

## Importancia de los consultorios empresariales en Instituciones de Educación Superior



### Importance of business clinics in Higher Education Institutions

Alvear - Pájaro, Rafael

**Rafael Alvear - Pájaro**

rafael.alvear@unitecnar.edu.co

Fundación Universitaria Antonio de Arévalo-  
UNITECNAR, Colombia

**Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro**

Universidad Francisco de Paula Santander, Colombia

ISSN: 2422-1783

ISSN-e: 2422-2518

Periodicidad: Semestral

vol. 17, núm. 17, 2022

profundidad@ufpso.edu.co

Recepción: 28 Enero 2022

Aprobación: 22 Abril 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/737/7373926006/>

DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.22463/24221783.3826>

**Resumen:** Los consultorios empresariales son herramientas de extensión institucional que brindan atención a emprendedores, pequeñas y medianas empresas mediante asesorías, capacitaciones y atención profesional frente a las necesidades de dichas organizaciones, que no cuentan con los recursos económicos suficientes para obtenerlos de forma externa. La implementación de consultorios empresariales en instituciones de educación superior beneficia enormemente a la comunidad educativa, a los usuarios del servicio, generando al mismo tiempo un incremento en el desarrollo socio-económico local, ya que se promueve el desempeño de labores empresariales gracias a la accesibilidad de la consultoría. Uno de los principales objetivos de los consultorios empresariales es el fortalecimiento del proceso formativo de los estudiantes de nivel superior, ya que desde la práctica y el aprendizaje experiencial es posible adquirir, desarrollar y reforzar las competencias profesionales requeridas en el medio al que se proyectan.

**Palabras clave:** consultorio empresarial, educación superior, método de formación.

**Abstract:** Business clinics are institutional extension tools that provide care to entrepreneurs, small and medium-sized companies through advice, training and professional attention to the needs of these organizations, which do not have sufficient financial resources to obtain them externally. The implementation of business clinics in higher education institutions greatly benefits the educational community, service users, generating at the same time an increase in local socio-economic development, since the performance of business tasks is promoted thanks to accessibility of the consultancy. One of the main objectives of business clinics is to strengthen the training process of higher-level students, since from practice and experiential learning it is possible to acquire, develop and reinforce the professional skills required in the environment to which they are projected.

**Keywords:** business clinic, higher education, training method.

## 1. Introducción

Las instituciones de educación superior, y en general cualquier institución educativa, requieren necesariamente del seguimiento de un plan de acción y del diseño de programas formativos acordes con la razón social, la misión, visión organizacional y demás aspectos propios de la institución, para gestionarla adecuadamente. Es posible evidenciar la efectividad o la deficiencia de dichos planteamientos mediante la evaluación de los resultados de los programas formativos mediante estrategias de seguimiento y control que permitan identificar el alcance y promoción del desarrollo óptimo de la formación educativa. Como señala Rodríguez y Aguiar (2015), los roles gestores dentro y fuera de la institución cumplen el propósito de evaluar los resultados de la implementación de las estrategias de acción, ya que ayudan a “ver la universidad desde otros puntos de vista, situándose en otra área de acción, más allá del ámbito académico o de la investigación, lo que permite incluso, hacerse una idea de la influencia de las políticas educativas que imperan en un momento determinado” (p. 73). Este mecanismo de seguimiento permite identificar y manipular las condiciones actuales de la institución, facilitando el alcance de los objetivos en beneficio de la estructura educativa.

Uno de los componentes más relevantes dentro de una institución educativa es el desarrollo de las “competencias” dirigidas al cuerpo estudiantil, éstas suelen relacionarse con la adquisición de capacidades y habilidades que atribuyen a la calidad del profesional en formación y la integración de distintos saberes en su proceso académico, mediante términos como el “saber ser” y el “saber hacer”. El cumplimiento de estas competencias representa un papel fundamental dentro del marco educativo y de la función organizacional, por este motivo, Callejas (2015) menciona que en términos de educación superior la formación educativa hace énfasis en el alcance de la “formación por competencias”, conocida con las siglas de (FPC) que facilitan a su vez, la formación “en” competencias (p. 26). Esta propuesta argumentativa se basa en función del aprendizaje significativo y la integración pedagógica del conocimiento teórico y el conocimiento práctico, que a final de cuentas es lo más importante dentro de cualquier proceso educativo, ya que el estudiante debe ser capaz de desenvolverse en un contexto real empleando todos los aprendizajes y conocimientos adquiridos.

En este orden de ideas, es posible afirmar que la formación educativa por competencias permite dinamizar y flexibilizar el proceso académico-formativo de los estudiantes, resaltando no solamente la diversidad multidisciplinar sino también la ejecución del conocimiento sobre contextos reales y el desempeño profesional en términos de educación superior, evitando llegar al límite de instrumentalizar la educación. Con base en el planteamiento de Martínez y Escobar (2007), la mayoría de instituciones de educación superior fundamentan la practicidad de las competencias académicas en relación con la extensión, es decir, a través de métodos paralelos que como su propio nombre lo indica, extienden o amplían las áreas de acción o intervención educativa. En este caso, se hablará de la “extensión institucional” mediante la instauración de consultorios prestadores de servicios asociados a las áreas académicas de la institución, como por ejemplo, los consultorios empresariales (p. 15). Los consultorios empresariales tienen como objetivo prestar asesoría y atención integral dirigida

al área empresarial, y al mismo tiempo permite fortalecer las competencias educativas de los estudiantes y docentes a cargo mediante un espacio académico-formativo.

