

Implementación de medición de tiempos de los procesos de consultoría y asesoría jurídica  
de la empresa Creamos Negocios Inteligentes S.A.S

Presentado por:  
Yuliana Andrea López Galeano  
Daniela Valencia Henao  
NRC: 11444

Profesor:  
John Fredy Escobar Gómez

Asignatura:  
Opción de Grado II

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
UNIMINUTO – Seccional Bello  
Facultad de Ciencias Económicas  
Administración de Empresas  
Bello, Colombia  
2019

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido .....	1
--------------------------	---

Lista de Ilustraciones.....	3
Agradecimientos .....	4
Resumen.....	6
Palabras claves .....	6
Abstrac .....	7
Introducción .....	8
Planteamiento del Problema.....	12
Objetivos .....	14
1.    Objetivo General .....	14
2.    Objetivos Específicos.....	14
Justificación.....	15
Marco conceptual .....	17
Marco contextual.....	18
Marco legal.....	19
Marco teórico .....	21
Diseño metodológico .....	24
Línea de investigación institucional: Línea 3 Innovaciones sociales y productivas.....	24
<i>Herramienta de investigación-encuesta.....</i>	<i>26</i>
Análisis.....	33
Resultados y Discusiones .....	34

Conclusiones .....	35
Bibliografía .....	36

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1-Tamaño de muestra.....	25
Ilustración 2- Procesos operativos de plataforma .....	27
Ilustración 3- Motivos falta de cumplimiento.....	28
Ilustración 4- Tiempo de asesoramiento jurídico.....	29
Ilustración 5- Retraso de asesoramiento jurídico .....	30
Ilustración 6- Falta de recursos en el proceso .....	31
Ilustración 7- Optimización de tiempo.....	32

### Agradecimientos

Agradecemos a cada uno de los colaboradores de la compañía CNI que fueron los principales participantes en esta ardua labor, agradecemos a cada uno de los profesores por brindar sus asesorías y conocimientos para que este trabajo fuera lo mejor posible, agradecemos a nuestros padres por la motivación y inspiración que causaron en nosotros para llevar a cabo este gran proyecto.

## Resumen

En esta investigación se logra evidenciar la principal causa de la falta de planificación de tiempos para cada empresa que haga parte de la compañía Centro de Negocios Inteligentes (CNI) ,más específicamente en plataforma donde se lleva a cabo el proceso de asesorías y consultorías, trayendo consigo retrasos en tiempo de asesoramiento jurídico ya establecidos, en el proceso de auditoría y consultoría interna y externa de la empresa, que cuenta con un tiempo para la realización de dicho proceso, el cual debe iniciar en una hora promedio, estos retrasos generan que los clientes pierdan credibilidad hacia la compañía, genera más costos en la operación, ya que se genera un aumento en las horas extras de los trabajadores, contando con los recargos nocturnos generados por los mismos.

La razón principal de este trabajo es implementar y crear un modelo para el control de tiempos en el proceso de asesoramiento jurídico y consultoría de la compañía Centro de Negocios Inteligentes, la implementación se hará utilizando de indicadores cuantitativos, basándonos en las respuestas de sus colaboradores los cuales nos brindan información cualitativa, con lo cual se pretende implementar este indicador y así mejorar y optimizar los tiempos de asesoría jurídica y consultoría de estos, haciendo de este proyecto uno exploratorio, debido a que para esta investigación se hará una inserción de indicadores logrando mejorar de una manera significativa el problema anteriormente expuesto. La recolección de los datos para este proyecto serán las encuestas debidamente realizadas a cada colaborador y brindándole a los mismos la confidencialidad de que la información brindada no será expuesta a nadie.

### Palabras claves

Asesoría; Consultoría; Datos; Indicadores

## Abstrac

This research is intended to show the main cause of the lack of time planning for each company that is part of the CNI company, more specifically on the platform where the consultancy and consulting process is carried out, bringing with it delays in time of advice already established, more specifically, in the process of audit and internal and external consultancy of the company, which has a specific time for the realization of this process, which must start at an average time, these delays generate that customers lose credibility towards the company, generates more costs in the operation, since it generates an increase in the overtime of the workers, counting on the night surcharges generated by them.

The main reason for this work is to make a model for time control in the process of legal advice and consulting of the company CNI, through quantitative indicators, through the opinion of its employees providing qualitative information, which is intended to implement this indicator and thus improve and optimize the times of legal advice and consultancy of these, making this project an exploratory one, because for this research an insertion of indicators will be made achieving a significant improvement in the previously exposed problem.

The data collection necessary for this project will be the surveys duly made to each collaborator and giving them the confidentiality that the information provided will not be exposed to anyone

Keywords.

