



*Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.*



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

## **Efectividad de La Consultoría en la Mipyme en Puerto Vallarta, Bajo La Alianza de Cooperación Universidad-Estado**

MANUEL ERNESTO BECERRA BIZARRÓN.\*  
GABRIELA DEL CARMEN OLIVARES ÁLVAREZ.\*  
ELBA MARTINA CORTÉS PALACIOS.<sup>1</sup>

### **Resumen**

En el municipio de Puerto Vallarta la principal actividad económica es el turismo y el sector esta constituido principalmente por MyPimes. La Univa Plantel Vallarta, viviendo su Misión y atendiendo a los lineamientos y objetivos institucionales, opera el programa Provemus de consultorías universitarias en alianza con Fojal, Coecytjal y el Ayuntamiento de Puerto Vallarta, el cual busca elevar la competitividad de las Pimes en Puerto Vallarta y potencializar las habilidades y capacidades de los alumnos. Un total de 148 empresas han sido atendidas hasta el 2011, sin embargo los números solo establecen la cobertura lograda hasta el momento y no la efectividad de los esfuerzos de la alianza universidad-estado. El objetivo de la presente investigación es analizar la efectividad de la consultoría y los esfuerzos de las entidades participantes. La presente investigación corresponde a un trabajo no experimental o ex postfacto, el diseño fue transeccional descriptivo.

**Palabras Clave:** Consultoría, Efectividad, Provemus.

### **Abstract**

In the municipality of Puerto Vallarta's main economic activity is tourism, this sector is mainly made Pimes. The Squad Univa Vallarta, living their mission and following the guidelines and institutional objectives, the program operates Provemus university consultancy in partnership with Fojal, COECYTJAL and the city of Puerto Vallarta, which seeks to raise the competitiveness of the MyPime in Puerto Vallarta potentiate the skills and abilities of students. A total of 148 companies have been served until 2011, though the numbers only establish the coverage achieved so far and the effectiveness of the efforts of the university-state partnership. The objective of this research is to analyze the effectiveness of the consultancy and the efforts of the participating entities. This research is for a job or ex post facto nonexperimental, descriptive design was transactional.

**Keywords:** Consulting, effectiveness, Provemus.

---

<sup>1</sup> Universidad Del Valle De Atemajan, Univa-Campus Vallarta.

## **Introducción**

Ante los retos de la globalización, crisis económicas, sociales y políticas en el mundo, la sociedad exige profesionistas con valores y mejores competencias tanto profesionales como personales, que puedan enfrentar y resolver con creatividad, situaciones diversas en un contexto regional, nacional e internacional. Aumentar la competitividad y productividad en un país como México, es un reto que implica fusionar recursos, conocimientos, inteligencia, talento y esfuerzo de gobierno, empresas y universidades.

Es un hecho que la economía se mueve a través de la producción de bienes y servicios en un determinado marco geográfico, político, social y económico; de tal forma que si ese movimiento se refleja en un crecimiento económico y social, entonces se genera riqueza. En el reto de crear riqueza para mejorar la calidad de vida de la población, deben intervenir de manera enérgica a través de una estrategia de vinculación, el gobierno, las empresas y las universidades, haciendo sinergia para lograr resultados más rápidos y favorecedores.

Asimismo, en función de sus Lineamientos Estratégicos, pretende la vinculación con las instancias educativas, sociales, de gobierno, empresariales y religiosas, nacionales e internacionales, a través de la cooperación en programas y servicios que responden objetivamente a sus expectativas, mediante la participación de la comunidad universitaria en proyectos, programas y eventos que coadyuvan a la formación profesional e integral de los estudiantes del Sistema Universitario.

La Univa Plantel Vallarta, viviendo su Misión día tras día y atendiendo a los lineamientos y objetivos institucionales, tiene dentro del Centro de Desarrollo Empresarial (Cedem) entre otros proyectos, el denominado consultorías universitarias. Este proyecto de cooperación con los gobiernos estatal de Jalisco y municipal de Puerto Vallarta, así como con empresarios de la región

Jalisco es considerado uno de los estados más dinámicos dentro de la economía nacional. En el año 2006, representó el cuarto lugar en generación de PIB (Producto Interno Bruto), con una aportación del 6.2% del producto nacional. Uno de sus municipios más importantes es Puerto Vallarta, cuya población es de 255,681 habitantes, según el Censo de Población y Vivienda 2010. El uso de suelo es para: Agricultura (11.96%) y zona urbana (7.81%), ya que la mayor parte su territorio está ocupado con una vegetación de: selva (62.14%), bosque (13.36%), pastizal (4.63%) y manglar (0.09%).

La importancia económica de Puerto Vallarta resulta indudable, pues sus indicadores económicos muestran una elevada superioridad en comparación con la mayoría de los municipios del Estado. De acuerdo con los cálculos del economista catedrático de nuestra Universidad, Hugo Rojas Silva, el

PIB municipal, calculado para el año 2000, aporta el 3.64% de la producción del estado de Jalisco, que, considerando la existencia de 125 municipios, puede considerarse sobresaliente.

