

**EXPERIENCIAS DE ÉXITO EN CINCO MEDIANAS EMPRESAS DE ORIGEN  
PRIVADO CON MÁS DE CINCO AÑOS DE EXPERIENCIA DEL SECTOR  
SERVICIOS, DEL MUNICIPIO DE MOCOA DEL DEPARTAMENTO DEL  
PUTUMAYO.**

**DARIO FERNANDO MELO AGUDELO**

**NATALIA ESPINOZA**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MOCOA- PUTUMAYO**

**2019**

**EXPERIENCIAS DE ÉXITO EN CINCO MEDIANAS EMPRESAS DE ORIGEN  
PRIVADO CON MÁS DE CINCO AÑOS DE EXPERIENCIA DEL SECTOR  
SERVICIOS, DEL MUNICIPIO DE MOCOA DEL DEPARTAMENTO DEL  
PUTUMAYO.**

**DARIO FERNANDO MELO AGUDELO**

**NATALIA ESPINOZA**

**Trabajo de grado Modalidad Tesis, para obtener el título de Administración de  
empresas.**

**Asesor: Herly Bianey Bravo Solarte**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MOCOA- PUTUMAYO**

**2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Mocoa, 30 de Mayo de 2019

## **DEDICATORIA**

A Dios que me dio la vida, salud y sabiduría para culminar este trabajo. A mis padres CLAUDIO MELO Y MARÍA MERCEDEZ AGUDELO, a quienes con su apoyo lograron darme el esfuerzo y la constancia que necesitaba en esta investigación.

A las personas que colaboraron con sus consejos y asesoría y que de alguna forma se vieron involucrados en hacer parte de este trabajo, también a mi dedicatoria que hizo que se cumplieran mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme una nueva experiencia dentro del Instituto tecnológico del putumayo y a mi familia por estar siempre presente y apoyarme en cada decisión y proyecto.

Mi profundo agradecimiento a los empresarios de la ciudad de Mocoa por abrirnos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso investigativo, compartiendo sus experiencias y concejos en el momento de crear sus pymes.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados, quienes compartieron sus conocimientos y experiencias vividas en el transcurso de esta formación académica durante estos cinco años los cuales hicieron sus aportes para que este sueño se haga realidad.

DARIO FERNANDO MELO AGUDELO

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, se la dedico a Dios por permitirme avanzar en mis aspiraciones como persona, por los dones que me ha regalado y por su amor infinito. A mis padres ROSALBA ESPINOZA y AMABLE TORO LÓPEZ, porque son el pilar de mi vida, mi fortaleza y mi valor para enfrentarme a cada batalla de la vida. A mis profesores que con su amor y paciencia me enseñaron el don de la vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Con amor doy gracias a Dios y a la virgen por darme la fortaleza, la salud, y el valor necesario de levantare cada día y hacer posible uno de mis sueños, a mis padres por el afecto y apoyo que recibí en los momentos más difíciles, por hacer de mí una mejor persona cada día.

Al Instituto Tecnológico del Putumayo por sus docentes; ejemplos de vida que me brindaron su apoyo y asesoría en la elaboración del presente trabajo a ellos unas infinitas gracias.

NATALIA ESPINOZA

## TABLA DE CONTENIDO

1	TITULO.....	13
1.1	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.1.1	Identificación del Problema .....	13
1.1.2	Descripción del problema. ....	13
1.2	OBJETIVOS .....	15
1.2.1	Objetivo General. ....	15
1.2.2	Objetivos Específicos.....	15
1.3	JUSTIFICACIÓN .....	16
1.4	MARCO REFERENCIAL.....	17
1.4.1	Marco Teórico. ....	17
1.4.2	Marco contextual. ....	27
1.4.3	Marco conceptual. ....	28
1.4.4	Marco legal.....	29
1.5	ESTADO DEL ARTE.....	30
1.6	MARCO METODOLÓGICO .....	33
1.6.1	Enfoque. ....	33
1.6.2	Diseño.....	33
1.6.3	Técnica.....	33
1.6.4	Instrumentos. ....	34

1.6.5	Población y muestra.....	34
1.6.6	Fases de la investigación: .....	35
2	RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
2.1	SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EMPRESAS DE MOCOA .....	36
2.2	FACTORES DE ÉXITO .....	37
2.3	BIOGRAFIÁS DE LOS EMPRESARIOS.....	45
2.4	METODOLOGÍA.....	54
3	CONCLUSIONES.....	57
4	RECOMENDACIONES.....	58
5	BIBLIOGRAFÍA.....	59

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICAS

Ilustración 1. Mapa del municipio de Mocoa.....	27
Ilustración 2. Indique el nivel de importancia que tienen los siguientes factores para el éxito de su mediana empresa. (Siendo nada importante (1) y muy importante (5)).....	38
Ilustración 3. A continuación, se presenta una lista de atributos que podrían contribuir a la competitividad del sector terciario, para cada uno de ellos indique el nivel de importancia que tiene, utilizando una escala de 1 a 5, siendo nada importante (1) y muy importante (5).  Condiciones de los factores.	39
Ilustración 4. Condiciones de la demanda.....	40
Ilustración 5. Sectores afines y de apoyo. ....	41
Ilustración 6. Estrategia de la empresa.....	42
Ilustración 7. Estructura de la empresa. ....	43
Ilustración 8. Rivalidad de la competencia. ....	44
Ilustración 9. Apoyo del gobierno.....	45
Tabla 1. Relación de los factores de éxito empresarial.....	54

## ANEXOS

Anexos 1. Modelo de oficio dirigido a empresarios. ....	61
Anexos 2. Encuesta dirigida a los empresarios .....	69
Anexos 3. Cuestionario de entrevista. ....	70

## RESUMEN

En la ciudad de Mocoa existen empresas que han podido sostenerse en el tiempo y convertirse en un modelo para la creación de nuevos empleos y fortalecimiento de su economía, siendo el emprendimiento una característica fuerte que define algunas personas que buscan superar, alcanzar y desafiar límites con sentido empresarial. Es por ello que se entrevistó a cinco empresarios con más de cinco años de experiencia en el sector de servicios, más sobresalientes en la ciudad, para reconstruir su historia de vida, indagar los saberes empresariales y perpetuar sus experiencias empresariales a través de la sistematización de experiencias, descrita por Oscar Jara Holliday. En donde realmente la constancia, la convicción, la disciplina, la perseverancia, el trabajo en equipo, el buen manejo de los recursos, la búsqueda de ser independiente, en dedicar esfuerzo y sacrificio para crear su propia empresa, que le genere pasión, ilusión, constituye una clave que conduce al éxito empresarial. Y donde generalmente dichas empresas han logrado sobresalir, mantenerse en el transcurso del tiempo con excelentes rentabilidades económicas como financieras en el mercado.

Palabras clave: Éxito empresarial, Experiencias, Emprendimiento, Modelos administrativos.

## **ABSTRACT**

In the city of Mocoa there are companies that have been able to sustain themselves over time and become a model for the creation of new jobs and strengthening of their economy, with entrepreneurship being a strong characteristic that defines some people who seek to overcome, reach and challenge limits with business sense. That is why we interviewed five entrepreneurs with more than ten years of experience in the service sector, most outstanding in the city, to reconstruct their life story, investigate business knowledge and perpetuate their business experiences through the systematization of experiences, described by Oscar Jara Holliday. Where really constancy, conviction, discipline, perseverance, teamwork, good management of resources, the search to be independent, to dedicate effort and sacrifice to create your own company, that will generate passion, hope, constitutes a key that leads to business success. And where generally these companies have managed to excel, stay in the course of time with excellent economic and financial returns in the market.

**Keywords:** Business success, Experiences, Entrepreneurship, Administrative models.

## **INTRODUCCIÓN**

En vista de fortalecer el emprendimiento se entrevistó a cinco empresarios, creadores y fundadores de medianas empresas del sector de serviros, de origen privado, quienes narraron sus historias y lecciones de vida, permitiendo a través de la investigación reconstruir algunos saberes empresariales con el fin de que puedan servir de ejemplo a nuevos empresarios y egresados del Instituto Tecnológico del Putumayo, creando un vínculo de motivación, que puedan servir de base para sostenerse en el tiempo, generar un mayor impacto, reconocimiento, y fortalecimiento de la economía en la ciudad de Mocoa en pro de mejores y mayores empleos que contribuyan con el desarrollo económico de la región.

# **1 TITULO**

**EXPERIENCIAS DE ÉXITO EN CINCO MEDIANAS EMPRESAS DE ORIGEN PRIVADO CON MÁS DE CINCO AÑOS DE EXPERIENCIA DEL SECTOR SERVICIOS, DEL MUNICIPIO DE MOCOA DEL DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO.**

## **1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.1.1 Identificación del Problema**

¿De qué manera la identificación de experiencias permite reconocer los factores determinantes de éxito empresarial en cinco (5) medianas empresas con más de cinco (5) años de experiencia en el sector de servicios en la ciudad de Mocoa?

### **1.1.2 Descripción del problema.**

En la ciudad de Mocoa existen empresas que han podido sostenerse en el tiempo y convertirse en un modelo para la creación de nuevos empleos y fortalecimiento de su economía, por tanto, es importante conocer cuáles son esos factores que han permitido que dichas empresas tengan éxito, lo mismo que conocer sus experiencias con el fin de motivar a nuevos empresarios.

En el entorno empresarial, el tener una buena idea de negocio le permite la aceptación del mercado, pero además se debe tener en cuenta que esta idea se desarrollara en el lugar y tiempo

adecuado con el fin de incrementar la rentabilidad; aunque cabe resaltar que las estrategias de mercadeo juegan un papel muy importante en la captación y fidelización de sus clientes, por ende, es importante también generar innovación que le permita adaptarse al medio comercial para que sean competentes. Para lograrlo se requiere de la creatividad y buen trabajo de equipo que este alineado con los objetivos y el funcionamiento adecuado de la empresa.

La comunicación y coordinación de procesos son elementos fundamentales en el proceso de fortalecimiento empresarial. Ahora bien, por tal razón es importante conocer ¿De qué manera la identificación de experiencias permite reconocer los factores determinantes de éxito empresarial en cinco (5) Medianas empresas con más de cinco años de experiencia en el sector de servicios en la ciudad de Mocoa?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General.**

Determinar las Experiencias de éxito en cinco (5) medianas empresas de origen privado con más de cinco (5) años de experiencia del sector servicios, en el Municipio de Mocoa del departamento del Putumayo.

### **1.2.2 Objetivos Específicos.**

Analizar la situación actual de las medianas empresas del sector servicios del municipio de Mocoa.

Identificar los factores y experiencias de éxito en 5 medianas empresas privadas con más de cinco (5) años de experiencia en el sector servicios del municipio de Mocoa.

Diseñar una metodología para obtener el éxito en una mediana empresa privada del sector servicios en el municipio de Mocoa.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Teniendo en cuenta que es importante trabajar en la perdurabilidad de las empresas debido que “Según la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio, el 86% de las empresas en Colombia son de edad joven y mediana, El informe evidenció que 12 años en promedio vive una empresa en Colombia” (Revista Dinero, 2014) . Es ahí donde nace la necesidad de que los empresarios tengan una base de como sostenerse en el tiempo.

Para lo cual, la investigación propuesta está enfocada en recopilar y documentar casos de éxito empresarial en el municipio de Mocoa, analizando particularmente a cinco empresarios con más de cinco años de experiencia en el sector de servicios que han logrado satisfactoriamente salir adelante, con ello reconstruir su historia de vida empresarial, con el propósito de que los nuevos empresarios puedan tener una base según sus experiencias exitosas y poder formar empresas sostenible y competitiva.

La investigación propuesta permitirá conocer cuales con esos factores de éxito que han permitido que dichas empresas tengan éxito, lo cual se hará a través de una metodología denominada sistematización de experiencias que identifica la información necesaria y pertinente, reconstruyendo y analizando de manera crítica las experiencias captadas ya sea vía entrevistas, grabaciones o fotografías mediante la organización cronológica de actividades, lo cual permite visualizar los principales acontecimientos de superación que llevaron al éxito empresarial. Con el fin de que sirvan de ejemplo e inspiración a nuevos emprendedores para fortalecer la economía y formar nuevos empleos.

## **1.4 MARCO REFERENCIAL.**

### **1.4.1 Marco Teórico.**

Naturalmente, el emprendimiento es una característica fuerte que define a algunas personas que buscan superar, alcanzar y desafiar límites con sentido empresarial o de formar empresa, donde juega un papel muy importante la apropiación o sentido de pertenencia sobre el rol que se esté desempeñando en su entorno con el objetivo trazado por parte del individuo o razón social según corresponda el medio de desarrollo.

