



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL

ANÁLISIS DE LA DEMANDA PARA LA CREACIÓN DE UN NUEVO
SERVICIO DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE
MACHALA.

QUINDE TEVANTA ESTEFANIA JOHANNA
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL

ANÁLISIS DE LA DEMANDA PARA LA CREACIÓN DE UN
NUEVO SERVICIO DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL EN LA
CIUDAD DE MACHALA.

QUINDE TEVANTA ESTEFANIA JOHANNA
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

ANÁLISIS DE LA DEMANDA PARA LA CREACIÓN DE UN NUEVO SERVICIO DE
CONSULTORÍA EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE MACHALA.

QUINDE TEVANTA ESTEFANIA JOHANNA
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

APOLO VIVANCO NERVO JONPIERE

MACHALA, 22 DE AGOSTO DE 2019

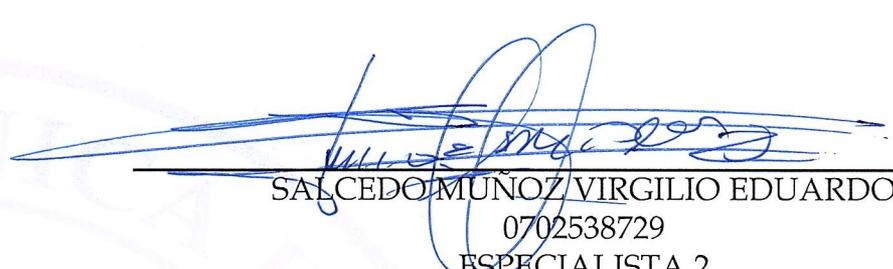
MACHALA
22 de agosto de 2019

Nota de aceptación:

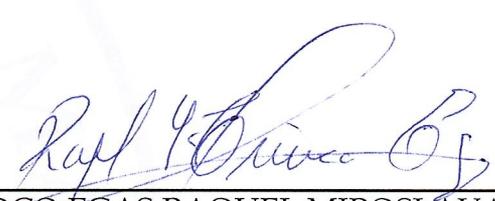
Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Análisis de la demanda para la creación de un nuevo servicio de consultoría empresarial en la ciudad de Machala., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



ÁPOLO VIVANCO NERVO JONPIERE
0703707018
TUTOR - ESPECIALISTA 1



SALCEDO MUÑOZ VIRGILIO EDUARDO
0702538729
ESPECIALISTA 2



TINOCO EGAS RAQUEL MIROSLAVA
0703523761
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 23 de agosto de 2019 - 12:33

Urkund Analysis Result

Analysed Document: JOHANNA QUINDE (1).docx (D54804843)
Submitted: 8/13/2019 10:19:00 PM
Submitted By: napolo@utmachala.edu.ec
Significance: 3 %

Sources included in the report:

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS CONTABLES
LLAMADA SERCONTRISA S.A EN LA CIUDAD DE GU AYAQUIL.docx (D48194857)
Tesis Lisseth Perez (revisada final).docx (D13812402)
17cd59a4-d479-441d-b01f-6dd256376009

Instances where selected sources appear:

4

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, QUINDE TEVANTA ESTEFANIA JOHANNA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Análisis de la demanda para la creación de un nuevo servicio de consultoría empresarial en la ciudad de Machala., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 22 de agosto de 2019



QUINDE TEVANTA ESTEFANIA JOHANNA
0706513553

*“Análisis de la demanda para la creación de un nuevo servicio de consultoría
empresarial en la ciudad de Machala”*

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de analizar la demanda de un nuevo servicio de consultoría en el ámbito empresarial en la ciudad de Machala, como bien se conoce existen muy pocas consultoras, y un número de empresarios que deciden abrir nuevos negocios, sin tener un conocimiento específico de cómo va a hacer el funcionamiento, es por eso, que se enfoca en conocer otro servicio de consultoría siendo necesario para las pequeñas, medianas y grandes empresas, y de esta manera participar en la generación de empleo de nuestra ciudad. El tipo de investigación a emplear es un tipo de investigación descriptiva, se da a cabo la técnica de encuesta y el instrumento es el cuestionario por ser confiable y seguro al momento de recolectar datos, luego de efectuar la recopilación se procede a realizar la tabulación de los datos, posterior a esto los resultados en tablas y gráficos. Se concluye que uno de los principales servicios de consultoría que la población de la ciudad de Machala necesita es la consultoría estratégica, por proponer soluciones rápidas y precisas.

Palabras claves: Consultoría, empresa, empleo, servicio, empresarios.

ABSTRACT

The present research work is carried out with the aim of analyzing the demand for a new consulting service in the business field in the city of Machala, as it is well known there are very few consultants, and a number of entrepreneurs who decide to open new businesses, without having knowledge specific to how the operation is going to be done, that is why, it focuses on knowing another consulting service being necessary for small, medium and large companies, and in this way participate in the generation of employment in our city. The type of research to be used is a type of descriptive research, the survey technique is carried out and the instrument is the questionnaire for being reliable and safe when collecting data, after carrying out the collection we proceed to perform the tabulation of the data, after this the results in tables and graphs It is concluded that one of the main consulting services that the population of the city of Machala needs is strategic consulting, for proposing quick and precise solutions.

Key Words: Consulting, business, employment, service, entrepreneurs.

ÍNDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	5
DESARROLLO	7
1. Antecedentes de la consultoría	7
2. Definición de consultoría	8
3. Tipos de consultoría	8
4. Las empresas que contratan	9
5. Importancia de las consultorías para las entidades	10
6. Implemento de las TICS	10
7. Consultorías en el Ecuador	11
METODOLOGÍA	14
<i>Universo y muestra</i>	15
<i>Fórmula de la muestra</i>	16
<i>Cálculo de la muestra</i>	16
RESULTADOS	17
DISCUSIÓN	18
CONCLUSIONES	20
BIBLIOGRAFÍA	21
ANEXOS	26

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Consultores Individuales Activos en Ecuador.....	11
Cuadro 2. Empresas Consultoras Nacionales en Ecuador	13
Cuadro 3. Símbolos para el cálculo de la muestra	15
Cuadro 4. Tamaño muestral.....	16

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados relevantes	17
Tabla 2. Lugar de residencia	29
Tabla 3. Conocimiento de Empresas Consultoras.....	30
Tabla 4. Área en la que ha necesitado	31
Tabla 5. Satisfacción de la atención al cliente.....	32
Tabla 6. Sector donde puede direccionarse la nueva consultoría	33
Tabla 7. Nuevo servicio de consultoría empresarial	34
Tabla 8. Cantidad dispuesto a invertir por el nuevo servicio	35
Tabla 9. Aspectos relevantes al momento de contratar	36
Tabla 10. Manera más fácil de conocer los servicios que ofrece la nueva consultoría	37
Tabla 11. Importancia de una nueva consultoría.....	38
Tabla 12. Capacitación gratuita.....	39

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Lugar de residencia.....	29
Ilustración 2. Conocimiento de Empresas Consultoras	30
Ilustración 3. Área en la que ha necesitado	31
Ilustración 4. Satisfacción de la atención al cliente	32
Ilustración 5. Sector donde puede direccionarse la nueva consultoría	33
Ilustración 6. Nuevo servicio de consultoría empresarial.....	34
Ilustración 7. Cantidad dispuesto a invertir por el nuevo servicio.....	35
Ilustración 8. Aspectos relevantes al momento de contratar.....	36
Ilustración 9. Manera más fácil de conocer los servicios que ofrece la nueva consultoría	37
Ilustración 10. Importancia de una nueva consultoría	38
Ilustración 11. Capacitación gratuita	39

INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia al tema de analizar la demanda para crear un nuevo servicio de consultoría empresarial, definiendo lo que es una consultoría citamos a Albano (2016) citado en (Kubr, 2009) donde menciona una consultoría es un servicio prestado por un profesional en calidad de asesoramiento, el cual implica la toma de decisiones basándose en observaciones pertinentes con la finalidad de ayudar a las organizaciones en la búsqueda de soluciones o al mejoramiento de procedimientos dentro de sus diferentes áreas (pág. 13). Tomando en consideración lo citado, una consultoría representa un servicio otorgado por profesionales, los cuales aportan a otras empresas o grupos de personas interesadas, conocimientos acerca de un área determinada, y donde necesiten una perspectiva diferente acerca de su negocio o emprendimiento.