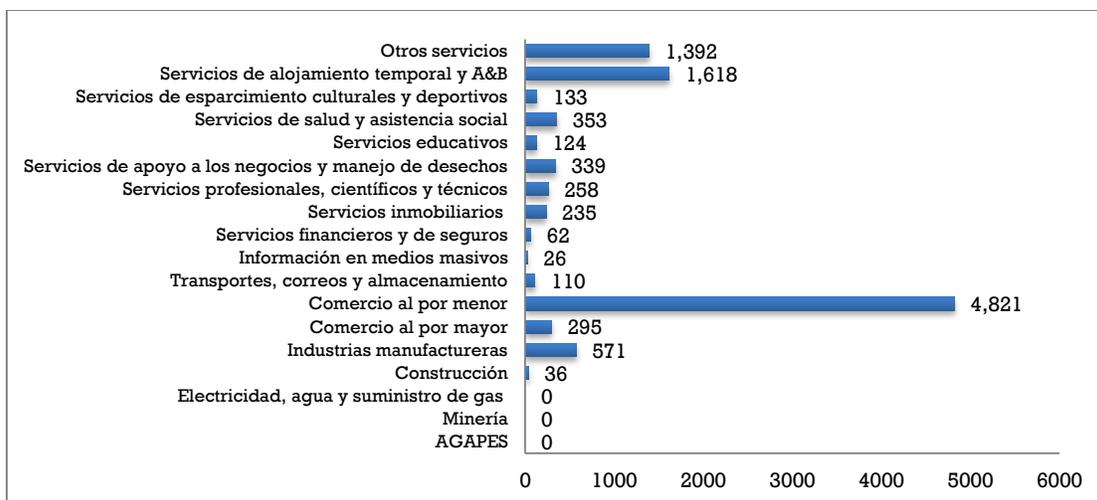
Respecto del PIB per cápita, el municipio de Puerto Vallarta reporta un ingreso de \$9,694.10, mientras que en Jalisco es de \$7,411.80 y el total nacional es de \$7,495.50 (Sistema Estatal y Municipal de Bases de Datos, 2000). En lo que concierne al empleo, aunque ha bajado la cantidad de empleos registrados, el municipio conserva 49,775 trabajos permanentes y eventuales urbanos (al cierre del año 2010), hecho que lo posiciona en el quinto sitio de creación de empleos dentro del Estado, ubicándose como el primer generador de empleos de la entidad, fuera de la Zona Metropolitana de Guadalajara (SEIJAL, febrero de 2011).

Puerto Vallarta logró en pocos años, pasar de ser un pueblo pequeño a convertirse en uno de los principales destinos turísticos del país. Sin embargo, el municipio ha mostrado una marcada tendencia al turismo masivo, con una consecuente pérdida de competitividad, caída de precios en sus productos turísticos y atracción de turistas con bajo nivel de ingresos. Por ello, en diversos foros se ha señalado la urgente necesidad de desarrollar redes empresariales de Mipyme (micro, pequeñas y medianas empresas) enfocadas a actividades diferentes del turismo, que brinden soporte a la región, en caso de cualquier contingencia relacionada con dicha actividad.

La principal problemática detectada en los servicios de apoyo a la actividad económica se debe a la falta de una normatividad clara que permita regular las actividades de crecimiento y disminuir la dificultad para la articulación de proyectos productivos y formar una mayor coordinación gubernamental entre los tres niveles de gobierno ( H. Ayuntamiento Constitucional de Puerto Vallarta, 2010).

La economía municipal se orienta casi por completo al sector turístico, ha atraído importantes inversiones; pero es muy baja la oportunidad de obtener un crédito para desarrollar otra actividad que no esté relacionada con el turismo. En Puerto Vallarta con relación al número de unidades económicas por sector, la mayor cantidad se concentra en el comercio al por menor, con un 46% del total, que representa 4,821 unidades; en segunda instancia los servicios de alojamiento temporal con un 16% que representa 1,618 unidades.

### **Figura 1: Unidades Económicas por Sector Económico**



Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI 2009.

Sin embargo, en cuanto a la generación de empleos de las unidades económicas mencionadas *supra*, la situación evoluciona, ya que predomina la población ocupada en los servicios de alojamiento temporal con un 30% del total; en segundo lugar el comercio al por menor con un 28% y en tercer instancia los servicios de apoyo a los negocios, con un 10% del personal ocupado.

**Figura 2: Personal Ocupado Por Actividad Económica**



Fuente: Elaboración propia con datos INEGI 2009

El sector que mayor cantidad de personal ocupado concentra es el de servicios de preparación de alimentos y bebidas, que presenta 108,777 empleos. En segundo lugar, el sector de alojamiento temporal, que mantiene una población ocupada de 26,572 personas.

Un total de 156,515 personas, el 86.48% de la Población Económicamente Activa (PEA) labora en actividades relacionadas con el turismo, por lo que podemos concluir que ésta es la principal actividad económica de Puerto Vallarta y la mayor fuente de empleo para sus habitantes.

Corroboramos lo anterior al analizar las unidades económicas que operan en el municipio, pues de 6,715 negocios registrados, 172 son hoteles y servicio de alojamiento temporal y 1,446 se dedican a preparación de alimentos y bebidas; es decir, 1,618 establecimientos que conforman el 24.09% de las unidades económicas de la ciudad. Otra cantidad fuerte, 1,959 negocios, se dedican al comercio de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco, que en su mayoría sirven de apoyo a los establecimientos restauranteros y hoteleros; conformando el 29.17% del total. Una vez más, 53.26% de las unidades económicas que funcionan en el municipio, giran en torno a las actividades turísticas.

La información precedente pone de manifiesto la urgencia de proponer alternativas de fomento a negocios bajo el enfoque del desarrollo sustentable, cuyo propósito sea incrementar el ingreso y mejorar el nivel de vida de la población, a través de la consolidación y competitividad de empresas de la industria turística. Puerto Vallarta y la región que le rodea, necesitan redefinirse y buscar nuevos nichos de mercado y sobretodo, actividades empresariales innovadoras que le permitan protegerse ante una eventualidad que el turismo pudiese provocar en la comunidad. Las instituciones educativas deben jugar un papel preponderante dentro de la exigencia de diversificación económica del municipio.

Las Mipyme aportan dinamismo a la economía de nuestro país en general, y de Jalisco en particular, pues constituyen 97% de las empresas en México y generan alrededor de 79% de todos los empleos existentes. Infortunadamente, cerca de ocho de cada diez Mipyme que nacen en nuestro país, fracasan en el primer año de vida (El Informador, 2011).

Ya que una porción importante del PIB, así como de los empleos generados en cualquier economía, corresponden a las Mipyme, se crearon las consultorías universitarias como un elemento coadyuvante con su desarrollo y la resolución de sus problemas; lo cual, a su vez, contribuye al crecimiento económico, la creación de empleo, y el bienestar de la población.

Actualmente existen varias modalidades de consultoría, sin embargo este fenómeno tiene más de cien años de existencia. Aunque la consultoría como institución tiene sus antecedentes en el Siglo XIX, como profesión ha existido siempre y tiene sus orígenes en los ancianos de las tribus primitivas y en la cultura helenística, que se auxiliaban de expertos para resolver problemas de suministro, almacenaje y distribución (López Lorenzo, León Santos, & Portela Lara, 2007).

