

**PROGRAMA DE SERVICIOS EMPRESARIALES PARA MEJORAR LA OFERTA DE CONSULTORÍA EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO – CHICLAYO 2016**

**PROGRAM OF BUSINESS SERVICES TO IMPROVE THE OFFER OF CONSULTANCY AT THE SANTO CATÓLICA UNIVERSITY TORIBIO DE MOGROVEJO - CHICLAYO 2016**

*Ruperto Emilio Hernández Gavidia<sup>1</sup>*

*Emma Verónica Ramos Farroñan<sup>2</sup>*

Fecha de recepción: 22 de octubre de 2017      Fecha de aceptación: 14 de noviembre de 2017

**Resumen**

El presente trabajo denominado “Programa de servicios empresariales para la oferta de consultoría en la universidad católica Santo Toribio de mMgrovejo-Chiclayo 2016” aborda temas relacionados con mecanismos y procesos para diseñar el staff de profesionales en el área IES (Instituto Universidad Empresa) - USAT teniendo como meta optimizar la oferta de consultoría con alta calidad para el tema en estudio. Hoy enfrenta un problema significativo al no tener diseñado los equipos de profesionales, no haber definido la cartera de servicios empresariales y, por último, la falta de identificación del perfil para ser proyectado al mercado. Luego del análisis realizado, se hizo un diagnóstico y evaluó la situación, se optó por desarrollar propuestas, principalmente en definir las áreas de consultoría especializada a realizar como aspectos Contables, de Gestión, Financiero y de Marketing). Además, también el aspecto legal y jurídico, así mismo en la especialidad de Ingeniería Industrial. Con ello se procedió a elaborar el Programa de Servicios Empresariales con el objetivo de lograr presencia y permanencia en el mercado lambayecano, y por consiguiente ser una alternativa altamente competitiva frente a otros ofertantes en el mercado.

**Palabra clave:** Servicios empresariales, oferta, consultoría.

**Abstract**

The present work called "Business services program for the consulting offer at the Santo Toribio Catholic University of mMgrovejo-Chiclayo 2016" addresses issues related to mechanisms and processes to design the staff of professionals in the IES (Instituto Universidad Empresa) - USAT with the goal of optimizing the offer of consulting with high quality for the subject under study. Today, it faces a significant problem because it does not have the teams of professionals designed, the portfolio of business services has not been defined and, finally, the lack of identification of the profile to be projected onto the market. After the analysis, a diagnosis was made and the situation was evaluated, it was decided to

---

<sup>1</sup> Lic. en Administración de Empresas/ Área de Imagen Corporativa de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo/ Chiclayo/Perú/ [rhernandez@usat.edu.pe](mailto:rhernandez@usat.edu.pe)

<sup>2</sup> Docente de la Escuela de Administración / Universidad Señor de Sipan, Dra./Chiclayo/Perú/ [everonicarf@crece.uss.edu.pe](mailto:everonicarf@crece.uss.edu.pe)

develop proposals, mainly in defining the areas of specialized consulting to be carried out as Accounting, Management, Financial and Marketing aspects). In addition, also the legal and legal aspect, likewise in the specialty of Industrial Engineering. With this, the Business Services Program was developed with the aim of achieving presence and permanence in the Lambayecano market, and therefore being a highly competitive alternative to other suppliers in the market.

**Keywords:** Business services, offer, consulting.

## **I. Introducción**

La Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT) es una universidad promovida y patrocinada por el Obispado de Chiclayo, en el departamento de Lambayeque, Perú fundada en el año 1998; es una universidad de derecho privado, sin fines de lucro y de duración permanente al servicio de la comunidad cuyo principio es el desarrollo social, respeto a la naturaleza y a su transformación al servicio del bienestar del individuo, la familia y la sociedad, teniendo como principal fortaleza, tener 18 años de existencia en el mercado, considerada como la mejor universidad de la región (América Economía, 2016).

