

**PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO PARA
PRÁCTICAS ESTUDIANTILES Y ASESORÍA A LAS MYPES EN LA
UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA, PARA EL AÑO 2018.**

CARLOS ALFONSO CHAVEZ ÁLZATE

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

2018

**PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO PARA
PRÁCTICAS ESTUDIANTILES Y ASESORÍA A LAS MYPES EN LA
UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA, PARA EL AÑO 2018.**

CARLOS ALFONSO CHAVEZ ÁLZATE

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR
EL TÍTULO DE:**

PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

HOLBEIN GIRALDO PAREDES

PALMIRA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

2018

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1.ANTECEDENTES..... | 10 |
| 2.DEFINICION DEL PROBLEMA. | 24 |
| 2.1 FORMULACION DEL PROBLEMA..... | 25 |
| 2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA..... | 25 |
| 3.OBJETIVOS..... | 26 |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL..... | 26 |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS..... | 26 |
| 4. JUSTIFICACION..... | 27 |
| 5. MARCO CONTEXTUAL..... | 30 |
| 6. MARCO CONCEPTUAL..... | 35 |
| 7. MARCO TEÓRICO..... | 38 |
| 7.1. APRENDIZAJE..... | 38 |
| 7.2 CONSULTORÍA EMPRESARIAL..... | 46 |
| 7.3 ESTRUCTURA DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO..... | 50 |
| 8. MARCO LEGAL..... | 53 |
| 9. DISEÑO METODOLOGICO..... | 55 |
| 9.1 METODOLOGÍA..... | 55 |
| 9.2 TIPO DE ESTUDIO..... | 55 |
| 9.3 POBLACION Y MUESTRA..... | 55 |
| 9.4 TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION..... | 57 |
| 10. DIAGNOSTICAR LA NECESIDAD DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO PARA LA EJECUCION DE PRÁCTICAS DE LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA..... | 58 |
| 10.1 PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA..... | 58 |
| 10.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR LA NECESIDAD DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA..... | 59 |

| | |
|--|-----|
| 10.2.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR LA NECESIDAD DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA SEGÚN LOS EMPRESARIOS. | 59 |
| 10.2.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR LA NECESIDAD DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA SEGÚN EL GRUPO DOCENTE DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. | 72 |
| 10.2.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR LA NECESIDAD DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA SEGÚN LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. | 82 |
| 10.3 ANÁLISIS Y COTEJO DE RESULTADOS OBTENIDOS PARA VERIFICAR LA NECESIDAD EL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA. | 93 |
| 11. DISEÑAR EL ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO | 105 |
| 11.1 DEFINICIÓN DE CONSULTORIO ADMINISTRATIVO | 105 |
| 11.2 OPERACIONES EN CONSULTORIOS ADMINISTRATIVOS EXISTENTES. | 106 |
| 11.3 OBJETIVOS DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA. | 111 |
| 11.4 FUNCIONAMIENTO DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA | 112 |
| 11.4.1 REQUERIMIENTOS LOCATIVOS | 123 |
| 11.4.2 REQUERIMIENTOS DE CAPITAL HUMANO. | 126 |
| 11.4.3 ORGANIGRAMA DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA | 127 |
| 11.4.4 OPERACIONES PREVIAS. | 129 |
| 11.4.5 REQUERIMIENTOS FINANCIEROS | 130 |
| 12.IDENTIFICAR LOS BENEFICIOS DE LA CREACIÓN DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA PARA TODOS LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN ESTA PLATAFORMA. | 132 |
| 12.1 BENEFICIO PARA ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS | 132 |
| 12.2 BENEFICIOS PARA EMPRESARIOS PARTICIPANTES EN EL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO | 135 |

| | |
|---|-----|
| 12.3 BENEFICIOS PARA DOCENTES PARTICIPANTES EN EL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO | 136 |
| 12.4 BENEFICIOS PARA LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO | 137 |
| 12.5 BENEFICIOS PARA LA CIUDAD DE PALMIRA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO..... | 139 |
| 13. CONCLUSIONES | 142 |
| 14. RECOMENDACIONES..... | 148 |
| 16.BIBLIOGRAFIA | 149 |
| 17.ANEXOS..... | 154 |
| 1.MODELO DE ENCUESTA PARA ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA..... | 154 |
| 2. MODELO DE ENCUESTA PARA DOCENTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA..... | 158 |
| 3. MODELO DE ENCUESTA PARA PEQUEÑOS EMPRESARIOS DE LA CIUDAD DE PALMIRA..... | 162 |

TABLA DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|-----|
| ILUSTRACIÓN 1. CLASIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES GENÉRICAS..... | 12 |
| ILUSTRACION 2. PERFIL GERENCIAL PARA EL SIGLO..... | 17 |
| ILUSTRACIÓN 3. PORCENTAJE DE PROFESIONALES CON MAS OFERTA LABORAL EN COLOMBIA. | 19 |
| ILUSTRACION 4. MAPA DEL VALLE DEL CAUCA | 32 |
| ILUSTRACION 4. MODELO DE APRENDIZAJE CONDUCTISTA DE IVAN PAVLOV | 40 |
| ILUSTRACION 5. CONO DE LA EXPERIENCIA..... | 44 |
| ILUSTRACION 6. ADMINISTRACION DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL..... | 49 |
| ILUSTRACION 7. PUNTOS VITALES EN LA ESTRUCTURA DE UNA EMPRESA DE CONSULTORIA..... | 52 |
| ILUSTRACION 9. ORGANIGRAMA DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO .. | 127 |
| ILUSTRACION 10. RECURSOS FINANCIEROS INICIALES PARA EL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO | 130 |
| ILUSTRACION 11. RECURSOS FINANCIEROS MENSUALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO..... | 131 |

TABLA DE GRAFICOS

| | |
|---|----|
| GRAFICA 1 IMPORTANCIA MEDIA DE LAS COMPETENCIAS..... | 14 |
| GRAFICA 2 CATEGORIZACIÓN DE COMPETENCIAS | 15 |
| GRAFICA 3 COMPOSICIÓN EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE PALMIRA | 33 |
| GRAFICA 4: ACTIVIDAD ECONÓMICA DE EMPRESAS OBJETO DE ESTUDIO. | 60 |
| GRAFICA 5: CARGO DE ENCUESTADOS EN EMPRESAS OBJETO DEL PRESENTE ESTUDIO..... | 60 |
| GRAFICA 6: RESULTADOS EN ENCUESTA DE EMPRESARIOS A LA PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LAS EMPRESAS PALMIREÑAS CONTRIBUYEN CON EL PROGRESO DE LA CIUDAD?..... | 61 |
| GRAFICA 7: RESULTADOS EN ENCUESTA A EMPRESARIOS A LA PREGUNTA: ¿HA RECIBIDO ASESORÍA ADMINISTRATIVA POR PARTE DE ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS EN MOMENTOS ADVERSOS PARA SU ORGANIZACIÓN? | 62 |
| GRAFICA 8: RESULTADOS EN ENCUESTA A EMPRESARIOS A LA PREGUNTA: ¿CREE USTED QUE LAS ENTIDADES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEBERÍAN TRABAJAR CONJUNTAMENTE CON LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN PARA EL PROGRESO DE LA COMUNIDAD EN LA CUAL OPERAN?..... | 63 |
| GRAFICA 9: RESULTADOS EN ENCUESTA A EMPRESARIOS A LA PREGUNTA: ¿QUÉ TAN IMPORTANTES CONSIDERA A LOS PROFESIONALES EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PARA SU ORGANIZACIÓN? | 64 |
| GRAFICA 10: RESULTADOS EN ENCUESTA A EMPRESARIOS A LA PREGUNTA: ¿CONSIDERA IMPORTANTE QUE LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DESARROLLEN HABILIDADES PRÁCTICAS A LO LARGO DE SU PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA? | 65 |
| GRAFICA 11: HABILIDADES PRÁCTICAS EN EL ÁREA DE LA VACANTE..... | 66 |
| GRAFICA 12: ACTITUD | 67 |
| GRAFICAS 13: CONOCIMIENTOS EN EL ÁREA DE LA VACANTE..... | 67 |

| | |
|--|----|
| GRAFICAS 14: TÍTULOS ACADÉMICOS | 68 |
| GRAFICAS 15: EXPERIENCIA EN EL ÁREA DE LA VACANTE | 68 |
| GRAFICA 16: RESULTADOS EN ENCUESTA A EMPRESARIOS A LA PREGUNTA: ¿APORTAR AL PROGRESO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE PALMIRA? | 69 |
| GRAFICA 17: RESULTADOS EN ENCUESTA A EMPRESARIOS A LA PREGUNTA: ¿FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS TEÓRICOS Y DESARROLLAR HABILIDADES PRÁCTICAS EN LOS ESTUDIANTES? | 70 |
| GRAFICA 18: RESULTADOS EN ENCUESTA A EMPRESARIOS A LA PREGUNTA: ¿PREPARAR A LOS ESTUDIANTES PARA ENFRENTAR EL ENTORNO EN QUE SE DESENVUELVEN LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR? | 71 |
| GRAFICA 19: RESULTADOS EN ENCUESTA A EMPRESARIOS A LA PREGUNTA: ¿UTILIZARÍA LOS SERVICIOS DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA PARA ASESORARSE ACERCA DE SITUACIONES ADVERSAS Y/O OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO EN SU EMPRESA? | 72 |
| GRAFICA 20: SEXO DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. | 73 |
| GRAFICA 21: EDAD DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. | 73 |
| GRAFICA 22: NIVEL DE FORMACIÓN DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS EN EL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. | 74 |
| GRAFICA 23: RAMA DE ESTUDIO DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS EN EL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. | 74 |
| GRAFICA 24: RESULTADOS EN ENCUESTA A DOCENTES A LA PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COMO PROFESIÓN CONTRIBUYE EN EL PROGRESO DE LA SOCIEDAD? | 75 |
| GRAFICA 25: RESULTADOS EN ENCUESTA A DOCENTES A LA PREGUNTA: ¿CREE USTED QUE ES NECESARIO UN COMPLEMENTO DE ENSEÑANZAS TEÓRICAS Y FOMENTO DE EXPERIENCIAS (HABILIDADES PRACTICAS) PARA FORMAR UN PROFESIONAL INTEGRAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS? | 76 |

| | |
|--|----|
| GRAFICA 26: RESULTADOS EN ENCUESTA A DOCENTES A LA PREGUNTA: ¿CREE QUE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA EN SU PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CUENTA CON HERRAMIENTAS SUFICIENTES PARA SIMULAR AMBIENTES REALES Y/O BRINDAR EXPERIENCIAS QUE PERMITAN LA ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES PRÁCTICAS EN LOS ESTUDIANTES?..... | 77 |
| GRAFICA 27: RESULTADOS EN ENCUESTA A DOCENTES A LA PREGUNTA: ¿CONSIDERA USTED QUE EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES PRACTICAS DURANTE EL PROCESO DE FORMACIÓN PUEDE HACER MÁS COMPETITIVOS A LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS EN EL MERCADO LABORAL? | 78 |
| GRAFICA 28: RESULTADOS EN ENCUESTA A DOCENTES A LA PREGUNTA: ¿PARTICIPARÍA ACTIVAMENTE ASESORANDO Y GUIANDO A ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS EN PLATAFORMAS DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO DE HABILIDADES PRACTICAS DENTRO DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA? | 79 |
| GRAFICA 29: RESULTADOS EN ENCUESTA A DOCENTES A LA PREGUNTA: ¿CALIFIQUE EL NIVEL DE COMPROMISO DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA CON EL PROGRESO DEL SECTOR EMPRESARIAL Y LA COMUNIDAD REGIONAL? | 79 |
| GRAFICA 30: RESULTADOS EN ENCUESTA A DOCENTES A LA PREGUNTA: ¿FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS TEÓRICOS Y DESARROLLAR HABILIDADES PRÁCTICAS EN LOS ESTUDIANTES?..... | 80 |
| GRAFICA 31: RESULTADOS EN ENCUESTA A DOCENTES A LA PREGUNTA: ¿PREPARAR A LOS ESTUDIANTES PARA ENFRENTAR EL ENTORNO EN QUE SE DESENVUELVEN LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR? | 81 |
| GRAFICA 32: RESULTADOS EN ENCUESTA A DOCENTES A LA PREGUNTA: ¿IMPACTAR POSITIVAMENTE EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA CIUDAD? | 81 |
| GRAFICA 33: SEXO DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE. | 82 |
| GRAFICA 34: EDAD DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE. | 83 |

| | |
|---|----|
| GRAFICA 35: SEMESTRE EN CURSO DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE..... | 83 |
| | 83 |
| GRAFICA 36: LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS QUE LABORAN ACTUALMENTE DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE..... | 84 |
| GRAFICA 37: RESULTADOS EN ENCUESTA A ESTUDIANTES A LA PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COMO PROFESIÓN CONTRIBUYE EN EL PROGRESO DE LA SOCIEDAD? | 84 |
| GRAFICA 38: RESULTADOS EN ENCUESTA A ESTUDIANTES A LA PREGUNTA: ¿CREE USTED QUE ES NECESARIO UN COMPLEMENTO ENTRE CONOCIMIENTO TEÓRICO Y EXPERIENCIAS (HABILIDADES PRÁCTICAS) PARA SER UN PROFESIONAL INTEGRAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS?..... | 85 |
| GRAFICA 39: RESULTADOS EN ENCUESTA A ESTUDIANTES A LA PREGUNTA: ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LOS CONOCIMIENTOS TEÓRICOS IMPARTIDOS A LO LARGO DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA?..... | 86 |
| GRAFICA 40: RESULTADOS EN ENCUESTA A ESTUDIANTES A LA PREGUNTA: ¿CREE QUE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA EN SU PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CUENTA CON HERRAMIENTAS SUFICIENTES PARA SIMULAR AMBIENTES REALES Y/O BRINDAR EXPERIENCIAS QUE PERMITAN LA ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES PRACTICAS?..... | 87 |
| GRAFICA 41: RESULTADOS EN ENCUESTA A ESTUDIANTES A LA PREGUNTA: ¿CONSIDERA SUFICIENTE LA FORMACIÓN BRINDADA POR EL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA PARA TRIUNFAR EN EL EJERCICIO PROFESIONAL? | 88 |
| GRAFICA 42: RESULTADOS EN ENCUESTA A ESTUDIANTES A LA PREGUNTA: ¿PARTICIPARÍA ACTIVAMENTE EN PLATAFORMAS DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES PRACTICAS DENTRO DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA? | 89 |

| | |
|--|----|
| GRAFICA 43: RESULTADOS EN ENCUESTA A ESTUDIANTES A LA PREGUNTA: ¿CALIFIQUE EL NIVEL DE COMPROMISO DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA CON EL PROGRESO DEL SECTOR EMPRESARIAL Y LA COMUNIDAD REGIONAL? | 90 |
| GRAFICA 44: RESULTADOS EN ENCUESTA A ESTUDIANTES A LA PREGUNTA: ¿FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS TEÓRICOS Y DESARROLLAR HABILIDADES PRÁCTICAS EN LOS ESTUDIANTES? | 91 |
| GRAFICA 45: RESULTADOS EN ENCUESTA A ESTUDIANTES A LA PREGUNTA: ¿PREPARAR A LOS ESTUDIANTES PARA ENFRENTAR EL ENTORNO EN QUE SE DESENVUELVEN LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR? | 92 |
| GRAFICA 46: RESULTADOS EN ENCUESTA A ESTUDIANTES A LA PREGUNTA:¿ <i>IMPACTAR POSITIVAMENTE EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA CIUDAD?</i> | 93 |

RESUMEN

El profesional en Administración de empresas se enfrenta a un entorno globalizado y competitivo, tal circunstancia le exige desarrollar habilidades prácticas que le permitan alcanzar el éxito en su carrera ya que solo la dimensión conceptual parece ser insuficiente para ello, sin embargo en su proceso de formación son pocas o ningunas las plataformas que tienen para desarrollar tales capacidades, esta condición contrasta con la valoración de los empresarios por este tipo de competencias, sin embargo parece haber apatía o un acercamiento deficiente por parte de las entidades de educación superior con el sector empresarial para establecer estrategias que permitan formar a los estudiantes de tal manera que logren satisfacer la demanda laboral en cuanto tal valoración, para ello se debe tomar en cuenta este auge de las competencias o habilidades prácticas e implementar plataformas como el consultorio administrativo objeto del presente trabajo el cual además de ofrecer la posibilidad de formar a un profesional integral combinando el fortalecimiento de los conocimientos teóricos y desarrollando habilidades prácticas también permite tal acercamiento entre empresa – universidad de modo que haya sinergia entre estos actores para trabajar en pro de profesionales más competitivos, empresas rentables y sostenibles y el tan buscado desarrollo económico en la comunidad.

Palabras clave: HABILIDADES PRACTICAS, CONSULTORIO ADMINISTRATIVO, PROFESIONAL COMPETITIVO.

ABSTRACT

The professional in Business Administration faces a globalized and competitive environment, this circumstance requires him to develop practical skills that allow him to achieve success in his career since only the conceptual dimension seems to be insufficient for it, however in his training process there are few or no platforms that have to develop such capabilities, this condition contrasts with the valuation of entrepreneurs for this type of skills, however there seems to be apathy or a poor approach by higher education entities with the business sector to establish strategies that allow students to be trained in such a way that they can satisfy the labor demand as such assessment, for this it must take into account this boom of skills or practical skills and implement platforms such as the administrative office object of this work which besides offering the possibility The ability to train an integral professional by combining the strengthening of theoretical knowledge and developing practical skills also allows such an approach between the company and the university so that there is synergy between these actors to work for more competitive professionals, profitable and sustainable companies and the sought economic development in the community.

Keywords: PRACTICAL SKILLS, ADMINISTRATIVE OFFICE, COMPETITIVE PROFESSIONA

1.ANTECEDENTES

La globalización desencadena un entorno hostil por darle cierta caracterización debido a la carrera interminable que emprende cada ser humano, el cual sacrifica lo que sea necesario por su desarrollo y posicionamiento como ciudadano destacado del mundo; en tal ambiente resalta el retador ámbito laboral y por sobre todo en aquel en que se desenvuelven los profesionales de administración de empresas, debido a que dicho entorno exige renovación y crecimiento constante en todas las dimensiones del ser, no cabe duda que dicha profesión es un desafío incesante y apasionante lleno de escenarios con infinidad de variables que colocan a prueba a aquellos que ejercen a pequeña o gran escala esta actividad profesional; debido a estas circunstancias el administrador de empresas debe poseer un amplio abanico de herramientas para llevar a cabo su gestión. El conocimiento general, teorías administrativas e información acerca de técnicas y estrategias empresariales se constituyen como la base del profesional para ejercer, sin embargo se hace necesario el desarrollo de competencias laborales; este concepto, ha tomado mucha fuerza en las últimas décadas y ha cambiado la forma en que las empresas seleccionan y evalúan a su personal, todo debido a que se puede considerar que tales competencias *“están relacionadas con la ejecución exitosa en una actividad, sea laboral o de otra índole. Tienen una relación causal con el rendimiento laboral, es decir, no están solamente asociadas con el éxito, sino que se asume que realmente lo causan”*¹, concluyendo así que

¹VARGAS, José, las reglas cambiantes de la competitividad global en el nuevo milenio: las competencias en el nuevo paradigma de la globalización. En: Revista iberoamericana (octubre 2001), ISSN: 1681-5653.

²BARRAGAN, Manuel, El Impacto de la Globalización en la Educación y el Perfil del Administrador Internacional, En: Daena: International Journal of Good Conscience, pg. 239 (octubre 2010), ISSN 1870-557X.

dichas características son las que determinan el grado de efectividad con las que un profesional en administración de empresas lograra conseguir las metas organizacionales y sortear los diferentes obstáculos inherentes al mundo empresarial. De esta forma aquellos egresados que logran desarrollar de una u otra forma estas competencias obtienen un atractivo ante las organizaciones nacionales e internacionales que cada vez más advierten la necesidad de egresados con dichas habilidades prácticas y actitudes sobresalientes más allá de la memorización de una teoría, que no deja de ser el cimiento de todo administrador mas no logra su integralidad bajo esa única dimensión. Por tal motivo las competencias cobran gran fuerza y relevancia para los reclutadores a la hora de elegir entre los candidatos, incluso sometiéndolos a pruebas más allá de una entrevista donde se puedan evidenciar dichas facultades. Las universidades poseen como deber el acompañamiento a su alumnado en el proceso académico pero también ostenta un grado de responsabilidad con los mismos cuando dan sus primeros pasos en el mundo laboral ya que deberían ser preparados y capacitados para dicho contexto, **Manuel Barragán**² Asesor académico para el rediseño en competencias de diversos programas curriculares de la universidad autónoma nuevo león (México) se muestra preocupado ante el papel de las instituciones de educación superior y las invita a facilitar y apoyar a sus egresados en la inserción al mundo laboral ya que es en esta plataforma donde el estudiante logra su completitud como profesional, sin embargo esta adaptación al mundo empresarial es lo que más les cuesta.

El programa curricular y las plataformas o herramientas que facilitan y colocan a disposición las universidades para sus estudiantes parecen ser insuficientes a la hora de brindar el desarrollo de competencias, estas características personales podemos clasificarlas de la siguiente manera:

Ilustración 1. Clasificación de las competencias laborales genéricas

| Grupos | Competencias genéricas |
|---|---|
| Competencias de desempeño operativas | . Orientación al resultado. .Atención al orden, calidad y perfección. .Espíritu de iniciativa. .Búsqueda de la información. |
| Competencias de ayuda y servicio | . Sensibilidad interpersonal. .Orientación al cliente. |
| Competencias de influencia | . Persuasión e influencia. .Conciencia Organizativa. .Construcción de relaciones. |
| Competencias directivas | . Desarrollo de los otros. .Actitudes de mando: Asertividad y uso del poder formal. .Trabajo en grupo y cooperación. .Liderazgo de grupos. |
| Competencias cognitivas | . Pensamiento Analítico .Pensamiento Conceptual. .Capacidades profesionales y directivas. |
| Competencias de eficacia personal | . Autocontrol. .Confianza en sí mismo. .Flexibilidad. .Hábitos de organización. |

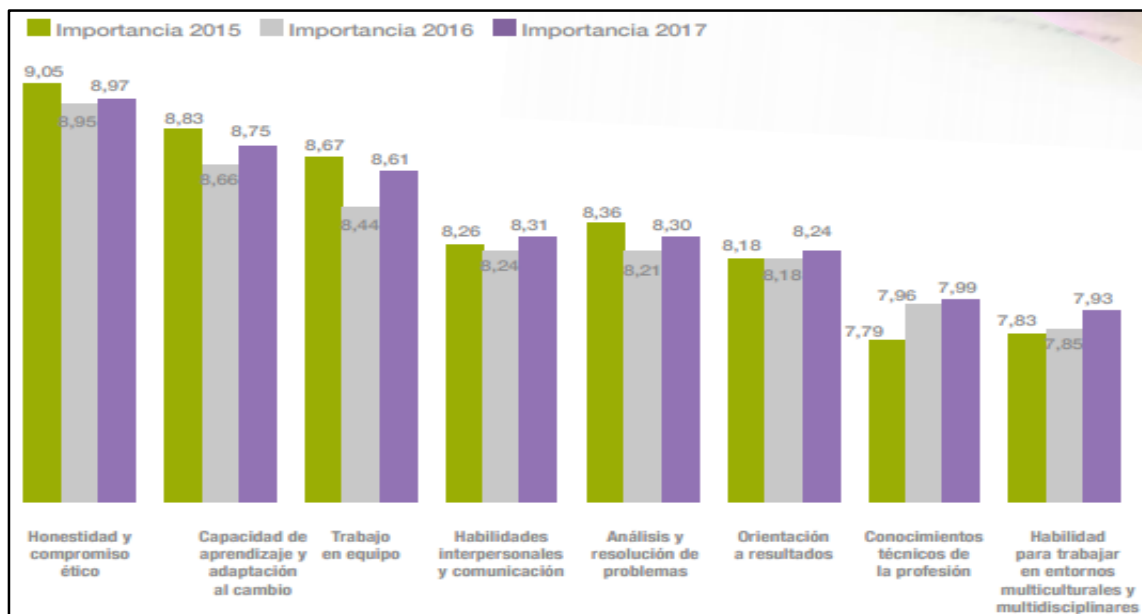
Fuente: Clasificación de las competencias laborales genéricas (Spencer y Spencer, 1993)³

³SPENCER, Lyle y SPENCER, Signe, Evaluación de competencia en el trabajo, Modelos para un desempeño superior, 1993, Citado por: GIL, Javier, La evaluación de competencias laborales, En: Educación XX1, Num10 pg. 83-106. ISSN: 1139-613X.

Analizando cada una de las competencias según la categoría es posible inferir la importancia del “hacer” para el pleno desarrollo de estas, incluso se puede llegar a la premisa de que el saber teórico de estas habilidades sería deficiente si no se lleva a la práctica, ya que a pesar de que diversos textos ofrecen guías de liderazgo, comunicación asertiva, confianza en sí mismo, auto control y demás se vuelven letra muerta si no se ejecutan o se colocan a prueba los postulados allí descritos.

La demanda de perfiles laborales se renueva constantemente impulsada por el desarrollo tecnológico, los paradigmas socio-culturales y las exigencias internas de la organización; las titulaciones que en ocasiones pueden ser solo un cuadro de pared contrastan con la constitución del ser en cuanto a su personalidad y competencias; el valor de obtener resultados a través de tales capacidades resulta más llamativo para la organización, es por eso que no basta con la graduación; esta situación es el marco genérico mundial y se evidencia en distintas partes del globo. La fundación Everis en España a través de su estudio anual “*Ranking universidad-empresa*” efectuado desde el 2015 evalúa la percepción de los reclutadores de las empresas más relevantes en ese país acerca de los recién titulados de las universidades y lo relevante de las competencias laborales en el momento de elegir a sus candidatos.

Grafica 1 importancia media de las competencias.



Fuente: III Ranking universidad empresa 2017, Fundación Everis⁴

Con base al estudio señalado es posible observar la influencia de ciertas competencias que van desde el compromiso ético hasta la resolución de problemas por encima de los conocimientos técnicos de la profesión.

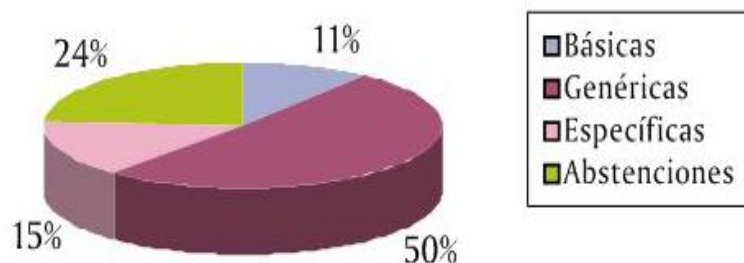
Por otra parte en punto geográficamente cercano al territorio Colombiano, contrasta la información obtenida por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM, Lima, Perú.) específicamente de la unidad de investigación de la facultad de Ciencias Administrativas la cual mediante un estudio de empleabilidad de los egresados de dicha facultad encontró que el 53% de ellos afirmaban que el conocimiento obtenido en la universidad a la hora de enfrentar el ámbito laboral era poco o medianamente útil para llevar a cabo sus funciones. (TITO, Pedro,

⁴FUNDACION EVERIS, III Ranking universidad empresa, Encuesta a las empresas españolas sobre la empleabilidad de los recién titulados, pg. 22, España, 2017.

PEREDA, Fabiola, VILCABANA, patricia, Lima 2008)⁵. En el mismo estudio el grupo de investigadores mencionado categoriza y organiza las competencias que han sugerido los egresados como relevantes para su desempeño laboral, enlistándolas así:

- Competencias básicas o informativas, las cuales hacen referencia al procesamiento, análisis de datos, interpretación del entorno y la importancia de la escucha y la comunicación.
- Competencias Genéricas, refiriéndose a habilidades netamente ocupacionales como el trabajo en equipo, planear acciones, coaching, deontología, liderazgo, desarrollo emocional, manejo de personal, adaptación, entre otras.
- Competencias específicas las cuales se encaminan a desarrollar la pericia en la rama de especialización elegida por el estudiante.

Grafica 2 Categorización De Competencias



Fuente: (TITO, pedro, PEREDA, Fabiola, VILCABANA, patricia, Lima 2008)⁶

⁵TITO, pedro, PEREDA, Fabiola, VILCABANA, patricia, Empleabilidad de los egresados de la facultad de ciencias administrativas de la UNMSM, En Journal Gestión del tercer milenio de la Facultad de ciencias administrativas, UNMSM (Vol11, N-22, P 59, Lima, diciembre ,2018).

⁶ Ibid. p 66

El gráfico muestra la relevancia según la percepción de los estudiantes en mayor cuantía hacia las competencias genéricas, las cuales como se mencionó anteriormente tienden a ser netamente ocupacionales, para lo cual se necesitan herramientas para simular escenarios que permitan al estudiante desarrollarlas antes de ir al entorno laboral.

Son entendibles las demandas de perfiles laborales por partes de los propietarios de las compañías en cuanto a sus abundantes requerimientos, ya que aquellos seleccionados tendrán la responsabilidad de gerenciar una dependencia de la empresa o la organización en general. Son de reconocer los esfuerzos de propietarios por construir y establecer sus compañías, es notorio que existe un riesgo grande si a quien se le delega y se le reviste de la autoridad y responsabilidad para la toma las decisiones en las organizaciones no tiene las facultades necesarias para como mínimo sostener las condiciones actuales en una empresa, partiendo de que se encuentra en un estado positivo. Dicho esto debemos analizar precisamente cuales son las cualidades que demandan los empresarios para el perfil de gerente, teniendo en cuenta de que el administrador de empresas es muy versátil y se puede desempeñar en diferentes dependencias y niveles jerárquicos de la organización, sin embargo, es tal vez la gerencia el punto máximo de su carrera (dependiendo claramente de la magnitud y volumen de la compañía en que se encuentre), siendo esto también el objetivo de las instituciones de educación superior, formar administradores de empresas para los niveles más altos de las jerarquías institucionales.

Ilustración 2. Perfil gerencial para el siglo xxi

| Dimensión intelectual |
|--|
| Dominio conceptual de nuevas teorías y enfoques gerenciales Capacidad para pensamiento holístico, crítico, creativo y estratégico Con confiabilidad técnica Capacidad para asumir una visión sistémica de la realidad Con propensión a la innovación Hábil en el manejo de otros idiomas Con capacidad para gestionar las TICs Dispuestos a un aprendizaje permanente Con una visión multi - interdisciplinaria Con competencias investigativas |
| Dimensión espiritual |
| Con una visión humanista Formado sobre la base de valores como: compromiso, responsabilidad, integridad, lealtad, honestidad, disciplina, justicia, solidaridad, cooperación Éticos Con conciencia de comunidad Con conciencia ambiental Adaptable a los cambios del entorno Con sentido de trascendencia |
| Dimensión emocional |
| Con competencias emocionales como: autovaloración, autoconfianza, autodominio, espíritu emprendedor, afán de logro, optimismo, autonomía, trabajo en equipo, desarrollo de relaciones sociales, desarrollo de personas, catalizador del cambio, manejo de conflictos, constructor de redes inteligentes, comunicación efectiva, influencia, liderazgo y empatía |

Fuente: MONTILLA, Morelia y LOPEZ, Walevska, Venezuela 2012⁷

El cuadro anterior muestra el perfil gerencial para el siglo XXI el cual además de contener un nutrido campo de exigencias conceptuales también lo hace con respecto a las características y competencias de las que se han mencionado con anterioridad, esto demuestra el camino largo de desarrollo integral que atañe tanto a estudiantes como a entes de educación superior en su rol de prestadores de uno de los servicios más importantes en una sociedad, comprometidos no solo con sus estudiantes, en este punto empezamos a observar repercusiones globales en

⁷MONTILLA, Morelia, y LOPEZ, Walevska. Las Competencias del gerente del siglo XXI y su relación con el plan de estudio de Administración de Empresas de la ULA- Trujillo. En: *Revista Visión Gerencial*, vol. 11, no. 2, 2012, p 363, Venezuela. ISSN 1317-8222.

cuanto a la influencia de empresas bien dirigidas y gestionadas en relación a los efectos en la economía de sus países y del globo en general.

EL gobierno de un país como Colombia y sus instituciones dado que es un país en vía de desarrollo debería estar sumamente atento a la educación de sus ciudadanos, esto en pro de conseguir tal objetivo de desarrollo económico. Por otra parte, los empresarios del país advierten la importancia de las competencias en el ámbito laboral y se alinean con las exigencias globales.