La característica principal de este nuevo servicio de consultoría empresarial es aconsejar acerca de la situación económica, y determinar las verdaderas necesidades que el mercado necesita satisfacer, resolviendo con capacidades, integridad y conocimientos profesionales.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. En Ecuador según Cámara Ecuatoriana de Consultoría, (2019) existen alrededor de 11 empresas consultoras nacionales activas, la mayoría situadas en las ciudades de Quito y Guayaquil, es decir, el índice de consultoras dirigidas al ámbito empresarial existente en el Ecuador es bajo. La ciudad de Machala no cuenta con muchas consultorías empresariales, las más conocidas son las consultorías contables o de marketing y publicidad, mientras que carece en otros ámbitos, partiendo de esto, nuestro territorio es muy pequeño a diferencia de otras ciudades, a su vez se ve afectado por el incremento del trabajo informal, que al no contar con nuevas ideas de negocio o capital para iniciar, se ven influenciados a laborar de esa manera.

También un aspecto negativo es el fracaso empresarial, como menciona Horacio, Sánchez, y Tomaseti, (2016) en una economía de mercado, el fracaso de una empresa provoca que otras empresas también fracasen, de forma que pierden contactos con clientes o proveedores, a su vez al verse insolvente, comienzan a realizar préstamos que al final de la jornada no podrán pagar aumentando así al desempleo, es evidente debido a que los

nuevos negocios no realizan un estudio a fondo, por lo que en el momento no obtienen acogida y tienden a cerrar.

Otras de las causas que representa contratar una consultoría es el valor económico, puesto que las asesorías deben ser impartidas por personal profesional capacitado, el cual percibe una remuneración por el servicio, por este motivo no todos los empresarios contratan, ya que no cuentan con los recursos suficientes para realizar el estudio; en ciertos casos, una consultoría también representa una pérdida de dinero sino se obtiene los resultados esperados.

La investigación de esta problemática se la llevó a cabo por medio del análisis de la demanda. Rosales (2000) afirma. “La demanda de un individuo por un bien o servicio determinado expresa un comportamiento hacia la máxima satisfacción, dada la influencia de toda una serie de determinantes” (pág. 25). Es de interés conocer qué otro tipo de servicio de consultoría empresarial se requiere en la ciudad de Machala, ya que permite establecer una relación entre consultor y propietarios donde se refleje el mutuo beneficio utilizando los medios necesarios para brindar una consultoría de calidad, de esta forma establecer los aspectos más relevantes al momento de contratar y el coste por el servicio de consultoría empresarial a ofrecer, y ser una de las ciudades reconocidas a nivel nacional.

Indagar este tipo de situaciones desde la perspectiva socioeconómica, fue de interés académico en vista de que conlleva a comprender cuán importante es recibir consejos para mejorar la rentabilidad y productividad, despejar inquietudes, implementando nuevas estrategias, esto es de mucha ayuda para emprender un nuevo negocio o mejorar el negocio establecido.

En el marco de la investigación de mercado para una nueva consultoría empresarial, se realizó encuestas a los estudiantes de la Universidad Técnica de Machala periodo académico (Mayo 2019 – Septiembre 2019), donde se tomaron en cuenta variables importantes en relación con el ofrecimiento del nuevo servicio, por mencionar conocimiento de consultorías, servicio a recibir, áreas a contratar, importancia, entre otros.

El presente proyecto tiene como principal objetivo determinar un nuevo servicio de consultoría, y como objetivos específicos, realizar un análisis de la demanda con el fin de conocer el servicio factible de la nueva empresa consultora, y establecer los aspectos más relevantes al momento de contratar un servicio de consultoría empresarial.

DESARROLLO

1. Antecedentes de la consultoría

El inicio de las consultoras, según Zapata, Pineda, Quiroga, y Rosas (2017) comenzó desde la revolución industrial, donde los primeros consultores brindaban un servicio profesional y muy necesario a los dirigentes de cada organización, en ese momento, la empresa AT&T (American Telephone and Telegraph) utilizó sus recursos monetarios en servicios de consultoría de gestión empresarial que en otras áreas. En países desarrollados como los del tercer mundo, las empresas públicas o privadas, recurrían a los servicios de consultoría en actividades de capacitación, viabilidad de proyectos, consultoría técnica, asesoramiento financiero, contabilidad y otros servicios profesionales de género similar, todos con el objetivo de ayudar a las empresas ya sea a mejorar o a lograr sus objetivos organizacionales de una manera más eficiente y efectiva.

A nivel mundial la economía de algunos países es estable, esto se debe al tipo de gobierno, implementación de políticas, aumento de empleo, entre otras. Se ha visualizado que las empresas generan grandes ingresos, muchos de estos negocios han empezado como pequeños negocios familiares, y algunos fracasan en el intento, por lo que necesitan conocer en qué fallan, por este motivo, como menciona la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, (2018) las consultorías son las encargadas de ofrecer servicios especializados no normalizados, con el objetivo de identificar, elaborar o evaluar estudios y proyectos de desarrollo, en sus niveles de pre factibilidad, factibilidad, diseño u operación. A su vez comprende, la supervisión, fiscalización, auditoría y evaluación de proyectos ex ante y ex post, el desarrollo de software o programas informáticos así como los servicios de asesoría y asistencia técnica, consultoría legal que no constituya parte del régimen especial, elaboración de estudios económicos, financieros, de organización, administración, auditoría e investigación (pág. 5).

2. Definición de consultoría

La consultoría empresarial se concibe como un proceso que permite identificar, analizar e intervenir de manera directa e indirecta a través de actividades colaborativas fundamentadas en teorías, principios, normas y leyes que facilitan la solución de los problemas, las necesidades y áreas de oportunidad de la organización con la finalidad de implementar un plan de mejora continua a través de capacitación y actualización permanente de todos los actores que intervienen en la toma de decisiones con el propósito de asegurar la competitividad de la empresa u organización. (Haro, Barjas, & Luquin, 2016)

3. Tipos de consultoría

Como menciona Ramírez & Hurtado, (2018) en su libro Consultoría empresarial: Retos, reflexiones y aprendizajes, entre los diferentes tipos de consultorías que se pueden brindar de acuerdo con la naturaleza o propósito del servicio tenemos:

- **Consultoría organizacional:** genera cambio en la forma de administrar una organización, de manera transversal y de carácter estratégico. Como consultoría organizacional o empresarial podemos mencionar la consultoría en: planeación estratégica, gestión de calidad, tecnologías de información y comunicación, y gestión humana.
- **Consultoría técnica:** se enfoca en ciertas áreas de la organización, es decir, en procesos puntuales. Dentro de la consultoría técnica estaría por ejemplo la consultoría en procesos productivos, termodinámica, calibración y manejo de equipos, lubricación, entre otras.

Otra clasificación de la consultoría que se puede hacer es según el área organizacional que atiende, así encontramos con mayor frecuencia los siguientes tipos:

- Consultoría Financiera
- Consultoría en Gestión Humana
- Consultoría en Mercadeo
- Consultoría en Comercialización

- Consultoría en Sistemas de información
- Consultoría en Logística
- Consultoría en Producción

4. Las empresas que contratan

Las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina. Esta importancia se manifiesta en varias dimensiones, como su participación en el número total de empresas o la creación de empleo. Ello se contrapone a una participación al producto interno bruto (PIB) regional de tan solo el 25%, situación que contrasta con la de los países de la Unión Europea (UE) donde las mipymes alcanzan, en promedio, el 56%. (Dini & Stumpo, 2018)

Según menciona la Corporación Andina de Fomento (CAF) (2017), las MIPYMES en América Latina, personifican el 90% de las unidades productivas, originando cerca del 60% de los empleos y manifestando una cuarta parte del PIB regional. Así mismo, según el informe anual del Global Entrepreneurship Monitor (GEM) (2018), Ecuador obtuvo un 29.6% en el índice de Actividad Emprendedora Temprana (TEA), convirtiéndose en el país con el TEA más alto de América Latina, no obstante ha venido declinando desde el año 2013 en donde alcanzó un TEA de 36%. Los nuevos emprendimientos en el Ecuador surgen primero como MIPYMES y solo se mantienen aquellos que pueden lograr el estado de una empresa grande.

Camino, Reyes, Apraes, Bravo, & Herrera, (2017) entre las MIPYMES que realizan diferentes tipos de actividades económicas (todos los sectores), y que podrían contratar este servicio, enfatizan las siguientes:

- Comercio al por mayor y al por menor.
- Agricultura, silvicultura y pesca.
- Industrias manufactureras.
- Construcción.
- Transporte, almacenamiento, y comunicaciones.
- Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales.

5. Importancia de las consultorías para las entidades

Las consultoras son de gran importancia ya que sirven de apoyo dando asesoría y soluciones a las empresas, también se encargan de realizar una investigación acerca del mercado al cual quiere dirigirse, es beneficioso para el que contrata, debido a que le ayuda a encontrar las necesidades insatisfechas y así mejorar su servicio o emprender un nuevo negocio.