En el año 2014, la USAT acorde con sus principios, crea el Instituto Empresa Sociedad (Artículo 92° del Reglamento General de la Asociación Civil Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo), con el propósito de promover y transferir los conocimientos de la Universidad a través de la oferta de los Servicios Empresariales y desarrollar proyectos con el apoyo de cooperantes nacionales e internacionales con el fin de impulsar el desarrollo socio económico de la región y del país, contando para ello con una logística académica, profesional, estructural y tecnológica, fortalezas que coadyuvan a su funcionamiento, sostenibilidad y permanencia en el mercado. En el año 2011 el gobierno peruano a través del D.S. N° 054-2011-PCM considera el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, denominado Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021, orientados al desarrollo de la planificación estratégica como instrumento técnico de gobierno y gestión para el desarrollo armónico y sostenido del país. La región Lambayeque, a través de la ordenanza Regional N° 010-2011-GR.LAMB./CR aprueba el plan de Desarrollo Regional Concertado Lambayeque 2011 – 2021 del Gobierno Regional de Lambayeque en el que define los siguientes ejes estratégicos de intervención:

- EJE ESTRATÉGICO I: Inclusión e integración socio cultural y acceso a servicios sociales básicos.
- EJE ESTRATÉGICO II: Competitividad económica-productivo e innovación.
- EJE ESTRATÉGICO III: Gobernabilidad y gestión pública.
- EJE ESTRATÉGICO IV: Gestión territorial y ambiental.

Todo esto creó el mercado favorable para desarrollar la mejora de la oferta de la actividad para la prestación de los servicios empresariales

En la actualidad IES - USAT cuenta con profesionales para desarrollar y atender los servicios de consultoría a las empresas de la región, sean estas de cualquier nivel, micro, pequeña, mediana y grande empresa, pero penosamente no cuenta con la presentación adecuada al mercado respecto a el servicio que ofrece ni de la promoción del staff de profesionales, esto podría traer como resultado la desconfianza y pérdida de prestigio de la Institución por parte de las empresas que demandan el servicio y de las que podrían convertirse en la cartera de empresas recurrentes.

Gran parte de las empresas de la región no han tenido la oportunidad de haber realizado un servicio de consultoría, ello demuestra que la necesidad está latente en desarrollar conocimientos lo que hace propicio esta situación, que IES - USAT mejore sus servicios de desarrollo empresarial para satisfacer las necesidades del mercado. La actitud de mejora redundaría en brindar servicios con excelencia.

Por todo lo mencionado anteriormente, nace la oportunidad para que la USAT a través del IES desarrolle una oferta de primer nivel y sea una alternativa que marque la diferencia en el mercado lambayecano.

Con la finalidad de respaldar y encarar la problemática del estudio, la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, consiente del rol que le corresponde para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local y global a través de la Responsabilidad Social Universitaria, que transita hacia una acción ciudadana, basada en la justicia, en los derechos y deberes, y en la necesidad que tenemos unos de otros, haciéndonos aprender a convivir.

Toda responsabilidad social se interesa cada vez más por el hombre al punto que es importante que se establezca y fomente un conocimiento que se esfuerce por el servicio, la dignidad y el fin del hombre como persona, incentivando su crecimiento en todos los órdenes. Aquí radica precisamente el último fin de toda responsabilidad social.

Y en el campo empresarial, la denominada Responsabilidad Social Empresarial (RSE), puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. La RSE pretende buscar la excelencia en el seno de la empresa, atendiendo con especial atención a las personas y sus condiciones de trabajo, así como a la calidad de sus procesos productivos.

Para ello se formula el **problema de investigación**: ¿En qué consistirá la propuesta del programa de servicios empresariales para mejorar la oferta del servicio de Consultoría Empresarial de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo?

El **objetivo general** planteado, consistió en elaborar una propuesta de un programa de servicios empresariales para mejorar la oferta de consultoría en la universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo.

La Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo cuenta con la parte logística/académica para desarrollar los Servicios de Desarrollo Empresarial (Escuelas de: Administración de Empresas, Administración Hotelera y de Servicios, Contabilidad, Economía, Derecho, Ingeniería, Tecnologías de la Información, Medicina Humana, Clínica de Servicios Médicos, etc.), pero al no estar diseñado los equipos de profesionales, no ha definido la cartera de servicios empresariales y el staff de consultores que identifique los perfiles de profesionales de manera adecuada para la atención y satisfacción de las necesidades del mercado y que oriente su abanico de servicios acorde con las exigencias. Y esta es la razón del estudio.

## II. Material y métodos

Se realizó un estudio con un enfoque cualitativo-cuantitativo, de tipo explicativo, pues va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; está dirigido a responder a las causas correspondientes al objeto socialmente estudiado. Esta investigación centra su atención únicamente en la comprobación de la hipótesis causal planteada en la tesis. (Gómez, 2006; Tamayo y Tamayo 2006) (Pérez Martinto, 2014).

Además, según el nivel de conocimientos que se adquiere, la investigación ocupa un carácter Proyectiva-Propositiva. La estrategia que se propone permitió resolver un problema práctico, puesto que su basamento correspondió al trabajo y conocimiento profesional del investigador. (Hurtado de Barrera, 1996, 2007) (Pérez Martinto, 2014).

En cuanto a la población, de acuerdo a la fuente de la INEI 2014 está constituida por la estructura empresarial de la Región Lambayeque consistente en 65,421 empresas, de ellas el 97.38% son micro empresas

En cuanto al tamaño de la muestra para su investigación a través de encuestas está constituida por de 596 empresas.

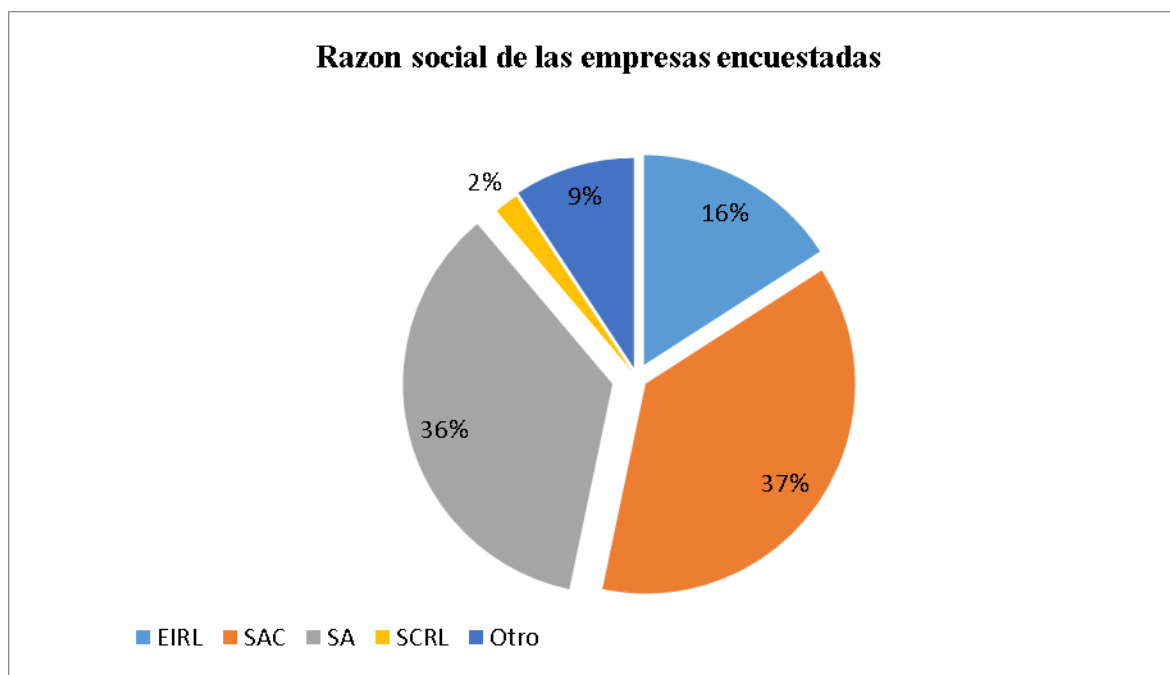
Se emplearon métodos teóricos, empíricos y estadísticos. La técnica aplicada consistió en la elaboración de una encuesta virtual en una escala de Likert compuesto por un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa de empresas de la Región Lambayeque.