El observatorio laboral para la educación de Colombia en entrevista a Camilo Andrés Correa, gerente nacional de selección del grupo Adecco Colombia le pregunto acerca del reto que suponía la inserción laboral para los egresados en nuestro país, tema al que se refirió de la siguiente manera:

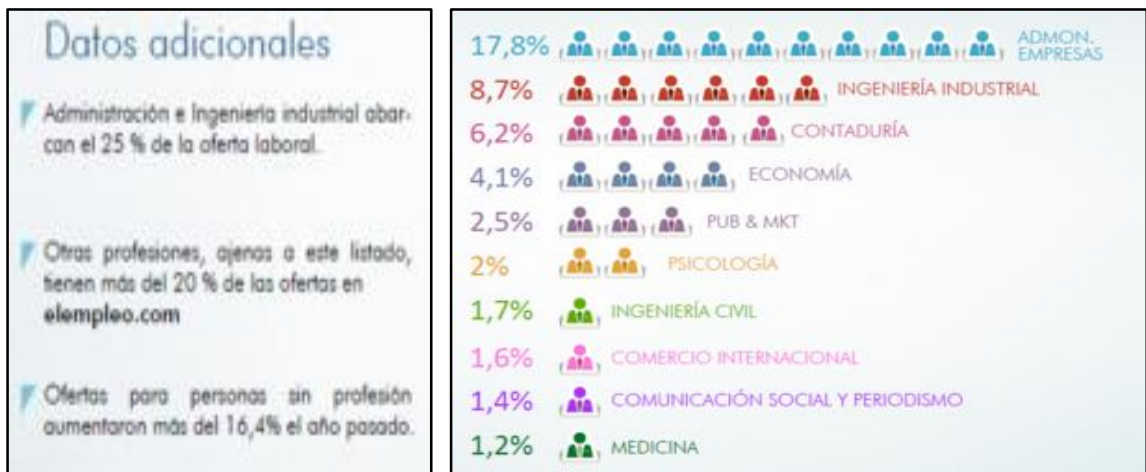
“En este punto toman mucha importancia las pasantías, prácticas universitarias o monitorias realizadas durante la época de estudios. Aquí también es muy importante el perfil profesional en la hoja vida. Si bien no se tiene la experiencia, sí existen estas pasantías o prácticas, pero, además, existe una formación académica, tanto en el colegio como en la universidad, y allí es donde se deben resaltar las principales competencias académicas que aprendió durante sus estudios. Muchos colegios e instituciones de educación superior también tienen unos focos de especialización y esto hay que aprovecharlo al momento de escribir el perfil profesional del recién egresado. Es importante mirar también cuáles son las competencias personales que hemos desarrollado a lo largo de la vida”⁸

Teniendo en cuenta que Adecco es una bolsa de empleo y presta servicios de outsourcing en diversas ramas empresariales , es de destacar el aporte anterior

⁸Graduados Colombia, Observatorio laboral, Entrevista a Camilo Andrés Correa, gerente nacional de selección del grupo Adecco Colombia. Disponible en: www.graduadoscolombia.edu.co/html/1732/w3-article-345271.html, citado el 19 de septiembre de 2017.

debido al auge de la tercerización y a los cientos de trabajadores contratados bajo esta modalidad, estas empresas manejan gran cantidad de la demanda nacional, es decir son el primer filtro para los candidatos y poseen el requerimiento del perfil de la organización a la cual el candidato asistirá a ejercer su labor, de esta forma se evidencia un acercamiento a la situación real del país; por tal razón la necesidad del desarrollo de competencias es latente para todos los egresados y más aún para aquellos titulados en administración de empresas los cuales representan un alto porcentaje de la demanda laboral total de las organizaciones en el país.

Ilustración 3. Porcentaje de profesionales con más oferta laboral en Colombia.



Porcentaje de profesiones con más oferta laboral en 2016(Elempleo.com)⁹

*En el texto se utiliza el término oferta laboral para todas aquellas personas aptas para trabajar, en contraste, la fuente citada anteriormente lo utiliza para referirse a los requerimientos de personal de las organizaciones.

⁹ELEMPLEO.COM, Informe de Tendencias Laborales de empleo.com, en línea. Disponible en: www.empleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/conoce-el-informe-de-tendencias-laborales-de-empleocom-5166, citado el 21 de Septiembre de 2017.

El análisis de las cifras anteriores nos muestra incluso como dobla el porcentaje de demanda laboral del primer puesto con respecto al segundo, la importancia de los titulados en administración de empresas para el país es de destacar, sin embargo, la cuestión estriba en la calidad de estos profesionales y de qué manera satisfacen (si lo hacen) la necesidad por la cual la empresa los contrata. En este punto el perfil del administrador el cual se ha nutrido a través de su proceso formativo y de las competencias adquiridas en las instituciones donde se desarrolló o incluso de sus experiencias cotidianas (cabe destacar no son las mismas para todos debido a los diferentes entornos en que se desenvuelven), son las que determinaran su éxito. Ya sé mostro información exponiendo que al parecer el proceso de adquisición de conocimientos está resultando insuficiente para esto, en ese orden de ideas el primer cuestionamiento en este contexto sería: ¿Es suficiente la llamada “práctica profesional” o pasantía como plataforma para la culminación del desarrollo del estudiante?

Para responder a esta incógnita primero debemos acercarnos un poco al tema de las prácticas profesionales, las cuales fueron pensadas por los entes de educación como un mecanismo complementario para la formación del estudiante, donde este no solo coloca en práctica todo lo que sabe conceptualmente, lo experimenta y a través de ello logra constatar la efectividad de las teorías aprendidas, incluso infiere sobre dichas teorías creando hipótesis de cómo se deben ejecutar para lograr lo que todo administrador busca, es decir, resultados encaminados a la rentabilidad de la organización, su crecimiento y supervivencia. El marco de la práctica se muestra como herramienta perfecta para alcanzar el profesional integral y competente que demandan las empresas hoy, ya que no es lo mismo planear una estrategia empresarial en un salón de clases con todas las variables maleables y beneficiosas, que en el mercado real donde el administrador maniobra ante los diversos obstáculos para llegar a su meta. Sin embargo, en muchas ocasiones las prácticas profesionales, pasantías y demás no cumplen con lo aquí descrito. Las organizaciones a las cuales se dirigen los estudiantes

avalados para ser su práctica se encuentran en la mayoría de las ocasiones con puestos totalmente operativos y asistenciales en donde no ejercen su profesión como tal, solo se valen de sus conocimientos para cotejarlos con la funcionalidad de la empresa y realizar ciertos supuestos, sin embargo continúan sin “hacer”, sin “practicar”; existe cierto grado de responsabilidad de las empresas ya que también deberían estar comprometidas con estos estudiantes brindándoles ambientes que permitan una práctica real de su profesión, teniendo en cuenta claro está ,ciertas precauciones que no comprometan el sano funcionamiento de la organización. Si existe poca propensión de la empresa a cooperar con este proceso educativo debido a los riesgos en que se puede incurrir por la inexperiencia de los estudiantes realizando ciertas labores, volveríamos al punto de partida y a tener como referencia a las universidades como tal en su rol de responsabilidad en el proceso de educación, en este orden de ideas la cuestión estriba en lo siguiente: ¿qué más deben hacer las institución de educación superior dentro de su proceso para facilitar al estudiante la práctica, la experiencia y con ello el bagaje suficiente para acudir a una organización preparado para asumir retos verdaderamente administrativos y gerenciales?.

Atendiendo a esta problemática son muchos los caminos en los que han incursionado las universidades alrededor del globo, existen facultades de ciencias administrativas que cuentan con laboratorios de finanzas, de ventas, simulación de bolsa de valores, cámaras de Gesell, visitas empresariales, software y aplicaciones que intentan simular el ambiente organizacional adecuando una interfaz para que el estudiante tome decisiones según las variables que arrojan dichos programas, escuelas de negocios y demás ayudas didácticas que cada profesor implementa con el fin de que el estudiante absorba en un mayor porcentaje el conocimiento que intenta transferir y desarrolle las competencias antes descritas. Sin embargo, uno de los elementos clave de la práctica parece continuar ausente; haciendo referencia al ambiente real del mercado, bajo circunstancias en muchas ocasiones impredecibles, bajo todas las variables del

entorno, situación a la que se enfrentara el profesional de administración de empresas día tras día. Por otra parte en algunas universidades existen consultorios administrativos para practicas estudiantiles, los cuales buscan generar una relación y acercamiento entre el sector empresarial y el alumnado de semestres superiores; a través de que estos atiendan problemáticas que aquejan a los empresarios, lo que genera un beneficio bilateral, iniciando con el escenario real en el que se sumerge el estudiante al diagnosticar el problema y proponer acciones de mejora, todo encaminado a la adquisición de competencias y habilidades que complementen al estudiante. Por otra parte, el empresario obtiene soluciones para las circunstancias organizacionales que atraviesa. Así estamos ante una plataforma idónea para el propósito de formar profesionales integrales en el ámbito administrativo.

Entre muchos entes de educación superior a la vanguardia y comprometidos con el proceso de formación de sus estudiantes y el desarrollo de la comunidad en donde se encuentran podemos nombrar a la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, la cual en su facultad de Ciencias Administrativas y contables cuenta con un consultorio administrativo el cual se describe como una iniciativa gratuita que busca que los microempresarios del sector donde opera la universidad puedan acceder a conocimientos técnicos en la materia, En el intervienen estudiantes de octavo y noveno semestre del programa de administración de empresas además de algunos docentes en rol de supervisión. ¹⁰

En el ámbito nacional aparece la Universidad nacional de Colombia con un proyecto de consultorio administrativo, el cual tiene por objetivo *“Crear un ambiente propicio para la generación, formulación e incubación de ideas de negocio a través de la interrelación entre la comunidad universitaria, su entorno*

¹⁰ PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE ECUADOR, Consultorios administrativos, En línea, Disponible en: www.puce.edu.ec/portal/content/Consultorios%20administrativos/1169;jsessionid=obv9lcx2jxQPD9OBrGdbmxM2.pucenode2?link=oln30.redirect, citado el 21 de Septiembre de 2017.

local, regional, Nacional e Internacional, con el fin de fortalecer el tejido empresarial, cultural y social del país desde la academia”¹¹.

En cuestión departamental, el Valle del Cauca cuenta con ICECOMEX en la universidad Icesi el cual se define como un consultorio de comercio exterior (a pesar de no ser de la materia administrativa que es la que compete a este trabajo, conserva un alto grado de afinidad) que busca facilitar de manera gratuita información de dicho campo a los pequeños y microempresarios de la región.¹²

Dentro del contexto de la Universidad del Valle encontramos que una de las sedes (Norte del Cauca) cuenta con un Consultorio contable el cual como ente adscrito a la universidad se define a sí mismo como una respuesta a la iniciativa de proyección social de la institución, es decir, además de la posible construcción del profesional integral antes mencionado; la Universidad también puede beneficiarse sobre manera de este tipo de plataformas a través del Good Will que puede generar el apoyo a la comunidad, a través de la promoción de los servicios del consultorio que derivan en el progreso de las empresas de la región y con ello el bienestar de la comunidad.¹³

Esta plataforma con todos los aspectos que cubre y los roles que ejecutan cada uno de sus actores la convierte en herramienta idónea para potenciar a estudiantes, equipo docente, sector empresarial y a la Universidad misma.

¹¹ UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, consultorio administrativo, En línea, Disponible en: www.fadmon.unal.edu.co/inicio/extension/extension-en-la-facultad-de-administracion/consultorio-administrativo.html, citado el 21 de Septiembre de 2017.

¹²UNIVERSIDAD ICESI, Icecomex, consultorio de comercio exterior, En línea, disponible en: www.icesi.edu.co/icecomex/, citado el 21 de septiembre de 2017.

¹³ UNIVERSIDAD DEL VALLE, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION, sede norte del cauca, En línea, Disponible en: <http://nortedelcauca.univalle.edu.co/comunidad-institucion-y-empresas/consultorio-contable>. Citado el 21 de septiembre de 2017.

2.DEFINICION DEL PROBLEMA.

La ciencia administrativa además de su extenso componente teórico exige una aplicación práctica de los conceptos por parte de todos aquellos estudiantes que buscan lograr pericia en este campo; para que estos aspirantes obtengan la apropiación total de estas habilidades se hace necesario el acceso a diversas plataformas en donde puedan colocar a prueba las teorías existentes, generar nuevas y perfeccionar su estilo de administración. Todo ello en un ambiente desafiante pero que no comprometa la operación estable de una organización, esto debido a la condición del estudiante y de su proceso de formación. Estas herramientas se hacen necesarias en el marco del proceso formativo del estudiante que debe ser integral, es decir, debe existir una combinación balanceada entre conocimiento y practica que haga competente y atractivo para el mercado laboral al profesional en administración de empresas

La universidad del Valle sede Palmira cuenta con herramientas para el desarrollo de habilidades administrativas practicas al mencionar las tradicionales pasantías y prácticas profesionales, sin embargo, no existen otras herramientas que apoyen el proceso de formación en cuanto a la adquisición de competencias laborales, lo que deriva en egresados en desventaja ante aquellos estudiantes formados en universidades del país que si gozan de plataformas para fomentar dichas competencias. Problemática que se agrava al analizar la cifra elevada de egresados a nivel nacional de dicha profesión y con esto la fuerte competencia por los puestos de trabajo que terminaran en manos de aquellos que cumplan el perfil demandado por las organizaciones a un nivel integral. Por otra parte la relación entre el sector empresarial y la universidad no es muy estrecha debido a que son pocos los proyectos o mecanismos que buscan beneficios en ambos sentidos y con esto su acercamiento; este sector empresarial local caracterizado entre otras cosas por su población en mayor número de micro y pequeñas empresas que se

ve en apuros ante diversas circunstancias propiciadas por el mercado cambiante y entorno globalizado no cuenta con las herramientas suficientes para asesorarse de cómo manejar dichas situaciones, convertirlas en oportunidades y fortalecer su organización, en muchos casos se debe a la poca capacitación formal del propietario y a la falta de músculo financiero para acceder a una consultoría.

Un mecanismo o plataforma de cooperación Universidad-Empresas, como un consultorio administrativo representaría un aporte para el desarrollo de la comunidad, egresados competitivos, reputación como ente de educación superior responsable socialmente y un sector empresarial sólido

2.1 FORMULACION DEL PROBLEMA.

¿La creación de un consultorio administrativo para prácticas de los estudiantes del programa de administración de empresas de la universidad del Valle sede Palmira permitiría la apropiación de competencias laborales a través de asesoría a las MYPES y con ello el desarrollo de la comunidad en general?

2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe necesidad de crear un consultorio administrativo en la Universidad del Valle sede Palmira por parte de los actores involucrados (Estudiantes, profesores, empresarios) en dicha plataforma?

¿Cuál sería el posible funcionamiento de un consultorio administrativo establecido en la Universidad del Valle sede Palmira?

¿Qué beneficios traería la creación de un consultorio administrativo para sus actores principales, estudiantes de administración de empresas, profesores del tal programa e industria local?

3.OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

- Proponer la creación de un consultorio administrativo para prácticas estudiantiles del programa de administración de empresas de la universidad del Valle sede Palmira en el año 2018.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar la necesidad de un consultorio administrativo para la ejecución de prácticas de los estudiantes de administración de empresas de la universidad del valle sede Palmira.
- Diseñar el esquema de funcionamiento de un consultorio administrativo en la Universidad del Valle sede Palmira.
- Identificar los beneficios de la creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle sede Palmira para todos los actores involucrados en esta plataforma.

4. JUSTIFICACION

El desarrollo de competencias administrativas a través de brindar consultoría continua a diversas organizaciones potenciaría al administrador de empresas de la universidad del Valle sede Palmira, iniciando con la posibilidad que tendría de diagnosticar el problema o situación de una organización, observando el panorama completo en el que opera una compañía, entendiendo como repercute cada variable del entorno político, ambiental, económico, tecnológico, social, competitivo y legal, además de inferir en dicho marco circunstancial para proponer planes de acción y mejora que permitan una gestión óptima de la organización; en el análisis resultante de dicho diagnóstico el practicante deberá cuestionarse a sí mismo y buscar dentro de sí las diversas estrategias y técnicas que sabe conceptualmente para decidir cual tendría la mejor efectividad bajo la circunstancia existente, así incluso reforzara el conocimiento teórico, de aquellas técnicas que estaría considerando para su plan de acción, esta práctica puede ser una guía para que el estudiante decida cuál es la rama administrativa en la cual se especializara o se puede desempeñar en distintos campos, dándole así un argot y bagaje representativo, y con ello una visión holística del mercado.

Por otra parte, la competencia laboral marcada cada vez más por la heterogeneidad de los grupos que componen las organizaciones debido a la importación de talentos representa una amenaza para aquellos egresados con insuficientes habilidades aplicativas, gestoras y de liderazgo dadas en gran medida por la práctica. A través de la plataforma denominada consultorio administrativo el administrador de empresas de la universidad del Valle sede Palmira tendrá la posibilidad de competir y hacer algo más que sobrevivir en el mercado, habrá lugar para destacar y traer mejor calidad de vida para ese individuo y su familia, además de ser motivo de orgullo para ella y la institución en que se formó, la cual a través de los estudiantes sobresalientes, que se esperaba

sean la mayoría a través de la implementación de tales herramientas soporte, obtendría una alta reputación en el mercado. Es destacable la fama positiva que tienen los egresados de la universidad del valle, sin embargo, obtener tal Good Will como facultad, incrementaría la demanda de sus servicios educativos, incluso se podría contemplar la visión de alojar alumnado internacional que busca la integralidad que ofrecería el programa, recordando que la situación descrita como problema atañe a todo el globo. Teniendo en cuenta dicho aumento hipotético de la demanda del programa, la universidad podría ser subsidiada en mayor cuantía para poder albergar el número de estudiantes atraídos por la nueva percepción hacia la facultad y la universidad en general, y por mantener las condiciones de las plataformas que hicieron posible el logro.

Por otra parte, el consultorio administrativo a través de la atención a tal número de empresas podría consolidar un banco de casos reales para su análisis por estudiantes de semestres iniciales que aún no están avalados para hacer prácticas pero que resultarían altamente útiles para formarlos e inclinarlos rápidamente hacia la resolución de problemas y orientación a los resultados.

Los resultados de las consultorías que en diversas ocasiones podrán ser constatados en la región y las empresas a las que se dio atención, darán a la Universidad del valle no solo reputación en cuanto a la competitividad de sus egresados en el programa de administración de empresas sino que además sería visto como ente de educación superior socialmente responsable y comprometido con la comunidad empresarial y la ciudadanía en general; esto analizado desde las perspectiva del bienestar de la población empresarial de una región, la cual se beneficiaría en gran medida a través de este plan, haciendo sus compañías competentes y prosperas con tendencia a crecer, ser más rentables y brindar más beneficios para sus propietarios pero también a generar empleo, con ello el bienestar se extiende a la comunidad en general. Estos posibles nuevos empleos que se generaran en el largo plazo tendrán como relevantes candidatos a aquellos estudiantes de administración que apoyaron el proceso de una u otra empresa, es

decir, la relación de los estudiantes de forma individual con los empresarios de la región crecerá en gran medida, esto dando pie incluso a posibles emprendimientos a través de sociedades y de redes interpersonales que faciliten la labor. A través de este dinamismo económico y de la baja en la tasa de desempleo que podría ser el resultado del consultorio en el largo plazo, traería a la ciudad (adicionalmente a su región de influencia) el tan buscado desarrollo económico.

5. MARCO CONTEXTUAL



La universidad del valle, considerada como una de las instituciones de educación superior más importantes del suroccidente de Colombia, ha tenido una trayectoria de 70 años formando ciudadanos nacionales y extranjeros en diversos campos del conocimiento; tanto en la modalidad de pregrado como de posgrado. Ostenta acreditación de alta calidad otorgada por el ministerio de Educación la cual tiene una vigencia de 10 años, siendo el tiempo máximo que se le concede a las Universidades del País.

La institución surgiría por la necesidad y demanda de personal calificado en la región para asegurar la sostenibilidad y desarrollo de Cali, ciudad donde se encuentra la Sede principal de la Universidad. Esto debido a la progresiva inversión de capital nacional y extranjero que se dio a partir de 1930, industrializando la ciudad y el departamento del Valle del cauca en general. Para suplir la demanda de personal calificado se crean la Estación Agrícola Experimental de Palmira y el Instituto Técnico Industrial Antonio José Camacho. En esta última organización de educación ejercía como rector para el año 1945 Tulio Ramírez del cual surgió la idea de crear una universidad para la región, idea impulsada por la solicitud de la cámara de comercio de Cali por la creación de una facultad de enseñanza comercial e industrial. El suceso se ratifica el 11 de junio de 1945 con la orden de crear la universidad industrial del Valle por parte de la asamblea departamental.¹⁴

¹⁴WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE- (en línea)
https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_del_Valle, citado el 22 de septiembre de 2017.

La facultad de Ciencias de la Administración se ubica en la sede San Fernando Cali, fue fundada el 26 de junio de 1984, designa como misión *“la formación integral del ser humano, en el nivel superior, mediante la generación, apropiación y difusión del conocimiento administrativo, contable, financiero y otros conocimientos complementarios, para contribuir al desarrollo sostenible de las organizaciones y de la sociedad, con autonomía, liderazgo, vocación de servicio social y espíritu innovador, crítico, pluralista y analítico”* ¹⁵. Dentro de sus programas académicos se encuentra el pregrado de Administración de empresas, el cual se encuentra disponible en modalidades diurna y nocturna ambas con un número de créditos a cursar de 160.

El proyecto en cuestión, tendrá lugar en la Universidad del Valle sede Palmira, en su Facultad de ciencias de la administración, para el programa de Pregrado en administración de empresas, el cual cuenta con 381 estudiantes matriculados en el periodo semestral de Febrero-Junio de 2018, estos se desenvuelven en el contexto de la ciudad de Palmira, fundada en el año 1680, ubicada la región sur del departamento del Valle del Cauca sobre las coordenadas 3°31´48” de latitud norte y 76°81´13” de longitud al oeste de Greenwich, posee una superficie de 1123 km², la temperatura en su casco urbano oscila entre los 18 y 37 grados centígrados , su altura sobre el nivel del mar es de 1.001 metros y posee una población total de 283.431 habitantes según el último censo; considerando la expansión de la ciudad se estima que pasado el año 2017 la cifra ha superado los 300.000 habitantes. ¹⁶

La ciudad limita al norte con el municipio de El cerrito, al este con el departamento del Tolima, hacia el sur con los municipios de Pradera y Candelaria y al oeste con la ciudad de Cali y los municipios de Yumbo y Vijes. La división política de la

¹⁵UNIVERSIDAD DEL VALLE, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION, (en línea) <http://administracion.univalle.edu.co/la-facultad>, citado el 22 de septiembre de 2017.

¹⁶WIKIPEDIA LA ENCICLOPEDIA LIBRE (en línea) [https://es.wikipedia.org/wiki/Palmira_\(Valle_del_Cauca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Palmira_(Valle_del_Cauca)), citado el 22 de septiembre de 2017.

ciudad esta categorizada en dos sistemas, uno urbano (barrios) y el segundo por corregimientos (rural). El primero se estructura por comunas de la Numero 1 hasta la numero 7; el segundo sistema desde la numero 8 a la numero 16.¹⁷

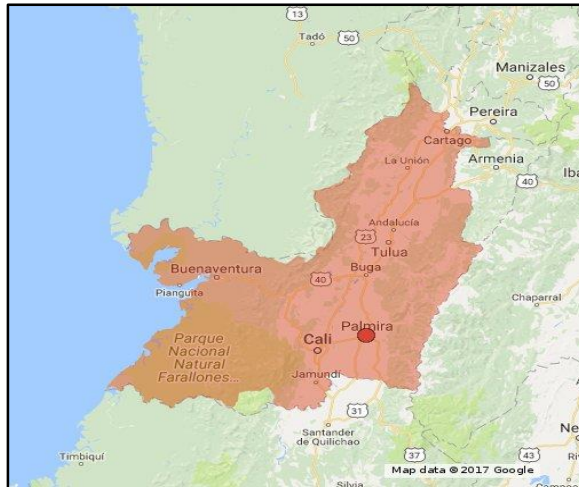


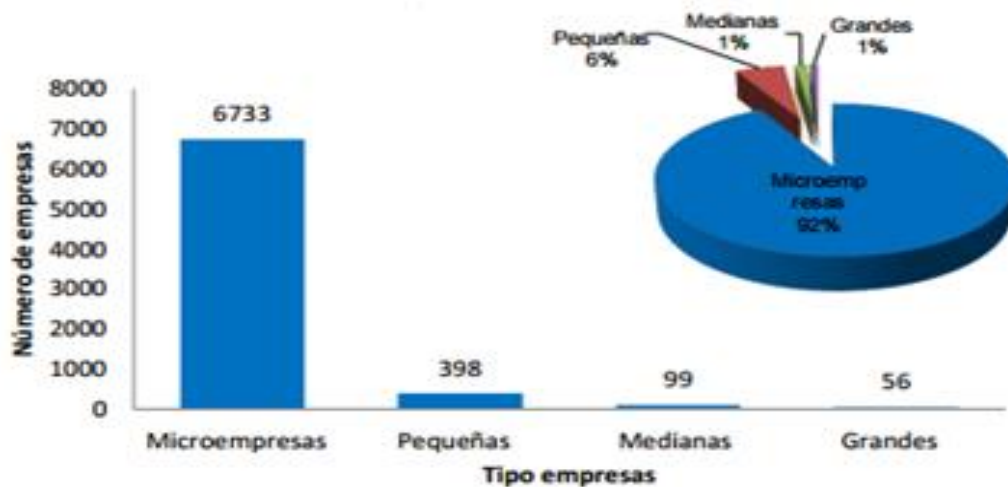
Ilustración 4. Mapa del valle del cauca

Fuente: Wikipedia-
Enciclopedia Libre

Palmira es conocida como la capital agrícola de Colombia, a ello se debe que la celebración de la feria nacional de la agricultura tenga sede en su territorio año tras año. Entre sus productos agrícolas destacan la caña de azúcar (como principal producto), la soya, el maíz y el tabaco. Los ingenios azucareros a través de sus cultivos y los productos derivados que obtienen de dicha materia prima son los propulsores de la economía palmireña, la tecnificación de sus procesos e inversión en tecnología ha solidificado dicho sector; sin embargo, la ciudad también es movilizada gracias al sector de la ganadería, el comercio y la industria. No obstante, la demografía empresarial se encuentra caracterizada por tener una mayor proporción de micro y pequeñas empresas.

¹⁷ Ibíd., p. 1

Grafica 3 Composición Empresarial En La Ciudad De Palmira



Fuente: Anuario estadístico de Palmira 2016, Cámara de comercio de Palmira.¹⁸

La población empresarial categorizada en 92% de microempresarios y un 6% de pequeñas empresas son el objetivo principal para las prácticas estudiantiles dentro de la propuesta de creación de un consultorio administrativo; estas compañías caracterizadas por dirigentes empíricos sin una educación formal son los que podrían acudir por atención al consultorio, cabe mencionar que tanto las medianas como grandes empresas también tendrían las puertas abiertas de esta plataforma de apoyo, sin embargo estas poseen el músculo financiero suficiente para asesorarse con entidades privadas. Los estudiantes que acudirán a las compañías objetivo no solo se rodearán del funcionamiento de la organización como tal, sino que trabajarán en colaboración con el propietario y su fuerza de trabajo, creando adhesión en el grupo y buscando el bienestar y prosperidad a través de sus propuestas de mejoramiento y resolución de conflictos, con esto los efectos

¹⁸CAMARA DE COMERCIO PALMIRA, Anuario estadístico de Palmira 2016, En línea, Disponible en: www.fundacionprogresamos.org.co/anuarios_estadisticos/palmira/anuario_2016/aspe.html, citado el 21 de Septiembre de 2017.

benéficos se ramifican hacia la organización que recibió la atención como tal, al propietario y su familia, a cada uno de los empleados y su núcleo familiar, al estudiante debido la experiencia ganada en cada consultoría y a la Universidad del Valle en su misión de formar profesionales integrales y su compromiso con la comunidad y desarrollo regional.

6. MARCO CONCEPTUAL.

Consultorio: *“Establecimiento donde se puede pedir consulta u opinión sobre una determinada materia”*.¹⁹

Consultoría: *“Por proceso de consultoría entiendo cualquier forma de proporcionar ayuda sobre el contenido, proceso o estructura de una tarea o de un conjunto de tareas, en que el consultor no es efectivamente responsable de la ejecución de la tarea misma, sino que ayuda a los que lo son”*²⁰

Consultorio administrativo: plataforma dinámica, manejada a través de canales físicos y/o virtuales que permite a empresarios y/o emprendedores solicitar atención a sus requerimientos organizacionales los cuales son gestionados por consultores que recomiendan, clarifican y guían las acciones que permitan alcanzar los objetivos de la compañía según las circunstancias del entorno.

Profesional en administración de empresas: individuo característico que sobresale del conjunto humano como un especialista en lograr resultados, cuya conducta debe estar enmarcada en unos cánones de actuación administrativa eficiente: la programación del tiempo, la motivación de la organización, la fijación de objetivos, son aspectos que debe desarrollar el administrador. El éxito de su

¹⁹ OXFORDDICTIONARIES. Consultorio. En línea. Disponible en:

<https://es.oxforddictionaries.com/definicion/consultorio> , citado en 29 de Julio de 2018.

²⁰ BAUER, Michael. BERGER, Roland. BOULDEN, George. BREWSTER, Chris. COOPER, Chris. COX, George. GLADSTONE, Alan. GUTHRIE, Colin. HARPER, Malcolm. HEPTONSTALL, John. JOHRI, Hari. KANAWATY, George. KENNEDY, James. KUBR, Milan. MAISTER, David. MORGAN, Rebecca. NECK, Philip. NORTH, Klaus. PROKOPENKO, Joseph. STONE, Edward. SYME, John y TINDLEY, Denis. La Consultoría De Empresas: Guía para la profesión, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, tercera edición, 1997. 9 p. Guía, Servicios consultivos en materia de gestión, consultor de empresas. No 12.04.1, ISBN 92-2-309449-6.

acción estará dado por los conocimientos que tenga del negocio, por su estilo y método ejecutivo y por sus condiciones personales. (DRUCKER, Peter)²¹

Globalización: *“proceso de universalización de la economía y desterritorialización conforme con el cual las distancias físicas y las fronteras han perdido buena parte del significado que habían tenido en los últimos siglos”.*²²

Competencias: *“son los desempeños, el saber-hacer, en este hacer se articulan conocimientos, habilidades, actitudes, valores y tiene que ser congruente con el contexto y con la complejidad del problema que se atiende para que sea un actuar responsable y efectivo”* (MORALES, José y VARELA, margarita).²³

Competencias laborales: serie de conocimientos, habilidades y actitudes que deben desarrollarse para la consecución efectiva de objetivos en el ámbito laboral, independiente del sector económico y nivel jerárquico del puesto de trabajo. (Ministerio de educación Nacional, Republica de Colombia)²⁴

Mercado laboral: *“Se denomina mercado de trabajo o mercado laboral al mercado en donde confluyen la oferta y la demanda de trabajo. La oferta de trabajo está formada por el conjunto de trabajadores que están dispuestos a*

²¹DRUCKER, F. Peter. El ejecutivo eficaz, Nueva York, Harper & Row, 1966. Citado por RAMIREZ, Carlos. Fundamentos de administración 3cra edic. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones, 2010.p 44 (ISBN 9789586486385).

²²ANDER-EGG, Ezequiel. Globalización: El proceso en el que estamos metidos. 1era edición. Buenos aires, Argentina: Editorial Brujas, 2015.p 16 (ISBN 9789875912106).

²³ MORALES, José y VARELA, margarita. El debate en torno al concepto de competencias, En: Investigación en educación médica. En línea. Vol. 4, núm. 13. 2015. Distrito federal, México. Citado el 26 de septiembre de 2017. ISSN 2007-865X.

²⁴ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, REPUBLICA DE COLOMBIA, Articulación de la educación en el mundo productivo. En línea. Disponible en: www.mineducacion.gov.co/1759/articles-106706_archivo_pdf.pdf, citado en 27 de septiembre de 2017.

trabajar y la demanda de trabajo por el conjunto de empresas o empleadores que contratan a los trabajadores” (Economipedia).²⁵

Profesional integral: (Servicio nacional de aprendizaje SENA)²⁶ Es aquel que logra el desarrollo de conocimiento especializado en una rama específica del saber, así como de aptitudes y valores que permitan a la persona desempeñarse satisfactoriamente en el entorno laboral.

Prácticas profesionales-Pasantía: *“La Práctica Profesional es el proceso mediante el cual los alumnos y alumnas egresados de un Establecimiento Técnico Profesional formalizan las habilidades y conocimientos adquiridos durante su formación profesional, entendiendo como un período que posibilita validar, en un contexto laboral, los aprendizajes obtenidos en la etapa formativa”.* (LICEO TECNICO PROFESIONAL PAPUDO)²⁷

*Cabe anotar que la diferencia entre estos conceptos estriba en el marco legal que las rige según las disposiciones gubernamentales y con ello las condiciones de la empresa que recibe al estudiante y de la institución de educación superior de donde proviene.

²⁵ ECONOMIPEDIA. Mercado laboral. En línea. Disponible en: <http://economipedia.com/definiciones/mercado-laboral.html>, citado en 27 de septiembre de 2017.

²⁶ SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE (SENA). Glosario. En línea. Disponible en: <http://archivo.sena.edu.co/Portal/Servicio+al+Ciudadano/Glosario/>, citado en 27 de septiembre de 2017.

