

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Propuesta de creación de oficina de asesoría administrativa sin costo  
para micro, pequeña y mediana empresa por estudiantes de Universidad  
Panamericana**  
(Tesis de Licenciatura)

Wendy Roxàna Ramírez Hernández

Guatemala, agosto 2016

**Propuesta de creación de oficina de asesoría administrativa sin costo para  
micro, pequeña y mediana empresa por estudiantes de Universidad  
Panamericana**  
(Tesis de Licenciatura)

Wendy Roxàna Ramírez Hernández

Lic. Ariel de León, (**Asesor**)

Licda. Flor de María De León, (**Revisor**)

Guatemala, agosto 2016

**Autoridades de la Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M.A. Ronaldo Antonio Giròn Díaz**

Decano

**Licda. Sucely de Diaz**

Coordinadora

REF.:C.C.E.E.LAE.A01-PS.014.2016.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 12 DE AGOSTO DE 2016.**

**DICTAMEN**

**Tutor:** Licenciado Ariel De León Maldonado

**Revisor:** Licenciada Flor de María De León Flores

**Tesis titulada:** "Propuesta de oficina de asesoría administrativa sin costo para micro, pequeña y mediana empresa para estudiantes de Universidad Panamericana."

**Presentada por:** Wendy Roxána Ramírez Hernández.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciatura en Administración de Empresas.



**M.A. Ronaldo Antonio Giron Diaz**

**Decano**

**Facultad de Ciencias Económicas**

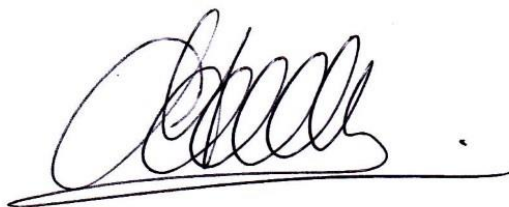
Guatemala, 14 de abril del 2016.

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad Guatemala

Luego de tener a la vista el trabajo de tesis, denominado **“Propuesta de creación de oficina de asesoría administrativa sin costo para micro, pequeña y mediana empresa para estudiantes de Universidad Panamericana”** presentado por la estudiante Wendy Roxana Ramírez Hernández, previo a optar el grado académico de Licenciada en Administración de Empresas, dictamino que cumple con los requisitos técnicos y de contenido requeridos por Universidad Panamericana.

Por lo anterior descrito, extiendo el presente dictamen favorable con una calificación de 90 puntos para que continúe con el proceso correspondiente de egreso.

Atentamente;

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ariel De León Maldonado', is written over a solid horizontal line.

**Lic. Ariel De León Maldonado**  
**Tutor**


Guatemala, 30 de abril 2016

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad Guatemala

En relación a la revisión de estilo de la Tesis, con el tema denominado **“Propuesta de oficina de Asesoría Administrativa sin Costo para Micro, Pequeña y Mediana Empresa por Estudiantes de Universidad Panamericana”** presentado por la estudiante Wendy Roxána Ramírez Hernández Carne 1118515, previo a optar el grado académico de Licenciada en Administración de Empresas, dictamino que cumple con los requisitos de estilo profesional requeridos por Universidad Panamericana.

Por lo anterior descrito, extiendo el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente de egreso.

Atentamente;

  
Licda. Flor de María De León F.  
Colegiado No. 24124  
revisor de proyecto

*Flor de María De León F.*  
LICDA. ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA  
COLEGIADO 24124

## Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
Capítulo 1:	
<b>Marco Conceptual</b>	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema.	4
1.3 Pregunta de investigación.	5
1.4 Justificación del problema.	5
1.5 Objetivos de investigación.	7
1.5.1 Objetivo general.	7
1.5.2 Objetivos específicos.	7
1.6 Alcances y límites de la investigación.	7
Capítulo 2:	
<b>Marco Teórico</b>	9
Capítulo 3:	
<b>Marco Metodológico.</b>	16
3.1 Tipo de investigación.	16
3.2 Sujetos de investigación.	16
3.3 Instrumentos de recopilación de datos.	17
3.4 Diseño de la investigación.	17
Capítulo 4:	
<b>Ejecución y resultados de la investigación</b>	18
4.1 Presentación de resultados	18
4.1.1 Estudiantes	18