Se utilizó herramientas de Microsoft como el Excel y formularios de Google Virtual para la formulación de la encuesta a las diferentes empresas de la Región Lambayeque la que ayudó a analizar y hacer un estudio consensuado.

### III. Resultados

El análisis de los resultados de la encuesta virtual realizada a las empresas de la Región Lambayeque; consistió en una encuesta de demanda de servicios de consultoría en las empresas de la región Lambayeque.

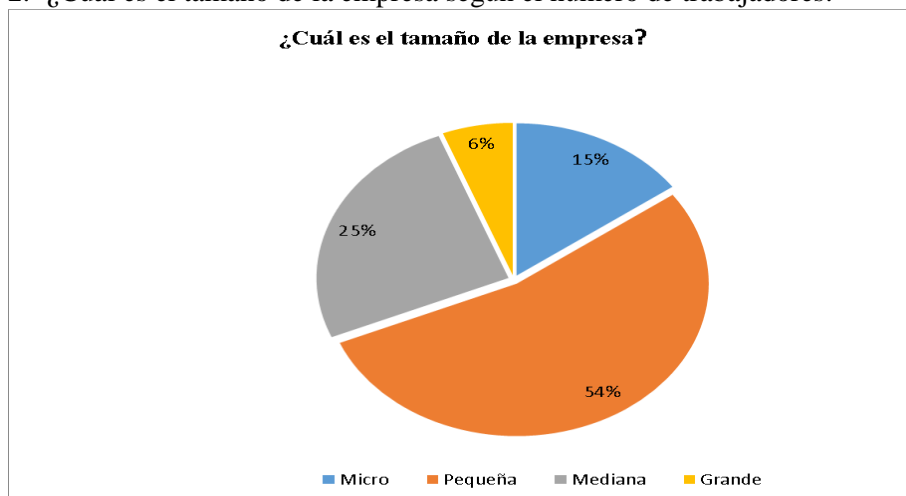
1.- Qué tipo de razón social es su empresa?



**Fuente:** La encuesta, Elaboración propia.

Análisis: Vemos que el mercado empresarial regional de Lambayeque está constituido por: El 15.9% que corresponde a empresas de EIRL; el 37.4% a SAC; el 35.5% S.A; el 1.9% a SCRL y otros con 6%.

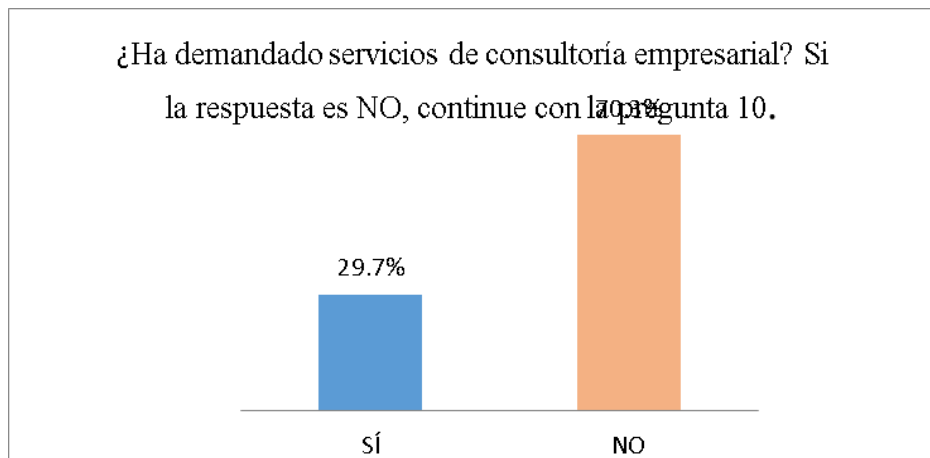
2.- ¿Cuál es el tamaño de la empresa según el número de trabajadores.