²⁷ LICEO TECNICO PROFESIONAL PAPUDO. Reglamento de práctica y titulación. En línea. Disponible en http://www.municipalidadpapudo.cl/reglamento_practicas_liceo.pdf, citado en 27 de septiembre de 2017.

7. MARCO TEÓRICO

Dado que el presente trabajo tiene como foco fundamental proponer una plataforma que incentive el desarrollo de competencias y habilidades prácticas para el administrador de empresas es importante conocer los ejes conceptuales del aprendizaje en el ser humano y como desarrolla capacidades para sortear y manejar las situaciones en las cuales se ve inmerso según la actividad que desarrolle en su vida, para este caso el contexto será aquellas competencias necesarias para el ámbito organizacional. En el proceso de adquisición de dichas habilidades encontraremos actividades de asesoría y consultoría propias de la propuesta del presente trabajo por lo cual también será importante presentar las teorías que soporten la relevancia de estas actividades en el campo de la administración de empresas, así como la estructura idónea para el funcionamiento del consultorio administrativo.

7.1. APRENDIZAJE

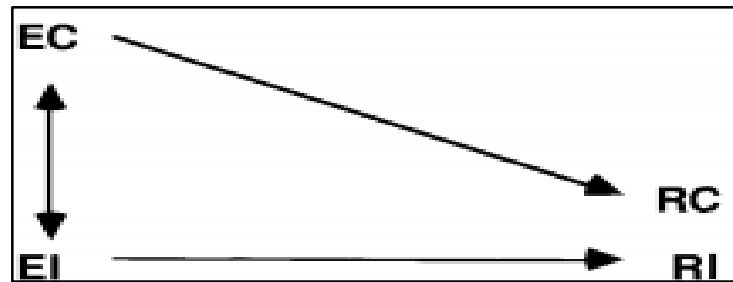
La definición más amplia de aprendizaje hace referencia a la adquisición de conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes a través de diferentes medios y herramientas que van desde la experiencia personal, la observación directa, el acompañamiento de un tutor o el simple descubrimiento autónomo. Sin embargo, el proceso en el cual está inmerso el ser humano para absorber dichas facultades es el que ha sido motivo de controversia al igual que la efectividad de los diferentes métodos y herramientas a las cuales podemos acceder; ya que según diferentes ramas de estudio y diversos investigadores la estructura del aprendizaje comprende variedad de matices y se puede dar según distintos modelos.

Es indispensable citar las teorías de aprendizaje más relevantes a lo largo de la historia de la humanidad, de esa manera poder vislumbrar la efectividad de estas y que grado de importancia adquiere la etapa práctica de un proceso formativo.

Inicialmente es preciso mencionar a Iván Pávlov y su corriente conductista como uno de los pioneros en cuanto a la descripción de un modelo de aprendizaje, este descubrió a través de experimentos con animales que el aprendizaje sucedida en el momento en que se asociaban dos o más estímulos generando así una respuesta condicionada, es decir aprender una conducta según un contexto dado que por repetición se asimila al punto de que se actúa igual cada vez que se presentan dichos estímulos. La descripción del modelo contiene varios elementos entre los cuales intervienen en primera instancia un estímulo incondicionado (EI) el cual provoca una respuesta incondicional (RI); esta relación se da de manera instintiva, ya que la (EI) genera la (RI) de forma natural. Seguido a esto aparece un estímulo condicional (EC) el cual es totalmente neutro a la (RI), sin embargo es aquí donde ocurre el proceso de asociación, ya que a pesar de que el (EC) no genera de forma natural la (RI), se realiza un proceso de intervención de modo que se asocien ambos estímulos lo que genera que la (EC) genere una respuesta condicionada (RC) la cual resulta de la repetición de la intervención y termina siendo similar a la (RI).²⁸

²⁸ PAVLOV, Iván. CONDICIONAMIENTO CLASICO, Citado por: MARCOS MALMIERCA, José Luis. Procesos básicos de aprendizaje y aprendizaje escolar. Condicionamiento Clásico: Principios Y Procedimientos De Intervención Psicopedagógica. Ed 1. Coruña, España: Universidad de da Coruña 1994, 39 p, (8488301952).

Ilustración 4. Modelo de aprendizaje conductista de Iván Pávlov



Fuente: Procesos básicos de aprendizaje y aprendizaje escolar.

Otra teoría de gran relevancia y repercusión en el sistema educativo en muchos países alrededor del globo es la dictada por Jean Piaget, basada en una corriente constructivista en donde se afirma que el individuo y su aprendizaje obedecen a un proceso de crecimiento y desarrollo, donde conforme cambia su entorno y las condiciones que se presentan en este, el individuo debe realizar un proceso de adaptación a tal contexto y de manera interna realiza un proceso que denomina organización, donde la estructura mental asimila los cambios para así generar el aprendizaje. Piaget tenía como objetivo explicar las formas más elementales del pensamiento humano partiendo de modelos biológicos y precisamente su teoría se puede soportar en el instinto de supervivencia de un organismo ante su entorno aceleradamente cambiante, donde para subsistir tiene que adaptarse a su ecosistema; a pesar de que inicialmente podría verse como una teoría básica también podemos extender el modelo a la dimensión del conocimiento último, ya que este obedece a la evolución natural del hombre y se hace totalmente necesario para la supervivencia de dicha especie en el mundo globalizado. De esta forma el modelo alude a la espontaneidad e interacción del individuo conforme al entorno y sus variables.²⁹

²⁹ PIAGET, Jean. TEORÍA CONSTRUCTIVISTA DEL DESARROLLO DE INTELIGENCIA, Citado por: PÉREZ RODRÍGUEZ, Patricia Margarita, En: Tiempo de educar: Revisión de las teorías del aprendizaje más sobresalientes del siglo XX. En línea. Vol. 5, julio 2004, Toluca México (<http://www.redalyc.org/pdf/311/31101003.pdf>) (Citado en 04 de diciembre de 2017) (1665-0824).

La corriente constructivista del aprendizaje cuenta con diversos exponentes y variantes dentro de sí misma, ejemplo de ello son los estudios de David Ausubel y su teoría del aprendizaje significativo, en la cual describe la relación entre el objeto de aprendizaje y el individuo que intenta aprender, todo en un marco de retrospcción. Para Ausubel *“el objeto de aprendizaje debe ser funcional, integrable, potencialmente significativo e internamente coherente, mientras que el sujeto que aprende debe disponer de las estructuras cognitivas necesarias que le permitan establecer relaciones con el nuevo conocimiento, es decir conocimientos previos y presentar una actitud favorable frente al nuevo aprendizaje”*³⁰.

Ausubel apela a la importancia de la práctica para interiorizar el nuevo conocimiento haciéndolo realmente significativo. Por otra parte, advierte la predisposición biológica del cerebro para el aprendizaje, por tanto, el ser humano tiene la estructura cognitiva ideal para la absorción de nueva información sin embargo esta debe combinarse con una actitud de motivación por aprender, vital al momento de la interacción con la nueva información.

De la misma forma que el constructivismo, la corriente conductista también se ramifica de la ayuda de diversos investigadores y teóricos, tal es el caso de Albert Bandura el cual teorizo acerca del aprendizaje social, el postulado principal de tal modelo es el aprendizaje a través de situaciones reales en contextos sociales apelando a los procesos de auto-regulación y auto-reflexión del ser humano para la comprensión del entorno, ligado a dichos procesos se encuentra la observación de las conductas de los pares humanos para consolidar el aprendizaje, ya que argumenta el proceso de aprender como una imitación y modelación en el

³⁰ AUSUBEL, David. APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO, Citado por: CARRILLO, Mariana; PADILLA, Jaime; ROSERO, Tatiana; VILLAGÓMEZ, María Sol, En: ALTERIDAD: La motivación y el aprendizaje. En línea, Vol. 4, julio-diciembre 2009, Cuenca, Ecuador. Disponible en: (<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467746249004>), (Citado el 10 de diciembre de 2017) (1390-325X).

contexto social.³¹ Tanto la corriente constructivista como conductual apuntan y dictan en la mayoría de sus ramas a un aprendizaje a través de la asimilación del entorno y a la práctica de los conocimientos para completar el ciclo de absorción de información. Precisamente el consultorio administrativo busca que el estudiante interactúe en el mundo organizacional de manera directa adentrándose en su realidad, de modo que dicha plataforma puede atender y utilizar diferentes postulados de las teorías de aprendizaje mencionadas; la adaptación al contexto por supervivencia enunciada por Piaget, con el objetivo de sobrevivir a la sociedad del conocimiento, esto no se cumpliría en la comodidad de un aula de clase ya que de cierta manera el sobrevivir a este entorno es cuestión de obtener buenas calificaciones notas, las cuales no necesariamente se obtienen por un aprendizaje verdaderamente interiorizado, en la mayoría de los casos se recurre a la retención de la información en la inmediatez para una prueba de conocimiento, ya que una vez superada lo “aprendido” vaga en la red cognitiva hasta perderse en un gran porcentaje a lo largo del tiempo. Por otra parte dicha interiorización se puede obtener aplicando los conceptos de Ausubel en cuanto a un marco previo de conocimientos, el cual se puede alcanzar en el aula de clases y más tarde sería solidificado con las practicas propuestas por el consultorio administrativo ya que teniendo todo el marco referencial se absorbería e integrarían los nuevos conceptos del entorno real en las organizaciones de manera directa; por último el estudiante que interactúa en el contexto social dentro de la organización puede realizar los procesos de modelación y más tarde los de auto reflexión al observar directamente las conductas de los dirigentes empresariales en las compañías en las cuales realiza su trabajo practico, complementando así el aprendizaje de las competencias que exige el mundo globalizado y el sector empresarial.

³¹ BANDURA, Albert. TEORIA DEL APRENDIZAJE SOCIAL, Citado por: VIELMA, Elma; SALAS, María Luz, En: Educere: Aportes de las teorías de Vygotsky, Piaget, Bandura y Bruner. Paralelismo en sus posiciones en relación con el desarrollo. En línea. Vol. 3, junio -2000, Mérida Venezuela, Disponible en: (<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35630907>) (citado en 10 de diciembre de 2017) (1316-4910).

Existen diferentes hipótesis acerca de cómo aprende el ser humano, de igual manera existen ciertas herramientas de apoyo para impartir los conocimientos y apropiarse de ellos. Desde la clásica forma de enseñanza a través la oralidad, la cual ha representado por cientos de años la forma idónea para formar estudiantes en diferentes profesiones alrededor del mundo hasta el contenido gráfico y didáctico de la actualidad, donde claramente el avance tecnológico ha surtido de un abanico de opciones a los educadores para brindar una catedra más fácil de digerir y desde el rol de estudiante la posibilidad de aprender en base a herramientas que resultan llamativas, entretenidas e incluso motivantes para la mayoría por su esencia dinámica. El objetivo resulta siendo el mismo, la enseñanza o el aprendizaje dependiendo del rol de quien ejecuta y recibe la información desde las herramientas mencionadas; por otra parte, tenemos las experiencias las cuales tienden a generar más recordación, sin embargo, experiencia es un término demasiado genérico al igual que la oralidad o contenido gráfico.

Edgar Dale pedagogo estadounidense elaboro un modelo llamado cono de la experiencia; su trabajo estriba en definir la efectividad de las diversas herramientas de aprendizaje desde la medida de recordación e interiorización que puede brindar cada una.

Ilustración 5. Cono de la experiencia.



FUENTE: Edgar Dale audiovisual methods in teaching³²

El modelo muestra en su base la estrategia más efectiva desde el punto de vista de la recordación que puede generar en el individuo, las escalas siguientes pierden paulatinamente dicha característica; la referencia explicaría entonces que aquellas herramientas que son proclives a integrar al individuo que pretende aprender en una forma práctica, donde actúe y ejecute tareas tiende a crear un puente de interiorización de los conocimientos. Sin embargo, el cono no es excluyente en cuanto a los métodos de la cúspide de la pirámide y tampoco se muestra inflexible; el autor señala que debe ocurrir una integración de las estrategias, desde la más abstracta hasta la más directa generando el complemento perfecto para el aprendizaje.

³² Dale, Edgar. AUDIOVISUAL METHODS IN TEACHING, citado por: AGUIRRE, Cristian; VALENCIA, Eduardo; Morales, Heimi. En: Dia-Logos: Elaboración de infografías: hacia el desarrollo de competencias del siglo XXI. En línea, No 15, diciembre 2014, San Salvador, El Salvador. Disponible En: <https://www.lamjol.info/index.php/DIALOGOS/article/view/2207/2002>(citado el 10 de Diciembre de 2017) (ISSN 1996-1642).

Tal concepto de la importancia del hacer contrasta con las exigencias de los empleadores alrededor del globo por contratar profesionales con experiencia, con habilidades prácticas y específicas, las cuales para este grupo conservan más valor que el mar de conocimiento que se obtiene en las aulas; dicha mención se justifica a través de lo desafiante del entorno, exigiendo respuesta a sus obstáculos a través de actitudes y competencias; claramente la respuesta efectiva está basada en tener la información y conocimientos requeridos para cada ámbito organizacional, sin embargo el hecho de tener la información mas no la competencia para identificar la estrategia ideal para tal circunstancia, la actitud necesaria para ejecutar el proyecto de solución, el liderazgo para guiar al grupo de trabajo, la comunicación asertiva para llevar el plan a cada miembro de una organización e incluso ese desenvolvimiento en cada contexto que se obtiene después de haber planeado y ejecutado diversas tareas en un ámbito real, provocaría una interrupción, ralentización o incluso una ausencia de respuesta ante el problema que se presente.

*“Los sistemas de formación a nivel internacional destacan la importancia de la formación adquirida en la empresa. Las universidades, concienciadas de la necesidad de adecuar la formación a las nuevas demandas empresariales, han desarrollado programas de prácticas encaminados a favorecer la interacción de la universidad con la empresa”.*³³

Precisamente el presente proyecto (consultorio administrativo) busca esencialmente la adquisición de competencias para quien utiliza la plataforma como práctica y el fortalecimiento de los lazos universidad-empresa, generando un trabajo conjunto para beneficio de todas las partes involucradas. El sector empresarial además de realizar labores de responsabilidad social permitiendo a

³³MARTÍNEZ, Rafael. La inserción laboral de los universitarios a través de las prácticas en empresas. En: Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas. En línea, No 101, 2003. Madrid, España. Disponible en: (<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99717912008>) (Citado el 10 de diciembre de 2017) (ISSN 0210-5233).

los practicantes adentrarse en sus organizaciones y fortaleciéndolos profesionalmente, podrían acceder a diagnósticos, planes, proyectos (Consultorías) para la prosperidad de su compañía. Es aquí donde se presenta un segundo punto de inflexión, al cual podríamos referirnos como la relevancia y peso que tienen las consultorías para una organización.

7.2 CONSULTORÍA EMPRESARIAL

“La consultoría de empresas es un servicio de asesoramiento profesional independiente que ayuda a los gerentes y a las organizaciones a alcanzar los objetivos y fines de la organización mediante la solución de problemas gerenciales y empresariales, el descubrimiento y la evaluación de nuevas oportunidades, el mejoramiento del aprendizaje y la puesta en práctica de cambios”³⁴.

A través de la anterior definición de consultoría podemos empezar a inferir de qué forma podría beneficiar esta práctica a las organizaciones; en varios apartados del presente documento se ha hablado acerca del contexto aceleradamente cambiante en que se desenvuelven los individuos y las organizaciones como tal. Estas últimas en su camino de alcanzar las metas propuestas para llegar a las utilidades presupuestadas trazan planes y estrategias que conduzcan de la manera más efectiva llegar a dicha cúspide; sin embargo, aparecen variables del entorno interno y externo que no se habían contemplado ni en los planes contingentes y se ven amenazados los resultados. Es este uno de los puntos

³⁴ BAUER, Michael. BERGER, Roland. BOULDEN, George. BREWSTER, Chris. COOPER, Chris. COX, George. GLADSTONE, Alan. GUTHRIE, Colin. HARPER, Malcolm. HEPTONSTALL, John. JOHRI, Hari. KANAWATY, George. KENNEDY, James. KUBR, Milan. MAISTER, David. MORGAN, Rebecca. NECK, Philip. NORTH, Klaus. PROKOPENKO, Joseph. STONE, Edward. SYME, John y TINDLEY, Denis. La Consultoría De Empresas: Guía para la profesión, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, tercera edición, 1997. 9 p. Guía, Servicios consultivos en materia de gestión, consultor de empresas. No 12.04.1, ISBN 92-2-309449-6.

vitales sobre los cuales interviene la consultoría de modo que asesora para sortear los obstáculos y encaminar nuevamente a la empresa en la vía de los resultados previstos. No obstante, no solo en ocasiones donde se ve comprometida la normalidad de los procesos de las organizaciones tiene lugar la actividad de consultoría; es importante destacar que también en aquellos momentos donde la compañía aspira a crecer, expandirse hacia nuevos mercados o ser más eficiente en algunos procedimientos o dependencias. Los consultores actuarían como aliados para identificar dichas oportunidades de mercado y de mejora continua.³⁵

A pesar de que la influencia del consultor a la hora de asesorar y aconsejar puede ser muy significativa se debe manifestar cuáles es su papel en la intervención del problema, su responsabilidad en la misma y los límites de su actuar. En este orden de ideas se debe aclarar que el consultor apoya temporalmente a una empresa que pasa por una situación particular, durante este periodo el consultor de manera franca y responsable según sus conocimientos aconseja al departamento, dirigente o grupo de personas a las cuales vaya enfocada la ayuda, esto lo hace alejando cualquier conflicto de interés que surja en el contexto en que se desenvuelve; por otra parte el consultor no toma partida ni participación al momento de la ejecución de las estrategias que este ha aconsejado (Cabe aclarar que la consultoría tiene diversos grados de implicación donde en algunas el consultor aporta en la ejecución o da un acompañamiento a este proceso), por tanto la responsabilidad recae en el dirigente o quien haya recibido la asesoría y este revestido de la autoridad necesaria para realizar la ejecución. De esta manera el profesionalismo y habilidad del consultor estará dada por la objetividad de sus asesorías y de identificar el momento adecuado para comunicar sus consejos y hallar el receptor idóneo para ellos. Por último, es importante mencionar que la consultoría como actividad profesional a pesar de ser un gran apoyo para las organizaciones también cuenta con limitantes en algunas circunstancias donde el

³⁵ Ibid, p. 9.

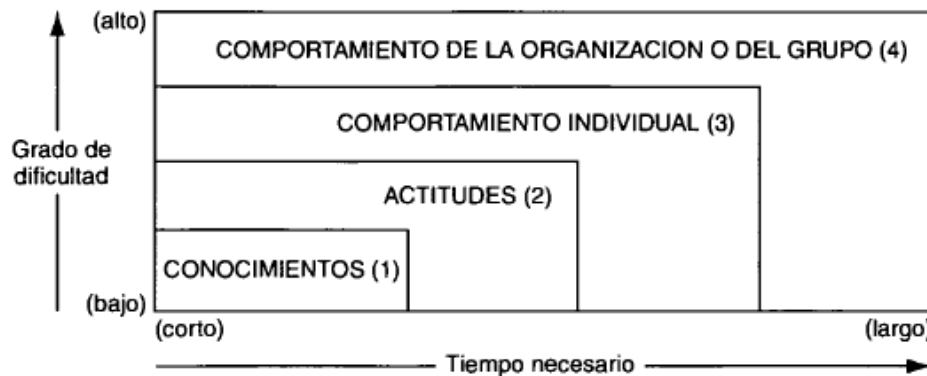
mercado o sus diferentes entornos se vuelve tan hostiles ante una u otra empresa que se convierten en casos tan complejos que no se vislumbran soluciones, en otras palabras, no podemos considerar la consultoría como una actividad mágica que resolverá los problemas más adversos que se presenten.³⁶

La consultoría de empresas es una guía para el proceso de cambio, condición que es inherente a la vida misma y resulta obligación para la supervivencia de un individuo; en el ente que llamamos empresa el cambio puede verse en algunas ocasiones como verdugo, ya que la resistencia al mismo también es un proceso inherente a los seres humanos, los cuales conforman la organización como tal. La perturbación por adaptarse a nuevos escenarios resulta ser un gran desafío para el consultor y más cuando el entorno y sus cambios se presentan de manera tan acelerada y de diferentes índoles, es decir que la adaptación de la empresa debe ser en todas las dimensiones en que opera, desde el entorno ambiental, hasta el tecnológico. Es importante entender que “*cambio*” hace referencia a pasar de un estado a otro, en este orden de ideas, el cambio se presenta en el momento que la empresa busque resolver un conflicto interno o externo, aprovechar una oportunidad de mercado, o modificar un proceso o conducta interna. Se puede inferir a través de estas líneas que el papel de consultor como agente de cambio repercute directamente en la competitividad de la empresa, su eficiencia, productividad y en general, en los rendimientos que esta genera. En contraste es importante aclarar que el consultor también debe tener la firmeza de expresar cuando es necesario dejar todas las piezas tal cual como están, debido a que en repetidas ocasiones los dirigentes buscan cambios espectaculares dentro de sus organizaciones con el ánimo de mostrar resultados en su gestión, esto ocurre Cuando de acude a un consultor para una mejora, pero debido a las circunstancias y entorno de la organización cliente, realizar un cambio puede repercutir de manera negativa en la estabilidad ostenta la empresa. Por otra parte,

³⁶ Ibid, p. 5-8.

si se identifica la oportunidad de mejora efectos positivos en las dimensiones empresariales el consultor desplegara todas sus herramientas para atender el caso, siempre considerando que existe un nivel de dificultad dado por la tipología de este.³⁷

Ilustración 6. Administración del comportamiento organizacional.



Fuente: P. Hearsey y K.H. Blanchard: Administración del comportamiento organizacional.³⁸

El desafío para el consultor está enmarcado por el tipo de cambio que tiene en frente, tal cual como muestra la gráfica, resulta menos laborioso modificar los conocimientos generales o individuales de una persona, sin embargo, cambiar el comportamiento y conducta requiere de mayor destreza y tiempo. En cierto

³⁷ Ibid. P, 79-86.

³⁸ P. Hearsey y K.H. Blanchard: Administración del comportamiento organizacional. Citado por: BAUER, Michael. BERGER, Roland. BOULDEN, George. BREWSTER, Chris. COOPER, Chris. COX, George. GLADSTONE, Alan. GUTHRIE, Colin. HARPER, Malcolm. HEPTONSTALL, John. JOHRI, Hari. KANAWATY, George. KENNEDY, James. KUBR, Milan. MAISTER, David. MORGAN, Rebecca. NECK, Philip. NORTH, Klaus. PROKOPENKO, Joseph. STONE, Edward. SYME, John y TINDLEY, Denis. La Consultoría De Empresas: Guía para la profesión, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, tercera edición, 1997. 9 p. Guía, Servicios consultivos en materia de gestión, consultor de empresas. No 12.04.1, ISBN 92-2-309449-6.

sentido es el dirigente el responsable de la ejecución de los consejos dados por el asesor, no obstante, existen circunstancias en que el consultor realiza acompañamiento en el proceso debido a que pueden surgir hechos que requieran de un nuevo asesoramiento.

En conclusión, el consultor como agente de cambio resulta ser el salvavidas (en la medida de lo posible) de la empresa o la escalera hacia nuevas etapas de éxito en circunstancias que la organización no puede manejar por si sola debido a diferentes variantes del campo empresarial.

7.3 ESTRUCTURA DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO

La actividad de consultoría empresarial debe organizarse y gestionarse como tal, buscando la eficiencia en los procesos de la organización, desde su operatividad hasta la comercialización del servicio. Es frecuente encontrar empresas consultoras que no poseen una estructura administrativa clara y su fin como tal es conseguir contratos y gestionar la solución para el cliente que se ha contactado, sin embargo esta práctica resulta venenosa para la compañía como tal, debido a que las deficiencias en administración general pueden ser percibidas por los clientes, llevando el mensaje indirecto de que si la empresa para la cual el consultor no está bien gestionada aun teniendo la posibilidad de obtener el conocimiento de sus consultores para llegar a ser eficiente y no lo es, será menos probable que pueda orientar a una organización ajena; por ende tanto la empresa como el consultor pierden credibilidad.³⁹

³⁹BAUER, BERGER, BOULDEN, BREWSTER, COOPER, COX, GLADSTONE, GUTHRIE, HARPER, HEPTONSTALL, JOHRI, KANAWATY, KENNEDY, KUBR, MAISTER, MORGAN, NECK, NORTH, PROKOPENKO, STONE, SYME, y TINDLEY. Op. cit. P, 545-546.

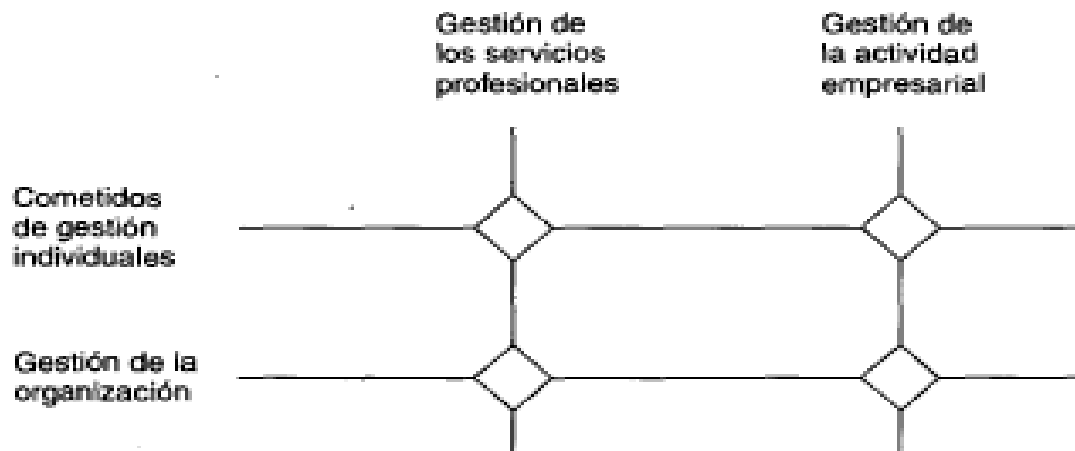
Teniendo en cuenta el postulado anterior, son dos los puntos vitales de una empresa de consultoría, la primera es la gestión de los clientes y sus requerimientos individuales, donde una vez se haya estipulado un contrato de consultoría debe asignarse un consultor o un grupo de ellos para que lleven a cabo el proceso, en esta parte es importante resaltar que deben existir procesos estructurados para la consecución de clientes y todos los derivados operativos para la presentación del caso ante el consultor, en caso de ser un grupo se necesitara coordinar los tiempos de participación de cada uno así como determinar el personal idóneo para cada requerimiento, incluso es importante mantener cohesión y sinergia en estos equipos de modo que genere resultados benéficos para todas las partes. En segundo lugar, se debe considerar la administración de la organización incluyendo políticas de gestión de los requerimientos mencionados y en general cada dimensión de una compañía prestadora de servicios y sus respectivas dependencias.⁴⁰

Por otra parte, cuando la actividad de consultoría no es en si una empresa independiente ya que pertenece a una organización establecida, es decir se puede ver como una división o departamento adicional, la cual se soporta por subvenciones de la casa matriz; debe ser gestionada a través de diferentes estrategias, ya que para ellas no será primordial la obtención de beneficios monetarios sino la solución eficiente de los requerimientos que se presenten.

En términos generales la base para administrar efectivamente una empresa o dependencia de consultoría se debe definir a través de una estructura estratégica que cubra los puntos vitales para este tipo de compañías, los cuales se mencionaron anteriormente.

⁴⁰ Ibid. p .559

Ilustración 7. Puntos vitales en la estructura de una empresa de consultoría



Fuente: La Consultoría De Empresas: Guía para la profesión⁴¹

En cuestión del consultorio administrativo para la Universidad del valle Palmira tendríamos la descripción de las variantes de la matriz como continua:

Cometidos de gestión individuales: Requerimientos de los micros y pequeños empresarios de la región.

Gestión de la organización: Procesos operativos y administrativos para el debido funcionamiento del consultorio.

Gestión de los servicios profesionales: grupo de estudiantes y docentes involucrados y correlacionados en los procesos de consultoría.

Gestión de la actividad empresarial: Este apartado hace referencia a los procesos que generan beneficio monetario a la empresa, como se manifestó anteriormente aquellos consultorios soportados por subvenciones deberán enfocar sus esfuerzos en ser eficientes en los procesos organizacionales.

⁴¹ Ibid. p, 560.

8. MARCO LEGAL

[Ley 905 de 2004](#). Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000. Publicada en el Diario Oficial No. 45.628. Marco normativo de la Promoción de la MiPymes en Colombia.

[Ley 590 de 2000](#). Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa.

[Resolución 0001 del 14 de febrero de 2008 del Consejo Superior de Microempresa](#). Por la cual se adoptan los estatutos internos del Consejo Superior de Microempresa.

[Resolución 0002 del 2 de abril de 2008 del Consejo Superior de Microempresa](#). Por la cual se adoptan los elementos del plan de acción del Sistema Nacional de apoyo a las MiPymes - Microempresa - por parte del Consejo Superior de Microempresa.

Resolución No. 040 del 15 de julio de 2002 del consejo superior de la universidad del valle. Por la cual se reglamentan las monitorias en la institución.

Resolución No. 008 de febrero 13 de 2014 del consejo superior de la universidad del Valle. Por la cual se modifica la Resolución No. 040 de julio 15 de 2002 que reglamenta las Monitorias en la Universidad del Valle.

MYPES: (Micro y pequeñas empresas) Categorización en Colombia, **Ley 590 de 2000**⁴² según número de trabajadores, valor de activos totales y ventas brutas anuales:

✓ Microempresa:

- Planta de personal no superior a los Diez (10) trabajadores
- Activos totales (excluida la vivienda) inferior a quinientos (500) SMMLV

✓ Pequeña:

- Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores
- Activos totales entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5000) SMMLV

*Para efectos de los beneficios otorgados por el Gobierno nacional a las micro, pequeñas y medianas empresas el criterio determinante será el valor de ventas brutas anuales.

*SMMLV equivalente en el año 2018 a Setecientos treinta y siete mil setecientos diecisiete pesos (\$781.242)

⁴²SENADO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 590 de 2000. Disponible en: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12672, citado en 26 de septiembre de 2017.

9. DISEÑO METODOLOGICO

9.1 METODOLOGÍA

Para el presente proyecto se utilizará el **método cuantitativo** de investigación, buscando obtener conclusiones objetivas de la necesidad de la propuesta de creación de un consultorio administrativo en la Universidad del Valle sede Palmira desde el análisis de datos recolectados de los diferentes grupos de interés que giran en torno a ella.

9.2 TIPO DE ESTUDIO

Se llevará a cabo un estudio de tipo Exploratorio-Descriptivo debido a que será necesario encontrar datos de los cuales no se presentan antecedentes, estos a su vez permitirán conocer la realidad en el contexto estudiado y serán la base para determinar la necesidad del proyecto como tal.

9.3 POBLACION Y MUESTRA

Se realizará un muestreo de tipo probabilístico el cual permite que cada uno de los individuos integrantes de la población tenga la posibilidad de ser seleccionado.

El cálculo de la muestra se hará teniendo en cuenta un nivel de confianza (z) de 90%, 10% de margen de error (e), y con una proporción de éxito (p) y de fracaso (q) de 0.5 cada una, debido a que no se tienen datos históricos para el estudio en

cuestión, así se toma la probabilidad más desfavorable. De la misma manera contemplaremos una población (N) para obtener el tamaño de la muestra (n).

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Para realizar un análisis acertado en cuanto a la necesidad del proyecto se deben recolectar datos de 3 poblaciones distintas, las cuales son los grupos directamente involucrados en la propuesta, de esa tendremos las siguientes muestras.

1. Estudiantes del programa de Administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Palmira a corte febrero de 2018, donde se encuentran activos en total 381, (Información otorgada por la coordinación del programa de administración de empresas de la Universidad del Valle sede Palmira), por tanto, se aplicará encuesta a 58 estudiantes como muestra extrapolable, según las condiciones y variables dadas anteriormente. Los estudiantes a partir de 5to semestre serán el enfoque de la encuesta, esto debido a que ya poseen cierta visión de lo que es y será la carrera de administración de empresas, de igual manera por el tiempo transcurrido ya poseen conocimientos básicos para brindar futuras consultorías.
2. La propuesta de consultorio administrativo está enfocada en brindar apoyo a micro y pequeñas empresas, estas últimas representan una maya administrativa más definida y problemas más complejos que requieren no solo una intervención más profunda, sino que también desarrollara en el que la atiende diferentes habilidades y conocimientos. Por tanto, se

tomarán las 398 pequeñas empresas de la ciudad, dadas por el anuario estadístico de la cámara de comercio de Palmira de 2016, para la realización de las encuestas. Obteniendo una muestra de 58 organizaciones a encuestar según las variables dadas.

3. Los docentes de la universidad del valle sede Palmira, en el programa de Administración de empresas son 23 en total, dada la población tendríamos una muestra de 18 encuestas a realizar.

