INFORME GENERAL DE RESULTADOS ASISTENCIA TECNICA ESPECÍFICA PARA LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE FORMALIZACION EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE POPAYAN - CAUCA

ORIANA MENDOZA VIDAL
Presidenta Ejecutiva
Cámara de Comercio del Cauca
www.cccauca.org.co

CARLOS ALFONSO NOVOA
Especialista Senior
Banco Interamericano de Desarrollo - FOMIN
www.iadb.org

CONSEJO ASESOR

Guillermo Alberto González Mosquera Gobernador Gobernación del Cauca	Oscar Torres Luna Director Territorial Ministerio de la Protección Social Cauca
Jaime Augusto Burbano Castillo Delegado Planeación Departamental Gobernación del Cauca	Maria Aidé Arias Carvajal Directora Regional Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Ramiro Antonio Navia Díaz Alcalde Alcaldía de Popayán	Carlos Alberto Flórez Rovira Coord. Oficina de Cooperación Técnica COMFACAUCA
Arnold Wilson Pomeo Alcaldía de Popayán	José María Arboleda Castrillón Director Regional SENA
Elvia Rocio Cuenca Bonilla Concejo Municipal	Leonor Melo de Velasco Presidenta Ejecutiva Fundación Mundo Mujer
Edgar Libio Delgado Concejo Municipal	Beatriz Castillo de Tarlin Directora Ejecutiva FENALCO Popayán
Franky Darío Almario Concejo Municipal	Rafaella Tello Ramírez Gerente Oficina Popayán Banco Caja Social BCSC
Gregorio Molano Concejo Municipal	Luis Guillermo Céspedes Vicerrector Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca
Luis Humberto Becerra Concejo Municipal	Jorge Eliécer Constain Dorado Director Regional DIAN

15 Jun – 15 Ago 2010

Coordinadora del Proyecto
Maria Eugenia Solarte

Apoyo Técnico
Johana Patricia Muñoz Quiñonez

Firma Consultora
Asecontri Ltda.

Cámara de Comercio del Cauca
formalizate@cccauca.org.co
Carrera 7 No 4 – 36
Teléfono: (57) 2 – 8243625
Popayán, Colombia

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO 4

2. PRODUCTOS REALIZADOS 5

2.1 ETAPA A. Clasificación de las empresas por Actividad Económica 5

2.2 ETAPA B. Grupo Focal para cada actividad económica identificada. 7

2.3 ETAPA C. Elaboración y Diseño de Cartilla en temas contable, de mercadeo y comercial. 10

2.4 ETAPA D. Planeación de visitas de asistencia técnica y asignación de rutas para cada consultor. 12

2.5 ETAPA E. Capacitación y Entrenamiento a Consultores 15

2.6 ETAPA F. Visitas de asistencia técnica y encuestas de satisfacción. 16

2.6.1 Citas para visitas de asistencia técnica 16

2.6.2 Visitas Técnicas 19

2.7 ETAPA G. Llamadas de Seguimiento 23

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 24

TABLA DE ILUSTRACIONES Y CUADROS

Ilustración 1. Proceso 5

Ilustración 2. Clasificación Base de Datos Inicial por Actividad Económica 6

Ilustración 3. Establecimientos por actividad económica por porcentaje 7

Ilustración 4. Puntos a Desarrollar dentro del Protocolo 13

Ilustración 5. Porcentaje de Registros no contactados por motivo 18

Tabla 1. Clasificación Base de Datos Inicial 5

Tabla 2. Clasificación Base de Datos Inicial por Actividad Económica 6

Tabla 3. Participantes Grupos Focales 10

Tabla 4. Temática Abordada en la Cartilla 11

Tabla 5. Desarrollo Temas Propuestos en la Cartilla 12

Tabla 6. Clasificación de Base de Datos por Zonas 13

Tabla 7. Temáticas Abordadas en Capacitación 15

Tabla 8. Registros por procedencia 17

Tabla 9. No. de Registros no contactados por Motivo 17

Tabla 10. Propietarios con incumplimiento de visitas programadas 21

Tabla 11. Visitas de Asistencia Técnica Efectivas 21

Tabla 12. Resultados de Encuestas de Satisfacción 22

Tabla 13. Porcentaje de Recomendaciones para la Cámara de Comercio del Cauca 22

1. RESUMEN EJECUTIVO

El Programa para la formalización y fortalecimiento empresarial de 500 Microempresas ubicadas en el municipio de Popayán "Formalízate" ejecutado actualmente por la Cámara de Comercio del Cauca en la ciudad de Popayán tiene una buena acogida en la comunidad beneficiaria, resultado de la socialización y difusión del mismo.

Para la ejecución del presente Contrato "Asistencia técnica específica para los beneficiarios del programa de Formalización empresarial en la ciudad de Popayán", la Cámara de Comercio del Cauca hizo entrega de un total de 940 registros de los cuales se pretendía que al menos 600 establecimientos formales y no informales contaran con 4 horas de asistencia técnica, dos (2) para el área de mercadeo y dos (2) para el área contable.

La conformación de un equipo ejecutor altamente calificado permitió que como resultado de todas las actividades previstas en la propuesta técnica finalizaran en el cumplimiento del objeto del contrato logrando brindar asesoría a un total de 632 propietarios de establecimientos Comerciales, para un total de 2.416 horas de consultorías efectivas in situ.