En algunas ocasiones, para contratar un servicio de consultoría se debe recurrir a varias organizaciones donde ofrezcan el mismo servicio, de esta manera como alega Bueno & Bueno, (2014) nunca un servicio de consultoría puede elegirse en base al precio, una vez el cliente se sienta seguro de cual empresa elegir entonces puede realizar la negociación con la empresa consultora. El cliente debe tomar en cuenta la modalidad de contratación: precio unitario, precio global, tarifa de consultoría profesional, entre otras. (pág. 191)

Según Arévalo & Padilla, (2015) la aparición de nuevos mercados y necesidades ha incrementado la demanda de empresas dedicadas a servicios de consultoría en áreas como: actividades jurídicas, arquitectura e ingeniería, investigación científica y desarrollo, consultorías de gestión empresarial, de investigación de mercado, publicidad, entre otras.

6. Implemento de las TICS

Las empresas contratan a las consultoras ya que cuenta con información actualizada, sea la empresa perteneciente a cualquier tipo de actividad, en un mundo globalizado debemos también considerar la Era digital como lo menciona Piñeiro, de Llano, & Rodríguez, (2016) las tecnologías de la información son ampliamente reconocidas como instrumentos estratégicos, por su capacidad para modificar la estructura y los modelos de negocios de las organizaciones, por decir, el internet ocupa un papel central en el diseño de las operaciones y en el enfoque estratégico de las empresas; es así que la experiencia en materia de diseño y gestión de inversiones en TICS es relevante, cuando se considera en proporción a la edad de la empresa, cuanto mayor es la proporción de vida durante la cual la empresa ha empleado recursos TIC en los negocios, menor es la probabilidad de un fallecimiento y mayor es también su esperanza de vida.

Actualmente y gracias a las tecnologías estos tipos de proyectos susceptibles de servicios de consultoría puede aplicarse a empresas de un tamaño más pequeño, ya que cada vez más ofrecen soluciones que simplifican y automatizan la parte más costosa de recogida de datos y análisis de los mismos. Además, entendemos que esto irá a más, ya que cada vez la aplicación intensiva de las TIC en las empresas, la reducción de los costes de las mismas, así como la información que se encuentra en gran escala, más accesibles al alcance de cualquiera, fomenta a que las pequeñas, medianas o grandes empresas puedan tener información de su negocio, sector y mercado sin altos costes. (García, 2016)

Se manifiesta, que la inversión en tecnología para una empresa es una estrategia rentable, puesto que, la consideran competitiva y aprovecha de las oportunidades que se le presenten.

7. Consultorías en el Ecuador

Según el INEC (2014) existen más de 2.135 instituciones relacionadas con actividades profesionales, científicas y técnicas en la ciudad de Guayaquil. Entre las actividades profesionales, científicas y técnicas representan el 2,66% a nivel nacional, destacando con un 54% el comercio al por mayor y menor ya sean pequeñas, medianas o grandes empresas.

Entre las organizaciones con actividades profesionales tenemos a las empresas de consultorías, como menciona la Cámara Ecuatoriana de Consultoría, (2019) existen alrededor de 11 empresas consultoras nacionales activas, la mayoría situadas en las ciudades de Quito y Guayaquil; y se han registrado alrededor de 90 consultores individuales activos en distintas ciudades como Quevedo, Ambato, Loja, entre otras, también hay empresas consultoras sin fines de lucro.

Podemos observar en las siguientes tablas:

Cuadro 1. Consultores Individuales Activos en Ecuador

Nombre	Ciudad	Nombre	Ciudad
Arias Santillan Edison Roberto	Quito	Agama Iván Vinicio	Quito
Barragán Martínez Xavier Olmedo		Aguilera Vásquez María De La Asunción	
Crespo Bravo Jorge Oswaldo		Aguirre Arrieta Patricia Gabriela	

Culqui Culqui Germán Francisco		Alemán Andrade Miguel Angel Vicente	
Dávila Camacho Augusto Guillermo		Alomía Dueñas Mario Nelson	
De Vuyst Petrus A.		Christian Hernán Rodríguez Cebrera	
Descalzi Salgado Ricardo		Contento Jiménez Segundo Daniel	
Fabio Alejandro Donoso Guerrero		Baldeón Barriga Inés María	
Gavela Charvet Raúl Esteban		Mora Vega Catalina	
Yolanda Rojas Paiva		Nadia Vanessa Valdivieso Roller	
Miguel Angel Leon Brito		Obando Sevilla Wilfrido Iván	
Dante Maximiliano Orellana Salvador		Pérez Díaz Marco René	
Eduardo Jesus Esparza Paula		Proaño Avilés Alvaro Sandrino	
Francisco Javier Paez Cisneros		Fredy Marcelo Taipe Lagla	
Jorge Ernesto Acosta Valencia		Javier Gonzalo Montiel Estrella	
Giovanny Andrés Loaiza López		Ines Del Carmen Jurado Moreno	
Gomezjurado Zevallos Iván Enrique		Serrano Machado Diego Francisco	
Gonzalez Vargas Pilar Del Rosario		Tapia Amores Ana Lucía	
Hidalgo Albuja Edgar Alfonso		Triviño Potes Priscilla Edilma	
Ivan Oscar Borja Carrera		Velasco Cisneros Myriam Jacqueline	
Jara Díaz Jorge Oswaldo		Romero Patricio Adolfo	
Jonny Ernesto Franco Muñoz		Samuel Isaías Pilco Tarira	
Klaassen Leen		Sánchez Robert Jorge Patricio	
Lidia Lidovina Cartuche Nagua		Michel Fernando Arevalo Navarrete	
Armijos Gonzalez Rubio Edgar Enrique		Mónica Noralma Menéndez Villacre	
Francisco Garcia Martinez - Aparicio		Carvajal Cobos Gabriel	
Cazares Gavilanes Leonidas Arturo		Carvalho Cordero Honorato Vicente	Cuenca
Montoya Navarro Wilson Leonardo		Escobar Álvarez Julio Olmedo	
Murillo Carrión Jorge Rodrigo		Francisco Xavier Zaldumbide Ortiz	
Jorge Vicente Neira Del Pezo		Castillo Alverca Daysy Lucila	Loja
Jaime Victor Yanez Leon		Reyes Vélez Luis Alejandro	
Angel Apolinario Salazar Campos		Quiquintuña Chamba Jorge Alcibiades	Nueva Loja
Santa María Suárez Guillermo Jacinto		Calvache Criollo Héctor Montalvo	Ambato
Torres Marin Jose Wladimir		Vega González Rebeca Beatriz	
Towsend Melgar Jose Manuel		Tapia Amores Carla Marilín	La Maná
Navarro Navarro Pastor Indalecio		Ricachi Martínez Henry Noe	
Pincay Romero Guillermo Agustin		Nieto Montoya Santiago Medardo	Pichincha
Polit Nevarez Roberto Alfonso		Vélez Cevallos Edgar Humberto	Macará
Proaño Piedra Marlon Rafael		Vera Calderón Ricardo Enrique	Santo Domingo
Romero López Felix Ernesto		Terán Almedia Tania Elizabeth	Cayambe
Velasco Wiesner Lupe Solange		Terán Morales César Rolando	Guaranda
Ramos Hidalgo Nelly Donatila		Ana Lucía Espinoza Coronel	Quevedo
Ribadeneira Ocaña Wolfio Rómulo		Contento Jiménez Segundo Daniel	Ibarra
Espín Albán Luis Ernesto	Puyo	Maldonado Cevallos Jose Felix	Manta
Campoverde Burgos Edgar Urbano	Machala	Miryam Del Rocío Guanoluisa Tenorio	Salcedo

Fuente: Cámara Ecuatoriana de Consultoría

Elaborado por: La Autora

Como podemos visualizar en el **cuadro 1**, en la ciudad de Machala provincia de El Oro, sólo existe una persona registrada en la Cámara Ecuatoriana de Consultoría, esto demuestra que la mayoría de las personas que dan asesoramiento no están registradas y realizan su trabajo de manera informal.