Teniendo en cuenta los planteamientos anteriores, ¿Cuál sería entonces la importancia de los consultorios empresariales en las instituciones de educación superior? y ¿Qué función ejercen dentro del proceso formativo de los estudiantes?, estos cuestionamientos serán desarrollados a lo largo del presente artículo reflexivo mediante la conceptualización y exploración teórica de los términos asociados con los consultorios empresariales en instituciones educativas de nivel superior, y la identificación del alcance que éstos tienen sobre dichas instituciones y los miembros correspondientes asociados a él. Es importante mencionar que el análisis de esta temática no sólo se limitará a la organización de la consultoría y sus funciones, sino que además buscará comprender a fondo la influencia que ejerce sobre la entidad, las personas beneficiadas, los gestores de los consultorios y los miembros que la componen, junto con los resultados que obtienen los clientes o grupos que adquieren el servicio ofrecido por los consultorios empresariales.

La pertinencia del desarrollo de éste trabajo se verá reflejado en los resultados de análisis y exposición de los hallazgos obtenidos tras la revisión teórica que se requiere realizar, permitiendo comprender la importancia de los consultorios empresariales a través de procesos de seguimiento, control y ejecución de programas de extensión educativa y sus efectos positivos sobre la evolución y cooperación de los miembros del consultorio. Con este trabajo también se buscará identificar el impacto de los consultorios empresariales sobre aspectos prácticos dentro de su función como programas de formación académica y de prestación de servicios en beneficio de los estudiantes consultores, los tutores o asesores y los clientes que solicitan el servicio; es por esto que la identificación del verdadero impacto institucional de los consultorios, requiere hacer una búsqueda cuidadosa de información que aporte a los objetivos de ésta investigación reflexiva, para facilitar la exposición de los factores de los consultorios empresariales que permitan la resolución de las preguntas problema plasmadas anteriormente.

**Objetivo:** Identificar la importancia de los consultorios empresariales dentro de las instituciones de educación superior.

**Objetivos específicos:**

- Comprender las perspectivas conceptuales relacionadas con los consultorios empresariales.
- Relacionar los beneficios formativos de los consultorios empresariales y sus resultados como sistema de prestación de servicios.
- Descubrir las ventajas de la instauración de consultorios empresariales dentro de instituciones educativas de nivel superior.

## 2. Materiales y métodos

El presente artículo reflexivo se origina y desarrolla en Colombia, país que, en este caso, fue establecido como referente principal en el avance de ésta investigación; sin embargo, con el objetivo de complementar y ampliar la

extracción de la información que se encontrará condensada a continuación, no se descartarán fuentes de otros países ni se delimitará el estudio estrictamente al país colombiano. La pauta metodológica señalada anteriormente permitirá extender la perspectiva del objeto de estudio que, en este caso, es la importancia de los consultorios empresariales en instituciones de educación superior. En esta ocasión el método de investigación empleado para el desarrollo de la investigación será el método cualitativo, en donde se llevarán a cabo procesos de búsqueda, exploración, análisis y reflexión asociados con el tema central del estudio, mediante el empleo de fuentes electrónicas y bases de datos reconocidas que serán señaladas como los materiales base de la investigación, tendrán la función de facilitar el cumplimiento de los objetivos planteados y la apertura teórica necesaria para el estudio.

La investigación cualitativa se caracteriza por implementar el método inductivo en el desarrollo del estudio, es decir, se centra en contextualizar las variables situacionales a través de la observación, descripción e interpretación de las redes relacionales, considerando la estructura del estudio y la comprensión fenomenológica del objeto de estudio (Pita Fernández y Pértegas Díaz 2002, p. 2). Éste método investigativo permite caracterizar el estudio de una forma más específica sin generalizar los datos, y aunque ésta característica puede ser vista como una ventaja para el estudio porque ofrece perspectivas más realistas del contexto, también puede ser un limitante, ya que no es posible dar descripciones generales de las variables y el proceso de recolección de datos puede llegar a ser más complejo. La selección del método investigativo dependerá de los objetivos del estudio, si la intención del estudio es obtener resultados con sustento numérico deberá seleccionar el método cuantitativo como herramienta base, pero si por lo contrario, la investigación busca describir o comprender un fenómeno específico a través de la interpretación de los datos obtenidos, entonces el método más adecuado será el cualitativo, como es el caso de éste artículo.

Teniendo en cuenta que el contexto de investigación en el que se desarrollará el estudio será el campo educativo, específicamente en base a las instituciones educativas, es necesario mencionar la relación existente entre el método de investigación y el contexto educativo. Según Johnson Mardones (2017) el método cualitativo y el contexto educativo comparten características correlacionales debido a que ambos son campos de estudio activos, en los que se establecen variables de relación como es el caso de objeto-sujeto o sujeto-sujeto e investigador-investigación (p. 3). Se observa que la participación del investigador en el método cualitativo es directa y dinámica dentro del contexto en el que se desenvuelve el objeto de estudio, de esta forma es posible afirmar que el contexto y el investigador interactúan entre sí en búsqueda del desarrollo de la investigación. Una de las características diferenciales entre los métodos de investigación y el método cualitativo, es que el cualitativo, en la mayoría de veces no dispone de hipótesis de estudio, ya que no se interesa por imponer respuestas anticipadas a las preguntas problema de la investigación, sino que por lo contrario, opta por dejar que los hallazgos de la investigación sean los responsables de la resolución de las preguntas planteadas (p. 5).