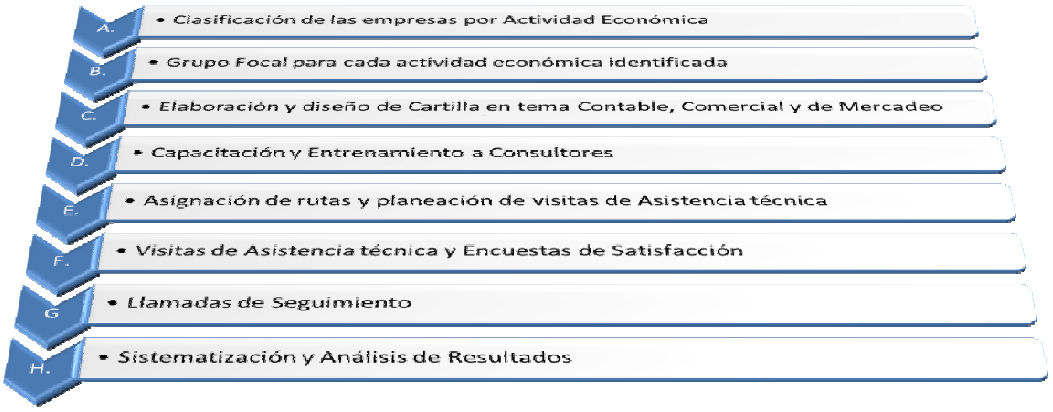
El nivel de satisfacción de los usuarios medidos con los parámetros de calidad determinados por la Cámara de Comercio del Cauca en la aplicación de un formato de encuesta diligenciado al finalizar cada visita así como en las llamadas de seguimiento se posicionaron en un 90% en los niveles de Excelente y Bueno.

El contacto telefónico y la realización de las visitas de asistencia técnica permitieron actualizar la base de datos que se entrega adjunto a este informe con la clasificación de situación de cada uno de los registros entregados.

2. *PRODUCTOS REALIZADOS*

De acuerdo a la propuesta técnica entregada por la firma, se realizaron en su orden las siguientes etapas para el desarrollo y logro de los resultados:

Ilustración 1. Proceso



2.1 ETAPA A. Clasificación de las empresas por Actividad Económica

La Cámara de Comercio del Cauca hizo entrega de una base de datos inicial de 600 establecimientos, clasificados en cinco (5) grupos de la siguiente manera:

Tabla 1. Clasificación Base de Datos Inicial

Nombre	Descripción	No. De Registros
Año 2008	Beneficiarios del programa que se vincularon y matricularon en el 2008 y no han renovado al 2009 y 2010	26
Año 2009	Beneficiarios del programa que se vincularon y matricularon en el año 2009 y no han renovado el año 2010	44
Año 2010	Beneficiarios del programa que se vincularon y matricularon en el año 2010	246
Informales Roca 2008	Establecimientos visitados en 2008 a quienes se les aplicó la encuesta de caracterización y manifestaron su interés de ingresar al programa	142
Informales AECTF 2010	Establecimientos visitados en el año 2010 a quienes se les realizó la sensibilización y manifestaron su interés de ingresar al programa	142
TOTAL		600

Con estos registros se realizó la clasificación en los diferentes sectores detallados en el documento "Estudio de Identificación de potenciales beneficiarios del Programa de Formalización", de acuerdo a su actividad económica, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2. Clasificación Base de Datos Inicial por Actividad Económica

SECTOR	2008	2009	2010	ROCA	AECTF	TOTAL
1. Agropecuario	0	0	0	0	0	0
2. Construcción y obras civiles	0	0	0	0	0	0
3. Transporte y Almacenamiento	0	0	1	0	0	0
4. Comunicación	1	3	12	5	4	25
5. Manufacturero	7	8	19	23	17	74
6. Restaurantes y Hoteles	2	4	52	10	22	90
7. Servicios comunales y personales	0	5	32	20	14	71
8. Comerciales	16	23	131	84	85	339
TOTALES	**26**	**43**	**247**	**142**	**142**	**600**

