

**CONSULTORÍA EMPRESARIAL EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE
PACÍFICO: UNA PROPUESTA PARA LAS PYMES EN EL ÁREA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

JHON EDISON MARIN ZULUAGA

JULIAN ALEJANDRO VALENCIA CORTES



UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BUENAVENTURA

2015

**CONSULTORÍA EMPRESARIAL EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE
PACÍFICO: UNA PROPUESTA PARA LAS PYMES EN EL ÁREA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

JHON EDISON MARIN ZULUAGA

JULIAN ALEJANDRO VALENCIA CORTES

**Trabajo de grado en la modalidad de monografía como requisito para
obtener el título Administrador de Empresas**

GILBERTO MORALES PINTO

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

ESPECIALISTA EN DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL



UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BUENAVENTURA

2015

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad del Valle, para obtener el Título profesional Administrador de Empresas.

Director

Gilberto Morales Pinto

Administrador de Empresas

**Especialista Desarrollo Humano
y Organizacional**

Jurado

Buenaventura, Abril de 2015

DEDICATORIA

La culminación de este proyecto está dedicado a todas aquellas personas que en alguna forma han sido apoyo para su desarrollo y terminación.

Primero que todo agradecer a Dios por darnos la vida, la fortaleza, la salud, la sabiduría y el entendimiento, por proveernos de todo lo necesario para salir adelante, sin decaer en los momentos difíciles de nuestras vidas y por todo lo que nos ha dado.

A Nuestros padres Arley Valencia Morales, Flor Cortes Aldana, (Julian Alejandro Valencia) y Victor Manuel Marin, Marta Amanda Zuluaga, (Jhon Edison Marin), por ser nuestra guía y ejemplo a lo largo de nuestra vida, por los valores y principios inculcados, los esfuerzos y sacrificios para hacer de nosotros profesionales.

Por último a nuestra familia y hermanos, Stefany Valencia (Julian Valencia), y Cindy Marin (Jhon Marin), por estar a nuestro lado a cada momento con su apoyo incondicional.

Nuestro corazón y agradecimiento a ustedes por siempre.

JULIAN VALENCIA CORTES Y JHON MARIN ZULUAGA

AGRADECIMIENTOS

Después de culminar esta etapa de nuestras vidas, la cual represento múltiples desafíos, queremos agradecer a todas las personas que de manera directa o indirecta fueron parte del desarrollo de este trabajo.

A nuestro Director de trabajo de grado y gran amigo Gilberto Morales Pinto, quien es parte fundamental del éxito de este proyecto y de la formación personal y profesional de sus alumnos, queremos expresarle nuestro más sincero agradecimiento.

A los Docentes de la Universidad del Valle Sede Pacífico, por los conocimientos impartidos, la colaboración y disposición para guiarnos a lo largo de la carrera.

A nuestros amigos y compañeros, con quienes compartimos a lo largo de nuestra carrera, por brindarnos su apoyo incondicional y confianza, los mejores deseos y éxitos en la vida profesional.

Finalmente agradecemos a la Universidad del Valle Sede Pacífico, en especial a la Facultad Ciencias de la Administración, por permitir formarnos como profesionales en Administración de Empresas.

JULIAN VALENCIA CORTES Y JHON EDISON MARIN ZULUAGA

TABLA DE CONTENIDOS

	Páginas
INTRODUCCIÓN	11
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
2. JUSTIFICACIÓN.....	16
3. OBJETIVOS.....	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4. MARCOS DE REFERENCIA	19
4.1 MARCO DE ANTECEDENTES	19
4.2 MARCO CONTEXTUAL.....	21
4.2.1 Buenaventura área de desarrollo para las pymes	21
4.2.2 Desarrollo Regional para la Educación Superior.	22
4.2.3 Regionalización Universidad del Valle y creación de la Sede Pacífico	23
4.3 MARCO TEÓRICO	27
4.3.1 Principios de la Administración Científica	27
4.3.3 El Modelo <i>Tom Lambert</i> de Planeación Estratégica	31
4.3.4 Teoría de Relaciones Humanas	31
4.4 MARCO CONCEPTUAL	33
4.4.1 Consultoría empresarial.....	33
4.4.2 Planeación Estratégica	33
4.4.3 Percepción.....	34
4.4.4 Pymes.....	34
4.4.5 Responsabilidad Social Empresarial	35
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	36
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
5.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	37
5.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN ..	38
5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	38
5.4.1 Población.....	38

5.4.2 Muestra	39
5.4.3 Presentación	40
6. RESULTADOS.....	41
7. CONCLUSIONES	70
8. RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA FUENTES DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICAS.....	76
ANEXOS.....	79

LISTA DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Modelo proceso administrativo	29
Tabla 2. Grado de escolaridad	42
Tabla 3. En la empresa a la cual representa es usted.....	44
Tabla 4. Esta registrado en Cámara de Comercio.....	46
Tabla 5. Realiza declaración de renta ante la DIAN	48
Tabla 6. Quién hace el control contable y financiero	50
Tabla 7. Promedio de colaboradores en empresas	52
Tabla 8. Conoce organización que apoye proyectos.....	54
Tabla 9. Ha solicitado consultoría.....	56
Tabla 10. Estudio enfocado al direccionamiento empresarial	58
Tabla 11. Importancia creación consultorio administrativo	60
Tabla 12. Actividades para mejorar empresa	62
Tabla 13. Conoce y aplica la planeación estratégica.....	64
Tabla 14. Conoce y aplica el diseño organizacional.....	65
Tabla 15. Conoce y aplica la dirección	66
Tabla 16. Conoce y aplica el control.....	67

LISTA DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Establecimientos según actividad económica.....	22
Figura 2. Instalaciones Universidad del Valle Sede Pacífico.....	25
Figura 3. Principios de la Administración Científica	28
Figura 4. Grado de escolaridad.....	42
Figura 5. En la empresa a la cual representa es.....	44
Figura 6. Esta registrado en Cámara de Comercio	46
Figura 7. Realiza declaración de renta ante la DIAN	48
Figura 8. Quién hace el control contable y financiero	50
Figura 9. Promedio de colaboradores en empresas	52
Figura 10. Conoce organización que apoye proyectos	54
Figura 11. Ha solicitado consultoría	56
Figura12. Estudio enfocado al direccionamiento empresarial.....	58
Figura 13. Importancia creación consultorio administrativo	60
Figura 14. Actividades para mejorar empresa	62
Figura 15. Conoce y aplica la planeación estratégica	64
Figura 16. Conoce y aplica el diseño organizacional	65
Figura 17. Conoce y aplica la dirección	66
Figura 18. Conoce y aplica el control	67

LISTA DE ANEXOS

	Páginas
Anexo 1. Encuesta aplicada a Microempresarios	80
Anexo 2. Cotización de equipamiento básico	82

INTRODUCCIÓN

La consultoría empresarial ha tomado gran auge en la actualidad, debido a que permite analizar y desarrollar modelos que proporcionen mayor rendimiento y competitividad a las organizaciones, brindando así, oportunidades a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), para innovar y estar a la vanguardia en un mercado cada vez más competitivo.

El presente trabajo se origina por la necesidad de analizar el comportamiento de las PYMES en la ciudad de Buenaventura y de esta manera proponer un diagnóstico que sirva como punto de inicio para el futuro establecimiento de un consultorio empresarial en la Universidad del Valle Sede Pacífico y además contribuirá al fortalecimiento y posicionamiento del programa Administración de Empresas de la Sede.

De igual manera, permitirá la identificación y diagnóstico de la situación actual de las PYMES de Buenaventura en lo referente a conocimiento y aplicación de conceptos administrativos, puesto que se evidencia la carencia de grupos de apoyo para las pequeñas y medianas empresas, lo que amerita la importancia de implementar un consultorio empresarial. .

Para la realización de esta propuesta, es importante analizar que teorías pueden ser aplicadas en la conformación de un consultorio empresarial y la metodología más adecuada para la implementación del proyecto.

Por consiguiente, se incluye una encuesta aplicada a un grupo de microempresarios, en la que se obtuvo información acerca de los conocimientos en administración de empresas y por supuesto las expectativas y receptividad de un proyecto de esta naturaleza.

En este estudio se identificó que la gran mayoría de microempresarios ven relevante la implementación de consultoría empresarial en la ciudad, además expresan que nunca han solicitado asesoría en este aspecto, pero manifiestan su interés por asumirlo. En este sentido se observó que existe una significativa población que no conoce temas básicos de administración, aunque en los casos

que se tiene la formación administrativa, no se evidencia un adecuado manejo, o no se aplican estos conocimientos a la empresa que representan.

Durante el desarrollo de este documento se encuentra información de interés que permitirá conocer algunas teorías relacionadas con la administración de empresas, algunos términos de importancia para la comprensión del este y además algunos apartes que muestran el trasfondo del proyecto y por supuesto los principales hallazgos y análisis de la situación actual de los microempresarios de la ciudad de Buenaventura.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las pequeñas y medianas empresas (PYMES) deben asumir grandes retos, debido a que las exigencias del mercado son cada vez mayores, las condiciones de competitividad que plantea el entorno conllevan a explorar ideas y alternativas que les permitan ser sostenibles en el tiempo; además, las exigencias gubernamentales para el desarrollo de determinadas actividades comerciales son cada vez más estrictas.

El cumplimiento de todas las exigencias hace que el microempresario se vea obligado a cambiar su modelo administrativo, empieza a adaptar a su organización modelos de planeación, que permitan cumplir todas las metas propuestas en determinado tiempo, y a su vez cumplir con los requisitos de ley; es este aspecto donde el microempresario requiere asesoría profesional, la cual en muchos de los casos es inviable financieramente, puesto que estos requerimientos tienen un alto costo al ser solicitados.

Cuando se realizó el diagnóstico a las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Buenaventura, se encontró que la gran mayoría de ellas, no cumplen con las exigencias requeridas por la Secretaria de Gobierno del Distrito, porque muchos las desconocen y lo más curioso, es que no los asumen en la mayoría de los casos, porque representan un alto costo para la empresa.

En determinadas situaciones, los pequeños empresarios estiman que el pago de todas las obligaciones a los empleados les generan pérdidas y complicaciones, además perciben que la tenencia de libros fiscales le conlleva al desembolso de grandes sumas de dinero por concepto de impuestos como lo son el IVA e impuestos de renta, entre otros.

No solo se evidencian los problemas de tipo legal, sino la gran pérdida de oportunidades, es decir, el microempresario no desarrolla actividades

mercantiles, como iniciativas de publicidad, ofertas que posicionen a la empresa en el mercado, entre otras.

La Universidad del Valle Sede Pacífico debe apuntar, a la creación de un área que se dedique a fomentar el desarrollo misional de la Institución educativa como es el de impartir la capacitación y formación de los microempresarios de la ciudad, logrando así no solo el desarrollo de las empresas sino también de sus empleados. El programa y su pedagogía desde tiempo atrás difunde y cultiva para la formación auto estructurada del estudiante que ingresa a la unidad administrativa, De este modo se persiguen dos (2) objetivos: El dotar al estudiante de conocimientos y actitudes básicas para el autoaprendizaje, y derivado de esto, la capacidad para la actualización continua que exige el ejercicio profesional a consecuencia de los permanentes avances en el saber administrativo y a su vez con mucha frecuencia – generar habilidades caso por caso¹.

Es desarrollar un modelo que permita dar un apoyo a la comunidad contribuyendo a que salgan de la informalidad y puedan crear, formalizar y direccionar las microempresas, dando así una asesoría que logre dar a los microempresarios unas bases para que empiecen a crear una visión de crecimiento en el mercado, lo que se traduce en mayor competitividad en la región y por supuesto una mejora en la calidad de vida de la comunidad, ya que en la ciudad de Buenaventura a 2014 se encontraban 6580 PYMES registradas en la Cámara de Comercio².

La Universidad del Valle a través de su área de Extensión y Proyección Social promueve este tipo de consultoría como parte de sus objetivos, en el cual se resaltan la consultoría, asesoría y la articulación con el sector productivo, lo que daría un apoyo por parte de ésta en el posible desarrollo de un proyecto de este tipo.

¹ Tomado:http://gicuv.univalle.edu.co/01Procesos_y_formatos/_/05-exextension.y-proyeccion.html. Consultado Mayo 29 / 2015

² Informe Cámara de Comercio de Buenaventura PYMES 2014

Los buenos resultados que ha obtenido la Universidad del Valle se ratifica con la Certificación de Alta Calidad que se le otorgó al programa de Administración de Empresas por la Resolución 7736 mayo 26 2014 otorgado por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) por 8 años³.

Es importante como estudiantes del Programa Administración de Empresas, lograr establecer recomendaciones, para la constitución de un consultorio empresarial. Esto, determinado la acogida que puede llegar a tener este proyecto en los Microempresarios, obteniendo un bosquejo de las necesidades y oportunidades que se pueden desarrollar dentro de la ciudad. Se puede generar un reconocimiento para la Sede, dentro de las MYPIMES de la región, lo que fortalece la unión entre la Academia y el Sector productivo de las PYMES para el Desarrollo Social de la región.

³ Ministerio Educación Nacional. Resol. 7736 Mayo 26/2014

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué expectativas se pueden obtener con la implementación de una propuesta de consultoría empresarial en la Universidad del Valle, Sede Pacífico, en el área de Administración de Empresas?

2. JUSTIFICACIÓN

Buenaventura como Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico, posee grandes retos en cuanto a la calidad de vida de sus habitantes, además de la competitividad de sus pequeñas y medianas empresas que operan dentro de la ciudad, deben afrontar nuevos desafíos.