Advisory; Consultancy; Data; Indicators

## Introducción

En la empresa de consultoría Creamos de Negocios Inteligentes- S.A.S ubicada en la ciudad de Medellín, manejan procesos de gerencia y planificación de estrategias con el fin de crecer como organización y lograr una mayor captación de clientes para la realización de la razón social de la compañía y el crecimiento económico de la misma, uno de los procesos que realiza la compañía es brindar un apoyo tributario y administrativo a sus clientes, brindando la información necesaria y oportuna por medio de las asesorías; las cuales son de suma importancia para las empresas que hacen parte de esta organización. Logrando que las mismas no incumplan lo que el estado dictamina para ellas, incrementando la competitividad de estas empresas en la ciudad.

En la actualidad en la ciudad de Medellín, Colombia, se evidencia un alto crecimiento de nuevas empresas que surgen para brindar el servicio de asesoría jurídica, algo que anteriormente no existía; por lo cual se hacía más fácil el quedarse latente en el mercado.

CNI a logrado mantenerse en el sector de consultoría, por manejar una propuesta distintiva que tuvieron al incursionar en el mercado, lo cual permite para este trabajo el realizar un alcance exploratorio; debido a la facilidad que esta empresa nos brinda para realizar esta implementación, puesto que este modelo de medición es altamente óptimo para solucionar de una manera mas asertiva y eficiente los problemas que CNI presenta en la actualidad.

Implementamos un modelo de indicadores de tiempo para generar un orden a la empresa de consultorías y asesorías CNI S.A.S ubicada en la ciudad de Medellín, el objetivo principal de la misma es diseñar un medidor, el cual busca optimizar el tiempo que tarda cada consultor en brindar su servicio a cada cliente.

Esto se logrará basándonos en parámetros cualitativos, logrando no solo evidenciar la causa de la falta de optimización de tiempos, sino también brindarle la solución adecuada al mismo, esta información será recolectada través de una encuesta que será suministrada por los mismos colaboradores de esta empresa.

Por consiguiente, el desarrollo de esta propuesta se realizará de la siguiente manera:

- A través de la matriz DOFA se logrará evidenciar no solo los factores internos si no en los externos; para así lograr intervenir de una manera mas optima en esta compañía.
- Se realizará una encuesta con el único fin de obtener información más concisa e importante de los problemas que muestra internamente la organización.
- Identificar cuales son las causas que generar este tipo de retrasos en el asesoramiento de las empresas.

Una de las falencias en la gestión por parte de los líderes encargados de las auditorias es la principal falta de acompañamiento en la operación y la falta de liderazgo según el cargo, sumándole factores externos como por ejemplo, las múltiples competencias que tiene directamente la compañía CNI, se evidencia una falta de apoyo por parte de las personas que guían a los asesores, lo cual trae consigo retrasos en tiempo de asesoramiento jurídico ya establecidos, más específicamente, en el proceso de auditoría y consultoría interna y externa de la empresa, que cuenta con un tiempo específico para la realización de dicho proceso, el cual debe iniciar en una hora promedio, estos retrasos generan que los clientes pierdan credibilidad

hacia la compañía, logrando consigo declinar la estabilidad e integridad de la compañía, no solo a nivel laboral sino también competitivo.

Con la información recolectada se crearán una encuesta de satisfacción para evidenciar el área que necesite intervención directa, buscando consigo mejorar las falencias y crear para los asesores de nuestra compañía experiencias únicas y consigo mejorar las habilidades y destrezas de toda nuestra compañía, debido a que, si nuestros asesores muestran más fortalezas, nuestros clientes tendrán más credibilidad y consigo se podrá tener mayor captación de clientes.

El diseño será experimental, puesto que el mismo se implementará en la organización. Como es la primera vez que la empresa CNI tendrá una intervención de este tipo, se esperan resultados con la tradicional propuesta prueba y error, porque no se esperan resultados fijos sobre esta investigación, sino resultados variables con respecto a la aceptación de cambios que tenga la empresa, es decir, este modelo es modificable y todo dependerá de los resultados brindando en la primera fase de este proceso.

De necesitar rectificaciones este modelo para que la empresa tenga una mejor adaptación a este proceso, y los resultados sean óptimos con base a la propuesta inicial, se hará un seguimiento periódico (trimestral) lo cual nos ayudará a tener un control del alcance que surgirá con respecto a esta propuesta, de esta forma apoyará a nuestra investigación mostrándonos las diferentes áreas de la organización, y evidenciando la problemática respectiva de cada una de ellas. Esto nos facilitará realizar una intervención más segura y concisa de este modelo de medición.

Las limitaciones que nos podríamos encontrar en el transcurso de este proyecto es la falta de adaptabilidad de la empresa, debido a que no se ha implementado un modelo como el que en

este trabajo se propone. otra limitación es el tiempo que utilizan los consultores para brindar las asesorías a las empresas que forman parte de esta organización. Una limitación mas es la capacidad de disposición al cambio de los clientes a los que la empresa CNI presta sus servicios, puesto que estos pueden manifestar una oposición a este nuevo modelo, lo cual hace que el proceso de implementación del modelo de medición se retrase.