La Segunda Guerra Mundial y los años de posguerra, constituyeron la época de oro de las consultorías, impulsada por la expansión de las empresas, el desarrollo de una nueva economía y la

internacionalización de la industria y el comercio. A partir de entonces, este tipo de servicios se ha desarrollado en igual medida que el conocimiento de los consultores. En los países desarrollados, las consultorías han tenido gran influencia, tanto en la actividad humana como organizacional.

Según datos vertidos en el Consult (II Congreso Internacional de Consultores), mediante un estudio informétrico realizado a 23,700 casas consultoras de EE.UU., se observó un crecimiento acelerado del número de éstas, al aumentar la cifra de 5,000 a 25,000 en 1996 (Silva, 2004). Entre las principales debilidades del sector se encuentran el reducido tamaño empresarial, la dificultad para formar consultores, la insuficiente valoración de esta actividad, la falta de promoción del sector y escasa valoración del servicio técnico ofrecido (López Lorenzo, León Santos, & Portela Lara, 2007).

En países como México, la mayoría de las empresas no accede a los servicios de consultoría, lo que constituye una restricción considerable para el desarrollo de sus ventajas competitivas. Los consultores mejor preparados se retiran de las empresas, con lo que provocan pérdidas en el capital intelectual. Surgen entonces los consultores independientes, que alcanzan una proporción importante, aunque la afluencia de firmas de consultoría internacionales, hace difícil el crecimiento del sector (López Lorenzo, León Santos, & Portela Lara, 2007).

Compartiendo la misión de fortalecer las empresas de Jalisco, Fojal (Fondo Jalisco de Fomento Empresarial), Coecytjal (Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología del Estado de Jalisco) y Univa Plantel Vallarta, ofrecen el programa de Consultorías Universitarias con aportaciones tanto materiales, como intelectuales. El proyecto de Consultorías Universitarias Univa Vallarta, inició operaciones en septiembre de 2007 con el propósito de vincular a la Universidad con las Mipyme establecidas en Puerto Vallarta.

En el proyecto se han incorporado estudiantes para vivir una experiencia de trabajo real con las Mipyme. La modalidad de participación de estudiantes, en un principio fue a través de la prestación de servicio social y prácticas profesionales, y actualmente -además de lo anterior- se mantienen vinculadas materias académicas con el proyecto. La mayoría de los programas de consultoría nacen con la premisa de ayudar a crear empleos y lograr empresas rentables. Para conseguirlo, se busca que los estudiantes, asesorados por profesores e investigadores, pongan en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas.

En lo que concierne al Gobierno municipal de Puerto Vallarta, entre sus objetivos reconoce la necesidad de apoyar al sector productivo del municipio. Por su parte, Fojal busca otorgar una respuesta a las necesidades de asesoría integral, capacitación y financiamiento para las Mipyme del estado de Jalisco, impulsando con ello la creación, sobrevivencia y consolidación de las mismas. El compromiso del Fojal es operar de manera eficiente, profesional y bajo un esquema de

corresponsabilidad social; brindando la mejor alternativa de financiamiento, capacitación y consultoría para el desarrollo de sus proyectos, impactando positivamente en el posicionamiento de Jalisco como el mejor Estado para hacer negocios (Gobierno de Jalisco, 2011).

Por su parte, el Coecytjal favorece la creación y vinculación de nuevos institutos de investigación y desarrollo tecnológico, fundamentalmente del sector productivo, académico y social.

Con tales ideas claramente identificadas, la Univa Vallarta creó el Centro de Desarrollo Empresarial (Cedem), cuyo propósito es fortalecer a las micro y pequeñas empresas de la región y ayudarlas a resolver problemas por medio de desarrollo de habilidades directivas, proyectos estratégicos, elección de áreas de oportunidad y reconocimiento de mejores prácticas empresariales, a través de la metodología de las Consultorías Universitarias.

De igual forma, el Cedem coadyuva al aprovechamiento de los recursos y programas que el Gobierno del Estado pone a disposición de las unidades empresariales de Jalisco, al brindar asesoría para el cumplimiento de requisitos establecidos en los programas que se ofrecen a través de organismos tales como Fojal y Coecytjal y con el apoyo del gobierno local.

De los ocho programas que guían las actividades del Coecytjal; en las Consultorías Universitarias Univa Vallarta, se aprovecha el Programa de Vinculación Empresa Universidad (Provemus). Se trata de una actividad que, mediante la creación de metodologías o prototipos propios, apoya el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas en la resolución de problemas específicos, por un grupo multi e inter disciplinario de alumnos guiados por un profesor-consultor. El Provemus enuncia la necesidad de innovar en los sistemas educativos y de mejorar los sectores productivos, lo que implica una estrecha relación de cooperación entre las instituciones educativas y las empresas beneficiarias, mediante el cual el sector académico y el sector productivo participan conjuntamente para mejorar las condiciones del quehacer económico de éste último.

En esta alianza universidad-estado se vive en realidad el proceso de aprender mediante la participación conjunta de educadores, estudiantes, empleados y empresarios. Los profesores y alumnos amplían sus conocimientos, habilidades y experiencia profesional, mientras que el sector productivo se beneficia mejorando sus procesos, estilos de trabajo, productos, materiales; innovando su tecnología, impulsando el desarrollo humano y adquiriendo conocimientos de metodologías para ser más competitivo; logrando así contribuir en la mejora económica y social de la comunidad, siempre y cuando existan las condiciones favorables o adecuadas y comprometidas del sector productivo y las instituciones educativas, reconociendo y respetando las misiones, recursos, cultura, funciones, ámbitos de acción y objetivos operativos de ambos grupos.

La intención es alentar y apoyar principalmente a la microempresa y, en su caso, a la pequeña empresa que no cuente con los elementos económicos o técnicos para su desarrollo, (Convenio

Fojal- Univa, Declaración III, inciso A), conjuntando esfuerzos de las partes para desarrollar y operar dentro del Provemus con el fin de generar y fortalecer la vinculación entre empresas ubicadas en Puerto Vallarta, y la Institución, Plantel Vallarta; así como para apoyar la modernización de las Mipyme jaliscienses, mediante la realización del proyecto (Convenio Provemus, Coecytjal, Univa Vallarta, Cláusula Primera).