Se hace necesario la realización de un estudio de consultoría empresarial, para promover el crecimiento y fortalecimiento de la PYMES, quienes generan a la comunidad un gran número de empleos directos e indirectos, pero estos muchos casos no son empleos bien remunerados o con todas las prestaciones de ley, es allí donde el proyecto generaría un impacto social en la comunidad. Teniendo en cuenta que en el momento que se empiecen a cambiar los modelos administrativos utilizados por la PYMES, pueden llegar a incrementar el mercado en el que se desenvuelven.

Los cambios en las empresas, la exploración de nuevos mercados y el manejo eficiente de los recursos, se traducirá en mejoras salariales, nuevos puestos de trabajo y por supuesto un mejoramiento en la calidad de vida de los microempresarios, sus empleados y sus familias, es por ello que es importante avanzar con la estructuración de este modelo de asesoría empresarial.

La Sede Pacífico no puede ser ajena a esto y debe demostrar su competitividad, a través del área de extensión y proyección social, que se encarga de buscar métodos y herramientas para la conformación de actividades y/o proyectos que se deseen proponer o implementar, en este caso un modelo de consultoría administrativa.

El desarrollo de un proyecto como el consultorio empresarial en el área de Administración de Empresas, es una gran oportunidad, ya sea para mostrar los avances que se tienen en temas relacionados con el nivel educativo, como con su compromiso con la región pacífica y su desarrollo integral.

La dependencia de extensión y proyección social analiza la viabilidad del proyecto, si cumple con las expectativas se procede a realizar los respectivos trámites para ejecutarlo, en este caso los interesados deben de entregar la propuesta formalmente explicando los beneficio que esta pueda ofrecer, y es la dependencia quien se encarga gestionar los medios y recursos para su ejecución.

Es importante tener en cuenta que un proyecto de esta naturaleza, es fácilmente adaptable a diversos programas académicos que tengan propuestas que generen beneficios tanto a la Universidad como a la comunidad, esto cumpliendo con los requerimientos establecidos en la dependencia.

La Universidad del Valle Sede Pacífico está inserta en el sistema de Regionalización, por lo cual esta interrelacionada con las diferentes sedes situadas en el departamento de Valle y Norte del Cauca, donde se ofrecen programas académicos como el Programa Administración de Empresas, diseñados para operar de igual manera en todas las sedes.

Es importante, en el presente Trabajo de Grado se logre establecer recomendaciones que sirvan como base para la posible constitución de un consultorio empresarial, identificando la acogida que puede llegar a tener este proyecto en los microempresarios, obtener un bosquejo de las necesidades y oportunidades que pueden tener dentro de la ciudad. Con este trabajo se logra además generar un reconocimiento de la Universidad del Valle en el Pacífico dentro de las PYMES de la región, que fortalecería la unión entre la academia y el sector productivo, lo cual es beneficioso para ambas partes ya que genera una retroalimentación de conocimientos y experiencias para el desarrollo social.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer la implementación de consultoría empresarial en la Universidad del Valle, Sede Pacífico, en el área de Administración de Empresas, para las PYMES de Buenaventura.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un diagnóstico para identificar el perfil de los microempresarios y la actual situación de conocimientos administrativos en las PYMES seleccionadas

Determinar qué clase de procedimientos se deben establecer en las PYMES, teniendo como base las teorías administrativas más adecuadas para su aplicación

Sugerir la importancia del el área de consultoría empresarial, en la Universidad del Valle, Sede Pacífico, teniendo como base las deficiencias identificadas en las PYMES seleccionadas.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1 MARCO DE ANTECEDENTES

Hoy en día la consultoría en diversas áreas del conocimiento es altamente demandada por parte de las organizaciones que buscan desarrollar nuevas habilidades y conocimientos, para así mantenerse a la vanguardia del mercado que cada vez requiere que sean más competitivas; es por ello que se encuentran empresas como consultorios jurídicos, contables, de marketing entre otros, que brindan el acompañamiento y capacitación al usuario que requiera el servicio.

Estas empresas de consultoría buscan por supuesto la obtención de ingresos por el servicio prestado, es aquí donde se determina que no todas las empresas pueden acceder a este modelo de asesorías por el alto costo en que se incurre ya que estas son prestadas por un profesional en el área en que se desempeña.

La mayoría de los usuarios son grandes compañías que tienen un alto poder adquisitivo lo cual les permite acceder a estos servicios, caso contrario ocurre con las pequeñas y medianas empresas algunas de ellas de tipo familiar que no poseen los suficientes ingresos para contratar servicios de consultoría.

Diversas universidades han creado laboratorios y/o consultorios con el fin de prestar servicios de asesoría a comunidades determinadas esto como labor social y prácticas para los estudiantes.

Hoy en día alrededor del mundo, se encuentran grandes empresas dedicadas a la consultoría en diversas áreas del conocimiento, una de ellas es *PricewaterhouseCoopers (PwC)* una de las firmas de servicios profesionales más importantes del mundo, con servicios de auditoría, consultoría y asesoramiento legal y fiscal a las principales compañías, instituciones y gobiernos a nivel global. *PwC*, que emplea a más de 180.000 personas en 157 países, obtuvo unos ingresos agregados en todo el mundo de 32 200 millones de dólares en el ejercicio finalizado en junio 30 de 2013, siendo así la segunda firma más grande de las llamadas *Big Four* (Cuatro Grandes). Según la revista

Forbes, a finales del año 2013 PwC fue la sexta mayor empresa privada de los Estados Unidos⁴.

Además es una empresa que opera en Colombia desde 1947 y adquirió su nombre actual como *PricewaterhouseCoopers* en julio de 2000, en la fusión con los representantes de *Coopers & Lybrand*. Tienen oficinas en las principales ciudades del País, para atender a diversas áreas de influencia. En Colombia, está plenamente comprometida con el desarrollo empresarial y financiero de sus clientes, y ofrece la gama más completa de servicios profesionales que las empresas puedan necesitar. Cuenta con un excelente posicionamiento en los sectores y mercados más importantes del país⁵.

En cuanto a consultorías en las universidades del país, hay un notable aumento en la oferta de servicios, que en su mayoría cumple un objeto social para la comunidad de su área de influencia, los principales consultorios son los jurídicos y contables, pero también se encuentra consultoría en temas administrativos, algunas de las universidades que prestan este servicio son: Universidad Simón Bolívar (Barranquilla), Universidad EAFIT (Medellín), Universidad de la Sabana (Bogotá), Universidad ICESI (Cali), entre otras reconocidas universidades del país.

En la Cámara de Comercio de Buenaventura, se viene trabajando en un proyecto de similares características llamado Ruta Micros para la formalidad, es un programa que ofrece a las unidades económicas informales para que se formalicen y crezcan organizadamente de tal forma que sean más productivas, aumenten sus ventas y accedan a nuevos mercados.

La Ruta Micros para la formalidad se adelanta mediante un convenio de cooperación suscrito entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Cámara de Comercio de Buenaventura, en el marco del Programa Nacional de Formalización y Fortalecimiento Empresarial – Rutas Empresariales⁶.

⁴ Tomado: http://www.pwc.es/es/informe-anual-2013/assets/pdf/informe_anual2013.pdf (Agosto 26/2014. 12:30)

⁵ Tomado:http://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfil_pdf (Septiembre 15/2014; 11:30)

⁶ Tomado: <http://www.ccbun.org/categorías/11/23/ventajas-competitivas>. (octubre 01/2014: 7:05)

4.2 MARCO CONTEXTUAL

4.2.1 Buenaventura área de desarrollo para las pymes

Buenaventura Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico, Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) a 2010, la ciudad posee 391.937 habitantes, con distribución de población 90,4% en el casco urbano y 9,6% rural. El 51,8% de sus habitantes son de sexo femenino y 48,2% del sexo masculino⁷.

Juega un papel importante en la economía del país, posee una diversa y sólida estructura productiva que le permite tener una actividad en todos los sectores, especialmente en el industrial, agrícola y servicios. Buenaventura mueve el 53% de la carga de importación y exportación de Colombia.

Es un lugar atractivo para la inversión extranjera, así lo confirma los numerosos proyectos de expansión portuaria conformados con capital de centenares de compañías nacionales con presencia en el exterior, entre las que se encuentran 19 de las más grandes empresas de Colombia. Inversionistas de Europa, Asia, Norte, Centro y Sur América han visto en esta región como la más prometedora del país.

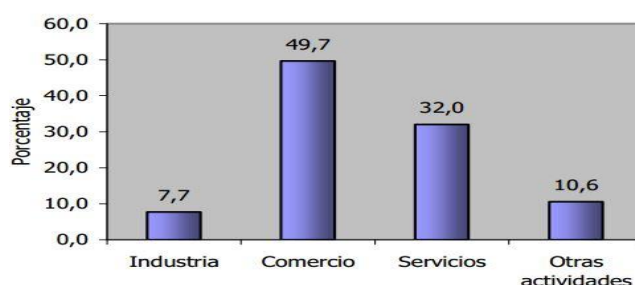
Es considerado el más importante corredor de comercio internacional del país, por las ventajas que se presentan en infraestructura y localización. Es una moderna plataforma comercial de Colombia hacia el mundo, debido a que se encuentra ubicado sobre el Océano Pacífico donde el Puerto de Buenaventura le permite comunicarse con las naciones de la Cuenca del Pacífico, además su cercanía al Canal de Panamá le permite acceder fácilmente a los mercados del Atlántico.

⁷ Tomado <http://www.cobun.org/categorías/11/23/ventajas-competitivas> (octubre 01/2014; 7:05 p.m.)

El comercio es muy activo; actualmente operan en la ciudad almacenes de cadena como *Olímpica*, *La 14* y *Almacenes Éxito*. En la ciudad también operan importantes bancos, entidades financieras, restaurantes reconocidos, tiendas de ropa, calzado y diferentes entes comerciales, haciendo que Buenaventura esté a la altura de muchas capitales colombianas y convirtiéndose de esta manera en la ciudad más importante del pacífico colombiano.

Esto significa una gran oportunidad para que las PYMES desarrollen su actividad y además logren un crecimiento significativo, cabe resaltar que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas son del sector comercio y servicios.

Figura 1. Establecimientos según actividad económica



Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística. *Censo 2005*. [Versión electrónica]. Consultado el 9 de noviembre de 2014. Disponible en: http://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfil_pdf_cg2005/76109t7t000.pdf

4.2.2 Desarrollo Regional para la Educación Superior.

La comunidad bonaverense cada vez busca el mejoramiento de su calidad de vida, esto por medio de la educación superior, en la ciudad aunque el número de universidades es muy limitado, en los últimos años la educación virtual y a distancia ha tomado fuerza, se convierte en una excelente oportunidad para acceder a la educación superior, algunas de estas universidades son: Universidad del Quindío, Corporación Unificada de Educación Superior (CUN), Universidad Antonio Nariño, y Corporación Universitaria Minuto de Dios. En

cuanto a universidades públicas se encuentran la Universidad del Valle y la Universidad del Pacífico las cuales poseen infraestructura propia en la ciudad.

La Universidad del Valle es la principal institución académica del sur-occidente de Colombia con acreditación de Alta Calidad y tercera con mayor población estudiantil en el país. Su campus principal es la Ciudad Universitaria Meléndez en la ciudad de Cali, y en adición a sus funciones en la capital del Valle del Cauca funciona también en el Barrio San Fernando, donde se encuentra la Facultad de Salud y la Facultad Ciencias de la Administración, en cuanto a sus Sedes Regionales están: Buga, Cartago, Caicedonia, Norte del Cauca, Palmira, Tuluá, Yumbo, Zarzal y Buenaventura. En todas sus sedes cuenta con más de 30.000 estudiantes (2007) de los cuales casi 25.000 son de pregrado y 5.000 de postgrado⁸.

El crecimiento de esta oferta educativa, genera una mayor competitividad y oportunidad tanto de empleo como de emprendimiento, además desarrollo socio-económico de la región, es por ello que cada vez se demuestra que el desarrollo va ligado a la calidad de educación de la población.

4.2.3 Regionalización Universidad del Valle y creación de la Sede Pacífico

Las sedes regionales de la Universidad del Valle, nacen de la necesidad de brindar educación a la población que habita en el departamento del Valle del Cauca, con el fin de que la población contara con más acceso a la educación superior y no tuviesen que desplazarse a la ciudad de Cali para realizar estudios de pregrado. Por estos motivos se busca la regionalización de la Universidad del Valle, un proyecto que cada vez era más viable, por esta razón se pone en marcha la regionalización en distintas ciudades del departamento del Valle.

La primera fase para la constitución de las sedes regionales se determinó de la siguiente manera, estas debían cumplir con ciertos requisitos y estar

⁸ Tomado: http://planeación.univalle.edu.co/a_gestioninformación/univalle_cifras/uv-cifras_2007-1.pdf (Octubre 05/2014; 13:15)

ubicadas estratégicamente en la región para que se pudieran implementar. Por esta razón distintos grupos visitaron ciudades intermedias del valle del cauca. Los primeros contactos se hicieron con las Cámaras de Comercio y a través de ellas se logró conformar movimientos de apoyo en cada una de las ciudades, integrados por líderes políticos, cívicos y gremiales, la idea era informar a las comunidades que la Universidad estaría dispuesta a establecer programas académicos presenciales en la medida que en las localidades se dieran las siguientes condiciones:

- Existencia de número suficiente de bachilleres en cada región, que justificara el establecimiento de una sede regional universitaria.
- Existencia de número adecuado de profesionales, con formación académica suficiente, a los cuales se pudiera entrenar para delegarles funciones docentes.
- Existencia de instalaciones físicas adecuadas para la docencia, las cuales le fueran entregadas a la universidad, a título de donación o comodato.
- Que existieran en el municipio respetivos laboratorios integrados de ciencias de propiedad de la secretaría de educación departamental u otros laboratorios, en colegios de la región, los cuales pudieran ser complementados para la enseñanza de las ciencias básicas .
- Que existiría apoyo económico: real y suficiente por parte de la comunidad local, de tal manera que, esta pudiera sostener económicamente el funcionamiento de los programas, mientras la Universidad, se haría cargo de las responsabilidades .