Mediante la aplicación del método cualitativo sobre el análisis e interpretación de la información obtenida durante la exploración teórica, se diseñará el apartado de los resultados, en donde se condensará la información extraída de los

materiales de la investigación y el análisis correspondiente a ella. En este caso, la información obtenida tras la lectura crítica de las diferentes fuentes electrónicas se encontrarán relacionadas con el análisis y reflexión del tema central del estudio, y serán las encargadas de construir el artículo. En base a la propuesta de Jupp (2006) citado por Johnson-Mardones (2017) el desarrollo metodológico de la investigación se caracteriza por el elemento reflexivo, siendo éste un proceso de monitoreo desde durante la producción del texto, iniciando con la formulación de las ideas, la publicación de los resultados y finalizando con el empleo de la información posteriormente; además de esto, menciona que estos elementos hacen parte fundamental del diseño de artículos (p. 3). Aquí se explica claramente de qué forma se diligencian los resultados obtenidos en la investigación, en el caso de la descripción de los resultados se deberá incluir toda aquella información relevante que permita desarrollar exitosamente los objetivos de la investigación.

Dentro de este proceso de análisis y reflexión investigativa se incluye necesariamente la revisión documental como herramienta de búsqueda e interpretación de datos, por este motivo es necesario mencionar que la revisión documental es una técnica de recolección de información que tiene como finalidad facilitar la obtención de conceptos, argumentos y teorías relacionados al tema de investigación mediante el establecimiento de elementos y variables asociadas al objeto de estudio o los componentes que lo constituyen (Nuñez Mera & Villamil Melo, 2017, p. 9). A partir de esta afirmación se identifica la importancia de la revisión documental en el desarrollo del presente artículo, ya que actúa como método de exploración teórica y establece los referentes empíricos del estudio, siendo útil para contrastar, analizar y comprender todos aquellos aspectos propios de los consultorios empresariales en las instituciones de educación superior. Vera Colina & Mora Riapira (2011) señalan que dentro de su investigación el método de la revisión documental cumplió un papel fundamental en la identificación del abordaje de la línea investigativa, determinando qué elementos han sido estudiados y cuáles no para su posterior análisis.

### **3. Resultados y análisis**

Los consultorios empresariales se entienden principalmente como estrategias de vinculación y fortalecimiento de los estudiantes en formación con la comunidad y el área laboral a la que se proyectan, en donde no sólo se benefician los usuarios del consultorio sino también los prestadores de los servicios de consultoría, que en este caso son los estudiantes. Durante este ejercicio práctico los estudiantes tienen la oportunidad de aplicar sus conocimientos teóricos sobre la práctica en el consultorio empresarial, obteniendo mayor experiencia profesional y desarrollando las habilidades y competencias requeridas en el medio laboral (Martínez y Escobar, 2007). Las actividades desempeñadas en los centros de consultoría suelen ser asesorías y capacitaciones en torno a plan de negocios y marketing, emprendimiento, respondiendo a los “problemas, necesidades, o inquietudes empresariales, de los microempresarios, como: formalización, plan de marketing, ventas, logística, talento humano, finanzas, contabilidad, uso de redes, internet y aplicativos office” (Páez Sánchez, 2020, p. 97).

En complemento al argumento anterior, Ochoa Pimentel, Vázquez Bojado & Cameros Castellanos (2017) señalan que la consultoría empresarial es aquel servicio de asistencia prestado por personas capacitadas en el área, con la función de identificar, analizar e investigar los problemas relacionados con la organización, los procedimientos o métodos de trabajo dentro de una empresa, con la intención de apoyar al usuario con el diseño de propuestas o estrategias de acción en beneficio de su posición competitiva o mantener su independencia dentro del mercado. Por lo general la búsqueda de consultoría suele presentarse cuando la empresa se ve en la necesidad de introducir nuevos productos o servicios, o requieren de apoyo externo en el funcionamiento de su organización (p. 9). Estos autores proponen también un gráfico explicativo en relación al objetivo principal de los consultorios empresariales, los cuales se encuentran guiados por la organización consultante:



Figura 1.

### Objetivo consultoría empresarial

Ochoa Pimentel, Vázquez Bojado & Cameros Castellanos, 2017, p. 9

El procedimiento de consultoría empresarial inicia con la evaluación o valoración del estado actual de la empresa, seguido del diagnóstico y el establecimiento del objetivo de intervención, para posteriormente pasar a la planificación de medidas de ejecución del plan de intervención, y ser ejecutadas dentro de la organización; con este último paso se da por finalizado el proceso de consultoría empresarial (Ochoa Pimentel, Vázquez Bojado & Cameros Castellanos, 2017, p. 11). Es importante mencionar que el servicio de consultoría es independiente y personalizado enfocado específicamente a la empresa que solicita la consultoría, de acuerdo a sus herramientas y recursos, sus necesidades, dificultades, responsabilidades y componentes organizacionales, además del área al que pertenece y el contexto laboral que la caracteriza.

