UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES

INFORME TÉCNICO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CASO DE ESTUDIO - RESTAURANTE "RANCHO E PAJA"

GRUPO DE INVESTIGACIÓN GICSE

FEBRERO 2018
BUCARAMANGA

Derechos Reservados – 2018 ®

Informe Técnico del Proyecto de Investigación
CASO DE ESTUDIO - RESTAURANTE "RANCHO E PAJA"
Dirección de Investigaciones / Unidades Tecnológicas de Santander
Avenida de los Estudiantes No. 9 - 82 / Ciudadela Real de Minas
PBX 64130000 Telefax 6447777
Bucaramanga - Colombia

Derechos Reservados – 2018 ®

TABLA DE 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. MEDIOS DE DIFUSIÓN 11
5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 11
6. REFERENCIAS 12

Derechos Reservados – 2018 ®

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

FICHA TÉCNICA PROYECTO				
Título	CASO DE ESTUDIO - RESTAURANTE “RANCHO E PAJA”			
Investigador principal	Alba Patricia Guzmán Duque PhD		Código	30.329.089
	Email	aguzman@correo.uts.edu.co	Celular	3165363774
Datos del investigador	Javier Mauricio Mendoza Paredes		Código	13.510.055
	Email	jmendoza@correo.uts.edu.co	Celular	3012347089
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Grupo de investigación				
Línea de Investigación	COMPETITIVIDAD Y CLIMA DE NEGOCIOS			
Lugar y fecha de ejecución	Bucaramanga, Santander, Colombia, Unidades Tecnológicas De Santander, año 2014			
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	RESTAURANTE RANCHO DE PAJA
Representante Legal.	Rodrigo Quezada Muñoz
Cédula de ciudadanía o NIT	91344084-6
Dirección completa	Kra 6# 10-96 Kll 11 # 5-81 Centro
Ciudad / Departamento	BUCARAMANGA/SANTANDER
Teléfonos / Fax / Celular	Teléfono fijo: 6550135 Teléfono móvil: 313 838 2985
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

Derechos Reservados – 2018 ®

RESUMEN EJECUTIVO

A continuación se presenta el desarrollo de una investigación de tipo descriptico abordando como tema central el caso empresarial de la Organización "**RESTAURANTE RANCHO E PAJA**", a partir de variables históricas, de contexto del empresario y de la empresa. Con el fin de evidenciar un aporte hacia la creación de un banco de casos empresariales orientados hacia las pymes de Santander como estrategias de fortalecimiento curricular, y también, dando respuesta al progreso académico de mejoramiento continuo e innovador, caracterizando la organización en un contexto con sentido para la comunidad académica. Las organizaciones de hoy deben luchar por la búsqueda constante de la mayor satisfacción para el cliente, por medio de mecanismos que les permitan obtener una relación personal, fiel y duradera, ya que de ello depende el crecimiento de la organización. De acuerdo a los parámetros investigados que le competen a la organización en mención es importante resaltar el futuro del sector gastronómico en Santander, que permite tener una visión clara y acertada de algunos referentes de interés para el correcto desarrollo de la empresa, destacando dicho sector como el más reconocido en Colombia por variedad de platos y preparaciones, de modo tal que la gastronomía es un elemento indispensable para conocer la cultura y modo de vida de un territorio. La organización **RESTAURANTE RANCHO E PAJA** ha tenido que hacer un gran esfuerzo, para lograr mantenerse en un mercado altamente competitivo, como lo es el sector de restaurantes, pasando por diferentes administraciones que le han venido dando un toque particular, pero beneficioso, que al mismo tiempo le ha permitido ir creciendo en una plataforma de precios, sazón y calidad, jugándose día a día, el papel de ser uno de los sitios más preferidos y visitados por la población Piedecuestana.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Elaborar el caso empresarial "Organización **RESTAURANTE RANCHO E PAJA**" 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 RANCHO E PAJA**.

Derechos Reservados – 2018 ®

2. DURACIÓN

2 meses

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

Diligenciar cada tabla según los objetivos específicos propuestos previamente.

