

**CONSULTORIO DE ASESORIA Y CONSULTORÍA ADMINISTRATIVA  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN**

**PRESENTADO POR:**

**JUAN PABLO AHUNCA GUTIERREZ  
LARRY FERNANDO CALDERÓN HERRERA**

**SAN MARTIN FUNDACIÓN UNIVERSITARIA  
UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SANTIAGO DE CALI**

**2019**

CONSULTORIO DE ASESORÍA Y CONSULTORÍA ADMINISTRATIVA  
FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN.

JUAN PABLO AHUNCA GUTIERREZ  
LARRY FERNANDO CALDERÓN HERRERA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SANTIAGO DE CALI – VALLE DEL CAUCA

2019

CONSULTORIO DE ASESORÍA Y CONSULTORÍA ADMINISTRATIVA  
FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN

JUAN PABLO AHUNCA GUTIERREZ  
LARRY FERNANDO CALDERÓN HERRERA

Directora:

Mg SONIA RUTH OBANDO CASTRO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SANTIAGO DE CALI – VALLE DEL CAUCA

2019

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN .....	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.1.1 Sistematización del problema.....	15
2. OBJETIVOS .....	17
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	17
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
3. JUSTIFICACIÓN.....	18
3.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
4. MARCO DE REFERENCIA.....	21
4.1 ANTECEDENTES .....	21
4.2 MARCO TEÓRICO.....	26
4.2.1 Modelos administrativos.....	26
4.2.2 Emprendimiento .....	32
4.2.3 Innovación.....	34
4.2.4 Modelos de desarrollo mipyme .....	36
4.3 MARCO CONCEPTUAL .....	38
4.4 MARCO LEGAL .....	41
4.5 MARCO TEMPORAL .....	43
4.6 MARCO CONTEXTUAL.....	44
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	46

5.1	TIPO DE ESTUDIO .....	46
5.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	46
5.3	FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	46
5.3.1	Fuentes de información .....	46
5.3.2	Técnicas de recolección de información .....	47
5.4	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	48
	CRONOGRAMA.....	50
6.	RESULTADOS.....	52
6.1	LINEAMIENTOS PARA EL CONSULTORIO DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DEL CAT CALI DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA. ....	52
6.2	ACCIONES PARA BRINDAR CONSULTORÍAS ESPECIALIZADAS A TRAVÉS DEL CONSULTORIO DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN.....	69
6.2.1	FERRETERÍA Y TORNILLERÍA CALDERÓN.....	70
6.2.2	ESTILOS MARTHA.....	77
6.2.3	ELECTRODOMÉSTICOS IBARRA.....	82
6.2.4	VIAJA SEGURO.....	85
6.2.5	FERROTORNILLOS J y S .....	91
6.2.6.	SERVITORNILLO S.A.S .....	95
6.2.7	SERVIELECTRICOS Y GALVANIZADOS .....	97
6.2.8	TRANSPORTES FRÍOS DE COLOMBIA.....	99
6.2.9	TRANSPORTES NEVACOL S.A.S .....	101
6.2.10	PARABRISAS JAMUNDÍ S.A.S .....	103

6.3 VIABILIDAD ECONÓMICA PARA COLOCAR EN FUNCIONAMIENTO EL CONSULTORIO DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DEL CAT CALI DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN.....	106
CONCLUSIONES.....	112
RECOMENDACIONES .....	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	115
ANEXOS .....	117

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cronograma .....	50
Tabla 2. Presupuesto .....	51
Tabla 3. Ficha del cargo de director general del consultorio empresarial. ....	60
Tabla 4. Ficha del cargo de director general del consultorio empresarial. ....	63
Tabla 5. Momentos de la asesoría .....	65
Tabla 6. Descripción de momentos de la asesoría.....	66
Tabla 7. Empresas consultadas .....	69
Tabla 8. Momentos de la asesoría .....	70
Tabla 13. Acciones de mejora a emprender Servitornillos S.A.S .....	96
Tabla 14. Acciones de mejora a emprender Ferrotornillos J y S. ....	92
Tabla 15. Acciones de mejora a emprender Ferretería y Tornillería Calderón ....	72
Tabla 16. Acciones de mejora a emprender Servielectricos y Galvanizados .....	98
Tabla 17. Acciones de mejora a emprender Transportes Fríos de Colombia....	100
Tabla 18. Acciones de mejora a emprender Transportes Nevacol S.A.S.....	102
Tabla 19. Acciones de mejora a emprender Parabrias Jamundí S.A.S.....	104
Tabla 20. Acciones de mejora a emprender Estilos Martha.....	78
Tabla 21. Acciones de mejora a emprender Electrodomésticos Ibarra .....	83
Tabla 22. Acciones de mejora a emprender Viaja Seguro .....	86
Tabla 23. Costos de inversión inicial .....	107
Tabla 24. Costo operativo mensual.....	108
Tabla 25. Costo total de la inversión .....	109