Ilustración 2. Clasificación Base de Datos Inicial por Actividad Económica

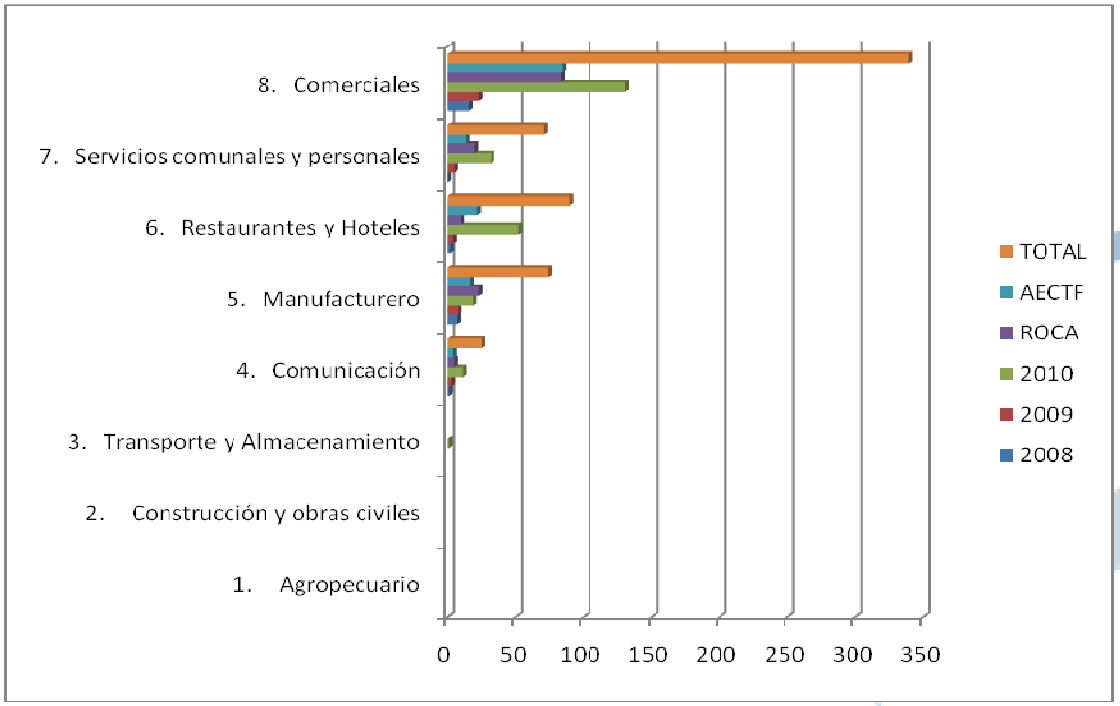
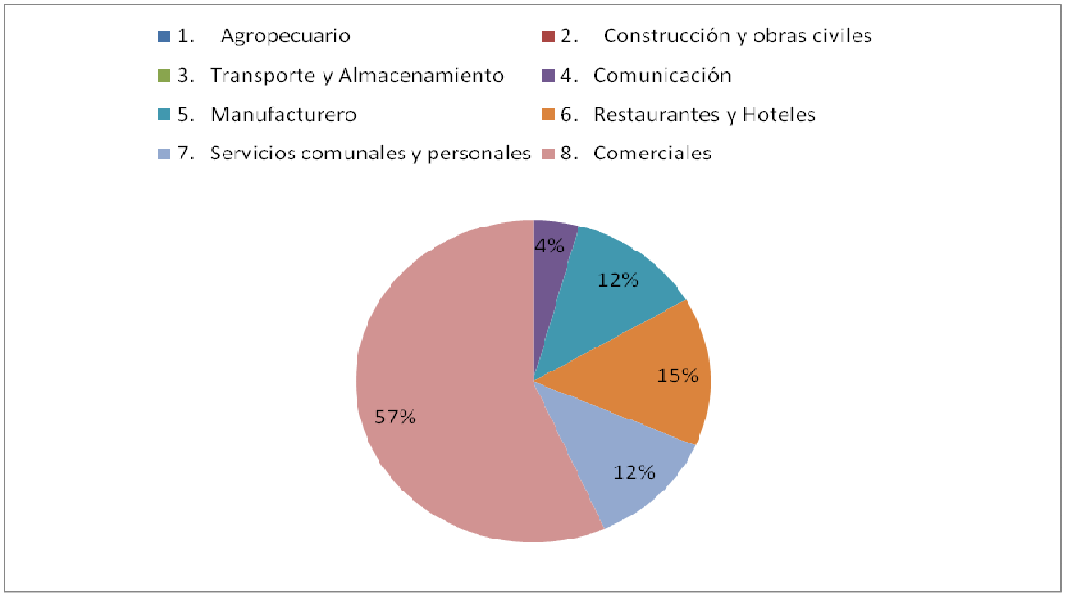


Ilustración 3. Establecimientos por actividad económica por porcentaje



2.2 ETAPA B. Grupo Focal para cada actividad económica identificada.

En esta etapa se desarrollaron las siguientes actividades:



B.1 Determinación de Grupos Focales:

De acuerdo a la clasificación por actividad económica de la base de datos entregada por la Cámara de Comercio, se determinó la realización de cuatro (4) de grupos focales correspondiente a las actividades económicas donde se ubican un numero representativo de beneficiarios.

1. Manufacturero
2. Restaurante y Hoteles
3. Servicios comunales y personales
4. Comerciales

B.2. Selección microempresarios participantes Grupos focales:

Del total de registros para cada una de las actividades a trabajar, se seleccionaron 10 microempresarios elegidos aleatoriamente de la base de datos.

B.3. Invitación Participantes Grupos focales.

Los grupos focales fueron programados para el día 22 de Junio de 2010 en las instalaciones de la Cámara de Comercio del Cauca. Se realizó la invitación telefónicamente a los microempresarios seleccionados, explicándoles sobre la actividad a desarrollar y la importancia de su participación en la misma. En total se hizo la convocatoria a cuarenta (40) beneficiarios del programa.

B.4. Diseño de Instrumento para Aplicación del Grupo focal.

La firma definió los objetivos y estrategias para el desarrollo de los grupos focales. Se elaboró una propuesta de Instrumento para aplicación, que se definió finalmente con las sugerencias y recomendaciones de la Cámara de Comercio del Cauca.
Este instrumento se orientó a analizar los conocimientos y prácticas de los comerciantes informales en los temas contable financiero y mercadeo/comercialización para ajustar la temática del diseño de la Cartilla y de la consultoría a las necesidades reales de cada grupo de comerciantes. Con lo anterior se planeó la siguiente agenda a desarrollar en un tiempo de 30 a 45 minutos:

1. Saludo y bienvenida de los participantes
2. Presentación de los moderadores
3. Explicación de los objetivos del Programa “Formalízate” y de la Consultoría.
4. Descripción de las características del grupo focal
5. Presentación de los(as) participantes
6. Establecimiento de normas básicas
7. Realización de Preguntas
8. Conclusiones
9. Agradecimientos

Ver Anexo 1. Instrumento para aplicación grupo focal

B.5. Realización de grupos focales:





De acuerdo a la programación y en concertación con la Cámara de Comercio del Cauca, los grupos focales se desarrollaron el día 22 de Junio de 2010. Ver Anexo 2. (Listas de Asistencia)

La actividad se desarrolló con dos Moderadores y un asistente del equipo ejecutor para cada una de las áreas de trabajo:

Moderador Contable / Financiero: María del Carmen Collazos
Moderador Mercadeo / Comercial: Dayse Delgado
Asistente: Ana Milena Yacumal

Tabla 3. Participantes Grupos Focales

Actividad	No. De Participantes convocados	No. De Participantes Asistentes	Nombre de Participantes	Hora de Realización
Comercial	10	4	Ruby Erazo Paz Hilda Vallejo Coral Jhon Fredy Oime Emiro Yangama	2:00 – 2:40 pm
Restaurantes, Hoteles	10	2	Robert Cuevas Escobar Mauro Ariel Idrobo	3:00 – 3:40 pm
Servicios Personales	10	3	Javier Hernando Navia Blanca Doris Arcos Nina Velasco	4:00 – 4:40 pm
Manufacturas	10	3	Margoth Maya Alvaro Betancourth Nury Alejandra Prado	5:00 – 5:40 pm

Se dejó registro fílmico de cada uno de los grupos focales desarrollados.