De las aproximadamente 4.2 millones de unidades productivas que existen registradas en el territorio nacional, el 99.8% son Mipyme, las que contribuyen de manera fundamental al crecimiento económico de México, al generar el 52% del PIB y 72% del empleo en el país (Gobierno Federal, 2007). Siguiendo la tendencia nacional, las empresas atendidas en el Cedem Vallarta, en un 64% pertenecen al tamaño micro; 32% a la estratificación de mediana y 4% mediana.

Hablar de Mipyme genéricamente se refiere a las unidades económicas de baja capitalización que operan como unidades económicas de carácter familiar, lo que limita la capacidad de gestión empresarial (habilidades, destrezas y conocimientos) de su conductor. La exigencia de un cierto nivel de eficiencia interna (de estructura y de funcionamiento), que permita la generación suficiente de excedentes para reinvertir, es la exigencia de la que parten muchas pequeñas empresas. De igual forma, expandir el mercado para el crecimiento, pues sólo pueden madurar las microempresas que producen para un mercado en crecimiento o con demanda insatisfecha y que, adicionalmente, puedan tener una ventaja competitiva aún frente a empresas más grandes. Los mercados en los que se desempeñan las empresas entonces, revisten vital importancia para establecer estrategias de fortalecimiento y desarrollo, labor que se identifica de manera conjunta entre el empresario, el consultor, y los alumnos involucrados en el proceso. Los giros de las empresas atendidas son preponderantemente la comercialización, seguida de los restaurantes y de manera lejana, por los servicios de salud.

A través de la Consultoría Universitarias, se ha logrado atender 148 empresas a lo largo de 4 años, desde su inicio en septiembre de 2007 y hasta marzo de 2011, con la participación de consultores y alumnos, en su papel de consultores junior. Se han generado productos diversos como: manuales operativos, capacitación en diversos temas, incorporación de sistemas administrativos innovadores, estrategias de publicidad y promoción, estudios de servicio al cliente, entre otros, sin embargo los números solo establecen la cobertura lograda hasta el momento y no la efectividad de los esfuerzos de la alianza universidad-estado.

## Objetivo

Es por lo anterior que se realizó la presente investigación, siendo el objetivo analizar los niveles de mejora en todos los involucrados en el programa de consultorías universitarias para el aprovechamiento del Provemus, lo que permitirá conocer la efectividad de la consultoría y los esfuerzos de las entidades participantes, no sólo en la situación administrativa y financiera de las empresas beneficiadas, sino también, en las habilidades y capacidades de los alumnos.

## Metodología

La presente investigación corresponde a un trabajo no experimental o *ex postfacto*, se trata de una investigación donde no se hicieron variar de forma intencional las variables independientes. La metodología para la construcción de los indicadores utilizados, con base en preguntas y respuestas, se realizó pensando en preguntas que generalmente un usuario de la información se plantea, así como de las variables que resaltan dentro de los indicadores de éxito plasmados en los programas tabla 1.

**Tabla No. 1: Indicadores de éxito en las consultorías para los organismos que intervienen**

	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
<i>Provemus</i>	Mejorar el sector productivo de Mipymes	Unión de esfuerzos entre los participantes Detección de problemáticas que afectan el desempeño eficiente Propuestas e instrumentación de soluciones Ampliación de la visión del empresario Fomento de una cultura al compartir ideas innovadoras con experiencia empresarial
	Preparar al alumnos para enfrentar los problemas en su desarrollo laboral	Contribución al diseño de un modelo de vinculación Enriquecimiento de la formación académica de los jóvenes <i>Apertura de espacios profesionales a futuros egresados</i>
<i>Univa</i>	<i>Vinculación</i>	<i>Instituciones</i> <i>Empresas de los sectores de la región</i> <i>Participación universitaria en los sectores</i>
	<i>Formación profesional e integral de los estudiantes</i>	<i>Cocimiento</i> <i>Habilidades</i> <i>Experiencias</i>
	<i>Aplicación de conocimientos de los alumnos aprendidos en el aula.</i>	Practica y experiencias
<i>Coetcyjal</i>	Mejora de las Mipymes del sector productivo en:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Procesos</i></li> <li>• <i>Estilos de trabajo</i></li> <li>• <i>Productos</i></li> <li>• <i>Materiales</i></li> <li>• <i>Innovación de su tecnología</i></li> <li>• <i>Desarrollo humano</i></li> <li>• <i>Metodologías</i></li> </ul>
		<i>Perfiles profesionales de los consultores</i>

*Fuente: Elaboración propia con base en Coecitjal, 2011; CEDEM, 2011*

Así para la presente investigación se utilizó el nivel ordinal con tres categorías mutuamente excluyentes y exhaustivas, pero cuya magnitud de diferencia no es conocida. El diseño es transeccional descriptivo, cuyo propósito es indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan las variables y así proporcionar una visión de la comunidad estudiada. De acuerdo con lo explicado en el subtema anterior, se desarrollaron tres instrumentos, para aplicar al mismo número de involucrados en el programa: Para las empresas beneficiadas; para los consultores participantes, y para los estudiantes involucrados.

En el diseño de instrumentos para el presente trabajo, se decidió plantear preguntas cerradas, de manera que los sujetos, empresarios, consultores y estudiantes, dispusieran de una serie de posibles respuestas entre las cuales elegir la que considerara más apropiada. Se utilizaron categorías ordinales y por intervalos, cuyo orden va desde sus valores más altos hasta los más bajo, donde el valor más alto es “mejoró” y el valor más bajo es “sin cambio” de tal forma que los sujeto son ordenados en la escala en función de su posición agradable o desagradable, sin que aporte ninguna idea sobre la distancia que existe entre ellos.

Para el proceso de validación de los cuestionarios- instrumentos, en primer lugar se procedió a la depuración de los ítems, en un ejercicio de revisión exhaustiva del cuerpo de investigadores de la Univa Vallarta. El panel de investigadores, conformado por 4 doctores y 5 maestros (con grado obtenido en diferentes áreas de conocimiento), proporcionó información para mejorar el cuestionario con el objetivo de que cumpliera con el propósito y objetivos del estudio. Las recomendaciones del panel se orientaron a facilitar la claridad de las preguntas, la relevancia de las mismas y el número adecuado de ítems.