Teniendo como referencia las experiencias vividas que caracterizaron a los pioneros emprendedores de la ciudad de Mocoa, que dejaron su legado de valores y principios para las nuevas generaciones, quien a través de sus logros y dificultades pudieron ser grandes empresarios. Como es el caso de la señora María del Carmen Velazco, empresaria y fundadora del Restaurante Ejecutivo, Manos Creativas y Corpo Mocoa, quien afirma que entre las cualidades que debe tener un emprendedor es la constancia, el amor por el trabajo, respeto a los empleados, el respeto a los clientes, las buenas ideas, son puntos importantes para que un negocio prospere y conforme pasa el tiempo irlo mejorando, cambiando, no estancarse donde se está, afirmando su fe; que lo primero es encomendarse a Dios, cada mañana orar, “por eso te decimos aquí todas las cosas salen bien, porque lo primero que hacemos es darle gracias a Dios y pedirle que sea nuestro ayudante en el día a día que vamos a empezar”. y como lo afirma la señora Carme Cecilia Apraez quien continuo con el legado de su padre en Mocoa, empresa denominada Miscelánea Apraez con 65 años de fundada, quien aparte de los principios religiosos y morales, está el trabajo honrado, la

perseverancia en el trabajo, el respeto a los demás, la responsabilidad, el ser organizado, el tener temple, no dejarse amilanar por cualquier cosa, levantarse de donde se está caído, nunca echar para atrás y buscar la forma de seguir adelante. Además, añade la señora Judith Gudiño, que no es fácil crear empresa, que hay que tener en cuenta con la persona que se va a trabajar, conocerla muy bien, porque todos no son iguales, “algunos le pueden robar, otros no le pueden ayudar, otros le pueden hacer que usted no más trabaje y nada más”. Por otra parte, la señora María Cristina Martínez afirma que cualquier empresa triunfa si tiene esa vocación de triunfar y de ser exitosos, ser responsables, más que todo muchas cualidades para tener éxito; responsabilidad, dedicación y vocación. (Fajardo P. F., 2014)

Así como también a nivel nacional se encuentran grandes empresarios que han marcado historia y han dejado su legado según Cámara de Comercio de Antioquia, como es el caso del señor Pedro Vásquez Uribe quien “fue un empresario Antioqueño destacado por su dominio de las finanzas y su habilidad para aplicar tecnificación, mercadeo y publicidad. Don Pedro creció en una familia descendiente de empresarios acaudalados, sobresaliente en el mundo del comercio, los negocios de minas, las haciendas y los créditos. Siendo una persona muy destacada y simpática. Se inicio en la ganadería y fue un colonizador entusiasta del bajo Cauca y Puerto Berrio donde tuvo fincas de café, ganado y caña, nace en el seno de empresarios y se desenvuelve con ellos y va a hacer heredero de unas tradiciones que el mismo enriquece, don Pedro fue un hombre de contrastes y paradojas, nunca le gustaban los viajes pero su agudeza comercial le hizo intuir donde estaban los negocios más allá de las fronteras, cualidad importante que impulso la industrialización de Antioquia. Y ya que en Antioquia existe la tradición del consumo de Maíz en todas las formas, incluidas las arepas, ellos se proponen a introducir y desarrollar la harina de trigo y los productos

elaborados de la harina. y en 1912 con el liderazgo de don Pedro se crea una empresa que llamo la Harinera Antioqueña, además de fundar grandes empresas don Pedro Vásquez supo aprovechar el desarrollo tecnológico y la demanda creciente para nuevos y mejores servicios. Su papel más destacado como empresario lo vivió al frente de la fábrica de galletas y confites Noel, 4 años pasaron tratando de que la parva le ganara a la arepa y como eso no fue posible encontraron un camino para resolverlo, “elaboremos la harina y volvámoslas galletas y volvamos las galletas en productos de lujo” a eso le llamo Noel, siendo él líder en la formación de ese tipo de empresa y con el respaldo de haber multiplicado x 10 las utilidades de Noel, don Pedro junto a otros capitalistas lidero esfuerzos solidarios para sacar de la crisis a comerciantes antioqueños, el señor Pedro Vásquez murió a los 73 años y dejo como legado un brillante tejido empresarial caracterizado por su extraordinario sentido común y capacidad de proyección internacional sin haber salido nunca de su ciudad natal. (Morales, 2010)

Por otra parte, en la búsqueda de hombres y mujeres que hacen empresa en Colombia según noticias Caracol, encontraron al empresario más longevo del país, tiene 99 años y no para de trabajar en la industria de electrodomésticos que creo hace más de 75 años... Don José María Acevedo Alzate, nació en Medellín en 1919 de familia humilde y todos los días asiste Haceb la empresa que fundo hacia 1940, su memoria está prácticamente intacta y evoca como si fuera ayer pormenores de hace más de 80 años, empezó a trabajar desde los 10 años cogiendo naranjas en el solar de su casa para venderlas a los albañiles en donde trabajaba su padre quien instalaba las puertas y ventanas, después se empleó como mensajero, haciendo mandados en un taller de reparaciones eléctricas, entretanto observaba al ingeniero que hacia las reparaciones, dándose cuenta donde estaban las fallas. Fue entonces cuando don José María Acevedo decidido

especializarse en reparaciones eléctricas, empezando a tener fama, ya que lo que el reparaba no tenía que volverse arreglar. Hacia 1940 con solo 21 años don José María decidió abrir su propio negocio de reparaciones eléctricas en el centro de Medellín y fue ahí donde en plena segunda guerra mundial y ante la escases de parrillas eléctricas importadas y de buena calidad decidió fabricar las suyas. La genialidad del señor José María estuvo en diseñar sus propios productos y de reparar otros y de prestar un buen servicio. Inicio con las parrillas eléctricas y bautizo su compañía con el nombre de Haceb, luego se hicieron lámparas fosforescentes, calentadores de agua, estufas y neveras, entrada la década de 1960, después hornos, lavadoras y hasta aires acondicionados, hoy su compañía es uno de los líderes en fabricación de electrodomésticos en América Latina. Su gran riqueza más que una empresa que compite con potencias mundiales es su calidad humana, se caracteriza por ser una persona humilde que a diario piensa en los demás y en sus familias (Caracol, 2019). Don José María Hacedo Alzate, curso hasta quinto de primaria sin embargo su tesón y hambre le despertaron el genio y la creatividad, a sus 99 años recibe el título honorífico de Ingeniero de Productividad y Calidad otorgado por el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, una historia y un ejemplo de vida no solo para los empresarios al que queremos darle una mirada con otros ojos . (Teleantioquia, 2018)

En otro de los ejemplos de empresarios destacados por su labor se encuentra su legado en la Obra a Puro Pulso escrita por señor Hollmann Morales, que representa a los empresarios que han marcado historia en el país, se trata del señor José Eduardo Hernández, fundador de la empresa Taxis Libres de Bogotá, pionero en la instalación de una antena que le permitía la comunicación con los usuarios a través de la línea 2111111 para solicitar el servicio de taxis de una manera más segura, un sistema que solo se aplicaba en los países desarrollados, inicio estudiando Ingeniería

Civil en la Universidad la Gran Colombia pero en una ocasión su hermano le dio la oportunidad de conducir un taxi, y se da cuenta de las falencias en la desorganización del sector de transporte de taxis, fue entonces cuando decido optar por estudiar Administración de Empresa, y su gran empeño de encontrar problemas e irlos solucionando, le dio la posibilidad de establecer un número en el cual las personas llamasen pidieran un taxi y pagaran un pequeño sobrecosto pero a cambio ofrecía un mejor servicio y un transporte más seguro. De esta manera don José Eduardo estableció la primera antena en el solar de la casa de su madre, aunque paso dificultades; financieras, de apoyo y conflictos internos, siempre miraba más allá de su contexto, le gustaba leer libros de automotivación sobre personas que han sufrido para salir adelante y lo han conseguido, libros que impidieron que don José Eduardo se derrumbara “los grandes emporios nacen de la nada” también afirma que la suerte se la hace uno mismo, si hay constancia hay éxito, solo es cuestión de paciencia, no desesperarse, no tener envidias, inclusive es bueno ayudar a los demás, porque eso beneficia, produce dinero, satisfacción o respeto, es mirar que es lo que hace falta, aprovechar las oportunidades y ante un fracaso lo que hay que hacer es aceptarlo, corregirlo, echar para adelante y no desanimarse, es así como hoy en día tiene veintidós mil automotores afiliados. (Chavez, 1999, págs. 85-103)

Por ende, teniendo en cuenta que el mundo empresarial es cada vez más exigente, siendo así, que los niveles de competencia entre las empresas sea mucho más exigente en cuanto a calidad y cantidad en los procesos productivos que a su vez conlleva al planteamiento y desarrollo de ideas de innovación, como parte de una estrategia de mejoramiento continuo en una empresa o simplemente como individuo con sentido de emprendimiento. Realmente el emprendimiento y la constancia de estas, de forma interna y externa a nivel de empresa constituye una clave que

conduce al éxito empresarial, donde generalmente estas empresas han logrado mantenerse en el transcurso del tiempo con excelentes rentabilidades económicas como financieras en el mercado.

En un claro ejemplo de éxito empresarial como lo afirma Caicedo & Londoño, (2011).

Es Mario Hernández, una empresa colombiana dedicada a la manufactura del cuero por más de veinte años fue una de las nominadas para este premio. La Mariposa de Lorenz; es un premio otorgado a aquellas empresas que han logrado efectos en el tiempo, que han podido estabilizarse en el mercado y ser ejes fundamentales del cambio permanente. debido a su excelente participación en el mercado nacional a través del tiempo y demostrar un alto índice de perdurabilidad empresarial. (p. 14)

De acuerdo con la anterior entrevista, el secreto de éxito empresarial tiene que ver con la constancia, la humildad, ser bueno, honesto consigo mismo, trabajar en equipo, capacitarlos y orientarlos.

Por su parte, el éxito empresarial expresado por Varela, (2008),” algunos elementos a tener en cuenta para lograr los objetivos propuestos se enmarcan dentro de lo que se podría denominar objetivos, planeación, oportunidades y trabajo en equipo, entre otros” (p. x) en función de la visión que tenga el emprendedor y las alianzas o redes de contacto entran a formar parte de este cúmulo de propiedades para lograr el éxito.

El éxito empresarial, generalmente esta materializado por aquellas empresas que han permanecido en el tiempo y que han mejorado continuamente, de forma estratégica. Collins & Porras, (1995) debaten sobre el secreto de perdurar las empresas, además, estos académicos sugieren que las empresas son perdurables siempre y cuando no cambien sus principios y valores.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado los autores proponen lo siguiente:

1. Construir una organización capaz de sobrevivir a múltiples generaciones de líderes y de ciclos de vida de productos.
2. Crear un ambiente que permita abrazar ideas diversas, e incluso al mismo tiempo contradictorias.
3. Delinear los valores centrales y el objetivo que hace de la compañía una firma “irreemplazable, ya sea por la excelencia de sus procedimientos o la exclusividad de sus productos o servicios”, explica Collins.
4. Respetar y proteger la ideología central, mientras se cambian las prácticas y estrategias en la medida necesaria para estimular el progreso de la organización.

Siendo un eje fundamenta la creación de estrategias que le permitan generar mejora continua en cada uno de lo proceso y actividades de la empresa, sin dejarse adsorber por la operación de la misma, determinado tiempos de planificación, analizar el contexto, tendencias de mercado, necesidades del consumidor, para crear ventaja competitiva, por lo tanto, el sentarse planificar no es pérdida de tiempo, sino una fuente para obtener el éxito, logrando mejor acogida por el mercado

Adicionalmente al éxito empresarial, una empresa perdurable, será aquella que:

Vive decenios tras decenios a lo largo de muchas generaciones, perpetuando el proyecto de empresa... todos sus sistemas y componentes funcionan en una forma adecuada, sin caer en la obsolescencia y con una innata repulsión a conformarse con lo que se ha alcanzado, con una alta sensibilidad al entorno, manteniendo su independencia, pero conservando su identidad, y concentrada en lo que potencialmente puede hacer mejor que todas, con crecimiento rentable y sostenible (Rivera, 2007, p. 51)

Con lo anteriormente mencionado por el autor, una empresa debe visionarse con un proyecto de vida organizacional, el cual se vaya adecuando a su contexto, ideas que transformen, con capacidad de reinventarse, potenciando lo que mejor sabe hacer, para ello un gerente debe ser influyente un claro ejemplo es el cofundador de la empresa Apple, Steve Jobs, quien logro sacar la empresa de una crisis financiera para convertirla en una de las empresas más exitosas. De acuerdo con Steve Jobs, él tenía 12 reglas para lograr el éxito en la vida y en los negocios, reglas que toda compañía y producto debe cumplir según su punto de vista, tal como lo afirma, (Campos, s.f).son las siguientes:

**Se tú mismo y haz lo que te gusta.** Seguro que no nos descubre nada, ¿pero te has encontrado alguna vez en un trabajo que simplemente odias? Seguramente habrá sido un horror el pasar tiempo allí y es que la primera clave del éxito es hacer aquello que te gusta, aquello que genera pasión, ilusión y hace que te levantes cada mañana con ganas de ello. Un trabajo o producto realizado sin pasión es un producto sin alma.

**Se diferente, Piensa diferente.** Somos muchos millones de personas en este mundo, marca la diferencia.

**Esfuézate al máximo.** Si algo te gusta, la consecuencia inmediata es que dedicarle tiempo y esfuerzo no será un problema, ‘No te duermas, el éxito genera más éxito’.

**Haz un análisis de los pros y contras.** Tan pronto como realizas un nuevo producto o crees tú nueva empresa, crea una lista de pros y contras de la misma. Es importante tener las debilidades muy presentes y eliminarlas lo antes posible.

**Sé emprendedor.** Esperar no sirve de nada, el éxito no cae del cielo, lo busca uno. Busca lo próximo, una idea que nadie ha experimentado anteriormente y esfuézate al máximo en ella.

**Piensa en tus pasos futuros.** Comienza dando un pequeño paso capaz de convertirse en un gran salto el día de mañana, no olvides planificar el futuro, pero centrarte en un grupo de tareas reducidas y simples para comenzar y posteriormente evoluciona tu idea hasta crear el producto definitivo.

**Aspira a ser el líder.** No existe mejor forma de demostrar quién es el líder que utilizando tecnologías rompedoras que nadie más usa. Selecciona lo mejor de la industria y úsalo en tu propio beneficio, sé el primero y conviértela en un estándar de la industria.

**Visualiza el resultado.** La gente te valora por el resultado así que enfócate en él e intenta ofrecer el mejor posible usando la mejor calidad, el diseño y la excelencia. El diseño es importantísimo, pero “no es sólo como se ve o qué parece, es como funciona “.

**Pide opinión.** Comprueba tus ideas con personas de diferentes orígenes a los tuyos, cada persona te aportará algo diferente. Enfócate en aquellos que van a usar tu producto y escucha a tus clientes.

**Innova y crea, no copies.** La diferencia entre un líder y un seguidor es clave, marca la diferencia y dedica la mayor parte de tu tiempo en cosas nuevas. Concéntrate en las creaciones importantes y en la innovación. Contrata a gente que quiera hacer los mejores productos del mundo y pon a su disposición todos los medios.