## Planteamiento del Problema

En la empresa de consultoría Creamos Negocios Inteligentes- S.A.S ubicada en la ciudad de Medellín, se manejan procesos de gerencia y planificación de estrategias, logrando una mayor captación de clientes para la realización de la razón social de la compañía y sostenimiento económico de la misma, Algunos de estos procesos, es la asesoría tributaria y administrativa que ofrece a sus clientes, este consiste en brindar el apoyo necesario para las empresas que hacen parte de esta organización buscando que las mismas no incumplan lo que el estado dictamina para ellas, incrementando la competitividad de estas empresas en la ciudad. En estos procesos se logra evidenciar la sostenibilidad de esta empresa, pero debería de brindar más opciones de estrategias según las necesidades de cada cliente al momento de la toma de decisiones de cada compañía que hace parte de CNI, ya que cada una tiene necesidades diferentes; la empresa debe de brindar opciones de estrategias más cómodas en espacios seleccionados para empresas en específicos como lo son Postobón, Divisa, Hospital general de Medellín, entre otros, ya que no corresponden al mismo nicho de mercado, esto puede perjudicar la trazabilidad y gestión de las demás empresas y procesos.

Según (Porter, 2017)“Un líder también tiene que asegurar que todos entiendan la estrategia. La estrategia se acostumbró a ser pensamiento de alguna visión mística que sólo las personas de la alta dirección entendían, pero eso violaba el más fundamental propósito de una estrategia, que es informar a todos de los miles de cosas que se consiguen hacer en una organización a diario y asegurar que esas cosas estén alineadas en la misma dirección básica”.

La principal causa de esta problemática es la falta de planificación de tiempos para cada empresa que forma parte de esta compañía, más específicamente en plataforma donde se lleva a cabo el proceso de asesorías y consultorías, unas falencias en la gestión por parte de los líderes encargados de las auditorías la principal es la falta de acompañamiento en la operación y la falta de liderazgo según el cargo, sumándole factores externos como por ejemplo, la falta de compromiso de los asesores comerciales con la captación de nuevos clientes en Medellín, otro sería la falta de compromiso con los asesores los cuales traen consigo retrasos en tiempo de asesoramiento jurídico ya establecidos, más específicamente, en el proceso de auditoría y consultoría interna y externa de la empresa, que cuenta con un tiempo específico para la realización de dicho proceso, el cual debe iniciar en una hora promedio, estos retrasos generan que los clientes pierdan credibilidad hacia la compañía, genera más costos en la operación, ya que se genera un aumento en las horas extras de los trabajadores, contando con los recargos nocturnos generados por los mismos.

#### Pregunta General

¿Es posible crear un modelo para la toma de tiempos en el proceso de asesoramiento jurídico?

#### Preguntas Específicas

¿Qué actividades hacen parte del asesoramiento jurídico a otras empresas?

¿Cómo lograr definir el tiempo total para la realización del proceso de consultoría y asesoramiento jurídico?

¿Cómo encontrar las falencias en los tiempos de realización de asesorías externas?

## Objetivos

### Objetivo General

Proponer un modelo para el control de tiempos en el proceso de asesoramiento jurídico y consultoría de la compañía Creamos Negocios Inteligentes S.A.S ubicada en Medellín, donde se evidencia los tiempos que se tarda los colaboradores en las actividades que componen dicho proceso.

### Objetivos Específicos

Identificar las actividades que hacen parte del proceso de asesoramiento y consultoría para tener un conocimiento más amplio de éstas y no intervenir en procesos que logren desviar el estudio.

Diagnosticar en las actividades principales del proceso de asesoramiento y consultoría logrando identificar la causa que genera el retraso del tiempo en las asesorías para poder generar posibles soluciones.

Realizar una toma de tiempos para identificar el tiempo total de realización del proceso de asesoría y consultoría.

## Justificación

Se desea intervenir en la compañía Creamos Negocios Inteligentes ubicada en la ciudad de Medellín, con el fin de realizar una toma de tiempos en el proceso de asesoramiento tanto jurídico como en el área de consultoría. De esta forma establecer tiempos ideales de operación, junto con ahorro de costos y aumento de productividad, generando una mayor eficiencia en el servicio prestado a las empresas que forman parte de esta compañía, buscando el incrementar no solo la productividad si no los ingresos económicos de la empresa y sobre todo generar un mejor prestigio a nivel competitivo.

Para cumplir con los objetivos del proyecto, se utilizará una variable cualitativa, proporcionando los elementos necesarios para detectar las falencias de la empresa, de esta manera se plantean y evalúan soluciones, para tomar las decisiones correspondientes. Los objetivos de esta variable serían:

- Descubrir las áreas específicas con problemas.
- Evaluar los riesgos y rendimientos.
- Identificar la matriz DOFA de la empresa.

Con esta investigación se beneficiará en su totalidad la empresa CNI, específicamente las áreas encargadas de los procesos de planeación estratégica de la compañía, teniendo como resultado, una reducción de costos en la operación gracias a la disminución de horas extras en los auxiliares, un aumento en la trazabilidad de la operación y un incremento en su captación de clientes.