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo de consultoría empresarial .....	25
Figura 2. Esquema de planeación estratégica. ....	30
Figura 3. Mapa de la ciudad de Santiago de Cali .....	44
Figura 4. Espacio habilitado para el consultorio empresarial .....	45
Figura 5. Estructura organizacional del consultorio .....	54
Figura 6. Flujograma de procesos del Consultorio Empresarial .....	58
Figura 7. Metodología de las consultoría .....	59
Figura 8. Ferretería y Tornillería Calderón .....	73
Figura 9. Organigrama Ferretería y Tornillos Calderón .....	75
Figura 10. Estilos Martha.....	79
Figura 11. Propuesta de organigrama .....	81
Figura 12. Electrodomésticos Ibarra.....	83
Figura 13. Propuesta de Organigrama Electrodomésticos Ibarra.....	85
Figura 14. Viaja Seguro.....	87
Figura 15. Propuesta organigrama Viaja Seguro .....	88
Figura 16. Ferrotornillos J & S.....	93
Figura 17. Propuesta de Organigrama .....	94
Figura 18. Servielectricos y Galvanizados.....	97
Figura 19. Parabrisas Jamundí .....	103

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato 1 .....	117
Anexo B. Formato 2 .....	119
Anexo C. Formato 3 .....	121
Anexo D. Formato 4 .....	123
Anexo E. Cartas de empresas.....	127

## INTRODUCCIÓN

La Fundación Universitaria San Martín siempre ha tenido un compromiso por aportar al desarrollo social y económico del país, dando cumplimiento a la Ley 30 de 1992, mediante la cual se organiza el servicio público de educación superior, que en su artículo 120 aborda el tema de los programas de extensión para fomentar la difusión del conocimiento aportando al bienestar general de la comunidad en general, se aborda la iniciativa de crear un consultorio empresarial que permite a empresarios, emprendedores e interesados en acceder a servicios de asesoría especializada en temas de mercadeo, administración, recursos humanos, finanzas, entre otros, de tal manera que se aporte a consolidar ideas de negocios y empresas existentes, a la vez que los estudiantes puedan tener un contacto con escenarios reales adquiriendo experiencias y competencias a usar en su vida profesional.

El objetivo del presente trabajo es estructurar un consultorio para el programa de administración de empresas del CAT Cali de la FUSM para el cumplimiento de la responsabilidad social universitaria a través de la transferencia de conocimientos para el fortalecimiento de las unidades de negocio, micro, medianas y pequeñas empresas (MiPymes) con el fin de lograr su formalización, fortalecimiento y consolidación.

Para alcanzar el objetivo general de este trabajo se establecen los lineamientos para el consultorio del programa de administración de empresas del CAT Cali de la Fundación Universitaria San Martín para dar cumplimiento a la responsabilidad social Universitaria. Se establecen los lineamientos para la creación del consultorio, se emprenden acciones para brindar consultorías especializadas a propietarios y gerentes de mipymes usando para ello una metodología de cuatro fases en las cuales se abordó por distintas dimensiones de la administración.

Para el desarrollo de este trabajo se recurre a un estudio descriptivo se abordan los diferentes aspectos que inciden en el proceso de formalización de una micro, pequeña o mediana empresa (mipyme), de una unidad de negocio, o un proyecto

de emprendimiento. Para brindar a la asesoría se diseñó una metodología basada en cuatro fases donde se abordó el cumplimiento de los requisitos legales, un análisis de mercados, un diagnóstico y evaluación financiera, que conllevan a formular un plan de mejoras acordes a los hallazgos evidenciados. La metodología que se propuso se basó en un contacto directo con los empresarios mediante la entrevista y visitas a sus negocios, con lo cual se logra la construcción de una relación de confianza donde se enfatice que la asesoría brindada se enfoca en aportar a la consolidación y fortalecimiento de la empresa.