Teniendo en cuenta los requisitos expuestos y los cumplimientos de estos se podría proceder a la consolidación de una sede regional. Por esta razón se

dio inicio a la creación de las sedes de Buenaventura, Buga, Caicedonia, Palmira, Sevilla, Tuluá y Zarzal.

Figura 2. Instalaciones Universidad del Valle Sede Pacífico



Fuente: Universidad del Valle. Comunicación UNIVALLE. [Versión electrónica]
Consultado el 17 de septiembre de 2014. Disponible en:
<http://comunicaciones.univalle.edu.co/InformesPrensa/2013/octubre/OC-436-2013.html> (Octubre/10/2014. Hora: 15:33)

Con el cumplimiento de los requisitos expuestos, la ciudad de Buenaventura podía consolidar una sede de la Universidad del Valle. Para su creación fue indispensable el apoyo inicial de la alcaldía, la cual dispondría parte de los recursos que fueran necesarios, así mismo fue indispensable el apoyo económico de personas jurídicas y personas naturales, las cuales contribuyeron para que el proyecto se pudiera realizar.

La sede conto con buena suerte ya que dentro del plan de desarrollo de Buenaventura se había construido una edificación para un instituto vocacional Instituto Nacional de Educación Media (INEMDIP), el cual nunca funciono dado que el Ministerio de Educación no contaba con los recursos necesarios para dotarlo con los implementos requeridos, es ahí cuando se realizan negociaciones con el Ministerio de Educación Nacional, para que la infraestructura pasara a manos de la Universidad del Valle Sede Pacífico, por medio de un contrato de comodato o préstamo de uso. Desde entonces la

Sede Pacífico ha sido una de las mejores dotadas y con más amplias y modernas instalaciones⁹.

4.2.3.1 Misión

“La Universidad del Valle, como Universidad Pública, tiene como misión educar en el nivel superior, mediante la generación y difusión del conocimiento en los ámbitos de la ciencia, la cultura y el arte, la técnica, la tecnología y las humanidades, con autonomía y vocación de servicio social. Atendiendo a su carácter de institución estatal, asume compromisos indelegables con la construcción de una sociedad justa y democrática.”

4.2.3.2 Visión

“La Universidad del Valle, como una de las más importantes instituciones públicas de educación superior del país (Colombia) en cobertura, calidad y diversidad de sus servicios, aspira a consolidarse como una universidad de excelencia, pertinente, innovadora, eficiente, competitiva, con proyección internacional y de investigación científica.”

⁹ Tomado: RIZO OTERO, Harold José. Apuntes para la historia regional del Valle del Cauca. Edición 1., 1999. P. 144 – 15

4.3 MARCO TEÓRICO

4.3.1 Principios de la Administración Científica

Desde sus orígenes siempre ha existido la preocupación por aumentar la eficiencia en las organizaciones, buscando la manera de analizar un modelo que sea adaptable a cualquier entorno de una organización, por esa razón surgen diversas teorías que buscan darle una respuesta a un modelo que sea factible en el ámbito administrativo.¹⁰

Principios

1. Organización del Trabajo
2. Selección y entrenamiento del trabajador
3. Cooperación y remuneración por rendimiento individual
4. Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo.

1. Organización Científica del Trabajo: Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para reemplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.

2. Selección y entrenamiento del trabajador: La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador.

3. Cooperación entre directivos y operarios: La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una

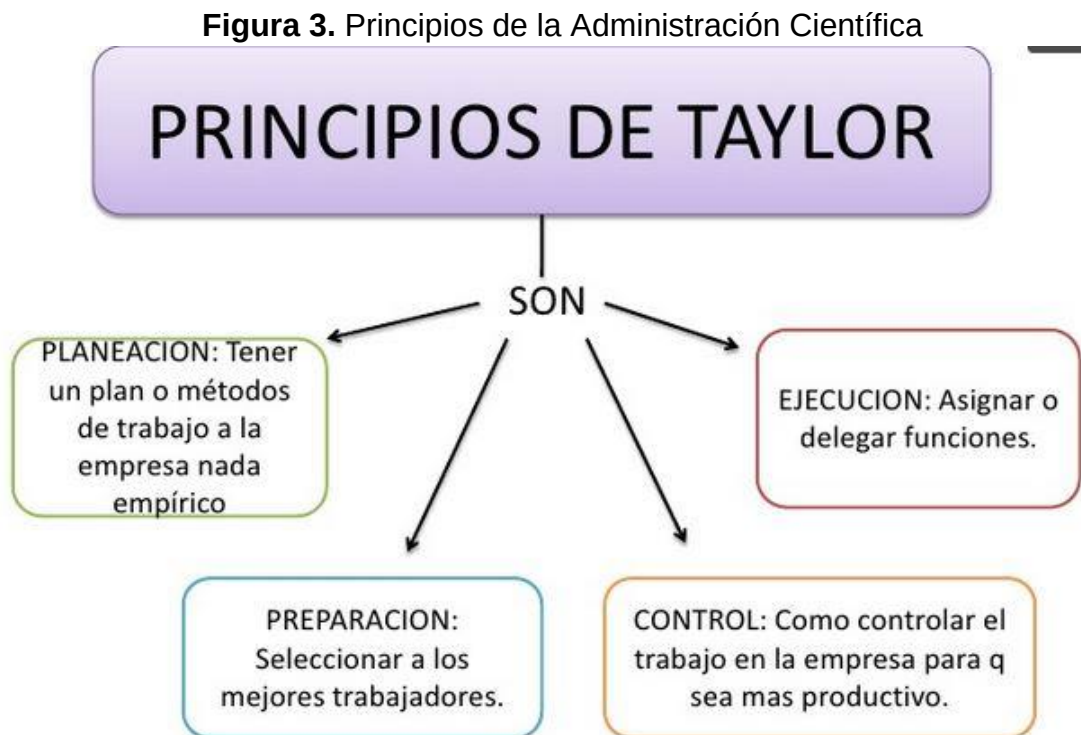
¹⁰ Tomado:

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizalez/4o10014/contenidos/capítulos%pdf/captitudes%201%20al%204.pdf>. (octubre 14/2014: 02:05)

remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo.

4. Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia.

En la siguiente figura se reflejan los principios de Taylor, pero con los términos utilizados en la actualidad.



Fuente: RUEDAO, Carlos. Principios de Taylor. Consultado el 15 de octubre de 2014. Disponible en: <http://es.slideshare.net/carlosruedao/principios-de-taylor>

4.3.2 Teoría Clásica de la Administración *Henry Fayol*

La corriente fayolista se distingue por tener un enfoque integral, por abarcar varios departamentos de una organización, lo cual permite analizar todas sus áreas y velar para que este se encuentre en óptimas condiciones y en una mejora constante con el fin de buscar siempre la eficiencia, por esta razón Henry Fayol plantea el siguiente modelo:¹¹

- **Modelo del proceso administrativo**

Este modelo, creado por *Henry Fayol* e inspirado en el método científico, tenía como objetivo crear una herramienta con un alto grado de investigación y pensamiento sistematizado.

Tabla 1. Modelo proceso administrativo

Previsión.	Define un programa de acción.
Organización.	Construye una estructura dual de trabajo.
Dirección.	Encauza todos los esfuerzos al objetivo en común.
Coordinación.	Armoniza todas las actividades del negocio.
Control.	Comprueba los resultados con base en lo planeado.

Fuente: Universidad Nacional Autónoma de México. *Teoría Clásica de la Administración (Henry Fayol)*. [Versión electrónica]. Consultado el 15 de agosto de 2014. Disponible en: <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>

¹¹ Tomado: <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>. (Agosto 15/2014: 16:25)

- **Previsión:** para *Fayol*, calcular el porvenir y prepararlo; prever ya es obrar. Se manifiesta a través de un programa de acción, o sea la línea de conducta a seguir, los medios que se han de emplear. Es una especie de cuadro hacia el futuro en el que los acontecimientos próximos están vislumbrados con cierta claridad. Este programa de acción se encuentra asegurado en primera instancia con la definición del objetivo. El programa de acción se basa en:
 - Los recursos de la empresa.
 - La naturaleza e importancia de las operaciones en curso.
 - Las posibilidades futuras; y, en parte, de las condiciones técnicas, comerciales y financieras.

- **Organización:** Esta etapa del proceso administrativo proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y organización social. Construye una estructura dual (material y humana) para conseguir los objetivos generales. Analiza y estudia cada uno de los niveles jerárquicos, su función y su método de trabajo. Define que un buen gobernante es un buen administrador; por lo tanto, un buen jefe debe ser un administrador.

- **Dirección:** Es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del Liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones.

- **Control:** Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales.

- **Coordinación:** Armoniza todas las actividades del negocio, facilita el trabajo y sus resultados. Sincroniza recursos y acciones en las proporciones adecuadas y adapta los medios a los fines.¹²

4.3.3 El Modelo *Tom Lambert* de Planeación Estratégica

El autor de este modelo plantea ocho pasos o etapas en las que debe realizarse el proceso de planeación estratégica, y son:

1. Establecer la Visión.
2. Definir la situación actual.
3. Acordar la Misión.
4. Desarrollar Objetivo.
5. Generar Alternativas.
6. Seleccionar Estrategias.
7. Convenir Tácticas.
8. Elaborar el Plan Táctico.

Contemplando el modelo sobre el papel, se desplaza del presente, que se representa como el aquí y ahora, hasta el futuro ideal contenido en la visión del equipo de alta dirección.

El modelo planteado por *Tom Lambert* es de gran ayuda ya que en este se expresa el direccionamiento y rumbo de la organización, el cual es de gran importancia porque ofrece claves básicas para fortalecer las organizaciones, obteniendo así una mejora continua y un plan de acción que contribuya al desarrollo y estructuración de las empresas que se desean consolidar.¹²

4.3.4 Teoría de Relaciones Humanas

Denominada también escuela humanística de la administración; desarrollada por el psicólogo Elton Mayo, nació de la necesidad de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, surgida con la aplicación de métodos rigurosos,

¹² Tomado: <http://www.uv.mx/liesca/fikes/2012/modelos2008-2.pdf> (agosto 25/2014: 20:31)

científicos y precisos a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

Se caracteriza esta escuela por la importancia que da al factor humano en la administración. Al contrario de Taylor y sus seguidores que se preocuparon inicialmente por la Organización racional del trabajo, los psicólogos realizarán investigaciones que los llevaron a descubrir que la eficiencia industrial, es decir, el rendimiento en el trabajo, no es solamente materia de organización y racionalización, sino también un problema de motivación del trabajador y de satisfacción de sus necesidades humanas.¹³

¹³ Tomado: <http://guiateoriasadministrativas.blogspot.com/2012/04/teoría-relaciones-humanas.html> (Octubre 14/2014: 02:40)

4.4 MARCO CONCEPTUAL

En la investigación que se adelanta sobre consultoría administrativa se encuentran términos cotidianos para un entorno empresarial, por esta razón es conveniente la definición de algunos de ellos, considerando que son de suma importancia para tener claridad frente al tema.

4.4.1 Consultoría empresarial

El autor Franklin Alvarado señala que la consultoría empresarial es un servicio de asesoramiento contratado por y proporcionado a organizaciones por personas especialmente capacitadas y calificadas que prestan asistencia, de manera objetiva e independiente, a la organización. Para poner al descubierto los problemas de gestión, analizarlos, recomendar soluciones a esos problemas y coadyuvar, si se les solicita, en la aplicación de soluciones.¹⁴

4.4.2 Planeación Estratégica

Es el proceso en el cual se fijan los propósitos, se definen las políticas, objetivos y estrategias en planes detallados para establecer una estructura organizacional que permita una continuidad en la toma de decisiones. Es el proceso de seleccionar las metas de una organización para determinar políticas y programas necesarios para alcanzar los objetivos específicos en camino a esas metas y establecer los métodos necesarios para asegurarse de que las políticas y los programas sean ejecutados.¹⁵

¹⁴ Tomado: Consultorio de empresas en el Perú. DIAZ ZAMBRANO, Alfonso. 1998. P.717

¹⁵ Tomado:

http://148.204.134/polilibros/portal/polilibros/_Terminados/Planeación_Estratégica_ultima_actualizacion/polibro/unidad%201/Tema1-1.htm (Octubre 14/2014: 12:36)

4.4.3 Percepción

La percepción es un proceso activo por medio del cual las personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales para dar un significado al entorno. La finalidad es percibir la realidad y organizarla en interpretaciones o visiones. Cada persona tiene su propia interpretación o visión del mundo. La palabra proviene del latín *per capiere*, que significa “obtenido por captura o captación”.¹⁶

“Proceso por el cual un individuo le da significado al entorno. Supone organizar e interpretar varios estímulos en una experiencia psicológica.”¹⁷

En el proceso de dirección es muy difícil no encontrarse con una actividad que involucre comunicación. Por la falta de comunicación se cometen graves errores, malos entendidos en las órdenes que en muchas ocasiones desembocan en malos entendidos.

Por tal motivo es necesario que el administrador sea capaz de observar gestos, miradas, murmullos y actitudes corporales que denoten satisfacción, inquietudes y malestares en sus colaboradores. Por tal motivo, al momento de comunicar hay que mantenerse atento a las señales que se emiten, para construir comunicaciones positivas. En los diferentes escenarios en que se interactúa es necesario realizar en forma coherente las señales verbales, visuales y vocales.