**Fuente:** La encuesta: Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo al tamaño de las empresas el estudio nos señala que el 15% son empresas Micro; el 54%, empresas Pequeñas; el 25%, empresas Medianas y el 6%, empresas Grandes.

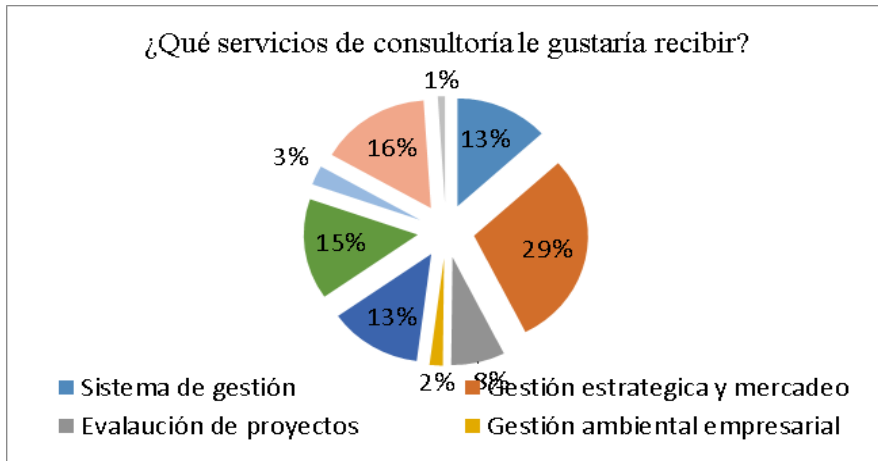
3.- ¿Ha demandado servicios de consultoría empresarial? Si la respuesta es NO, continúe con la pregunta



**Fuente:** La encuesta. Elaboración propia.

Análisis: El estudio revela que el 70.3 % de las empresas de la región NO ha demandado servicios de consultoría, falencia que nos indica una necesidad apremiante de atención para la prestación de servicios de consultoría en las empresas de la región. Hay que reconocer que hay un tercio de la población empresarial que si ha demandado estos servicios.

10.- ¿Qué servicios de consultoría le gustaría recibir?



**Fuente:** La encuesta. Elaboración propia.

Análisis: Gran parte de las empresas consultadas empiezan a funcionar sin tener claridad en aspectos fundamentales para el éxito en los negocios. Como resultado de la pregunta 3, el 70% de las empresas encuestadas, que representan al universo que no han recibido servicios de consultoría empresarial son un indicativo de la gran necesidad de servicios de consultoría, orientándose a que el 29.3% requieren servicios de gestión estratégica y de mercadeo, seguido por gestión tributaria y financiera con 15.8%; producción y productividad en 15.1%; gestión del talento humano con 13.2%, amén de evaluación de proyectos con un 7%. Aspectos que deben mejorar por lo que la consultoría de servicios se convierte en un proveedor para la mejor en estas empresas.

#### IV. Discusión

Evaluando las posibilidades de desentrañar un área que presta servicios de desarrollo empresarial de manera casi poco profesional, y que no actúa de acorde con el posicionamiento que la USAT ocupa en la región, se presenta la excelente oportunidad de darle auge y mejorar estos servicios ya que contamos con todos los elementos indispensables que nuestra propia universidad nos ofrece: viabilidad de especialidades, viabilidad de docentes, viabilidad de infraestructura, viabilidad de tecnologías de información, prestigio y posicionamiento; se observó, que ante todo lo expuesto contábamos con una logística muy especial que nos permitiría desarrollar la oportunidad de mejorar nuestra oferta de servicios empresariales en la región para la puesta en marcha de un buen servicio.