Objetivo 1	DATOS EMPRESARIO	Fecha: 2015
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
1. NOMINACION	Nombre del Empresario: Rodrigo Quezada Muñoz Edad: 46 años Estado civil: Soltero Estudios realizados: Estudios de Primaria Entidades donde realizó sus estudios: Escuela Purnia Nueva Ubicada en la Mesa de los Santos. Familiares a cargo: Sus padres Lugar de nacimiento: Los Santos (Santander) Datos de contacto: Teléfono fijo: 6550135 Teléfono móvil: 313 838 2985	
2. CONTEXTO EMPRESARIO	El Señor Rodrigo Quezada M., hace parte de una familia numerosa, en la cual sus padres, el Señor Natalio Quesada y la Sra. Mirian Muñoz formaron un núcleo familiar con un total de doce hijos, de los cuales ocho son hombres y cuatro son mujeres. Haciendo referencia a la profesión de cada uno de ellos es necesario mencionar que la de mayor aplicabilidad en esta numerosa familia es la de la conducción, pues, seis de ellos se dedican al transporte de carga pesada hacia diferentes destinos y ciudades de Colombia, y en el restante se encuentran: comerciantes, administradora de empresas, y modistas. Esto en gran parte se debe a que el Señor Natalio Quesada les enseñó a sus hijos desde temprana edad a trabajar inicialmente en la agricultura, pues sus orígenes se cultivaron en el campo en una 33 Vereda que pertenece a la Mesa de Los Santos llamada La Purnia. Después el Señor Natalio Quesada dedicó gran parte de su vida al transporte de carga pesada, profesión que le va enseñando a cada uno de sus hijos hombres. Con respecto al núcleo familiar del empresario se mencionó anteriormente que es soltero, debido a un noviazgo de 20 años, al cual le dedicó gran parte de su vida, pero que actualmente ya no lo es, pues por motivos personales esta larga relación ha llegado a su fin sin hijos por intermedio.	

Derechos Reservados – 2018 ®

3. ORIGEN DE LA EMPRESA	De acuerdo a situaciones incomodas vividas durante su vida de empleado, cansado de aguantar insultos y humillaciones por parte de algunos de sus jefes inmediatos, decide empezar con la administración de un negocio propio que debe cumplir con responsabilidades habituales.

Objetivo 2	DATOS EMPRESA	Fecha: 2015
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
4. NOMINACION	Nombre de la organización RESTAURANTE RANCHO E PAJA NIT de la Organización 91344084-6 Razón Social de la Organización Rodrigo Quezada Muñoz Direcciones de domicilio Kra 6# 10-96 Kll 11 # 5-81 Centro Años de existencia de la empresa Aproximadamente 20 años desde sus primeras administraciones. Capital Utilizado para la creación de la organización Aprox. $6´000000 de pesos Número de empleados en momentos de inicio Tres empleados Número de empleados actuales 5 empleados fijos y 3 ocasionales para días festivos	
5. HISTORIA DE LA EMPRESA	El" RESTAURANTE RANCHO E PAJA" se fundó hace 20 años, en la zona Centro del Municipio de Piedecuesta, entre las calles 10 y 11, contando con dos entradas 34 de acceso por respectiva calle. La idea inicial era fundar una empresa familiar en donde todos los miembros de la familia formaran parte de este gran reto. Ahí se comenzaron a forjar los sueños y el bienestar de la familia del señor José Arnulfo Gómez, quien fue el fundador de la organización y autor intelectual del nombre que hoy la identifica como organización "RESTAURANTE RANCHO E PAJA", el cual fue inspirado de acuerdo a un área del Restaurante cuyo techo tenía una construcción elaborada en paja. Actualmente esta área corresponde a una zona del Restaurante específicamente dedicada a la venta de licor y refrescos o bebidas gaseosas. En sus inicios empezó a trabajar junto con la ayuda de su esposa con la misión de vender comidas preparadas o almuerzos corrientes, especializados en cinco variedades de platos con un local grande que tenía lugar para 80 personas,	

Derechos Reservados – 2018 ®

	referido a la capacidad instalada de mesas en ese momento, pues el lugar se prestaba para mayor cantidad de personas. Posteriormente se lo cedieron en calidad de arriendo al señor Luis Alfredo Sánchez Ferro el 22 de enero de 1996 (actualmente fallecido), quien duró con la administración del negocio durante cuatro años, y por razones familiares decidió entregarlo. Terminado el anterior contrato, el señor José Arnulfo Gómez le arrienda el negocio al Señor Hernando Mansalva Celis el 30 de junio del año 2000 hasta diciembre de 2004; bajo esta administración el Restaurante empieza a crecer y a ser reconocido en el Municipio de Piedecuesta por factores diferenciadores, como lo son la calidad y la sazón, ésta en honor a la esposa del nuevo arrendatario quien se encargaba de la parte productiva, y un tercer factor que lo diferenció fue la comodidad en precios, para el mercado de clientes originarios de veredas aledañas a la zona Centro de Piedecuesta. A partir de diciembre de 2004 el Restaurante empieza a funcionar bajo la administración del Señor Rodrigo Quezada Muñoz, actualmente propietario del negocio, quien ha realizado un gran esfuerzo por conducirlo al crecimiento logrado, y además el reconocimiento de un mercado más amplio, constituido no solo por clientes de veredas aledañas sino también, personas residentes en el Municipio de Piedecuesta y la ciudad de Bucaramanga, que lo califican como un excelente Restaurante enfocado en la calidad, sazón y servicio en la venta de comidas preparadas ofreciendo una línea de desayunos y línea de almuerzos corrientes, con una amplia variedad de platos Santandereanos en diferentes especialidades de carnes preparadas. A partir del primero de abril del año 2012, el Restaurante es remodelado y acondicionado con una capacidad para 250 personas. En la actualidad, cuenta con nueve empleadas con elevado nivel de experiencia en las labores realizadas

Objetivo 3	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Fecha: 2015
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
6. CONEXTO ORGANIZACIONAL	El establecimiento RESTAURANTE RANCHO E PAJA ha adquirido experiencia en el expendio de comidas preparadas a través de los años de su existencia, pasando por cinco administraciones diferentes desde el momento de su creación. Obteniendo un cambio desde su inicio hasta el día de hoy, dado que las necesidades de las personas también se han modificado. Actualmente la gastronomía ha adquirido mayor importancia a nivel mundial, la gente busca comida típica del lugar que	

Derechos Reservados – 2018 ®

	visita, rescatando lo artesanal y natural. Los turistas tienen un nivel cultural alto y hay un flujo importante de personas especializadas cuyo objetivo principal es la gastronomía, por lo que las rutas gastronómicas en varios sectores especialmente en Santander han adquirido un gran auge7. Por tal motivo las expectativas han aumentado y con ello la competencia se hace cada vez más difícil, esto demanda mayores esfuerzos orientados hacia la satisfacción de las necesidades del mercado objetivo. La empresa RESTAURANTE RANCHO E PAJA ubicada en Piedecuesta no se escapa de esta competitividad del sector, rodeada de un gran número de restaurantes y ventas de comidas callejeras que ofrecen precios similares, mayores y aún menores. La industria restaurantera ha progresado en el mundo hasta convertirse en parte fundamental de la vida cotidiana y de la economía de los países. La competencia, la globalización y las necesidades actuales del mercado exigen estar a la vanguardia y en un cambio constante de los servicios que se ofrecen, así como la capacitación a los prestadores de servicios para incrementar el éxito, especialización y fortalecimiento de un negocio de la industria de alimentos.

Objetivo 4	MARCOS DE REFERENCIA	Fecha: 2015
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
7. MARCO TEORICO		2.2.2. 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: □ 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 Empresario8. □ 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 académicos9. □ 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 administrativas10. □ La publicación del libro Sostenibilidad en Colombia Casos

Derechos Reservados – 2018 ®

	Empresariales 2011 del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Empresarial –CECODES11, 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 otros12. Elabora casos relacionados con los sistemas y arquitecturas empresariales focalizadas en la cadena de valor, y los procesos de front-office y back-office.13 Estudio de caso, una aproximación teórica La conceptualización del estudio de casos siempre ha sido abordada por diferentes autores a partir de enfoques educativos y empresariales. Por ejemplo Puyol14 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, Ogliastri15 lo define como una descripción de situaciones reales acordes a la percepción del entrevistador. Puchol16 lo conceptúa como un conjunto de situaciones bajo un contexto real. Igualmente Ellet17 los define como representaciones de las realidades para ser apropiadas como unidades de análisis. 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.
8. MARCO CONCEPTUAL	Estudio de caso, un método de aprendizaje De acuerdo con Puchol18 el estudio de casos como método de aprendizaje se remonta al año de 1880 en la Escuela de Leyes de Harvard. Acorde con Espíndola19, se logra conocer que en el año de 1908 el señor Edwin Gay introduce este método en el Harvard Business School. El método de casos siempre ha sido una estrategia de aprendizaje dinámica y pertinente para teorías y conocimientos relacionados con la administración de empresas, mercadeo, medicina, y la ingeniería, entre otras. Tal y como lo afirma Easton20, el estudio de casos permite al estudiante desarrollar habilidades como por ejemplo clasificar, ordenar y evaluar datos; aplicar principios, conceptos y técnicas propias a un campo del saber. Para Triadó21, la metodología de casos posibilita el desarrollo de dotes personales como la comunicación, el liderazgo, la dialéctica y la expresión, entre otros. De acuerdo con lo anterior, se puede afirmar que el estudio de casos permite al estudiante generar procesos propios al aprender a aprender. Schnarch22 afirma que es necesario siempre ser pertinentes con la educación, por cuanto en este mundo moderno donde la innovación y la complejidad de las sociedades y de las organizaciones hacen necesario aprender y vivir experiencias para lograr resolver problemas; y el método de