4.4.4 Pymes

Una unidad económica de producción y decisión que, mediante la organización y coordinación de una serie de factores (capital y trabajo), persigue obtener un beneficio produciendo y comercializando productos o prestando servicios en el mercado.¹⁸

¹⁶ CHIAVENATO, Idalberto. Comportamiento Organizacional. 2009 P. 214-215

¹⁷ IVANCEVICH, J. et.al. Comportamiento Organizacional. 2006. P. 110

¹⁸ Diccionario de Economía y negocios. Editorial Andersen, Arthur (1999)

4.4.5 Responsabilidad Social Empresarial

La RSE se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración.¹⁹

¹⁹ Tomado:
<http://www.eumed.net/librosgratis/2008c/436/Conceptos%20de%%20social%20empresarial.htm>
(Agosto 27/2014:10:30)

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación que se llevará a cabo permitirá conocer las necesidades, expectativas del proyecto y la manera en la cual se podría implementar el área de consultorías administrativas en la Universidad del Valle Sede Pacífico en la ciudad de Buenaventura; por lo cual se basará en un modelo de investigación descriptiva, la cual tiene como finalidad mostrar el estado, las características, factores y procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural, sin explicar las relaciones que se identifiquen (Méndez, 1995 p.30).

En este tipo de investigación se pueden hacer los siguientes análisis:

1. Caracterizar globalmente el objeto de estudio, se utiliza para ello tablas y figuras estadísticas, medidas estadísticas tales como, distribuciones de frecuencia, medidas de tendencia central, de dispersión y correlación.
2. Identificar el o los objetos que tienen ciertas características relacionadas con los temas que se buscan implementar o que se desean conocer.
3. Describir el contexto en el cual se presentan ciertos fenómenos. Se ubica el lugar donde se da el fenómeno y luego se señalan las principales características económicas, demográficas, sociales, entre otras, del contexto.
4. Cuantificar la magnitud del fenómeno. En ocasiones la determinación de una variable puede construir el objetivo central de un estudio.

5. Identificar las diferencias que existen entre dos o más grupos de una población objeto de estudio.
6. Describir las partes, categorías o clases que hacen parte del objeto de estudio. Es la tarea por definición de la descripción.
7. Describir el desarrollo o evolución del objeto de estudio.
8. Describir las relaciones del objeto de estudio con otros objetos. Tal objetivo consiste en buscar asociaciones o correlaciones entre variables.
9. Se analiza minuciosamente los resultados con el ánimo de contribuir a la solución de una problemática.²⁰

5.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación descriptiva puede basarse en variables cualitativas y cuantitativas, ya que se tomarán datos cualitativos de las PYMES de Buenaventura, y se realizará un análisis descriptivo de las diferentes variables del sector, además se realizará un análisis cuantitativo con base en las encuestas que se aplicaran a los microempresarios y de allí se obtendrá un diagnóstico para el desarrollo del proyecto.

Análisis y reporte: tomando en cuenta toda la información obtenida y los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera se realizará un análisis minucioso de la forma en la cual se debe estructurar el modelo de consultoría administrativa además de los resultados esperados en cada caso específico de consultoría y de acuerdo a esto se emitirá un reporte con el modelo más acertado, recomendaciones y sugerencias a que haya lugar. Además se realizará un reporte escrito de la información recolectada, los análisis y

²⁰ Tomado: LERMA GONZÁLEZ, Héctor Daniel. Metodología de la Investigación. Propuesta anteproyecto y proyecto. Edición 2. P. 63-8

conclusiones a que haya lugar de acuerdo a los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación.

5.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el presente estudio se utilizará para la recolección de datos las fuentes primarias y secundarias, las primarias serán obtenidas de los resultados de las encuestas y las secundarias mediante fundamentos teóricos e investigación.

Fuentes primarias: Como fuente primaria se tiene la recolección de información mediante observación y encuesta, está realizada a una muestra de PYMES de la región, además de analizar la percepción de los empresarios.

Fuentes secundarias: La información utilizada durante el estudio será obtenida de páginas de internet mencionadas posteriormente en la bibliografía, libros de la biblioteca de la Universidad del Valle Sede Pacífico.

Se realizará encuesta a una muestra de 95 microempresarios de la ciudad de Buenaventura.

5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

5.4.1 Población

Se tomara como base el último informe de la Cámara de Comercio de Buenaventura (2014), en el cual se hace referencia a la cantidad de micro, pequeñas, medianas y grandes empresas registradas en la ciudad.

Micro: 6.263

Pequeña: 278

Mediana: 39

Grande: 10

Cabe anotar que según la ley 590 de 2000 se establecen los rangos para la clasificación de una empresa por su tamaño

Micro: Personal no superior a 10 trabajadores.

Pequeña: Personal entre 11 y 50.

Mediana: personal entre 51 y 200.

5.4.2 Muestra

$$n = \frac{z^2 p * q * N}{N * e^2 + z^2 * p * q}$$

Donde

n= tamaño de la muestra

N= universo o población

P= probabilidad de éxito

Q= probabilidad de fracaso

e= error muestral

Z= valor de la variable normal estándar

Datos

Z= 1.96

p= 50% (0.5)

q= 50% (0.5)

N= 6.580

E= 10% (0.1)

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) * (1 - 0.5) * (6580)}{(6580) * (0.1)^2 + 1.96^2 * (0.5) * (1 - 0.5)}$$

$$n = 94,65 \approx 95$$

Aplicando para la encuesta el número de 95 personas, con lo que se obtendrá una visión de lo que opina la población con respecto al estudio.

5.4.3 Presentación

Se presentará un trabajo escrito en el cual se van a referir los datos mediante tablas y figuras. Posteriormente se realizará un informe de conclusiones y recomendaciones elaboradas y procesadas por el grupo investigador.

6. RESULTADOS

Se ha elaborado una encuesta de 15 preguntas, con la cual se busca obtener información sobre conocimientos y percepción que tienen los microempresarios sobre temas administrativos:

Conocimiento de organización, funciones administrativas, percepción y expectativas de los empresarios, interés de participar en charlas y asesorías de índole personal y administrativo, conocimiento y cumplimiento de las normas legales para la constitución de una empresa formal.

A continuación se presentan los resultados arrojados por las encuestas y su respectivo análisis:

Pregunta 1

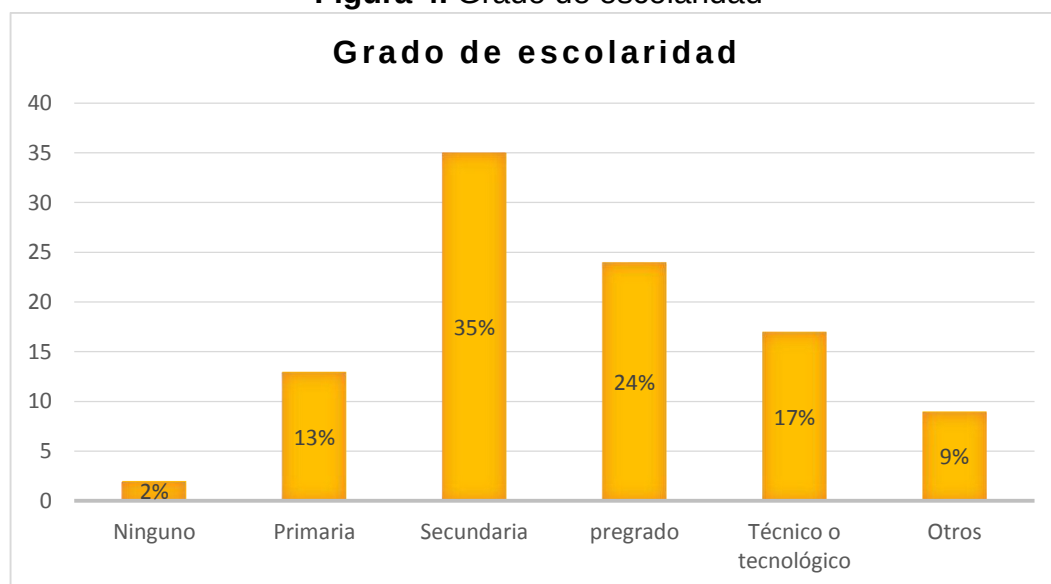
Indique su grado de escolaridad

Tabla 2. Grado de escolaridad

DATOS		%
Ninguno	2	2
Primaria	12	13
Secundaria	33	35
Pregrado	23	24
Técnico o tecnológico	16	17
Otros	9	9
	95	100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 4. Grado de escolaridad



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Análisis

Todas las personas tienen capacidad intelectual para desenvolverse en el mundo de los negocios y el emprendimiento, pero es notorio que las empresas que son administradas por profesionales tienden a ser de mayor tamaño, poseen ingresos más significativos y generan un mayor número de puestos de trabajo.

En este caso, se considera que las asesorías también deben diseñarse dependiendo del nivel educativo de la persona para así lograr una mayor conexión con el gerente, y pueda existir una comunicación asertiva.

Además de concientizar a la población para que busque métodos que les permitan tener un mejor manejo de las operaciones empresariales desarrollándolas con, capacitación, aprendizaje y práctica.

Pregunta 2

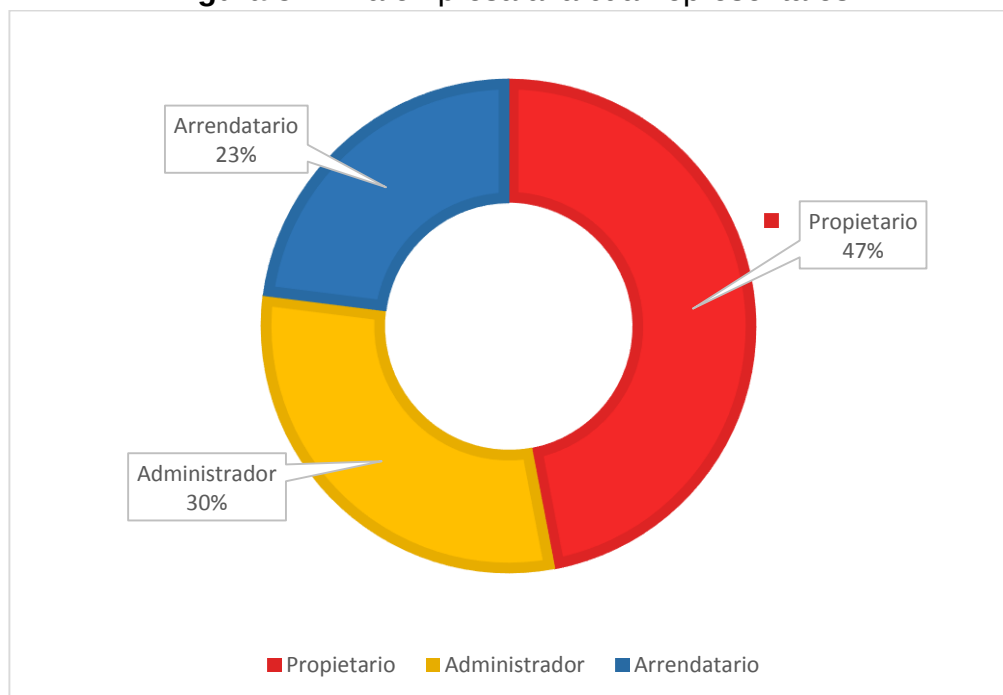
En la empresa a la cual representa es usted:

Tabla 3. En la empresa a la cual representa es usted

DATOS		%
Propietario	45	47
Administrador	28	30
Arrendatario	22	23
	95	100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 5. En la empresa a la cual representa es



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Análisis

Es importante la información recolectada en este ítem, ya que no siempre la persona a cargo de una organización tiene el total manejo de las decisiones en cuanto a cambios en la cultura y la estructura organizacional, se puede decir que el arrendatario y el propietario tienen mayor autonomía en las decisiones, esto debido a que primero que todo el propietario es autónomo totalmente en sus decisiones, ya el arrendatario es autónomo pero debe velar por el cumplimiento en el pago de su obligación con el propietario, es decir debe garantizar los ingresos para cubrir sus obligaciones, pero si puede realizar cambios de fondo en la organización que considere importantes.

El caso de los administradores difiere de los dos anteriores ya que en estos casos la gran mayoría de decisiones relacionadas con el cambio en la manera de hacer las cosas, de las estrategias, de la estructura organizacional y demás, deben ser consultadas y aprobadas previamente por el propietario, ya que en esta relación los resultados de la empresa serán determinantes en la continuidad de la persona encargada y además los ingresos son repartidos de manera previamente acordadas sea por porcentajes o por salarios fijos. Entonces se puede decir que un 70% de la población es autónoma en las decisiones que tome en la empresa, mientras que un 30% debe limitar sus decisiones a una previa consulta.

A pesar de que difieren la autonomía y el tiempo en la toma de decisiones, hay que mostrar las ventajas que posee un administrador que se capacita constantemente y que además busca que tenga la iniciativa de mantenerse informado del entorno de su organización, lo que les daría una excelente ventaja competitiva para preveer a tiempo las variables que podrían afectar su empresa.