La USAT ha creado el Instituto Empresa y Sociedad, área especializada para el desarrollo de los servicios empresariales, para la formalización de alianzas estratégicas y llevar a cabo convenios con Instituciones del país y del extranjero, todo ello para dar impulso al desarrollo socioeconómico de la región y del país en concordancia con la axiología Institucional y mantenerse acorde con lo dispuesto con la nueva Ley Universitaria, Ley N° 30220, que dispone en su Artículo 54, “que las universidades deben contar con centros de producción de bienes y servicios relacionado con sus especialidades y áreas académicas para brindar servicios a la sociedad”.

La aprobación de esta mejora, se explica asimismo para que nuestra oferta permita adecuarse con los lineamientos del DS.054 – 2011 – PCM el cual crea el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional denominado PLAN BICENTENARIO el Perú hacia el 2021, donde conjuntamente con las regiones del país establecen el Plan de Desarrollo Regional Concertado de Lambayeque 2011 – 2021 a través de 4 Ejes Estratégicos de Intervención.(Plan Concertado Región Lambayeque 2011) para dar auge a las regiones a través de las MYPES y que como todos conocemos necesitan del impulso del conocimiento empresarial para su desarrollo. Y de ellos el interés puesto para la oferta de los Servicios empresariales de la USAT en

la Región se basa en el II Eje estratégico: Competitividad económica-productivo e innovación. Plan Bicentenario y el Plan concertado de la Región Lambayeque.

Para entender cuán grande es la necesidad de los servicios empresariales que deseáramos desarrollar para dar impulso y estar de acorde con lo dispuesto en el Plan Bicentenario, nos propusimos utilizar una encuesta virtual que nos permita recolectar la mayor información sobre los micros, pequeña, mediana y grande empresa de la región con el fin de obtener un conocimiento más detallado y de manera más amplia sobre su realidad, esto es tamaño, razón social, experiencias y necesidades con tal motivo fue preciso recopilar a través de la Cámara de Comercio de Lambayeque, Institución que acoge a todas las empresas de la Región Lambayeque, los correos o e-mail el medio más completo que sirvió para el estudio.

El mercado empresarial regional está conformado por 65,421 empresa según datos del INEI, de los cuales el 15% son micro empresas, 54% son pequeñas empresas, 25% son medianas empresas y 6% grandes empresas.

A la pregunta que, si ha demandado servicios de consultoría empresarial, el estudio revela que el 70.3 % de las empresas de la región NO ha demandado servicios de consultoría, falencia que indica apoyar a una necesidad apremiante para la prestación de servicios de consultoría en las empresas de la región. Como se aprecia es casi una tendencia en las empresas de la región por la demanda de estos servicios de consultoría.

Cuando se les indicó con que servicios de consultoría cuenta actualmente, en esta parte del estudio el 81% fue contundente, no cuenta con estos servicios. Los demás en pequeña proporción con contabilidad y finanzas 6%; marketing con 5%, Asesoría Legal 2%, Gestión empresarial 2%, Ambiental 2% y Ventas 1%. Como lo indicáramos se mantiene la tendencia del poco uso de servicios de los servicios.

