

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES**

CASO EMPRESARIAL JARRIS LTDA

**INFORME TÉCNICO  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

CASO EMPRESARIAL TECHNICAL SERVICE GNC S.A.S

**GICSE**

**SEPTIEMBRE 2018  
BUCARAMANGA**

Informe Técnico del Proyecto de Investigación  
CASO EMPRESARIAL TECHNICAL SERVICE GNC S.A.S  
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.....	10
6. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	10
7. REFERENCIAS.....	11

**IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

FICHA TÉCNICA PROYECTO			
Título	CASO EMPRESARIAL TECHNICAL SERVICE GNC S.A.S		
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: <a href="mailto:luisachalarca@gmail.com">luisachalarca@gmail.com</a>	Celular	3187870460
Datos del investigador	Edwin Andres Hernandez Alvarez	Código	1.095.800.532
	Email: <a href="mailto:ehernandez@correo.uts.edu.co">ehernandez@correo.uts.edu.co</a>	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			
Nombre de la Empresa	GNC S.A.S		
Representante Legal.	EDGAR BUENO FONSECA		
Cédula de ciudadanía o NIT	900.308.042-8		
Dirección completa	carrera 20 No 110 – 69 of 1807		
Ciudad / Departamento	Bucaramanga/Santander		
Teléfonos / Fax / Celular	Celular: 3165232741		
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

TECHNICAL SERVICE GNC S.A.S empresa netamente Santandereana dedicada a el mantenimiento correctivo y preventivo de las estaciones GNV permitió conocer su funcionamiento, creación y trayectoria en el mercado para llevar a cabo la investigación.

Las habilidades del empresario desde su personalidad hasta sus conocimientos técnicos permiten dar una visión como administradores de empresas, los ítems de información para llevar a cabo una idea con la permanencia que se requiere.

Como en medio de las dificultades florecen oportunidades que renacen de nuevo a la organización, una de las características de la empresa es su conocimiento en el sector y la preparación que continuamente realizan cada uno de los integrantes, una de sus fortalezas es el personal técnico y profesional capacitado.

Revisando la empresa como caso de estudio, se evidencia la falta de fortalecer el departamento de gestión humana un área clave para que los empresarios sigan fortaleciendo su negocio, logrando cumplir su misión.

A continuación, se presenta la problemática de Technical Service GNC S.A.S.

Siendo una ventaja el personal técnico y profesional capacitado no se tiene definido una estructura del departamento de gestión humana, donde los colaboradores se dirijan, como es una empresa pequeña, se tiene muy informalmente la comunicación, Debido que se tiene dos socios los empleados prácticamente brindan la información a cualquiera de los dos, esto hace que a futuro en mayor crecimiento puede presentar inconvenientes para el manejo de personal y bajando su rendimiento por reproceso.

Aun con la problemática encontrada los socios de la empresa se siente motivados y con todo el empeño para seguir adelante con su idea de negocio el cual les ha dejado explotar todos los conocimientos adquiridos durante la formación académica recibida y continúan en la preparación diaria para poder seguir brindando la mejor calidad a sus clientes dejando huellas que han hecho recuperar mercados perdidos tanto en Santander como a nivel país