**Aprende del fracaso.** La mejor forma de mejorar es aprender de tus propios errores, cuando innovas cometes errores. Es bueno admitirlos y seguir mejorando tus otras innovaciones.

**Aprende continuamente.** Todo el mundo tiene algo que aportarte: clientes, competidores, socios... escucharlos, aprende de ellos y entiende su punto de vista.

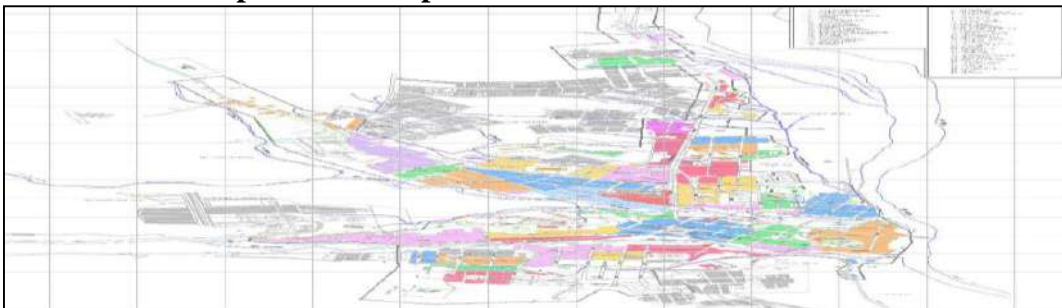
Por consiguiente, según el legado que dejó Steve Jobs, de acuerdo con las regalas que marcaron su vida e influenciaron su éxito, no solo se pretende crecer como empresa sino también como una persona íntegra, además de lo mencionado, para la organización es importante tener en cuenta los factores internos y externos que influyen en el de éxito empresarial. Como lo es el análisis de

fortalezas y debilidades de la organización, y amenazas y oportunidades del entorno, ya sean; económicas, sociales cultural, político-legal, grado de desarrollo educativo, científico y tecnológico. Así, algunas variables tendrán un mayor impacto en determinadas etapas, mientras que, en otras, su efecto tenderá a reducirse; en cambio, otros factores pueden condicionar de modo constante todo el proceso. Realmente la clave de un éxito empresarial está ligada a la organización debidamente ajustada y con liderazgo que promueva la materialización de los propósitos coherentes y conexos al objetivo enmarcado inicialmente por la parte interesada o por la parte emprendedora del ejercicio de la actividad productiva.

Por lo cual, para poder llevar a cabo la investigación propuesta se tendrá en cuenta la sistematización de experiencias promovida por Oscar Jara Holliday, para reconstruir el proceso vivido, generar reflexión a través de experiencias y la construcción de conocimiento, por medio de la identificación de información a través de entrevistas en relación directa con el empresario.

#### **1.4.2 Marco contextual.**

**Ilustración 1. Mapa del municipio de Mocoa**



Fuente: Planeación municipal.

El comercio de Mocoa: Mocoa se caracteriza por ser un municipio comercial teniendo en cuenta que su actividad principal que dinamiza la economía local es la comercialización de diferentes productos en el cual también participa la prestación de servicios a diferentes entidades públicas y privadas del municipio y departamento, siendo así el sector terciario el más importante y de mayor participación en el mercado local.

### **1.4.3 Marco conceptual.**

**Servicio:** Desde el punto de vista del mercadeo y la economía, es la actividad que intenta satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea.

**Competitividad:** La competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado. El concepto de competitividad se puede aplicar tanto a una empresa como a un país.

**Sostenibilidad:** Se refiere, por definición, a la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social. De aquí

nace la idea del desarrollo sostenible, como aquel modo de progreso que mantiene ese delicado equilibrio hoy, sin poner en peligro los recursos del mañana. ¡No debemos olvidarnos del futuro!

**MIPYMES:** Es el acrónimo de micro, pequeña y mediana empresa, teniendo en cuenta las modalidades de empresas más reducidas, como es el caso de empresas unipersonales.

#### **1.4.4 Marco legal.**

Ley 590 de 2000. Creada para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, con el propósito de generar empleo e integración de los sectores económicos.

Ley 1429 de 2010. Fue creada con el objeto de incentivar el empleo por medio de beneficios tributarios

Mediante el Decreto 525 de 2009, alivió la carga parafiscal de las medianas y pequeñas empresas, con dicha norma se reglamenta el artículo 43 de la ley 590 del 2000.

Ley 1014 de 2006 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Ley 789 de 2002, Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social

Decreto 4466 de 2006, por el cual se reglamenta el artículo 22 de la Ley 1014 de 2006, sobre constitución de nuevas empresas.

Ley 905 de 2004 "Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa".

Ley 1014 de 2006. Fomento a la cultura de emprendimiento

## **1.5 ESTADO DEL ARTE.**

En las investigaciones relacionadas con el estudio a nivel internacional, fue la realizada por Miguel Gómez, en la cual su investigación se basó en el “éxito empresarial: sistematización de experiencias de pequeños productores de café en Centroamérica”, cuyo objetivo fue sistematizar las condiciones, factores y estrategias críticas que les han permitido a ciertos grupos de pequeños productores de café en Nicaragua desarrollar exitosamente sus actividades empresariales en torno al cultivo del café, llegando a la conclusión de que los principales factores de éxito de esta empresa cooperativa es el factor humano y las características de los promotores y miembros base, además, de la capacidad organizativa eficaz y eficiente de estos elementos promotores y miembros para tejer una forma de gobierno cooperativo transparente y creíble. Haciendo énfasis en la calidad y desarrollo de nichos de mercado y la implementación de técnicas de gerenciales de alta calidad, cuidado del medio ambiente y la necesidad de cooperación internacional, además, la búsqueda de generar oportunidades de negocio. (Gomez, s.f), La cual se encuentra relacionada con el tema

principal y la búsqueda de factores de éxito que además conducen a una cooperación y generación de nuevas oportunidades.

En otras investigaciones encontradas, fue la realizada por Jacinto Gómez Hernández para optar por el Título de Master en Práctica del Desarrollo presentada a la escuela de posgrado, Soluciones para el Ambiente y Desarrollo (CATIE), la cual trata sobre la “Sistematización de experiencias de la Empresa de Crédito Comunal el Sauce. Turrialba, Costa Rica”. Cuyo eje principal de la sistematización consiste en: Conocer los aspectos y factores clave que han permitido la consolidación y el éxito de la Empresa de Crédito Comunal El Sauce. Llegando a la conclusión, que el saber enfrentar dificultades, perseverar a la crisis, cubrir una necesidad insatisfecha de créditos en la comunidad, la capacidad de autogestión, honestidad y entrega de los que han estado al frente de la Empresa de Crédito Comunal (ECC) son algunos de los factores de éxito de la ECC El Sauce. (Gómez Hernández, 2012) Se encuentra relacionada por con el título de la propuesta porque, se trata de identificar a través de lecciones aprendidas factores que han llevado al éxito empresarial, así mismo de compartir las enseñanzas generadas.

A nivel nacional, otra de las investigaciones relacionadas con el estudio fue la encontrada en la universidad Santo Tomas de la ciudad de Bogotá, por la estudiante Tatiana Cristancho Castellanos, realizando una investigación que está relacionada con la “Sistematización de experiencias, importancia de la comunicación externa en la organización logística de eventos empresariales y su influencia de servicio al cliente.” Cuyo objetivo principal es evaluar la comunicación externa y su influencia como apoyo fundamental en la organización logística, técnica y artística de los eventos soportado en un protocolo de actividades. Concluyendo que evidentemente Date es una empresa

que hace un excelente trabajo con sus eventos, sin embargo, falta organización en ellos. (Cristancho Castellanos, 2005) Se relaciona con la investigación porque, no solo tiene en cuenta la operatividad de la organización, sino la comunicación con el cliente, que sirve de experiencial al camino del éxito empresarial.

En cuanto a investigaciones a nivel local, existe un trabajo relacionado con el tema de estudio, elaborado por el semillero de investigación del Instituto Tecnológico del Putumayo, por los siguientes estudiantes: Erica Cenel Fajardo Portilla, Luz Marleny Pantoja Fernández, Nubia Stella Vargas, Rosa Pilar Sabogal Pinzón y Silvia Maritza Trejo López, titulado: Caracterización de los pioneros emprendedores del desarrollo económico y empresarial del municipio de Mocoa departamento del Putumayo, cuyo objetivo principal es rescatar la identidad y el valor histórico de los primeros emprendedores que crearon empresa en la región y resaltar su trabajo para las nuevas generaciones de empresarios, invitándolos hacer cada vez las cosas con amor y con pasión, a arriesgarse más, a tomar la iniciativa a innovar siempre, a anticiparse a todas las necesidades y tendencias sociales, además a diferenciarse en sus productos y en la manera de elaborarlos, igualmente a esforzarse y a trabajar con compromiso y perseverancia en todo lo que se cree. (Fajardo P. P., 2014), se relaciona con la investigación porque busca perpetuar y dejar un legado para los nuevos empresarios, la cual sirva como base de emprendimiento y superación.

## **1.6 MARCO METODOLÓGICO**

### **1.6.1 Enfoque.**

La propuesta de investigación está orientada desde el enfoque cualitativo ya que, pretende describir las experiencias de cinco medianas empresas con más de cinco años de experiencia en el sector de servicios en el Municipio de Mocoa, teniendo en cuenta que existen pocos antecedentes sobre el modelo teórico a aplicar, lo que permitiría coa ayudar con el fortalecimiento del tejido empresarial en el municipio de Mocoa.

### **1.6.2 Diseño.**

La investigación está determinada desde el diseño, entendiendo que “describe y comprende las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno” (Hernandez Sampieri, 2014) , por lo que se busca entender y perpetuar las experiencias de éxito empresarial en cinco medianas empresas del sector de servicios en la ciudad de Mocoa. La cual, se enfoca en la fenomenología Hermenéutica por lo que, busca a la interpretación de las experiencias para encontrar los factores en común que llevaron a dichas empresa a encontrar el éxito empresarial.

### **1.6.3 Técnica.**

Se recolectarán los datos de las experiencias empresariales mediante entrevistas semiestructuradas, con el propósito de que el entrevistador pueda incluir preguntas adicionales, si

así lo requiere, además de encuestas estructuradas poder generar su biografía y sus experiencias de éxito. adicionalmente través de la observación directa poder describir los ambientes encontrados.

#### **1.6.4 Instrumentos.**

Entre los instrumentos a tener en cuenta son los siguientes: los guiones de entrevista en donde se encuentran lo puntos a tratar o preguntas que se puedan generar durante dicha conversación, así como también la observación directa, encuestas, grabaciones, videos y fotografías para el registro confiable de la información.

#### **1.6.5 Población y muestra.**

##### *1.6.5.1 Población.*

La población corresponde según base de datos de cámara de comercio a nueve medianas empresas.

##### *1.6.5.2 Muestra*

La muestra seleccionada serán cinco medianas empresas escogidas con forme a su disponibilidad para participar de la investigación, correspondiendo a un muestreo no probabilístico.

### **1.6.6 Fases de la investigación:**

Fase 1. Recolección de información: Teniendo en cuenta las cinco empresas seleccionadas como las más exitosas del sector de servicios de la ciudad de Mocoa, se procede hacer un acercamiento para acordar la fecha y lugar de entrevista, por lo cual, se utilizará grabaciones, fotografías o videos, que permitan identificar el proceso empresarial por medio de la historia narrada por cada empresario con el fin de indagar los saberes empresariales (factores de éxito).

Fase 2. Reconstrucción del proceso vivido: Reconstruir la historia de cada empresario, para crear una biografía de su legado, ordenar y clasificar la información para generar un hilo conductor que permita identificar los factores de éxito empresarial y generar una visión de los principales acontecimientos, que permita perpetuar la transformación empresarial.

Fase 3 Triangulación de datos: Interpretar lo descrito teniendo en cuenta lo documentado en el marco teórico, la experiencia vivida de cada empresario y una comprensión desde una propia perspectiva. con el fin de dejar un legado positivo empresarial que permita generar un vínculo de motivación a nuevos emprendedores.

## **2 RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EMPRESAS DE MOCOA**

Según base de datos de cámara de comercio informa en su boletín Nro 42 de Agosto del 2018; La Composición Empresarial en el departamento del Putumayo se ve reflejado en los 20.859 registros reportados por la Cámara de Comercio del Putumayo entre personas Naturales, personas Jurídicas y esales, reflejado en un 97,30% en Microempresas, el 2,33% en Pequeñas Empresas, el 0,29% Medianas Empresas y el 0,08% Grandes Empresas. Dentro de la clasificación de la actividad económica según el Código CIIU de las 20.859 empresas registradas el 48% pertenece al comercio al por mayor y menor, el 14% alojamiento y servicios de comida, el 7% a industria manufacturera y el 7% otras actividades de servicio.