Una de las variables que se pueden mencionar en este trabajo es que, del núcleo de la empresa se podrá evidenciar si la falta de optimización de tiempo se debe a la poca o nula experiencia en el sector de consultorías y asesorías, según (Taylor & Perez, Noviembre, 2007) “afirma que en la medida en que las personas se dediquen a desarrollar funciones específicas, van a mejorar el uso del tiempo y así van a lograr cada vez hacer el trabajo con mayor precisión y en menos tiempo”.



## Marco conceptual

Asesoría jurídica: es aquella que se encarga de ofrecer la información y asesoramiento para solucionar todos aquellos temas relacionados con leyes y reglamentos de derecho

“definir en qué consiste una asesoría, sería referirnos a esta como una empresa perteneciente al sector cuaternario o de servicios de información cuya actividad principal y profesional consiste en asesorar y dar consejo en diferentes ámbitos de la empresa (ya sea el ámbito fiscal, laboral, contable, comercial, jurídico, etc.) a los clientes que, por diversas razones, soliciten tal servicio”. (López, 2015-2016)

Consultoría: entidad dedicada a asesorar empresas en asuntos como el marketing, organización, la fiscalidad. Etc.

Según (Novales, 2011) “El trabajo del consultor empieza al surgir alguna situación juzgada insatisfactoria y susceptible de mejora y que termina en una situación que produzca un cambio y que constituya una mejora”.

### 1. KPI.

Sistema de medición para dar cumplimiento de los objetivos pactados.

“Los indicadores clave de rendimiento (KPI) se midieron en base a investigaciones y publicaciones, supervisión de postgrado, innovación y consultoría. Estos indicadores se utilizarán para medir el nivel de productividad del personal académico. Los encuestados debían enumerar el número de proyectos de investigación y publicaciones, postgraduados supervisados, innovaciones y proyectos de consultoría logrados en los últimos 3 años. “(Yen, 2015)

## Marco contextual

### Lugar de desarrollo de investigación.

El proyecto se realizará en la compañía Creamos Negocios Inteligentes S.AS ubicada en la ciudad de Medellín.

### Problemática.

Debido a estudios que se han venido realizando en la compañía, actualmente no cuenta con un sistema de indicadores de tiempos de asesoramiento jurídico y administrativo el cual permita identificar falencias en los procesos.

### Diseño Metodológico.

Para la realización de los análisis se implementará un enfoque de investigación cualitativo descriptivo ya que para el desarrollo de la investigación se requieren opiniones de los directivos sobre los factores que están influyendo en el rendimiento de las distintas áreas de la compañía.

### Principales resultados

Con la implementación del sistema de medición de tiempo se busca tener un moldeamiento que permita facilitar la toma de decisiones y mejorar puntos como las falencias en los tiempos de asesorías de los diferentes clientes de creamos Negocios Inteligentes.

### Marco legal

#### Artículo 3°. Plan Nacional de Desarrollo.

El Gobierno y el Congreso velarán porque la formulación de la ley del Plan Nacional de Desarrollo se encuentre alineada con los objetivos estratégicos de la competitividad internacional de Colombia, teniendo en cuenta, entre otros, los indicadores del Foro Económico Mundial. Al inicio y al final de cada administración, el Conpes presentará un informe sobre la competitividad internacional de Colombia en los factores transversales, regionales y sectoriales.

El marco normativo, del sistema de consultorías, tiene como fuente principal la Ley 80 de 1993, en particular el artículo 32 numeral 4 y siguientes, reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, Modificada por la Ley 1150 de 2007, igualmente reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 679 de 1994, 626 de 2001, 2170 de 2002, 3629 y 3740 de 2004, 959, 2434 y 4375 de 2006; 2474 de 2008 y 2473 de 2010. Esta ley 80 de 1993 a la que nos referiremos de manera constante en la presente investigación, es la ley a través de la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, al referirse a ella Mendoza (2003) manifiesta que “La ley 80 de 1993 surge entonces como una propuesta modernizante, en cuanto introduce a la mecánica contractual del Estado conceptos tales como la autonomía de la voluntad privada y la aplicación preferencial del derecho privado en las relaciones contractuales”. (p.84) La también llamada estatuto general de la contratación de la administración pública, es decir la ley 80 de 1993, derrotero que sirve de guía en el presente trabajo de investigación, es quien tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos estatales en Colombia. Al

describir dicha ley Pachón (2012) manifiesta que: Con la expedición de la ley 80 se terminó con la anarquía consistente en que cada departamento podía expedir su propio código de contratación extensivo a los municipios. Quedaron sin embargo vigentes varios regímenes excepcionales de contratación, algunos admitidos por la misma ley 80 y otros creados por leyes especiales (p.43).

## Marco teórico

Hoy en día las empresas de consultoría en la ciudad de Medellín son cada vez más vistas por el mercado y sin una buena propuesta para posicionarse en el mercado las empresas pueden quedar obsoletas.