Cuadro 2. Empresas Consultoras Nacionales en Ecuador

Compañía	Representante	Dirección	Ciudad
ASTECC	Ing. Alberto Pérez Arteta	Abraham Lincoln N25-58, entre Av. 12 de Octubre y San Ignacio	Quito
CAMINOSCA - CAMINOS Y CANALES S.A	Ing. Carlos Diego Jácome Merino	Av. Mariana de Jesús E7-248 y La Pradera	Quito
INDETEC C. LTDA.	Ing. Martín Moreno	Amazonas 3911 y Corea, Edif. Unicornio 2. Ofic. 1304, Piso 13	Quito
COPAEE CONSULTORIA PARA DESARROLLO CIA. LTDA.	Arq. José Espín Mayorga	Av. Eloy Alfaro N46-33 y Bugambillas, Edif. Eloy Alfaro, piso 1, Gas Móvil	Quito
Ingenieros Consultores Asociados ICA C. Ltda.	Ing. Fernando Aguilar García	Av. Colón E4-105, Edif. Solamar, Ofic. 304 y 305, Piso 3, junto a Paco	Quito
DIPLAN - DISEÑO Y PLANIFICACION CIA. LTDA	Arq. Rodolfo Rendón Blacio	Av. Naciones Unidas E699 y Japón Edif. Banco Bolivariano Piso 4	Quito
Hidroplan Planificación Hidráulica y Sanitaria de Proyectos HIDROPLAN C. LTDA.	Ing. Guillermo Patricio Castillo Berru	Inglaterra E3-121 y Av. República, Edif. Royalty Studios, piso 7, ofic. 702	Quito
IDROBO Y ASOCIADOS Consultores Cía. Ltda.	MSc.Ing. Fernando Idrobo Espinoza	Av. Atahualpa e1-159 y Av. República, Edf. DIGICOM, Of. 204	Quito
Consultora Vera y Asociados Cia. Ltda.	Ing. Francisco Vera González	Cdla. Kennedy Norte, Mz. 102, Solar 6, Calles Jose Falcón y Eugenio Amazán, atrás de Juan Marceñi	Guayaquil
HEXAGON CONSULTORES C. LTDA.	Econ. Consuelo Valeria Espinosa Proaño	Av. Antonio Granda Centeno 1230 ó Oe5-10 y Vasco de Contreras 2º Piso (Edificio de 4 Pisos gris con azul) Sector Quito Tenis (Teleamazonas)	Quito
CHARLIEG INGENIERIA Y REMEDIACION C. LTDA.	Ing. Carlos Patricio Granja Rodríguez	Pedro Basán N36-74 y Mañosca, casa blanca de dos pisos	Quito

Fuente: Cámara Ecuatoriana de Consultoría

Elaborado por: La Autora

En el **cuadro 2** donde se encuentra las empresas consultoras nacionales, en su mayoría las sedes de estas organizaciones se encuentran en las ciudades principales del Ecuador como lo son Guayaquil y Quito.

En el Ecuador el índice de las MIPYMES no ha aumentado, debido a la situación actual que atraviesa el país como el endeudamiento, desempleo, delincuencia, la pobreza y las cosas irracionales impuestas por el estado que afectan de manera negativa a los negocios, por ende afectan a las empresas consultoras puesto que no contratan sus servicios y las pocas que se ofrecen no cuentan con todo los implementos necesarios para dar un buen servicio de consultoría empresarial o no todas tienen el servicio que el cliente desea adquirir. A su vez, como menciona Costa, Armijos, Loaiza, y Aguirre, (2018) la inversión en tecnología es aún escasa, lo cual ha generado graves consecuencias con respecto al desarrollo empresarial, ya que la falta de esta no ha permitido avanzar de una manera óptima en el mercado competitivo a nivel mundial. Ecuador sufre una gran desventaja en comparación con otros países no solo por ser un país en vías de desarrollo sino también por la poca inversión destinada en avances tecnológicos o en la tecnología que posee.

Por tal motivo, hacemos relevancia el índice de consultoras dirigidas al ámbito empresarial existente en la ciudad de Machala es bajo. También para generar riqueza se debe tener en consideración ciertos aspectos, como la competencia, capital humano y monetario, el mercado objetivo, un modelo de negocio con el cual las empresas sientan la necesidad de adquirir su servicio, y que este tipo de consultoría se adapte a los cambios que se presenten en el país.

METODOLOGÍA

La presente investigación es descriptiva. Como menciona Mohammah y Namakforoosh, (2000) menciona que la investigación descriptiva sirve para conocer quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto del estudio. Se tuvo que realizar encuestas utilizando el cuestionario como instrumento por ser confiable y seguro, fue vía online dirigida a los estudiantes de la Universidad Técnica de Machala para la recopilación de datos e información relevante para nuestro proyecto.

“El método más utilizado es la encuesta, una técnica que genera datos cuantitativos que pueden ser utilizados para la comprobación o el rechazo de hipótesis preformuladas, a través del uso de diferentes técnicas estadísticas”. (Doorman, pág. 68)

Universo y muestra

Salazar y Del Castillo, (2018) afirma:

La población es el colectivo que abarca a todos los elementos cuya característica o características queremos estudiar; dicho de otra manera, es el conjunto entero al que se desea describir o del que se necesita establecer conclusiones. Como ejemplos de poblaciones, podemos citar: todos los estudiantes de la Universidad Central del Ecuador, o los artículos producidos en una semana en una determinada fábrica. Por su tamaño, las poblaciones pueden ser finitas o infinitas. (pág. 13)

La muestra es una parte representativa de la población. Hablar de representatividad no es seleccionar las mejores unidades o elementos a criterio del investigador, nunca deberá entenderse en este sentido. La representatividad está asociada con el concepto de selección aleatoria de unidades. (Cruz, 2018, pág. 4)

La fórmula de la muestra según López y Fachelli, (2015) se la obtuvo mediante la fórmula de población finita, estipulada en el libro de “*Metodología de la Investigación social cuantitativa*”, utilizando los siguientes símbolos:

Cuadro 3. Símbolos para el cálculo de la muestra

z^2	El número de unidades de desviación que indica el nivel de confianza adoptado, elevado al cuadrado.
σ^2	La varianza de la variable cuantitativa sobre la que se calcula la media.
e^2	El error muestral considerado, elevado al cuadrado.
N	El tamaño de la población.
P	La proporción (o porcentaje) de individuos que tienen una característica.
Q	La proporción (o porcentaje) de individuos que no tienen la característica.

Fuente: Libro de Metodología de Investigación social cuantitativa

Elaborado por: La Autora

Fórmula de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Cálculo de la muestra

Cuadro 4. Tamaño muestral

DATOS	
NC (Z)	1,96
N	10094
E	0,05
P	0,5
Q	0,5

Fuente: UTMACH

Elaborado por: La Autora

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{10094 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (10094 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 370.1108926$$

$$n = 370$$

Obteniendo la muestra, se procedió a realizar la encuesta a 370 estudiantes de la de la Universidad Técnica de Machala “UTMACH” para la recopilación de datos, concluyendo con los resultados mediante tablas y gráficos.

RESULTADOS

Realizando la recopilación correspondiente, se procedió a tabular la información y se obtuvo lo más relevante:

Tabla 1. Resultados relevantes

Sector donde puede direccionarse la nueva consultoría	Servicios	24%
	Comercio	61%
	Producción	15%
Nuevo servicio de consultoría empresarial	Consultoría Financiera	17%
	Consultoría Estratégica	42%
	Consultoría en Investigación de mercados y viabilidad de proyectos	26%
	Consultoría de TTHH	9%
	Consultoría en Sistema Calidad	5%
Aspectos considerados más relevante al contratar un servicio de consultoría empresarial	Profesionalismo	26%
	Implementación de las TICS	20%
	Capacitación clara y precisa	11%
	Proponer soluciones rápidas y precisas	44%
Manera más fácil de conocer los servicios que ofrece la nueva consultoría	Por la página Web	18%
	Por Correo Electrónico	7%
	Por Redes Sociales	29%
	Centro de Atención Directa	46%

Fuente: Estudiantes de la UTMACH

Elaborado por: La Autora

Entre los resultados más relevantes obtuvimos los siguientes:

Según las encuestas, 61% respondieron que la nueva consultoría se dirija al sector comercial, debido a que la ciudad de Machala es una de las ciudades con más registro de actividad comercial y que aporta económicamente al país, como menciona Apolo, Uriguen, y Ochoa, (2018), en la provincia se identifican 4 actividades principales: las comerciales, de transporte, información y comunicación y las de hoteles; el comercio produce alrededor de \$1.65 millones, subsector que tiene mayor flujo en la región 7 del país. (pág. 46)

La nueva consultoría empresarial brindará servicios de consultoría estratégica, según el 42% de los encuestados, con este tipo de servicio se espera dar nuevas políticas financieras y cada estrategia será idónea para la estructura organizativa de los clientes. Rodríguez (2001) lo determina como “Proceso donde aprovecha oportunidades de mejorar en base a la técnica, tomando en consideración planes o proyectos para el aprovechamiento integral de dichas oportunidades”. (pág. 37). Es por eso, que la nueva consultoría toma como objetivo incrementar las ventas de su negocio y, por supuesto, mejorar la rentabilidad, también tendremos la opción de corregir a tiempo errores que se estén presentando en la entidad y reforzar áreas de trabajo.