B.6. Evaluación y Resultados.

El registro fílmico fue revisado por el equipo ejecutor del Proyecto y de lo anterior se sacaron las siguientes conclusiones:

1. Marcadas diferencias en el nivel de formación de los propietarios.
2. Utilización de medios no adecuados de financiación
3. Inexistencia de acciones de asociatividad y /o agremiación.
4. Inestabilidad en la actividad económica
5. Bajo nivel de diseño de estrategias administrativas, comerciales y de financiamiento.
6. Poca disposición de tiempo en capacitarse
7. Realización de cursos o capacitaciones, pero dificultades en la aplicación en sus negocios.
8. Alta rivalidad y manejo equivocado frente a la competencia
9. Las múltiples ocupaciones les impiden dedicar tiempo para las actividades de diseño e implementación de estrategias y actividades en sus negocios.
10. Alta motivación hacia el Programa.

2.3 ETAPA C. Elaboración y Diseño de Cartilla en temas contable, de mercadeo y comercial.

De acuerdo a los temas propuestos en los términos de referencia y a las conclusiones de los grupos focales, se elaboró una Cartilla con las siguientes generalidades:

1. Ambientación en un viaje de tren con estaciones en las que se abordan las temáticas
2. Se abordó la temática Mercadeo/ Comercial en un trayecto de tren llamado “Mis Ventas”
3. Se abordó la temática Contable/Financiero en un trayecto de tren llamado “Mis cuentas”

4. Utilización de un lenguaje sencillo y de fácil comprensión sin la utilización de términos técnicos
5. Inclusión de ejemplos acordes a las características de los negocios objetivo.
6. Inclusión de cuestionario que permite identificar la situación actual del negocio así como la motivación del microempresario al desarrollo de las actividades de la cartilla.
7. Creación de ilustraciones con personajes acordes a las características de los negocios objetivos ambientando situaciones que refuerzan los conceptos y ejemplos desarrollados.

Tabla 4. Temática Abordada en la Cartilla

Trayecto	No. Estación	Nombre Estación	Temáticas abordadas
Trayecto 1. Mis Ventas	Primera	Cómo Estoy?	Cuestionario
	Segunda	Conozco el Mercado?	Conocimiento de los clientes Clientes Reales y Potenciales Necesidades de los Clientes Segmentación del mercado
	Tercera	Conozco la Competencia?	La competencia Diferenciación
	Cuarta	Diseño estrategias para mejorar las ventas	Producto Precio Promoción Distribución Servicio al Cliente
	Quinta	Planifico mis ventas	Presupuesto de ventas
	Sexta	Me agremio y me capacito	Asociatividad Capacitación Motivación
Trayecto 2. Mis Cuentas	Primera	Cómo estoy?	Cuestionario
	Segunda	Qué debo saber sobre contabilidad para que mi negocio crezca?	Importancia de llevar contabilidad Régimen simplificado Balance general Estado de Resultados Gestión financiera Rentabilidad sobre las ventas Rentabilidad sobre la inversión Rentabilidad sobre el capital Razones de endeudamiento La Depreciación
	Tercera	Qué registros fiscales puedo llevar?	El libro fiscal Otros registros
	Cuarta	Elaboro mi presupuesto	El presupuesto de ingresos y gastos
	Quinta	Mis responsabilidades tributarias	Impuesto sobre renta y complementarios Impuesto al valor agregado IVA Retención en la fuente Impuesto de Industria y Comercio La matrícula mercantil
	Sexta	Fuentes de Financiación	Entidades bancarias Organismos o programas de Apoyo
	Séptima	Qué debo saber si soy del Régimen Común	Obligaciones Libros de contabilidad

Tabla 5. Desarrollo Temas Propuestos en la Cartilla

TEMA	SUB-TEMA	SECCION DE LA CARTILLA EN EL QUE SE DESARROLLA
Contable/Financiero	Contabilidad para no contadores	Mis Cuentas. Segunda Estación
	Gestión Financiera, capital de trabajo, inversión, apalancamiento	Mis cuentas. Segunda Estación (Gestión financiera)
	Libro fiscal	Mis cuentas. Tercera Estación
	Responsabilidades Tributarias	Mis cuentas. Quinta Estación
	Preparación de presupuestos	Mis Cuentas. Cuarta Estación Mis Ventas. Quinta Estación
Comerciales	Negociación	Mis Ventas. Séptima Estación.
	Plan de Ventas	Mis Ventas. Quinta Estación
	Estrategias para la consecución de nuevos clientes	Mis Ventas. Segunda Estación Mis Ventas. Cuarta Estación
Mercadeo	Desarrollo de estrategias Comerciales, publicidad, precios.	Mis ventas. Cuarta Estación

El desarrollo de los grupos focales permitieron definir aspectos que fueron tenidos en cuenta en la estructura y presentación de la cartilla (orden, secuencia, tamaño de la letra, número de hojas, etc.) y temáticas adicionales a incluir:

- Fuentes de Financiación
- Agremiarse y Capacitarse
- La Competencia.

La propuesta de diseño de cartilla fue sometida a revisión por parte de la Cámara de Comercio del Cauca y a pruebas piloto realizada a los propietarios de los negocios objetivos, a partir de los cuales se realizaron varias modificaciones basados en las sugerencias y recomendaciones.