Por otro lado, las empresas de hoy en día buscan cada vez más ofrecer propuestas de valor, que las diferencie del resto de sus competidores de esta manera buscan el posicionarse en el mercado creando la sensación de exclusividad, sin embargo, Del Valle Quevedo nos dice:

“El posicionar correctamente un servicio en el mercado consiste en hacerlo más deseable, compatible y aceptable y relevante para el segmento meta, diferenciándolo del ofrecido por la competencia, es decir ofrecer un servicio que sea efectivamente percibido como “único” por los clientes. Un servicio, al estar bien posicionado, hace que el segmento lo identifique perfectamente como una serie de deseos y necesidades de su propia escala de valores, haciendo que el grado de lealtad de sí mismo sea mayor y más fuerte respecto a los ofrecidos por los competidores” (Del Valle Quevedo, 2018)

Otro de los factores importantes a la hora de tener en cuenta una expansión un crecimiento o la captación de clientes, son los sistemas de información con las que cuenta la empresa pues esto mostrara que tan sistematizada esta una empresa a la hora de ejercer su actividad, también es una manera de generar confianza en el cliente, pues entre más recursos tenga la empresa para soportar su servicio más sensación de fiabilidad generara en el mercado según (Vélez, Arango Uribe, & Diana, 2010) “Algunas empresas optan por adquirir sistemas de información más genéricos y globales como son los ERP- SAP con amplio portafolio de plataformas investigativas y de información que se adaptan a una necesidad estándares y generales de las empresas de consultoría”

Por la cita anterior el autor nos concluye que, como consecuencia,

“Las empresas de consultoría que no tengan sistemas de información grandes o plataformas que presten estos sistemas de información podríamos decir que quedan en el olvido, inactivas y poco atractivas. Porque una empresa que este en este mercado en la actualidad sin estos sistemas, tiene y genera menos confianza.” (Vélez, Arango Uribe, & Diana, 2010)

En el mercado de consultoría que hoy se ve reflejado en el mercado de Colombia, la gran mayoría son empresas que se manejan en el dominado grupo de las PYMES muy pocas empresas de este mercado se encuentran hoy fuera de este grupo, por lo que la competencia en el grupo de PYMES es individual y al mejor postor como se diría de alguna forma popular sin embargo estos autores nos propone:

“Las PYMES de consultoría deben hacer actividades de colaboración entre ellas, ya que esto ayuda a generar ideas innovadoras que puede traer beneficio a todas, además de implementarlas en cada compañía, para tener una sana competencia, debe ser visto como una estrategia empresarial”. (López Torres, Maldonado Guzmán, Pinzón Castro, & García Ramírez, 2015)

Anteriormente las empresas solo se preocupaban por las cosas “básicas” dejando de lado lo mas importante que en este caso como en muchos otros serian sus colaboradores, en la actualidad se ha logrado para las mismos un ambiente optimo que los impulse a ser mas proactivos para suplir las necesidades del mercado.

“Antes las empresas solo se preocupaban por: la calidad, los costos, el servicio y la atención a los clientes, pero ahora también deben tener velocidad para reducir los tiempos y poder cumplir con esas demandas de su entorno si no se quieren quedar atrás”. (Cleri, 2007)

Todas estas variables deben ser tomada en cuenta a la hora de generar una propuesta de valor a los clientes son las que le pueden dar una ventaja competitiva a nuestra empresa, estas variables se tienen que tener en cuenta para poder salir a ofrecer el producto al mercado, de esto depende gran parte de la decisión de los clientes para tener a una empresa en cuenta o no.

Esta propuesta va desde una estrategia amplia de mercadeo la cual la empresa hoy en día está ejecutando, pero también de cómo la empresa de consultoría puede hacer uso de las herramientas que tiene la empresa y con las que cuenta para hacer planes de acciones más estructurado a los clientes.

“Existen diferentes metodologías para la implantación de un sistema de medición del rendimiento basado en cuadro de mando integral. Entre las más conocidas, además de la de Kaplan y Norton (2017), se puede citar a (Ahn, 2016; Letza, 2017; Lohman et al., 2016; Papalexandris et al., 2016). Sin embargo, estas metodologías aún pueden ser mejoradas considerando aspectos que son necesarios para el éxito de un proyecto de medición de rendimiento, como la mejora de procesos, la gestión del cambio, la infraestructura tecnológica o el factor humano2.” Revista Información Tecnológica, (2007)

## Diseño metodológico

Línea de investigación institucional: Línea 3 Innovaciones sociales y productivas

Eje temático: Gestión estratégica para la globalidad

Enfoque de la investigación y paradigma investigativo: El enfoque para esta investigación será cualitativo descriptivo, ya que serán los colaboradores quienes nos ayuden a brindar las posibles soluciones que se pueden generar gracias al estudio.

Diseño: el diseño para esta investigación es experimental, debido a que se modificará e implementará un modelo de medición de tiempos para asesorías jurídicas y administrativas.

Alcance: el alcance de esta investigación será exploratorio, es decir, se realizará por primera vez para esta organización esta nueva implementación.

Población: empresa de asesorías y consultorías CNI ubicada en la ciudad de Medellín.