En Colombia, muchas universidades han incorporado la propuesta de instauración de centros de consultoría y asesoramiento empresarial debido a las ventajas que produce sobre la comunidad educativa; éstas ventajas radican en la promoción de espacios de fortalecimiento en competencias profesionales a favor de sus estudiantes y docentes de la institución, prestando a su vez, servicios de

consultoría en beneficio de la comunidad. Como menciona Páez Sánchez (2020) para evidenciar su efectividad, los consultorios universitarios deben llevar a cabo un proceso de valoración de indicadores de logro, en donde se buscarán definir y analizar los alcances o dificultades del proceso de consultoría dentro del contexto al que le prestan el servicio. Algunas de las herramientas más útiles para identificar los indicadores de logro son las encuestas de satisfacción, diagnósticos de los casos antes y después del servicio, los registros, planeación y actas de sesión, formatos de control de asistencia (Páez Sánchez, 2020, p. 96).

Los consultorios empresariales hacen parte de las políticas de extensión y proyección social de muchas universidades, como es el caso de los centros de investigación, áreas de gestión y desarrollo empresarial o centros de relaciones corporativas que cumplen un rol activo sobre la práctica profesional en el área administrativa. Como es mencionado por Martínez y Escobar (2007) los consultorios empresariales dentro de las universidades son administrados a partir de diferentes mecanismos de sostenimiento, algunos de ellos prestan sus servicios de consultoría con ánimo de lucro, mientras que otros no, esto depende únicamente de los gestores universitarios y del consultorio empresarial (p. 37). En el caso de brindar consultoría “sin ánimo de lucro” se solicita a los usuarios cubrir únicamente los gastos incurridos en la prestación del servicio, como es el caso de los insumos, materiales empleados, transportes, papelería, entre otros, sin entrar en otros gastos complementarios.

En complemento al argumento anterior, Rodríguez Quezada, Cisterna Cabrera & Gallegos Muñoz (2011) afirman que la práctica profesional, pedagógica y de gestión laboral deben ser de los principales objetivos en las instituciones de educación superior ya que resultan ser necesarias para la inclusión de los profesionales en formación dentro del mundo laboral (p. 70). Además, mencionan que la ejecución de programas de prácticas laborales, en este caso reflejados en la instauración de consultorios empresariales, fomenta la aprehensión y el fortalecimiento del conocimiento, competencias y destrezas que le permiten a los universitarios graduados aportar significativamente sobre el mercado laboral. Por esta razón, la implementación de las prácticas dentro del currículo debe ser considerada fundamental en la interacción de los contenidos temáticos de la carrera con la experiencia observable y aplicable de los estudiantes en campos laborales, lo anterior es definido por los autores como “formación dual” haciendo alusión a la correlación de la práctica con la teoría como propuestas educativas (p. 72).

La prestación de servicios de consultoría sin ánimo de lucro se caracteriza por establecer como prioridad la resolución de problemas asociados con la economía local, en donde el objetivo principal es atender empresas o empresarios que no poseen los recursos económicos suficientes para solicitar consultoría externa, dándoles un servicio funcional con ayuda de los docentes quienes desde sus áreas de conocimiento pueden orientar a éstas empresas reconocidas como unidades productivas (Ortiz Castillo, 2020, p. 17). La gran mayoría de consultorios empresariales además de focalizar sus acciones a los servicios empresariales, también logran proyectarse hacia la construcción de investigaciones en el área, ya que desde sus hallazgos, cuentan con la capacidad de brindar diferentes perspectivas de análisis del mercado o de la dinámica del contexto empresarial, según sea su área de experticia.

Dentro de los requisitos estratégicos más importantes dentro de la estructura de los consultorios empresariales se encuentra la definición de objetivos, misión y visión, principios y valores, público objetivo y matrices de acción como es el caso de la matriz DOFA donde se registran las *debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas* del consultorio empresarial como organización (Martínez y Escobar, 2007, p. 44-47); este mecanismo le permite a los gestores del consultorio tener mayor claridad sobre sus procesos de diseño y acción institucional. Además, es necesario que el consultorio empresarial cuente con la documentación legal requerida por las instituciones administrativas a cargo de las actividades empresariales en cada país, en el caso de Colombia es la Cámara de Comercio, para cumplir con el registro mercantil que identificará el consultorio empresarial como organización prestadora de servicios.