Al momento de indagar entre los aspectos más relevantes, nos supieron manifestar que están de acuerdo con que se ofrezca soluciones rápidas y precisas (44%), profesionalismo (26%), implementando las TICS (20%), Para Antonorsi (2013), “el consultor se destaca por su alto grado de especialización, amplia gama de experiencias, objetividad ante situaciones, el prestigio que pueden llegar a tener”. Este tipo de ventajas son de mucha ayuda ya que utilizando los medios adecuados para brindar información para los negocios. En la actualidad, todo negocio para que sea rentable debe manejar el internet, medios digitales, propaganda, entre otros, acompañado de lo intelectual, para ser reconocido en nuestra sociedad.

Es por eso, la nueva consultoría contará con una oficina en la ciudad de Machala, brindando atención directa (46%), al público en general, para aquellos nuevos emprendedores, y dueños de negocios.

DISCUSIÓN

Los resultados estipulados en este proyecto, aplicado a los estudiantes de la Universidad Técnica de Machala, muestran que el servicio que desean que se ofrezca en la ciudad es el de consultoría estratégica, efectivamente es el que consideran más rentable y beneficioso para las empresas, mientras que en otro estudio “*Creación de una consultora en el norte de la Ciudad de Quito, para prestación de servicios de recursos humanos a empresas ubicadas dentro del país*” realizado por Garrido estudiante de la Escuela Politécnica del Ejército (2012) muestra que las empresas en la ciudad de Quito utilizan servicios de consultoría en recursos humanos, por la razón de selección de personal, y

planes de formación (capacitación). Es decir, tomando en consideración la ciudad en donde se desee crear la consultora, se deben considerar los servicios que necesitan las empresas.

En nuestros resultados, algunos han requerido de servicios de consultoría contable, marketing y publicidad, mientras tanto en otro estudio realizado en la ciudad de Machala por Valdez (2015) en su tesis de grado titulada "*Plan de negocios para la creación de una microempresa dedicada a la consultoría de Recursos Humanos y Asistencia Empresarial para la ciudad de Machala*", las áreas a contratar fueron operativo y administrativo. Nos dieron resultados diferentes debido a que las empresas deben estar en constantes cambios para obtener rentabilidad.

Por otro lado, se comprueba que los factores más relevantes al momento de contratar una consultoría empresarial son: el profesionalismo, proponer soluciones rápidas y precisas con la implementación de las TICS. Así también lo menciona Camisón y Fóres (2014), la empresa debe estar adaptándose y reinventándose constantemente para afrontar inteligentemente los cambios presentados en los entornos. Esto se ve reflejado también en la investigación de Contreras y Pedraza (2015), llamado "*Estudio de mercado para la creación de una empresa de Consultoría Administrativa en la ciudad de Cúcuta*", donde considera que las ventajas al momento de contratar una empresa consultora son las siguientes: diseño e implementación de estrategias, especialidad en un área que afecta la empresa, y por último, ofrecimiento de recursos humanos especializados.

Con respecto al párrafo anterior, se podría decir que, una empresa consultora siempre debe trabajar de manera eficiente y eficaz, estar actualizada en los medios digitales, brindar publicidad le ayudará a que la organización sea reconocida, para que después asistan al centro de atención directa.

Según los datos recopilados, estarían dispuesto a adquirir en servicio a un precio entre \$150 a \$250, esto influye debido a que el servicio debe de ser de calidad, y con eficiencia; el 37% está de acuerdo en un precio de menos de \$150; para Vinuesa en su investigación "*Proyecto de Factibilidad para la creación de una empresa consultora de recursos humanos y contabilidad para micro empresas en la ciudad de Quito*" (2013), muestran que estuvieron dispuestos a pagar por un servicio entre 80 al 300 dólares. Esto se ve

afectado en gran parte por la situación actual del país, por lo que la empresa deberá ajustarse a estos parámetros.

Guerra y Navas, (2007), mencionan que la fuente de diferenciación del servicio de muchas asesorías proviene de las propias empresas, de la manera en relacionarse con los clientes, proveedores, la identidad, valores o prestigio. Todo esto son características importantes para cada empresa u organización puesto que imprescindibles y necesarias para un servicio profesional. (pág. 287)

CONCLUSIONES

La investigación de este tipo de proyecto es de gran importancia debido a que aporta a nuestros conocimientos para ser excelentes profesionales puesto que nos fomenta a tener una perspectiva diferente y hacia donde nos podemos dirigir, generando de esta manera una idea de negocio probable.

Las consultorías son importantes para las PYMES porque ayudan con información necesaria impulsando al crecimiento y desarrollo de negocios, de esta manera se cumple con los objetivos planteados, la consultoría es la que se encarga de brindar servicios profesionales especializados no normalizados, que tengan por objeto identificar, auditar, planificar, elaborar o evaluar estudios y proyectos de desarrollo, en sus niveles de pre factibilidad, factibilidad, diseño u operación.

Con la información obtenida, muchas personas no conocen lo que son las consultorías y a su vez el servicio que cada una ofrece, esto causa que los dueños de ciertos negocios o emprendedores no acuden a las consultorías, por falta de conocimiento y a su vez por el presupuesto que poseen en el momento, ya que un servicio de calidad requiere de gran inversión.

En base a los resultados, no todos necesitan de una consultoría para su negocio, sin embargo, seremos expertos en dar asesoría a los que necesiten y a un precio accesible, teniendo una participación significativa en el PIB del país.

BIBLIOGRAFÍA

- Fuentelsaz Gallego, C., Icart Isern, M., & Pulpón Segura, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. (E. U. Barcelona, Ed.)
Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA55&dq=que+e+s++la+muestra+de+una+poblaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiMtv eZ7YHWAhVF8CYKHcygDnMQ6AEIOTAE#v=onepage&q=que%20es%20%20la%20muestra%20de%20una%20poblaci%C3%B3n&f=false>
- Albano, S. (2016). Consultores, Empresarios, Herramientas de gestión y vinculación con Responsabilidad Social (Rosario). *Redalyc*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14548520008>
- Antonorsi, M. (2013). El oficio del consultor. Concepto, tipos, modalidades de trabajo y otras consideraciones sobre la actividad. *Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a91v12n01/91120131.html>
- Apolo, J., Uriguen, P., & Ochoa, V. (2018). Evolución del sector empresarial de la provincia de El Oro. En L. Capa, J. Sotomayor, & F. Vega, *La Provincia de El Oro algunas consideraciones de los sectores productivos y empresariales*. UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12490/1/LaProvinciaDeEloroAlgunasConsideracionesDelSectorProductivoYEmpresarial.pdf>
- Arévalo, D., & Padilla, C. (2015). Implementación de tecnologías de información y administración en empresas consultoras. *Estudio de la Gestión: Revista Internacional de Administración*.
- Bueno, K., & Bueno, K. (2014). *Manual Fundamentos de Consultoría*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=mhecDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Cámara Ecuatoriana de Consultoría. (Julio de 2019). *Cámara Ecuatoriana de Consultoría*. Obtenido de <http://www.cec.ec/compania.html>

- Camino, S., Reyes, A., Apraes, D., Bravo, D., & Herrera, D. (2017). *Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros del Ecuador*. Obtenido de Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros del Ecuador.
- Camisón, C., & Fóres, B. (2014). *Conceptos actuales en dirección estratégica. Economía Industrial*.
- Contreras, N., & Pedraza, D. (2015). *Estudio de Mercado para la creación de una empresa de consultoría administrativa en la ciudad de Cúcuta*. Cúcuta.
- Corporación Andina de Fomento (CAF). (2017). *Corporación Andina de Fomento (CAF)* . Obtenido de Corporación Andina de Fomento (CAF) : <https://www.caf.com/>
- Costa, M., Armijos, V., Loaiza, F., & Aguirre, G. (2018). Inversión en TICS en las empresas del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial Periodo de análisis 2012-2015. *Revista Espacios*.
- Cruz, M. (2018). *Fundamentos de Estadística para las ciencias económico - administrativas*. Esumer. Obtenido de <https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/feem/libros/Estadistica-para-las-ciencias-economico-administrativas.pdf>
- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). *Mipymes en América Latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Doorman, F. J. (1991). *La Metodología del diagnóstico en el enfoque "investigación adaptativa"*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=LG4qAAAAYAAJ&pg=PA68&dq=enfoque+cuantitativo+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibnozR2YHWAhWF6yYKHXuvAAAQ6AEIStAH#v=onepage&q=enfoque%20cuantitativo%20de%20la%20investigacion&f=false>
- Espae Espol. (2018). *Global Entrepreneurship Monitor 2017 (GEM)*. Obtenido de Global Entrepreneurship Monitor 2017 (GEM): <http://espae.espol.edu.ec/wp-content/uploads/documentos/GemEcuador2017.pdf>