Tamaño de muestra: 100

Tabal 1: tamaño de la muestra

<b>MARGEN DE ERROR MÁXIMO ADMITIDO</b>	10,0%
<b>TAMAÑO DE LA POBLACIÓN</b>	100
Tamaño para un nivel de confianza del 95% .....	81
Tamaño para un nivel de confianza del 97% .....	96
Tamaño para un nivel de confianza del 99% .....	126
<a href="#">Volver a página de inicio</a>	

Ilustración 1-Tamaño de muestra

Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y datos: La técnica es la recolección de información y datos para esta investigación será el muestreo aleatorio simple, ya que se cuenta con una población que cuenta con las mismas características y pueden ser elegidas en el estudio como tamaño muestral.

Análisis y tratamiento de datos: De acuerdo con los análisis tanto cualitativos como cuantitativos se genera la propuesta de realizar un modelo de medición de tiempos, el cual será óptimo para mejorar las falencias de la empresa.

En el proceso de asesorías y consultorías, se genera la propuesta de crear bases de datos especializadas en la optimización de tiempos; obteniendo la información de la causal del problema, lo cual traerá como beneficio la oportuna intervención y la mejora del cumplimiento de los requerimientos de cada empresa.

#### *Herramienta de investigación-encuesta*

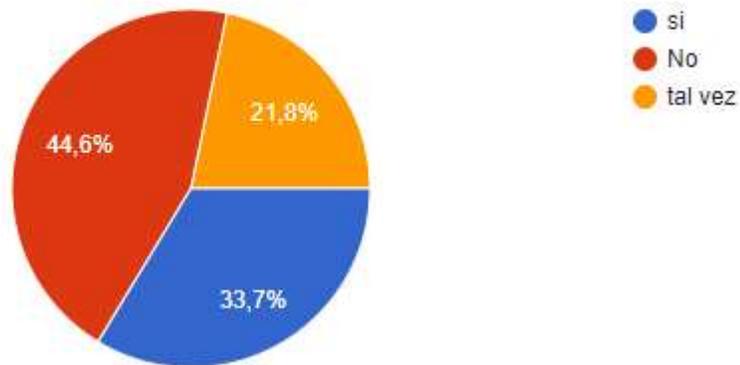
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe-nAovasCp522amFplzHTYH\\_EF7X-1JdGnLsuN3bOGf\\_7t3A/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe-nAovasCp522amFplzHTYH_EF7X-1JdGnLsuN3bOGf_7t3A/viewform?usp=sf_link)

Se realiza una encuesta para conocer si los colaboradores conocen sobre los temas relacionados al proyecto optimización de tiempos y logran reconocer de manera inmediata el objetivo de la investigación, así mismo identificar las acciones donde se presenta descontento o desinformación para poder realizar el análisis, dentro de la encuesta se realizan 6 preguntas concretas las cuales ya están representadas en valores porcentuales de respuesta, estas son:

1: Procesos operativos de plataforma

¿Conoce los procesos operativos de la compañía?

101 respuestas



*Ilustración 2- Procesos operativos de plataforma*

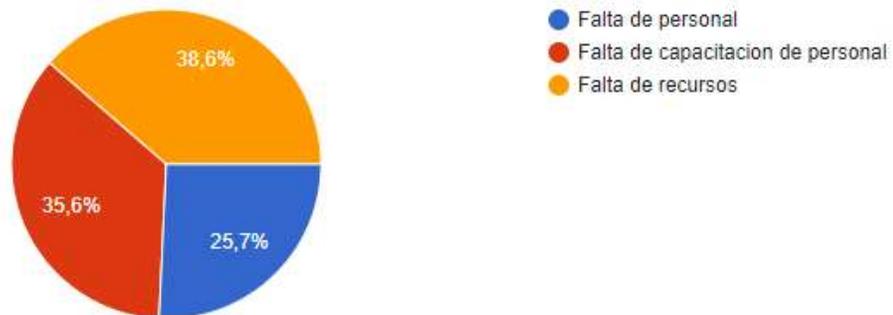
Se puede evidenciar que solo un 44% de las personas encuestadas conocen los procesos operativos de la compañía, lo cual nos indica que se encuentra en una situación poco favorable desde la perspectiva económica; debido a que si sus colaboradores no reconocen dicho proceso, el mismo será puesto en duda por sus clientes.

Fuente: Elaboración propia

2: Motivo falta de cumplimiento

¿cual cree usted que es el motivo por el cual no se están cumpliendo con el tiempo especifico de asesoramiento?

101 respuestas



*Ilustración 3- Motivos falta de cumplimiento*

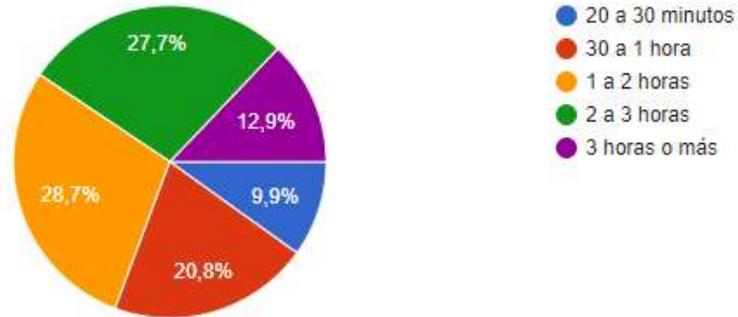
Según la encuesta elaborada; se evidencia que los clientes y colaboradores concuerdan en que la falta de recursos al momento de brindar el servicio es el detonante en la poca o nula optimización de tiempos de asesoría.