En su calidad de secretaria técnica, la cámara de Comercio del Putumayo, a través de la Comisión Regional de Competitividad, se socializo el proyecto de investigación “Propuestas para generar competencias, herramientas para invertir favorablemente en la competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación del Putumayo. Se suscribió una alianza con el Instituto Tecnológico del Putumayo (I.T.P) para realizar jornadas de capacitación y fortalecimiento de la Comisión regional de Competitividad, (C.R.C.) Se obtuvo el aval para proyecto de Turismo con recursos de Swisscontact (SECO). En el marco de este sector la entidad trabajo en varios aspectos entre ellos:

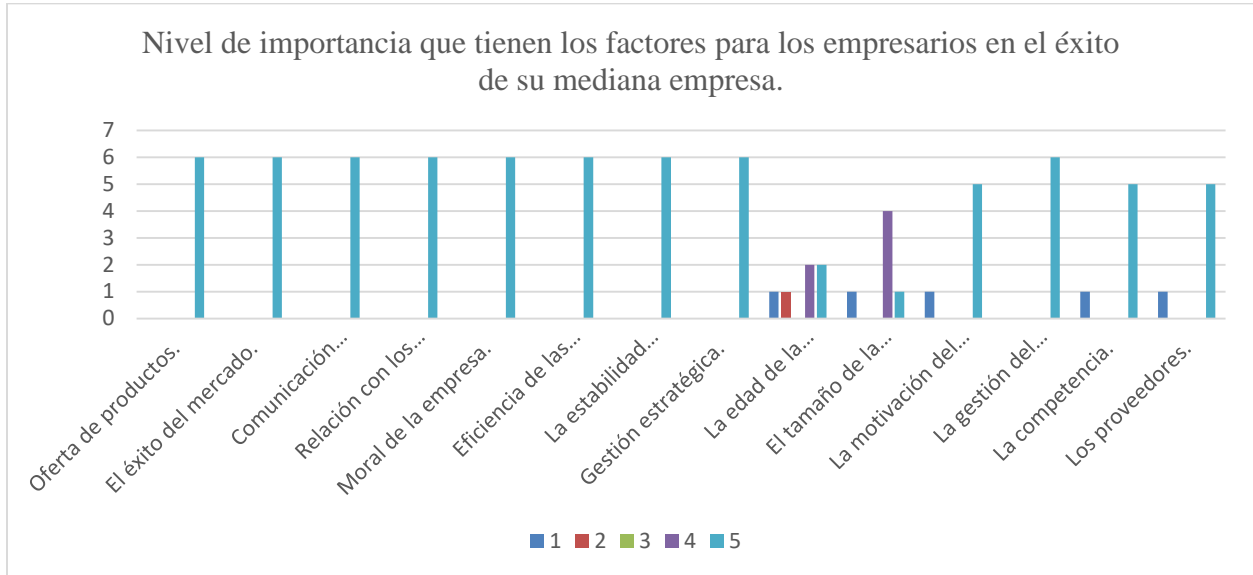
La elaboración y presentación del proyecto “Fortalecimiento de la cadena de valor de turismo para el corredor Mocoa Villagarzón y alto Putumayo como piloto de desarrollo sostenible e incluyente, que contribuye a la constitución de la paz” en el marco del programa Colombia + Competitiva, a través de INNPULSA con recursos de Swisscontact (Gobierno de Suiza). Y con el programa de Círculos empresariales se trabajó en el fortalecimiento del sector de alojamiento del Municipio de Mocoa.

En el marco de la Reactivación productiva y comercial de las unidades de negocio de la ciudad de Mocoa a través del Ministerio de Comercio de Industria y Turismo y en alianza con Innpulsa se apoyaron 42 empresarios damnificados. (CCPutumayo, 2018), además en relación a los empresarios damnificados por la catástrofe del 31 de Marzo del 2017 el Ministerio de Comercio, de Industria y turismo a través de diferentes operadores entre ellos Acopi, Comfamilir del Putumayo, Cámara de Comercio del Putumayo y La Fundación cultural del Putumayo. Realizo un apoyo para el fortalecimiento de sus establecimientos con recursos representados en Maquinaria y equipo, materias primas, o de comercialización, arrendamientos, adecuación de infraestructura y licencias, a 172 empresas; en pro de la reactivación económica del municipio.

## **2.2 FACTORES DE ÉXITO**

Para analizar los diferentes factores de éxito en las medianas empresas del sector servicios del municipio de Mocoa, se adelantó una encuesta la cual arrojó los siguientes resultados.

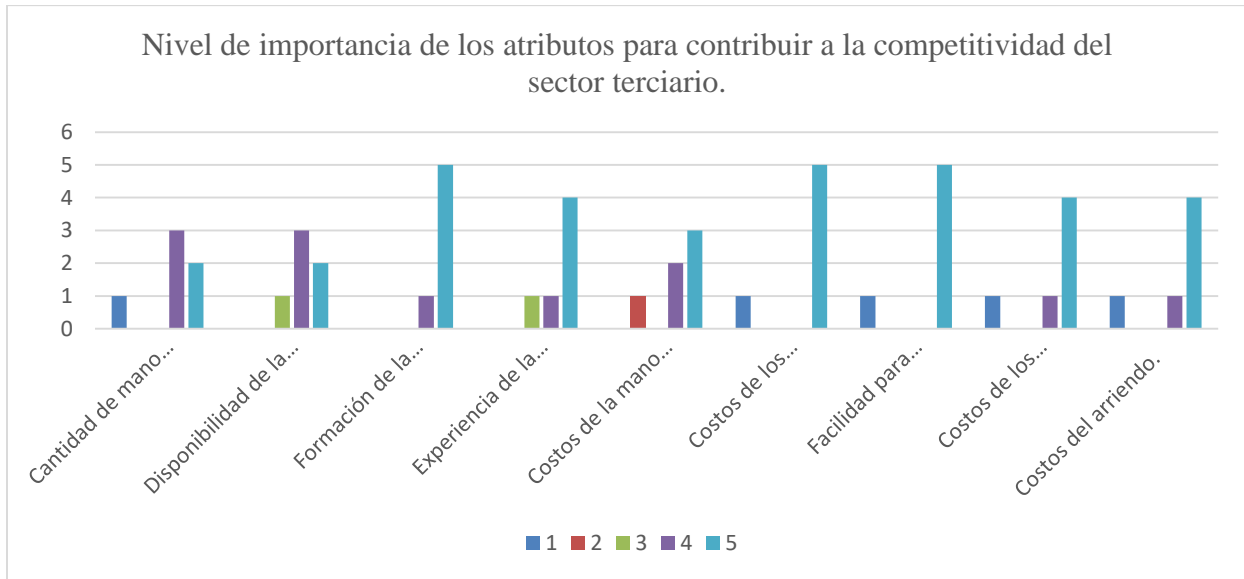
**Ilustración 2. Indique el nivel de importancia que tienen los siguientes factores para el éxito de su mediana empresa. (Siendo nada importante (1) y muy importante (5)).**



Fuente: elaboración propia.

En relación a los diferentes factores que los empresarios consideran claves del éxito obtenido y mediante el cual han logrado ser competitivas sus medianas empresas del municipio de Mocoa, según sus gestores afirman que estos principalmente: oferta de productos, el éxito del mercado. Comunicación efectiva en la empresa, relación con los clientes, moral de la empresa, eficiencia de las operaciones, la estabilidad financiera, gestión estratégica y la gestión del conocimiento.

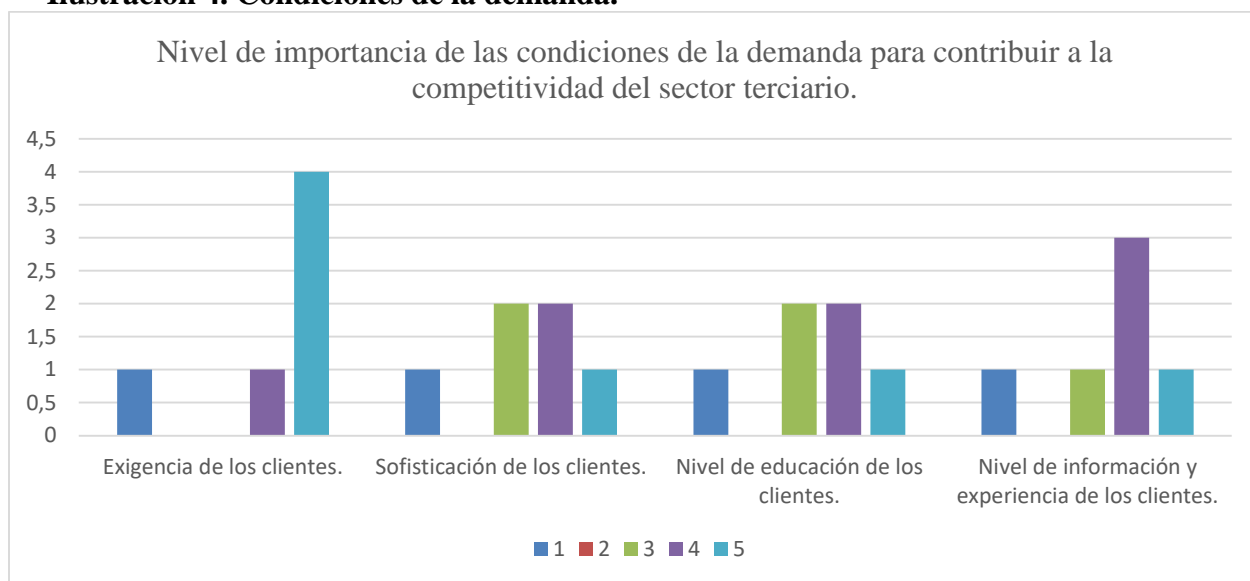
**Ilustración 3. A continuación, se presenta una lista de atributos que podrían contribuir a la competitividad del sector terciario, para cada uno de ellos indique el nivel de importancia que tiene, utilizando una escala de 1 a 5, siendo nada importante (1) y muy importante (5). Condiciones de los factores.**



Fuente: elaboración propia.

Analizando la importancia que tienen los diferentes factores para llegar al éxito de las medianas empresas del sector servicios del municipio de Mocoa los empresarios afirman que estos son la formación de la mano de obra, los costos de los créditos financieros y la facilidad para acceder al mercado financiero (créditos bancarios) el primero porque a cada una de las empresas le garantiza desarrollar eficientemente cada una de las operaciones que realiza, satisfaciendo las necesidades de sus clientes llegando a su fidelización y recomendación; las últimas dos en relación a lograr su capitalización y poder ampliar su infraestructura.

#### Ilustración 4. Condiciones de la demanda.

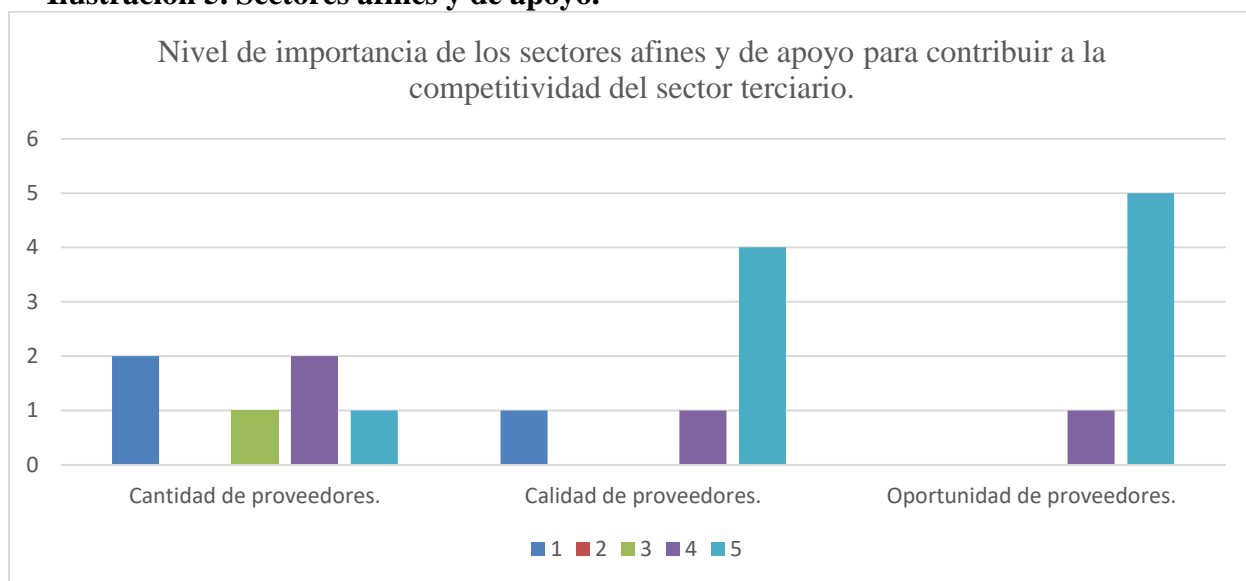


Fuente: elaboración propia.

Los empresarios consideran que la exigencia de sus clientes son un factor clave que les ha permitido mejorar su competitividad, por lo que han tenido que esforzarse más cada día para poder satisfacerlos, pero que al mismo tiempo les ha dado las herramientas para poder competir en el mercado y sostenerse en él, además de ampliar su cobertura, llegando a más clientes. Otro aspecto importante en relación a la demanda que consideran relevante es el nivel de información y experiencia del cliente, esto hace que el cliente conozca el mercado y tenga criterio a la hora de escoger su proveedor de servicios, esto hace que las empresas se preocupen más por lograr productos y servicios de alta calidad para cumplir con las expectativas de sus clientes.

En virtud de ello las medianas empresas del municipio de Mocoa se han preocupado por conocer que es lo que busca el cliente y superar sus expectativas, satisfaciendo sus necesidades.

### Ilustración 5. Sectores afines y de apoyo.

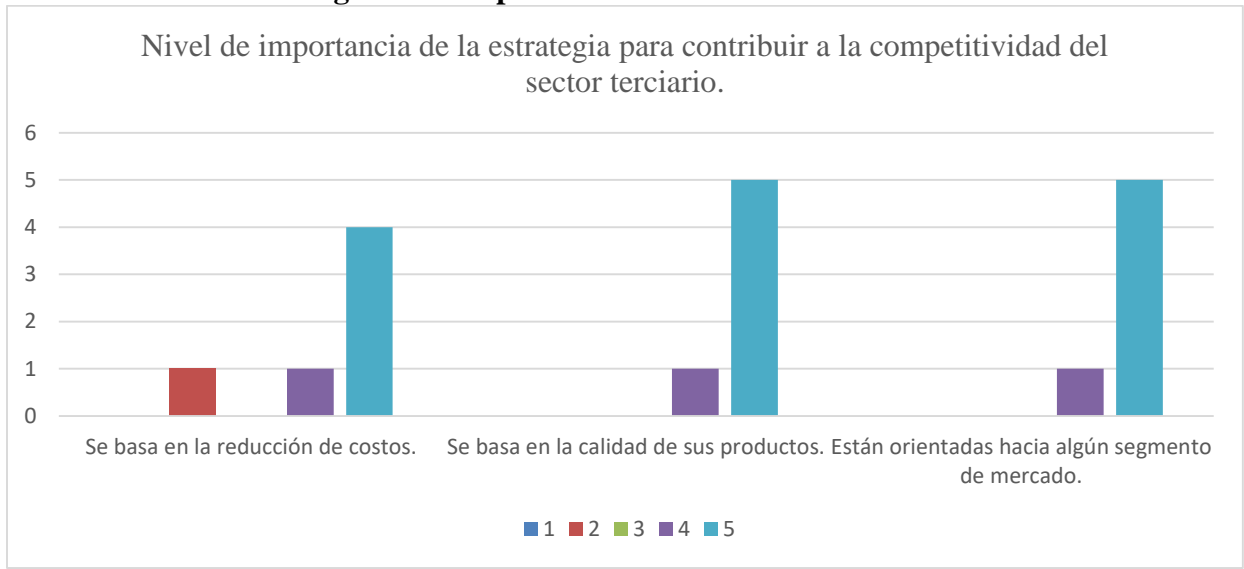


Fuente: elaboración propia.