La relación de estos tres grupos de actores se verá reflejada en el desarrollo de la actual propuesta.

9.4 TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION

Los datos se obtendrán a través de encuestas sobre las 3 diferentes muestras aleatorias antes mencionadas de las poblaciones designadas. De igual manera a cada una de las muestras se les suministrará un modelo diferente de encuesta de forma que permita la recolección de información necesaria según el rol que tendrá cada grupo dentro del consultorio administrativo.

10. DIAGNOSTICAR LA NECESIDAD DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO PARA LA EJECUCION DE PRÁCTICAS DE LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA

Abordar el tema de la importancia de la práctica de los conocimientos teóricos aprendidos a lo largo de una carrera profesional ha sido objeto de la mayoría de apartados de este documento, sin embargo el contexto donde se busquen implementar medidas para que tal practica se ejecute e incluso la percepción de los actores de tales plataformas debe evaluarse de manera que se tenga certeza de la necesidad de tales herramientas, incluso del deseo por participar en ellas; este capítulo examinara tales cuestiones, buscando obtener un resultado especifico, la necesidad de crear el consultorio administrativo.

10.1 PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA.

Como se expuso en el apartado de antecedentes del presente documento, la demanda de profesionales de administración de empresas es bastante significativa, sin embargo, la oferta laboral está por encima de esta, creando desempleo en la rama o la desviación hacia áreas profesionales diferentes para encontrar estabilidad económica. Por tal razón es relevante que las universidades en su deber de formación en educación superior se adecue a lo que solicita el mercado y haga cada vez más competitivos a sus egresados, es por esto que es tan importante el fortalecimiento de este programa de la sede universitaria, el cual para el periodo Febrero-Junio de 2018 cuenta con 381 estudiantes y un grupo de 23 docentes; estos dos grupos de la mano de la dirección de la universidad deben

trabajar en sinergia para conseguir tal objetivo, buscando estrategias, herramientas o plataformas que apoyen tal consecución; ya que actualmente son escasas o insuficientes dentro de la sede universitaria. La existencia de una plataforma como el consultorio administrativo se ramificaría en beneficios para estudiantes en cuanto al desarrollo de habilidades prácticas y otorgarle una perspectiva más cercana a la realidad de las empresas; de igual manera el grupo docente tendría herramientas adicionales con las cuales transmitir su conocimiento de forma efectiva. Por último, la sede se beneficiaría en cuanto al Good Will que ostentaría en la región y por su compromiso con el desarrollo económico de la ciudad.

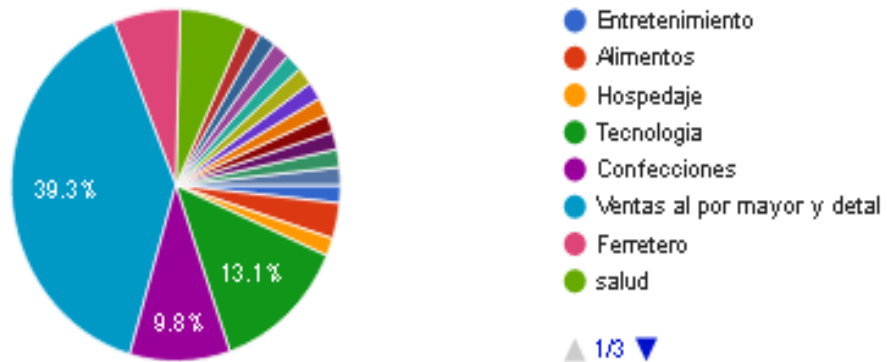
10.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR LA NECESIDAD DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA.

A continuación, se evaluarán los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los 3 actores principales del consultorio administrativo, examinando así la necesidad de tal proyecto según la realidad y percepción de cada uno, el capítulo continuara con el análisis y cotejo de los resultados obtenidos por población para determinar puntos vitales en la necesidad de la propuesta.

10.2.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR LA NECESIDAD DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA SEGÚN LOS EMPRESARIOS.

Adicional a las preguntas realizadas a los 58 empresarios (incluyendo aquí mandos altos y medios de algunas de las empresas) que buscan cumplir el objetivo de verificar la necesidad de la propuesta del consultorio administrativo la encuesta indaga también sobre información general como razón social, sector empresarial y cargo de quien diligencia el cuestionario.

Grafica 4: Actividad económica de empresas objeto de estudio.



Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

El mayor número de empresas (39.3%) objeto del estudio resultan ser aquellas denominadas ventas al por mayor y detal de variados tipos de mercancías.

Grafica 5: Cargo de encuestados en empresas objeto del presente estudio.

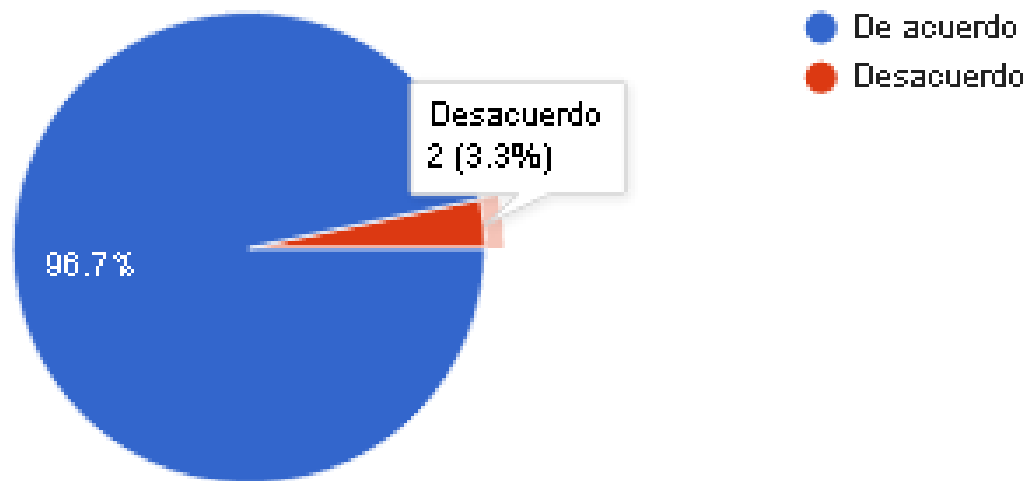


Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Por otra parte, se evidencia que el 92% de los encuestados son los dirigentes de las empresas, ya sea el administrador, gerente e incluso el propietario de la compañía, por otra parte también se dio acceso al diligenciamiento de la encuesta a personal del área de gestión humana, la cual posee experiencia suficiente para dar aportes en cuanto a lo que ellos mismos buscan en su reclutamiento de profesionales e igualmente se incluyó a aquellas personas que tenían a su cargo alguna división de la empresa.

1. ¿Considera que las empresas palmireñas contribuyen con el progreso de la ciudad?

Grafica 6: Resultados en encuesta de empresarios a la pregunta: ¿Considera que las empresas palmireñas contribuyen con el progreso de la ciudad?

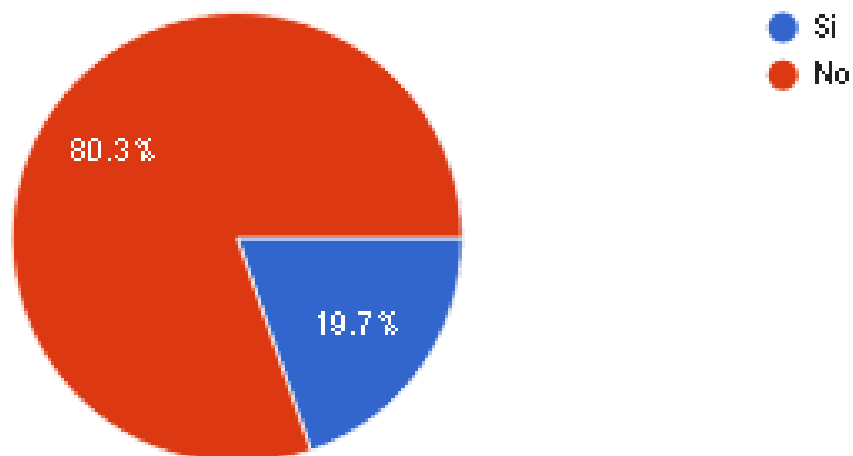


Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

El objetivo de este cuestionamiento es revelar la conciencia de los empresarios en cuanto al impacto de sus organizaciones en la comunidad, satisfactoriamente se obtiene respuesta positiva por el 96.7% de los empresarios encuestados, con esto se logra vislumbrar que de una u otra manera el empresario considera que su gestión no solo va encaminada al mejoramiento de la calidad de vida individual sino también del colectivo en general.

2. ¿Ha recibido asesoría administrativa por parte de entidades públicas o privadas en momentos adversos para su organización?

Grafica 7: Resultados en encuesta a empresarios a la pregunta: ¿Ha recibido asesoría administrativa por parte de entidades públicas o privadas en momentos adversos para su organización?

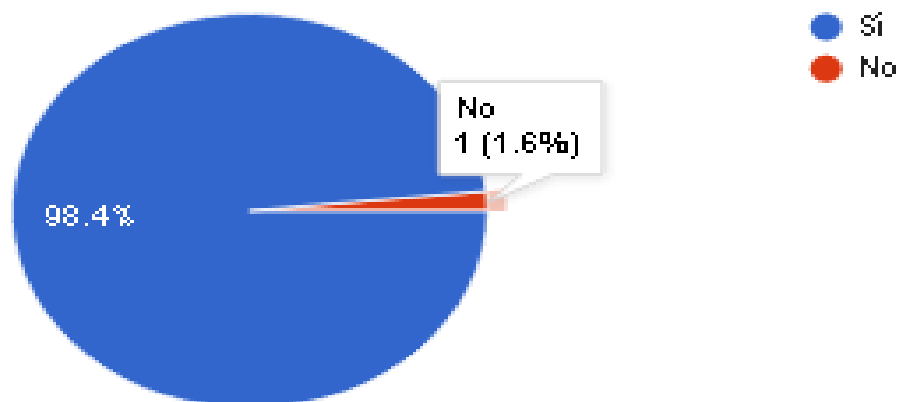


Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Se abordan aquí diferentes puntos importantes con la pregunta ya que está en juego la aceptación de las asesorías por parte de los empresarios, la imposibilidad de acceder a ellas debido al músculo financiero de las micro y pequeñas empresas, incluso el apoyo de entidades públicas de la región para el progreso de estas organizaciones. El resultado revela que la mayoría de las organizaciones objeto de estudio (80.3%) no ha recibido asesoría por parte de ninguna institución.

3. ¿Cree usted que las entidades de educación superior deberían trabajar conjuntamente con las empresas de la región para el progreso de la comunidad en la cual operan?

Grafica 8: Resultados en encuesta a empresarios a la pregunta: ¿Cree usted que las entidades de educación superior deberían trabajar conjuntamente con las empresas de la región para el progreso de la comunidad en la cual operan?



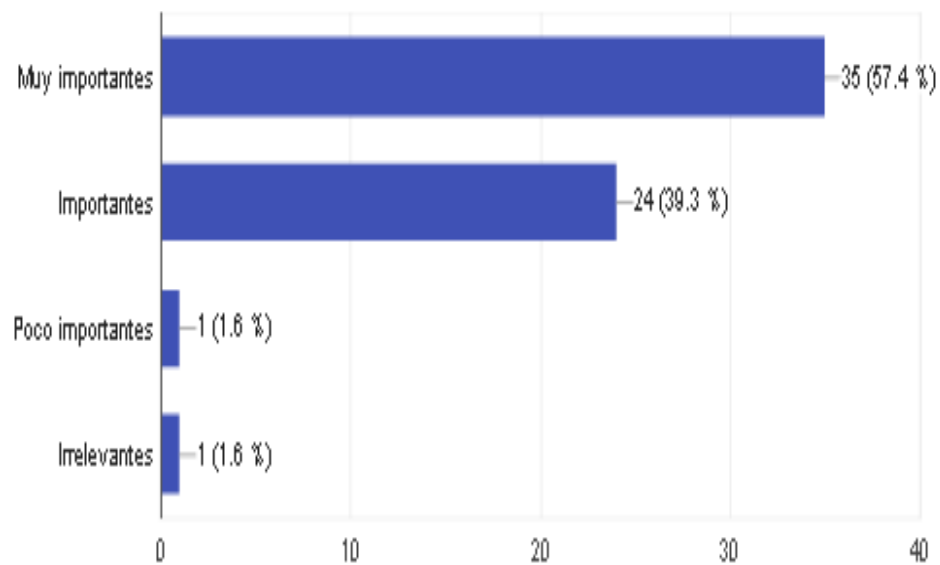
Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

La pregunta busca revelar el deber e incluso la exigencia de una colaboración entre las entidades mencionadas todo en pro del desarrollo económico en general no actuando como entes separados cuando los une un contexto con variables que

repercuten en sus operaciones; efectivamente encontramos como los empresarios están de acuerdo con tal “alianza” (57 de 58 encuestados) para el progreso colectivo.

4. *¿Qué tan importantes considera a los profesionales en administración de empresas para su organización?*

Grafica 9: Resultados en encuesta a empresarios a la pregunta: ¿Qué tan importantes considera a los profesionales en administración de empresas para su organización?

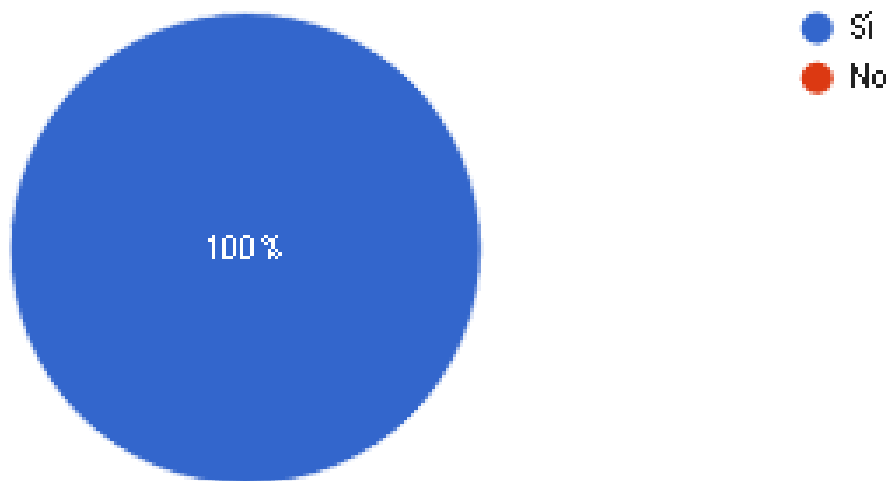


Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Indagar sobre la relevancia de los profesionales en administración de empresas da por sentado que tan necesario es que sean altamente competentes para cumplir con las expectativas del mercado, el estudio arroja que más de la mitad de la muestra poblacional (57.4%) considera muy importantes a estos profesionales en su organización.

5. ¿Considera importante que los estudiantes de administración de empresas desarrollen habilidades prácticas a lo largo de su proceso de formación académica?

Grafica 10: Resultados en encuesta a empresarios a la pregunta: ¿Considera importante que los estudiantes de administración de empresas desarrollen habilidades prácticas a lo largo de su proceso de formación académica?



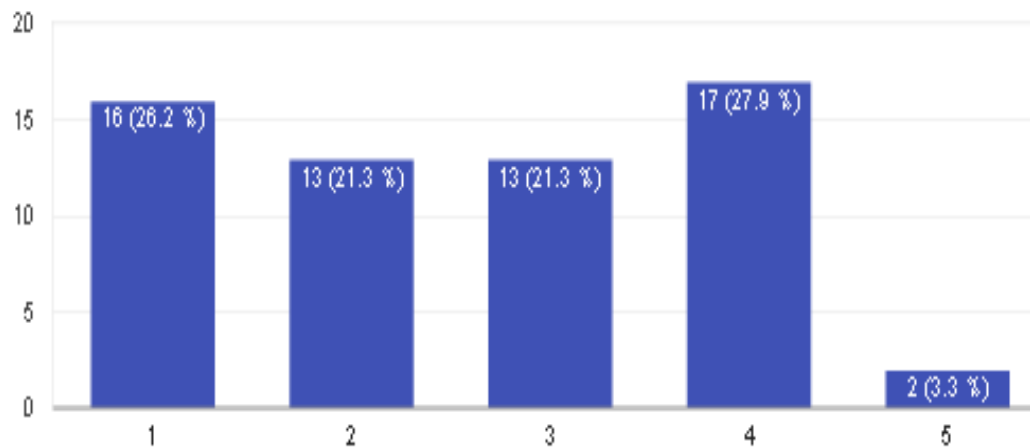
Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Un contundente 100% de la población de empresarios encuestados muestra la percepción de valor hacia las habilidades prácticas en los administradores de empresas, este es el primer eslabón de la cadena de necesidad del consultorio administrativo el cual precisamente busca que los estudiantes obtengan las competencias y habilidades practicas a las cuales se refiere esta pregunta.

6. Ordene del 1 al 5 los siguientes ítems según la importancia que considera que tienen a la hora de elegir un administrador de empresas para una vacante en su organización. (Siendo "1" el más importante y "5" el menos importante):

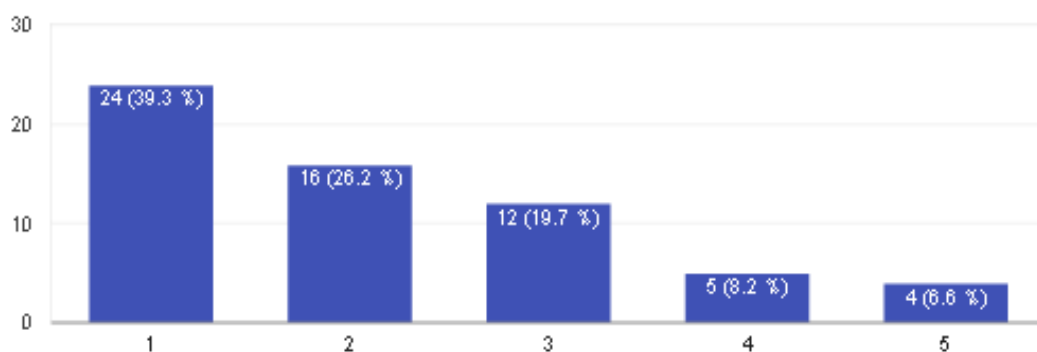
- **Habilidades prácticas en el área de la vacante**
- **Actitud**
- **Conocimientos en el área de la vacante**
- **Títulos académicos**
- **Experiencia en el área de la vacante**

Grafica 11: Habilidades prácticas en el área de la vacante



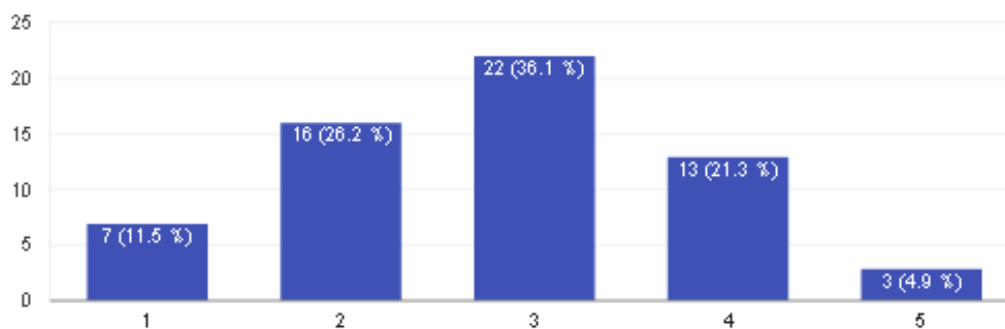
Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Grafica 12: Actitud



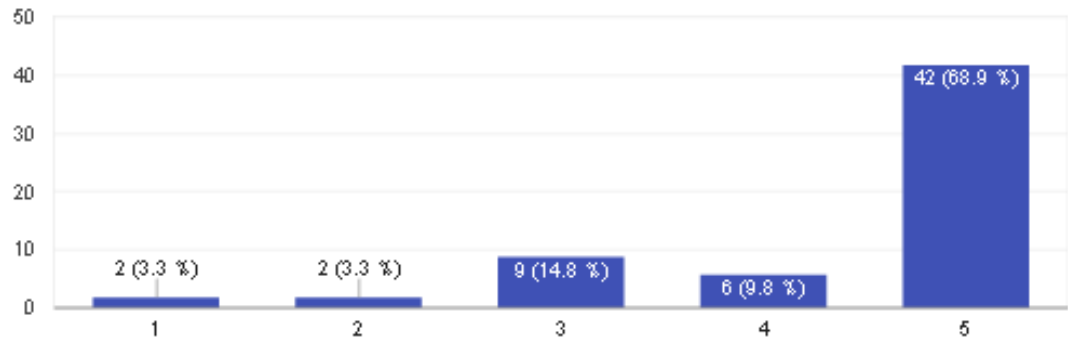
Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Graficas 13: Conocimientos en el área de la vacante



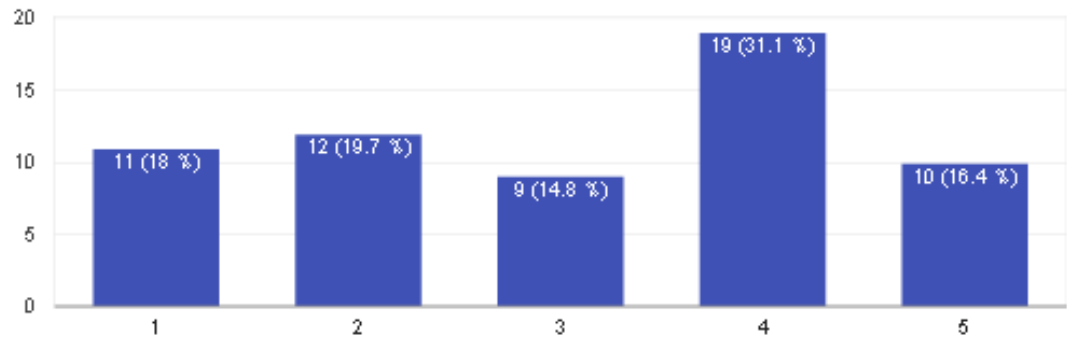
Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Graficas 14: Títulos académicos



Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Graficas 15: Experiencia en el área de la vacante



Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

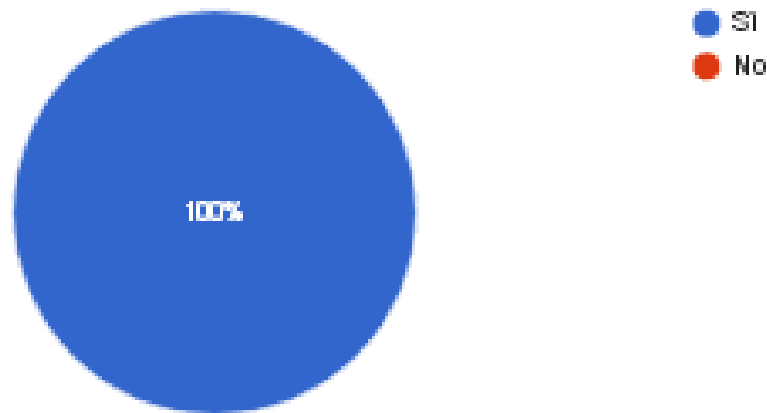
En busca de las cualidades que más valoran los empresarios se coloca a disposición la elaboración de una escala, la cual da como resultado que la “actitud” se lleva la posición número uno, es de resaltar por otra parte que las

habilidades practicas reciben la segunda votación más elevada para ser la cualidad número uno del ranking, esto incluso sobre el conocimiento ostentado por el individuo; por otra parte encontramos que el 68.9% de los encuestados coinciden en que los títulos académicos son el ítem menos relevante para un administrador.

"Responda las preguntas 7-8-9 de acuerdo con el siguiente párrafo: Considera que la creación de un consultorio administrativo donde los estudiantes de Administración de empresas de la Universidad del valle sede Palmira puedan brindar asesoría (Con acompañamiento Docente) a las micro y pequeñas empresas del sector podría:"

7. ¿Aportar al progreso de las micro y pequeñas empresas de Palmira?

Grafica 16: Resultados en encuesta a empresarios a la pregunta: ¿Aportar al progreso de las micro y pequeñas empresas de Palmira?

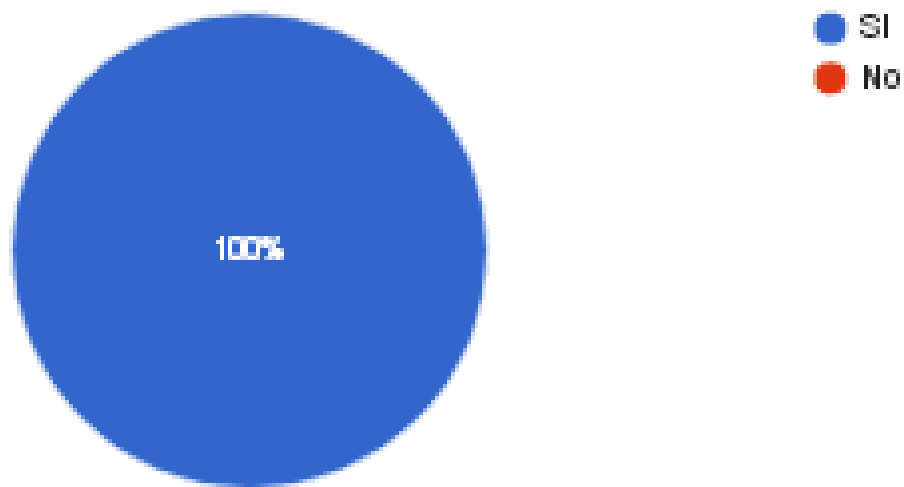


Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

La pregunta busca un resultado de aceptación o desaprobación subconsciente en cuanto a la implementación del consultorio ya que una respuesta positiva implica que el empresario entiende que también a su empresa pueden llegar los aportes del consultorio administrativo.

8. ¿Fortalecer los conocimientos teóricos y desarrollar habilidades prácticas en los estudiantes?

Grafica 17: Resultados en encuesta a empresarios a la pregunta: ¿Fortalecer los conocimientos teóricos y desarrollar habilidades prácticas en los estudiantes?

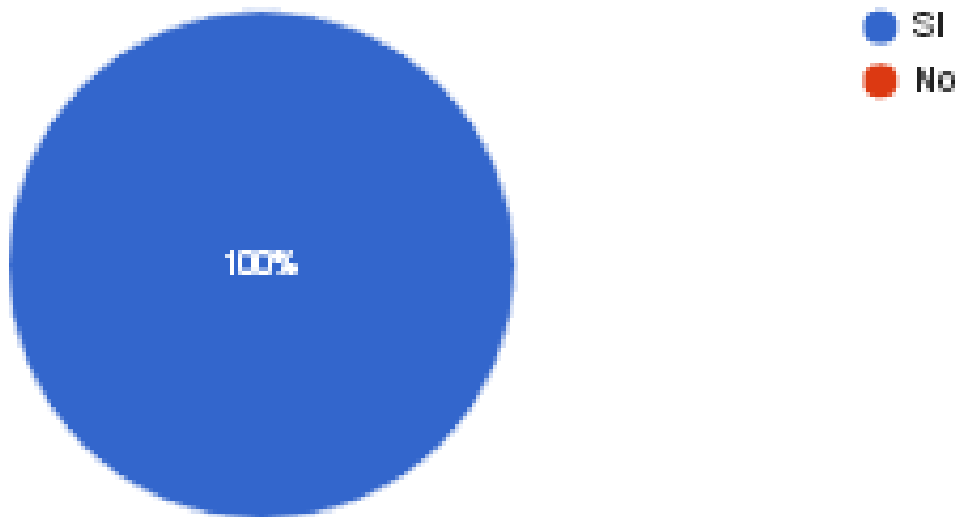


Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle

La opinión del empresario frente a lo que el consultorio administrativo puede brindar a sus participantes es lo que se busca con esta indagación, es de total aprecio tal punto ya que son ellos quienes en un futuro recibirán a los egresados, a los que necesitarán lo mejor preparados posibles para el éxito de sus empresas.

9. ¿Preparar a los estudiantes para enfrentar el entorno en que se desenvuelven las organizaciones del sector?

Grafica 18: Resultados en encuesta a empresarios a la pregunta: ¿Preparar a los estudiantes para enfrentar el entorno en que se desenvuelven las organizaciones del sector?

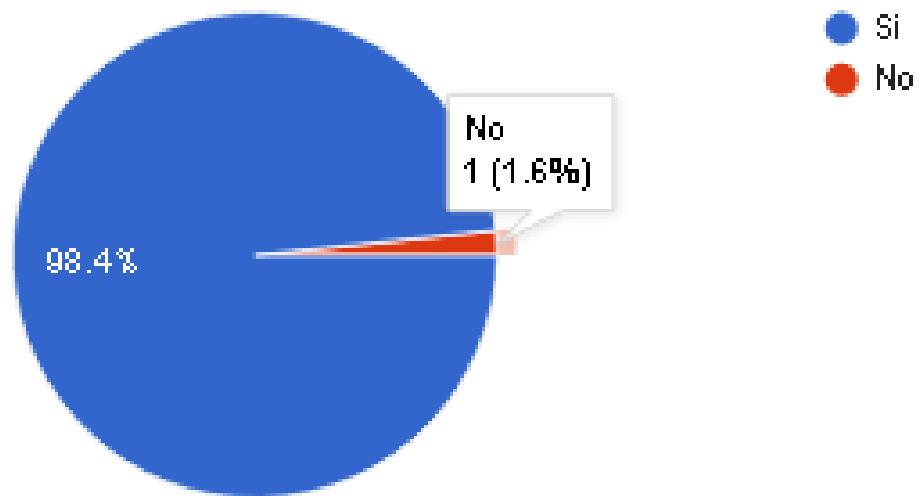


Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Se busca aquí la apreciación del empresario y lo necesario de que los egresados tengan una visión más amplia del mercado, aterrizando los conocimientos obtenidos en el aula al entorno a que se enfrentan las empresas de la región.

10. ¿Utilizaría los servicios del consultorio administrativo en la Universidad del Valle sede Palmira para asesorarse acerca de situaciones adversas y/o oportunidades de crecimiento en su empresa?

Grafica 19: Resultados en encuesta a empresarios a la pregunta: ¿Utilizaría los servicios del consultorio administrativo en la Universidad del Valle sede Palmira para asesorarse acerca de situaciones adversas y/o oportunidades de crecimiento en su empresa?



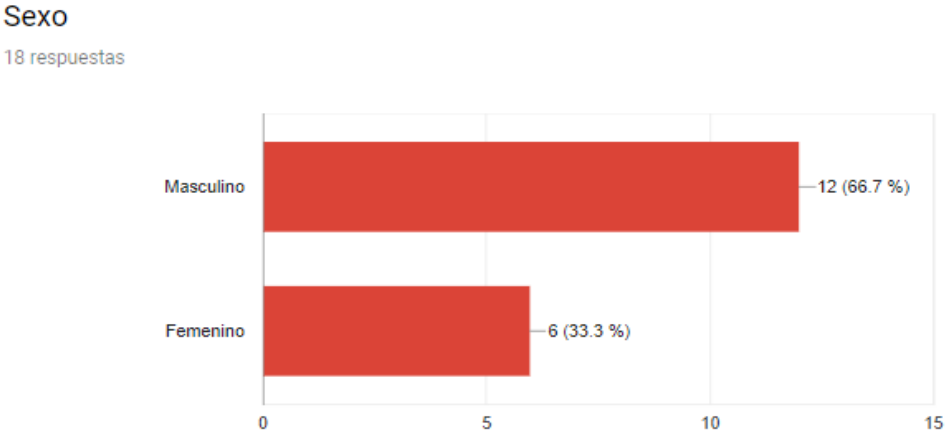
Fuente: Encuesta a empresarios para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

La pregunta indaga directamente sobre la necesidad por utilización de los servicios del consultorio administrativo desde dos escenarios empresariales, oportunidades y problemas.

10.2.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR LA NECESIDAD DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA SEGÚN EL GRUPO DOCENTE DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

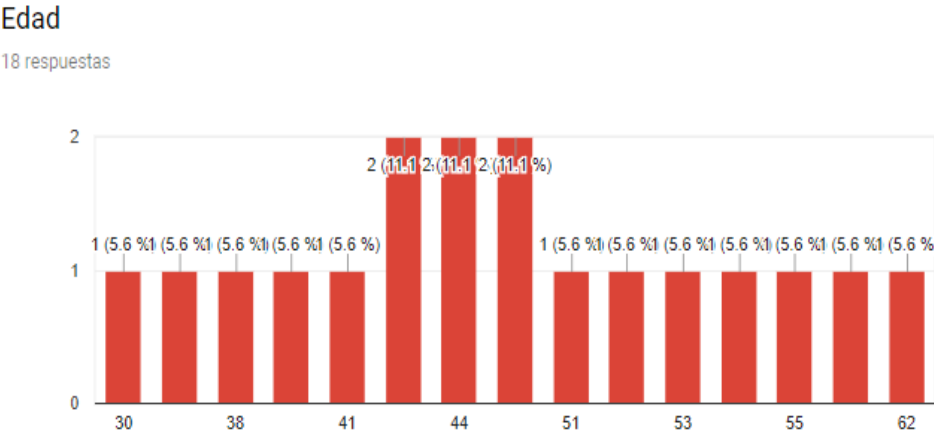
La encuesta dirigida a los docentes (18 encuestados) inicia indagando acerca de información general del encuestado a modo de introducción y con el ánimo de otorgar un flujo espontaneo a la misma. Entre los datos se encuentra edad del encuestado, sexo, nivel de estudios, rama de estudios y asignaturas dictadas por el docente.