## 1. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial “GNC S.A.S” 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 GNC S.A.S
- 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>En la infancia las principales cualidades fueron lo curioso, preguntaba por todo lo que le causaba curiosidad, quería conocer el mundo, se caracterizaba por ser un niño muy bondadoso, introvertido y desde casa siempre inculcado con buenos valores.</p> <p>En la adolescencia continuaba con las mismas característica pero siempre ha sido muy inquieto y muy curioso por las cosas siempre averigua más allá de las cosas que le interesan, muy creativo y trabajador, cuenta con la capacidad de superar obstáculos y retos que le han servido para estar donde se encuentra.</p> <p>En adulto continuo siendo muy optimista, emprendedor, alegre y comprometido con los compromisos que adquiere.</p>	
2. NOMINACION	<p>a. Nombre del empresario y/o propietario: EDGAR BUENO FONSECA</p> <p>b. Edad: 33 Años</p> <p>c. Estado civil: CASADO</p> <p>d. Estudios realizados: INGENIERO ELECTROMECHANICO</p> <p>e. Entidad donde realizo los estudios; UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER.</p> <p>f. Familiares que tiene a cargo: NINGUNO</p> <p>g. Lugar de nacimiento: BUCARAMANGA,</p> <p>h. Datos De contacto: Celular: 3165232741</p>	
3. ORIGEN DE LA EMPRESA	<p>La principal fue una idea que surgió de un grupo de amigos que compartían unas tardes de esparcimiento donde pensaron que pasaría si crean una empresa de mantenimiento, los amigos que eran los que serían en un tiempo socios ayudaron a fortalecer esa idea, y se dieron las condiciones, otro motivo fue el deseo de tener más libertad financiera contaban con la experiencia para poder desarrollar ese proyecto y también se contaba con algo que fue clave para los inicios la oportunidad y el apoyo</p>	

Objetivo 2	ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
4. NOMINACION	<p>a. Nombre de la organización: TECHNICAL SERVICE GNC SAS  b. Nit de la organización: 900.308.042-8  c. Direcciones de domicilio en las que ha estado la organización a través de los años: ubicada inicialmente en la calle 56 No 17b-30, luego se muda para la calle 57 No 17b- 16 y por último se encuentra en la carrera 20 No 110 – 69 of 1807 del conjunto San Lorenzo Provenza.  d. Años de existencia de la empresa: 8 años  e. Capital inicial utilizado para la creación de la organización: \$25.000.000  f. Capital actual de la organización: \$230.000.000  g. Número de empleados en el momento de inicio de la organización: solo inicia con un empleado.  h. Número actual de empleados: cinco empleados.  i. Productos y servicios que dieron vida a la organización: las calibraciones permitieron que la empresa expandiera su mercado a nivel país.  j. Productos y servicios actuales de la organización: mantenimiento correctivo y preventivo a estaciones GNV, calibraciones.</p>	
5. DESARROLLO DE LA ORGANIZACION	<p>organización se estableció en el año 2009 en el mes de agosto, inicia con tres socios donde dos socios aportaban la mano de obra y conocimientos técnicos, el tercer socio que era el socio capitalista, llegadas las circunstancias el tercer socio no pudo cumplir con su compromiso del dinero en efectivo quedando dos socios quienes asumen este compromiso, sus inicios fueron con un kit de herramienta básica que les costó \$350.000 y quien empieza con las funciones de la empresa fue Edgar Bueno quien se encontraba trabajando en una buena empresa reconocida pero renuncia para ponerse al frente de la empresa, posteriormente compran un escritorio con carpetas y útiles de oficina para llevar un control de todas las operaciones siendo el único empleado y el otro socio lo apoyaba solamente porque él tenía otro trabajo el cual no podía dejar aun, a medida que se iba facturando se iba ahorrando para adquirir herramientas como instrumentos patrones, elementos de medición, elementos de seguridad. , avanzaron con pasos duros porque no fue nada fácil hubieron adversidades que se pudieron resolver, ahora están consolidados y lograron ganarse la confianza de los clientes.</p>	