Una vez realizadas las adecuaciones necesarias, se aplicaron los tres modelos diferentes de instrumentos, en la prueba piloto correspondiente. Se estableció que los ítems con dificultad baja o alta (frecuencia de respuestas positivas inferior al 5% y superior al 95%) serían eliminados del cuestionario, por su bajo poder discriminante. En lo que se refiere a la validez o capacidad del cuestionario para medir aquello para lo cual ha sido diseñado, se procedió a utilizar el método de validez de contenido, en cuyo procedimiento la prueba piloto revistió un carácter determinante.

El tipo de muestra utilizado fue de tipo intencional, así todos los elementos fueron seleccionados bajo estricto juicio personal de los investigadores. Al realizarse una administración directa, a través

de la técnica de *focus group*, se anotaron las observaciones para las preguntas en las cuales los participantes tuvieron dificultad en contestar, para así poder efectuar las debidas correcciones. Finalmente, se determinó el índice de consistencia denominado alfa( $\alpha$ ) de Cronbach, a través del programa de estadística conocido como SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) por sus siglas en inglés, versión 20.

Quedaron excluidos alumnos y profesores del plantel que no hayan participado en el programa de consultorías o bien, que se hayan integrado a partir del año 2012.

Tomando en consideración que la población, en el caso de las empresas atendidas por el Cedem Vallarta es relativamente pequeña desde sus inicios en el 2008, pues sólo se han atendido 138 empresas, de una base inicial de 148, en la cual había empresas que repitieron la consultoría.

Respecto de los consultores, la población fue aún más pequeña, conformada por sólo 27 individuos. La población más numerosa del estudio, fue conformada por 432 alumnos que han participado en el programa Provenus.

## **Resultados**

Entre los indicadores del programa, para el presente trabajo se determinaron objetivos de valor de la producción, inversión y empleo por parte de las empresas participantes. En cuanto a los resultados obtenidos a raíz de la consultoría, un poco más de la mitad de los encuestados (57.2%) consideró un resultado favorable de la producción y las ventas. Sin embargo, no se notó la misma tendencia en lo que concierne a la inversión, ya sea en maquinaria y equipo o bien en tecnologías de la información, pues la mayor parte de respuestas demuestran que no hubo cambios al respecto.

En cuanto a la generación de nuevos empleos, también más del 60% de las respuestas giraron en torno a que no hubo cambios. Pero sobre los empleos ya existentes, se pudo constatar que las relaciones laborales, la capacitación otorgada a los trabajadores, el nivel salarial y la prevención de accidentes, mostraron en general mejoría gracias a las consultorías. Esto nos permite inferir que el programa, si no coadyuva a la generación de nuevos empleos de manera significativa, sí contribuye a mejorar los ya existentes por lo menos, en cuanto a satisfacción, seguridad y otras variables importantes para los trabajadores y que influyen en la estabilidad del personal.

En primer lugar se midió la contribución de las actividades de consultoría, en la formación integral de los alumnos participantes, obteniendo interesantes resultados. Más del 80% de los encuestados, obtuvieron una fuerte contribución del trabajo en consultorías, para desarrollar su autonomía profesional y sus capacidades generales, aspectos que no se puede cubrir por completo en las aulas. El desarrollo personal es otro factor fundamental en la formación profesional del alumnado, donde se encontró que mientras tres cuartas partes de los alumnos participantes se beneficiaron de la

experiencia, una cuarta parte manifiesta no haber modificado su desarrollo en lo personal. Esto refleja que la consultoría, aun cuando incide de manera positiva en la formación integral de sus estudiantes, estos últimos aprovechan la experiencia más en el aspecto profesional que el personal. Incluso en lo concerniente a la adquisición de normas, actitudes y cualidades personales específicas de la profesión, es el ítem que mas alto porcentaje de inicio presenta con un 20% del total, y una vez más, un resultado positivo de la experiencia de la consultoría, para el 80% de los jóvenes encuestados.

Dentro de las principales preocupaciones gubernamentales esta la competitividad de los sectores empresariales, pero mas aún de las unidades que enfrentan grandes retos como lo son las micro y pequeñas empresas, la cuales presentan una serie de problemas derivados de la falta de perfiles y culturas empresariales profesionales. En consecuencia una de las áreas con mayor atención en la consultoría es gestión administrativa, donde se apoyó principalmente en el inicio de diagnósticos situacionales, así mismo la mayoría los empresarios con un 53.1% opinaron que la mayor mejoría se dio en el área operativa y en el marco estratégico con un 42.9%, de acuerdo con estos resultados, en promedio el 78.65% de los empresarios consideraron que los indicadores de la gestión administrativa iniciaron o mejoraron, después de recibir los servicios de la consultoría, con lo anterior se puede destacar que se logró una contribución destacada en la cultura del análisis para la toma de decisiones.

En cuanto al cumplimiento de cuestiones normativas como son el marco legal de la empresa, normatividad sobre seguridad e higiene y cumplimiento de normas mexicanas e internacionales, no se obtuvo un avance significativo, con respecto a estos indicadores, por lo que solo destaca el hecho de que el 22.4% de las empresas iniciaron con el cumplimiento del marco legal de las empresas y el 34.7% de estas mejoraron en el cumplimiento de seguridad e higiene. Lo anterior nos deja con resultados en su mayoría negativos, lo que coloca esta área en una de las principales oportunidades de intervención para la consultoría.

En cuanto a los resultados en el rubro de gestión de riesgos, los resultados son claros sólo en el 12.2% de las empresas iniciaron inversión en seguridad física y en la realización de simulacros y solo el 12.2% de las empresas mejoraron en la inversión para la seguridad física. Además se observa que en promedio el 76.56% de las empresas no percibieron un cambio en este rubro.

La responsabilidad ambiental y social de las empresas consultadas mostró los siguientes resultados, después de participar en el programa de consultorías el 26% de las empresas dieron inicio al ahorro en el uso de recursos, se alcanzó una importante mejoría con un 24.5% de empresas en el perfeccionamiento de control de generación de basura, un 22.4% el ahorro de recursos y con un 12.2% de participación en proyectos sociales.