Grafica 20: Sexo de los Docentes encuestados del programa de administración de empresas.



Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Grafica 21: Edad de los docentes encuestados del programa de administración de empresas.

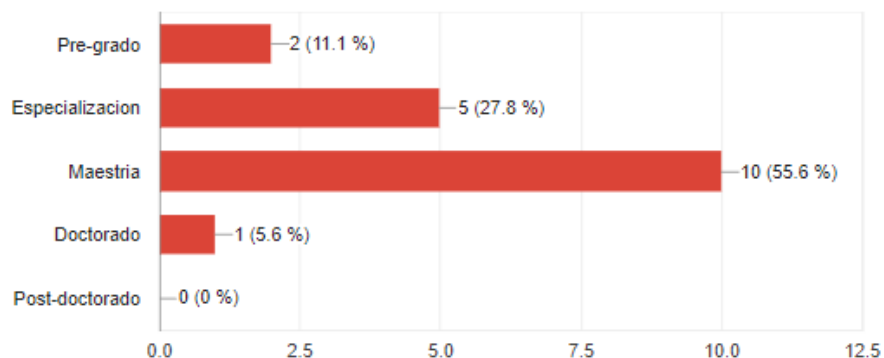


Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Grafica 22: Nivel de formación de los docentes encuestados en el programa de administración de empresas.

Nivel de formación

18 respuestas



Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Grafica 23: Rama de estudio de los docentes encuestados en el programa de administración de empresas.

¿Rama de estudios?

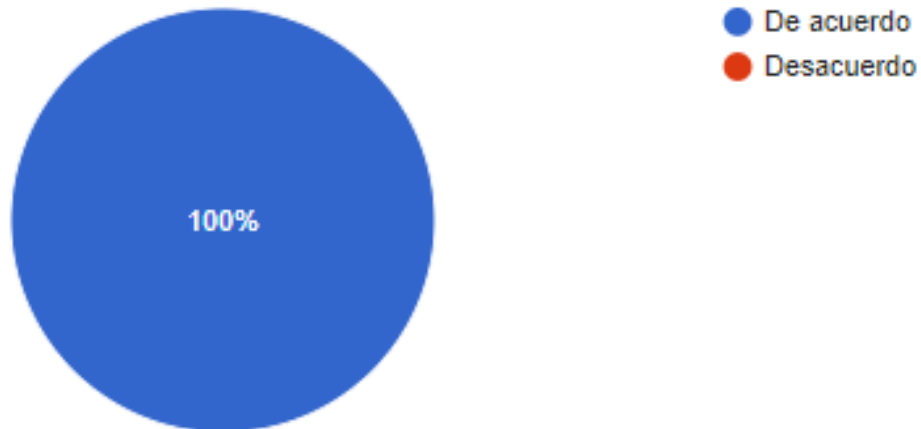
18 respuestas



Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

1. ¿Considera que la administración de empresas como profesión contribuye en el progreso de la sociedad?

Grafica 24: Resultados en encuesta a docentes a la pregunta: ¿Considera que la administración de empresas como profesión contribuye en el progreso de la sociedad?

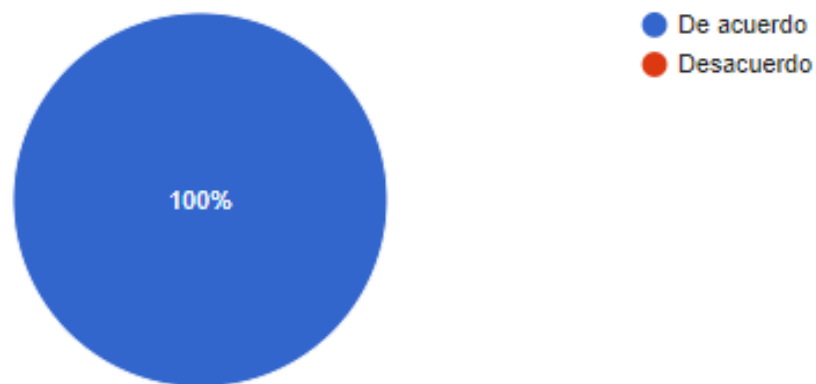


Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Los 18 docentes encuestados concuerdan con que la profesión de administración de empresas contribuye con el progreso de la sociedad, por tanto, son conscientes de la importancia de su rol formando a los futuros profesionales en esta rama del conocimiento.

2. ¿Cree usted que es necesario un complemento de enseñanzas teóricas y fomento de experiencias (Habilidades practicas) para formar un profesional integral en administración de empresas?

Grafica 25: Resultados en encuesta a docentes a la pregunta: ¿Cree usted que es necesario un complemento de enseñanzas teóricas y fomento de experiencias (Habilidades practicas) para formar un profesional integral en administración de empresas?

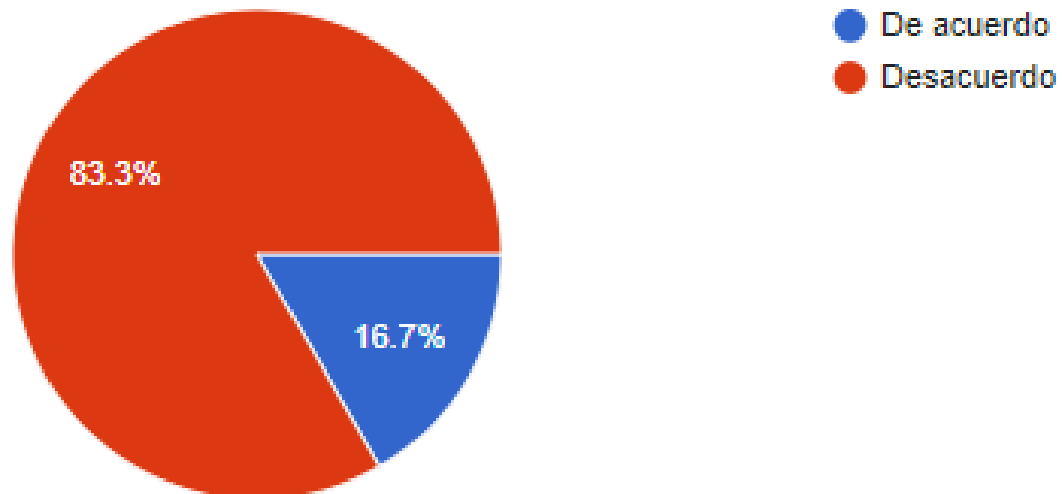


Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Encontrar la percepción del docente en cuanto a las habilidades prácticas, que son el componente que en varias ocasiones queda rezagado en las aulas, es el objetivo de esta pregunta, 18 de 18 docentes encuestados coinciden con la necesidad de que exista el complemento entre ambos rubros descritos.

3. ¿Cree que la universidad del Valle Sede Palmira en su programa de administración de empresas cuenta con herramientas suficientes para simular ambientes reales y/o brindar experiencias que permitan la adquisición de competencias y habilidades prácticas en los estudiantes?

Grafica 26: Resultados en encuesta a docentes a la pregunta: ¿Cree que la universidad del Valle Sede Palmira en su programa de administración de empresas cuenta con herramientas suficientes para simular ambientes reales y/o brindar experiencias que permitan la adquisición de competencias y habilidades prácticas en los estudiantes?

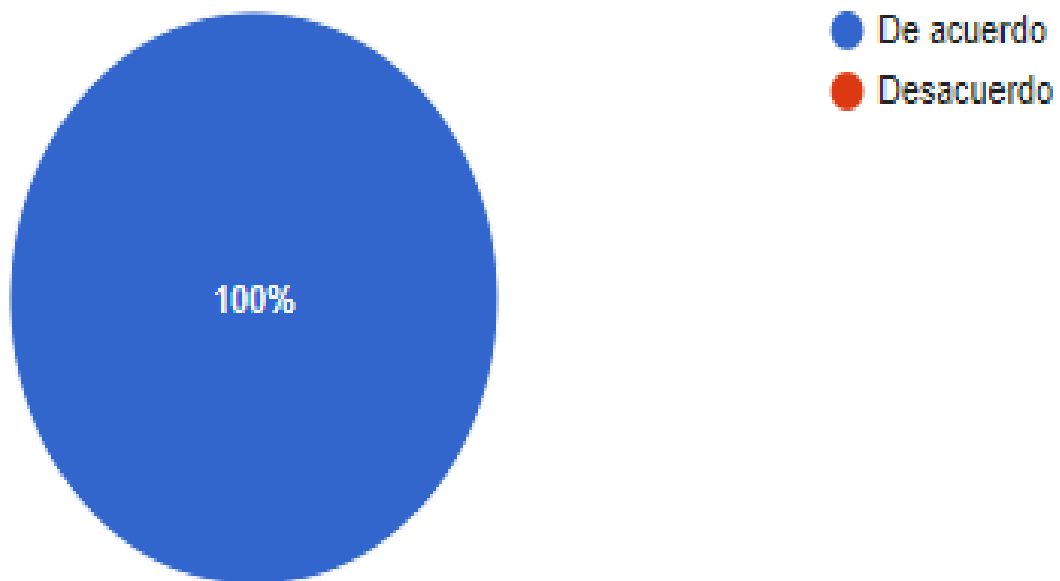


Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

El 83.3% de encuestados concuerda en que la universidad del valle sede Palmira no cuenta con herramientas suficientes para la adquisición de competencias o habilidades practicas; esto da por sentado la necesidad de ideas proyectos encaminados a crear plataformas que permitan el desarrollo de tales cualidades.

4. ¿Considera usted que el desarrollo de competencias y habilidades practicas durante el proceso de formación puede hacer más competitivos a los estudiantes del programa de administración de empresas en el mercado laboral?

Grafica 27: Resultados en encuesta a docentes a la pregunta: ¿Considera usted que el desarrollo de competencias y habilidades practicas durante el proceso de formación puede hacer más competitivos a los estudiantes del programa de administración de empresas en el mercado laboral?

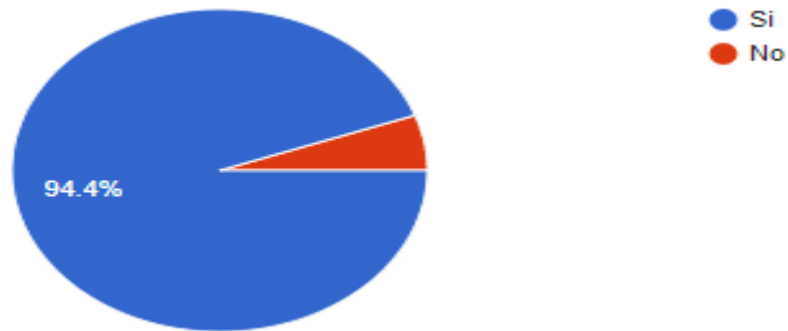


Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Se ha tratado a lo largo del presente documento la importancia de que los estudiantes sean cada vez más competitivos debido al exigente mercado laboral, el docente posee responsabilidad directa en tal competitividad. El resultado de esta pregunta muestra que 100% de los encuestados comprende que es importante para el estudiante desarrollar tales habilidades prácticas a lo largo de su formación.

5. ¿Participaría activamente asesorando y guiando a estudiantes de administración de empresas en plataformas de aprendizaje y desarrollo de habilidades practicas dentro de la universidad del Valle Sede Palmira?

Grafica 28: Resultados en encuesta a docentes a la pregunta: ¿Participaría activamente asesorando y guiando a estudiantes de administración de empresas en plataformas de aprendizaje y desarrollo de habilidades practicas dentro de la universidad del Valle Sede Palmira?

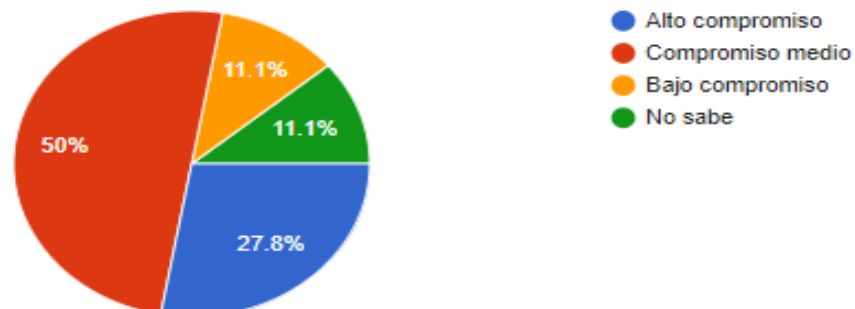


Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

No basta con la consciencia y entendimiento de la responsabilidad docente para con el desarrollo de la competitividad de los estudiantes, es necesario que ellos estén comprometidos con prácticas que faciliten tal desarrollo; la evidencia muestra que el 94.4%(17 de 18 encuestados) participarían en tal proceso.

6. ¿Califique el nivel de compromiso de la Universidad del Valle Sede Palmira con el progreso del sector empresarial y la comunidad regional?

Grafica 29: Resultados en encuesta a docentes a la pregunta: ¿Califique el nivel de compromiso de la Universidad del Valle Sede Palmira con el progreso del sector empresarial y la comunidad regional?



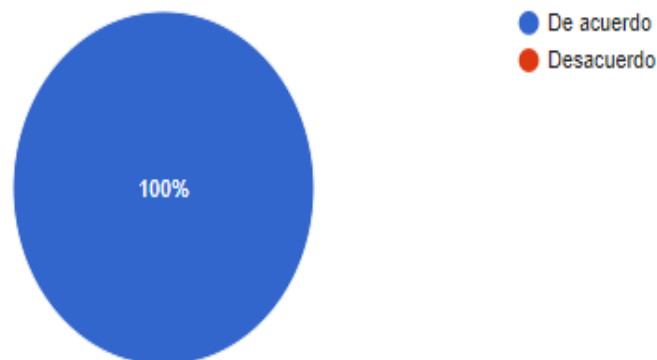
Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

El enfoque de la incógnita es validar la percepción del grupo docente en el actuar de la universidad como institución socialmente responsable; la distribución de opiniones en los diferentes rubros de la gráfica permite inferir la falta de alineación o de comunicación por parte de la universidad en cuanto a sus esfuerzos por aportar al progreso de la región.

- **Considera que la creación de un consultorio administrativo donde los estudiantes de Administración de empresas de la Universidad del valle sede Palmira puedan brindar asesoría (Con acompañamiento Docente) a las micro y pequeñas empresas del sector podría:**

7. ¿Fortalecer los conocimientos teóricos y desarrollar habilidades prácticas en los estudiantes?

Gráfica 30: Resultados en encuesta a docentes a la pregunta: ¿Fortalecer los conocimientos teóricos y desarrollar habilidades prácticas en los estudiantes?

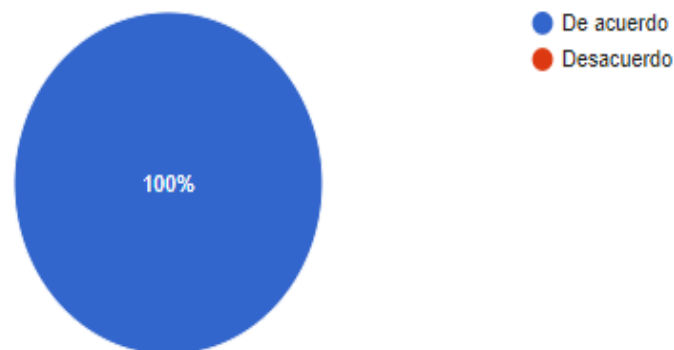


Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

La totalidad del grupo docente encuestado reconoce que la creación del consultorio administrativo beneficiaría a los estudiantes fortaleciéndolos tanto en el campo teórico como en la práctica que es el punto de inflexión del presente trabajo y del entorno laboral actual.

8. ¿Preparar a los estudiantes para enfrentar el entorno en que se desenvuelven las organizaciones del sector?

Grafica 31: Resultados en encuesta a docentes a la pregunta: ¿Preparar a los estudiantes para enfrentar el entorno en que se desenvuelven las organizaciones del sector?

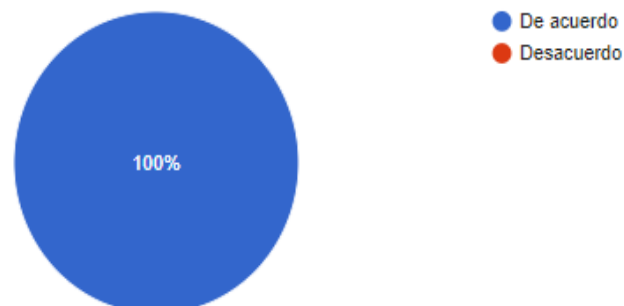


Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

El 100% de los docentes encuestados consideran que el consultorio administrativo si aportaría a los estudiantes en cuanto al reconocimiento de la realidad de las empresas del sector a través de las operaciones del consultorio administrativo.

9. ¿Impactar positivamente en el desarrollo económico de la ciudad?

Grafica 32: Resultados en encuesta a docentes a la pregunta: ¿Impactar positivamente en el desarrollo económico de la ciudad?



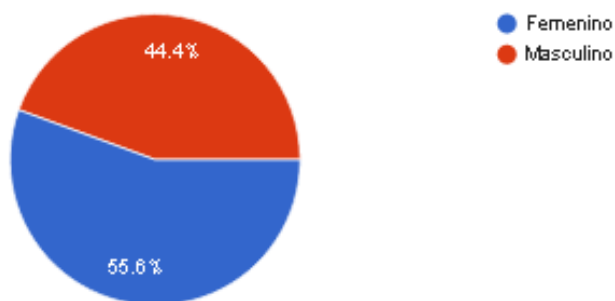
Fuente: Encuesta a docentes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

La visión del grupo docente se adelanta a los efectos del consultorio en la ciudad y la postura que evidenciamos es 100% positiva acerca del impacto sobre el desarrollo económico de la ciudad.

10.2.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR LA NECESIDAD DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA SEGÚN LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

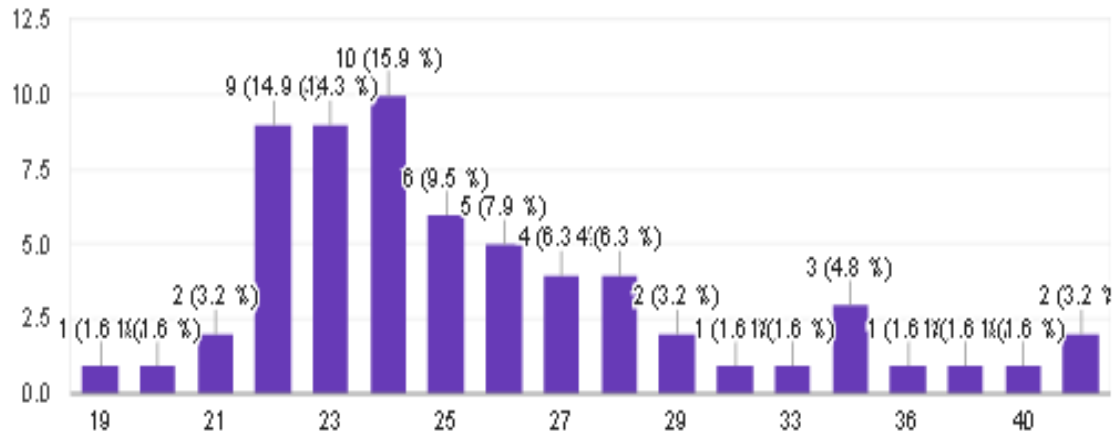
Al inicio de la encuesta la cual se realizó a 58 estudiantes de quinto (5) semestre en adelante se indagan cuatro puntos de información general; ellos son el sexo del encuestado, edad, semestre que cursa y si está o no laborando, esto con el ánimo de otorgarle flujo a la encuesta, espontaneidad y confianza al encuestado.

Grafica 33: Sexo de los estudiantes encuestados del programa de administración de empresas de la universidad del Valle.



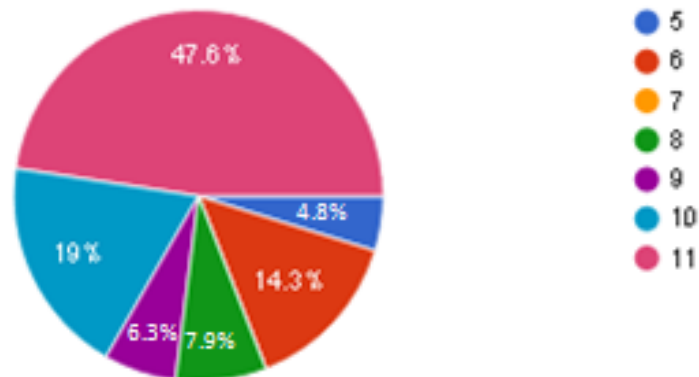
Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Grafica 34: Edad de los estudiantes encuestados del programa de administración de empresas de la universidad del Valle.



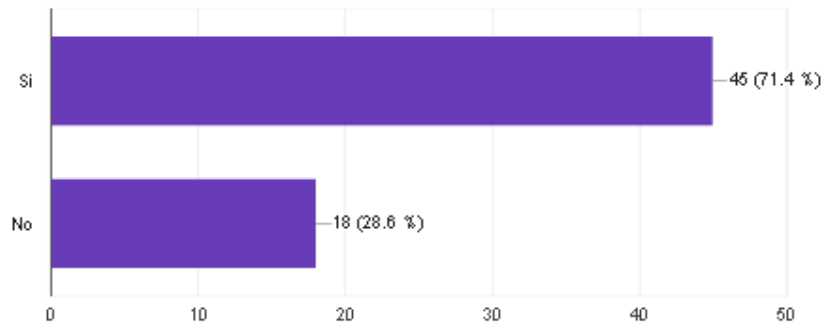
Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle

Grafica 35: Semestre en curso de los estudiantes encuestados del programa de administración de empresas de la universidad del Valle.



Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Grafica 36: Los estudiantes encuestados que laboran actualmente del programa de administración de empresas de la universidad del Valle.

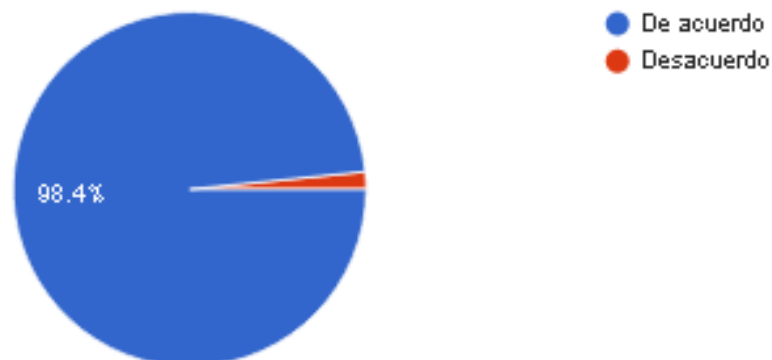


Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Posterior a la recolección de información general se procede con las preguntas de la siguiente manera:

1. ¿Considera que la Administración de empresas como profesión contribuye en el progreso de la sociedad?

Grafica 37: Resultados en encuesta a estudiantes a la pregunta: ¿Considera que la Administración de empresas como profesión contribuye en el progreso de la sociedad?

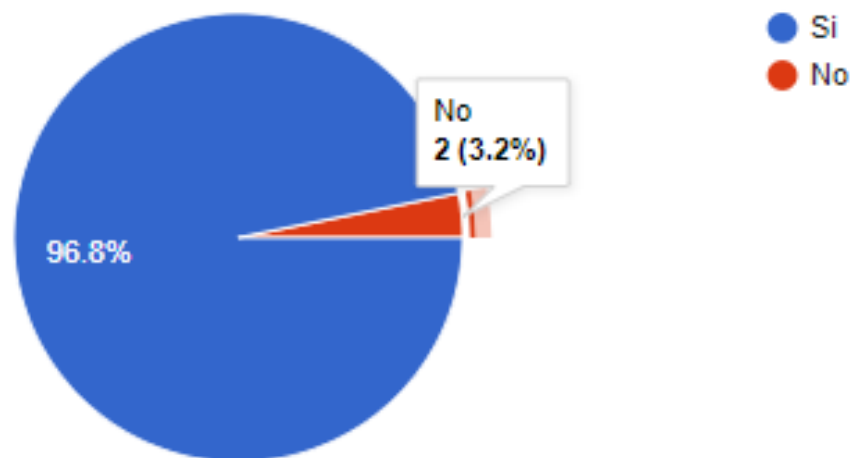


Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Tal indagación va en encaminada a identificar la consciencia de los estudiantes de administración en cuanto al impacto que pueden generar en las empresas que se desempeñen y con el ello el efecto constante en la comunidad.

2. ¿Cree usted que es necesario un complemento entre conocimiento teórico y experiencias (Habilidades prácticas) para ser un profesional integral en administración de empresas?

Grafica 38: Resultados en encuesta a estudiantes a la pregunta: ¿Cree usted que es necesario un complemento entre conocimiento teórico y experiencias (Habilidades prácticas) para ser un profesional integral en administración de empresas?

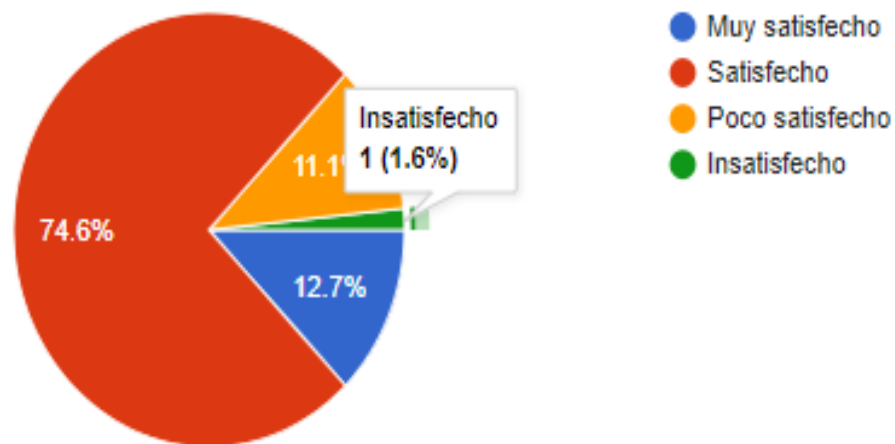


Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Es importante la autoevaluación que hace el estudiante en cuanto a su proyección profesional, los resultados a la presente pregunta muestran la percepción y consideración mayoritaria (56 de los 58 encuestados) a la necesidad de aprender el área conceptual de la carrera de la mano con el desarrollo de habilidades prácticas para complementar tal conocimiento.

3. ¿Se encuentra satisfecho con los conocimientos teóricos impartidos a lo largo de la carrera de administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Palmira?

Grafica 39: Resultados en encuesta a estudiantes a la pregunta: ¿Se encuentra satisfecho con los conocimientos teóricos impartidos a lo largo de la carrera de administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Palmira?

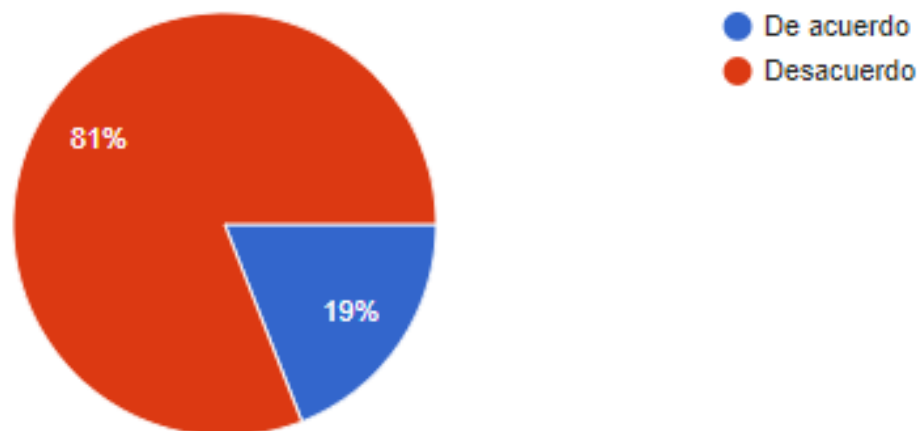


Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Teniendo en cuenta el complemento de aprendizaje práctico y teórico para la formación de un profesional integral se hace necesario observar desde la perspectiva del estudiante la satisfacción en cuanto al segundo componente, los resultados muestran que más de la mitad de los encuestados están satisfecho o muy satisfecho con los conocimientos que han recibido.

4. ¿Cree que la universidad del Valle Sede Palmira en su programa de administración de empresas cuenta con herramientas suficientes para simular ambientes reales y/o brindar experiencias que permitan la adquisición de competencias y habilidades prácticas?

Grafica 40: Resultados en encuesta a estudiantes a la pregunta: ¿Cree que la universidad del Valle Sede Palmira en su programa de administración de empresas cuenta con herramientas suficientes para simular ambientes reales y/o brindar experiencias que permitan la adquisición de competencias y habilidades practicas?

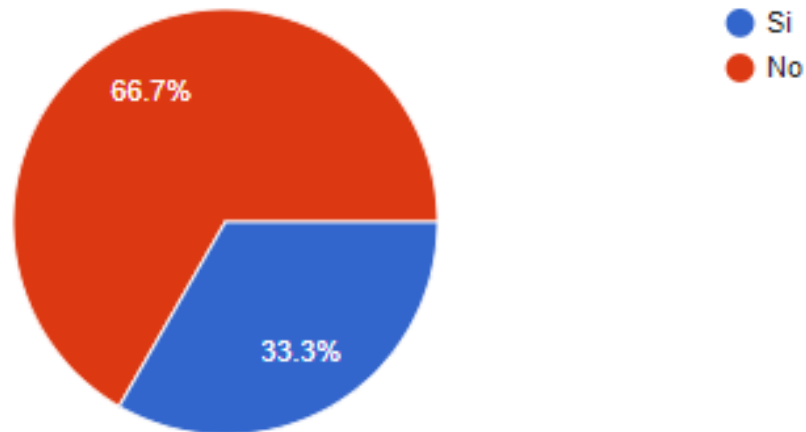


Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Los resultados a esta cuestión revelan la demanda del estamento estudiantil ante la necesidad de que se instauren medidas que les permitan desarrollar habilidades prácticas.

5. *¿Considera suficiente la formación brindada por el programa de Administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Palmira para triunfar en el ejercicio profesional?*

Grafica 41: Resultados en encuesta a estudiantes a la pregunta: ¿Considera suficiente la formación brindada por el programa de Administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Palmira para triunfar en el ejercicio profesional?

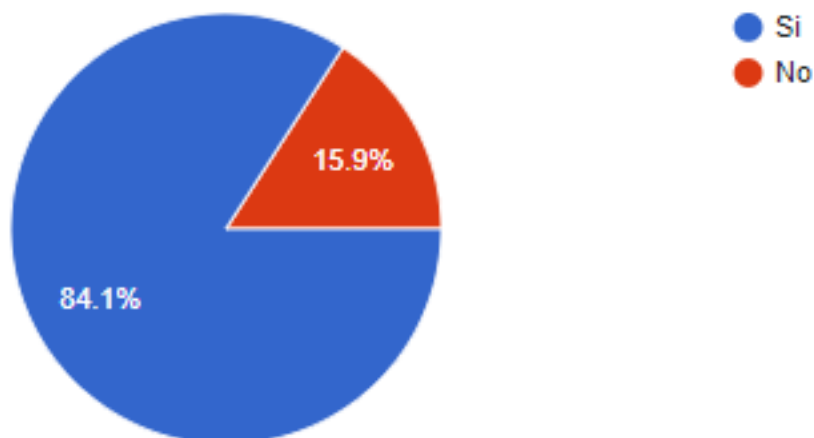


Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

La intención de la pregunta resulta ser complementaria ante las dos expuestas anteriormente ya que si uno de los componentes, en este caso las habilidades prácticas, es un eslabón débil para la complementariedad del profesional le será más difícil adaptarse al mundo laboral y con ello tener éxito. El escenario mencionado resulta acertado al evidenciar que el 66.7% de los estudiantes encuestados considera que la formación brindada por la universidad no es suficiente para lograr el éxito en el campo laboral.

6. ¿Participaría activamente en plataformas de aprendizaje y desarrollo de competencias y habilidades practicas dentro de la universidad del Valle Sede Palmira?

Grafica 42: Resultados en encuesta a estudiantes a la pregunta: ¿Participaría activamente en plataformas de aprendizaje y desarrollo de competencias y habilidades practicas dentro de la universidad del Valle Sede Palmira?