En relación a los proveedores los empresarios de las medianas empresas del sector servicios del municipio de Mocoa consideran indispensable la oportunidad de éstos, esto es que los servicios y productos requeridos sean prestados y entregados en el monto y cantidad que se requiere, esta situación la consideran de gran importancia ya que, le permitirá a la empresa prestar un servicio a sus clientes de calidad y oportunamente, situación contraria haría que la empresa pierda credibilidad en el mercado y hasta perdería sus clientes.

Así mismo consideran que tiene importancia la calidad del proveedor, esto es que el proveedor tenga reconocimiento en el mercado y que ofrezca productos y servicios de alta calidad, que le garantizará a la empresa calidad en sus operaciones y por ende en ultimas se verá reflejado en la satisfacción de sus clientes.

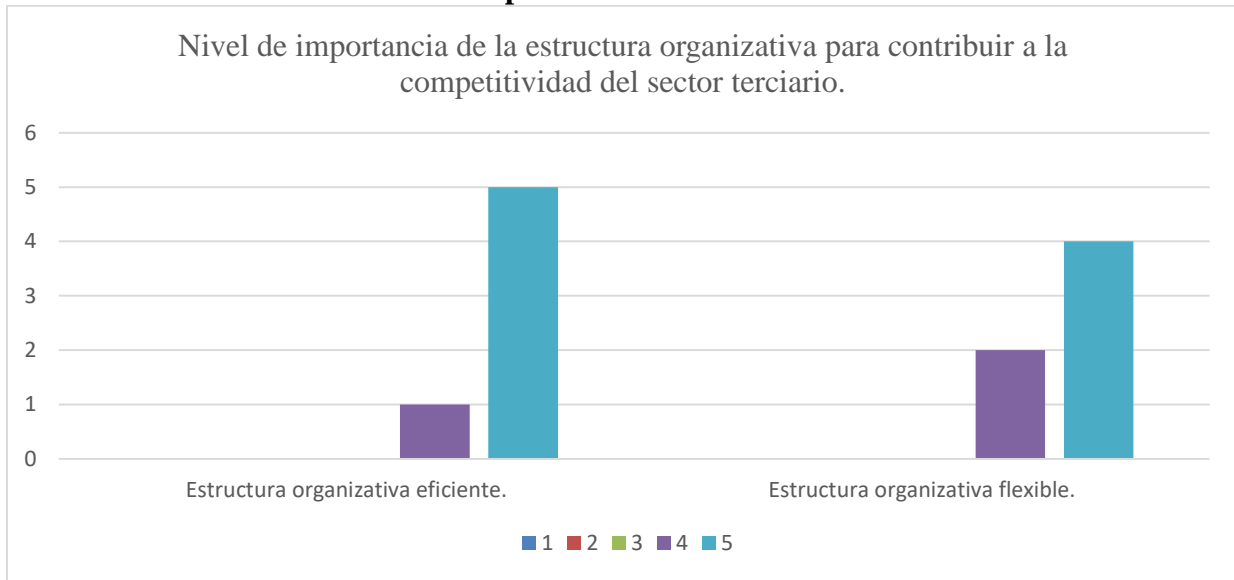
### Ilustración 6. Estrategia de la empresa.



Fuente: elaboración propia.

Cuando se habla de estrategia organizacional los empresarios están de acuerdo a que esta se debe basar en ofrecer calidad en sus productos y servicios y enfocarse hacia un nicho de mercado específico. Con ello se garantiza que el cliente quede satisfecho con los productos o servicios recibidos por la calidad de estos, y al enfocarse hacia un nicho de mercado específico el empresario no se desgastara sus esfuerzos para tratar de cumplir y satisfacer a todo el mercado muy diverso, sino que al contrario puede dedicarse exclusivamente a un tipo de cliente al cual es más fácil identificar y proyectar las estrategias para llegar a él.

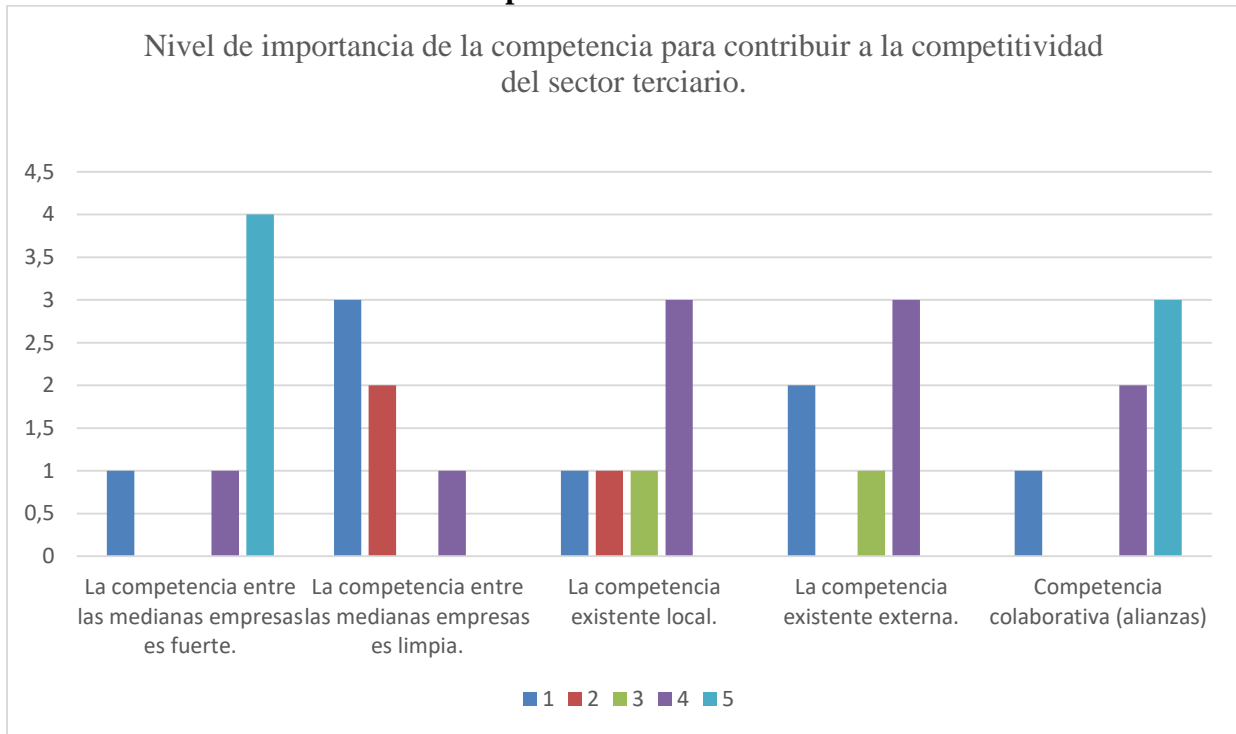
### Ilustración 7. Estructura de la empresa.



Fuente: elaboración propia.

Teniendo en cuenta las estructuras organizativas de las medianas empresas, los empresarios afirman que mantener una estructura eficiente les ha permitido ser competitivos, consideran que para que esta sea eficiente la empresa debe contar con un personal idóneo para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades asignadas, además de que se deben crear los cargos de acuerdo a las necesidades y proyecciones de la empresa, por lo que de cierta forma esta debe tener cierta flexibilidad para que se adapte a las condiciones cambiantes de cada empresa, acorde a las dinámicas del mercado.

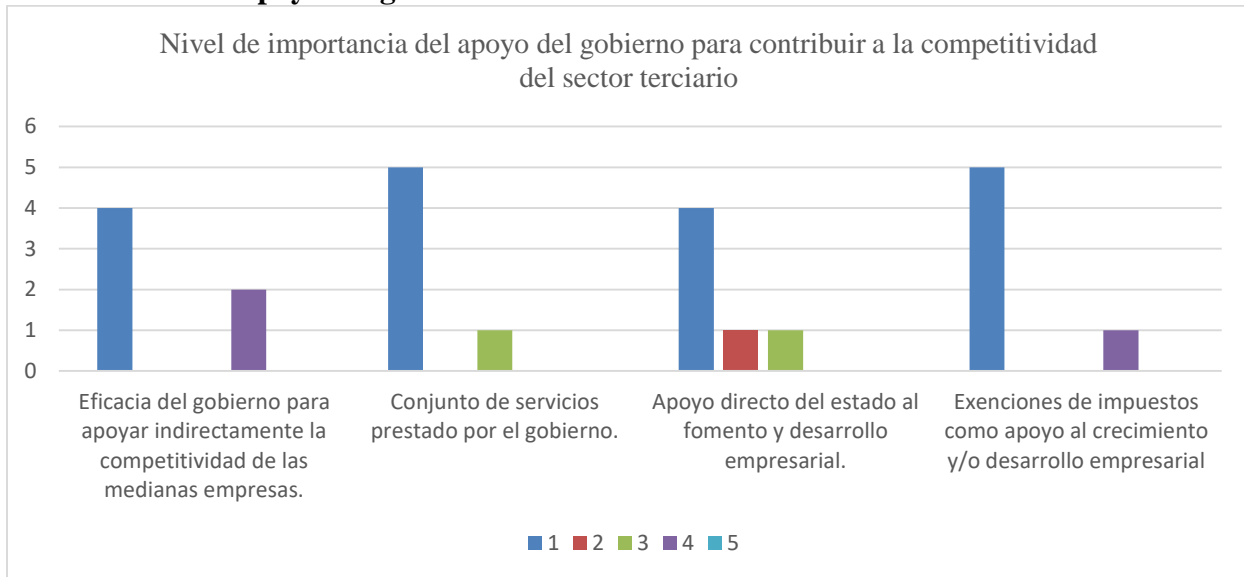
### Ilustración 8. Rivalidad de la competencia.



Fuente: elaboración propia.

En relación a la competencia entre las medianas empresas, los empresarios afirman que hay una fuerte competencia entre ellos, lo que hace que éstas cada día se esfuercen más para poder ser competitivas y permanecer en el mercado, desarrollando estrategias para llegar a sus clientes y lograr fidelizarlos. Sin embargo, también consideran relevante la colaboración mediante alianzas estratégicas con sus competidores, como un medio que le garantice a la empresa ser competitiva.

### Ilustración 9. Apoyo del gobierno.



Fuente: elaboración propia.

Los empresarios de las medianas empresas del sector servicios del municipio de Mocoa no considera relevante el apoyo del Estado Colombiano para mejorar su competitividad, sin embargo, el desarrollo de políticas que apoyen indirectamente el desarrollo y competitividad de las empresas del sector es importante, esto aunado a la reducción de impuestos, que contribuirá al crecimiento organizacional.

### 2.3 BIOGRAFIÁS DE LOS EMPRESARIOS

#### **Ana Cristina Noriega Almeida.**

Gerente de la Clínica Crear Visión, inicio a trabajar en esta institución en el año 2012, cuando tenía 30 años de edad, es de procedencia putumayense y profesional especializada, antes de iniciar en la empresa era coordinadora a nivel nacional de auditoria y calidad de la EPS Selva Salud que

actualmente se encuentra liquididad. En cuanto a la empresa en la que se encuentra laborando fue constituida en el año 1999, en un principio la clínica era muy pequeña de Oftalmología en el primer piso en donde actualmente se encuentra ubicada, la clínica fue vendida a los nuevos socios que son exactamente once especialistas. La cual ido creciendo hacia los lados, pero siempre ha estado en la misma dirección, actualmente son tres pisos con diferentes especialidades y su objeto mucho más amplio, en la que se dedica a la prestación de servicios de salud de segundo nivel de complejidad. Con una visión a 10 años de estar totalmente posicionada, siendo un punto de referencia a nivel Putumayo. Actualmente los usuarios de las EPS de Pasto o Neiva llegan para operar en la Clínica Crear Visión, contratando sus servicios.

La señora Ana Cristina Noriega afirma que clave para mantenerse en el mercado según su experiencia es la calidad y los buenos precios y como empresarios jamás darse por rendido, lo más satisfactorio es la gratitud de las personas y el cariño de ellas y que una empresa puede llegar a cerrar sus puertas por mala organización y administración de los recursos y del mismo sistema.

**Carlos Eliecer López Fajardo.**

El señor Carlo Eliecer López fajardo, desde que tenía 18 años siempre había pensado en tener un negocio, en esa época había considerado que por su familia y sus hermanos, la parte política era muy complicada y vivir de cierta forma del gobierno no le parecía una opción, por eso desde los 18 años siempre pensó en algo diferente, tomando la decisión de estudiar y ahorrar, proyectándose a los 30 años a tener una empresa, y después de haber trabajado y horrado, prácticamente casi a los 30 años, fundo la empresa que hoy lleva por nombre Ferrecentro.

Su familia es procedente de Nariño, pero vinieron prácticamente desde niños, siendo una de las familias fundadoras de Mocoa, su padre agricultor que se enfocó al sector comercial; de supermercados, panaderías y licorerías, aunque lo que más impulso fue el campo en la fábrica de panela a través de los cultivos de caña, de cierta manera sus padres le enseñaron el arte del comercio, y lo que hizo fue desarrollar una idea que no estaba dentro de la familia, era el sector de ferretería, el sector de construcción, una nueva idea que dio resultados.