La intervención en las empresas hacia la búsqueda de nuevos mercados arrojó los siguientes datos: tanto la elaboración de estudios de mercado, como la incursión en nuevos segmentos, iniciaron para el 34.7% de los encuestados, así como la realización de publicidad y promoción, en el 26.5% de las empresas. Sin embargo, este último indicador mostró un 36.7% de mejoría en comparación con un 28.6% en la elaboración de estudios de mercado e incursión en nuevos segmentos, y finalmente, los tres indicadores muestran que un 36.7% de las empresas no tuvieron cambios sobre el particular.

Las opiniones de los alumnos sobre los consultores, con la percepción de estos últimos sobre sí mismos. En cuanto al liderazgo, el 100% de respuestas resultaron positivas, y en cuanto al coaching, para casi el 90% de los consultores encuestados, mientras que una tercera parte de los alumnos considera que su consultor líder no le merece una respuesta positiva.

En el mismo tenor, a todos los participantes se les formuló la misma pregunta abierta: ¿volvería a participar en el programa de consultorías? Los empresarios que dieron una respuesta afirmativa, fueron más del 80% de los encuestados, mientras que la totalidad de los consultores dijeron que sí. El punto discordante y que merece mayor atención, corresponde a los alumnos, ya que sólo la mitad de ellos respondieron positivamente. Esto nos habla de que, entre las partes involucradas, la experiencia es absolutamente positiva para los consultores, en menor medida para las empresas, pero para la mitad de los alumnos no está representando una actividad que deseen repetir voluntariamente.

En cuanto a las empresas, cabe destacar que más de la mitad expresaron haber obtenido buenos resultados, aunque no todos volverían a participar. Entre las opiniones negativas, se mencionó que el proyecto representó mucho esfuerzo y también que existió una mala coordinación de actividades entre los involucrados.

Como ya se mencionó, en el caso de los consultores el 100% respondió de manera afirmativa, y más de la mitad de los encuestados consideró como razón principal que la experiencia favorece su crecimiento profesional, personal y económico. El segundo motivo (40%) fue la experiencia positiva y de aprendizaje y con un bajo porcentaje (6.7%), la relación y contribución al sector empresarial. En cuanto a los alumnos, debemos detenernos a reflexionar. De la mitad que manifestó su disposición a volver a participar en el programa de Consultorías, la razón principal versó sobre la práctica profesional que se adquiere en el proceso, mientras que en segundo lugar, la experiencia resultó enriquecedora en todos los aspectos, lo que representa un éxito dentro de los objetivos de provemus, para el Coecytjal y la propia Univa.

En cuanto a los alumnos que indicaron que no volverían a participar en el programa de las consultorías universitarias, se encontró que el porcentaje más alto de negativa se relaciona con una

situación personal, pues una tercera parte manifestaron no tener el tiempo requerido por el programa.

Otra situación que afecta la disponibilidad de los alumnos para volver a participar en el programa de consultoría, requiere de más atención por parte de las autoridades universitarias, ya se genera por parte del profesor-consultor. En este sentido, el 23.6% de los alumnos percibe que su consultor líder no le prestó la atención e interés que el alumno desearía haber obtenido.

Por lo que concierne al CEDEM y la visualización que los alumnos tuvieron de la coordinación de los trabajos de consultoría por parte del personal, una tercera parte de las respuestas abiertas versaron sobre la organización y control del área como elemento desmoralizante de participación. Únicamente un pequeño porcentaje (10%) de la población de alumnos que manifestaron una respuesta negativa, argumentaron que la experiencia no les generó aprendizaje nuevo o no les gustó.

La percepción de los participantes sobre la adquisición de conocimientos nuevos mediante la práctica en la consultoría, mostró un alto porcentaje de resultados positivos, estos reflejan que este es uno de los aspectos que aportó en mayor grado a la formación de los estudiantes, ya que como se observa en la gráfica, el 85.8% considera que inició y mejoró (21.1% y el 64.7%) sus conocimientos sobre programas y proyectos; y el 82.4% sobre el uso de herramientas de trabajo (20.2% y el 62.2%) y el 79.8% en sus métodos de trabajo (21.0% y el 58.8%)

En cuanto a las normas, actitudes y cualidades personales que la consultoría debe fortalecer en los estudiantes, el 32.8% consideró que gracias a su participación en consultoría inició la integración de estos aspectos, mientras que el 42.0% notó una mejora, es decir el 74.8% logró el objetivo y solo un 24.4% reportó no percibir cambios. En el transcurso de la preparación profesional los estudiantes se van formando expectativas sobre su propio desarrollo y formación. Por ello, se midió la consultoría como una actividad extracurricular que contribuye con la modificación de su propia expectativa. El resultado de las encuestas es que el 31.1% cree que inició una expectativa con respecto a su formación a raíz de su participación en el programa, mientras que el 42.0% mejoró sus expectativas, lo que representa un 73.1% de participantes que reflejan un resultado positivo, únicamente el 26.1% no lo percibió. En consecuencia de lo anterior, se midieron las habilidades de los alumnos en dos grandes aspectos: entusiasmo y uso de tecnologías, y trabajo en equipo. En las técnicas para resolver problemas, el 13.3% respondieron que iniciaron, mientras que el 66.7% mejoraron; el 13.3% reporta no haber tenido cambio y se perdieron el 6.7 de las respuestas. La segunda opción presenta similar orientación, con el 20.0% de respuestas como inició, 66.7% como mejoró y el 13.3% restante, sin cambio.

Relativo a las habilidades propias de la consultoría, el tema destacable es la comunicación, donde el 100% de los encuestados brindó una respuesta positiva, al considerar el 80.0% que iniciaron dicha habilidad y el 20.0% restante logró una mejora. El 6.7% iniciaron sus habilidades para saber escuchar y el 80.0% las mejoraron, mientras que el 13.3% no vieron cambios.