- García, P. (2016). La importancia de la asesoría integral en pequeñas y microempresas. *Adade Empresarial*.
- Garrido, L. (2012). *Creación de una consultora en el norte de la ciudad de Quito, para prestación de servicios de recursos humanos a empresas ubicadas dentro del país*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/5851/1/T-ESPE-034342.pdf>
- Guerra, M., & Navas, J. (2007). *La Dirección Estratégica de la Empresa*.
- Haro, M., Barjas, C., & Luquin, M. (2016). Centro Universitario UTEG a través de la consultoría universitaria fortalece las finanzas de la microempresa en la zona metropolitana de Guadalajara. *Iberiamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA.
- Horacio, J., Sánchez, J., & Tomaseti, E. (2016). Fracaso Empresarial y efectos contagio. *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ete/v83n330/2448-718X-ete-83-330-00429.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2014). *Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC): <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Juez, P., & Díez, F. J. (1997). *Probabilidad y estadística matemática: aplicaciones en la práctica clínica y en la gestión sanitaria*. (E. D. Santos, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=J12IRXENQ88C&pg=PA95&dq=que+es++la+muestra+de+una+poblaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiMtveZ7YHWAhVF8CYKHcygDnMQ6AEIMzAD#v=onepage&q=que%20es%20%20la%20muestra%20de%20una%20poblaci%C3%B3n&f=false>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. (agosto de 2018). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública*. Obtenido de Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública:

<https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/Ley-Org%C3%A1nica-de-Contrataci%C3%B3n-P%C3%ABblica.pdf>

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (Primera ed.). España. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf

Mohammah, N., & Namakforoosh. (2000). *Metodología de la investigación*. Limusa.

Piñeiro, C., de Llano, P., & Rodríguez, M. (15 de Mayo de 2016). Las TIC como inductores de competitividad del éxito empresarial. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*. Obtenido de <http://uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/120>

Ramírez, S., & Hurtado, M. (2018). *Consultoría empresarial: Retos, reflexiones y aprendizajes* (Primera ed.). (E. d. U, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=GzSjDwAAQBAJ&pg=PA30&dq=tipos+de+consultoria+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiyz8imistrjAhUHeH0KHWdDBHIQ6AEIJzAA#v=onepage&q=tipos%20de%20consultoria%20empresarial&f=false>

Rodríguez, J. (2001). *Cómo aplicar la planeación estratégica en la pequeña y mediana empresa* (Cuarta ed.). México.

Rosales, J. (2000). *Elementos de Microeconomía*. (EUNED, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=62gNCThG6EwC&pg=PA25&dq=la+demand+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwia5PLgzd3jAhUh01kKHUEwDiAQ6AEITjAH#v=onepage&q=la%20demanda%20definicion&f=false>

Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos Básicos de Estadística* (Primera ed.). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>

Valdez, S. (2015). *Plan de Negocios para la creación de una microempresa dedicada a la consultoría de recursos humanos y asistencia empresarial para la ciudad de Machala*. Machala.

Vinueza, I. (2013). *Proyecto de Factibilidad para la creación de una empresa consultora de recursos humanos y contabilidad para micro empresas en la ciudad de Quito*. Quito. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1107/1/53586_1.pdf

Zapata, L., Pineda, J., Quiroga, M., & Rosas, J. (2017). *Consultoría administrativa e inteligencia de negocios*. Digital.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES NUEVO SERVICIO DE CONSULTORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES

Objetivo: Conocer la aceptación de una nueva consultoría en la Ciudad de Machala, con el fin de obtener la opinión de todos a quienes se desearía llegar con los servicio de consultoría.

1. Lugar de su residencia
 - Machala
 - Otro
2. ¿Tiene conocimiento de Empresas Consultoras existentes en la ciudad de Machala?
 - Si
 - No
3. En caso de haber contratado un servicio de consultoría: ¿En qué área ha necesitado?
 - Finanzas
 - Marketing & Publicidad
 - Contable
 - Ventas
 - No ha contratado
4. En caso de haber contratado: ¿Está satisfecho con la forma en que el representante atendió su consulta?
 - Si
 - No
 - No ha contratado
5. Teniendo en consideración que estamos buscando ofrecer un nuevo servicio: ¿A qué sector quisieras que se direcciona la nueva consultoría empresarial?
 - Servicios

- Comercio
 - Producción
6. ¿Qué servicio de consultoría empresarial le gustaría recibir?
- Consultoría Financiera
 - Consultoría Estratégica
 - Consultoría en Investigación de mercados y viabilidad de proyectos
 - Consultoría de TTHH
 - Consultoría en Sistema calidad
 - Otro
7. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir en un servicio de asesoría al mes?
- Menos de \$ 150
 - De \$ 150 a \$ 250
 - De \$ 250 a \$ 350
 - Más de \$ 350
8. ¿Qué aspecto considera relevante al contratar un servicio de consultoría empresarial?
- Profesionalismo
 - Implementación de las TICS
 - Capacitación clara y precisa
 - Proponer soluciones rápidas y efectivas
9. ¿De qué forma es más fácil para usted conocer los servicios de consultoría empresarial?
- Por la página Web
 - Por correo electrónico
 - Por Redes Sociales
 - Centro de Atención Directa
 - Otro

10. ¿Qué tan importante considera usted una consultoría empresarial para el beneficio de las empresas?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

11. Dependiendo del servicio de la nueva consultora empresarial: ¿le gustaría recibir alguna capacitación gratuita?

Si

No

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

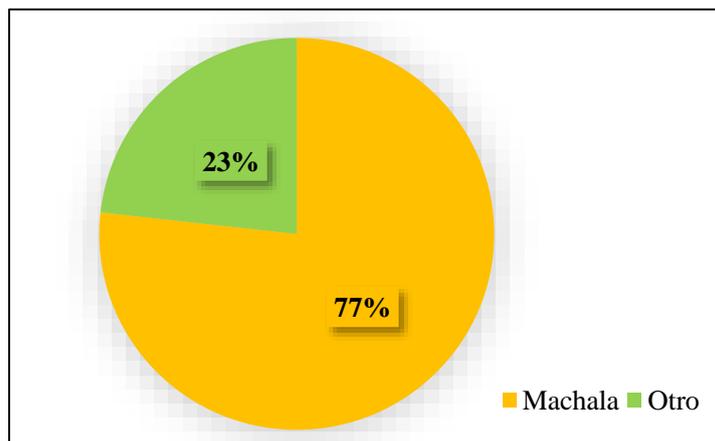
1. Lugar de su residencia.

Tabla 2. Lugar de residencia

Criterios	Valor Absoluto	Valor Relativo
Machala	284	77
Otro	86	23
Total	370	100

Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Ilustración 1. Lugar de residencia



Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Se puede observar el 77% de los casos residen en la ciudad de Machala, mientras que el 23% de los encuestados manifiestan vivir en otros lugares de la provincia, es decir, la universidad cuenta en su mayoría con estudiantes que viven en la ciudad de Machala.

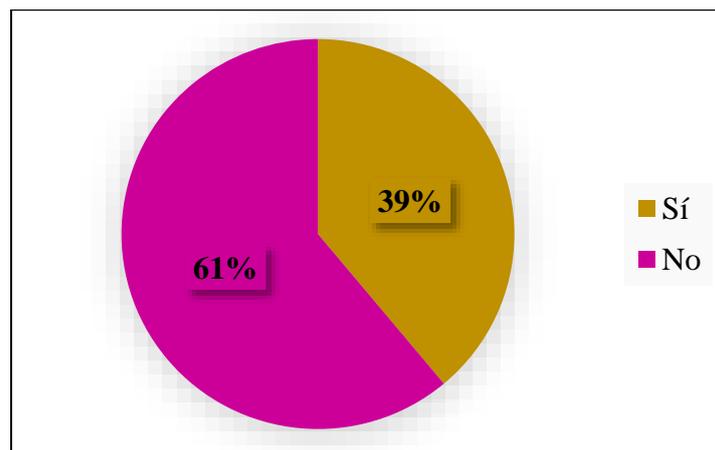
2. ¿Tiene conocimiento de Empresas Consultoras existentes en la ciudad de Machala?