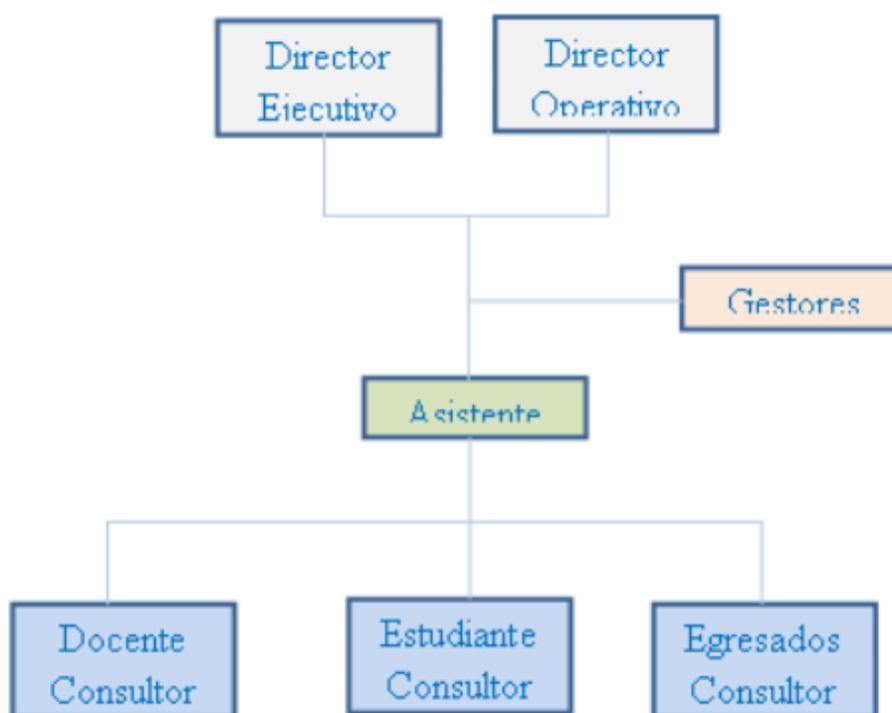
En Colombia se han construido varias propuestas investigativas en torno a los consultorios empresariales, según Ortiz Castillo (2020) los consultorios empresariales instaurados en las universidades Colombianas cumplen funciones diferentes de acuerdo a los objetivos que se establecen en la institución, sin embargo, las actividades y servicios desempeñados suelen ser similares. Como ejemplos se encuentran la Universidad Santiago de Cali con su consultorio empresarial fundado en 2011, afirma que su objetivo es solucionar problemas de orden cognitivo mediante estrategias de asesoría plasmadas en portafolios de productos y servicios empresariales para la comunidad caleña. Otra de las referencias utilizadas es la Universidad Militar Nueva Granada que se dedica a prestar servicios de conferencias y encuentros neogranadinos. En la Universidad Nacional, el consultorio empresarial cumple su rol dentro de la vinculación laboral mediante la promoción estudiantil de la Universidad (Ortiz Castillo, 2020, p.15)

Así mismo, la Universidad de Medellín decide instaurar el consultorio empresarial con ayuda de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la institución, debido a la identificación de la importancia del sector público, privado y empresarial mediante el análisis del contexto laboral y económico. Ortiz Castillo (2020) afirma que con el paso de los años organismos como el gobierno e instituciones del sector privado han decidido brindar su apoyo a pequeñas y medianas empresas mediante ofertas accesibles e incluso sin ánimo de lucro para promover el desarrollo del sector económico, ya que estas empresas pueden representar avances importantes en la reactivación de la economía, mejorando la producción financiera, comercial y administrativa (p. 16). El apoyo a las organizaciones que se encuentran en desarrollo son estrategias de evolución colectivo que permitirán que la economía y la dinámica contextual de la comunidad en general, alcance niveles de mejoría.

Es importante mencionar que la creación e implementación de consultorios empresariales tienen como misión optimizar, apoyar y fortalecer los recursos asociados al desempeño laboral, administrativo y comercial de las organizaciones a través del desarrollo de competencias de sostenibilidad empresarial; por esta razón, es posible afirmar que ésta es otra de las ventajas que ofrecen los consultorios empresariales a aquellos centros que hacen uso de sus servicios. Los beneficios que obtienen las empresas usuarias se reflejan en la adquisición de nuevas herramientas de acción en sus diferentes áreas, influyendo sobre la mejoría

de sus resultados, desempeño, organización y manejo interno (Ortiz Castillo, 2020).

La estructura administrativa de los consultorios empresariales hace parte fundamental dentro de la gestión y desempeño de las funciones internas de la institución, sus miembros y usuarios. Aunque la organización jerárquica de los roles varía significativamente entre las instituciones, es necesario que se encuentren incluidos los gestores, directores, docentes y estudiantes, quienes hacen parte directa de las actividades del consultorio empresarial. A continuación se expondrá un ejemplo de organigrama diseñado por la Universidad Santiago de Cali en base a los miembros de su organización y sus funciones dentro del consultorio, en donde se evidencia claramente los niveles jerárquicos que constituyen la administración del consultorio universitario:



**Figura 2.**  
Organigrama consultorio empresarial  
Ortiz Castillo, 2020, p.75

Las funciones que desempeña cada uno de los perfiles del organigrama dependen de la experiencia profesional, los conocimientos y el área o áreas de experticia. En el caso de los directores, es necesario que cuenten con estudios profesionales complementarios como maestrías o posgrados que fortalezcan sus habilidades en el campo, además de tener la formación, experiencia suficiente y las habilidades sociales requeridas para liderar las actividades del consultorio empresarial, junto con los gestores y asistentes a cargo (Ortiz Castillo, 2020, p. 76). Como se puede observar, los docentes, estudiantes y egresados desempeñan el rol de consultores, quienes en una misma línea prestan la atención de asistencia, capacitación y consultoría a los empresarios o emprendedores que solicitan el servicio.

Los consultorios empresariales además de ser una herramienta de complemento formativo en niveles de educación superior, también son

considerados un método de evaluación aplicado a los profesionales, Montufar Blanco & Guaca Sandoval (2020) señalan que dentro de la función de este proceso práctico también se incluyen procesos de evaluación de competencias y conocimientos profesionales, se estima que ésta es una de las formas mayormente empleadas por las instituciones para que los estudiantes consigan obtener la certificación de sus estudios (p. 23). Estos autores afirman que los consultorios empresariales además de proveer la oportunidad de poner en práctica los aprendizajes adquiridos durante los procesos académicos universitarios o de instituciones de educación superior, también aportan un valor agregado al egresado y sus competencias profesionales en el área.