Derechos Reservados – 2018 ®

	casos es una herramienta útil para estos aspectos. Tipologías de casos, dos paradigmas Existen dos corrientes para abordar el tema del estudio de casos, por una parte está la corriente del estudio de casos a partir de ejercicios investigativos y por otra parte se aborda a partir de ejercicios de enseñanza23. Desde el paradigma de la investigación se establecen de manera descriptiva, exploratoria, ilustrativa, y explicativa24. Y desde el paradigma de la enseñanza25 existen situaciones ficticias o reales de manera detallada, de manera narrativa, y de manera periodística.
9. MARCO LEGAL	NORMA SANITARIA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES (INVIMA, Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos).26 A continuación se enuncia el contenido de la norma BPM para la Certificación ISO 22000, correspondiente al sistema de calidad que debe aplicarse en los restaurantes. 2.4.1 OBJETIVO Y ALCANCE 2.4.1.1 Objetivo

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
BLOG INTITUCIONAL
CAPITULO DEL LIBRO

5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los casos empresariales son herramientas que permiten y brindan conocimiento de la vida practica en el mundo de los negocios, generando una plataforma de ideas a quien puede interesar, específicamente es un ejemplar de ideas de negocios con el fin de abrir la mente de la población estudiantil. A través de la implementación de este tipo de proyectos se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos dentro de la carrera de Administración de Empresas. Se logra entender la complejidad que conlleva estar en el mundo de los negocios, abarcando un sin número de requisitos a cumplir por las empresas para su permanencia en el mercado actual

1. Es importante que quien tenga acceso de esta plataforma de ideas pueda entender e incursionar el funcionamiento de los negocios aprovechando esta verdadera experiencia para su desarrollo profesional.

2. Este tipo de trabajos se debe seguir realizando porque permite vivenciar situaciones de la vida real de las organizaciones, y así lograr ampliar proyecciones para el desarrollo profesional.

3. Agradezco en lo posible, la privacidad de la in formación anteriormente descrita.

Derechos Reservados – 2018 ®

6. REFERENCIAS

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.

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

ELLET, W. The Case Study Handbook .How to Read, Discuss, and Write Persuasively About Cases. Harvard Business School Press. Boston, Massachu-setts. p. 658. Año 2007.

ESPÍNDOLA, J. Reingeniería Educativa el pensamiento crítico: como fomentarlo en los alumnos. México: Pax. Año 2000.

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

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 y GONZALO Juan. Casos Empresariales Colombianos. Decisiones Gerenciales ante Momentos de Crisis. Serie 1. Institución Universitaria CEIPA. Año 2011. ISBN 978-958-99767-7-7

SCHNARCH, A. Desarrollo de nuevos productos y empresas: creatividad innovación y marketing. (5th Ed.). Bogotá, Colombia. Mc Graw Hill. Año 2009.

83

TRIADÓ, Ivern, X. La metodología dl caso: Utilización de medios audiovisuales en el estudio de las disciplinas del área de organización de empresas. Recuperado el 17 de mayo de 2009, del sitio Web de dialnet: www.dialnet.unirioja.es. Año 2004.

VARGAS, Anafina. RODRÍGUEZ Francisco y MORENO Jonathan. Guía Metodológica.

YIN, R. E. Case Stuy Research and Methods. Thousand Oaks: Sage. Año 1994

Derechos Reservados – 2018 ®