Estudio Administración Financiera y de Sistemas, luego realizo una especialización en evaluación y desarrollo de proyectos, vivió 10 años en Bogotá, inicio su idea en el desarrollo de una empresa enfocada a proyectos a nivel de Putumayo, pero después de un tiempo y con el trabajo en Mocoa, empezó a desarrollar la idea de la ferretería, a través de una construcción pequeña, aquella fue su motivación, él era el encargado de la adquisición de los productos. Era el año 2002, cuando empezó a desarrollar su modelo administrativo y a estudiar el mercado y al hacerlo se dio cuenta que era una opción la ferretería.

En el año 2003 inicio su empresa, afirma que no fue de un día para otro, tomo tiempo por lo menos uno 8 a 10 meses, la idea fue organizada, además contaba con sus ahorros, es decir un presupuesto, pero a ello también un crédito con el banco, esas fueron sus dos fuentes y una tercera fuente créditos de parte de empresas, entonces con esos tres recursos pudo implementar la empresa. No fue fácil comenzar, ya que no conocía de ferretería, nunca había montado un negocio, nunca había tenido la experiencia, fue una nueva vivencia y un poco compleja, pero a medida que fue conociendo el mercado y conociendo la empresa, se desarrolló de la mejor manera.

Hoy en día la empresa ya tiene 15 años, va a cumplir 16, pero en los primeros 10 años le dedico mucho más tiempo, en el proceso de crearla, de mantenerla, de trabajar todos los días, incluso los días domingos, abrían a las 7 de la mañana y cerraban a las 6 de la tarde, pero el trabajo continuaba hasta 8, 9, 10 de la noche, pero era ese empuje, esa fuerza de voluntad de hacer algo propio que lo motivaba a trabajar, frutos de años de sacrificio que se ven a través del tiempo, plan que realizo desde un comienzo. Hoy en día Ferrecentro es considerada una de las mejores ferreterías en el Putumayo.

Inicio en otro domicilio, pero su visión fue siempre mirar al frente, donde se encuentra actualmente. Su sala principal de ventas cuenta con 2500 metros cuadrados y unas bodegas por fuera de alrededor de 2800 metros cuadrados construidos. Hoy tiene alrededor de 30 empleados, pero han llegado a tener hasta 55 dentro de la empresa, quien en sus inicios solo contaba con dos empleados, una cajera y un auxiliar de bodega, pero ni la cajera, ni el auxiliar tenían conocimiento de ferretería, lo cual era un reto todavía aún más grande, pero rápidamente fueron tomando la idea y a desempeñarse de la mejor manera, su primer empleado si duro muy poco, pero la cajera aún se encuentra trabajando con ellos. Aunque inicio solo, sus hermanos lo han apoyado a través del tiempo, hoy en día trabaja con dos de ellos, quienes les han ayudado a gestionar su idea y concluirlo en una gran empresa.

Quien a través de su experiencia afirma que el éxito de un negocio está en constantemente cambiar, en organizar y reorganizar el negocio, donde cada año Ferrecentro hace algo diferente, por ejemplo, para el año 2019 va haber un cambio aún más grande, se abrirán salas de exhibición y salsa de ventas para una mejor atención al público.

Además, también afirma que la clave para mantenerse en el mercado está en la constancia, en estar pendientes todos los días, en estar pendiente de los clientes, proveedores, cambios en el mercado, tener un manejo adecuado de las finanzas de la empresa, de poder manejar ese sector de endeudamiento de los bancos, pero principalmente en tener innovación, cambio, en hacer las cosas bien y lo mejor posible y logara crecer a través de las ideas. Que sea una idea ganadora y una idea que prometa, realizando siempre un estudio de mercado para poder evaluar las posibilidades de negocio y claro está que mantenerse no es fácil, es de mucho sacrificio, hay que tener mucha confianza en lo que se hace y ser constantes cada día, pensar en algo diferente porque a las personas les gusta las cosas diferentes y simpe pensando en llevar las ideas claras. Porque a veces hay personas que pueden tener una idea de negocio, pero no triunfan porque les falta constancia y creer que porque les fue bien al iniciar un negocio ya pueden comprar todo lo que quieren, casa, carro y así no son las cosas, son de sacrificio, por lo menos hay que tener 10 años de sacrificio y después vendrán los frutos, y pensando siempre hacia adelante y con futuro, en reinvertir en el negocio, entonces siempre que piensen en nuevas ideas de inversión van hacer positivas y así podrán impactar y llegarle a la gente.

Afirmando que fue una empresa realmente muy pequeña, pero creció, en base al sacrificio, las estrategias de negocio, manejo de los créditos, y el saber manejar la parte financiera para no fracasar y no solo mantenerse, hay que crecer, porque a pesar de llevar 15 años es una etapa muy mínima todavía, se espera crecer mucho más. Su mayor satisfacción de haber desarrollado su idea y poder madurala, es logra dar beneficio a muchas familias, a sus empleados y también sentir la satisfacción de los clientes, que gracias a Ferrecentro su casa es posible, de ver logra sus sueños,

muchas personas agradecen eso, otras en el fondo lo harán, y sobre todo afirma que hay que hacer labor social, Ferrecentro ha aportado muchos beneficios a través de proyectos, ayudas humanitarias, y el tiempo va dando la razón a una empresa más grande en el Putumayo. Y los invita a pasar a hacer emprendedores, a pensar en algo diferente, en que pueden ser empresarios como él, siempre y cuando haya una buena idea y exista esfuerzo y constancia en los negocios, todo es posible, trabajando en forma y recalca algo muy importante de trabajar con legalidad, hacer legales en todo negocio, entonces así con esfuerzo les ira bien y saldrán adelante.

### **Jena Roberth Burbano**

Gerente de la empresa Su Financiera Colombiana S.A.S., quien siempre había estado motivado desde casa que lo más importante era educarse, prepararse, pero además tener una vida independiente, en hacer empresa. Estudio Ingeniería industrial con una especialización en gerencia y administración pública, es también capacitador de empresas. Una vez terminada su universidad, fue funcionario público en el Valle del Guamuez, secretario de fomento y desarrollo comunitario, en el que se daba cuenta que un sueldo no lo llevaba de pronto a surgir, entonces vino la idea de empezar en la parte de independencia, en crear empresa. Había leído bastante, incluso adquirido un curso, denominado el “curso práctico de mercadotecnia de Norteamérica” en el que adquirió algunos conocimientos sobre el tema de la empresa que tiene en este momento. Quien ya lleva 6 desde su fundación, afirma que lo más difícil al iniciar, fue busca asesoría, amigos que tenían experiencia en la parte financiera y no le daban la motivación, el visto bueno, la luz o el impulso que el esperaba. Decidido iniciar con el apoyo de su esposa, dedicando todo el tiempo posible, inclusive trabajando tipo 8, 9,10 de la noche. Inicio con un empleado y actualmente cuentan con 7

colaboradores y alianzas con empresas que creyeron y confiaron en ellos. Proyectando su empresa a 10 años como totalmente exitosa.

Considera como empresario que la desorganización es el éxito al fracaso, otro de los errores que debe evitar un emprendedor es no dejarse llevar por los impulsos, ser muy calmado en la hora de hacer lo negocios, ser constantes y dedicarle el tiempo que es a su empresa. Su mayor satisfacción es ser dueño de su propio tiempo, su jefe, y mirar que lo que se está haciendo se está haciendo bien, y positivamente vas creciendo, generando empleo y un buen clima organizacional.

### **Juan Pablo Luna Pérez**

Gerente de la empresa Distriluna, Graduado de la facultad de Administración, creando la suya en 1995 con 23 años de edad, motivándolo a emprender la falta de oferta laboral en la región, inicio solo y actualmente cuenta con 50 empleados, dedicando todo el tiempo que sea posible a su empresa. Aunque en sus inicios no tenía experiencia en la actividad económica a realizar la fue adquiriendo a través del trabajo, afirma que uno de los errores que debe evitar un emprendedor es pasársela de sobrado, siendo su principal satisfacción, darle empleo a la gente.

### **Milton Patiño**

Gerente de la empresa Normandía, egresado del Instituto Tecnológico del Putumayo, de la facultad de Ingeniería en sistemas, en sus inicios, el primer trabajo que desempeño fue de almacenista, descargando cajas en diferentes almacenes de cadena y su primer paso en el mundo empresarial, lo realizo cuando creó Compucopias, empresa dedicada al mantenimiento de impresoras, computadores y venta de papelería, en la cual tuvo una permanencia de ocho años, marcando su

vida por la muerte de su padre que también era comerciante, fue entonces cuando empezó su impulso por crear un parque cementerio privado, con el nombre de Normandía, al principio nadie creía en él y era difícil culturalizar a la gente para vincularla al proyecto, generándole nostalgia y desanimo, pero la perseverancia y las ganas de hacer las cosas, lo llevaron a buscar nuevas opciones, empezó con una pequeña oficina al lado de la papelería Mareliz, con un televisor, un escritorio y su esposa al lado, hasta que un día, una gran empresa funeral denomina Asunción, creyó en él, empezaron a trabajar con su idea y con la ayuda de Dios, Hoy en día ya lleva 11 años en la empresa y sigue creciendo y proyectándose para el año 2019 con la instalación de un horno crematorio.

Describe que lo mismo paso cuando empezó a crear el centro comercial Normandía, muchos no creyeron en él, nadie daba un peso, además una vez construido, ocurrió la avenida torrencial, quedando solo nuevamente e incluso anti cresando algunos locales para poder continuar.

Según la narración del empresario Milton Patiño afirma lo siguiente: a lo que quiero llegar con mi historia de vida es que con esfuerzo se logran grandes cosas, todo depende de uno mismo, en la medida en que uno se esfuerce por estudiar, por lograr las metas y los sueños, si se realizan con mucho amor y entusiasmo.

Todas las cosas que emprendan, primero póngalas en manos de Dios y él pone a las personas correctas. Es necesario crecer como personas para dejar un legado positivo en la vida, siendo el éxito la suma de la disciplina, perseverancia y sueños alcanzados, se mentalicen hacia un futuro para ser grandes empresarios. Nunca desanimarse si se cae una vez volverse a levantar y seguir,

porque, si se piensa que por el primer intento fallido le va a ir mal, entonces nunca vas a obtener el éxito. Este es su mensaje para los jóvenes y futuros empresarios de Mocoa.

**Guillermo Julián Rivera Casanova.**

Gerente de la empresa Rivera y Flores, inicio estudiando en el colegio Pio XII y adquirido algunos conocimientos en contabilidad, pero debido a que en la ciudad no habían colegios termino su bachillerato en la ciudad de Pasto, al no contar con los recursos económicos suficientes no pudo continuar estudiando una carrera y tuvo que regresar a Mocoa para continuar su vida laboral como empleado público, debido a que solo estaba preparado para eso, pensaba que era la oportunidad para conseguir sus propósitos y posesionarse en la Contraloría, ocupando una buena posición, hasta que un día llego un telegrama de Bogotá, informándole que lo despedían, esta situación fue muy fuerte para él, sin embargo empezó a cambiar sus pensamientos y siguió trabajando por su cuenta, hasta que lo eligieron alcalde de Mocoa, y es ahí donde se le presenta la oportunidad de empezar su propia empresa, el Banco Ganadero, a través de su gerente le ofreció un crédito para iniciar un negocio, garantizándole la facilidad al crédito, al buscar un negocio para comprar le ofrecieron un hotel (La Rivera), que valía \$20.000 pesos, pero al día siguiente el propietario ya había vendido los muebles del hotel, sin embargo le dio la oportunidad de que se quedara con la propiedad y el banco termino prestándole \$ 30.000 pesos para poder comprarlo y amoblarlo, de esta manera obtuvo su primer negocio, en el transcurso de su vida a creado varios, en algunos le fue bien, en otros regular, lo han ayudado para fortalecerse hasta tener el actual que se conoce como Rivera y Flores Ltda.

El señor Rivera aconseja a los jóvenes, a que se preparen para ser empresarios, no empleados, aprovechen las oportunidades que no se dan muy de seguido, oportunidades que les aporte grandes éxitos, concluye diciendo que lo empleados solo están comprometidos a cumplir funciones y horarios mientras que el empresario tiene que dedicar todo su esfuerzo y dedicación a sacar adelante su negocio. También afirma que uno de los errores que debe evitar como empresario es endeudarse demasiado, tratar de mantener siempre un equilibrio en ese aspecto de la financiación.

Siendo para él lo satisfactorio de ser empresario es la independencia, e invita a los jóvenes a no tenerle miedo hacer empresa, empezar no es fácil, pero lo importante es no tenerle miedo, arriesgarse, así se estaría contribuyendo no solamente al mejoramiento del entorno, al mejoramiento familiar, sino también a la satisfacción de poder dar trabajo a otras personas.

## 2.4 METODOLOGÍA

De acuerdo con las las historias de superación de empresarios exitosos de la ciudad de Mocoa los factores que impulsan a alcanzar los objetivos coinciden con los siguientes autores a nivel regional, nacional e internacional.