2.4 ETAPA D. Planeación de visitas de asistencia técnica y asignación de rutas para cada consultor.

El trabajo de planeación de visitas se inició partiendo de la base de datos entregado por la Cámara de Comercio del Cauca con un total de 600 registros. Organizando la información por zonas de la ciudad de la siguiente manera:

Tabla 6. Clasificación de Base de Datos por Zonas

Zona	Barrios	No. Registros
1	Centro, Empedrado y Loma de Cartagena	114
2	Américas, Cadillal, Modelo, San Camilo, San Francisco y Valencia	62
3	El Triunfo, Esmeralda y Pandiguando	60
4	Alto Cauca, Belalcázar, Bella Vista, Bello Horizonte, Champagnat, Ciudad Jardín, El Encanto, el Placer, el Recuerdo, el Uvo, la Arboleda, la Florida, Florida la Paz, la Paz, La Primavera, la Ximena, los Hoyos, Palacé, Portales del Norte, Portales del Río, Real Pomona, San Fernando, San Gerardo, San Ignacio, Santa Clara, Santiago de Cali, Toez, Torres del Río, Ucrania, Urbanización Galilea, Villa del Norte, Villa del Viento, Villa Docente, Yambitará, Antonio Nariño, Catay y Machangara.	128
5	31 de Marzo, Chapinero, el Libertador, el Mirador, Pajonal, El Retiro, Guayabal, José María Obando, la Conquista, la Ladera, las Palmas, Las Vegas, los Campos, Nuevo San José, Perpetuo Socorro, Piedra Sur, Retiro Alto, Retiro bajo, San José, Santa Fé alto y Bajo, Solidaridad, Tomas Cipriano de Mosquera, Vereda de Torres.	85
6	Colombia, Limonar, Jorge Eliecer Gaitán, Loma de la Virgen, José Ilario López, la Gran Victoria, Los Alcázares, Los Comuneros, Primero de Mayo, San Rafael, y Sindical.	24
7	Alameda, Alfonso López, Berlín, Las Ferias, Los Braseros, Sauces, María Oriente, Moscopan, Nueva Venecia, Santa Inés, Suizo.	27
8	5 de Abril, Camilo Torres, Carlos Primero, Las Palmas 1, Lomas de Comfacauca, Lomas de Granada, Los Campos, Los Naranjos, María Occidente, Nuevo San José, San José, Santa Helena, Sombrilla, Vegas del Cauca.	78
9	Rurales	20

Con esta información se programaron las rutas diarias para cada consultor, buscando optimizar el tiempo de desplazamiento de los consultores.

Así mismo, se elaboró un Protocolo para a la realización de la Asistencia Técnica, en éste se definieron los puntos a tratar, así como los tiempos asignados para cada uno de ellos, de la siguiente manera:

Ilustración 4. Puntos a Desarrollar dentro del Protocolo



Del mismo modo se identificaron los puntos críticos, considerados como los aspectos en los cuales el consultor debía hacer especial énfasis en el tiempo de la consultoría (2 Horas).

CONTABLE/ FINANCIERO	
ESTACION	**PUNTOS CRITICOS A TRABAJAR**
ESTACION 1. COMO ESTOY?	• Desarrollo del cuestionario (con lápiz para que el propietario lo haga nuevamente sin el consultor)
ESTACION 2. QUE DEBO SABER DE CONTABILIDAD?	• El establecimiento es régimen común o régimen simplificado, porqué y qué implica. • Crecimiento en torno a la organización, conocimiento y manejo del negocio. • Importancia de la depreciación y planeación de la reposición de los activos fijos de los negocios. • Diferencia entre costo y gasto
ESTACION 3. QUE REGISTROS CONTABLES PUEDO LLEVAR	• Importancia de la organización de los registros. • Elaboración de los inventarios físicos en forma periódica.
ESTACION 4. ELABORO MI PRESUPUESTO	• Herramientas para la elaboración de un presupuesto de acuerdo a las particularidades de cada negocio.
ESTACION 5. MIS RESPONSABILIDADES TRIBURARIAS	• Identificación de las obligaciones tributarias en su conjunto y responsabilidad en cuanto a la realidad en cada comerciante. • La renovación se debe hacer antes del 31 de Marzo todos los años.
ESTACION 6. FUENTES DE FINANCIACION	• Promover con las organizaciones que respondan a las necesidades individuales de cada negocio
ESTACION 7. LO QUE DEBE SABER SI PERTENEZCO AL REGIMEN COMUN	• Cumplimiento de requisitos.
MERCADEO/ COMERCIAL	
ESTACION 1. COMO ESTOY?	• Desarrollo del cuestionario. (con lápiz para que el propietario lo haga nuevamente sin el consultor)
ESTACION 2. CONOZCO EL MERCADO	• Diferencia entre clientes reales y potenciales. • Identificar el tamaño del mercado • Importancia de la segmentación • Importancia de especializarse en los segmentos de mercado identificados
ESTACION 3. CONOZCO LA COMPETENCIA	• Importancia de conocer la competencia • No imitar sino diferenciarse • Trabajar junto con la competencia
ESTACION 5. DISEÑO ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS VENTAS	• Producto: Satisface necesidades, marca, empaque, calidad, innovación y creatividad. • Precio: Revisión del precio donde se consideren todos los factores. • Promoción Identificar el medio más adecuado y que la publicidad no es un gasto sino una inversión. • Distribución: Planear y controlar los inventarios y en cuanto a la exhibición se requiere creatividad, orden, no se requiere mucha inversión. • Servicio al Cliente: Importancia del servicio al cliente. Hacer seguimiento si se cuenta con empleados o personas que atienden a los clientes. Dar soluciones y preocuparse por las necesidades de los clientes.
ESTACION 5. PLANIFICO MIS VENTAS	• Hacer un ejercicio rápido. • Importancia de planificar
ESTACION 6. ME AGREMIO Y ME CAPACITO	• Necesidad de asociarse o agremiarse • Identificar necesidades de capacitación del empresario y dónde puede acceder a ellas.
SEPTIMA ESTACION. TECNIFICO MIS VENTAS	• Uso de técnicas para mejorar las ventas