Tabla 3. Conocimiento de Empresas Consultoras

Criterios	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	144	39
No	226	61
Total	370	100

Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Ilustración 2. Conocimiento de Empresas Consultoras



Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Según los datos recopilados, podemos observar que de la muestra de 370 estudiantes encuestados, el 39% de los encuestados si conocen alguna consultoría, y el 61% de ellos no tienen conocimiento de empresas consultoras en la ciudad, por lo que inferimos que este es un mercado que no se lo ha explotado a gran escala en la ciudad.

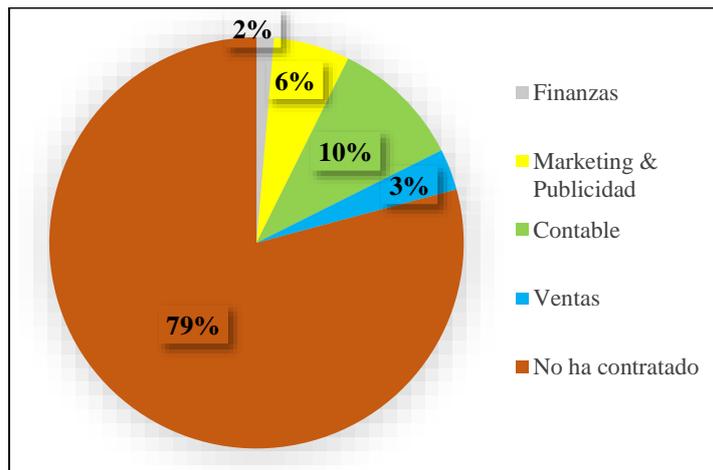
3. En caso de haber contratado un servicio de consultoría: ¿En qué área ha necesitado?

Tabla 4. Área en la que ha necesitado

Criterios	Valor Absoluto	Valor Relativo
Finanzas	5	1
Marketing & Publicidad	22	6
Contable	38	10
Ventas	12	3
No ha contratado	293	79
Total	370	100

Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Ilustración 3. Área en la que ha necesitado



Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Análisis:

De los 370 estudiantes encuestados, el 79% no ha contratado un servicio de consultoría empresarial, mientras 10% ha requerido el servicio de consultoría contable, 6% de marketing y publicidad, es decir en su mayoría los estudiantes no han necesitado contratar alguna consultoría debido a que no poseen un negocio, o un trabajo estable.

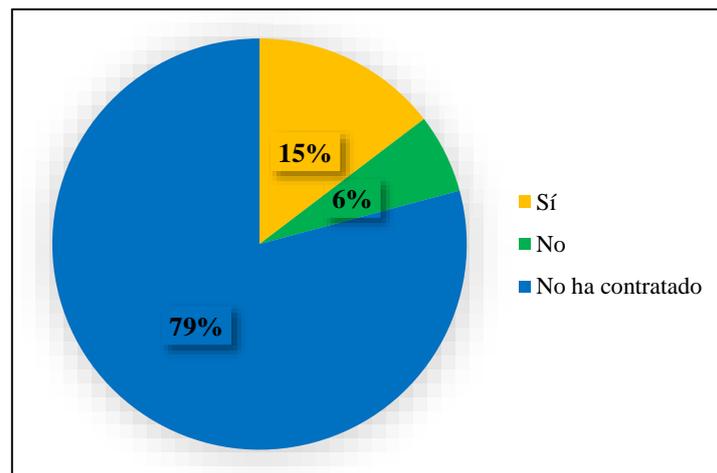
4. En caso de haber contratado: ¿Está satisfecho con la forma en que el representante atendió su consulta?

Tabla 5. Satisfacción de la atención al cliente

Criterios	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	54	15
No	23	6
No ha contratado	293	79
Total	370	100

Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Ilustración 4. Satisfacción de la atención al cliente



Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Mediante la siguiente gráfica podemos determinar en frecuencias porcentuales que el 79% no ha contratado un servicio de consultoría empresarial por lo que desconocen el tipo de atención que estos brinden, mientras que el 15% si se sintió satisfecho con la atención que recibió, por último, 6% no fue de gran satisfacción la atención recibida donde acudieron.

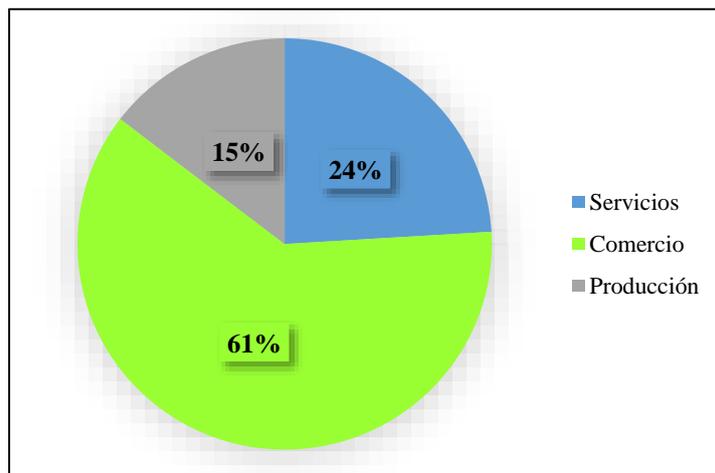
5. Teniendo en consideración que estamos buscando ofrecer un nuevo servicio: ¿A qué sector quisieras que se direccione la nueva consultoría empresarial?

Tabla 6. Sector donde puede direccionarse la nueva consultoría

Criterios	Valor absoluto	Valor relativo
Servicios	89	24
Comercio	227	61
Producción	54	15
Total	370	100

Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Ilustración 5. Sector donde puede direccionarse la nueva consultoría



Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Análisis:

De los 370 estudiantes encuestados, el 61% mencionó que la nueva consultoría debería dirigirse al sector de comercio, debido a que la ciudad de Machala es una de las principales ciudades de agrícola productivo y movimiento comercial, el 24% respondió que se debería direccionar por el área de servicios, y por último el 15% para el sector productivo.

6. ¿Qué servicio de consultoría empresarial le gustaría recibir?

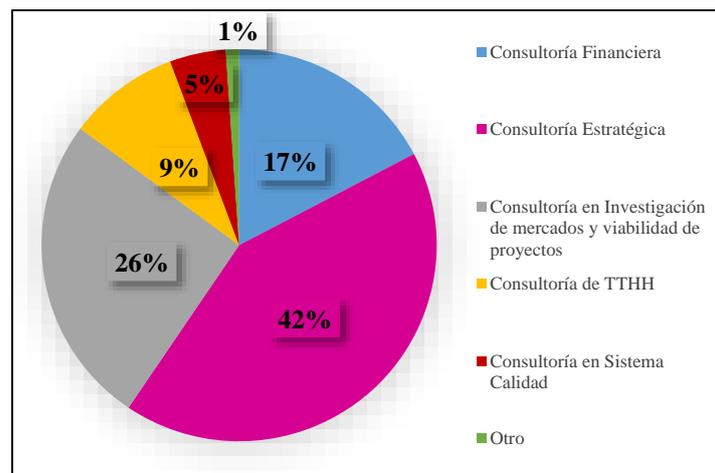
Tabla 7. Nuevo servicio de consultoría empresarial

Criterios	Valor Absoluto	Valor Relativo
Consultoría Financiera	64	17
Consultoría Estratégica	156	42
Consultoría en Investigación de mercados y viabilidad de proyectos	95	26
Consultoría de TTHH	34	9
Consultoría en Sistema Calidad	17	5
Otro	4	1
Total	370	100

Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH

Elaborado por: La Autora

Ilustración 6. Nuevo servicio de consultoría empresarial



Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH

Elaborado por: La Autora

Análisis:

Se puede observar el 42% de los casos desean una consultoría estratégica, debido a que influye más a innovar proyectos, planes de diversificación, también campos como la planificación de publicidad, marketing, y competencia; el 26% una consultoría en investigación de mercados y viabilidad de proyectos, y el 17% respondió la consultoría financiera.

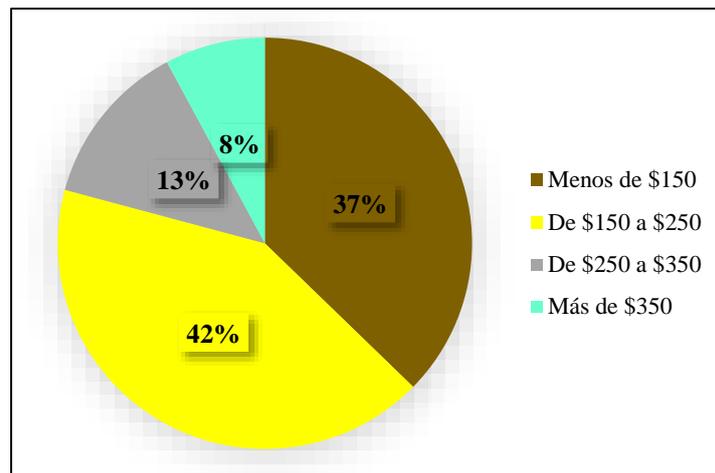
7. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir en un servicio de asesoría?