### **Conclusiones y propuestas**

Es necesario contar con una herramienta para el buen funcionamiento de los proyectos y la administración de los mismos, plantear reglas, procedimientos y políticas claras, además de centrar la medición del éxito en la obtención de los resultados planeados y no enfocarse a la obtención de indicadores y reglas excesivos. Es entonces necesario desarrollar reglas y políticas para los programas de vinculación, pero tomando en cuenta la necesidad de que éstas sean flexibles para las situaciones que se van a presentar (COECYTJAL, 2010)

Se considera que el sistema productivo en general y las empresas en particular, son las depositarias de la riqueza de una nación, al generar producción, empleos y conocimientos. Sin embargo, para dar respuesta a los cambios que se suscitan en el mundo, deben formar parte de redes y alianzas que incluyen a otras empresas, pero también deben incluir a organizaciones que funcionan fuera del mundo productivo, como son las instituciones gubernamentales y por supuesto, las Universidades. En efecto, Con el proceso de apertura y globalización, la configuración de los sistemas de innovación y las redes dentro de los sistemas económicos se hace más relevante, tanto en los procesos de organización y gestión de la producción, como en la generación, difusión y acumulación de conocimiento y capacidades tecnológicas (Martínez, López, García, & Estrada, 2009).

Así, nos parece que entre los obstáculos empresariales que destacaron entre los resultados obtenidos, se puede inferir el desconocimiento de los beneficios de la consultoría universitaria por parte de los empresarios, la falta de recursos económicos, la carencia de un estímulo concreto y en algunos casos, la incertidumbre que generan los proyectos de consultoría y sus resultados. Entre los obstáculos de carácter general, pareciera ser la falta de coordinación entre los involucrados, así como la falta de comunicación recíproca. De igual forma, el factor tiempo cuenta de manera diferente en el medio académico y en el empresarial, aunque en los dos casos se haya dado un desplazamiento hacia el proyecto de corto plazo, en virtud de que la consultoría sólo abarca el período comprendido por un cuatrimestre escolar.

Asimismo, la consultoría universitaria acarrea las complejidades de mundos que no se conocen, que tienen culturas, valores, técnicas, funciones y posiciones institucionales diferentes. Articular las acciones y los conocimientos de unos y otros es un proceso lento, no se puede realizar de una vez,

sino a través de numerosas operaciones que permitan salir del propio juego, para entrar en la lógica del otro. Estas diferencias de culturas y posiciones, sin embargo, constituyen la mejor arma para la construcción de metas comunes; para que éstas se consoliden, se necesita el intercambio de información y actitudes de conexión para el bien común.

La consecuencia de la interrelación entre universidad y empresa es que ambas instituciones progresivamente pierden sus antiguos perfiles y perciben una nueva meta ya que la actividad de formación de recursos humanos y de investigación está más ligada a problemas concretos, directamente pertinentes al contexto en el cual se desenvuelve la actividad de los académicos (Casalet & Casas, 1998). Por lo anterior entre los pendientes de Univa Vallarta, podemos mencionar:

1. *Avanzar en la consolidación de proyectos de vinculación, aprovechando de mejor manera los recursos institucionales disponibles;*
2. *Progresar en la renovación de los académicos de la institución, que deberán cambiar sus actividades tradicionales;*
3. *Difundir la oferta de conocimientos acumulados y generados en el plantel, ante la comunidad empresarial y la sociedad en general;*
4. *Coadyuvar con la transformación de las pautas organizacionales, de las empresas de la región de influencia;*
5. *Promover más intensamente los cursos de formación continua, la misma existencia del Cedem, las opciones de las empresas para acceder a los universitarios, y todo aquello que contribuya para dinamizar la cooperación empresa-universidad.*

## **Referencias**

- H. Ayuntamiento Constitucional de Puerto Vallarta. (2010, Junio). *Gaceta Municipal de Puerto Vallarta, Jalisco*. Retrieved Noviembre 2011, from <http://www.puertovallarta.gob.mx/contenido/gaceta-municipal/pdf/Gaceta-No5-junio-plan-municipal-de-desarrollo.pdf>
- COECYTJAL. (2010). *MANUAL PROVEMUS*. GUADALAJARA: GOB DEL ESTADO JAL.
- COECYTJAL. (2011). Retrieved jun 22, 2011, from Gobierno de Jalisco, página electrónica oficial: [http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal!/ut/p/c5/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gz b2djr1AXEwMDZzdHA0-LwDCvEF9fD9dAI6B8pFm8T4iPh7FXkJGBf5iXs4FRmI-5pbllsKGBvzEB3eEg-\\_DrB8kb4ACOBvp-Hvm5qfoFuREGWSaOigDh-HZv/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZfNktDM0pVRDQwRzZERDBJQ1BGR](http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal!/ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gz b2djr1AXEwMDZzdHA0-LwDCvEF9fD9dAI6B8pFm8T4iPh7FXkJGBf5iXs4FRmI-5pbllsKGBvzEB3eEg-_DrB8kb4ACOBvp-Hvm5qfoFuREGWSaOigDh-HZv/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZfNktDM0pVRDQwRzZERDBJQ1BGR)

- Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología de Jalisco. (2011, 04 12). Manual del programa de vinculación empresa – Universidad (PROVEMUS). Jalisco, México. Retrieved from [www.seijal.jalisco.gob.mx/tecnológico/provemus.pdf](http://www.seijal.jalisco.gob.mx/tecnológico/provemus.pdf)
- Cossío, B. C. (2006). *Pedagogía Interactiva: un reto del educar UNIVA. Fundamentos teóricos.* (Vol. 1). Guadalajara, Jalisco: Dirección de Innovación y Desarrollo Educativo de la Universidad del Valle de Atemajac.
- El Informador. (2011). *El Informador en línea.* Retrieved jun 12, 2011, from <http://www.informador.com.mx/economia/2010/180482/1/nueve-de-cada-10-pymes-cierran-antesde-un-ano-por-dificultades.htm>
- Gobierno de Jalisco. (2010, oct 13). Retrieved nov 4, 2011, from Resumen Anuario 2009: [http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal!/ut/p/c5/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3ifEB8PY68gIwN3E38DA6OwMDMXc3cTAWnNl6B8JJK8v4mPsYGRm7-Po0uQq4FFgBkB3eEg-3DqBwKIvAEO4GiApt892NAcqD\\_MzcXd0dk9yMgMr\\_kg9\\_155Oem6hfkRhhkeuo6AgBjz0k6/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZfTFRMS](http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal!/ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3ifEB8PY68gIwN3E38DA6OwMDMXc3cTAWnNl6B8JJK8v4mPsYGRm7-Po0uQq4FFgBkB3eEg-3DqBwKIvAEO4GiApt892NAcqD_MzcXd0dk9yMgMr_kg9_155Oem6hfkRhhkeuo6AgBjz0k6/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZfTFRMS)
- Gobierno de Jalisco. (2011, ene 19). Retrieved nov 10, 2011, from ¿Porqué invertir en Jalisco?: [http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal!/ut/p/c5/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3ifEB8PY68gIwN3E38DA6OwMDMXc3cTAWnNl6B8JJK8v4mPsYGRm7-Po0uQq4FFgBkB3eEg-3DqBwKIvAEO4GiApt892NAcqD\\_MzcXd0dk9yMgMr\\_kg9\\_155Oem6hfkRhhkeuo6AgBjz0k6/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZfTFRMS](http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal!/ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3ifEB8PY68gIwN3E38DA6OwMDMXc3cTAWnNl6B8JJK8v4mPsYGRm7-Po0uQq4FFgBkB3eEg-3DqBwKIvAEO4GiApt892NAcqD_MzcXd0dk9yMgMr_kg9_155Oem6hfkRhhkeuo6AgBjz0k6/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZfTFRMS)
- Gobierno de Jalisco. (2011). *COEPO.* Retrieved jun 8, 2011, from Gobierno de Jalisco, página electrónica oficial: [http://coepo.jalisco.gob.mx/html/I\\_indicemarginacion.html](http://coepo.jalisco.gob.mx/html/I_indicemarginacion.html)
- Gobierno de Jalisco. (2011). *FOJAL.* Retrieved jun 22, 2011, from Gobierno de Jalisco, página electrónica oficial: [http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal!/ut/p/c5/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gz b2djr1AXEwMDZzdHA0-LwDCvEF9fD9dAM6B8pFm8T4iPh7FXkJGBf5iXs4FRmI-5pbllsKGBvzEB3eEg-DrB8kb4ACOBvp-Hvm5qfoFuREGWSaOigCDQc9m/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZfNktDM0pVRDQwRzZERDBJQ1BGR](http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal!/ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gz b2djr1AXEwMDZzdHA0-LwDCvEF9fD9dAM6B8pFm8T4iPh7FXkJGBf5iXs4FRmI-5pbllsKGBvzEB3eEg-DrB8kb4ACOBvp-Hvm5qfoFuREGWSaOigCDQc9m/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZfNktDM0pVRDQwRzZERDBJQ1BGR)
- Gobierno de Jalisco. (2012). Retrieved septiembre 14, 2012, from COECYTJAL: [http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal!/ut/p/c5/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gz b2djr1AXEwMDZzdHA0-LwDCvEF9fD9dAI6B8pFm8T4iPh7FXkJGBf5iXs4FRmI-5pbllsKGBvzEB3eEg-DrB8kb4ACOBvp-Hv](http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal!/ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gz b2djr1AXEwMDZzdHA0-LwDCvEF9fD9dAI6B8pFm8T4iPh7FXkJGBf5iXs4FRmI-5pbllsKGBvzEB3eEg-DrB8kb4ACOBvp-Hv)

- Gobierno de Jalisco, página electrónica oficial.* (2011). Retrieved jun 22, 2011, from [http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal!/ut/p/c5/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gz b2djr1AXEwN3MxcXA0\\_nADd3H48w0xAnY6B8pFm8T4iPh7FXkJGBf5iXs4FRmI-5pbllsKGBvzEB3eEg-5BUGDi7ORp4WgSGeYX4-nq4BppB5PGZD5I3wAEcDfT9PPJzU\\_ULciMMMgPSFQEVt4GI/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3](http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal!/ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gz b2djr1AXEwN3MxcXA0_nADd3H48w0xAnY6B8pFm8T4iPh7FXkJGBf5iXs4FRmI-5pbllsKGBvzEB3eEg-5BUGDi7ORp4WgSGeYX4-nq4BppB5PGZD5I3wAEcDfT9PPJzU_ULciMMMgPSFQEVt4GI/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3)
- Gobierno Federal. (2007). *Pnd.calderon.presidencia.gob.mx*. Retrieved Enero 27, 2012, from TercerInformeEjecucion2009: [http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/pdf/TercerInformeEjecucion/2\\_6.pdf](http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/pdf/TercerInformeEjecucion/2_6.pdf)
- H. Ayuntamiento de Puerto Vallarta, Jalisco. (2010, jun). Plan Municipal de desarrollo 2030. *Gaceta Municipal, Año 1(5)*, 11.
- López Lorenzo, M., León Santos, M., & Portela Lara, L. (2007). Aspectos generales sobre el origen y conformación de los servicios consultivos. *Ciencias de la Información, Instituto de Información Científica y Tecnológica*, 41-50.
- Martínez, A., López, P. L., García, A., & Estrada, S. (2009). *Innovación y competitividad en la sociedad del conocimiento*. Guanajuato: Plaza y Valdés Editores.
- Secretaría de Desarrollo Humano. (2005). *Reporte de indicadores municipales para Jalisco*. Guadalajara: Gobierno de Jalisco.
- Secretaría de Planeación. (2007, mar 7). Plan de desarrollo regional, región 09 Costa Norte. Guadalajara, Jalisco, México.
- SEIJAL. (febrero de 2011). *Evaluación mensual de la actividad económica de México y Jalisco*. Guadalajara.
- SEPROE. (2011). *Programa productividad Jalisco, reporte de reasultados 2010*. Guadalajara.
- Silva, E. O. (2004). La Asociación en los servicios de consultoría. (p. 14). La Habana Cuba: Memorias del CONSULT.
- Sistema Estatal y Municipal de bases de datos.* (2000). Retrieved nov 11, 2011, from INEGI: <http://sc.inegi.org.mx/sistemas/cobdem/primeraintroduccion.do?w=78&Backidhecho=241&Backconstem=240>
- UNIVA. (2010). *Plan Integral de Desarrollo PID 2010-2014*. Guadalajara: UNIVA.