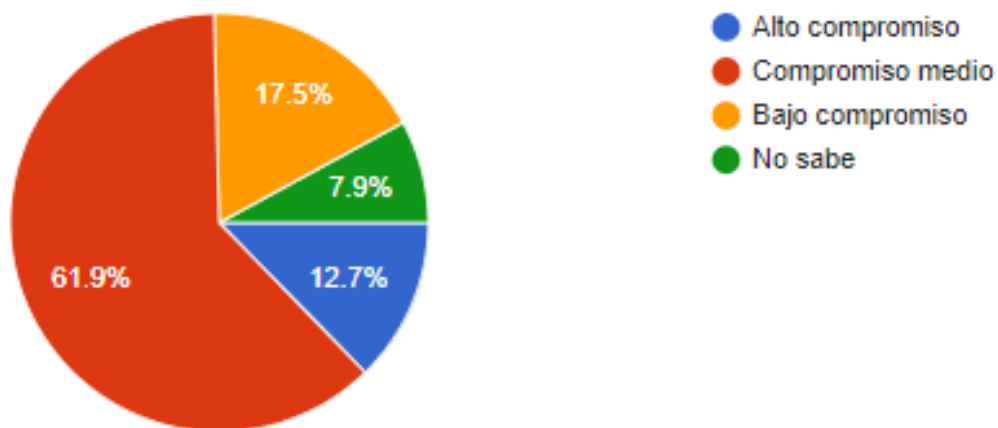


Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

La necesidad del proyecto tiene su primera prueba con el resultado a esta pregunta, satisfactoriamente el resultado expone que 84.1% de los estudiantes encuestados participarían en plataformas como el consultorio administrativo, propuesta del presente trabajo. Posteriormente evaluaremos las posibles causas por las cuales algunos estudiantes no participarían y se buscaría mitigar en la medida de lo posible tales razones o adecuar el diseño estructural y funcional del consultorio para que puedan acceder a los beneficios que este ofrece

7. ¿Califique el nivel de compromiso de la Universidad del Valle Sede Palmira con el progreso del sector empresarial y la comunidad regional?

Grafica 43: Resultados en encuesta a estudiantes a la pregunta: ¿Califique el nivel de compromiso de la Universidad del Valle Sede Palmira con el progreso del sector empresarial y la comunidad regional?



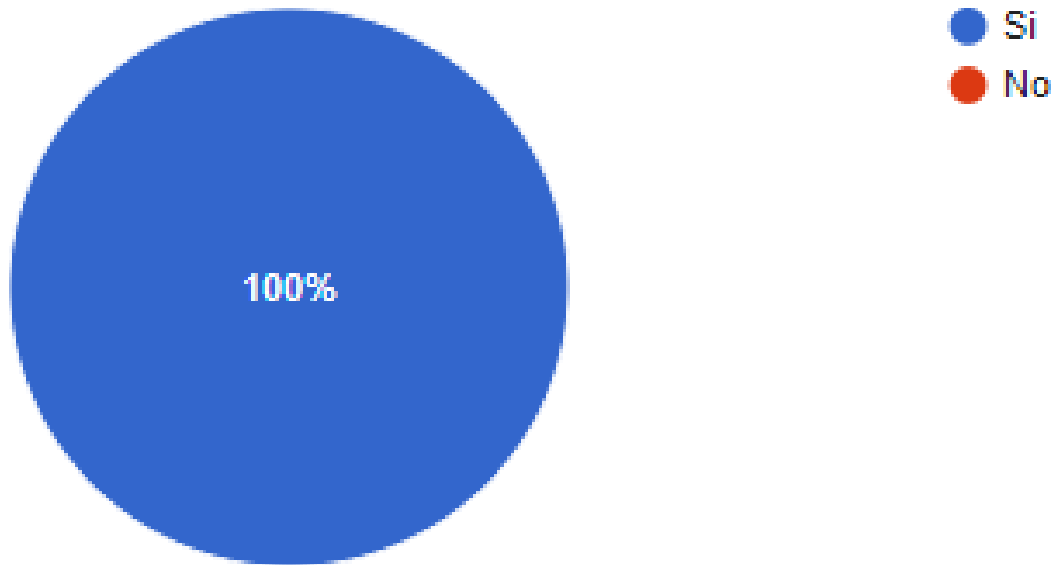
Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

La universidad del valle como ente socialmente responsable debe contribuir con el desarrollo de la comunidad en la cual opera, más si busca inculcar en sus estudiantes el pensamiento pro-desarrollo y progreso colectivo; entre los beneficios del consultorio se ramifica tal responsabilidad social por parte de la universidad. La pregunta en cuestión se realiza precisamente para conocer desde la perspectiva de los estudiantes que tan comprometida esta la universidad con la comunidad. Encontramos que solo el 12.7% de los estudiantes encuestados considera que la universidad posee un alto compromiso con la comunidad.

Considera que la creación de un consultorio administrativo donde los estudiantes de Administración de empresas de la Universidad del valle sede Palmira puedan brindar asesoría (Con acompañamiento Docente) a las micro y pequeñas empresas del sector podría:

8. ¿Fortalecer los conocimientos teóricos y desarrollar habilidades prácticas en los estudiantes?

Grafica 44: Resultados en encuesta a estudiantes a la pregunta: ¿Fortalecer los conocimientos teóricos y desarrollar habilidades prácticas en los estudiantes?

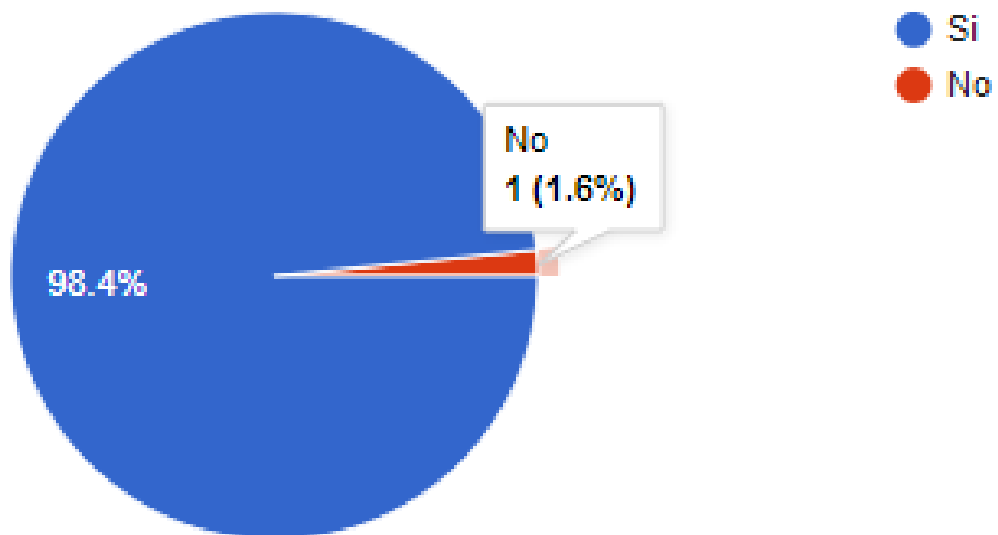


Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

El objetivo del consultorio es fortalecer al profesional y complementarlo en todas las dimensiones para que sea integral, desde la perspectiva del estudiante la respuesta a la pregunta arroja que el 100% de ellos cree que a través de la plataforma denominada consultorio administrativo se pueden fortalecer tales dimensiones.

9. ¿Preparar a los estudiantes para enfrentar el entorno en que se desenvuelven las organizaciones del sector?

Grafica 45: Resultados en encuesta a estudiantes a la pregunta: ¿Preparar a los estudiantes para enfrentar el entorno en que se desenvuelven las organizaciones del sector?



Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Se debe destacar que generalmente el estudiante al enfrentarse por primera vez al mundo laboral le cuesta adaptarse al enterarse de las vastas diferencias de lo aprendido en el aula con la realidad del mercado. Ante tal supuesto se indaga sobre el acercamiento que el consultorio podría otorgar al estudiante ante la realidad del mercado, encontrando que el 98.4% está de acuerdo con tal premisa.

10. *¿Impactar positivamente en el desarrollo económico de la ciudad?*

Grafica 46: Resultados en encuesta a estudiantes a la pregunta: *¿Impactar positivamente en el desarrollo económico de la ciudad?*



Fuente: Encuesta a estudiantes para diagnosticar la necesidad de creación de un consultorio administrativo en la universidad del Valle.

Por último, al estudiante se le indaga acerca de las repercusiones de la labor del consultorio, sabiendo que son ellos quienes llevarán a cabo esta labor y por tanto también serán artífices de tales efectos. Los resultados observables son que, de 58 estudiantes encuestados, 58 están de acuerdo con tal impacto probable y positivo.

10.3 ANÁLISIS Y COTEJO DE RESULTADOS OBTENIDOS PARA VERIFICAR LA NECESIDAD EL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA

El consultorio administrativo es ideado como una plataforma de interacción Entre la universidad y el sector empresarial que busca propiciar la formación integral de los estudiantes de administración de empresas de modo que al ir al mercado laboral además de lograr el éxito personal, realicen contribuciones valiosas a la sociedad en la cual operen las compañías que dirigen; la importancia de esta

profesión ha sido medida a través de la investigación realizada con los actores principales del consultorio, es decir, estudiantes del programa de administración de empresas de la sede universitaria, grupo docente del mismo programa y pequeños empresarios de la región. La evidencia muestra la conciencia existente sobre tal premisa y además revela entendimiento acerca de la importancia de que los estudiantes desarrollen a lo largo de su proceso formativo competencias y habilidades prácticas, incluso el mismo estamento estudiantil reconoce tal necesidad, algunos de los encuestados de este grupo se expresan de la siguiente manera:

“Hoy en día, debido a la gran oferta de profesionales que hay en el país, es necesario aprender a complementar tanto lo teórico como lo práctico para lograr tener quizás una mayor competitividad en el mercado laboral.”

“Las habilidades gerenciales deben enseñarse desde el primer semestre de la carrera de Administración de Empresas y se deben complementar con la experiencia en el sector empresarial para entregar a la sociedad administradores capaces de tomar decisiones acertadas para el beneficio y el correcto desarrollo de las organizaciones.”

Resulta pertinente traer a colación este par de intervenciones ya que abarcan las variables insatisfechas por una parte y vitales por otra, para el administrador de empresas, así tenemos un reconocimiento de la competencia del mercado laboral y sobreoferta de profesionales en esta rama académica, lo que hace necesario implementar (por parte de la universidad) herramientas estratégicas que permitan a sus egresados ser más competitivos, esto se logra a través de otra de las variables que tratan los mismos estudiantes y es el componente práctico. Por otra parte, es crucial analizar la percepción de los empresarios de Palmira, quienes son los generadores de la demanda laboral, algunos de ellos manifiestan que:

“La problemática está en que los estudiantes tienen el conocimiento mas no la práctica, la cual es tan importante como la teoría, pero deberían tener un campo de acción donde logren adquirirla.” (Saneamiento S.A.S)

“La teoría por si sola es vacía, debe ser aplicada.” (Almacén Bellatela Palmira)

Los empresarios encuestados reconocen la importancia del administrador de empresas en sus organizaciones, sin embargo, también identifican una deficiencia en cuanto a la falta de habilidades prácticas de estos.

Aquí surge la incógnita acerca de la inclinación de los empresarios al elegir a los profesionales, para vacantes en sus organizaciones, por tal motivo la investigación indaga acerca de las tendencias de elección de los empresarios, encontrando que las habilidades prácticas son la segunda variable de decisión, solo superada por la actitud; en contraste a ello se encontró como resultado que el conocimiento es la penúltima variable decisoría y solo supera en importancia a los títulos académicos formales, lo cuales quedan rezagados al último lugar.

Las consideraciones tanto de estudiantes como de empresarios son reafirmadas por las de los educadores en el programa de administración de empresas de la universidad del valle sede Palmira ya que al igual que los demás grupos encuestados advierten sobre esta problemática.

“La principal razón del fracaso de muchos egresados es no saber cómo resolver los problemas organizacionales desde su saber ya que reciben una formación excesivamente teórica que dista mucho de coincidir con la realidad, y que únicamente les hace competentes para elaborar un diagnóstico de los problemas y proponer un qué para resolverlos sin la competencia para dar respuesta a un cómo hacerlo.”

El postulado anterior expresado por uno de los docentes encuestados resalta la coyuntura de la actual propuesta, ya que el egresado termina su carrera con un mar de conocimientos los cuales no sabe encausar o adaptar a la realidad para convertir en tangibles los resultados, quedando rezagado (en muchos casos) a cargos operativos e incluso que no tienen nada que ver con sus estudios; esto hasta que obtienen el perseguido “saber cómo hacer” el cual ineludiblemente lo da la práctica, el acercamiento a la realidad, la experiencia. La investigación toma partido indagando acerca de que tan acertada ha sido la universidad implementado estrategias para el desarrollo de tal condición, sin embargo, la mayoría de estudiantes y docentes coinciden en que la sede universitaria no cuenta con las plataformas necesarias para llevar a cabo este objetivo, tal resultado contrasta negativamente con que el 12% de los estudiantes encuestados se encuentra poco satisfecho o insatisfecho con el componente teórico brindado por la institución, de la misma manera el 66.7% de los encuestados concuerda con que la formación brindada por la sede no es suficiente para triunfar en el mundo laboral, en este orden de ideas, nos encontramos con la urgencia de que la universidad del valle sede Palmira como entidad de educación superior , la cual debe estar encaminada a mejorar la calidad de vida de aquellos quienes la reciben, evalué las necesidades del mercado laboral y su actual gestión en la formación de su alumnado.

Por consiguiente y analizando las debilidades del programa de administración en la sede universitaria que surgen en esta investigación se indaga acerca de si una plataforma como el consultorio administrativo podría fortalecer los conocimientos teóricos en los estudiantes, la opinión de un alumno del programa se presenta a continuación, seguido de ello una apreciación de uno de los docentes encuestados:

“Si, por que lograríamos afianzar nuestros conocimientos teóricos hacia las circunstancias reales que se presentan en una empresa.”

“Es lógico que cuando se aplican los conocimientos teóricos, ajustándolos a la realidad, como en cualquier práctica que se haga, genera un refuerzo esencial al conocimiento para desarrollar las competencias que solamente la experiencia permite. Sin practica no hay experticia y la experiencia hace al maestro.”

De esta forma encontramos que el consultorio administrativo satisface la necesidad de desarrollar competencias y habilidades prácticas, lo que da a la propuesta el primer aval para su implementación. Sin embargo, se debe tener en cuenta el nivel de compromiso y de participación directa de los futuros actores del consultorio administrativo, para ello la investigación indago de manera directa a los implicados acerca de su posible inmersión en este tipo de plataformas, los resultados son contundentes en las 3 poblaciones encuestadas ya que la mayoría de ellos expresan que participarían activamente en este tipo de labores.

A continuación, analizaremos desde la perspectiva de cada una de las poblaciones el nivel de disposición para participar en el consultorio administrativo:

- a. Estudiantes del programa de administración de empresas de empresas de la Universidad del Valle sede Palmira:

El 84.1% (49 de 58) de los encuestados estarían dispuestos a participar en tales plataformas, algunos de los estudiantes argumentan tal disposición así:

“Contar con una plataforma de aprendizaje es una forma de aprender a hacer las cosas y desarrollar mayores habilidades que las que puedas adquirir solo con la catedra de cada materia.”

“Al momento de desenvolverme en el mundo laboral me proporcionaría excelentes bases para lograr el éxito desempeñando lo aprendido en la carrera.”

Existe una notable motivación por parte de los estudiantes por adquirir las competencias que se han tratado a lo largo de este documento, las cuales serían propiciadas por el consultorio administrativo. Sin embargo, debemos analizar cuáles serían las desmotivaciones o causas por las cuales el 15.9% no participarían en este tipo de plataformas. El hallazgo establece que la razón se debe a que algunos estudiantes que son empleados consideran que existiría un cruce entre sus horarios laborales y su participación en las actividades del consultorio.

“Presentaría poca participación por cuestiones laborales.”

“Dependiendo del horario ya que actualmente estoy laborando.”

En este orden de ideas la ejecución del consultorio administrativo debe tener en cuenta mecanismo que permitan adaptaciones de las operaciones para los estudiantes que se encuentren laborando ya que de tal modo se alcanzaría prácticamente una aceptación total del consultorio; esta plataforma operaría directamente con la jornada nocturna ya que es esta la ofertada por la sede generalmente.

- b. Grupo docente del programa de administración de empresas de la universidad del valle sede Palmira:

17 de 18 profesores encuestados revelan su optimismo y disposición en cuanto a participar en las actividades del consultorio administrativo, algunos de ellos hacen los siguientes comentarios:

“Es parte de la responsabilidad como docente formador en esta disciplina y por tanto es prácticamente una obligación hacerlo, entendiendo obligación en el buen sentido de la palabra, es decir; sentirse obligado con gusto por la pasión y vocación docente. No se trata de abrir un consultorio para dejar tirado al estudiante a su suerte o al aprendizaje por ensayo y error únicamente.”

“Brindaría todo mi apoyo en conocimiento y experiencia.”

“Aspectos que contribuirían a establecer el desarrollo formativo institucional convocan el que hacer docente y los aportes que mutuamente pueden generarse.”

Es clara la aceptación por parte de los docentes en la presente propuesta, incluso algunos de ellos aportan a los temas tratados en este documento los cuales son clave para verificar la necesidad de la implementación del consultorio administrativo, entre tales puntos podemos mencionar lo importante que sería esta plataforma para preparar al estudiante ante la realidad del mercado de la región.

“Justamente es el entorno el que mide las verdaderas capacidades y competencias adquiridas en cualquier formación disciplinar. Adicionalmente algunas competencias solamente se pueden desarrollar durante la experiencia activa. Quizá por esta brecha existente teoría-práctica es que en la mayoría de las organizaciones se valora más la experiencia que los títulos, en muchas ocasiones incluso prefieren a empíricos.”

El docente que expone los anteriores postulados clarifica como el consultorio ayudaría al estudiante a autoevaluarse y con ello a profundizar en sus falencias para convertirlas en fortalezas haciendo al consultorio una plataforma idónea para el desarrollo del estudiante; por otra parte es importante resaltar el comentario que el docente manifiesta acerca de la posible preferencia de los empresarios por aquellos individuos que poseen experiencia y habilidades en ocasiones empíricas por encima de las persona titulada, lo que reafirma la investigación y los hallazgos anteriormente expuestos.

c. Pequeños empresarios de la ciudad de Palmira:

Al indagar en los pequeños empresarios de Palmira acerca de la utilización de los servicios del consultorio administrativo se halló que el 98.4% dispondría de tales servicios, de modo que se encuentra tanto un interés como una necesidad de su parte por tener un apoyo en su gestión empresarial, ellos opinaron lo siguiente:

*“La Universidad del Valle debe ser fuente de conocimiento y alternativas de gestión para el sector empresarial de la región.”
(ingredion)*

“Los estudiantes tienen conocimiento fresco y actualizado lo cual permite poder revisar el problema desde diferentes puntos de vista y poder resolverlo de la mejor manera.” (Juventus-canchas sintéticas)

“Darle la oportunidad al estudiante de adquirir experiencia en lo que estudia.” (Vertin-distribuidor Singer)

Cada uno de los comentarios manifestados por los empresarios es pertinente de analizar, si empezamos por los expresado por el funcionario de ingredion debemos inferir de que existe una percepción de que las universidades ostentan como deber apoyar la gestión de las organizaciones a través de la generación de conocimiento y de la creación de canales que permitan que tales datos lleguen a las compañías. Continuando con el análisis, al administrador de “Juventus” trae a colación una de las características intrínsecas las nuevas generaciones y precisamente aportar ideas innovadoras y diferenciadoras, sin embargo, para desarrollar al máximo tal capital intelectual es necesario que los estudiantes lleven estos ideales a la realidad, al futuro campo de acción donde se desenvolverán. Por último, tenemos un aporte crucial por parte de la propietaria de “Vertin” ya que manifiesta que utilizaría los servicios del consultorio en pro de ayudar a los estudiantes en su formación, es preciso decir que el consultorio está pensado para que todos los actores se vean beneficiados de sus operaciones, la relación “gana – gana” será lo establecido por el consultorio administrativo.

Por otra parte, encontramos que 1 de los 58 encuestados no utilizaría los servicios del consultorio administrativo, esto debido a (según su argumentación) la confidencialidad de los procesos de las organizaciones, por tanto, el consultorio debe asegurar la protección de datos sensibles que no perturben las operaciones de mercado de las empresas beneficiarias del consultorio administrativo.

La futura participación de los actores implicados en el consultorio es inminente, cada uno desde su perspectiva percibe los beneficios del consultorio e incluso se identifica y empatiza con la posibilidad de brindar ayuda a otro de los actores, de modo que todos potencien sus respectivas competencias o gestión; de esta forma la necesidad de la creación del consultorio se solidifica, sin embargo, debemos ramificar los posibles beneficios que tendría la universidad del Valle como institución al implementar tal proyecto, esto debido a que serán los encargados de financiar la propuesta en cuestión.

La universidad del valle, como entidad de educación superior tiene un deber primario y es formar en educación de calidad con conocimientos verídicos y actualizados que permitan a sus egresados mejorar su calidad de vida individual y con ello la colectiva. Por otra parte, la universidad como organización debe ser socialmente responsable y aportar al desarrollo de la comunidad en la cual opera; es claro que la sola labor de la universidad de formar en conocimientos a los ciudadanos de un entorno es una actividad que pretende tal desarrollo, sin embargo, cada vez encontramos una consciencia colectiva por un progreso general que invita a toda empresa y organización a ir más allá de su deber para contribuir a tales avances en la sociedad. En este orden de ideas se hace necesario evaluar el nivel de compromiso de la sede universitaria con la ciudad de Palmira, de tal modo la investigación se ha encargado de indagar en estudiantes y docentes del programa de administración la percepción correspondiente al compromiso mencionado, los hallazgos son negativos para la universidad iniciando con los resultados de los estudiantes donde tan solo el 12.7%(8 de 58) de ellos considera que la universidad tiene un alto compromiso con el progreso del sector empresarial y la comunidad en general, el resto de ellos opina que la universidad tiene un medio o bajo compromiso con tal causa e incluso resulta de la indagación un 7.9% de estudiantes que no conocen el

compromiso de la sede universitaria, esta última cifra se puede contrastar con los resultados del mismo rubro en la encuesta a docentes, donde 11.1% desconocen igualmente la labor de la universidad. En primera instancia los hallazgos pueden suponer una falta de comunicación en cuanto a las estrategias que implementa la universidad para lograr el cometido general de progreso en la ciudad o tal gestión es muy deficiente, esto último podría soportarse con la cifra de 11 docentes de 18 encuestados que consideran que la universidad posee entre un compromiso medio y bajo para tal actividad.

Desde un punto de vista externo encontramos a los empresarios de la ciudad, con los que se pretendió evaluar premisas como la recepción de asesorías por partes de entidades públicas o privadas, se encontró que el 80.3% de empresas no han recibido tales asesorías; en complemento se indagó acerca de la opinión del empresario sobre si las universidad y empresas deberían trabajar conjuntamente para el progreso de la ciudad; el resultado fue un contundente 98.4% de encuestados de acuerdo con tal trabajo colaborativo.

“El trabajo empresa-universidad permite el aumento de la innovación y disminuye los espacios que pueden dar lugar al error.”

“Debería ser una prioridad que las empresas gubernamentales se preocupen más por educar al sector privado para su mejor desempeño y desarrollo.”

“1. Ayuda al desarrollo de la industria y a la innovación.

2. Retribución empresa- comunidad.”

Al examinar los comentarios de diferentes empresarios podemos inferir su percepción de que las entidades públicas ostentan el deber de apoyar su gestión, esto debido a que el crecimiento de ellos propende un progreso general, el cual es perseguido como objetivo general del gobierno de una región, por otra parte, el empresario percibe los beneficios de los mecanismos y estrategias que pueden facilitar las universidades a través de los estudiantes que se van formando, este es el caso del consultorio administrativo, los resultados acerca de si las operaciones de este tendrían un impacto en el progreso de sus compañías muestra un 100% de concordancia con tal premisa, esto dijeron algunos:

*“Porque darían una orientación en los procesos para evolucionar.”
(Distribuciones B y S)*

“Por el conocimiento para la gestión del negocio.” (Almacén Cartagena)

*“Al comenzar una microempresa, es necesario un acompañamiento, y qué mejor de personas que están comenzando su proceso de formación.”
(Brooklyn House)*

Los beneficios del consultorio administrativo son claramente percibidos , de tal manera la necesidad por crear esta plataforma, existen grupos de interés y “clientes” que accederían al producto (asesorías), adicional a ello la universidad del Valle en su camino de promoción social ostentaría una nueva posición diferencial en la ciudad ,siendo reconocida como una entidad claramente comprometida con la región, en este sentido el Good Will de los estudiantes que realizan el aporte, de cada uno de los funcionarios de la institución y de la universidad en general mejoraría considerablemente. En este orden de ideas los beneficios ramificados a todas las poblaciones identificadas que intervendrían directa o indirectamente en la plataforma serian notorios y relevantes para desarrollo de toda la ciudad de Palmira.

11. DISEÑAR EL ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO

La plataforma definida como consultorio administrativo necesita un modelo de funcionamiento eficiente que permita ramificar los beneficios a cada uno de los actores involucrados, para ello deben analizarse como operan algunas plataformas que manejen el mismo concepto o uno similar, todo con el ánimo de tener un modelo de referencia, adicional a esto se deben especificar las operaciones y aquellos recursos necesarios para que estas tengan éxito y con ello el resultado global esperado. Diseñar la estructura funcional del consultorio administrativo de la Universidad del Valle sede Palmira es el objeto de este capítulo, no sin antes clarificar el concepto de esta plataforma lo que hará más fácil definir las características y métricas necesarias para el óptimo funcionamiento de ella.

11.1 DEFINICIÓN DE CONSULTORIO ADMINISTRATIVO

Para definir el esquema que propicie el óptimo funcionamiento de un consultorio administrativo es necesario conceptualizar tal termino; de igual forma como se cita en el marco conceptual del presente documento definimos consultorio administrativo como *una plataforma dinámica, manejada a través de canales físicos y/o virtuales que permite a empresarios y/o emprendedores solicitar atención a sus requerimientos organizacionales los cuales son gestionados por consultores que recomiendan, clarifican y guían las acciones que permitan alcanzar los objetivos de la compañía según las circunstancias del entorno.*

11.2 OPERACIONES EN CONSULTORIOS ADMINISTRATIVOS EXISTENTES.

Los antecedentes de un tema que se pretende estudiar cobran gran relevancia al observar como soporta la investigación y encausa a la misma, otorgando una guía de acción, enfoque e incluso de prevención para no caer en errores ya documentados. En este orden de ideas, es importante dar un repaso al funcionamiento de consultorios administrativos e incluso no administrativos que puedan aportar los cimientos del proyecto que se pretende proponer dentro de la Universidad del Valle sede Palmira; para ello se tomara como referencia aquellos consultorios ya mencionados en el apartado de antecedentes, estos son:

- Consultorio administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE)
- ICECOMEX (Consultorio de comercio exterior)- Universidad ICESI, Cali-Colombia.
- Consultorio contable de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca-Santander de Quilichao-Colombia.

El análisis de las similitudes entre las 3 dependencias arriba mencionadas será lo primero en abordar, esto en busca de los puntos funcionales de los consultorios que puedan replicarse en la plataforma propuesta en el presente trabajo.

Por otra parte, es necesario mencionar ítems o procesos específicos que esté ejecutando una de las dependencias para realizar un posterior discernimiento de lo que podría utilizarse.

Entre los puntos de convergencia de los 3 consultorios podemos destacar:

1. Página web anidada en la página principal de las universidades correspondientes, a través de este medio se brinda una descripción de los

servicios de cada entidad, así como los datos de contacto y los canales de atención con los respectivos horarios.

2. Gratuidad en todos los servicios prestados, esto encaminado a la labor social que tienen por objetivo y la cual definen explícitamente en la auto descripción que cada una realiza en su página; en otras palabras, el compromiso con el desarrollo general de la comunidad en donde se ubican a través del apoyo a empresas o personas naturales para incentivar la economía, el empleo y con ello la calidad de vida de la región.
3. Especificidad de los actores involucrados en los procesos del consultorio.
4. Relación y colaboración entre estudiantes y docentes para brindar las diversas asesorías.

Existen algunos ítems o practicas desarrolladas que no son exclusivas de uno solo de los consultorios que se ha tomado para el análisis, entre estos se encuentran la disponibilidad a través de correo electrónico para atender dudas o los propios requerimientos objeto de asesoría; el consultorio administrativo de la universidad del valle norte del Cauca coloca a disposición un correo institucional para realizar el proceso antes descrito. Por otra parte, el ICECOMEX en su página web incluye un formulario de inscripción o registro donde el interesado realiza una petición y deja reposando en la base de datos su información de contacto para la posterior respuesta. En contraste con estas herramientas el Consultorio administrativo de la PUCE no cuenta con una dirección electrónica dispuesta para el servicio, el contacto se realizó por el canal telefónico o personalmente.

Otro ítem de convergencia parcial es el mercado objetivo del consultorio administrativo de la PUCE y el ICECOMEX de la ICESI los cuales buscan soportar las actividades, procesos y progreso de las pymes y emprendedores. No obstante,

el consultorio contable de la universidad del valle sede norte del cauca deja su portafolio abierto para todas aquellas personas naturales o jurídicas a las que les pueda ser útil el servicio.

Una vez analizadas las similitudes de los consultorios en cuestión se hace necesario verificar que practicas poseen estas dependencias de manera individual que podrían llegar a ser utilizadas en la propuesta del presente trabajo para el funcionamiento eficiente del mismo o incluso examinar ítems que podrían ser perjudiciales para el desarrollo de tales labores.

Consultorio administrativo de la Universidad pontificia Católica del Ecuador:

- Hacen énfasis en que los servicios están dirigidos a microempresarios de bajos recursos, dejando de lado a una población organizacional que a pesar de contar con fortaleza financiera y desviar un poco el sentido social del consultorio podrían ser una buena plataforma para que los estudiantes involucrados con un requerimiento de ellas puedan familiarizarse con compañías que manejen un nivel más alto de complejidad.
- Incluye en el consultorio solo a estudiantes de los últimos semestres del plan de administración, se infiere que se llega a estipular tal requerimiento debido a que en tal altura de la carrera profesional el estudiante tiene un nivel de conocimientos y visión holística del campo empresarial que le permite dar una asesoría acertada según las necesidades de la entidad que acciona el requerimiento.
- Se estipulan públicamente pasos generales para realizar la asesoría a la empresa que así lo solicito, con esto la entidad tendrá claro cuál es el proceso que llevara a cabo en conjunto con el consultorio.

Entre los pasos definidos se encuentran el diagnóstico de la situación inicial, preparación de propuestas según los problemas reflejados en el diagnóstico (propuestas realizadas por los estudiantes acompañados del grupo docente del plan de administración de empresas de la Universidad), presentación de las propuestas ante el beneficiario, etc.

- El consultorio además de brindar asesoría a las entidades que buscan los requerimientos también estipula como deber de los estudiantes la consecución de beneficiarios para aplicar el proceso de asesoría incluyendo carga horaria total y diaria.

Consultorio Contable de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca:

- Claridad y especificidad en los objetivos que persigue el consultorio, divididos en generales, específicos y sociales, así como en definir la coordinación de las actividades internas y externas ejecutables por los integrantes del consultorio.
- Establecer el Rol de estudiantes y empresas que serían objeto de asesorías y consultas, estableciendo deberes y derechos que permitan una interacción asertiva entre las partes.
- Enumeración de Áreas o ramas del conocimiento a las cuales se pueden extender los servicios de consulta, creando así un portafolio de servicios para su mercado objetivo y delimitando sus actividades y procesos los cuales incluso pueden llegar facilitar la organización interna del capital humano dentro del consultorio.

- Dentro de la propuesta de valor se define un tiempo de respuesta para los cuestionamientos que pueden tener las personas naturales o jurídicas el cual consta de 3 días hábiles.

ICECOMEX (Consultorio de comercio exterior)- Universidad ICESI

- Además de los servicios individuales que presta este consultorio a quien así lo requiera, buscan informar al público en general de temas que giran alrededor de la rama de estudio de ICECOMEX, esto a través de las continuas publicaciones realizadas por su equipo en la página web del consultorio.
- Extiende su cobertura geográfica al expresar que sus servicios no están dirigidos únicamente a la región en la que se encuentran, por el contrario, colocan a disposición sus servicios a nivel nacional.
- Adoptan para el funcionamiento y promoción del consultorio las tan importantes redes sociales, habilitando perfiles en Facebook y Twitter para que los usuarios también puedan mantener contacto por este medio e incluso estén actualizados con las diferentes publicaciones informativas de ICECOMEX.
- Fortalecen sus operaciones a través de convenios con organizaciones aliadas que aporten envergadura conceptual y experimental a la labor del consultorio.

11.3 OBJETIVOS DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA.

Para definir objetivos concretos y alineados con las posturas y filosofía de una entidad es necesario en primera instancia definir la declaración de misión y visión, esto debido a que la misión es la razón de ser de la entidad y por tanto traza la guía para los objetivos operacionales para cumplir con tal misión a lo largo del tiempo; por otra parte la declaración de visión traza el camino de lo que se desea llegar a ser como entidad y con esto plantea una meta que requiere de planes y objetivos estratégicos que permitan la consecución de esta.