**Tabla 1. Relación de los factores de éxito empresarial.**

FACTORES DE ÉXITO EMPRESARIAL DE ACUERDO CON LAS EXPERIENCIAS DE VIDA DE LOS 6 EMPRESARIOS ENTREVISTADOS.	FACTORES DE ÉXITO EMPRESARIAL A NIVEL REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL.
De acuerdo con la historia de superación del empresario Carlos Eliecer López Fajardo afirma los siguientes factores que lo llevaron al éxito, entre ellos están:	Cumple con el punto de vista de Steve Jobs, quien respalda las 12 reglas para alcanzar el

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre pensó en una opción diferente: estudiar, ahorrar y proyectarse a un futuro como empresario.</li> <li>➤ En tener una idea clara y organizada.</li> <li>➤ En que sea una idea ganadora, una idea que prometa.</li> <li>➤ Realizar un estudio de mercado para evaluar la viabilidad del negocio.</li> <li>➤ En tener confianza y convicción en lo que se hace.</li> <li>➤ Ser constantes: en estar pendientes todos los días de los clientes, proveedores, cambios en el mercado.</li> <li>➤ Tener un adecuado manejo de las finanzas.</li> <li>➤ Tener innovación, cambio.</li> <li>➤ En organizar y reorganizar el negocio; porque a las personas les gusta las cosas diferentes.</li> <li>➤ Hacer las cosas bien y lo mejor posible.</li> <li>➤ En crecer a través de las ideas.</li> <li>➤ Ser prudente con los gastos.</li> <li>➤ Reinvertir en el negocio.</li> <li>➤ Manejar los créditos, evitar el sobre endeudamiento.</li> <li>➤ Hacer labor social.</li> <li>➤ Trabajar con legalidad.</li> </ul>	<p>éxito en la vida y en los negocios que toda compañía debería seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se tú mismo y haz lo que te gusta.</li> <li>➤ Se diferente, piensa diferente.</li> <li>➤ Esfuérzate al Máximo.</li> <li>➤ Haz un análisis de los pros y los contras.</li> <li>➤ Se emprendedor.</li> <li>➤ Piensa en tus pasos futuros.</li> <li>➤ Aspira hacer líder.</li> <li>➤ Visualiza el resultado.</li> <li>➤ Pide opinión.</li> <li>➤ Innova, crea, no copies.</li> <li>➤ Aprende del fracaso.</li> <li>➤ Aprende continuamente.</li> </ul>
<p>El empresario Jean Roberth Burbano afirma los siguientes factores de éxito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Preparase, educarse, pero además ser independiente. Un sueldo no lo lleva a surgir.</li> <li>➤ En dedicar el tiempo que es a la empresa.</li> <li>➤ Leer y adquirir conocimientos prácticos sobre la empresa a constituir.</li> <li>➤ Ser organizado.</li> <li>➤ No dejarse llevar por lo impulsos</li> <li>➤ Ser muy calmado en la hora de hacer los negocios</li> </ul>	<p>El empresario José Eduardo, Taxis libres de Bogotá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buscar solucionar problemas.</li> <li>➤ Mirar que hace falta.</li> <li>➤ Observar las falencias para encontrar oportunidades.</li> <li>➤ En leer libros de automotivación empresarial.</li> <li>➤ Ser constantes.</li> <li>➤ No desesperarse.</li> <li>➤ No tener envidias, inclusive es bueno ayudar a los demás, porque eso beneficia, produce dinero, satisfacción o respeto.</li> </ul>

<p>La empresaria Ana Cristina Noriega Almeida. Afirma los siguientes factores a tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calidad, buenos precios, y un buen servicio.</li> <li>➤ Nunca darse por rendido.</li> <li>➤ Administrar muy bien los recursos de la empresa.</li> </ul>	<p>Autor Rodrigo Varela, afirma que entre los elementos a tener en cuenta para lograr los objetivos propuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planeación.</li> <li>➤ Busca de oportunidades</li> <li>➤ Trabajo en equipo.</li> </ul>
<p>El empresario Milton Patiño, de acuerdo con su experiencia afirma los siguientes factores de éxito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El éxito: la suma de la disciplina, perseverancia y sueños alcanzados.</li> <li>➤ Todo depende de uno en la medida que uno se esfuerce por estudiar, por logra las metas y los sueños.</li> <li>➤ En hacer las cosas con amor y entusiasmo.</li> <li>➤ En encomendarse a Dios, en cada uno de los propósitos.</li> <li>➤ En crecer como persona.</li> <li>➤ En dejar un legado positivo en la vida.</li> <li>➤ Mentalizarse hacia un futuro a ser grandes empresarios.</li> <li>➤ Nunca desanimarse, si se cae una vez volverse a levantar.</li> </ul>	<p>María del Carmen Velazco pionera empresaria del municipio de Mocoa quien afirma que entre las cualidades de un emprendedor para logra el éxito son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constancia.</li> <li>➤ Amor por el trabajo.</li> <li>➤ En ir cambiando, mejorando, no estancarse donde se está.</li> <li>➤ Las buenas ideas.</li> <li>➤ Encomendase a Dios cada mañana.</li> </ul> <p>Pionera empresaria Carmen Cecilia Apraez, afirma también lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo honrado.</li> <li>➤ Respeto a los demás.</li> <li>➤ Responsabilidad.</li> <li>➤ Tener temple: No dejarse amilanar por cualquier cosa, levantarse de donde se está caído, nunca echar para atrás.</li> <li>➤ Buscar la forma de seguir adelante.</li> </ul>
<p>El empresario Juan Pablo Luna, afirma los siguientes factores de Éxito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ganar experiencia a través del trabajo.</li> <li>➤ No pasárselas de sobrado.</li> </ul>	
<p>El empresario Guillermo Julián Rivera Casanova afirma los siguientes factores de éxito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En prepararse para ser empresarios no empleados.</li> <li>➤ Aprovechar las oportunidades que se le presenten que aporten grandes beneficios</li> <li>➤ Mantener un equilibrio en el aspecto de la financiación.</li> </ul>	<p>Empresario Antioqueño, Pedro Vásquez Uribe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dominio de las finanzas.</li> <li>➤ Habilidad para aplicar tecnificación, mercadeo y publicidad.</li> <li>➤ Colonizador entusiasta.</li> <li>➤ Sentido común.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

### 3 CONCLUSIONES

- En relación a las medianas empresas del sector servicios en el municipio de Mocoa son minoría, además a través del gobierno local y departamental se está impulsando el desarrollo del sector turístico como bandera del desarrollo empresarial y a nivel local.
  
- Entre los empresarios de las medianas empresas del sector servicios del municipio de Mocoa se puede afirmar como un factor clave para lograr la competitividad y mantenerse en el mercado, la calidad en los productos y servicios importados, la identificación de nichos de mercado y buscar proveedores que ofrezcan productos y servicios de alta calidad y oportunidad en su servicio, aunado la identificación precisa de sus clientes dado que estos cada vez son más exigentes y disponen de mayor información sobre los productos y servicios que necesitan y de los proveedores que pueden cumplir con sus expectativas.
  
- De acuerdo con las experiencias vividas de los empresarios entrevistados del sector servicios de las medianas empresas entre los factores que más sobresalen se encuentra; la búsqueda de independencia, en visionarse a ser empresario, en el adecuado manejo de las finanzas, en innovar, crear, marcar la diferencia, en ser constantes, nunca desanimarse, en perseverar, en ser disciplinado, organizado y en desarrollar actividades en beneficio de la comunidad.

#### **4 RECOMENDACIONES**

- Generar un vínculo entre la comunidad educativa y el sector empresarial en pro de mejorar las competencias de los estudiantes, desarrollar perfiles acordes a las necesidades del sector empresarial y por consiguiente también contribuir con el desarrollo de la competitividad de las empresas de la región.
- Es importante que los nuevos emprendimientos se apoyen de las experiencias exitosas vividas por lo empresarios de la región, que han podido superar las diferentes problemáticas que se han presentado y que además conocen las condiciones propias aplicables al medio.

## 5 BIBLIOGRAFÍA

- Campos, S. (s.f). *Las doce reglas del éxito según Steve Jobs*. Obtenido de <http://www.grahamross.com.mx/boletin/pdf/actitud-140.pdf>
- Caracol, N. (22 de 01 de 2019). Los Que Hacen Empresa. (A. Hacedo, Entrevistador) Obtenido de [https://www.youtube.com/watch?v=xpet\\_\\_KtYlk&t=10s](https://www.youtube.com/watch?v=xpet__KtYlk&t=10s)
- Chavez, H. M. (1999). *A Puro Pulso*. Santafe de Bogota, Colombia: Intermedio Editores, una división de circulo de lectores S.A.
- Cristancho Castellanos, T. (2005). Sistematización de experiencias, importancia de la comunicación externa en la organización logística de eventos empresariales y su influencia de servicio al cliente. Cali, Colombia.
- Fajardo, P. F. (17 de 07 de 2014). Caracterización de los Pioneros Emprendedores del Desarrollo Económico y Empresarial del Municipio de Mocoa Departamento del Putumayo. (C. V. Martínez, Entrevistador, & J. Ledesma, Editor)
- Gómez Hernández, J. (2012). Sistematización de experiencias de la Empresa de Créditos Comunal el Sauce. Turrialba, Costa Rica. Turrialba, Costa Rica.
- Gomez, M. (s.f). Éxito empresarial: sistematización de experiencias de pequeños productores de Café en Centroamérica. Nicaragua.
- la investigación descriptiva. (12 de 09 de 2006). *la investigación descriptiva*. Recuperado el 25 de 05 de 2017, de (<http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>)

Morales, A. V. (06 de 05 de 2010). 100 Empresario, 100 Historias. (U. Vasquez, Entrevistador)

Camara de Comercio de Medellin para Antioquia. Medellin. Obtenido de [https://www.youtube.com/watch?v=9Ye\\_0\\_7dZeo](https://www.youtube.com/watch?v=9Ye_0_7dZeo)

Putumayo, C. D. (08 de 2018). Informe de Gestion 2017. *Expo Asis 2018, Boletín Nro. 42*, 1-8.

Obtenido de [https://issuu.com/ccputumayo/docs/noticamara\\_agosto\\_2018](https://issuu.com/ccputumayo/docs/noticamara_agosto_2018)

Revista Dinero. (17 de 09 de 2014). Una empresa en Colombia vive en promedio 12 años. *Revista*

*Dinero*. Recuperado el 04 de 05 de 2019, de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/mortalidad-empresas-colombia/200984>

Revista Dinero. (15 de 09 de 2016). Pymes contribuyen con más del 80% del empleo en Colombia.

*Revista Dinero*. Recuperado el 04 de 05 de 2019, de <https://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/porcentaje-y-contribucion-de-las-pymes-en-colombia/231854>

Revista Dinero. (15 de 09 de 2016). Pymes contribuyen con más del 80% del empleo en Colombia.


*Revista Dinero*. Recuperado el 04 de 05 de 2019, de <https://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/porcentaje-y-contribucion-de-las-pymes-en-colombia/231854>

Teleantioquia. (25 de 10 de 2018). Con 99 años de edad, fundador de Haceb recibe título Honoris


Causa. (H. A. J., Entrevistador) Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=BDryjqvyNYc&t=7s>

# ANEXOS

## Anexos 1. Modelo de oficio dirigido a empresarios.

  
El Saber con el Amor de Vida

Mocoa, (17-12-2018)

IES Vigilada por:  
 MINEDUCACIÓN

*Rda  
Guillermo Polo  
20-12-18  
10:34*

Señor  
GUILLERMO JULIAN RIVERA CASANOVA  
Rivera y Flores S.A.S, Distribuciones.  
Gerente

Asunto: Permiso para una entrevista.

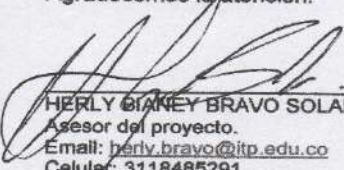
Cordial saludo:


Como estudiantes del Instituto Tecnológico del Putumayo, estamos desarrollando un proyecto de investigación titulado "Experiencias de éxito en cinco medianas empresas de origen privado con más de cinco años de experiencia del sector servicios, del Municipio de Mocoa del departamento del Putumayo". cuyo objetivo es indagar sobre los saberes empresariales y comprender las experiencias de éxito desde la perspectiva de transformación empresarial.

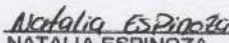
Por lo anterior, lo invitamos hacer parte de este proyecto y nos brinde un espacio en su agenda para una entrevista y recopilar la información necesaria, además en lo posible facilitarnos copia de fotografías de los inicios de su unidad de negocio.

De antemano le informamos que la información suministrada se sistematizará en un documento académico del cual se le dará copia digital.

Agradecemos la atención.

  
HERLY BRACEY BRAVO SOLARTE  
Asesor del proyecto.  
Email: [herly.bravo@itp.edu.co](mailto:herly.bravo@itp.edu.co)  
Celular: 3118485291

  
DARIO FERNANDO MELO AGUDELO  
Email: [fercho@hotmail.com](mailto:fercho@hotmail.com)  
Celular: 3143789335  
Estudiante

  
NATALIA ESPINOZA  
Email: [nataly1527@hotmail.com](mailto:nataly1527@hotmail.com)  
Celular: 3118556699  
Estudiante

Página 1 de 1

---

Nit. 800.247.940-1 Sede Mocoa: "Aire Libre" Barrio Luis Carlos Galán Teléfonos: 313 805 2807 - 4296105  
Subsede Sibundoy: Vía al Canal C - Granja Versalles - Sede Administrativa Colón Nazaret Teléfono: 310 243 4689  
Email: [itputumayo@itp.edu.co](mailto:itputumayo@itp.edu.co)  
[www.itp.edu.co](http://www.itp.edu.co)



Mocoa, (17-12-2018)



IES Vigilada por:

**MINEDUCACIÓN**

Señor  
**JULIO CESAR ROJAS LOZADA**  
Aguas Mocoa S.A. E.S.P  
Gerente

**AGUAS MOCOAS** NIT 930581943-7  
Secretaría General

Fecha: 20-12-18 Hora: 10:48 am

Radicado Interno: 1177

Firma: Nidia

Asunto: Permiso para una entrevista.

Cordial saludo:

Como estudiantes del Instituto Tecnológico del Putumayo, estamos desarrollando un proyecto de investigación titulado "Experiencias de éxito en cinco medianas empresas de origen privado con más de cinco años de experiencia del sector servicios, del Municipio de Mocoa del departamento del Putumayo". Cuyo objetivo es indagar sobre los saberes empresariales y comprender las experiencias de éxito desde la perspectiva de transformación empresarial.

Por lo anterior, lo invitamos hacer parte de este proyecto y nos brinde un espacio en su agenda para una entrevista y recopilar la información necesaria, además en lo posible facilitarnos copia de fotografías de los inicios de su unidad de negocio.

De antemano le informamos que la información suministrada se sistematizará en un documento académico del cual se le dará copia digital.