La consultoría empresarial vista como método de evaluación de competencias es considerada una alternativa de pasantía de grado en fundamento a un proyecto de proyección social que en este caso se enfoca en el acompañamiento y orientación a empresarios que solicitan consultoría, es necesario mencionar que esta metodología evaluativa es implementada en diversas universidades y centros educativos de nivel superior del país. En este caso, la Universidad Cooperativa de Colombia ubicada en Barrancabermeja incluye dentro de su plan educativo la consultoría empresarial como pasantía profesional para la modalidad de grado, en donde los estudiantes de últimos semestres tienen que demostrar sus competencias profesionales mediante la puesta en práctica de sus conocimientos en el consultorio (Narváz Morales, 2018).

Por este motivo la ejecución de la pasantía profesional además de resultar ser una muy buena alternativa como ejercicio práctico universitario también le permite al estudiante familiarizarse con los contextos laborales reales. Según Acosta & Vuotto (2001) la pasantía universitaria es un tipo de contratación temporaria en la que los estudiantes en formación o recién egresados tienen la posibilidad de adquirir experiencia laboral acorde a los estudios realizados (p. 4). Es así como la inserción de los estudiantes en el medio empresarial o el contexto laboral en general, impacta directamente sobre su bienestar individual y al mismo tiempo sobre el desarrollo socioeconómico del país por sus contribuciones en el mercado laboral promoviendo las acciones colectivas; sin embargo, no en todos los casos las pasantías universitarias son pagas, y esto pone inevitablemente en riesgo las condiciones económicas y laborales de los jóvenes en Latinoamérica (Weller, 2007, p. 62).

El contraste de la perspectiva explicativa de los consultorios empresariales como organizaciones de atención ciudadana en el área empresarial, su función y beneficios dentro de las estrategias académico-formativas de las universidades, permiten analizar los resultados de la investigación expuesta a lo largo del presente artículo. Por esta razón, a continuación serán presentados todos aquellos aspectos de valoración teórica que abordan la temática desde una mirada reflexiva; en este caso, se retomarán los argumentos de algunas de las investigaciones mencionadas anteriormente caracterizadas por haber instaurado y desempeñado las acciones prácticas de los consultorios empresariales como estrategias prácticas en la formación profesional de sus estudiantes en Universidades del país Colombiano como referente principal de comparación.

El consultorio empresarial del Programa de Administración de Empresas Comerciales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en Bogotá-Colombia, el cual inició sus actividades de consultoría empresarial en 2012 y

que hasta el presente año siguen brindando atención de consultoría empresarial, corrobora que los estudiantes en formación de últimos años académicos profesionales son los encargados de desarrollar actividades de consultoría con el apoyo de asesores universitarios del área; Páez Sánchez (2020) afirma que las prácticas de consultoría profesional deben ser evaluadas por los docentes a cargo, quienes informan a la oficina de Extensión y Proyección Social de la Universidad y demás entes de vigilancia y control externo, el reporte del desempeño del consultorio empresarial con la finalidad de demostrar el cumplimiento de la normatividad.

La Universidad de Cartagena instauró su consultorio empresarial en el 2007 con el objetivo principal de contribuir al sector de producción local y regional mediante la orientación de oportunidades de creación, fortalecimiento y consolidación de las empresas en su campo de acción, bien sea en producción, prestación de servicios u oferentes de bienes (Vergara Schmalbach, Fontalvo Herrera & Duarte Acosta, 2013, p. 41). Estos autores afirman que el consultorio empresarial es un puente entre la universidad y el sector productivo que asocia a sus estudiantes en formación profesional o técnica con el sector laboral, y la diversidad de escenarios dentro del consultorio empresarial también hacen parte fundamental de su estructura y de sus campos de acción, ya que a través de él se establece una visión colectiva diferenciadora con el objetivo de aplicar estrategias y herramientas de acción específicas dependiendo las características del sector laboral al que pertenece la empresa (p. 41).

En base a las herramientas de registro y valoración de los indicadores de logro, la Universidad concluyó que para el 2020 ya se habían realizado 164 asesorías grupales y 90 personalizadas, entre público joven y adulto con ocupaciones de estudiantes, emprendedores y microempresarios, en donde un 85% de los encuestados del servicio manifiestan estar satisfechos con la atención brindada, un 12% la considera aceptable y un 3% se encuentra en desacuerdo con el proceso (Páez Sánchez, 2020, p. 98). Estos indicadores cuantitativos brindan una perspectiva analítica de los resultados obtenidos mediante la instauración y ejecución del servicio de consultoría desarrollada por la Unicolmayor, demostrando la eficacia de la prestación de consultoría.

La Universidad de los Andes desarrolló su programa de consultoría empresarial denominado “consultandes” en el año 2006, brindando sus servicios de atención en asesoría y consultoría a distintas organizaciones colombianas, en áreas como finanzas, negocios, mercadeo, ventas, operaciones, logística, gestión organizacional y sostenibilidad empresarial, atendiendo desde su creación hasta la fecha 688 clientes de empresas privadas y gubernamentales, y ha desarrollado aproximadamente 812 proyectos de consultorías. En otros casos, los consultorios empresariales se enfocan en áreas de productividad específicas como es el caso de las empresas de sector salud por parte de la Universidad de Santiago de Cali, quienes buscan impactar sobre el sistema de salud, sus necesidades y requisitos internos (Ortiz Castillo, 2020, p. 26).