Fuente: Elaboración propia

3: Tiempo de asesoramiento jurídico

¿Para usted cuanto es el tiempo optimo que debe de brindar la compañía para realizar el asesoramiento juridico?

101 respuestas



*Ilustración 4- Tiempo de asesoramiento jurídico*

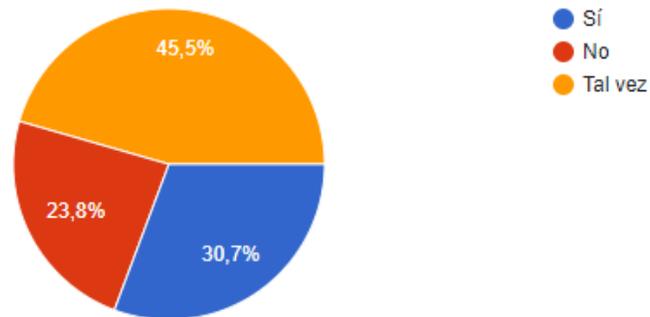
Basándonos en la imagen anterior podemos evidenciar que el tiempo óptimo de asesoría es de 1 a 2 horas brindando así un análisis y por ende un diagnóstico del problema oportuno y acertado.

Fuente: Elaboración propia

#### 4: Retraso de asesoramiento jurídico

¿según su conocimiento cree usted que la falta de tiempo o retraso del asesoramiento jurídico y administrativo de la empresa CNI, aporta un gran porcentaje a la inconformidad de sus clientes?

101 respuestas



*Ilustración 5- Retraso de asesoramiento jurídico*

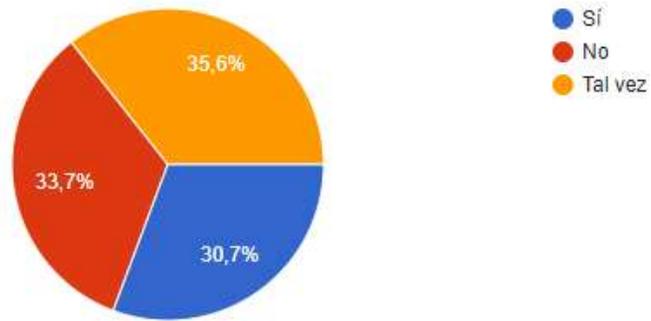
Se puede evidenciar que de los encuestados no están seguros de si ese sea el detonante del problema de calidad en el servicio o no; debido a que esto se puede mejorar y puede ser más bien un problema de competencias.

Fuente: Elaboración propia

### 5: Falta de recursos en el proceso

¿cree usted que la falta de tecnología dentro de la operación sea relevante con el déficit de los tiempos de asesoramiento jurídico y administrativo?

101 respuestas



*Ilustración 6- Falta de recursos en el proceso*

Basándonos en lo anterior se puede evidenciar que los encuestados no están seguros de si la falta de tecnología sea el detonante del déficit en el servicio en la actualidad.

Fuente: Elaboración propia

## 6: Optimización de tiempo

¿según su criterio, como cree usted que se puede optimizar el tiempo de asesoramiento que realiza la compañía CNI?

101 respuestas



*Ilustración 7- Optimización de tiempo*

La mayoría de los encuestados concuerdan en que si se lleva un registro de las llegadas del consultor o asesor se puede optimizar mas el tiempo de asesoramiento que brinda nuestra compañía.

Fuente: Elaboración propia

## Análisis

Gracias al método utilizado se logró identificar que:

- El 44,6% de los colaboradores de la compañía conocen los debidos procesos de la compañía, asimismo conocen el termino Tiempos de ciclo y logran identificar el objetivo del proyecto.
- Se identifica con un porcentaje de respuesta del 28.7% que una de las principales falencias de la compañía es el tiempo que dedican a realizar las asesorías; sin mencionar que el proceso no debería de volverse algo tedioso.
- Se identifica que el 35.6 % de las respuestas muestran estar indecisos con la falta de recursos tecnológicos, para la optimización de los procesos de asesoría y consultoría jurídica y administrativa.
- Se encuentra un resultado porcentual del 45.5% en concordancia con la pregunta ¿la falta de tiempo y el retraso genera inconformidad en sus clientes? Esto se da por que si no se cumple con lo mínimo pedido por la empresa estas se irán con la competencia.

Se logra analizar de una manera mas general y global que esta organización debe de invertir más recursos en el área de capacitación, y por ende en brindar los elementos necesarios a sus colaboradores para que los mismos puedan realizar una mejor labor. Convirtiendo algo de monótono a interesante.