Pregunta 3

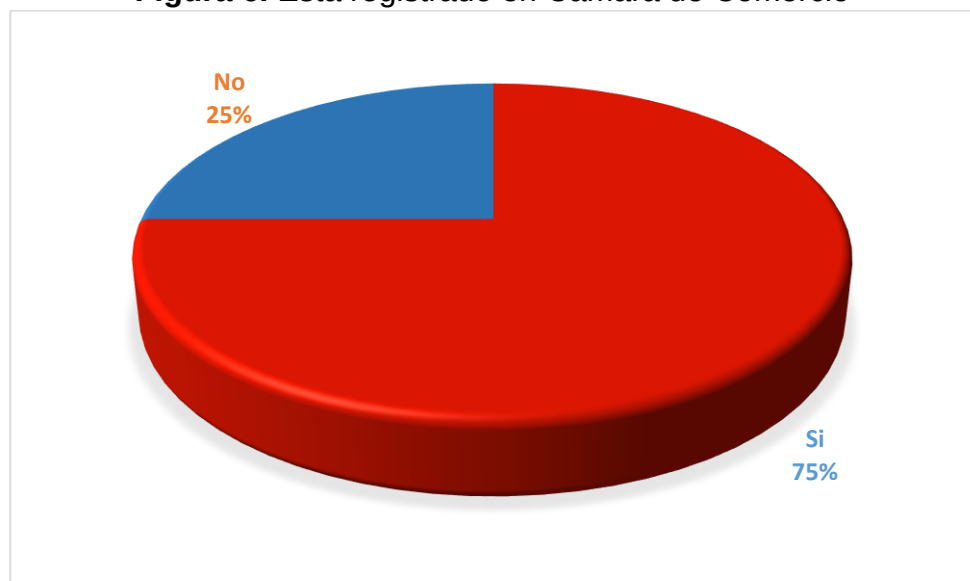
¿Está registrado en Cámara de Comercio?

Tabla 4. Esta registrado en Cámara de Comercio

DATOS		%
Si	71	75
No	24	25
	95	100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 6. Esta registrado en Cámara de Comercio



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Análisis

Los beneficios que aporta estar registrado en Cámara de Comercio como reconocimiento, créditos bancarios, acreditación de la empresa entre otros hacen que el 75% constituya su empresa de manera formal; el 25% considera que no es importante registrar su empresa por la actividad comercial que ejerce como lo son pequeños puestos de frutas, dulces entre otros, o por el desconocimiento que tiene tanto de los beneficios de una empresa registrada en la Cámara de Comercio local, además es importante resaltar que actualmente las empresas clasificadas en la DIAN como régimen común, están obligadas a estar registradas en la institución, el no cumplimiento de esta normatividad le acarrearía una multa.

El grupo investigador encuentra en la información suministrada por las personas encuestadas, que un gran porcentaje se registra en la institución porque es la manera como las organizaciones adquieren la denotación de empresa de manera formal, la cual permite adquirir mayores beneficios y mayor credibilidad en el mercado, y se considera importante guiar a quienes no lo están para que realicen su inscripción.

Es importante anotar que este no es el único requisito para la formalización de una empresa, pero si es la principal entidad a la cual se dirigen los empresarios ya que hay otras documentos de suma importancia para el funcionamiento, algunos de ellos son: pago de impuesto de industria y comercio, declaración de uso de suelo, revisión por parte de la dirección técnica ambiental (evaluación fitosanitaria), Sayco y Acinpro (en algunos casos específicos), y el certificado expedido por el cuerpo de bomberos de la ciudad en el tema de prevención de incendios (instalaciones adecuadas, extintores cargados etc.)

Pregunta 4

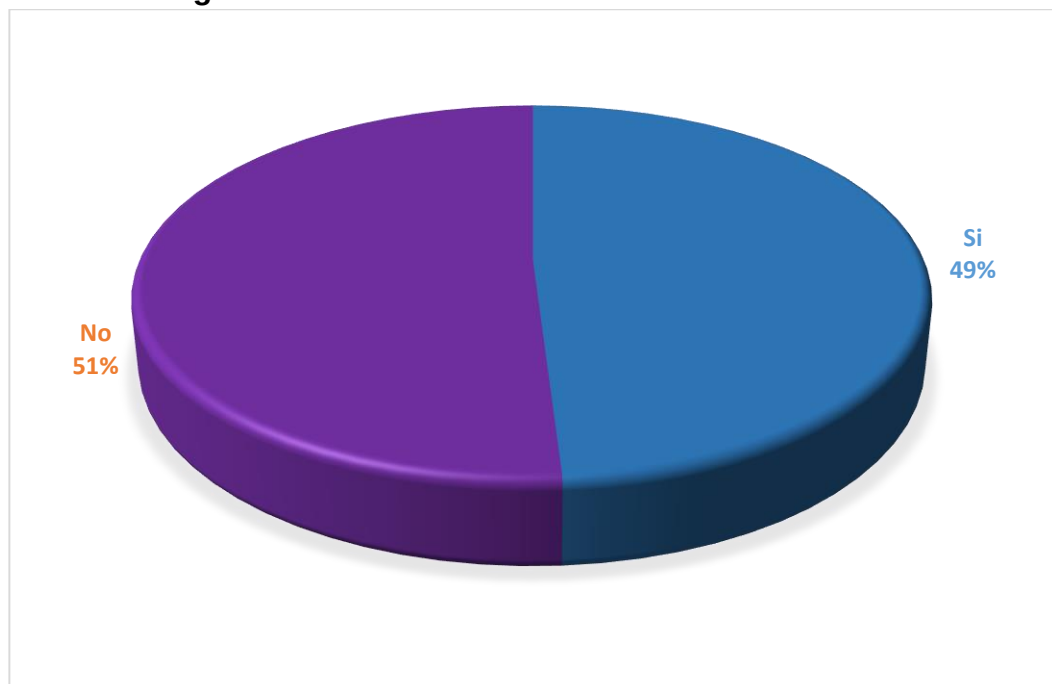
¿Realiza usted la Declaración de Renta ante la Dian?

Tabla 5. Realiza declaración de renta ante la DIAN

DATOS		%
Si	47	49
No	48	51
	95	100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 7. Realiza declaración de renta ante la DIAN



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Análisis

El 51% de la población encuestada no realiza declaración de renta ante la DIAN, esta cifra demuestra el gran desconocimiento de la normatividad y los procesos relacionadas con el pago de impuestos no solo de las empresas sino de personas naturales, es importante resaltar que en muchos casos las personas desconocen que:

El 49% no realiza declaración de renta ante la DIAN por temor a que este genere costos extras por los ingresos con los que cuenta la organización.

Existe controversia entre empresarios a la hora de declarar el impuesto de renta ante la DIAN debido a que algunos consideran que estos pueden afectar sus ingresos, por esta razón omiten este requerimiento. Es por ello que es importante recalcar que aunque la declaración de renta es obligatoria, el pago del impuesto solo depende del total de ingresos y que estipula que se paga solo si se percibe por encima de 37 millones durante el año fiscal.

Se considera, que lo ideal es a la hora de prestarles el servicio, dar orientación en estos temas tributarios, ya que además de tener una mejor organización de sus finanzas le evitará problemas legales en un futuro.

Pregunta 5

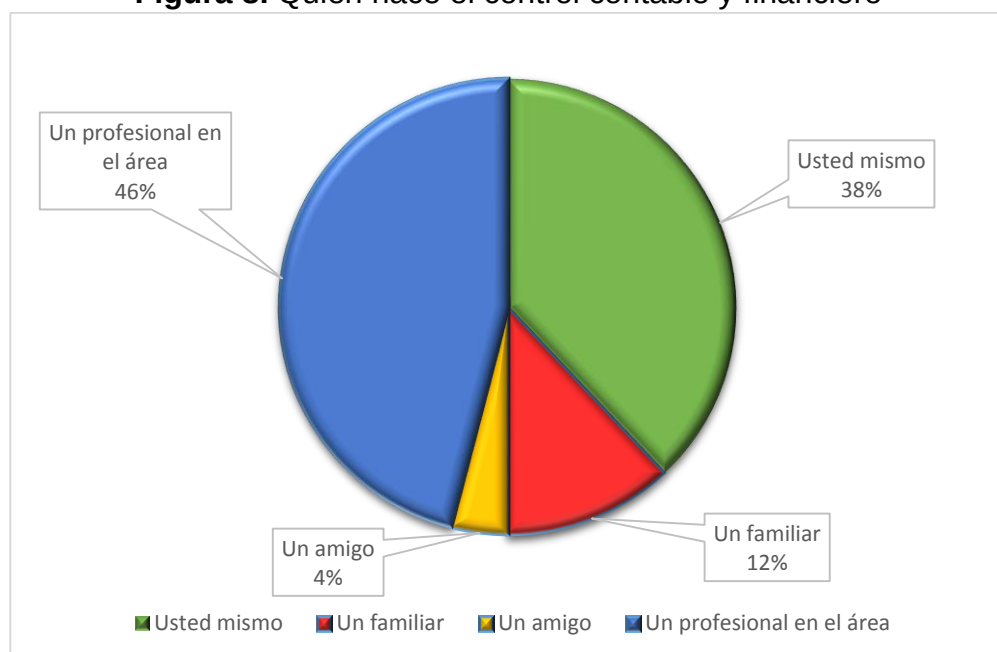
¿Quién se encarga del control contable y financiero de su empresa?

Tabla 6. Quién hace el control contable y financiero

DATOS		%
Usted mismo	36	38
Un familiar	11	12
Un amigo	4	4
Un profesional en el área	44	46
95		100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 8. Quién hace el control contable y financiero



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Análisis

Los datos arrojados evidencian que al momento de llevarse esta función contable y financiera de la empresa, el propietario considera que es mejor confiar el control contable y financiero a un profesional en el área (48%) pero de igual manera se ve reflejado un 38% de empresarios que prefieren llevar personalmente esta área.

En un bajo porcentaje se les confía esta tarea a familiares (12%) o amigos (4%) para que se dediquen a manejar las actividades financieras de la empresa, este caso se presenta ya que en su opinión estos familiares o amigos tienen mayor conocimiento en estos temas, algunos son profesionales (no necesariamente en contabilidad o finanzas) o poseen experiencia en estos temas.

Aunque lo ideal es que esta área este siendo desarrollada por un profesional, es bueno capacitar al empresario para resolver sus dudas acerca de estos temas ya que además de poder supervisar la labor del profesional, también puede llegar a realizarlos de manera personal.

En este caso en particular el grupo investigador considera que si el propietario, u otra persona a su disposición cuentan con el perfil idóneo puede adquirir dicha responsabilidad, de lo contrario se recomendará disponer de un profesional en el área contable, debido a que este puede manejar de manera más eficiente la contabilidad y finanzas de la empresa mientras logra alcanzar los suficientes conocimientos y experiencia en el área.

Pregunta 6

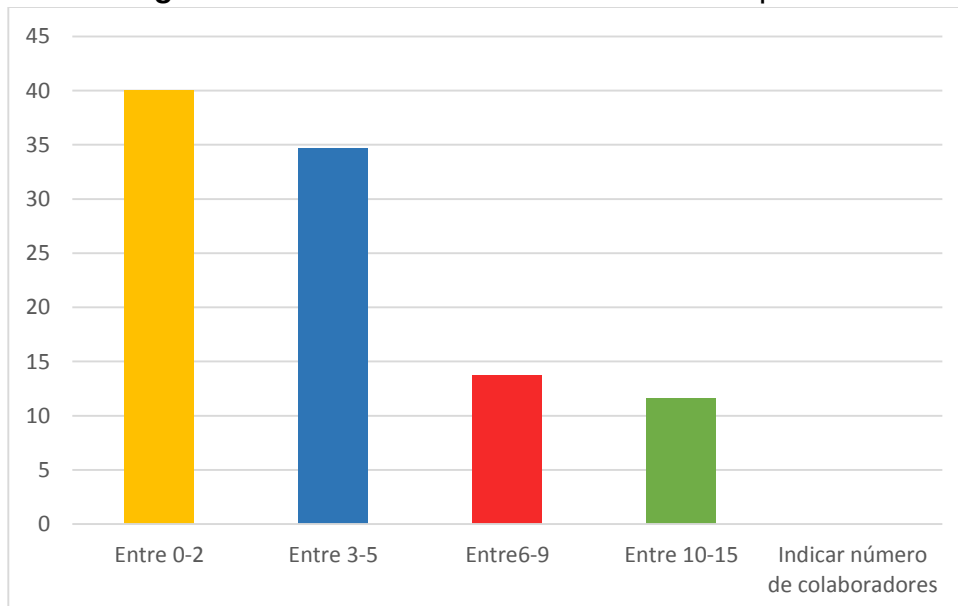
¿En promedio cuantos colaboradores tiene su empresa?

Tabla 7. Promedio de colaboradores en empresas

DATOS	DATOS	%
Entre 0-2	38	40
Entre 3-5	33	34.7
Entre 6-9	13	13.7
Entre 10-15	11	11.6
	95	100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 9. Promedio de colaboradores en empresas



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Análisis

Las empresas constituidas en Buenaventura desarrollan diferentes actividades comerciales, tamaño y estructura. Se evidencia que los empleadores optan por contratar poco personal para sus empresas en un rango de 0 y 2 colaboradores (40%) y entre 3-5 empleados (35%), porque consideran que es la capacidad máxima que pueden emplear, cabe anotar que en muchos casos los colaboradores son personas del mismo núcleo familiar.

En un rango más bajo se muestran lo que son empresas que necesitan una cantidad más alta de colaboradores, representado con un 13.7% que hace referencia a empresas que tienen entre 6 a 9 empleados y un 11.6% representado por empresas que poseen entre 10 a 15 empleados, estas cifras difieren en algunos casos, hay por supuesto empresas que requieren permanentemente esta cantidad de personal para desarrollar sus actividades, es decir generan empleos directos y a término indefinido.