Misión: Contribuir en la formación integral de los estudiantes de administración empresas de la Universidad del Valle sede Palmira a través de interacción multicanal con el sector empresarial, el cual se beneficiará de los conocimientos de los estudiantes a través de consultorías para sus requerimientos organizacionales, contribuyendo así al progreso empresarial y desarrollo de la comunidad.

Visión: Ser reconocido como ente de desarrollo vital para la formación del estamento estudiantil del programa académico de Administración de empresas de la Universidad del Valle sede Palmira y para el progreso y sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas de la región.

Objetivos:

- Aportar al desarrollo de habilidades prácticas en los estudiantes de administración de empresas de la universidad del valle sede Palmira.
- Contribuir en la sostenibilidad y crecimiento de las micro y pequeñas empresas de Palmira a través de la asesoría para el mejoramiento continuo y la atención problemas organizacionales.

- Fortalecer el compromiso de la Universidad del valle Sede Palmira con la comunidad como entidad socialmente responsable.

11.4 FUNCIONAMIENTO DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA

A partir del proceso central de la plataforma propuesta, el cual es la asesoría por parte de estudiantes con acompañamiento docente a micro y pequeñas empresas de la ciudad, que presenten requerimientos que en esencia son problemas organizacionales o posibles oportunidades para explotar por la compañía, se definirán así las relaciones entre los actores que harían posible y eficiente tal cometido. Dentro de tales descripciones se creará un modelo de cómo desarrollar el cumplimiento de los objetivos previamente definidos para el consultorio Administrativo.

- Coordinador de plan – consultorio administrativo

El coordinador del plan de administración de empresas como responsable de articular los mecanismos existentes y de promover estrategias que permitan y afirmen la calidad de su programa es quien deberá ostentar el rol de líder del consultorio administrativo, velando por el cumplimiento de la misión y diseñando estrategias para que la visión sea alcanzada y con ello la sostenibilidad y crecimiento de esta plataforma. Por otra parte, es quien debe estar al mando del personal que haga las veces de operador de los procesos del consultorio administrativo, quienes además apoyaran la ejecución de acciones de mejora y planes estratégicos diseñados por el coordinador.

- Consultorio administrativo- empresas.

Entre las funciones del personal operativo del consultorio administrativo se encuentra la atención a los empresarios objeto de las posteriores asesorías, esto a través de cualquiera de los canales disponibles para el contacto. Entre ellos encontraremos la oficina general del consultorio administrativo en las instalaciones de la Universidad del Valle sede Palmira, donde se dispondrá del espacio adecuado para otorgar una guía al empresario de los servicios que presta la plataforma, la dinámica que se emplea y de qué manera puede acceder a los servicios. Del mismo modo el empresario tendrá acceso a esta información a través de la solicitud por medio de un mensaje electrónico que se recepcionara en un correo institucional del consultorio, el cual se divulgará a través de la página web de esta plataforma dentro del dominio de la página de la Universidad del Valle sede Palmira, por último, se otorgará información por vía telefónica a través de una extensión anidada en el número de contacto general de la sede.

Una vez que el empresario decida acceder a los servicios del consultorio deberá proceder a diligenciar el formato general de solicitud de servicios el cual estará disponible para descargar en la página web mencionada, se enviara a través de correo electrónico o en caso de que el contacto sea físico se diligenciara el formato electrónico con ayuda del personal en las instalaciones de la Universidad.

Una vez que se reciba el formato el personal administrativo deberá gestionar la asignación del docente idóneo según el área de conocimiento y formación que este posea siendo afín al requerimiento descrito por el empresario y según la disponibilidad de estos en cuanto al número de requerimientos que gestionen en dado periodo de tiempo, posterior a ello, se asigna el estudiante o los estudiantes en caso de que estos deseen trabajar en pareja. Esta asignación se deberá realizar en 48 horas máximo después de la recepción del requerimiento (en caso de ser vía correo electrónico el tiempo se contará una vez el personal responda el correo confirmando la recepción de este), realizando las debidas notificaciones vía correo electrónico y telefónicamente tanto a estudiantes como a docente otorgando copia del formato diligenciado por el empresario. Una vez terminada esta labor se procederá a notificar al empresario durante el mismo lapsus de tiempo, enviando vía correo electrónico los datos del o los estudiantes asignados para el requerimiento. Entre los datos encontraremos: Nombre completo del estudiante, código de estudiante y teléfono de contacto.

El personal administrativo deberá estar atento y disponible para atender cualquier duda, queja o inconsistencia durante el proceso de consultoría a través de los canales dispuestos para el contacto mencionados anteriormente. (El debido seguimiento y operaciones de control sobre un requerimiento se hará a través de la asignación de un número que identifique tal operación en el momento de recibirla mediante consecutivo histórico)

Políticas de servicio.

- ✓ Una vez se recepcione el requerimiento el consultorio le asignara a él o los estudiantes encargados de atenderle en un periodo máximo de 2 días.
- ✓ El empresario no podrá tener más de un (1) requerimiento en ejecución. (Salvo visto bueno del coordinador del plan.)
- ✓ La frecuencia para atender requerimientos de una misma compañía será de una (1) por mes. (Salvo visto bueno del coordinador del plan.)
- ✓ La ejecución de las recomendaciones de los estudiantes es de absoluta responsabilidad del empresario.
- ✓ En caso de ejecutar las recomendaciones el estudiante será guía y soporte en tal proceso. (según su disponibilidad)
- ✓ Si las instalaciones de la empresa se encuentran por fuera del casco urbano de Palmira, es deber del empresario subsidiar el transporte del o los estudiantes cuando se requiera visitar las dichas instalaciones.
- ✓ Es indispensable que el estudiante asignado para el requerimiento presente su carné estudiantil debidamente actualizado.
- ✓ El tiempo para elaborar las recomendaciones está sujeto al tipo de problema presentado por la empresa.
- ✓ La información del requerimiento atendido será almacenada en la base de datos del consultorio como material pedagógico.
- ✓ Además del formulario 001 donde se detalla el requerimiento, el empresario debe suministrar la información necesaria para que la asesoría puede ser acertada.
- ✓ La atención a requerimientos está sujeta a disponibilidad de docentes y estudiantes según un periodo de tiempo, dado el caso en que no se halle personal dispuesto para atender el requerimiento en

el momento de su recepción entrara en lista de espera para ser atendido. Esto ira acompañado de la debida notificación para el empresario.

- ✓ En caso de que la empresa se encuentre en una zona de alto riesgo por índice de criminalidad, la universidad reserva el derecho de asignación de estudiantes para el caso.
- ✓ El funcionamiento del consultorio administrativo está sujeto al periodo académico de los estudiantes, por tanto, en los periodos vacacionales no se prestará el servicio.
- ✓ El consultorio administrativo otorga sus servicios principalmente a micro y pequeños empresarios, siendo este el nicho allí se enfocan las labores de publicidad y promoción sin embargo las puertas también están abierta para empresas de cualquier envergadura.

- Consultorio administrativo- grupo docentes.

El personal administrativo contara con la base de datos de docentes que pertenecen al programa de administración de empresas de la Sede, así como sus datos académicos y de experiencias laborales para asignar de manera adecuada los requerimientos hechos por los empresarios. Todos los docentes adscritos al programa pueden ser objeto de asignaciones, sin embargo, el volumen de estos dependerá de su tipo de contrato, por tanto, un docente nombrado tiempo completo no tendrá la misma carga que uno medio tiempo u hora catedra, salvo previo acuerdo.

El personal notificará al docente la asignación del requerimiento y este tendrá el deber de realizar una confirmación vía correo electrónico del mismo.

Posteriormente el docente deberá dar visto bueno a través de correo electrónico (especificando número de requerimiento asignado previamente

por el personal administrativo) sobre el informe de recomendaciones presentado por el estudiante, informándole a este y copiando al consultorio para realizar el debido trámite de remuneración cuando sea el caso.

En caso de que algún docente encuentre un fallo y/o una oportunidad de mejora en las operaciones del consultorio tendrá dispuestos los canales de comunicación tanto con el personal administrativo como con el coordinador de plan para manifestarlo.

- Consultorio administrativo- estamento estudiantil.

El personal administrativo contará con la base de datos de estudiantes habilitados para participar de los requerimientos de empresarios, listado que será proporcionado por la coordinación del plan previa inscripción del estudiante en ella; especificando también aquellos estudiantes que trabajaran en pareja. El coordinador de plan actualizará en tiempo real el listado cuando se incluyan, eliminen o modifiquen los estudiantes inscritos, de la misma forma el personal deberá actualizar el listado indicando que estudiantes se encuentran ejecutando una asesoría y cuales están libres.

Con la información anterior se facilitará la asignación de estudiantes por parte del personal administrativo.

De la misma forma como se realiza con el grupo docente, el o los estudiantes deberán ser notificados de tal asignación y estos deberán confirmar el requerimiento a través de correo electrónico.

Cuando haya lugar a visita empresarial, el estudiante debe notificar al empresario vía correo electrónico con copia al consultorio administrativo y docente asesor.

El personal administrativo deberá estar atento y disponible para atender cualquier duda, queja o inconsistencia durante el proceso de consultoría a través de los canales dispuestos para el contacto mencionados anteriormente.

Una vez concluido el proceso el personal administrativo enviará confirmación al o los estudiantes de la culminación de este, el cual será su soporte de la labor efectuada.

- Estamento estudiantil- grupo docente.

Una vez que ambos actores hayan sido notificados de la asignación del requerimiento (cabe aclarar que el personal administrativo envía mismo correo de notificación para ambos actores dando así información de cuál sería el equipo docente-estudiante que trabajaría en el requerimiento) deberán coordinar una reunión para la discusión de la información general (la oficina del consultorio administrativo proveerá de un espacio para que se lleven a cabo en caso de ser necesario, de igual forma los actores son libres de elegir el lugar de reunión o incluso hacerlo a través de medios electrónicos), una vez se realice el primer contacto el estudiante pasara a diagnosticar el problema en las instalaciones de la empresa, si así se requiere, seguido de ello y analizando el entorno y la información recogida podrá compartirla con el docente que le asesora para que ambos tengan una visión holística de la situación y así plantear las recomendaciones.

Terminadas las recomendaciones por parte del estudiante, este procede a enviarlas a su docente asesor para que este las lea y de visto bueno o le pida correcciones o mejoras en ciertos apartados del informe.

- Empresas-estamento estudiantil.

Una vez que el estudiante confirme al personal administrativo la aceptación del requerimiento se pondrá en contacto con el empresario vía correo electrónico (datos suministrados por el personal administrativo vía correo electrónico en la notificación, el cual incluye el formulario de solicitud de atención a requerimientos), con el ánimo de presentarse y que el

empresario sepa que ya se está gestionando su requerimiento, posterior a ello y una vez se vea reflejada la necesidad de una visita, el estudiante deberá notificar previamente al empresario vía correo electrónico y esperar visto bueno del mismo el cual debe responder con copia al consultorio.

Durante la visita se deberá optimizar los tiempos de modo que el empresario puede brindar en la mayor brevedad y de común acuerdo la información necesaria para la asesoría del requerimiento, a través de este acuerdo el estudiante podrá tomar evidencia fotográfica, grabación de voz de las descripciones del problema, o sus debidos apuntes que servirán como herramientas para elaborar las posteriores recomendaciones.

En el momento en que las recomendaciones estén listas y posean visto bueno del docente, el estudiante deberá informar al empresario que serán enviadas por el personal administrativo del consultorio. Por último y en caso de que sea necesario el estudiante debe brindar acompañamiento a la ejecución de las recomendaciones de acuerdo con su disponibilidad. Esto con el ánimo de auto evaluar su trabajo, retroalimentarse y continuar el desarrollo de sus habilidades administrativas.

- Estamento estudiantil- programa de administración de empresas.

La participación de los estudiantes en el consultorio administrativo será incentivada de diversas formas, esto partiendo de que la plataforma está pensada para el desarrollo de ellos como profesionales integrales, así que intrínsecamente posee motivación para quien esta genuinamente comprometido con su carrera, por otra parte y con el ánimo de fortalecer la concurrencia en la plataforma se propone designar consultorio administrativo como electiva profesional con pre-requisito de haber aprobado las materias propias de la carrera según la maya curricular hasta sexto semestre. Siguiendo la modalidad de consultorio administrativo como

electiva del plan también la propuesta incluye que se pueda repetir la materia, aunque ya se haya cursado, esto con el fin de extender los beneficios de la plataforma para aquellos estudiantes que así lo perciban y gusten continuar aprovechando la dinámica ejecutada para su propio desarrollo.

➤ Modalidad de consultorio administrativo como electiva profesional.

Dentro de esta propuesta contemplaremos características como la posibilidad de que consultorio administrativo sea dictada los sábados de 1:00pm a 4:00pm y/o de 4:00pm a 7:00pm , esto con el fin de facilitar la participación de aquellos estudiantes que trabajan , así este espacio podría utilizarse para que realicen las visitas a las empresas para su diagnóstico, ante tal situación el coordinador de plan junto al personal administrativo del consultorio velaran porque aquellas personas que laboren puedan acceder a los requerimientos de aquellas empresas que dado el caso lo podrían atender el sábado en tal horario.

Para matricular consultorio administrativo como electiva profesional se deberá realizar notificación previa a las fechas regulares de la matricula académica, esto con el fin de asignarles lo más pronto posible los requerimientos empresariales. Teniendo en cuenta de que, en los periodos de vacaciones de los estudiantes, también será periodo de alto de operaciones en el consultorio.

En aquel periodo donde estudiantes empiecen a cursar la electiva profesional y no se hallen requerimientos pendientes se harán estudios de caso productos de las asesorías ya ejecutadas por los mismos estudiantes. Esto con la dirección y guía magistral del coordinador del plan de administración de empresas.

Por otra parte, a través de los beneficios percibidos por el estudiante este podrá inscribirse como disponible en la lista de asignación de modo que pueda continuar su desarrollo utilizando la plataforma de manera voluntaria a partir del sexto semestre aprobado en cuanto a las materias propias de la carrera.

- Grupo docente-programa de administración de empresas.

Para aquellos profesores nombrados se realizara asignación dentro de su carga académica de modo que también se puedan incluir espacios para que interactúen con el consultorio administrativo a través de las debidas asesorías a estudiantes, por otra parte y esto encubriendo a todo el equipo docente independiente del tipo de contrato que posean, serán remunerados por hora de acuerdo al volumen de requerimientos que se hallen pendientes en el consultorio administrativo.(los profesores nombrados serán remunerados una vez excedan el horario regular de su contrato). Teniendo en cuenta que el equivalente a la terminación de un requerimiento será de 2 horas adicionales a las dictadas, en este sentido la coordinación del plan en equipo con el personal administrativo del consultorio llevará control sobre el ejercicio de tales asesorías para brindar la remuneración correspondiente.

El consultorio administrativo funcionara con atención al público de 03:00pm a 07:00 pm de martes a viernes y el día sábado de 1:00pm a 5:00pm , con el ánimo de que en la tarde los empresarios puedan hacer sus requerimientos y solicitud de información general y también incluir una hora dentro de la jornada nocturna para que los estudiantes puedan interactuar con el monitor que posee la información idónea en cuanto a los procesos del consultorio, por reglamentación de las monitorias el consultorio trabajaría de martes a sábado ya que son 20 horas semanales las autorizadas para el monitor.

11.4.1 REQUERIMIENTOS LOCATIVOS

- La estructura física que requiere el consultorio inicia con un salón dentro de las instalaciones de la Universidad del Valle sede Palmira, aquí se ubicara 1 persona, y el mobiliario necesario para las operaciones cotidianas tanto para alojar a usuarios y reuniones de estudiantes y docentes. Por otra parte, esta estructura debe tener la iluminación adecuada, así como todas las medidas de seguridad estructural, las cuales ya poseen los diferentes salones de la sede.

- El mobiliario contemplado para el funcionamiento del consultorio consta de un (1) escritorio metálico para la disposición de un computador y cajones para diversos documentos. Dos (3) mesas de madera con base metálica, un asiento de escritorio ergonómico y once (11) asientos de oficina (en el presupuesto solo se incluirán el computador, el escritorio y el asiento de escritorio debido a que el área pensada para el consultorio posee el resto de mobiliario mencionado. De tal área se hablará en el siguiente punto de este capítulo). Todo distribuido de tal manera que permita la atención por parte del personal administrativo al público de interés y las reuniones entre estudiantes y docentes.

- En cuanto a la parte tecnológica se necesitará un (1) computador de requerimientos básicos (procesador Intel Core i3, RAM de 4GB, 500GB de almacenamiento en disco duro, periféricos como teclado y mouse) esto debido a que lo requerido por el consultorio será el paquete de libre office operando en el sistema operativo Linux y acceso a internet.
Para el acceso a internet se requiere el debido cableado e instalación estética hasta las maquinas mencionadas realizando una estrategia de adecuación, teniendo en cuenta de que los salones ya cuentan con tales recursos.

- Por último, se requiere un teléfono fijo de modo que se puedan atender a los grupos de interés a través de este canal, brindando información general.

La propuesta de creación del consultorio administrativo toma como posible ubicación para tales instalaciones el salón de profesores, el cual posee las siguientes medidas:

El espacio que comprende la parte delantera conocido como espacio de información es de: 8,25 metros largos x 2,55 metros de ancho

El espacio del fondo dividido por un panel es de: 8,25 metros de largo x 3,98 metros de ancho.

El total del área señalada equivale a 53.87 metros cuadrados.

En este orden de ideas el consultorio se ubicaría en la parte conocida como espacio de información.

El personal administrativo (Monitor) se ubicaría en el punto uno (1) con su debido computador para llevar acabo los procesos del consultorio. Contará con dos asientos adicionales para atender al público que así lo requiera. Todo lo que comprende el área del punto dos (2) está diseñado para reuniones entre estudiantes y docentes, espacio que busca facilitar la interacción entre estos dos actores del consultorio para llevar acabo recomendaciones idóneas para los empresarios.

Ilustración 8. Locación y mobiliario del consultorio administrativo



Fuente: Elaboración propia

El punto tres (3) indica la continuidad del salón de docentes que continuaría con sus operaciones normales y sin alterar su orden en esa área.

El salón podrá ser utilizado en cualquier horario por equipos de docente-estudiante para las respectivas asesorías, además de estar disponible para estudiantes del programa de administración en los horarios estipulados para obtener información general, de igual forma el salón continuaría disponible para las actividades que vienen desarrollando los docentes regularmente.

11.4.2 REQUERIMIENTOS DE CAPITAL HUMANO.

Para el funcionamiento del consultorio administrativo es necesario contar con el capital humano que permita llevar a cabo tanto las operaciones diarias como la proyección de la plataforma en cuanto al cumplimiento de la visión, sostenibilidad y crecimiento.

El rol de director lo ostentará el coordinador del plan de administración de empresas de la Universidad del Valle sede Palmira, para el personal operativo se utilizará la figura de monitores universitarios, los cuales son estudiantes de la universidad con buen desempeño académico y a los cuales se les da un auxilio monetario. Inicialmente será un (1) monitor para el consultorio el cual deberá haber aprobado todas las materias hasta 6to semestre del programa de administración de empresas. Se buscará dar continuidad al proceso del primer monitor eligiéndolo semestre a semestre hasta completar las 4 monitorias continuas permitidas por el reglamento de la universidad, dado el caso de que por disponibilidad de este no pueda realizar las labores se dará a abrir la debida convocatoria para la asignación permitiente.

11.4.3 ORGANIGRAMA DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA

Ilustración 9. Organigrama del consultorio administrativo



Fuente: Elaboración propia.

En el organigrama definimos una relación jerárquica entre el coordinador del plan y el monitor, ejecutor de las labores operativas del consultorio, seguido a esto nos encontramos un ciclo de interacción entre los últimos mencionados, el estamento estudiantil del programa de administración de empresas y el grupo de docentes. La relación es de colaboración y articulación de esfuerzos entre estos 3 grupos, así como se representa en el gráfico.

FUNCIONES POR CARGO:

❖ Coordinador de plan:

- Planeación estratégica del consultorio.
- Velar por el cumplimiento de los procesos del consultorio, a través de medidas de control sobre el monitor a su cargo.
- Diseño y rediseño de las políticas del consultorio.
- Clase magistral de estudio de casos.
- Inducción, presentación y promoción del consultorio con los estudiantes.
- Evaluar excepciones de servicio para los empresarios.
- Actualizar el listado de estudiantes inscritos para el consultorio y las notificaciones de matrícula previa.

❖ Monitor:

- Atender requerimientos de los empresarios a través de los diversos canales de atención.
- Asignar y notificar a estudiantes y docentes sobre los requerimientos.
- Enviar las recomendaciones terminadas por parte del estudiante después del visto bueno del docente.
- Cumplir a cabalidad las políticas de funcionamiento y velar porque se cumplan.
- Apoyar al coordinador de plan en la ejecución de planes de mejora.
- Actualizar el listado de estudiantes en gestión y libres para asignación.
- Almacenar y organizar los casos terminados; en caso de haber informes de seguimiento a la ejecución de recomendaciones añadirlo a la carpeta del usuario con número de requerimiento.

- Promoción de los servicios del consultorio a través de envío de correos electrónicos, actualizaciones en la página web y administración de redes sociales.

❖ Estudiantes:

- Realizar su debida inscripción al consultorio.
- Confirmar la aceptación de requerimientos.
- Realizar las recomendaciones con asertividad y buen juicio.
- Realizar informes de calidad y de manera ágil según el requerimiento.
- Realizar seguimiento en caso de que se solicite (según su disponibilidad)
- Cumplir con las políticas de funcionamiento del consultorio administrativo.

❖ Docentes:

- Confirmar la aceptación de requerimientos.
- Asesorar a los estudiantes de manera consciente del impacto de sus recomendaciones.
- Leer y dar visto bueno o pedir modificaciones según se ajuste a cada caso.
- Reenviar el informe de recomendaciones al monitor para su posterior envío al empresario en tiempos oportunos.

11.4.4 OPERACIONES PREVIAS

- ✚ Elección de monitor.
- ✚ Creación de página web del consultorio administrativo anidada en la página de la Universidad del Valle sede Palmira.

- ✚ Labor de promoción de los servicios del consultorio administrativo a través de redes sociales y envío de correos masivos a listas institucionales.
- ✚ Elaboración de publicidad y posterior entrega en micro y pequeñas empresas debido a la dificultad de que les lleguen la información electrónica.

11.4.5 REQUERIMIENTOS FINANCIEROS

Para colocar en marcha el consultorio administrativo se deben realizar las acciones previas relacionadas en el apartado 2.6 del presente documento, y dar atención a los requerimientos locativos en el apartado 2.4

Ilustración 10. Recursos financieros iniciales para el consultorio administrativo

| Recursos financieros | | |
|---|-----------------------|---------------------|
| Operaciones previas | | |
| Operación | Horas hombre/unidades | costo |
| Listados de micro y pequeños empresarios | - | \$ 120.000 |
| Publicidad del consultorio | - | \$ 250.000 |
| Entrega de publicad en micros y pequeñas empresas | 30 | \$ 150.000 |
| Requerimientos locativos | | |
| Computador | 1 | \$ 1.100.000 |
| Teléfono fijo | 1 | \$ 70.000 |
| Escritorio metálico | 1 | \$ 250.000 |
| Silla de escritorio | 1 | \$ 120.000 |
| Papelería | - | \$ 120.000 |
| Total, inversión inicial | | \$ 2.180.000 |

Fuente: Elaboración propia.

El capital de trabajo necesario para el funcionamiento del consultorio administrativo mes a mes es el manifestado a continuación:

Ilustración 11. Recursos financieros mensuales para el funcionamiento del consultorio administrativo

| Recursos financieros | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Operaciones Mensuales | | |
| Operación | Horas hombre/unidades | \$ |
| Personal administrativo (Monitores) | 80 (horas-mes) | \$ 436.000 |
| Docentes | 2 horas (por requerimiento) | \$ 64.158 |
| Requerimientos | 30 mensuales | \$ 1.924.740 |
| Total, inversión inicial | | \$ 2.360.740 |

Fuente: Elaboración propia

En las operaciones mensuales se toman inicialmente 30 requerimientos mensuales teniendo en cuenta que este será el cupo ofertado para la electiva profesional “consultorio administrativo” sin embargo se debe tener en cuenta que este número puede variar dependiendo de la demanda del servicio por parte de los empresarios del sector.

La financiación del proyecto tanto como en su etapa inicial como en la operación mensual se deberá presentar como proyecto a incluir en el presupuesto general de la Universidad del Valle. Eso argumentado por los beneficios que se ramifican a todos los interventores del consultorio incluida la universidad como se analizara en el siguiente capítulo.

12.IDENTIFICAR LOS BENEFICIOS DE LA CREACIÓN DE UN CONSULTORIO ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA PARA TODOS LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN ESTA PLATAFORMA

La implementación de todo proyecto requiere inversión de diferentes índoles, esfuerzo intelectual y físico, además de recursos financieros para llevar a cabo el despliegue que concluya en la terminación de tal proyecto. De igual manera se espera que exista una retribución por lo otorgado, llámese desarrollo económico, bienestar social o remuneración en dinero o especie. Para nuestro caso analizaremos desde la perspectiva de cada uno de los actores que intervienen en el consultorio administrativo cuales serían los posibles beneficios que tendrían si se llega a ejecutar la propuesta. La cual debe ser medida precisamente por tales beneficios a estas poblaciones.

12.1 BENEFICIO PARA ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

- **Desarrollo de competencias:**

Como se ha citado a lo largo de este documento, existe un punto de inflexión y de diferenciación dentro del mundo laboral y/o empresarial, dado por las competencias que tiene un estudiante para aportar a esta dimensión de la vida, incluso no es solamente el aumento de la probabilidad de éxito en este campo, si no en la vida en general lo que puede producir el desarrollo de estas competencias o habilidades prácticas como también las hemos denominado.

El profesional integral conserva sus cimientos en los conocimientos teóricos, pero hace de sí mismo un rasca cielos a través de estas

competencias. El consultorio administrativo se presenta como plataforma ideal para que los estudiantes experimenten, debatan, apliquen y aprendan la ciencia administrativa; el hacer como el instrumento más elevado de apropiación de saberes y desarrollo de habilidades es el comodín de esta plataforma.

Si se busca enlistar o nombrar algunas de tales competencias se podría mencionar que en primer lugar se encuentra el *saber hacer* ante un escenario de la dimensión empresarial, dado que la inmersión en este campo se realiza a través del hacer, la lectura de las situaciones problema u oportunidades anclado siempre al que hacer ante ello es lo primordial para el administrador. En muchas ocasiones el estudiante poseedor de un sinfín de conocimientos teóricos no sabe en qué momento debe utilizarlos ni tampoco está preparado para adaptar tal teoría ante variables del entorno que no pudo predecir tal vez porque esta condición se obtiene precisamente del hacer.

Por otra parte y si nos vamos al proceso de una consultoría propia de la plataforma propuesta, inferimos que el estudiante se estimularía de tal manera para desarrollar habilidad para diagnosticar situaciones según entornos y sectores económicos con una visión holística del mercado y sus variantes, ser proactivo ante posibles oportunidades que se presenten ante la organización y explotarlas a través de planes estratégicos que el mismo diseñaría, comunicación asertiva con empresarios y empleados para la obtención de información y posterior coordinación para la ejecución de los mismos, vinculado a esto, liderazgo para producir cambios a través de sus planes propuestos y por último la aplicación de todos los conceptos y teorías aprendidos en las aulas fortaleciendo los mismos y generando la competencia adecuada para ejercer cada rama de la administración o especialización en una de ellas y así ser un profesional integral.

- **Contacto con empresarios de múltiples sectores:**

El beneficio que plantea el acercamiento entre estudiantes y empresarios de la región podemos verlo desde dos perspectivas, la primera es la posibilidad de que aquellos estudiantes que en algún momento asesoraron a la empresa tengan la posibilidad de ser tenidos en cuenta para una vacante dentro de esa empresa, esto sin que sea una obligación para el empresario; se trata de que el estudiante deje su nombre tan en alto que el empresario sienta que si este obtiene el puesto de trabajo quedaría en manos de un profesional integral. Para que se llegue a este punto es vital que además de dar una asesoría acertada el estudiante tenga la adhesión necesaria para crear relaciones de contacto continuo con el empresario y crear tal empatía para generar recordación en el empresario o funcionario que solicito el servicio. Esta recordación mencionada no debe interpretarse como un recurso que busca exclusividad o tergiversar procesos de selección de las organizaciones, se trata de que el estudiante se promocioe así mismo a través de su trabajo para ser tenido en cuenta dentro de las condiciones que puede plantear una u otra organización.

En segundo lugar, el beneficio va encaminado para aquellos estudiantes que opten por emprender en algún momento, esto se trae a colación debido a la importancia y tendencia de construir redes empresariales, alianzas, trabajar en colaboración para que haya sana competencia y crecimiento empresarial progresivo en la región para todos los entes económicos del mercado.

12.2 BENEFICIOS PARA EMPRESARIOS PARTICIPANTES EN EL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO

- **Consultorías gratuitas para superar problemas y explotar oportunidades organizacionales:**

Los empresarios siendo el objetivo de las asesorías del consultorio administrativo son quienes gozaran de todos los aportes que podrán hacer los estudiantes para sus empresas, con esto el fortalecimiento de las mismas en todas sus áreas funcionales o para la cual presenten un requerimiento; de igual forma sobrepasar situaciones de gravedad para la empresa, que amenacen con la continuidad del negocio y es aquí uno de los puntos donde posiblemente cobra tanta importancia el consultorio; teniendo en cuenta el reducido promedio de ciclo de vida de las micro y pequeñas empresas colombianas, precisamente por falta de asesoría en alguna etapa de este ciclo que termina concluyendo en la desaparición de la organización. Desde otro punto de vista es la desinformación y falta de capacitación la que lleva a estas organizaciones la mayoría de las veces a tal desaparición, esto representado y evidenciado por el empirismo de muchos empresarios, que a pesar de presentar pericia en el Core business encuentran falencias en sus procesos administrativos y es aquí donde la intervención de los estudiantes enriquecerá una tras otra vez a estos empresarios.

Por otra parte el consultorio no solo presenta para las empresas un servicio correctivo, además de ello la posibilidad de explotar oportunidades que ellos identifiquen pero que no posean las herramientas o saberes para su debido aprovechamiento, de la misma manera el estudiante a través de su diagnóstico ante un requerimiento

podrá identificar oportunidades de mejora en diferentes ramas funcionales y realizar el debido proceso de asesoría para que esta sea explotada, todo esto con el ánimo de que la empresa no solo logre la supervivencia sino una continua expansión y una rentabilidad cada vez más grande.

- **Capital humano profesional para las organizaciones:**

Las organizaciones podrán analizar las cualidades y perspectivas de las nuevas generaciones, estarían muy cerca de los talentos que indudablemente serán necesarios en alguna etapa de sus empresas, por tanto, tendrán un contacto con la fuerza laboral que podría ser el futuro cambio generacional o fortalecimiento de su equipo de trabajo. Es de resaltar lo importante que es para cualquier empresa atraer los nuevos talentos, teniendo en cuenta de que el capital humano es uno de los factores diferenciales más importantes para la organización. Así a través de las diversas consultas el empresario tendrá un abanico de personal potencial para su organización.

12.3 BENEFICIOS PARA DOCENTES PARTICIPANTES EN EL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO

- **Fortalecimiento conceptual de la rama académica en la cual se especializa:**

El docente, en ocasiones alejado de la realidad empresarial tendrá cercanía con esta, permitiéndole así fortalecer y actualizar sus conocimientos en el área que ya maneja (recordando que al docente se

le asignan los requerimientos dependiendo de su especialidad académica), esto ayudara ampliar el abanico de herramientas del docente para la transmisión del conocimiento, esto será propiciado por el proceso de compartir ideas con el estudiante que diagnostica el requerimiento y el posterior análisis del docente para dar una debida orientación al alumno.

- **Cercanía del grupo docente con los estudiantes:**

La cercanía que puede generar el asesoramiento continuo a estudiantes puede ayudar al docente a descubrir mejores formas de llegar a ellos en la cotidianidad y que así sea más provechoso el contenido conceptual que este quiere transmitir; entendiendo así en que puntos se puede captar más la atención del estudiantado, cuáles son sus motivaciones de modo que se le incentive a absorber los conocimientos dictados en el aula, a ser más participativos, ser comprometidos con cada catedra y capacitarse cada vez más para ser el profesional integral que necesita la sociedad y que es responsabilidad de los docentes formar.