Ver Anexo 2. Protocolo para asistencia Técnica

2.5 ETAPA E. Capacitación y Entrenamiento a Consultores





En coordinación con la Cámara de Comercio del Cauca se realizó la capacitación durante los días 1 y 2 de Julio, en la que se abordaron los siguientes temas:

Tabla 7. Temáticas Abordadas en Capacitación

Fecha	Hora	Temas Tratados
1 de Julio	8:00 a.m. a 12: p.m.	Presentación de la Cámara de Comercio del Cauca Objetivos Estratégicos Página web, Servicios virtuales Programa Formalízate Qué es la Informalidad Objetivos de la Consultoría Portafolio de Incentivos

1 de Julio	2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Aspectos Jurídicos Herramientas del portal de la Cámara de Comercio del Cauca Recomendaciones de servicio al cliente
2 de Julio	8:00 a.m. 12: p.m.	Presentación de la Firma Generalidades del proyecto y cronograma Socialización resultados grupos foco Protocolo de visita Revisión y complementación de puntos críticos Simulaciones de Visitas Asignación de Rutas Reuniones de retroalimentación

2.6 ETAPA F. Visitas de asistencia técnica y encuestas de satisfacción.

2.6.1 Citas para visitas de asistencia técnica.

De acuerdo a la base de datos inicial entregada por la Cámara de Comercio del Cauca (600) registros y a la distribución de rutas por consultor se contactó telefónicamente a los propietarios de los establecimientos, con el fin de informarles la finalidad de la asistencia técnica dentro del Programa Formalízate y acodar con ellos la fecha y horario disponibles para recibir las asesorías. En esta base de datos se encontró repetido el siguiente dato: Cielo Yasmin Elvira Dorado, quedando de esta manera. 599 registros.

Durante la realización de esta actividad, en la base de datos se encontraron 52 registros que no fue posible contactar telefónicamente, o que al contactarlos manifestaron no estaban interesados en recibir la asistencia técnica. Por lo anterior, la Cámara de Comercio del Cauca, hizo una segunda entrega de 52 registros. Posteriormente el número de propietarios en estas condiciones se amplió, adicionalmente se dificulto coordinar las citas con los recorridos por zonas asignadas, por lo que se solicitó a la Cámara de Comercio del Cauca hacer entrega de los registros restantes disponibles de la base de datos. Recibiendo una tercera entrega de 276 nuevos registros, de los cuales 2 de ellos ya estaban en bases de datos anteriores, estos fueron: José Luis Meneses Sánchez y Enelia Tosne Medina, con lo que quedaron 274 registros.

De igual manera se recibieron 11 registros correspondientes a comerciantes nuevos formalizados que estaban interesados en recibir la asistencia técnica, que fueron proporcionados por la Cámara de Comercio del Cauca. En estos se encontró un registro que había sido reportado en la base de datos inicial con el nombre de otro propietario, este caso corresponde a: Omaira Lombana de Maya, con lo que quedaron 10 nuevos registros.

En el trabajo de campo realizado por los consultores se presentaron cinco (5) casos de establecimientos informales que manifestaron interés en ingresar al programa Formalízate y cuatro (4) casos de establecimientos que se había formalizado pero no estaban incluidos en el programa. De común acuerdo con la Cámara de Comercio del Cauca y después de revisar el cumplimiento de

los requisitos para su ingreso, se programaron las citas para la asistencia técnica, con lo que quedaron 9 denominados autogestiones.

Finalmente se trabajó con una base de datos de 940 registros, con los cuales se realizó el contacto telefónico para acordar las respectivas citas de asistencia técnica en los temas contables y de mercadeo.

Tabla 8. Registros por procedencia

Procedencia	No. de Registros
Primera entrega: Base de datos Inicial	599
Segunda entrega	52
Tercera entrega	274
Nuevos formalizados interesados en la asistencia técnica	10
Autogestión	9
Negocios repetidos con otro nombre	-4
TOTAL	**940**

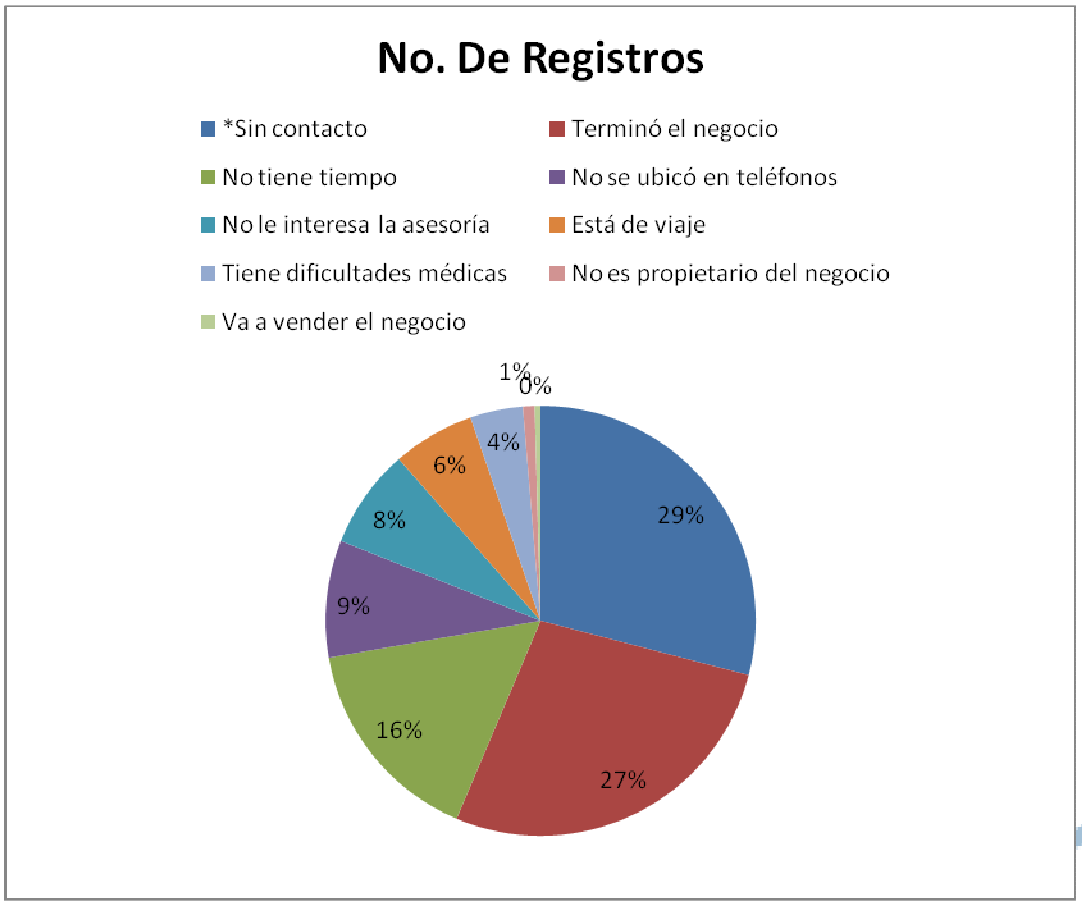
De los 940 registros anteriores no fue posible acordar citas de asistencia técnica a 227 de ellos, por diferentes causas, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 9. No. de Registros no contactados por Motivo