En otros casos solo requieren el personal por “temporadas”, es decir solo cuando la demanda de los servicios o productos que presta la empresa aumenta significativamente, claros ejemplos son las papelerías en temporada escolar, empresas de turismo en épocas vacacionales, el comercio de cacharrerías, almacenes de ropa y calzado a finales de año, entre otros.

Implementando un proyecto de este tipo se generan nuevos puestos de trabajo, logrando el mejoramiento y el desarrollo de las microempresas, que tienen gran potencial y se encuentran estancadas a falta de una orientación adecuada.

Pregunta 7

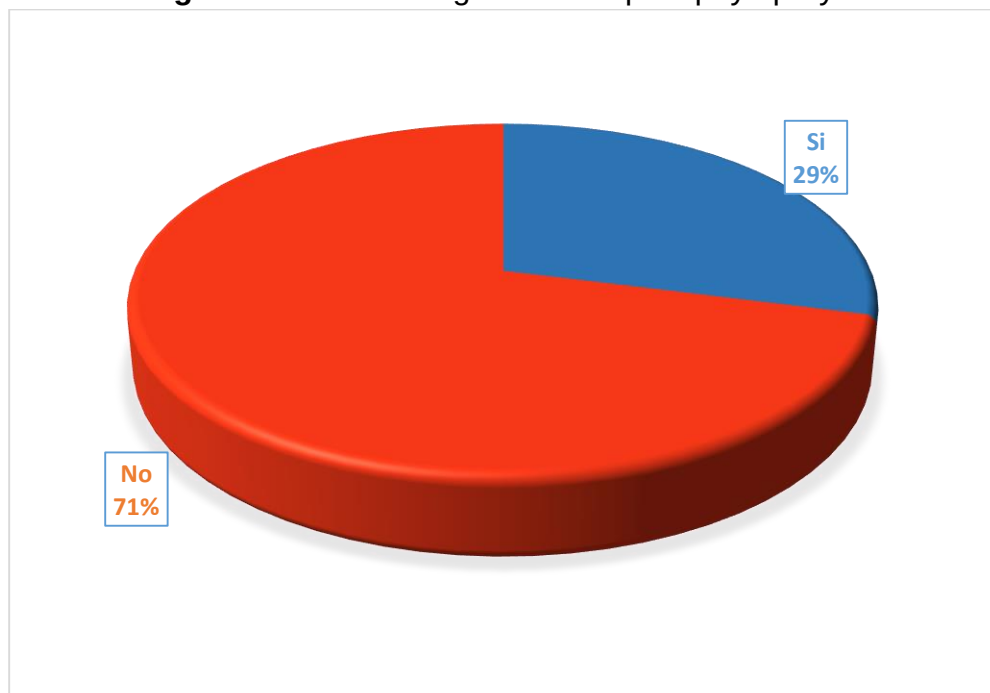
¿Conoce usted alguna organización que se dedique al apoyo de proyectos productivos, la cual permita mejorar sus ingresos y ayudar a que su establecimiento de comercio sea más productivo?

Tabla 8. Conoce organización que apoye proyectos

DATOS		%
Si	28	29
No	67	71
		95
		100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 10. Conoce organización que apoye proyectos



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Análisis

La poca información que tienen los encuestados de organizaciones como FONDO EMPRENDER, FINDETER, entre otras. que se dedican a la promoción, desarrollo y sostenimiento de proyectos productivos en el país, se evidencian ya que el 71% de la población dice desconocer estas organizaciones; mientras que un 29% tiene alguna información, pero no muy completa, por ello no aplican a los beneficios que ofrecen dichas organizaciones a los empresarios y emprendedores.

El grupo investigador encuentra que se debe tener presente en el estudio, que en vista de que estas entidades no son muy nombradas en los medios, hace que las personas desconozcan los beneficios que pueden llegar a obtener si cuentan con el apoyo de las organizaciones, que pueden ayudar a la implementación y/o sostenimiento de proyectos productivos que benefician a la comunidad, es por ello que se debe hacer énfasis en ello para así generar mayores oportunidades de desarrollo.

Pregunta 8

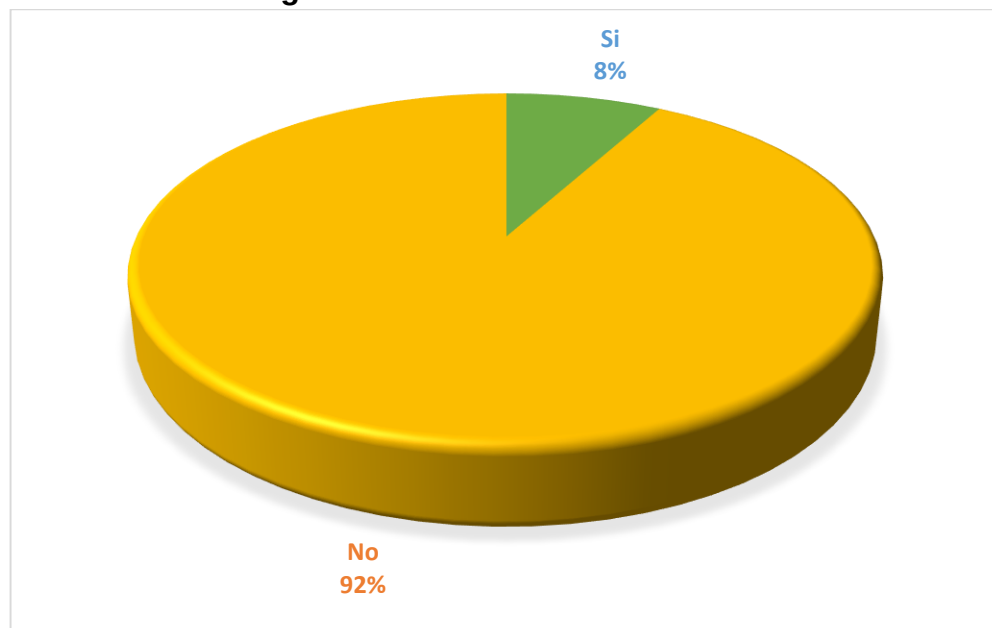
¿Ha adquirido usted el servicio de consultoría empresarial alguna vez?

Tabla 9. Ha solicitado consultoría

DATOS		%
Si	8	8
No	87	92
	95	100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 11. Ha solicitado consultoría



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Análisis

El servicio de consultoría empresarial no es muy común en la ciudad, o más bien se puede considerar nulo, debido a que no se cuenta con este tipo de servicios de manera formal, por esta razón el 92% de los empresarios nunca han accedido a este tipo de servicio de consultoría empresarial; el 8% restante ha adquirido el servicio de manera no formal, es decir desplazándose a ciudades donde puedan obtener el servicio o buscando un profesional en el área, pero en estos casos se busca más asesoría en un tema en particular mas no en la búsqueda de un mejoramiento o desarrollo integral de la organización.

Aquí es donde el grupo investigador quiere hacer hincapié, en desarrollar una cultura en los empresarios, concientizarlos de buscar asesoría e ideas por parte de terceros como alternativa para mejorar en los diferentes aspectos organizacionales.

Pregunta 9

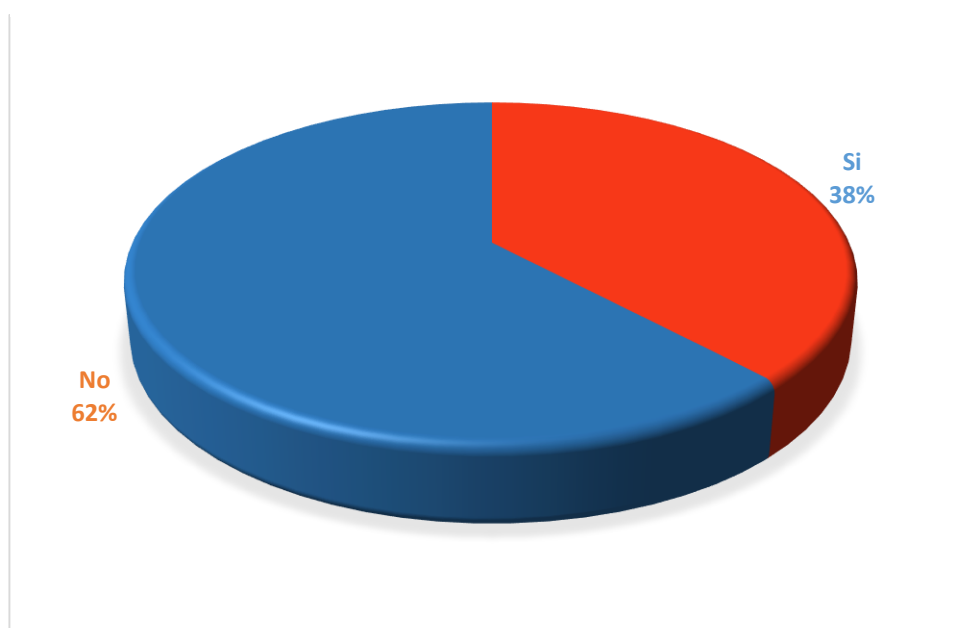
¿Posee algún estudio enfocado al direccionamiento empresarial que le permita adquirir habilidades de emprendimiento?

Tabla 10. Estudio enfocado al direccionamiento empresarial

DATOS		%
Si	36	38
No	59	62
	95	100%

Fuente: Marín Jhon, Valencia Julian

Figura12. Estudio enfocado al direccionamiento empresarial



Fuente: Marín Jhon, Valencia Julian

Análisis

En la encuesta realizada se denota un alto índice de población que no posee estudios enfocados al direccionamiento empresarial (62%) lo cual da por entendido que estos empresarios no manejan habilidades o conocimientos relacionados con el direccionamiento empresarial, o que tienen algunas habilidades desarrolladas de manera empírica, derivadas de la experiencia de años en ciertas actividades, mientras que por otra parte un 38% exponen que si se han formado en temas que le ayudan a adquirir conocimientos y habilidades que les permiten tener un mejor control de su organización.

El grupo investigador considera que al ser la gran mayoría empresarios empíricos, el desarrollo de asesorías para estos generaría una mayor tecnificación, debido a que tendrían mayor criterio en la toma de decisiones, esto dado al colocar en práctica los conocimientos adquiridos a través de la orientación que se busca ofrecer.

Pregunta 10

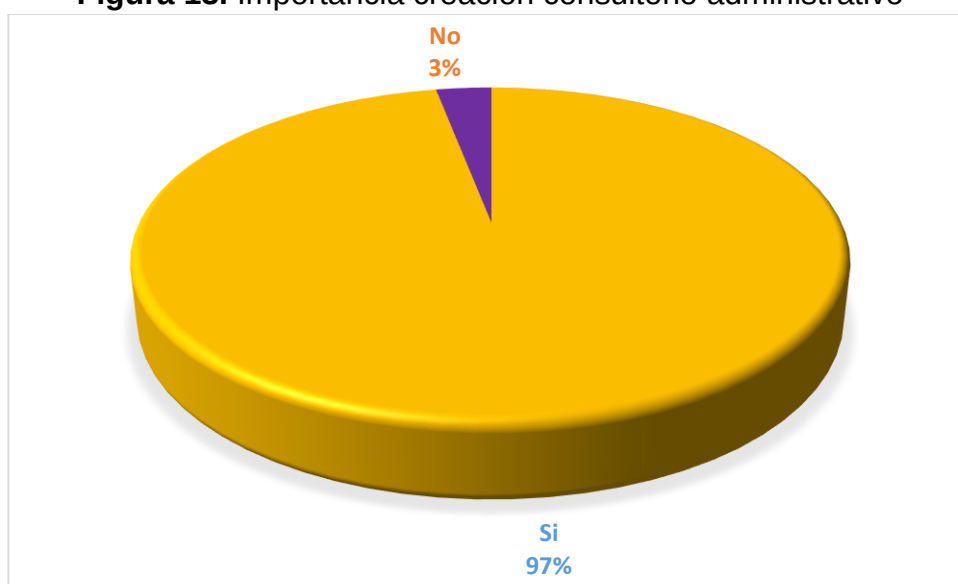
¿Considera usted que es importante la creación de un consultorio administrativo en la ciudad?

Tabla 11. Importancia creación consultorio administrativo

DATOS		%
Si	92	97
No	3	3
		95
		100%

Fuente: Marín Jhon, Valencia Julián

Figura 13. Importancia creación consultorio administrativo



Fuente: Marín Jhon, Valencia Julián

Análisis

Se observa que la población encuestada considera muy importante la implementación de un consultorio administrativo, debido a que en la ciudad no se cuenta con este tipo de servicios, que son una oportunidad para las empresas localizadas en el puerto de Buenaventura, para el mejoramiento de las organizaciones, es evidente que la mayoría de microempresarios (97%) considera que el servicio es necesario y se debería implementar, y tan solo el 3% considera que no es necesario, esto debido a la actividad económica que ejerce, es decir que piensan que por la simplicidad de su negocio, ya sea por el tamaño o actividad es irrelevante asistir o solicitar este tipo de asesorías.

Para el grupo investigador es satisfactorio hallar en los resultados que los empresarios, tienen una buena opinión sobre la propuesta de crear un consultorio empresarial en la Universidad del Valle Sede Pacífico.