Objetivo 3	ELABORACION DEL CASO EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
6. CONEXTO ORGANIZACIONAL		<p>Aspectos relacionados a las diferentes situaciones / problemas /oportunidades presentadas a través de los años de existencia de la organización: El inicio fue lo más complicado porque se enfrentaron a una incertidumbre no se tenía un panorama del todo claro se presentaron situaciones nuevas, retos y dificultades, El poder pasar esa etapa fue lo más gratificante, ver como empieza a crecer la empresa y obtener clientes es bastante satisfactorio. En el 2009 empiezan con las estaciones particulares que contratan el servicio directamente. En el año 2010 empiezan a prestar un nuevo servicio adicional que son las calibraciones metrológicas y esto hace que expandan su mercado a nivel país, en el año 2013 se expande para la ciudad de Cali pero fue una experiencia más que no fue rentable porque no se presentaron más oportunidades de negocio en esta ciudad, en el año 2015 presentan una licitación con tertel y gracias a la hoja de vida impecable de la empresa quedan favorecidos.</p> <p>2. Aspectos relacionados a los diferentes contextos económico, social, político, ambiental y cultural que han incidido positivamente y negativamente en el desempeño de la organización: una situación negativa por la que ha pasado la empresa es el alto precio del dólar ya que el gas está ligado con el precio del dólar y los márgenes de utilidad para las estaciones de servicio se reduce, otra situación negativa fue en el año 2014 donde se tuvo que contratar un abogado externo para poder recuperar cartera por \$30.000.000, en el año 2016 la facturación de la empresa empezó a ser muy baja, ya que en el mercado empezaron a ofrecer los mismos servicios a muy bajo costo esto hizo que tomaran la decisión de bajar los precios para poder mantenerse en el mercado y no llegar a terminar la empresa. Los aspectos positivos que ha tenido la compañía han sido los buenos contratos que ha logrado desarrollar gracias a los buenos servicios prestados, gracias a los votos de confianza que les brindaron las estaciones de servicio que confiaran en su buen trabajo calificado y especializado, permitiéndoles ir posesionándose en el gremio.</p>



Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
7. MARCO TEORICO	<p>. 2.1.1. Contexto organizacional: Las empresas dedicadas al mantenimiento correctivo y preventivo prestan sus servicios de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Llamada de emergencia por parte de la estación de gas vehicular aun área llamada centro d operación, el centro de operación se encarga de llamar al director de mantenimiento del área correspondiente, el director asigna un técnico el cual va hasta el lugar y realizar el mantenimiento correctivo, el técnico diligencia el formato donde indica la labor realizada, luego procede a corregir la falla, al día siguiente el centro de operación se encarga de verificar el formato si no corregí la falla la estación queda fuera de servicio, el director del área tendría que corregir la falla para poder a funcionar la estación de servicio de no ser así solicitan ayuda del fabricante.</li> </ul> <p>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:</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 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<sup>8</sup>.</li> </ul>	
8. MARCO CONCEPTUAL	<p>Área Clasificada: Espacio físico que es o puede ser peligroso debido a la presencia o concentración habitual o esporádica de líquidos, gases, polvos o fibras inflamables y/o combustibles. Batería de Almacenamiento: Conjunto de Cilindros de GNCV, montados en forma vertical u horizontal, fijados en forma segura y con posibilidad de ser desmontados fácilmente, instalados sobre una estructura fabricada para tal efecto, no combustible y antideslizante, Carril de Carga: Sector del piso del patio de maniobras de la EDS, ubicado a cada lado de la Isla de Surtidores sobre el cual los vehículos se aproximan para el suministro de combustible. Certificación: Procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia, por escrito o por medio de un sello de conformidad, de que un producto, proceso o servicio cumple con los requisitos especificados conforme a lo previsto en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. Certificado de Conformidad: Es un documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con un reglamento técnico, norma técnica u otra especificación técnica o documento normativo específico. Cilindros de GNCV: Recipientes con forma cilíndrica, diseñados, contruidos y probados para almacenar GNCV de acuerdo con</p>	