Tabla 8. Cantidad dispuesto a invertir por el nuevo servicio

Criterios	Valor Absoluto	Valor Relativo
Menos de \$150	138	37
De \$150 a \$250	155	42
De \$250 a \$350	48	13
Más de \$350	29	8
Total	370	100

Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Ilustración 7. Cantidad dispuesto a invertir por el nuevo servicio



Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Según los datos recopilados, podemos observar que de la muestra de 370 estudiantes encuestados, el 42% estaría dispuesto a adquirir en servicio a un precio entre \$150 a \$250, esto influye debido a que el servicio debe de ser de calidad, y con eficiencia; el 37% está de acuerdo en un precio de menos de \$150 esto se debe a que influye la situación actual del país.

8. ¿Qué aspecto considera relevante al contratar un servicio de consultoría empresarial?

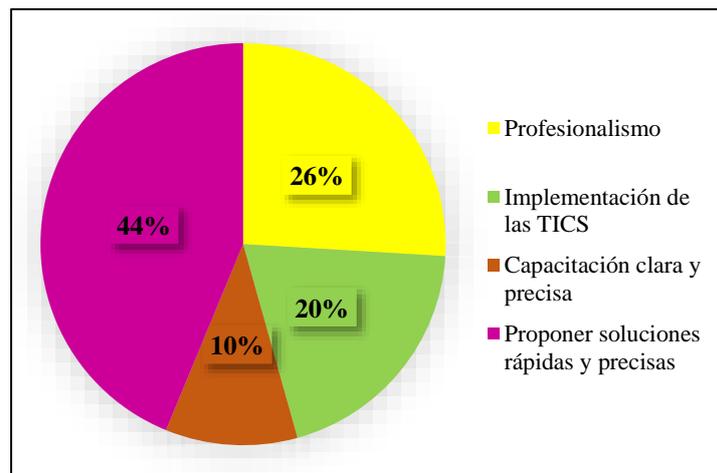
Tabla 9. Aspectos relevantes al momento de contratar

Criterios	Valor Absoluto	Valor Relativo
Profesionalismo	96	26
Implementación de las TICS	73	20
Capacitación clara y precisa	39	11
Proponer soluciones rápidas y precisas	162	44
Total	370	100

Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH

Elaborado por: La Autora

Ilustración 8. Aspectos relevantes al momento de contratar



Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH

Elaborado por: La Autora

Análisis:

Mediante la siguiente gráfica podemos determinar en frecuencias porcentuales que el 44% de los encuestados al momento de contratar los servicios de una consultoría, estos deben proponer soluciones rápidas y precisas ante la situación que se encuentre la empresa; 26% contestaron que deben ser servicios con mucho profesionalismo.

9. ¿De qué forma es más fácil para usted conocer los servicios que ofrece la consultoría empresarial?

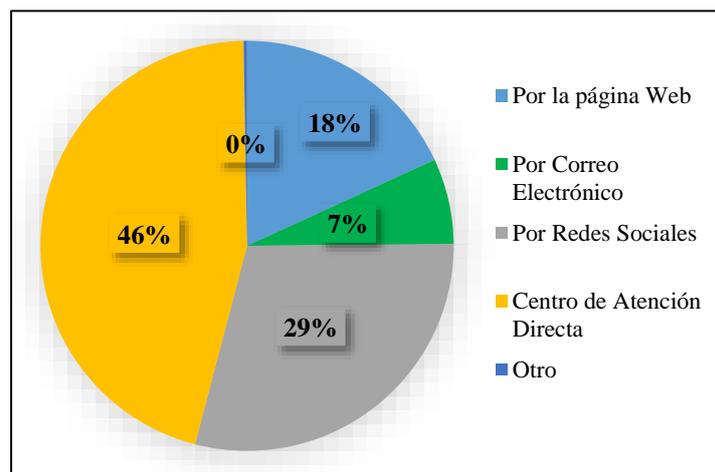
Tabla 10. Manera más fácil de conocer los servicios que ofrece la nueva consultoría

Criterios	Valor Absoluto	Valor Relativo
Por la página Web	67	18
Por Correo Electrónico	25	7
Por Redes Sociales	108	29
Centro de Atención Directa	169	46
Otro	1	0
Total	370	100

Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH

Elaborado por: La Autora

Ilustración 9. Manera más fácil de conocer los servicios que ofrece la nueva consultoría



Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH

Elaborado por: La Autora

Análisis:

De los 370 estudiantes encuestados, el 46% mencionó que la nueva consultoría debe dar a conocer sus servicios a través de un centro de atención directa, es decir, darse a conocer por cualquier canal de distribución, pero brindar su servicio de una forma directa con el cliente; el 29% mencionó que sería idóneo conocer de los servicios a través de las redes sociales, actualmente son tendencias a utilizar.

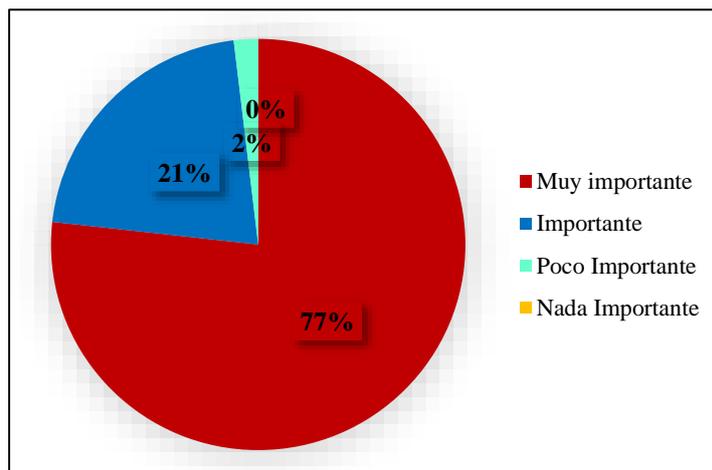
10. ¿Qué tan importante considera usted una consultoría empresarial para el beneficio de las empresas?

Tabla 11. Importancia de una nueva consultoría

Criterios	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy importante	284	77
Importante	79	21
Poco Importante	7	2
Nada Importante	0	0
Total	370	100

Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Ilustración 10. Importancia de una nueva consultoría



Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Se puede observar el 77% de los casos están de acuerdo que una nueva consultoría con un nuevo enfoque empresarial es muy importante para las empresas y para el país; mientras que el 21% lo considera importante.

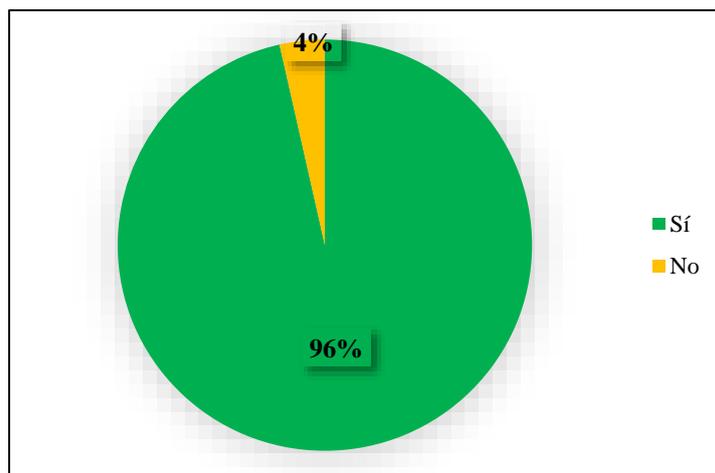
11. Dependiendo del servicio de la nueva consultora empresarial: ¿le gustaría recibir alguna capacitación gratuita?

Tabla 12. Capacitación gratuita

Criterios	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	357	96
No	13	4
Total	370	100

Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Ilustración 11. Capacitación gratuita



Fuente: Encuesta aplicada los estudiantes de la UTMACH
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Según los datos recopilados, podemos observar de 370 estudiantes encuestados, el 96% está de acuerdo con recibir una capacitación gratuita independientemente del servicio que ofrecería la nueva consultoría ya que aportaría a sus conocimientos; mientras que el 4% no desea recibir la capacitación gratuita.