Asimismo, la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos en Villavicencio Meta, se encargó de desarrollar un plan estratégico y de gestión en redes sociales del consultorio empresarial a través de procesos de diagnóstico, planeación, diseño y monitoreo de indicadores de gestión (Sanchez Suescun, 2015, p. 10). El argumento anterior es explicado a través de las afirmaciones de

Saavedra, Criado & Andreu (2013) quienes mencionan que las redes sociales como medio de conexión virtual, han venido convirtiéndose de forma progresiva en una herramienta útil e incluso necesaria para dar a conocer productos y servicios propios de cualquier tipo de negocio. Por esta razón, el consultorio empresarial de la Universidad de los Llanos realiza acciones promocionales y de comunicación asociadas con la prestación de sus servicios de consultoría para mejorar la atención al cliente y la promoción de su centro de atención empresarial (Sanchez Suescun, 2015, p. 10).

#### **4. Conclusiones**

Una vez finalizada la exploración teórica anterior y en base a los argumentos planteados a lo largo del artículo, es posible establecer con mayor precisión la conceptualización de los consultorios empresariales, su estructura, funcionalidad y utilidad dentro de las instituciones educativas de nivel superior; los datos integrados confirman que las contribuciones de consultoría universitaria son enormemente significativas para la comunidad educativa y los usuarios beneficiados por los servicios ofrecidos en los consultorios. Es necesario señalar que los consultorios empresariales son organismos de atención que se encargan de prestar servicios de asistencia y capacitación a pequeñas y medianas empresas, mediante procesos de evaluación, identificación, análisis e investigación de los problemas relacionados con la organización, buscando desarrollar un vínculo directo con los empresarios o emprendedores de la empresa para fortalecer aquellas áreas en las que se presentan dificultades o carencias.

El proceso de consultoría empresarial consiste en realizar una valoración de la situación o estado actual de la organización, para posteriormente diseñar y ejecutar estrategias de acción que permitan abordar las problemáticas o necesidades identificadas en la empresa; una vez se realice este proceso y se verifique que la ejecución de las alternativas de intervención fueron efectivas, se da por terminada la consultoría empresarial. Los resultados de la intervención efectuada por los consultores, son medidos a través de instrumentos como encuestas de satisfacción, registro de diagnóstico de los casos antes y después del servicio, y formatos de control (Páez Sánchez, 2020). La valoración de los índices de logro, obtenida tras el empleo de instrumentos de evaluación, permite determinar la eficacia de la consultoría y el desempeño de los profesionales a cargo de la prestación de los servicios, haciendo evidentes las falencias o fortalezas de los consultores, sus estrategias y eficacia del plan de acción en el área empresarial.

Dentro de la estructura administrativa y de gestión de los consultorios empresariales se deben incluir necesariamente perfiles profesionales acordes con la naturaleza de los servicios prestados, como es el caso de los directores, gestores y consultores; estos tres roles institucionales se encargan de controlar las acciones del consultorio empresarial de forma interna y externa. Como se ha mencionado en reiteradas veces, los estudiantes en formación, los docentes a cargo y profesionales egresados, adoptan la función de consultores en beneficio de sus usuarios; durante este ejercicio práctico, los estudiantes tienen la posibilidad de fortalecer sus conocimientos teóricos y sus habilidades profesionales dentro de un contexto laboral real acorde con sus proyecciones, con ayuda permanente de sus docentes y compañeros egresados, que también desarrollan destrezas laborales

mientras cumplen la labor social integra de ofrecer sus servicios de consultoría a los empresarios que lo solicitan.

En Colombia hay una gran cantidad de Universidades privadas y públicas que han integrado dentro de sus métodos de formación profesional la instauración de consultorios empresariales, obteniendo buenos resultados en sus intervenciones y procesos académicos en torno a la educación superior. Como referencia se señala la Universidad Nacional de Colombia, la Universidad de los Andes, la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la Universidad de Santiago de Cali, entre otras, que han expuesto sus casos de éxito en consultoría empresarial. Por tal motivo, es posible afirmar que la implementación de consultorios empresariales dentro de las instituciones de educación superior traduce un avance significativo en el área académica, laboral, económica y social en la ciudad e incluso el país.

Para finalizar, es importante mencionar que la función de los consultorios empresariales se desarrolla en torno a los beneficios personales y colectivos que ofrece a sus funcionarios y a los usuarios que reciben la asesoría empresarial, por un lado los estudiantes que efectúan su rol como consultores tienen la oportunidad de fortalecer sus competencias profesionales en el campo de acción laboral y adquirir nuevos conocimientos mientras siguen su proceso académico-formativo, y por otro lado, los empresarios o clientes del consultorio reciben una asesoría de calidad de forma segura y accesible. Otra de las funciones del consultorio empresarial y que resulta ser muy significativa dentro del proceso formativo, se evidencia en su utilidad como método de evaluación profesional, en donde los docentes a cargo de la práctica laboral miden los conocimientos, aptitudes y destrezas profesionales del estudiante a través de su gestión en el consultorio empresarial. El mecanismo de evaluación mencionado anteriormente se conoce como pasantía o práctica laboral y tiene como propósito medir el desempeño del estudiante y determinar si es viable su certificación o si debe seguir otro proceso de reforzamiento.