Agradecemos la atención.

  
**HERLY BIANEY BRAVO SOLARTE**  
Asesor del proyecto.  
Email: [herly.bravo@itp.edu.co](mailto:herly.bravo@itp.edu.co)  
Celular: 3118485291

  
**DARÍO FERNANDO MELO AGUDELO**  
Email: [fercho@hotmail.com](mailto:fercho@hotmail.com)  
Celular: 3143789335  
Estudiante

  
**NATALIA ESPINOZA**  
Email: [nataly1527@hotmail.com](mailto:nataly1527@hotmail.com)  
Celular: 3118556699  
Estudiante

Página 1 de 1



IES Vigilada por:

**MINEDUCACIÓN**

**Mocoa, (17-12-2018)**

**Señor**  
**CARLOS ELIECER LOPEZ FAJARDO**  
**Empresario.**

**Asunto: Permiso para una entrevista.**

**Cordial saludo:**

Como estudiantes del Instituto Tecnológico del Putumayo, estamos desarrollando un proyecto de investigación titulado "Experiencias de éxito en cinco medianas empresas de origen privado con más de cinco años de experiencia del sector servicios, del Municipio de Mocoa del departamento del Putumayo". cuyo objetivo es indagar sobre los saberes empresariales y comprender las experiencias de éxito desde la perspectiva de transformación empresarial.

Por lo anterior, lo invitamos hacer parte de este proyecto y nos brinde un espacio en su agenda para una entrevista y recopilar la información necesaria, además en lo posible facilitarnos copia de fotografías de los inicios de su unidad de negocio.

De antemano le informamos que la información suministrada se sistematizará en un documento académico del cual se le dará copia digital.

Agradecemos la atención.

  
**HERLY BIANEY BRAVO SOLARTE**  
Asesor del proyecto.  
Email: [herly.bravo@itp.edu.co](mailto:herly.bravo@itp.edu.co)  
Celular: 3118485291

  
**DARÍO FERNANDO MELO AGUDELO**  
Email: [fercho@hotmail.com](mailto:fercho@hotmail.com)  
Celular: 3143789335  
Estudiante

  
**NATALIA ESPINOZA**  
Email: [nataly1527@hotmail.com](mailto:nataly1527@hotmail.com)  
Celular: 3118556699  
Estudiante

Página 1 de 1



El Saber como Avance de Vida



IES Vigilada por:

**MINEDUCACIÓN**

Mocoa, (17-12-2018)

Sra.  
**ALEXANDRA GIRALDO AGUDELO**  
Centro de Imágenes Diagnosticas Tercer Milenio LTDA.  
Gerente

Asunto: Permiso para una entrevista.

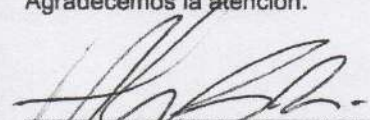
Cordial saludo:

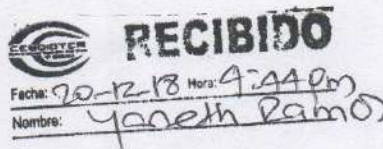
Como estudiantes del Instituto Tecnológico del Putumayo, estamos desarrollando un proyecto de investigación titulado "Experiencias de éxito en cinco medianas empresas de origen privado con más de cinco años de experiencia del sector servicios, del Municipio de Mocoa del departamento del Putumayo". cuyo objetivo es indagar sobre los saberes empresariales y comprender las experiencias de éxito desde la perspectiva de transformación empresarial.

Por lo anterior, lo invitamos hacer parte de este proyecto y nos brinde un espacio en su agenda para una entrevista y recopilar la información necesaria, además en lo posible facilitarnos copia de fotografías de los inicios de su unidad de negocio.

De antemano le informamos que la información suministrada se sistematizará en un documento académico del cual se le dará copia digital.

Agradecemos la atención.

  
**HERLY BIANEY BRAVO SOLARTE**  
Asesor del proyecto.  
Email: [herly.bravo@itp.edu.co](mailto:herly.bravo@itp.edu.co)  
Celular: 3118485291

  
Fecha: 20-12-18 Hora: 4:44pm  
Nombre: Yaneth Ramo

  
**DARÍO FERNANDO MELO AGUDELO**  
Email: [fercho@hotmail.com](mailto:fercho@hotmail.com)  
Celular: 3143789335  
Estudiante

  
**NATALIA ESPINOZA**  
Email: [nataly1527@hotmail.com](mailto:nataly1527@hotmail.com)  
Celular: 3118556699  
Estudiante

Página 1 de 1

B. OBRERO



IES Vigilada por:  
**MINEDUCACIÓN**

Mocoa, (20-12-2018)

Sra.  
**MARIA ELENA PABON RIASCOS**  
Unidad Medico Asistencial del Putumayo Empresa Unipersonal.  
Gerente

Asunto: Permiso para una entrevista.


Cordial saludo:

Como estudiantes del Instituto Tecnológico del Putumayo, estamos desarrollando un proyecto de investigación titulado "Experiencias de éxito en cinco medianas empresas de origen privado con más de cinco años de experiencia del sector servicios, del Municipio de Mocoa del departamento del Putumayo". Cuyo objetivo es indagar sobre los saberes empresariales y comprender las experiencias de éxito desde la perspectiva de transformación empresarial.

Por lo anterior, lo invitamos hacer parte de este proyecto y nos brinde un espacio en su agenda para una entrevista y recopilar la información necesaria, además en lo posible facilitarnos copia de fotografías de los inicios de su unidad de negocio.

De antemano le informamos que la información suministrada se sistematizará en un documento académico del cual se le dará copia digital.

Agradecemos la atención.

  
**HERLY BIANEY BRAVO SOLARTE**  
Asesor del proyecto.  
Email: [herly.bravo@itp.edu.co](mailto:herly.bravo@itp.edu.co)  
Celular: 3118485294

**UNIMAPE.U.**  
Secretaría de Gerencia  
Fecha: 20/12/18  
Hora: 4:00 pm

  
**DARÍO FERNANDO MELO AGUDELO**  
Email: [fercho@hotmail.com](mailto:fercho@hotmail.com)  
Celular: 3143789335  
Estudiante

  
**NATALIA ESPINOZA**  
Email: [nataly1527@hotmail.com](mailto:nataly1527@hotmail.com)  
Celular: 3118556699  
Estudiante

Página 1 de 1



IES Vigilada por:

**MINEDUCACIÓN**

Mocoa, (17-12-2018)

Señor  
JUAN PABLO LUNA PEREZ  
Siscont LTDA.  
Gerente

*Recibido  
Juan Palacios*  
**SISCONT Ltda.**  
20 DIC 2018  
**COORD ACTIVO**

Asunto: Permiso para una entrevista.

Cordial saludo:

Como estudiantes del Instituto Tecnológico del Putumayo, estamos desarrollando un proyecto de investigación titulado "Experiencias de éxito en cinco medianas empresas de origen privado con más de cinco años de experiencia del sector servicios, del Municipio de Mocoa del departamento del Putumayo". cuyo objetivo es indagar sobre los saberes empresariales y comprender las experiencias de éxito desde la perspectiva de transformación empresarial.

Por lo anterior, lo invitamos hacer parte de este proyecto y nos brinde un espacio en su agenda para una entrevista y recopilar la información necesaria, además en lo posible facilitarnos copia de fotografías de los inicios de su unidad de negocio.

De antemano le informamos que la información suministrada se sistematizará en un documento académico del cual se le dará copia digital.

Agradecemos su atención.

  
HERLY BIANEY BRAVO SOLARTE  
Aseor del proyecto.  
Email: [herly.bravo@itp.edu.co](mailto:herly.bravo@itp.edu.co)  
Celular: 3118485291

  
DARÍO FERNANDO MELO AGUDELO  
Email: [fercho@hotmail.com](mailto:fercho@hotmail.com)  
Celular: 3143789335  
Estudiante

  
NATALIA ESPINOZA  
Email: [nataly1527@hotmail.com](mailto:nataly1527@hotmail.com)  
Celular: 3118558899  
Estudiante

Página 1 de 1



Mocoa, (17-12-2018)

Sra.  
ANA CRISTINA NORIEGA ALMEIDA  
Clínica Crear Visión LTDA.  
Gerente

Asunto: Permiso para una entrevista.

Cordial saludo:

Como estudiantes del Instituto Tecnológico del Putumayo, estamos desarrollando un proyecto de investigación titulado "Experiencias de éxito en cinco medianas empresas de origen privado con más de cinco años de experiencia del sector servicios, del Municipio de Mocoa del departamento del Putumayo". cuyo objetivo es indagar sobre los saberes empresariales y comprender las experiencias de éxito desde la perspectiva de transformación empresarial.

Por lo anterior, lo invitamos hacer parte de este proyecto y nos brinde un espacio en su agenda para una entrevista y recopilar la información necesaria, además en lo posible facilitarnos copia de fotografías de los inicios de su unidad de negocio.

De antemano le informamos que la información suministrada se sistematizará en un documento académico del cual se le dará copia digital.

Agradecemos la atención.

  
HERLY BIANEY BRAVO SOLARTE  
Asesor del proyecto.  
Email: [herly.bravo@itp.edu.co](mailto:herly.bravo@itp.edu.co)  
Celular: 3118485291


  
BARIO FERNANDO MELO AGUDELO  
Email: [fercho@hotmail.com](mailto:fercho@hotmail.com)  
Celular: 3143789335  
Estudiante

  
NATALIA ESPINOZA  
Email: [nataly1527@hotmail.com](mailto:nataly1527@hotmail.com)  
Celular: 3118556699  
Estudiante



IES Vigilada por:

**MINEDUCACIÓN**

 CLÍNICA  
CREAR VISIÓN LTDA.  
RECIBIDO: KELLY CASAP  
FECHA: 20-12-2018  
HORA: 10:03am FOLIO: 1

Página 1 de 1



Mocoa, 06/02/2019

Señor  
JEAN ROBERTH BURBANO  
SFINANCOL S.A.S.  
Gerente

Asunto: Permiso para una entrevista.

Cordial saludo:

Como estudiantes del Instituto Tecnológico del Putumayo, estamos desarrollando un proyecto de investigación titulado "Experiencias de éxito en cinco medianas empresas de origen privado con más de cinco años de experiencia del sector servicios, del Municipio de Mocoa del departamento del Putumayo". Cuyo objetivo es indagar sobre los saberes empresariales y comprender las experiencias de éxito desde la perspectiva de transformación empresarial.

Por lo anterior, lo invitamos hacer parte de este proyecto y nos brinde un espacio en su agenda para una entrevista y recopilar la información necesaria, además en lo posible facilitarnos copia de fotografías de los inicios de su unidad de negocio.

De antemano le informamos que la información suministrada se sistematizará en un documento académico del cual se le dará copia digital.

Agradecemos la atención.

HERLY BIANEY BRAVO SOLARTE  
Asesor del proyecto.  
Email: [herly.bravo@itp.edu.co](mailto:herly.bravo@itp.edu.co)  
Celular: 3118485291

  
BARIO FERNANDO MELO AGUDELO  
Email: [fercho@hotmail.com](mailto:fercho@hotmail.com)  
Celular: 3143789335  
Estudiante

  
NATALIA ESPINOZA  
Email: [nataly1527@hotmail.com](mailto:nataly1527@hotmail.com)  
Celular: 3118556699  
Estudiante



IES Vigilada por:

**MINEDUCACIÓN**

  
Angy Vanesa Garcia 6/2/2019  
Auxiliar de Cartera  
Cel. 318 826 92 90

Página 1 de 1

## Anexos 2. Encuesta dirigida a los empresarios



IES Vigilada por:

**MINEDUCACIÓN**

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPRESARIOS

**Objetivo:** Identificar los factores de éxito de medianas empresas del sector terciario con más de cinco años de existencia.

Le solicitamos dedicarle un minuto de su tiempo para responder la siguiente encuesta, de forma veraz. La información suministrada será tratada solo para los fines explicados.

Favor marcar con una X la respuesta que usted crea conveniente.

- Indique el nivel de importancia que tienen los siguientes factores para el éxito de su mediana empresa.

Siendo nada importante (1) y muy importante (5).

Oferta de productos.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
El éxito del mercado.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Comunicación efectiva en la empresa.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Relación con los clientes.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Moral de la empresa.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Eficiencia de las operaciones.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
La estabilidad financiera.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestión estratégica.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
La edad de la empresa.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
El tamaño de la empresa.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
La motivación del empresario.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
La gestión del conocimiento.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
La competencia.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Los proveedores.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

Página 1 de 3

### Anexos 3. Cuestionario de entrevista.



IES Vigilada por:  
**MINEDUCACIÓN**

#### **CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**

##### **Preguntas de la persona**

¿Cómo surge su idea de negocio y que lo motivo a emprender? ¿En qué año inicio su empresa y que edad tenía al crear sus primeros cimientos?

¿Al momento de iniciar su empresa contaba con experiencia en la actividad económica que iba a realizar?

¿Cuál era su formación académica a la hora de iniciar su negocio y como ha surgido su formación empresarial?

¿Qué hacía antes de iniciar su empresa?

##### **Unidad de negocio.**

¿Qué fue lo más difícil al iniciar su proyecto de empresario?

¿Inicio solo o con el apoyo de alguien?

¿Ha cambiado de actividad económica? ¿Y cuáles fueron las razones por las que eligió este sector?

¿Cuánto tiempo le dedicaba y le dedica actualmente a su empresa?

¿Con cuántos empleados inicio y cuantos tiene actualmente? ¿Cómo es su relación con ellos?

¿Cómo es su relación con clientes y proveedores?

¿Ha tenido alianzas con otras entidades?

¿Cómo ve su empresa en 10 años?

##### **Experiencia.**

¿Qué es más fácil crear o mantener un negocio?

¿Qué error considera que debe evitar un emprendedor?

¿Qué ha sido lo más satisfactorio de ser empresario?

¿Qué recomendaciones tiene para los jóvenes de hoy?

Página 1 de 1