## Resultados y Discusiones

Se encuentran resultados en cuanto a las actividades que deben ser eliminadas de manera parcial debido a que se debe aplicar un análisis más exhaustivo para poder determinar si deben ser eliminadas o no; se encuentran tiempos flojos que no son utilizados por los colaboradores, se identifican problemas externos que causan un evidente problema en el sistema de llegadas y salidas en los procesos de asesoramiento jurídico y consultorías, generando así las llegadas tardías de los colaboradores de manera consecutiva a los clientes, se encontraron desorden en la ejecución de los procesos y la falta de personal por la inconformidad en sus labores.

Se presentan propuestas de mejoras continuas desde los aspectos externos como por ejemplo, las llegadas tardías de los Asesores a las respectivas empresas que forman parte de CNI, reducir los tiempos muertos dentro de la empresa buscando tener un orden dentro de la misma, ayudar a facilitar el trabajo en las temporadas de mayor fluidez, se generan nuevas reformas en las actividades de los procesos de la empresa CNI, optando solo por las que brinden un gran valor al proceso y por último se aconseja automatizar las actividades de registro de datos, obteniendo de manera más óptima la razón y el ser del problema para lograr generar una base mucho más funcional.

A medida que realizamos el desarrollo identificamos los principales indicadores a medir, después de varias pruebas de ensayo y error, se llega a la conclusión de que el indicador de productividad es el cual nos dice que % del tiempo total que registran las personas del área de operaciones es lucrativo y qué % de ese tiempo total no lo es.

## Conclusiones

La compañía Creamos Negocios Inteligentes, debe buscar una estandarización más acorde con su operación, teniendo en cuenta los factores externos e internos de la compañía. La misma debe tener un control total de cada una de las actividades o tareas de los diversos procesos que allí se realizan. CNI debe comenzar a realizar una automatización de operaciones que faciliten las tareas de los colaboradores, para evidenciar en la misma un aumento de productividad en tareas y horas laboradas. Los colaboradores deben estar más capacitados para la realización de sus trabajos. Los directivos de plataforma deben hacer más presencia en las operaciones y mayor control en los procesos de asesoría y consultoría.

## Bibliografía

- Bolaños Martínez, F., & Bernal Noreña, A. (2006). Diseño y optimización de un multiplicador modular usando hardware reconfigurable. *Avances en sistema e informatica*, 77-82.
- Cleri, C. (2007). *El libro de las PYMES*. Buenos Aires: Granica.
- Del Valle Quevedo. (2018). *Posicionamiento en el mercado*. Bogotá DC: Planeta.
- López Torres, G., Maldonado Guzmán, G., Pinzón Castro, S. Y., & García Ramírez, R. (28 de mayo de 2015). *Since Direct*. Obtenido de Colaboración y actividad de innovación en PYMES:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215001217>
- López, S. A. (2015-2016). *Dspace universidad Miguel Hernandez*. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4082/1/AGULL%C3%93%20L%C3%93PEZ%20SILVIA.pdf>
- Nacional, C. (2004). *Ley de consultoría codificada*. Medellín: Congreso Nacional de la república de Colombia.
- Novales, J. M. (Agosto de 2011). *Corporación universitaria Adventista*. Obtenido de [https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/Agosto\\_2011/CORREA%20SILVA\\_FCA/MarcoTeorico.pdf](https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Agosto_2011/CORREA%20SILVA_FCA/MarcoTeorico.pdf)

- Palacios Gonzales , A. (7 de Febrero de 2006). *Reglamento a la ley de consultoria* .  
Obtenido de file:///C:/Users/yuli0/Downloads/mesicic2\_ecu\_anexo40.pdf
- Porter, M. (11 de 2017). *Academia*. Obtenido de  
[https://www.academia.edu/16741666/Michael\\_Porter](https://www.academia.edu/16741666/Michael_Porter)
- Taylor, F., & Perez, C. (Noviembre, 2007). Tiempo y experiencia para la productividad:  
dos variables imprescindibles de la administración. *Universidad y empresa* , 114-  
116.
- Vélez, M., Arango Uribe, J. J., & D. M. (2010). Evaluación de los resultados de  
implementación de proyectos de tecnología de información ERP SAP, en grandes  
empresas del Área Metropolitana de Medellín. *Respositorio Institucional  
universidad Eafit*.
- Seth, D. (21 de febrero de 2018). *taylor y francis online*. Obtenido de taylor y francis  
online: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09537280512331325281>
- Zhong, H. D. (07 de 2015). *A big data approach for logistics trajectory discovery from  
RFID-enabled production data*. Obtenido de A big data approach for logistics  
trajectory discovery from RFID-enabled production data:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527315000481>
- Zhu, S. H. (05 de 12 de 2017). *How supply chain analytics enables operational supply  
chain transparency: An organizational information processing theory perspective*.  
Obtenido de How supply chain analytics enables operational supply chain

transparency: An organizational information processing theory perspective:

<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJPDLM-11-2017-0341>