## V. Conclusiones

- El La investigación permitió encontrar una demanda de servicios de consultoría por parte de las empresas PYMES en la región Lambayeque, se ha podido establecer que hoy más que nunca es una exigencia empresarial, pues el impulso de la economía y el crecimiento del país hacen que esta necesidad sea cada vez más satisfecha. Ante tal situación IES USAT está consciente y reconoce no estar a la altura de esta exigencia para lo cual está tomando las acciones necesarias para llevar a cabo las transformaciones necesarias para evaluar su rendimiento, recursos, sus necesidades y perspectivas futuras y lograr alcanzar los objetivos propuestos. La importancia radica en tener un staff completo de profesionales, construir equipos multidisciplinarios y sobre todo un portafolio con mucha experiencia.
- La oferta de la consultoría empresarial en la región de Lambayeque es muy poca, son sólo algunas instituciones quienes se encargan de desarrollar este trabajo, por ejemplo, en el caso de las universidades, no hay ninguna que tenga un centro especializado para llevar a cabo esta tarea, todas prestan el servicio de manera general y no se identifica en el mercado uno más que otro. Por otro lado, algunas de índole particular han ido formándose a través de grupos de profesionales, tales como Consultoría & Gestión Empresarial SAC; CBC Consultoría & Asesoría Empresarial; Strategia, Consultoría y Capacitación Empresarial, entre otras. Por ese motivo, se hace más atractiva la idea de fortalecer al IES con el respaldo de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Es factible la propuesta de establecer un Programa de Servicios Empresariales para ofertar la Consultoría a través del IES en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo pues, se ha determinado que existen los recursos necesarios, sino que hay la

predisposición de la institución para su consolidación en el mercado. Se ha desarrollado todo un Programa de Servicios Empresariales afines a las necesidades que demanda el mercado empresarial en sus diferentes niveles, micro, pequeña, mediana y gran empresa. Se concluye que los servicios empresariales más requeridos de acuerdo con las necesidades del mercado son el Desarrollo Empresarial, Proyectos, Sistemas Industriales, Incubadora de negocios, Formación Empresarial, Asesoría Jurídica, Marketing y Ventas, Contabilidad y Finanzas y Desarrollo del talento humano. Para desarrollar estos servicios, se ha propuesto además la preparación del staff de Consultores y de los perfiles profesionales acorde a las exigencias.

## 6. Referencias

- Albrecht, K. (1992). *Servicio al Cliente Interno*. México D.F.: Paidós.
- Aurich, J.; Mannweiler, C. & Schweitzer, E. (2010). How to design and offer services successfully. *CIRP Journal of Manufacturing Science and Technology*. pp. 136-143.
- AMA. (19 de Octubre de 2016). *American Marketing Association*. Obtenido de <https://www.ama.org/Pages/default.aspx>
- Bengoechea, P. (1999). *Diccionario de Marketing*. España: Norma.
- Berdugo, C. (2014). Diseño y Desarrollo de Servicios: Una Nueva Perspectiva Desde el Ciclo de Vida. *interciencia*, 111-1114.
- BID, B. I. (31 de Enero de 2015). *BID*. Obtenido de <http://www.iadb.org/es/oficina-de-evaluacion-y-supervision/informe-anual-2015,19998.html>
- Block, P. (1999). *Consultoría sin fisuras*. Bogotá: Granica S.A.
- Bullinger, Hans-Jörg, and Peter Schreiner (2006), *Service Engineering: Ein Rahmenkonzept für die systematische Entwicklung von Dienstleistungen*. *Service Engineering*, 53-84.
- Cardoso, R. C. ; Paiva, P. C. de A. ; Vilela, D., 2008. Performance of holsteins cows in pasture of *Cynodon dactylon* cv. Coast-cross supplemented with concentrate. *Ciênc. agrotec.*, Lavras, 33 (6): 1663 -1670
- CEPAL. (20 de Julio de 2001). *Desarrollo Económico Local y Descentralización en América Latina: un análisis comparativo*. Santiago: CEPAL. Obtenido de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2696/S2001704\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2696/S2001704_es.pdf)
- Ceplan. (2011). *El Perú hacia el 2021*. Lima: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.
- Coca, L., & lopez, M. S. (2015). Las MYPIMES se están convirtiendo en el motor económico de la economía en Centroamérica. *Summa*.