Motivo	No. De Registros
***Sin contacto**	66
Terminó el negocio	63
No tiene tiempo	36
****No se ubicó en teléfonos**	20
No le interesa la asesoría	17
Está de viaje	14
Tiene dificultades médicas	9
No es propietario del negocio	2
Va a vender el negocio	1
*****No se contactaron**	55
TOTAL	**283**

Nota 1*: Corresponde a teléfonos: (fuera de servicio, correo de voz, no contesta a pesar de varios intentos, siempre ocupado)
Nota 2**. Corresponde a los registros donde el teléfono es correcto pero a pesar de varios intentos no se pudo establecer contacto directo con el propietario
Nota 3**. Corresponde a los registros que no se contactaron debido a que por su ubicación no fue posible su asignación en las diferentes rutas.

Ilustración 5. Porcentaje de Registros no contactados por motivo



Durante la ejecución del proyecto debido a que se presentó un alto número de establecimientos que no fue posible contactar telefónicamente para acordar las citas para las visitas de Asistencia técnica fue necesario visitar en las direcciones de los establecimientos a 134 propietarios, con el fin de actualizar los teléfonos de contacto. Por lo que en la información el 9% de los establecimientos que se reportan como no ubicados en los teléfonos corresponden a las empresas que aún con una verificación en la dirección no fue posible contactar.

2.6.2 Visitas Técnicas











Las visitas de asistencia técnica se realizaron durante los días del 6 de Julio al 6 de Agosto de 2010. Durante este período se acordaron telefónicamente y se programaron en las diferentes rutas de los Consultores un total de 715 citas, de las cuales 83 de ellas fueron incumplidas y no fue posible reprogramar en el tiempo de la consultoría, corresponden a casos en los cuales a pesar de que se acordó la visita telefónicamente con al menos 3 días de anticipación y que el día anterior su cita era recordada por el consultor, los propietarios no se hicieron presentes en el establecimiento o no estuvieron dispuestos en la fecha y hora acordadas.

Tabla 10. Propietarios con incumplimiento de visitas programadas

No. de propietarios que incumplieron las dos visitas programadas (Mercadeo y Contable)	**15**
No. de propietarios que incumplieron a la asistencia técnica en el área de mercadeo	38
No. de propietarios que incumplieron a la asistencia técnica en el área Contable	30
TOTAL	**83**

Los propietarios manifestaron las siguientes razones para el incumplimiento de estas visitas: Falta de tiempo, calamidad doméstica, viaje de improviso, falta de interés, etc.

El número de propietarios que incumplieron citas fue mucho más amplio, sin embargo la firma en un trabajo coordinado entre los consultores y la supervisión estableció estrategias para reprogramar estas citas, con lo que finalmente se logró atender efectivamente a 632 beneficiarios brindando un total de 2.416 horas de asistencia técnica, de la siguiente manera:

Tabla 11. Visitas de Asistencia Técnica Efectivas

Beneficiarios que recibieron 4 horas de asistencia técnica (2 horas en mercadeo/comercial y 2 horas en contable/financiero)	**570**
Beneficiarios que recibieron 2 Horas de Asistencia técnica en Mercadeo/Comercial	30
Beneficiarios que recibieron 2 Horas de Asistencia técnica en Contable/Financiero	38
TOTAL BENEFICIARIOS ATENDIDOS	**632**
No. DE HORAS DE ASISTENCIA TECNICA EFECTIVA	**2.416**

Supervisión

La supervisión se realizó diariamente en campo, eligiendo aleatoriamente visitas programadas y llegando a ellas sin aviso previo al consultor, buscando detectar incumplimiento en horarios o en citas. No se reportaron novedades al respecto.

En el transcurso de la ejecución del proyecto se realizaron 5 reuniones de seguimiento en las siguientes fechas: 9, 16, 23 y 30 de Julio y 6 de Agosto. En ellas se contó con la presencia de la totalidad del equipo ejecutor y de los representantes de la Cámara de Comercio del Cauca.

Identificación

Los consultores fueron dotados con camisa y botón identificativo del programa, así como un carnet que los acreditaba como consultores del programa. De igual manera llevaban consigo una carta de presentación de la Cámara de Comercio del Cauca.