## 5. Referencias

- ACOSTA, María Cristina & VUOTTO, Mirta; (2001). La Pasantía como recurso de aprendizaje dentro de las organizaciones: la percepción de los estudiantes universitarios. In 5 Congreso Nacional de Estudios del Trabajo de ASET. (pp. 120-142).
- CALLEJAS, John Sebastián; (2015). El modelo y enfoque de formación por competencias en la Educación Superior: apuntes sobre sus fortalezas y debilidades. Revista Academia y virtualidad, En: *Dialnet*, 8(2), 5.
- JOHNSON MARDONES, Daniel; (2017). Investigación cualitativa y educación. Enfermería: Cuidados Humanizados, En: *Scielo*, 6(SPE), 83-88.
- MARTÍNEZ, Claudia y ESCOBAR, Edwin. Propuesta de un modelo de consultorio empresarial para la facultad de ciencias de la administración de la universidad del valle. Santiago de Cali, 2007, 174 p. Trabajo de grado (Administración de empresas).
- MONTUFAR BLANCO, Darío Bernardo & GUACA SANDOVAL, María Fernanda. Plan Estratégico para el Consultorio Empresarial del Centro Agropecuario del Sena Regional Cauca. Valle del Cauca, 2020, p. 1-77. Trabajo de grado (Administración de organizaciones).

- NARVÁEZ MORALES, María Alejandra. Práctica profesional en el consultorio empresarial de la Universidad Cooperativa de Colombia–sede Barrancabermeja. Barrancabermeja, 2018, p. 1-32. Trabajo de grado (Administración de empresas).
- NUÑEZ MERA, Wendy Johanna & VILLAMIL MELO, Leidy Tatiana. Revisión documental: El estado actual de las investigaciones desarrolladas sobre empatía en niñas y niños en las edades comprendidas entre los 6 a 12 años de edad surgidas en países latinoamericanos de habla hispana, entre los años 2010 al primer trimestre del 2017. Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá, 2017, p. 1-72. Trabajo de grado (Psicología).
- OCHOA PIMENTEL, Marco Antonio, VÁZQUEZ BOJADO, Héctor Fernando, & CAMEROS CASTELLANOS, Juan Francisco. Consultoría empresarial. Villa de Álvarez, 2017, 1-76 p. Trabajo de grado (Ingeniería en sistemas computacionales). Instituto Tecnológico de Colima.
- ORTIZ CASTILLO, Edu Fernando. Diseño de la Estructura Administrativa de un Consultorio Empresarial Orientado a las Pymes del Sector Salud de Santiago de Cali en la USC. Santiago de Cali, 2020, 1-87 p. Trabajo de grado (Administración de empresas). Universidad Santiago de Cali.
- PÁEZ SÁNCHEZ, Rubén Darío; (2020). El proceso de investigación en la comisión de indicadores del consultorio empresarial de la unicolmayor. Artículo de investigación formativa (IF Económicas, administrativas y contables). Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. En: <http://scoif.com/revistas/index.php/economicas/article/view/74>
- PITA FERNÁNDEZ, Salvador y PÉRTEGAS DÍAZ, Sonia; (Última actualización 27 de Mayo del 2002). Investigación cuantitativa y cualitativa, fisterra. En: [http://fisterra.com/mbe/investiga/cuanti\\_cuali/cuanti\\_cuali2.pdf](http://fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali2.pdf)
- RODRÍGUEZ PULIDO, Josefa y AGUIAR PERERA, María Victoria; (2015). Fortalezas y debilidades de la gestión universitaria desde la visión de los gestores. En: *Revista Iberoamericana de educación*, Vol. 67. 67 – 82 p.
- RODRÍGUEZ QUEZADA, Estela, CISTERNA CABRERA, Francisco & GALLEGOS MUÑOZ, Cecilia; (2011). El sistema de prácticas como elemento integrante de la formación profesional. En: *Revista Scielo*, 40(159), 67-85.
- SANCHEZ SUESCUN, Juan Francisco. Desarrollo estratégico y operativo de las redes sociales del centro de consultorio empresarial de la universidad de los llanos. Facultad de ciencias económicas. Programa de mercadeo. Villavicencio Meta, 2015, p. 1-61. Trabajo de grado (Mercadeo). En: Repositorio Unillanos.
- SAAVEDRA, Felipe Uribe; CRIADO, Josep Rialp; ANDREU, Joan Llonch. El uso de las redes sociales digitales como herramienta de marketing en el desempeño empresarial. Cuadernos de administración, 2013, vol. 26, no 47, p. 205-232.
- VERGARA SCHMALBACH, Juan Carlos, FONTALVO HERRERA, Tomás & DUARTE ACOSTA, Marilyn; (2013). Aplicación del Método Search para el Diseño de Escenarios Futuros en el Consultorio Empresarial de la Universidad de Cartagena (2012–2022). En: *Prospectiva*, 11(1), 40-49.
- VERA COLINA, Mary & MORA RIAPIRA, Edwin; (2011). Líneas de investigación en micro, pequeñas y medianas empresas. Revisión documental y desarrollo en Colombia. En: *Revista de la facultad de ciencias: Tendencias*, 12(1), 213-226.
- WELLER, Jürgen. (2007). La inserción laboral de los jóvenes: características, tensiones y desafíos. Unidad de Análisis Macroeconómico, División de Desarrollo Económico, CEPAL. En: *Revista de la CEPAL*.