Pregunta 11

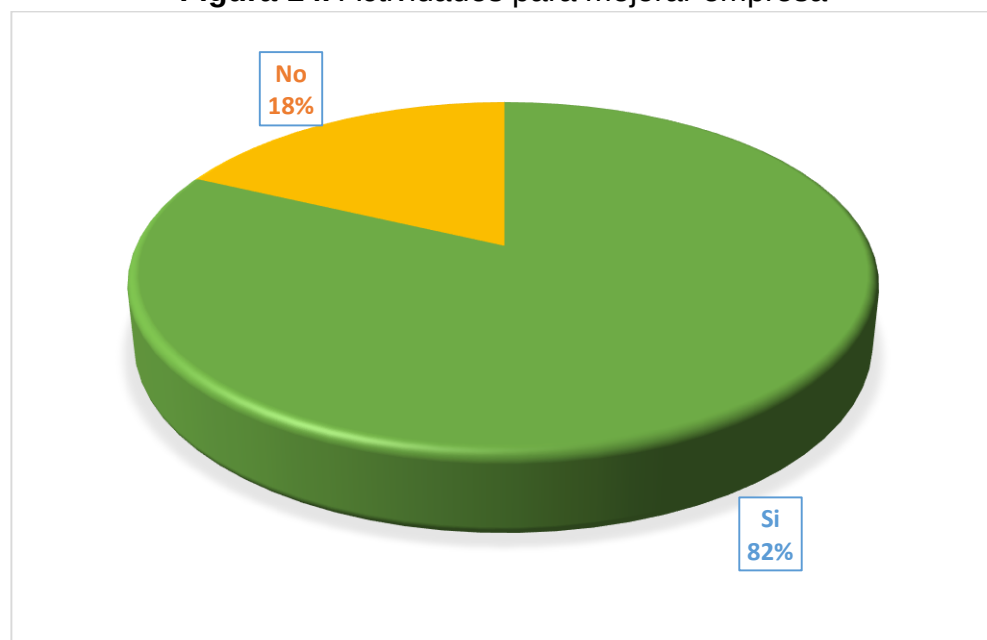
¿Participaría en charlas, asesorías o cualquier otra actividad que le permita adquirir conocimientos que le ayuden a mejorar su empresa?

Tabla 12. Actividades para mejorar empresa

DATOS		%
Si	78	82
No	17	18
95		100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 14. Actividades para mejorar empresa



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Análisis

La gran mayoría de la población está de acuerdo en la participación activa en asesoramiento (82%), esto con el objetivo de adquirir conocimientos que permitan mejorar su organización, se puede considerar a estas personas más arriesgadas y con mayor tendencia al emprendimiento, ya que están en búsqueda de un mejoramiento continuo.

La minoría restante identificada con el 18% no participaría porque le resta importancia a dichas capacitaciones, o porque en ocasiones los empresarios se sienten en una “zona de confort”, y consideran que su organización marcha bien, y no sienten la necesidad de mejorar, explotar sus fortalezas, aprovechar oportunidades o no visionan las amenazas y sus debilidades en el mercado (DOFA).

Se debe resaltar que las personas encuestadas consideran importante adquirir conocimientos que ayuden a mejorar su organización, debido a que de esta manera se obtiene información que mejorarían los procesos de una manera fácil eficaz y segura, lo que reafirmaría el interés de los microempresarios en un proyecto de esta naturaleza.

Pregunta 12

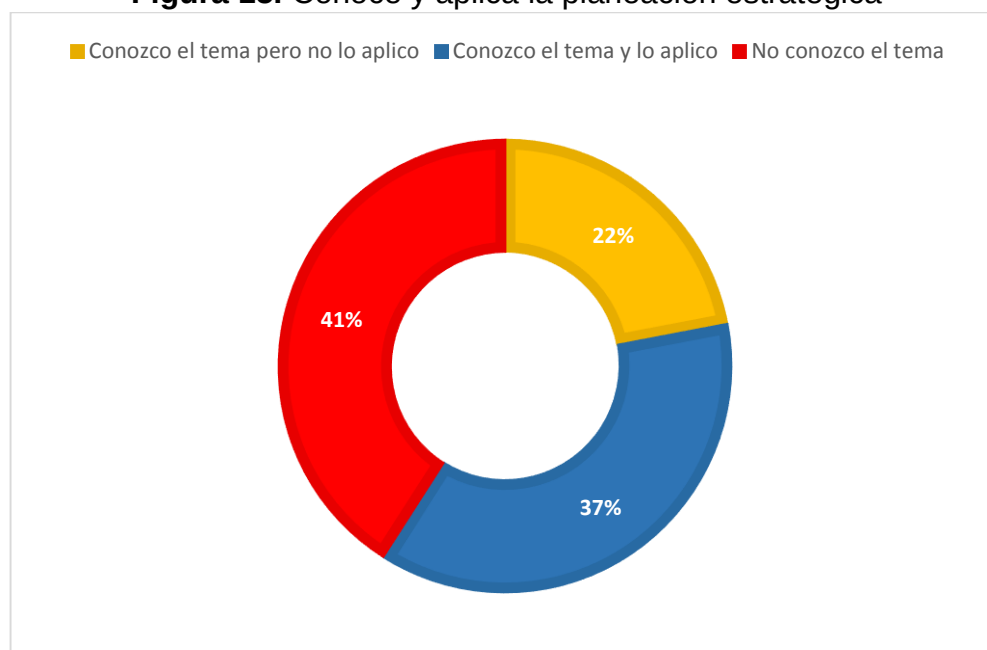
¿Maneja y aplica la planeación estratégica en su empresa?

Tabla 13. Conoce y aplica la planeación estratégica

DATOS		%
Conozco el tema pero no lo aplico	21	22
Conozco el tema y lo aplico	35	37
No conozco el tema	39	41
	95	100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 15. Conoce y aplica la planeación estratégica



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Pregunta 13

¿Maneja y aplica el diseño organizacional en su empresa?

Tabla 14. Conoce y aplica el diseño organizacional

DATOS	DATOS	%
Conozco el tema pero no lo aplico	28	30
Conozco el tema y lo aplico	22	23
No conozco el tema	45	47
	95	100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 16. Conoce y aplica el diseño organizacional



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Pregunta 14

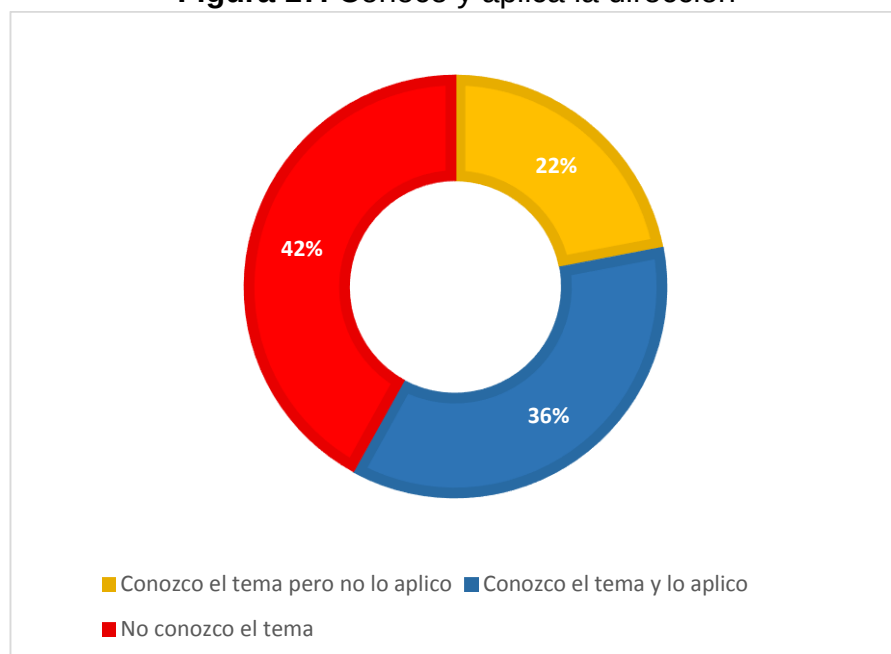
¿Maneja y aplica la Dirección en su empresa?

Tabla 15. Conoce y aplica la dirección

DATOS	DATOS	%
Conozco el tema pero no lo aplico	21	22
Conozco el tema y lo aplico	34	36
No conozco el tema	40	42
	95	100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 17. Conoce y aplica la dirección



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Pregunta 15

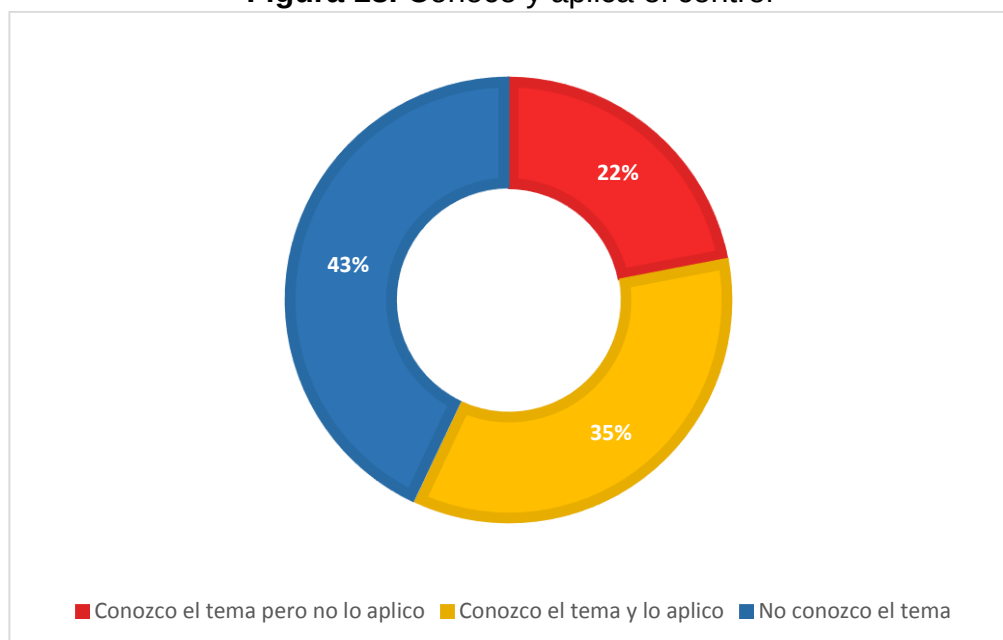
¿Maneja y aplica el Control en su empresa?

Tabla 16. Conoce y aplica el control

DATOS	DATOS	%
Conozco el tema pero no lo aplico	21	22
Conozco el tema y lo aplico	33	35
No conozco el tema	41	43
	95	100%

Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Figura 18. Conoce y aplica el control



Fuente: Marin Jhon, Valencia Julian

Análisis preguntas 12, 13,14, 15.

En este grupo de preguntas lo que se busca es evaluar el conocimiento básico en administración por parte de los encuestados, además determinar si tienen conocimientos en las funciones administrativas, se busca obtener información acerca de la aplicación o no de estas en la organización a la cual representa.

En esta observación se encuentra que en el promedio entre las 4 funciones el 43% de los encuestados dicen desconocer los temas que se señalan en el cuestionario, cabe anotar que puede ser aún mayor el desconocimiento de los temas en el ámbito administrativo, ya que en ciertos casos las personas conocen estos términos de una forma somera, es decir que solo conocen su significado mas no la manera de aplicarlo a su organización, es allí donde se encuentra la opción en la cual se les consulta si aplican los conocimientos que tienen de estos temas en su organización.

Ahora, si se analiza el porcentaje de personas que aplican los principios de la administración, empieza a notarse una variación ya marcada en cada uno de los casos de esta manera:

Planeación: 37%

Diseño: 23%

Dirección: 36%

Control: 35%

Es importante subrayar que en estos porcentajes no necesariamente quien aplica un principio administrativo aplique los demás, por supuesto que hay algunas empresas que si lo hacen, es notable que el diseño es la menos frecuente y esto es porque muchas empresas le temen al cambio, y en el caso de un diseño organizacional bien aplicado lo es. Es importante tener en cuenta al iniciar y/o poner en marcha el área de asesoría administrativa puede existir la resistencia al cambio que se presentan en las empresas y sus gerentes.

Por otro lado la planeación es un principio que se aplica con mayor regularidad dado que muchas de las decisiones que se toman a diario son determinadas por una planeación estructurada, sea para el cumplimiento de metas u objetivos.

El grupo investigador considera que es importante diseñar un plan con los temas básicos administrativos que permitirán desarrollar en los microempresarios habilidades para el día a día.

7. CONCLUSIONES

En el desarrollo de la investigación se encontraron variables importantes para continuar o implementar el proyecto de consultoría empresarial en la Universidad del Valle Sede Pacífico. Al realizar la encuesta a un grupo de microempresarios de la ciudad de Buenaventura permitió un diagnóstico que resalta las expectativas y necesidades en cuanto a capacitación, asesoría y seguimiento de las empresas que están en busca de desarrollo, sostenimiento y mejora continua.

La mayoría de los encuestados aceptan y ven con expectativas la implementación de un consultorio empresarial, que en la actualidad no existe este tipo de servicios localmente, por ende deben buscar asesoría en otras ciudades con un alto costo.

Manifiestan por lo general no tener conocimientos ni desarrollo de habilidades relacionadas con emprendimiento, es decir que grandes ideas se pueden perder por desconocer los procesos adecuados para su implementación.

Existe un grado de escolaridad bajo en los encuestados, solamente han cursado primaria y algunos secundaria por lo que la administración de sus organizaciones son desarrolladas de manera empírica y no de la manera adecuada, varios de los encuestados tienen estudios técnicos, tecnológicos y algunos con pregrado, posgrado y uno con maestría en docencia, pero desconocen los fundamentos básicos de la administración. Por esta razón los encuestados expresan su voluntad de participar en charlas, asesorías u otras actividades que les permita adquirir conocimientos que les ayuden a mejorar su empresa.

Se identificó desconocimiento sobre las entidades de apoyo en proyectos tanto a nivel nacional como regional, como el fondo EMPRENDER y otros que se encargan de subsidiar, promover y hacer seguimiento al desarrollo de proyectos productivos.