12.4 BENEFICIOS PARA LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO

- **Good Will:**

El concepto del buen nombre o buena reputación para la sede se evidenciaría desde diversos puntos de vista, en primera instancia y

de forma general será la responsabilidad social corporativa que se deriva de los servicios del consultorio como tal, esto debido a que a través de la plataforma se propenderá un acercamiento con el sector empresarial en pro del progreso de las organizaciones, en especial la micro y pequeñas empresas, las cuales representan el mayor porcentaje de composición empresarial en la ciudad, además de ello son las que menos apoyo reciben y menos recursos poseen, no solo recursos financieros sino en cuanto a conocimientos técnicos y especializados para poder sostener la empresa, que generalmente provee de pocos empleos pero valiosos para la comunidad ya que a través de ellos tanto los empleados como el empresario busca otorgarle mejor calidad de vida a su familia. El compromiso de la Universidad a través de las asesorías gratuitas del consultorio administrativo sería palpable con el objetivo de generar desarrollo económico en la ciudad.

En segunda instancia el plan de administración de empresas de la sede se vería fortalecido en gran medida por la formación integral que brindaría a través del complemento práctico que representa el consultorio administrativo; como se analizó anteriormente esta plataforma dotara de mayores recursos tanto a docentes como estudiantes, derivando esto en egresados más competitivos y apetecidos por las organizaciones, esto indudablemente atraerá a estudiantes potenciales para el programa. Con el tiempo el programa de administración de empresas de la Universidad del valle sede Palmira podrá posicionarse como excelente escuela para administradores de empresas en la región.

- **Base de casos de estudio en diferentes ramas administrativa:**

El proceso de consultoría a empresarios incluye el almacenamiento de la información propia del diagnóstico, plan o recomendaciones y efectos de la ejecución de las estrategias propuestas (dado el caso en que esta última se presente según la consideración del empresario o solicitante del requerimiento organizacional), lo que paulatinamente se convertirá en una base sólida de casos de estudio para utilizar en las aulas de clase para ahondar en la efectividad de estrategias, en errores de diagnóstico, en tendencias del entorno de mercado y demás. Esto será una herramienta más proporcionada por la Universidad para la labor del grupo docente y para la formación idónea de los estudiantes del plan de administración.

12.5 BENEFICIOS PARA LA CIUDAD DE PALMIRA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONSULTORIO ADMINISTRATIVO

1. Aumento de demanda laboral:

El progreso que pretende el consultorio administrativo con las asesorías a empresas de la ciudad busca la sostenibilidad, rentabilidad y crecimiento de estas. El cumplimiento de estos objetivos llevara inexorablemente a que la organización se torne compleja, con ello los procesos que se ejecutan necesitaran añadir módulos, escalas, pasos, controles o diferentes ítems para cumplir con la producción o generación del servicio, de igual manera se implementaran nuevos procesos que apoyen la gestión y continúen velando por el cumplimiento de metas

estratégicas. La mayoría de estas novedades requiere personal en diferentes áreas de la empresa con diversos conocimientos y habilidades, esta demanda por parte de las organizaciones resultara beneficiosa para la población heterogénea de la ciudad brindándole la posibilidad, la oportunidad de acceder a estas vacantes.

2. Bienestar social:

El beneficio anterior conlleva una repercusión inmediata en lo que se denomina bienestar social o colectivo en la ciudad, el conocido y buscado desarrollo económico puede dar destellos de existencia con los nuevos empleos generados a largo plazo, aumentando la calidad de vida de las familias en general. Las ganancias crecientes de las organizaciones también concluirían en tributos más altos para la alcaldía que a través de una gestión transparentes y proyectos sociales en las diferentes necesidades humanas podría desencadenar el bienestar de los ciudadanos.

Los beneficios mencionados pueden ser medidos a través de diversos mecanismos, entre ellos encuestas de percepción de los estudiantes ante la efectividad y calidad del programa de administración de empresas, con cuestionamientos similares a los que se realizaron en el presente estudio. De igual forma será importante analizar la percepción de los empresarios objeto de las consultorías para verificar la efectividad y apreciación de estas, así como de lo competente de los estudiantes; en la línea de empresas se propenderá por que el ciclo de vida aumente en cuestión de su permanencia en el tiempo. En cuestión de indicadores internos se deberá observar a lo largo del tiempo la tasa de desempleo de los egresados del programa de administración de empresas y los

resultados de las pruebas gubernamentales “Saber Pro”, esto teniendo en cuenta que el consultorio administrativo también ayudaría a fortalecer los conocimientos del estudiante.

La economía impulsada por el desarrollo empresarial necesita ser apoyada por los diferentes actores a su alrededor, universidades, gobierno y comunidad en general. El consultorio administrativo a través del manejo de la ciencia de administrar los recursos, en este caso ejecutada por las nuevas generaciones con perspectivas diferentes, informados de diferentes ramas del conocimiento gracias a las nuevas tecnologías que apoyan su gestión serán un punto vital para el logro del desarrollo económico, a su favor el estudiante tendrá la posibilidad de desarrollarse como profesional integral incluyendo incluso el sentido social y colaborativo para el progreso humano a partir de la administración de empresas.

13. CONCLUSIONES

- La evidencia recolectada a través del estudio desarrollado manifiesta con certeza puntos vitales para el actuar futuro de todos los actores que estarían relacionados en el consultorio administrativo e incluso para este como dependencia, el cual sería una nueva herramienta de la universidad; el profesional integral es necesario para una sociedad próspera y una economía fructífera y equitativa, el compromiso de la Universidad del Valle sede Palmira, de los estudiantes y profesores del programa de administración de empresas a través de la cohesión e interacción dada por la plataforma denominada consultorio administrativo en pro del crecimiento de las empresas será uno de los caminos para el desarrollo de la comunidad de Palmira y sus alrededores. En este orden de ideas entendemos que el consultorio es beneficioso en todas las ramas de la sociedad, por tanto, es menester su creación y administración efectiva para lograr tal ramificación de efectos positivos. El profesional integral es el futuro deseado del estudiante, su valor para la sociedad es incalculable y en términos general se convierte en la necesidad de quien se forma en esta rama profesional para sobrevivir en el mundo laboral cada vez más competitivo y que deja rezagados poco a poco a aquellos que no poseen las competencias esperadas por el sector empresarial para dirigir los eslabones de una economía sana.
- La profesión denominada administración de empresas ha sido considerada por la mayoría de los individuos encuestados en su respectiva población como de gran relevancia para el progreso de la sociedad a través de sus diversos aportes, esta consideración general enfatiza la necesidad de una preparación de calidad en esta área profesional; la administración efectiva de los recursos de manera que se cumplan objetivos particulares y

colectivos es el fin último, la realización de esta tarea repercute en la macroeconomía; por otra parte y entendiendo que a lo largo de la historia de la humanidad la inequidad ha sido generadora de miseria en todo el globo, el administrador de empresas debe entender que tiene que ir más allá de la simple rentabilidad y utilidad esperada; el administrador a través de sus competencias logra tales cosas, sin embargo para cumplir las expectativas de la sociedad, la cual lo reviste de poder e importancia necesita un sentido ético que lo encamine a devolver tales consideraciones a la comunidad en general.

- Los profesionales en administración de empresas representan la demanda más alta en el mercado laboral, no obstante, existe una sobreoferta de ellos , lo que ocasiona competencia álgida por los puestos de trabajo, urge a cada institución de educación superior preparar cada vez mejor a sus estudiantes teniendo en cuenta que las dos variables decisorias para que un empresario otorgue una vacante resultan ser la actitud y las habilidades prácticas, por tal motivo la sinergia universidad-empresas debe ser latente para que el estudiante se capacite según tales exigencias y pueda no solo cumplirlas sino sobresalir e incluso hallar campos de acción diferentes, abrir mercados, emprender y explorar nuevos negocios de manera que fluya su profesionalismo y triunfe en el ámbito laboral y abra camino para sus pares.
- Los títulos académicos han sido sobrevalorados a lo largo de la historia dejando a un lado al individuo empírico, a pesar de esto la balanza no debe inclinarse hacia ninguno de los dos lados, ya que el profesional que resulta integral maneja ambas esferas con soltura, la teoría es la base por la que debe propender inicialmente una entidad de educación superior, sin embargo el complemento practico, el cual por mucho tiempo se ha dejado en segundo plano en las universidades ya no se puede considerar como una actividad que va más allá de su actuar regular, al contrario es deber

formar en las exigencias del mercado para que sus egresados logren los verdaderos cometidos y objetivos de la ciencia administrativa.

- La realidad de un mercado ha de ser experimentada después de conocer los por menores de la misma, la pretensión de que un estudiante solo a través de las aulas logre estar preparado para enfrentar todos los desafíos inherentes a la ciencia administrativa es un desacierto en el sistema de formación de cientos de entidades de educación superior; el entorno es cambiante por la infinidad de variables que en él influyen; incluso por la era tecnológica actual el conocimiento mismo se vuelve obsoleto en un lapso muy corto de una línea de tiempo, de tal modo el estudiante de administración de empresas debe desarrollar pericia en la interiorización de cambios, adaptabilidad y proactividad, sin embargo, debe ocurrir una sinergia entre ellos y la universidad colocándolos en ambientes donde logren desarrollar tales cualidades, de modo que se mantengan actualizados en los cambios externos y conozcan la manera de rebatirlos, mitigarlos y convertirlos en oportunidades de crecimiento para las empresas que dirigen.

- El estudiante de administración de empresas de la universidad del valle sede Palmira, no solo percibe que se levanta una tendencia de exigencias de competencias y habilidades prácticas en el mercado laboral, ahora exige de igual manera y manifiesta la falta de estrategias de la sede universitaria para apoyar el desarrollo de estas capacidades; partiendo de los resultados obtenidos por el presente estudio y al condensar la información referente a que los estudiantes consideran que el programa de administración de la sede no otorga una formación suficiente para triunfar en el mercado laboral, lo necesarias de las habilidades prácticas en tal campo e incluso su compromiso con la participación en plataformas que le ayuden a fortalecer esta dimensión profesional se clarifica el camino y el rumbo que debe tomar

la sede universitaria en pro del beneficio y preparación de los estudiantes, la competitividad de estos depende de las decisiones estratégicas tomadas por la sede en este rubro de su organización, por tanto la sede debe ser proclive a implementar la presente propuesta denominada creación de consultorio administrativo, esto de la mano con la condición expectante de siempre buscar nuevas estrategias que complementen esta plataforma o por otra parte estrategias distintas de modo que engranen todas las herramientas para posicionar a los estudiantes de administración de empresas de la universidad del valle sede Palmira como la opción primordial de los reclutadores y empresarios para dirigir una organización.

- A pesar de que la universidad del valle como ente de educación superior ostenta lo que se le puede llamar fama y buen nombre en sus diferentes programas de pregrados y postgrado, también existe una generalización arraigada en cuanto a los egresados del programa de administración de empresas, en resumen, esta generalización se manifiesta en palabras como “los administrados de la universidad del valle son muy teóricos”, tal enfoque o camino que ha tomado la universidad en cuanto a este programa ha colocado en desventaja a los egresados de la actualidad e incluso contrasta el resultado obtenido por el presente estudio al revelar que existe un porcentaje de estudiantes que no están totalmente satisfechos con los conocimientos teóricos aprendidos en el aula; tal condición puede recaer inicialmente en el grupo docente del programa, sin embargo es importante recalcar que del mismo modo en que las tendencias del mercado laboral cambian, también cambian o se descubren nuevas formas en que los estudiantes absorben en mayor medida los conocimientos, una de ellas es la práctica y la simulación de la realidad en lo que a los diversos temas de la carrera se refiere. Dicho esto entendemos que el grupo docente tiene el deber de actualizar su metodología y adaptarla a las nuevas formas de enseñar, además de acercarse a las más efectivas, no obstante, las

entidades de educación superior deben considerar su rol de proveedor no solo hacia los estudiantes sino también hacia los docentes de modo que se deben dotar de instrumentos que puedan apoyar su gestión de enseñanza, esto a través de aulas dinámicas, laboratorios de plataformas pensadas para desarrollar habilidades prácticas y fortalecer la dimensión teórica como lo es el consultorio administrativo.

- El presente estudio evaluó desde la perspectiva de las diferentes poblaciones encuestadas el compromiso de la sede universitaria con la comunidad en general, el resultado no fue favorable encontrando incluso que muchos de los encuestados ni siquiera conocían algún tipo de gestión que adelantara la universidad en cuanto a la ayuda, colaboración y soporte para el progreso de la ciudad, de la misma forma los empresarios opinaron en conjunto que es necesario un acercamiento de la sede universitaria con el sector empresarial de modo que exista un trabajo colaborativo que beneficie a todas las partes. Los resultados en cuanto a la opinión de los empresas sobre la cercanía y vínculo de empresa-universidad eran de esperarse, esto debido inicialmente a la poca facilidad para implementar una empresa por parte del gobierno, la enorme población desempleada que busca a través de negocios obtener una mejor calidad de vida, es decir una informalidad y empirismo predominantes, tal condición resulta interesante ya que muchos de los negocios surgen hasta convertirse en empresas, sin embargo es de vital atención y análisis los ciclos de vida de dichas empresas ya que la característica general es no lograr uno de los objetivos estratégicos principales para una organización, la supervivencia. Por tal razón en alguna parte del ciclo, la gestión adelantada de la empresa e incluso sus cimientos pueden verse destruidos debido a la falta de acompañamiento y asesoría de personal capacitado y actualizado para sobrellevar problemas y darle aliento de proactividad a las organizaciones, de modo que puedan explotar oportunidades que para ellos eran invisibles.

Dos son los caminos resultantes de lo dicho, el primero es la desaparición de las empresas en uno de los ciclos de la misma, acabando no solo con los ingresos para el empresario sino también con los puestos de trabajo que hubiera podido crear en su momento, incluso pueden acabarse la provisiones que tal organización hubiera podido estar otorgando a otra empresa y con esto inicia un problema en cadena para el sector empresarial. En segunda instancia podemos ver un panorama de colaboración y apoyo a las organizaciones en aquellos picos bajos de las compañías, esta labor podría ser efectuada por el gobierno local y sus diferentes instituciones públicas, entre ellas las universidades; no es de sorprenderse que las empresas vean positivo el acompañamiento y asesoramiento para problemas y oportunidades en sus organizaciones por parte de los estudiantes, ya que estos están en un punto de desarrollo donde puede fluir todas sus capacidades de modo que los aportes serían invaluable para la empresa. En este último escenario la cadena de efectos se reinvierte creando beneficios en los eslabones de empresarios que pueden mejorar su gestión y con ello el crecimiento continuo de su organización, la preparación y formación integral del estudiante que de soporte a las organizaciones, la universidad con una alta responsabilidad social y precisamente la sociedad donde sus diferentes integrantes actúan en sinergia para mejorar las condiciones de cada uno y con ello las colectivas.

14. RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta la necesidad percibida por plataformas de desarrollo de habilidades prácticas en el programa de administración de empresas de la universidad del Valle sede Palmira se hace pertinente ejecutar la propuesta a la mayor brevedad para posicionar en el mercado laboral a los futuros egresados.
- Se recomienda evaluar el contenido teórico dictado actualmente en el programa de administración de empresas debido a que a pesar de ser considerado a lo largo del tiempo la fortaleza de los estudiantes se encuentra un porcentaje considerable de alumnos insatisfechos con ellos.
- El acercamiento con el sector empresarial y la comunidad en general por parte de la universidad del valle debe ser una tarea prioritaria para el Good Will de la institución, por tanto, es menester encontrar diversos mecanismos adicionales al consultorio administrativo que permitan tal acercamiento.
- Se recomienda investigar acerca de la extensión de la dependencia que se denominaría consultorio administrativo en algunos otros de los programas ofertados por la universidad del valle sede Palmira, de modo que desde todas las áreas del conocimiento se generen aportes a la ciudad y complementos prácticos para la formación de todo el estamento estudiantil.

16.BIBLIOGRAFIA

ANDER-EGG, Ezequiel. Globalización: El proceso en el que estamos metidos. 1era edición. Buenos aires, Argentina: Editorial Brujas, 2015.p 16 (ISBN 9789875912106).

AUSUBEL, David. APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO, Citado por: CARRILLO, Mariana; PADILLA, Jaime; ROSERO, Tatiana; VILLAGÓMEZ, María Sol, En: ALTERIDAD: La motivación y el aprendizaje. En línea, Vol. 4, julio-diciembre 2009, Cuenca, Ecuador. Disponible en: (<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467746249004>), (citado el 10 de diciembre de 2017) (1390-325X).

BANDURA, Albert. TEORIA DEL APRENDIZAJE SOCIAL, Citado por: VIELMA, Elma; SALAS, María Luz, En: Educere: Aportes de las teorías de Vygotsky, Piaget, Bandura y Bruner. Paralelismo en sus posiciones en relación con el desarrollo. En línea. Vol. 3, junio -2000, Mérida Venezuela, Disponible en: (<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35630907>) (citado en 10 de diciembre de 2017) (1316-4910).

BARRAGAN, Manuel, El Impacto de la Globalización en la Educación y el Perfil del Administrador Internacional, En: Daena: International Journal of Good Conscience, pg. 239 (octubre 2010), ISSN 1870-557X.

BAUER, Michael. BERGER, Roland. BOULDEN, George. BREWSTER, Chris. COOPER, Chris. COX, George. GLADSTONE, Alan. GUTHRIE, Colin. HARPER, Malcolm. HEPTONSTALL, John. JOHRI, Hari. KANAWATY, George. KENNEDY, James. KUBR, Milan. MAISTER, David. MORGAN, Rebecca. NECK, Philip. NORTH, Klaus. PROKOPENKO, Joseph. STONE, Edward. SYME, John y TINDLEY, Denis. La Consultoría De Empresas: Guía para la profesión, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, tercera edición, 1997. 9 p. Guía, Servicios consultivos en materia de gestión, consultor de empresas. No 12.04.1, ISBN 92-2-309449-6.

CAMARA DE COMERCIO PALMIRA, Anuario estadístico de Palmira 2016, En línea, Disponible en: www.fundacionprogresamos.org.co/anuarios_estadisticos/palmira/anuario_2016/a_spe.html, citado el 21 de Septiembre de 2017.

Dale, Edgar. AUDIOVISUAL METHODS IN TEACHING, citado por: AGUIRRE, Cristian; VALENCIA, Eduardo; Morales, Heimi. En: Dia-Logos: Elaboración de infografías: hacia el desarrollo de competencias del siglo XXI. En línea, No 15, diciembre 2014, San Salvador, El Salvador. Disponible En: (<https://www.lamjol.info/index.php/DIALOGOS/article/view/2207/2002>)(citado el 10 de Diciembre de 2017) (ISSN 1996-1642).

DRUCKER, F. Peter. El ejecutivo eficaz, Nueva York, Harper & Ro, 1966. Citado por RAMIREZ, Carlos. Fundamentos de administración 3era edic. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones, 2010.p 44 (ISBN 9789586486385).

DRUCKER, F. Peter. El ejecutivo eficaz, Nueva York, Harper & Row, 1966. Citado por RAMIREZ, Carlos. Fundamentos de administración 3era edic. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones, 2010.p 44 (ISBN 9789586486385).

ECONOMIPEDIA. Mercado laboral. En línea. Disponible en: <http://economipedia.com/definiciones/mercado-laboral.html>, citado en 27 de septiembre de 2017.

ELEMPLEO.COM, Informe de Tendencias Laborales de elempleo.com, en línea. Disponible en: www.elempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/conoce-el-informe-de-tendencias-laborales-de-elempleocom-5166, citado el 21 de Septiembre de 2017.

FUNDACION EVERIS, III Ranking universidad empresa, Encuesta a las empresas españolas sobre la empleabilidad de los recién titulados, pág. 22, España, 2017.

Graduados Colombia, Observatorio laboral, Entrevista a Camilo Andrés Correa, gerente nacional de selección del grupo Adecco Colombia. Disponible en: www.graduadoscolombia.edu.co/html/1732/w3-article-345271.html, citado el 19 de septiembre de 2017.

JURAN, citado por: GRYNA, Frank M., CHUA, Richard C. H. y DEFEO, Joseph A. 2007. *Método Juran Análisis y 2 Planeación de la calidad*. Quinta Edición. México., pág. 29.

LICEO TECNICO PROFESIONAL PAPUDO. Reglamento de práctica y titulación. En línea. Disponible en: http://www.municipalidadpapudo.cl/reglamento_practicas_liceo.pdf, citado en 27 de septiembre de 2017.

MARTÍNEZ, Rafael. La inserción laboral de los universitarios a través de las prácticas en empresas. En: Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas. En línea, No 101, 2003. Madrid, España. Disponible en: (<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99717912008>) (Citado el 10 de diciembre de 2017) (ISSN 0210-5233).

MORALES, José y VARELA, margarita. El debate en torno al concepto de competencias, En: Investigación en educación médica. En línea. Vol. 4, núm. 13. 2015. Distrito federal, México. Citado el 26 de septiembre de 2017. ISSN 2007-865X.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, REPUBLICA DE COLOMBIA, Articulación de la educación en el mundo productivo. En línea. Disponible en: www.mineducacion.gov.co/1759/articles-106706_archivo_pdf.pdf, citado en 27 de septiembre de 2017.

MONTILLA, Morelia, y LOPEZ, Walevska. Las Competencias del gerente del siglo XXI y su relación con el plan de estudio de Administración de Empresas de la ULA- Trujillo. En: *Revista Visión Gerencial*, vol. 11, no. 2, 2012, p 363, Venezuela. ISSN 1317-8222.

OXFORDDICTIONARIES. Consultorio. En línea. Disponible en: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/consultorio>, citado en 29 de Julio de 2018.

P. Hearsey y K.H. Blanchard: Administración del comportamiento organizacional. Citado por: BAUER, Michael. BERGER, Roland. BOULDEN, George. BREWSTER, Chris. COOPER, Chris. COX, George. GLADSTONE, Alan. GUTHRIE, Colin. HARPER, Malcolm. HEPTONSTALL, John. JOHRI, Hari. KANAWATY, George. KENNEDY, James. KUBR, Milan. MAISTER, David. MORGAN, Rebecca. NECK, Philip. NORTH, Klaus. PROKOPENKO, Joseph. STONE, Edward. SYME, John y TINDLEY, Denis. La Consultoría De Empresas: Guía para la profesión, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, tercera edición, 1997. 9 p. Guía, Servicios consultivos en materia de gestión, consultor de empresas. No 12.04.1, ISBN 92-2-309449-6.

PAVLOV, Iván. CONDICIONAMIENTO CLASICO, Citado por: MARCOS MALMIERCA, José Luis. Procesos básicos de aprendizaje y aprendizaje escolar. Condicionamiento Clásico: Principios Y Procedimientos De Intervención Psicopedagógica. Ed 1. Coruña, España: Universidad de da Coruña 1994, 39 p, (8488301952).

PIAGET, Jean. TEORÍA CONSTRUCTIVISTA DEL DESARROLLO DE INTELIGENCIA, Citado por: PÉREZ RODRÍGUEZ, Patricia Margarita, En: Tiempo de educar: Revisión de las teorías del aprendizaje más sobresalientes del siglo XX. En línea. Vol. 5, julio 2004, Toluca México (<http://www.redalyc.org/pdf/311/31101003.pdf>) (Citado en 04 de diciembre de 2017) (1665-0824).

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE ECUADOR, Consultorios administrativos, En línea, Disponible en: www.puce.edu.ec/portal/content/Consultorios%20administrativos/1169;jsessionid=obv9lcx2jxQPD9OBrGdbmxM2.pucenode2?link=oln30.redirect, citado el 21 de Septiembre de 2017.

SENADO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 590 de 2000. Disponible en: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12672, citado en 26 de septiembre de 2017.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE (SENA). Glosario. En línea. Disponible en: <http://archivo.sena.edu.co/Portal/Servicio+al+Ciudadano/Glosario/>, citado en 27 de septiembre de 2017.

SPENCER, Lyle y SPENCER, Signe, Evaluación de competencia en el trabajo, Modelos para un desempeño superior, 1993, Citado por: GIL, Javier, La evaluación de competencias laborales, En: Educación XX1, Num10 pg. 83-106. ISSN: 1139-613X.

TITO, pedro, PEREDA, Fabiola, VILCABANA, patricia, Empleabilidad de los egresados de la facultad de ciencias administrativas de la UNMSM, En Journal Gestión del tercer milenio de la Facultad de ciencias administrativas, UNMSM (Vol11, N-22, P 59, Lima, diciembre ,2018).

UNIVERSIDAD DEL VALLE, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION, (en línea) <http://administracion.univalle.edu.co/la-facultad>, citado el 22 de septiembre de 2017.

UNIVERSIDAD DEL VALLE, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION, sede norte del cauca, En línea, Disponible en: <http://nortedelcauca.univalle.edu.co/comunidad-institucion-y-empresas/consultorio-contable>. Citado el 21 de septiembre de 2017.

UNIVERSIDAD ICESI, Icecomex, consultorio de comercio exterior, En línea, disponible en: www.icesi.edu.co/icecomex/, citado el 21 de septiembre de 2017.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, consultorio administrativo, En línea, Disponible en: www.fadmon.unal.edu.co/inicio/extension/extension-en-la-facultad-de-administracion/consultorio-administrativo.html, citado el 21 de Septiembre de 2017.

VARGAS, José, las reglas cambiantes de la competitividad global en el nuevo milenio: las competencias en el nuevo paradigma de la globalización. En: Revista iberoamericana (octubre 2001), ISSN: 1681-5653.
WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE- (en línea)
https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_del_Valle, citado el 22 de septiembre de 2017.

WIKIPEDIA LA ENCICLOPEDIA LIBRE (en línea)
[https://es.wikipedia.org/wiki/Palmira_\(Valle_del_Cauca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Palmira_(Valle_del_Cauca)), citado el 22 de septiembre de 2017.

17.ANEXOS

1.MODELO DE ENCUESTA PARA ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA

Propuesta de creación de un consultorio administrativo en la Universidad del Valle sede Palmira



Objetivo: Indagar en los estudiantes del programa de administración de empresas de la universidad del valle sede Palmira la necesidad de la creación de un consultorio administrativo que permita la praxis de los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de la carrera.

¿Sexo? *

- Femenino
- Masculino

¿Edad? *

¿Semestre actual? *

- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

○ 10

○ 11

¿Trabaja actualmente? *

○ Si

○ No

1) ¿Considera que la Administración de empresas como profesión contribuye en el progreso de la sociedad? *

○ De acuerdo

○ Desacuerdo

2) ¿Cree usted que es necesario un complemento entre conocimiento teórico y experiencias (Habilidades prácticas) para ser un profesional integral en administración de empresas? *

○ Si

○ No

Argumente brevemente su respuesta:

3) ¿Se encuentra satisfecho con los conocimientos teóricos impartidos a lo largo de la carrera de administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Palmira? *

○ Muy satisfecho

○ Satisfecho

○ Poco satisfecho

○ Insatisfecho

Argumente brevemente su respuesta:

4) ¿Cree que la universidad del Valle Sede Palmira en su programa de administración de empresas cuenta con herramientas suficientes para

simular ambientes reales y/o brindar experiencias que permitan la adquisición de competencias y habilidades practicas? *

- De acuerdo
- Desacuerdo

Argumente brevemente su respuesta:

5) ¿Considera suficiente la formación brindada por el programa de Administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Palmira para triunfar en el ejercicio profesional? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

6) ¿Participaría activamente en plataformas de aprendizaje y desarrollo de competencias y habilidades practicas dentro de la universidad del Valle Sede Palmira? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

7) ¿Califique el nivel de compromiso de la Universidad del Valle Sede Palmira con el progreso del sector empresarial y la comunidad regional? *

- Alto compromiso
- Compromiso medio
- Bajo compromiso
- No sabe

Considera que la creación de un consultorio administrativo donde los estudiantes de Administración de empresas de la Universidad del valle sede Palmira puedan brindar asesoría (Con acompañamiento Docente) a las micro y pequeñas empresas del sector podría:

8) ¿Fortalecer los conocimientos teóricos y desarrollar habilidades prácticas en los estudiantes? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

9) ¿Preparar a los estudiantes para enfrentar el entorno en que se desenvuelven las organizaciones del sector? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

10) ¿Impactar positivamente en el desarrollo económico de la ciudad? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

2. MODELO DE ENCUESTA PARA DOCENTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA

Propuesta de creación de un consultorio administrativo en la Universidad del Valle sede Palmira



Objetivo: Indagar en los Docentes del programa de administración de empresas de la universidad del valle sede Palmira la necesidad de la creación de un consultorio administrativo que permita a los estudiantes de ese programa la praxis de los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de la carrera.

Sexo *

- Masculino
- Femenino

Edad *

Nivel de formación *

- Pregrado
- Especialización
- Maestría
- Doctorado
- Posdoctorado

¿Rama de estudios? *

¿Asignaturas dictadas dentro del programa del programa de administración de empresas de la universidad del Valle sede Palmira? *

1) ¿Considera que la administración de empresas como profesión contribuye en el progreso de la sociedad?

- De acuerdo
- Desacuerdo

2) ¿Cree usted que es necesario un complemento de enseñanzas teóricas y fomento de experiencias (Habilidades practicas) para formar un profesional integral en administración de empresas? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

3) ¿Cree que la universidad del Valle Sede Palmira en su programa de administración de empresas cuenta con herramientas suficientes para simular ambientes reales y/o brindar experiencias que permitan la adquisición de competencias y habilidades prácticas en los estudiantes? *

- De acuerdo
- Desacuerdo

Argumente brevemente su respuesta:

4) ¿Considera usted que el desarrollo de competencias y habilidades practicas durante el proceso de formación puede hacer más competitivos a los estudiantes del programa de administración de empresas en el mercado laboral? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

5) ¿Participaría activamente asesorando y guiando a estudiantes de administración de empresas en plataformas de aprendizaje y desarrollo de habilidades practicas dentro de la universidad del Valle Sede Palmira? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

6) ¿Califique el nivel de compromiso de la Universidad del Valle Sede Palmira con el progreso del sector empresarial y la comunidad regional? *

- Alto compromiso
- Compromiso medio
- Bajo compromiso
- No sabe

Argumente brevemente su respuesta:

Considera que la creación de un consultorio administrativo donde los estudiantes

de Administración de empresas de la Universidad del valle sede Palmira puedan brindar asesoría (Con acompañamiento Docente) a las micro y pequeñas empresas del sector podría:

7) ¿Fortalecer los conocimientos teóricos y desarrollar habilidades prácticas en los estudiantes? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

8) ¿Preparar a los estudiantes para enfrentar el entorno en que se desenvuelven las organizaciones del sector? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

9) ¿Impactar positivamente en el desarrollo económico de la ciudad? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

3. MODELO DE ENCUESTA PARA PEQUEÑOS EMPRESARIOS DE LA CIUDAD DE PALMIRA

Propuesta de creación de un consultorio administrativo en la Universidad del Valle sede Palmira



Objetivo: Indagar en los empresarios de la Ciudad de Palmira la necesidad de la creación de un consultorio administrativo dentro de la Universidad del Valle sede Palmira que permita brindarles acompañamiento y asesoría a sus empresas para el desarrollo de estas y de la comunidad en general.

Nombre de la empresa *

Sector empresarial *

- Entretenimiento
- Alimentos
- Hospedaje
- Tecnología
- Confecciones
- Ventas al por mayor y detal
- Ferretero
- Otros:

Cargo de quien diligencia el formulario *

1) ¿Considera que las empresas palmireñas contribuyen con el progreso de la ciudad? *

- De acuerdo
- Desacuerdo

2) ¿Ha recibido asesoría administrativa por parte de entidades públicas o privadas en momentos adversos para su organización? *

- Si
- No

3) ¿Cree usted que las entidades de educación superior deberían trabajar conjuntamente con las empresas de la región para el progreso de la comunidad en la cual operan? *

- Sí
- No

Argumete brevemente su respuesta:

4) ¿Qué tan importantes considera a los profesionales en administración de empresas para su organización? *

- Muy importantes
- Importantes
- Poco importantes
- Irrelevantes

Argumente brevemente su respuesta:

5) ¿Considera importante que los estudiantes de administración de empresas desarrollen habilidades practicas a lo largo de su proceso de formación académica? *

- Sí
- No

Argumente brevemente su respuesta:

6) Ordene del 1 al 5 los siguientes ítems según la importancia que considera que tienen a la hora de elegir un administrador de empresas para una vacante en su organización. (Siendo "1" el más importante y "5" el menos importante)

Habilidades prácticas en el área de la vacante ___

Actitud ___

Conocimientos en el área de la vacante ___

Títulos académicos ___

Experiencia en el área ___

"Responda las preguntas 7-8-9 de acuerdo con el siguiente párrafo: Considera que la creación de un consultorio administrativo donde los estudiantes de Administración de empresas de la Universidad del valle sede Palmira puedan brindar asesoría (Con acompañamiento Docente) a las micro y pequeñas empresas del sector podría:"

7) ¿Aportar al progreso de las micro y pequeñas empresas de Palmira? *

- Sí
- No

Argumente brevemente su respuesta:

8) ¿Fortalecer los conocimientos teóricos y desarrollar habilidades prácticas en los estudiantes? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

¿Preparar a los estudiantes para enfrentar el entorno en que se desenvuelven las organizaciones del sector? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:

9) ¿Utilizaría los servicios del consultorio administrativo en la Universidad del Valle sede Palmira para asesorarse acerca de situaciones adversas y/o oportunidades de crecimiento en su empresa? *

- Si
- No

Argumente brevemente su respuesta:
