

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES**

**INFORME TÉCNICO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**CASO EMPRESARIAL
SERGENG LTDA.**

GICSE

**ABRIL 2018
BUCARAMANGA**

Informe Técnico del Proyecto de Investigación

CASO EMPRESARIAL

SERGENG 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.....	6
3. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	7
4. INDICADORES VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS ... ¡Error! Marcador no definido.	
5. MEDIOS DE DIFUSIÓN.....	11
6. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	12
7. REFERENCIAS.....	13

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

FICHA TÉCNICA PROYECTO CÓDIGO XXX			
Título	CASO EMPRESARIAL SERGENG LTDA.		
Investigador principal	Alba Patricia Guzmán Duque PhD	Código	30.329.089
	Email aguzman@correo.uts.edu.co	Celular	3165363774
Datos del investigador	Luisa Maria Chalarca Guzmán	Código	1.053.841.160
	Email luisachalarca@gmail.com	Celular	3187870460
Datos del investigador	Edwin Andres Hernandez Alvarez	Código	1.095.800.532
	Email ehernandez@correo.uts.edu.co	Celular	3174974468
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	Coopropiedad Temporales Licencia		
Nombre de la Empresa	SERGENG LTDA.		
Representante Legal.	Sol Angel Grateron Beltran		
Cédula de ciudadanía o NIT	900.424.180-2		
Dirección completa	Calle 42 # 10-05 Calle 38 # 34-18 Calle 24 # 37-11 Calle 29 # 30-26		
Ciudad / Departamento	Bucaramanga-Santander		
Teléfonos / Fax / Celular	3222037539		
Correo electrónico	sograbe@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 método de casos Empresarial se relaciona con la administración, el cual nos permite desarrollar habilidades estadísticas tales como; clasificar, ordenar y evaluar datos. Adquiriendo técnicas propias, donde aplicamos habilidades; trabajo en grupo, comunicación asertiva, liderazgo, entre otras. Dicho de esta forma el método de casos es una herramienta útil para resolver problemas empresariales en el campo donde se aprende, dentro del marco histórico de la creación de bancos de casos empresariales encontramos acompañamientos en los procesos de investigación, de toma de decisiones dándonos pautas de como tener una visión clara al momento de estudiar el caso.

Un modelo de negocio según algunas teorías debería ser cambiante de acuerdo al mercado laboral. En nuestra opinión toda empresa debe estar abierta a los cambios y tendencias manteniendo un enfoque de sostenibilidad, rendimiento, ventajas competitivas para generar ingresos y beneficios; Posicionándose en una red de valor empresarial cumpliendo con el debido proceso: misión, visión, objetivos, justificación, marco legal, estudio de mercados entre otros.

En la actualidad el desempleo en Santander es del 9.4% lo que hace necesario crear empresa para así generar empleo. La universidad tiene dentro de su PEI en el programa académico administración de empresas orientado a los estudios de mercado sobre las empresas MI PYMES en Santander, con una unión de conocimiento y experiencia de docentes y estudiantes nos proponen desarrollo de trabajo como proyecto de grado a investigar, analizar y concluir sobre una buena administración dando la posibilidad de abrir nuestros conocimientos para disminuir dichos índices creando empresa.

Con un método investigativo realizamos el estudio de la empresa SERGENG LTDA el proceso evolutivo de dicha empresa desde sus inicios hasta hoy lograr su posicionamiento en el mercado santandereano, es así como el estudio del caso de esta empresa ha sido realizado introduciéndonos en su marco histórico e indagando su transformación desde sus inicios. Esta empresa SERGENG LTDA se ubica en el sector como administradora de personal para las copropiedades motivando a los encargados de realizar las funciones que las ejerzan con sentido de pertenencia, es una sociedad que se desarrolla con la idea de prestar servicios y que se caracterizan por la calidad de personal y un proceso selectivo de quienes se envían a desempeñar las labores.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial SERGENG 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.

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 SERGENG 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	Ha ocupado roles desde su infancia de mucha responsabilidad como el asumir ser acudiente de sus hermanos cuando sus padres no se encontraban en casa, no terminar sus estudios según la edad puesto que sus padres no podían aportar más para su educación pero llegar a su mayoría de edad y trabajar para pagar sus estudios es una satisfacción puesto que gracias a Dios y a su dedicación logra sacar su bachiderato y continuar con su carrera. La pérdida de su hijo en el vientre marca una pauta en su vida y logra superarlo cuando sus sobrinos nacen y suplen ese vacío que por mucho tiempo la acompañaba	
2. NOMINACION	a. Nombre del Empresario y/o propietario: Sol Angel Grateron Beltran b. Edad: 44 años c. Estado civil: soltera. d. Estudios realizados: Estudios de Primaria: CONCENTRACION LA JUVENTUD Ciudad: Bucaramanga año 1979-1984 Estudios de Secundaria: COLEGIO DE SANTANDER Ciudad: Bucaramanga año 1988-1995 Estudios de Pregrado: FUNDACIÓN TECNOLÓGICA FITEC Técnico Profesional en Mantenimiento de Computadores Ciudad: Bucaramanga año 2010-2012 f. Familiares que tiene a cargo: No tiene g. Lugar de nacimiento: Lebrija Santander h. Datos de contacto: Teléfono fijo: 6897036 Teléfono móvil: 3222037539 Correo electrónico: sograbe@hotmail.com	
3. ORIGEN DE LA EMPRESA	El señor Elinarco hermano de la señora Sol Angel en el año 2010 siente la necesidad de prestar a los edificios y conjunto los servicios generales debido a que el se desempeñaba como vigilante y era lo que observaba a diario.	

Objetivo 2	ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
4. NOMINACION	<p>a. Nombre de la organización: SERGENG LTDA b. Imagen Corporativa de la Organización Figura 2. Logo empresa SERGENG LTDA c. NIT de la organización: 900.424.180-2 d. Razón social de la organización: Compañía de Servicios Generales Operativos e. Direcciones de domicilio en las que ha estado la organización a través de los años: Calle 42 # 10-05 Calle 38 # 34-18 Calle 24 # 37-11 Calle 29 # 30-26 f. Años de existencia de la empresa. 5 Años g. Capital inicial utilizado para la creación de la organización \$ 1.400.000 h. Capital actual de la organización \$ 3.184.000 i. Número de empleados en los momentos de inicio de la organización 46 j. Número actual de empleados: 86 k. Productos y/o servicios que dieron vida al origen de la organización: Aseo y Jardinería. l. Productos y/o servicios actuales de la organización: Aseo, jardinería, Recepcionistas, Porteros, Salvavidas.</p>	
5. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN	<p>La empresa, pone a consideración el paquete de productos y servicios a los cuales se ha dedicado; se presenta ante los de más como alternativa en el embellecimiento, mantenimiento y mejoramiento de la imagen residencial o industrial de su entorno. Se ha especializado en servicios tales como: recepcionistas, aseadoras, jardineros, piscineros, porteros y todo lo relacionado con el embellecimiento de la infraestructura residencial e industrial de su entorno sociocultural y organizacional. el personal recibe constantemente capacitación de área, lo que les permite ser más receptivos en el desempeño de las funciones que les son encargadas, entre otras porque les agrada atender. Es un verdadero honor y motivo de preferencial orgullo, el que puedan disponer del recurso físico y humanos a la satisfacción de sus necesidades</p>	
6. DESARROLLO DE LA ORGANIZACION	<p>En el inicio se presentó un poco de conflicto puesto que la compañía asumió obligaciones de la anterior administración y quedo con pocos clientes lo que nos llevó a buscar nuevos mercados y hacernos reconocer quitando la imagen de cómo había quedado la empresa. Se ha tenido en cuenta la colaboración de los conjunto que desde su conformación han estado con la compañía razón por la cual se a contado con colaboradores dispuesto a hacer quedar bien la empresa con sus funciones. Lo que se ha trabajado es el salario de los trabajadores con respecto de sus fechas de pago puesto que a partir de la nueva gerencia desde 26 de Octubre de 2014 se ha hecho de forma puntual como lo es del 1 al 5 de cada mes, cosa que estaba muy descuidada y así tener los colaboradores a gusto. También asignar una persona encargada de la revista diaria como supervisión en los puestos de trabajo lo que facilita las observaciones en el momento que se requiera. Es así que la compañía está dispuesta a seguir creciendo y llevar en alto este nombre para que lo conozcan por el servicio con calidad humana porque si se estimula al trabajador lo hace con buena voluntad y con agrado.</p>	

Objetivo 3	ELABORACION DEL CASO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
7. CONEXTO ORGANIZACIONAL		Se han presentado casos de procesos jurídicos por la demora en el pago de la liquidación de los trabajadores retirados en especial de un trabajado en Octubre del año 2012 a razón que este no se le había pagada en el tiempo informado. Para evitar estas situaciones que generan señalamiento con los entes correspondientes como lo son ministerio de trabajo se han hecho estos pagos en su tiempo y con la ayuda de la Abogada Alba Luz Sangregorio quien respondió este procesos y es aprender que con los salarios, prestaciones y aportes de los trabajadores no se deben hacer esperar pues estos se deben cumplir conforme a la ley.

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
8. MARCO CONCEPTUAL	<p>Modelo de Negocio Otro de los puntos que se deben tener en cuenta es el tipo de modelo de negocios se está definiendo en relación a la estrategia de la empresa como así también al entorno donde se desarrollará la misma. Esto lleva a determinar dos enfoques: por un lado el enfoque de la sostenibilidad, que lleva como condición ningún cambio en el modelo de negocio, como por otro lado el enfoque de rendimiento o ventaja competitiva no sostenible desarrollado en entornos caóticos que llevan a cambios constantes debido a presiones en el ambiente externo de la empresa. El modelo de negocios debe tener en cuenta componentes para generar ingresos y posteriormente beneficios. Estos componentes deberían incluir: recursos y competencias para generar valor, organización de la empresa dentro de una red de valor dentro de los límites de la empresa y la proposición de valor para los productos y servicios suministrados. La función del modelo de negocio consiste en definir cuál es la proposición de valor de los recursos valiosos para un mercado objetivo, como desarrollar la cadena de valor y la red de relaciones dentro del ecosistema de la empresa de tal forma que permita la construcción de estos recursos valiosos, cuales son las fuentes de ingresos que permitirán capturar el valor generado por dichos recursos valiosos, y finalmente cual es la estrategia competitiva que permite sostener en el tiempo el valor de los recursos de la empresa</p>	
9. MARCO LEGAL	<p>REGULACIÓN LEGAL EN COLOMBIA-DECRETO 4369 DE 2006 "Por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones". Es de gran relevancia para las organizaciones hacer las cosas conforme a la ley puesto que se evita multas o malas recomendaciones que esto si le impide su funcionabilidad en el mercado. Es por esto que por medio de este decreto se contemplan la autorización de funcionamiento, las obligaciones de la organización, la póliza de garantía, funciones de las direcciones territoriales, sanciones, disposiciones finales y vigencias y derogatorias.</p>	
10. MARCO TEORICO	<p>En los tipos de modelos de negocio que surgen gracias a las compañías que se encargan de administrar copropiedades encontramos la administración de terceros donde se encargan de facilitar la ejecución de las actividades que se programan para el mejoramiento del entorno. 2.1.1 Contexto organizacional Se maneja una excelente comunicación para lograr liderar, incentivar y encaminar a las personas encargadas de hacer las funciones para que generen sentido de pertenencia con la organización. Empresas de servicios generales como funcionan 2.1.2 Casos de estudio 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: <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 Empresario4.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"><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 académicos⁵.<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 administrativas⁶.
--	---

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional

Blog Institucional

Capítulo del libro

5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este Caso Empresarial ha mostrado cómo es posible plantear y aplicar un modelo de negocio basado en capacidades y calidad humana aplicando cada una de las condiciones para el funcionamiento de la empresa y el tercero. A partir de las orientaciones y recursos actualmente disponibles un conjunto formado, motivado, trabajando de forma ordenada y colaborando ha podido generar los suficientes recursos propios para apoyarse mutuamente y llevar adelante el caso con éxito.

También se ha manifestado que las diligencias creadas son útiles y valiosas para producir mejoras consideradas y significativas, tanto en el tercero, como en el usuario, favoreciendo con mayor satisfacción y bienestar de ambos al involucrarse en las actividades propuestas. Sin embargo, el caso también requiere, dedicación y compromiso que resiste para el tercero avanzar y ahondar en un enfoque centrado en la formación del trabajador en misión; que además, deberá ganar productividad y rentabilidad para causar servicios valiosos, en términos de competencia integral.

Afortunadamente, las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con docentes que constituyen el ámbito universitario comprometidos, capacitados, dispuestos a implantar nuevas ideas, nuevas formas de pensar y actuar. Gracias a ellos llevan al estudiante ser emprendedores que en conjunto con el medio le hacen más competitivos, la meta de su eficacia radica en la buena confianza, en su perseverancia y en su unión.

El caso empresarial sirve para identificar las falencias que se presentan en las empresas de servicios como fue la tenida en cuenta en este proyecto que fue SERGENG LTDA.

Esta metodología de trabajo permitió comprender el sector empresarial y llevar la teoría a la práctica los mercados cambiantes donde el cliente busca siempre los servicios de mejor calidad, y con precios económicos, esto implica que la organización debe buscar estrategia de políticas, en los cuales se pueda ofrecer estos 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 de servicios, 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.

La experiencia que se adquirió en la realización de este proyecto ambicioso llena a los autores de gratitud, ya que se puede ver como con una idea de negocio pequeña, que fue lo que inicialmente se planeó se logra tener éxito y lo más importante mantener en el sector de empresa prestadora de servicios con una proyección de crecimiento.

6. REFERENCIAS

DANE (2014) Tasa de desempleo en Colombia bajó a 11. Recuperado de <http://www.elpais.com.co/elpais/economia/noticias/tasa-desempleo-colombia-bajo-111-enero-2014-segun-dane>

Vargas, A., Rodríguez, F., & Moreno, J. (2008). Guía Metodológica para la Elaboración de Casos Emprendedores. Corporación Andina de Fomento.

Artículo 71 al 94 de la ley 50/90

Rave E., Gonzalo J., (2011) Casos Empresariales Colombianos. Decisiones Gerenciales ante Momentos de Crisis. Serie 1. Institución Universitaria CEIPA

Artículo 71 al 94 de la ley 50/90

Grupo de Investigación Estrategia y Gestión Empresarial. Proyectos de Investigación del Grupo. Universidad Tecnológica de Bolívar

Guía para la elaboración de casos de Emprendedores de la Comunidad Andina de Fomento.

CECODES (2011). Sostenibilidad en Colombia. Casos Empresariales. Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible.

Informe Técnico

Proyecto de Investigación

CASO EMPRESARIAL

SERGENG LTDA.

Dirección de Investigaciones

Unidades Tecnológicas de Santander – UTS

Derechos Reservados – 2018 ©

Casos Empresariales Colombianos de la Institución Universitaria CEIPA
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.
El Grupo de Investigación en Gestión y Estrategia Empresarial de la Universidad
Tecnológica de Bolívar
Puchol, L., Ongallo, C., Puchol, I., Berlinches, A., Martín, M. J., Nuñez A., & et al (2015).
NUEVOS CASOS EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.
25 casos de Recursos Humanos acompañados de las soluciones pro-puestas
por sus autores. Madrid, España.: Ediciones Díaz de Santos.

ANEXOS