	<p>las normas exigidas en este reglamento. Comercializador de GNCV: Persona natural o jurídica que suministra gas natural comprimido para uso vehicular, GNCV, a través de estaciones de servicio. Para todos los efectos, en donde la reglamentación vigente se refiera a Distribuidor de Combustibles gaseosos a través de estaciones de servicio, deberá entenderse este como Comercializador de Gas Natural Comprimido Vehicular. Estación de servicio dedicada a Gas Natural Comprimido Vehicular: Es la estación de servicio destinada exclusivamente al suministro de Gas Natural Comprimido para Uso Vehicular. Estación de Servicio Mixta: Es la estación de servicio destinada al suministro tanto de combustibles líquidos derivados del petróleo, excepto Gas Licuado del Petróleo, como de Gas Natural Comprimido para Uso Vehicular.</p>
<p>9. MARCO LEGAL</p>	<p>. La ley que rige a la empresa TECHNICAL SERVICE GNC S.A.S es: Resolución 180928 de 2006 por la cual se expide el Reglamento Técnico aplicable a las Estaciones de Servicio que suministran Gas Natural Comprimido para Uso Vehicular, modificada por la Resolución de Min. Minas 180141 de 2007. Resolución 40817 de febrero de 2017 que comenzará a regir a partir de octubre de 2017.</p>

#### 4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional  
 Blog Institucional  
 Capítulo del libro

#### 5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este trabajo investigativo como estudiantes de la carrera Administración de empresas de la Universidad Unidades Tecnológicas De Santander se pudo evidenciar que para el inicio y sostenimiento de una empresa se basa en la idea y seguimiento de esta, que los recursos económicos se van financiando y la misma empresa se hace sostenible con el tiempo.

El proyecto de grado nos permito conocer el conocimiento adquirido durante el tiempo de formación, permitiendo que fuera más fluido al momento de desarrollarlo.

A lo largo del desarrollo investigado pudimos observar que aparte del interés y conocimiento se requiere. El tiempo necesario para poder llevarlo a cabo, por las ocupaciones adquiridas por el empresario debido a los viajes de trabajo en diferentes ciudades, para realizar la entrevista fue con varias programaciones.

La calidad del trabajo realizado da diferidos, para que la empresa adquiera reconocimiento en el mercado.

## 6. REFERENCIAS

- Alfonso López Suárez, 2017 05 de abril. Demanda de gas vehicular desciende en Colombia. *Portafolio*, recuperado de <http://www.portafolio.co/economia/demanda-de-gas-natural-vehicular-desciende-en-colombia-504750>
- Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible – CECODES. Sostenibilidad en Colombia. Casos Empresariales. Año 2011. ISBN 978-958-99020-4-2
- 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.
- Economía. 2014. Tasa de desempleo en Colombia bajó a 11.1% en enero de 2014. El país. Recuperado <http://www.elpais.com.co/elpais/economia/noticias/tasa-desempleo-colombia-bajo-111-enero-2014-segun-dane> (última visita 17/05/14)
- 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.
- Espíndola, J. Reingeniería Educativa el pensamiento crítico: como fomentarlo en los alumnos. México: Pax. Año 2000.
- Gasca Barrios, C, A, & Veloza Acosta, C, H (2016) optimizacion al mantenimiento de las estaciones de servicios de la empresa Surpetroil sas, (BACHELORS THESIS, Fundación Universidad de America).
- Grupo de Investigación Estrategia y Gestión Empresarial. Proyectos de Investigación del Grupo. Universidad Tecnológica de Bolívar. novación y marketing. (5th Ed.). Bogotá, Colombia. Mc Graw Hill. Año 2009.
- Guerrero Suárez, F., & Llano Camacho, F. (2003). Gas natural en colombia-gas esp. *Estudios Gerenciales*, 19(87), 115-146, recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-9232003000200006&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-9232003000200006&script=sci_arttext&tlng=pt)
- 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/cartilla\\_el\\_metodo\\_de\\_casos.pdf](http://www.icesi.edu.co/contenido/pdfs/cartilla_el_metodo_de_casos.pdf). Año 1991
- 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.
- Pujol, J. & Fons,. Los métodos en la enseñanza universitaria. Pamplona: Eunsa. Año 1981.
- 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
- Redacción económica, 2015. Más de 500000 vehículos operan en Colombia. *Espectador*, recuperado de <http://www.elespectador.com/noticias/economia/mas-de-500000-vehiculos-operan-gas-natural-colombia-articulo-591737>

Schnarch, A. Desarrollo de nuevos productos y empresas: creatividad in