Encuestas de Satisfacción

Se tabularon las encuestas de satisfacción de beneficiarios que evaluaron la asistencia técnica, en el formato asignado por la Cámara de Comercio del Cauca, en total fueron 600 para el área de mercadeo y 608 para el área contable.

Tabla 12. Resultados de Encuestas de Satisfacción

	AREA DE MERCADEO	E	B	R	P	M	NR
1.	La Amabilidad del Personal que le brindó la asistencia técnica fue	91%	7%	0%	0%	0%	1%
2.	La metodología utilizada por el consultor fue	85%	14%	0%	0%	0%	1%
3.	La cartilla entregada por el consultor le pareció	53%	19%	2%	0%	2%	24%
		SI			NO		NR
4.	Los temas abordados en la Consultoría fueron útiles para el desarrollo de su actividad	100%			0%		0%
5.	El consultor transmitió la información de forma adecuada	100%			0%		0%
6.	Aplicará lo aprendido en esta asistencia técnica en su microempresa	99%			0%		1%
	AREA CONTABLE	E	B	R	P	M	NR
1.	La Amabilidad del Personal que le brindó la asistencia técnica fue	91%	9%	0%	0%	0%	0%
2.	La metodología utilizada por el consultor fue	83%	16%	0%	0%	0%	0%
3.	La cartilla entregada por el consultor le pareció	50%	21%	7%	0%	0%	21%
		SI			NO		NR
4.	Los temas abordados en la Consultoría fueron útiles para el desarrollo de su actividad	100%			0%		0%
5.	El consultor transmitió la información de forma adecuada	100%			0%		0%
6.	Aplicará lo aprendido en esta asistencia técnica en su microempresa	100%			0%		0%

En cuanto a las recomendaciones sugeridas por los beneficiarios del programa a la Cámara de Comercio se detallan a continuación las consideraciones más frecuentes:

Tabla 13. Porcentaje de Recomendaciones para la Cámara de Comercio del Cauca

AREA DE MERCADEO	Porcentaje
No responde	46
Seguir ofreciendo capacitación en el negocio	26
Hacer seguimiento a negocios y continuidad en capacitación	8
Cambiar horarios de capacitación	5
Apoyo al microempresario en crédito	4
Capacitación en la actividad económica	3
Otros	3
Incentivos a los comerciantes que estén a paz y salvo	2
Informar oportunamente la programación de cursos	2
Asesorar para agremiarse	1

Hacer llegar la invitación a las ferias	1
CCC ofrezca asesoría para registro	1
Permitir que otras personas de la microempresa se capaciten	1
Realizar una feria para mostrar los productos	0
AREA CONTABLE	**Porcentaje**
No responde	49
Seguir ofreciendo capacitación en el negocio	27
Cambiar horarios de capacitación	5
Apoyo a al microempresario en crédito	5
Hacer seguimiento a negocios y continuidad en capacitación	4
Incentivos a formalizados y combatir informales	3
Otros	2
Informar oportunamente la programación de cursos	1
Capacitación en la actividad económica	1
Permitir que otras personas de la microempresa se capaciten	1
CCC ofrezca asesoría para registro	0
Hacer llegar la invitación a las ferias	0
Asesorar para agremiarse	0
Brindar capacitación frecuentemente	0

2.7 ETAPA G. Llamadas de Seguimiento

Se hicieron 126 llamadas de seguimiento, a propietarios de establecimientos a quienes se les brindó asistencia técnica, que corresponde al 21% del total de beneficiarios de la asistencia técnica.

En estas llamadas el 100% de los propietarios manifestaron:

1. Haber recibido la visita en el horario reportado por el consultor.
2. Estar satisfecho con la atención y asesoría prestada por el consultor.
3. Estar realizando las actividades de la cartilla y la consideran apropiada a las necesidades de su negocio.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las visitas de asistencia técnica in situ realizadas por la firma tuvieron una excelente acogida entre los beneficiarios del proyecto, que por sus particularidades de microempresarios cuentan con tiempos reducidos para asistir a capacitaciones o programas de formación que les permitan diseñar e implementar estrategias para el mejoramiento de la competitividad en sus negocios.

Los beneficiarios del programa prefieren asesorías y capacitaciones especializadas enfocadas a su actividad económica y este pudiera ser el espacio adecuado para que se inicien procesos de concertación y agremiación.

La limitante más grande que encuentran los propietarios de los establecimientos para formalizarse es el temor a los costos trámites y obligaciones legales a los que conllevan, sobre todo por desconocimiento, por lo que estas visitas de asistencia técnica se orientaron sobre todo a asesorar a los beneficiarios en este aspecto.

Los comerciantes formales solicitan que se les haga mayor control a los que están en la informalidad, sobre todo de personas que vienen en épocas de temporada de otras ciudades, porque consideran que esto los pone en desventaja.

Se recibieron algunas sugerencias acerca de que la Cámara de Comercio del Cauca realice ferias empresariales en donde tenga en cuenta a los comerciantes que cumplen con sus obligaciones de registro y exista una buena difusión en este sentido.

Fue frecuente la solicitud de los beneficiarios para que las capacitaciones puedan ser tomadas por personas diferentes al propietario y que están a cargo de los negocios.

Los cierres de las vías de acceso a los negocios por reparación o mal estado han afectado notoriamente la continuidad y sostenibilidad de los establecimientos beneficiarios al programa.

Algunos propietarios de establecimientos de servicios de internet solicitan ayuda a la Cámara para legalizar sus programas.

Algunos propietarios manifiestan que tienen dificultades al tramitar el uso de suelo, por lo que solicitan que la Cámara de Comercio del Cauca pueda apoyar a los comerciantes que se quieren formalizar en este sentido.

Los comerciantes solicitan que la Cámara de Comercio del Cauca tenga un programa de reconocimientos o inventivos a comerciantes que se encuentran a paz y salvo en sus obligaciones y asistan permanentemente a capacitaciones.