En cuanto a los temas de obligaciones relacionados con la actividad empresarial, se ha encontrado que a pesar de que algunas entidades reconocidas como la Cámara de Comercio hacen grandes esfuerzos para que los empresarios se

integren y cumplan con los requisitos legales, algunas empresas generalmente las más pequeñas no consideran importante estar inscritas, pero esto es porque desconocen las ventajas que ofrece el estarlo (reconocimiento, créditos).

Otro desafío es el relacionado con las responsabilidades y obligaciones tributarias más específicamente la declaración de renta que en un gran porcentaje deciden evadir o no presentarlo, esto debido a que desconocen que no necesariamente deben pagar y en otros caso quienes deben hacerlo se exponen a multas, sanciones y a procesos jurídicos.

En las áreas del conocimiento administrativo es evidente el desconocimiento de la aplicación de ciertos procesos en el desarrollo de las actividades por parte de una empresa, es por ello que se hace necesario por lo menos una capacitación básica en este tipo de modelos o teorías administrativas, esto para permitirle una mejor visión del crecimiento tanto personal como empresarial.

8. RECOMENDACIONES

En el desarrollo del estudio de “CONSULTORÍA EMPRESARIAL EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO: UNA PROPUESTA PARA LAS PYMES EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”, se evidencia una gran necesidad en cuanto a capacitación y formación de los microempresarios de la ciudad, es por ello que al implementar un proyecto de este tipo, se sugeriría tomar en cuenta algunas recomendaciones incluidas en el presente documento:

Es importante destacar que se requiere unos recursos técnicos y financieros que serán parte del espacio en el que se implementará el servicio como los muebles, enseres y el lugar en que se prestará el servicio; el talento humano como parte fundamental del proceso planteado debido a que serán quienes interactúen con los usuarios, por ello deben ser personas con liderazgo, compromiso y por supuesto con los conocimientos en las áreas administrativas.

Por otro lado la estructuración o ideas expuestas en el presente trabajo, como resultado de la investigación y como materia prima para la implementación del mismo, es decir, el análisis de las necesidades y las soluciones que se deben brindar a los microempresarias que buscan asesoría para el mejoramiento y desarrollo de su organización.

A continuación se plantean algunas sugerencias que se deben tener en cuenta para el desarrollo del proyecto según los análisis de los resultados del estudio y el criterio del grupo investigador:

- La ubicación de la oficina será dentro de las instalaciones de la Universidad del Valle Sede Pacífico, es por ello que realizando un recorrido por la misma, se identificaron algunos espacios que se prestarían para utilizarlos como centro de atención, el más adecuado es un espacio paralelo al área de Coordinación Académica de Administración que se encuentra subutilizado y que se prestaría perfectamente para adecuarse como oficina para brindar este servicio.

- Para la adecuación es necesaria la adquisición de implementos para la prestación del servicio, entre ellos: equipo de cómputo e impresora, muebles y enseres como escritorio y sillas, además de dotación de papelería en general.
- Dar a conocer el servicio a la comunidad mediante publicidad, a través de volantes, el sitio web de la Universidad del Valle Sede Pacífico en conjunto con sus redes sociales, con lo cual habrá un mayor acercamiento con la población.
- Buscar apoyo financiero por parte de la Universidad del Valle, entidades privadas y la administración municipal, para así garantizar el acceso gratuito a los servicios, que serán de gran ayuda a la comunidad bonaverense y a su economía.
- Se recomienda dar continuidad al proyecto por parte de otros estudiantes como parte de su trabajo de grado y por supuesto contar con el apoyo de la dirección del programa académico de Administración de Empresas.
- Contar con el apoyo de la coordinación del programa como gerencia del proyecto, además contar con, por lo menos, un profesor y algunos estudiantes en proceso de trabajo de grado o en semestres superiores (8º,9º,10º) para el desarrollo de las actividades.
- Obtener información de parte de empresas que hayan utilizado o presten este tipo de servicios (experiencias, guías, recomendaciones), y además de personas que accedan al servicio prestado como retroalimentación y parte de la mejora continua del proyecto.
- Identificar el nivel de conocimientos del empresario, y determinar la manera en la cual se debe orientar (lenguaje, temas a tratar), para así lograr una comunicación asertiva con el usuario lo que garantizará que proceso de capacitación y formación sea exitoso.

- Ofrecer charlas y capacitaciones a la comunidad (no necesariamente empresarios), sobre temas administrativos, de guía acerca de entidades nacionales y regionales que ofrecen apoyo y sostenimiento de proyectos productivos. Además en lo posible exponer casos de éxito empresarial y por supuesto experiencias de personas que hayan accedido al servicio de consultoría empresarial.
- Incluir en la orientación los temas relacionados con las obligaciones que poseen las empresas como son la matricula en Cámara de Comercio e industria y comercio y las ventajas de hacerlo, además de las responsabilidades tributarias que aun por desconocimiento se evaden o no se diligencian de manera correcta, y en algún momento en lo posible invitar funcionarios de estas entidades a dar charlas o conferencias sobre estos temas aprovechando el acercamiento que se tendrá con los empresarios.
- Para la estructuración de un plan de asesorías es importante establecer algunos temas que son relevantes e indispensables en la administración de empresas, es por ello que a continuación se enumeran algunos de estos para ser tenidos en cuenta en el proceso de consultoría: Estrategia y planeación, diseño organizacional, dirección estratégica, control y evaluación, clima organizacional, motivación, poder, liderazgo entre otros temas para el desarrollo organizacional.

Se recomienda el modelo de *Tom Lambert* de planeación estratégica para el desarrollo de asesoría y seguimiento a los empresarios, ya que en este se plantean ocho pasos que permiten una mayor eficiencia en el proceso de consultoría, pero adicional a ello es relevante imponer la matriz DOFA como parte fundamental para evaluación de las empresas que acuden al servicio, puesto que dicha matriz permite analizar a fondo tanto las variables internas y externas de la organización sean estas benéficas o por el contrario puedan afectarla

BIBLIOGRAFÍA

ANDERSEN, Arthur. *Diccionario de Economía y negocios edición 13*, España, Editorial Espasa.1999.

CHIAVENATO, Idalberto., *Comportamiento organizacional quinta edición*, Santa Fe de Bogotá, Editorial Mc Graw Hill.1997

CHIAVENATO, Idalberto. *Introducción a la teoría general de la administración*, Santa Fe de Bogotá, Editorial Mc Graw Hill. 1999

DÍAZ ZAMBRANO, Alfonso. *Consultoría de Empresas en el Perú*, Perú, Editorial Luís Combe Vélez.1998.

IVANCEVICH, John.et al. *Comportamiento Organizacional*; México, Editorial Mc Graw Hill.2006

RIZO OTERO, Harold José, *La Universidad del Valle, 1945 – 1991. Una historia vivida*, Cali, Corporación Universitaria Autónoma de Occidente. 1999

SANDHUSEN, Richard. *Mercadotecnia*, España, Editorial Continental. 2002

REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA FUENTES DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICAS

Cámara de Comercio de Buenaventura. *Ventajas Competitivas*. [Versión electrónica]. Consultado el 17 de septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.ccbun.org/categorias/11/23/ventajas-competitivas>

Cámara de Comercio de Buenaventura. *Ruta micros para la prosperidad*. [Versión electrónica]. Consultado el 17 de septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.ccbun.org/categorias/10/98/programas>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. *Censo 2005*. [Versión electrónica]. Consultado el 9 de noviembre de 2014. Disponible en: http://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfil_pdf_cg2005/76109t7t000.pdf

Eumed.net. *Responsabilidad Social Empresarial (Rse) Como Ventaja Competitiva*. [Versión electrónica]. Consultado el 8 de febrero de 2015. Disponible en: <http://www.eumed.net/librosgratis/2008c/436/Concepto%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial.htm>

Gestiopolis. *Consultoría profesional. Definición, características e importancia* [Versión electrónica]. Consultado el 14 de octubre de 2014. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/consultoria-profesional-definicion-caracteristicas-importancia.htm>

Guía teorías administrativas. Teoría de relaciones humanas. [Versión electrónica]. Consultado el 25 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/modelos2008-2.pdf>

PricewaterhouseCoopers. *PwC Colombia*. [Versión electrónica]. Consultado el 26 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.pwc.com/co/es/quienes-somos/pwc-en-colombia.jhtml>

PricewaterhouseCoopers. *Informe anual 2013*. [Versión electrónica]. Consultado el 26 de agosto de 2014. Disponible en: http://www.pwc.es/es_es/es/informe-anual-2013/assets/pdf/informe_anual2013.pdf

Universidad Nacional de Colombia. *Capítulo 1: La planeación*. [Versión electrónica]. Consultado el 14 de octubre de 2014. Disponible en: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/contenidos/capitulos%20pdf/capitulos%201%20al%204.pdf>

Universidad Nacional Autónoma de México. *Teoría Clásica de la Administración (Henry Fayol)*. [Versión electrónica]. Consultado el 15 de agosto de 2014. Disponible en: <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>

Universidad del Valle. *Necesidades de consultoría en las MIPYMES del Valle de Sugamuxi en Boyacá*. [Versión electrónica]. Consultado el 25 de agosto de 2014. Disponible en: <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/4834/1/necesidades%20de%20consultoria.pdf>

Universidad del Valle. *Cifras Universidad del Valle 2007*. [Versión electrónica]. Consultado el 20 de diciembre de 2014. Disponible en: http://planeacion.univalle.edu.co/a_gestioninformacion/univalle_cifras/uv-cifras_2007-i.pdf

Universidad del Valle. [Versión electrónica]. Consultado el 10 de octubre de 2014. Disponible en: <http://comunicaciones.univalle.edu.co/InformesPrensa/2013/octubre/OC-436-2013.html>

Universidad Veracruzana. *Algunos modelos de planeación*. [Versión electrónica]. Consultado el 25 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/modelos2008-2.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta aplicada a Microempresarios

Cordial saludo:

Los estudiantes Julian Valencia y John Marín estudiantes de 10° semestre de administración de empresas, en busca de presentar su trabajo de grado con el fin de obtener el título profesional. Solicitamos su colaboración para el desarrollo de la siguiente encuesta, la cual tiene como finalidad recolectar datos, que permitan la obtención de información sobre la percepción y conocimientos que se posee.



**CONSULTORÍA EMPRESARIAL EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE
PACÍFICO: UNA PROPUESTA PARA LAS PYMES EN EL ÁREA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Edad ____ **Sexo** M ____ F ____

1) Indique su grado de escolaridad

- a) Ninguno ____ b) primaria ____ c) Secundaria ____
d) Pregrado ____ e) Técnico o Tecnólogo ____ f) Otros ____

2) En la empresa a la cual representa es usted:

Propietario ____ **Administrador** ____ **Arrendatario** ____

3) ¿Está registrado en la Cámara de Comercio de Buenaventura?

Si ____ **No** ____

4) ¿Realiza usted la Declaración de Renta ante la Dian?

Sí ____ **No** ____

5) ¿Quién se encarga del control contable y financiero de su empresa?

Usted mismo ____ **Un familiar** ____ **Un amigo** ____ **Un profesional en el área** ____

6) En promedio cuantos colaboradores tiene su empresa

Entre 0 – 2 ____ **entre 3 – 5** ____ **entre 6 – 9** ____
entre 10 – 15 ____

7) ¿Conoce usted alguna organización que se dedique al apoyo de proyectos productivos, la cual permita mejorar sus ingresos y ayudar a que su establecimiento de comercio sea más productiva?

Si___ No___

8) ¿Ha solicitado usted el servicio de consultoría empresarial alguna vez?

Si___ No___

9) ¿Posee algún estudio enfocado al direccionamiento empresarial que le permita adquirir habilidades de emprendimiento?

Sí___ No___

10) ¿Considera usted que es importante la creación de un consultorio administrativo en la ciudad?

Sí___ No___

11) ¿Participaría en charlas, asesorías u otra actividad que le permita adquirir conocimientos que le ayuden a mejorar su empresa?

Si___ No___

12) ¿Maneja y aplica la planeación estratégica en su empresa?

Conozco el tema, pero no lo aplico___

Conozco el tema y

lo aplico___

No conozco el tema___

13) ¿Maneja y aplica el diseño organizacional en su empresa?

Conozco el tema, pero no lo aplico___

Conozco el tema y

lo aplico___

No conozco el tema___

14) ¿Maneja y aplica la Dirección en su empresa?

Conozco el tema, pero no lo aplico___

Conozco el tema y

lo aplico___

No conozco el tema___

15) ¿Maneja y aplica el Control en su empresa?

Conozco el tema, pero no lo aplico___

Conozco el tema y

lo aplico___

No conozco el tema___

Gracias por su atención.

Anexo 2. Cotización de equipamiento básico

CANTIDAD	ARTICULO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Computador hp pavilion x360	\$1.250.000	\$1.250.000
1	impresora epson l210	\$428.990	\$428.990
SUBTOTAL	\$1.678.990		

CANTIDAD	ARTICULO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Sala De Juntas 6 Puestos Rectangular Con Sillas	\$460.000	\$460.000
	Armario papelerero	\$485.000	\$485.000
	SUBTOTAL		\$945.000

CANTIDAD	ARTICULO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Resma papel tamaño carta	\$8.250	\$8.250
1	Caja bolígrafos	\$5.200	\$5.200
3	Agenda	\$7.000	\$21.000
7	Folder	\$7.100	\$49.700
	Imprevisto	\$90.000	\$90.000
	SUBTOTAL		\$174.150

Cotizaciones Basadas en las mejores ofertas del mercado.

Fuente: Valencia Julian, Jhon Marin