4.1.2 Profesores	19
4.1.3 Autoridades	19
4.1.4 Empresarios	25
Capítulo 5:	
<b>Discusión y análisis de resultados</b>	29
5.1 Discusión de resultados.	29
5.2 Conclusiones.	31
5.3 Recomendaciones.	32
<b>Referencias</b>	33
<b>Anexos</b>	35



## **Resumen**

El 1 capítulo es el marco conceptual, en él se puede encontrar todo lo referente a los antecedentes de la investigación presentada. El planteamiento del problema que surge por no tener una oficina de asesoría sin costo. La pregunta de investigación es una interrogante que manifiesta la importancia de dicha oficina. La justificación de la investigación que ayuda a tener una amplia perspectiva sobre dicha problemática. En el objetivo general se establece claramente la importancia de una oficina que dé asesoría a los empresarios que no pueden pagar por dicha asesoría. Los objetivos específicos, los alcances y límites de la investigación.

En el 2 capítulo se desarrolla la teoría, que sirve de base para profundizar en los temas relacionados con el proyecto de una oficina de asesoría, además de contar con conceptos en gestión administrativa que serán claves para que el lector pueda entender de qué trata la asesoría.

En el 3 capítulo se encuentra el marco metodológico. Se establece el tipo de investigación es decir la forma en que se obtienen los resultados que respondan a la pregunta de investigación. Los sujetos de investigación los cuales se detallan. Los instrumentos de recopilación de datos que en este caso son la encuesta y la entrevista y por último el diseño de investigación.

Capítulo 4 es la ejecución y discusión de resultados, se muestra la formula finita que da como resultado la cantidad de encuestados para la investigación, así como la presentación de los resultados.

Capítulo 5 que es discusión y análisis de resultados se muestran los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas establecidas en el capítulo anterior. Los cuales consistirán en explicar las preguntas de la encuesta y la opinión que dieron los entrevistados de una forma general.

Por ultimo las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos. En éstos últimos se encuentran todo el material didáctico que se utilizó para la investigación. Además de integrar una guía de implementación para la asesoría.

## **Introducciòn**

Guatemala es un país que tiene múltiples sectores económicos en los cuales es necesario apoyar para tener una mejora en la economía. Dichos sectores son: Ganadería, industria textil, agricultura, industria del café, entre otros. Todos estos sectores tienen empresas que se especializan en una determinada actividad comercial y son en su mayoría administrados por personas que no poseen un título universitario pero que son muy emprendedoras e inteligentes y no necesitan de dichos estudios.

En la actualidad no existen antecedentes sobre una oficina que de asesoría sin costo en Guatemala que ayude a los micros, pequeños y medianos empresarios.

Al establecer una oficina de asesoría administrativa sin costo es una forma de contribuir a que estos administradores empíricos puedan tener una mejor forma de administrar su empresa o la actividad a la que se dediquen.

En la presente investigación se pone de manifiesto la importancia que existe de tener una oficina que dé asesoría a los diferentes sectores; involucrando a los alumnos que serán los administradores del futuro de Universidad Panamericana. Existen otros países que ya implementaron este tipo de servicio para la comunidad, pero con la diferencia que es el mismo gobierno que lo ha hecho.

Sin embargo es una excelente oportunidad para que Universidad Panamericana pueda hacer esta oficina y otorgue a sus estudiantes de la carrera de administración de empresas poder realizar las asesorías con el apoyo de sus respectivas autoridades y cuerpo docente.

Para hacer una investigación que sea verídica se contactó a diversos organismos internacionales tales como: Embajadas y consulados de Centroamérica, que colaboraron en dar información que indica que no tienen en sus universidades esta innovadora idea de asesoría. Provocando que se establezca la falta de una oficina de asesoría administrativa sin costo en Guatemala.

# Capítulo 1

## 1. Marco Conceptual

### 1.1 Antecedentes

Centro América es un grupo de países que coexisten de una forma estratégica en diferentes rubros de la economía mundial, manteniendo un nivel educativo excelente, además de Sudamérica y Europa. Es por ello que existe la Universidad Central de Nicaragua en la que su personal docente da apoyo y asesoría a las PYME como una forma de contribución a la sociedad. Pero no es de forma oficial por una oficina, teniendo el inconveniente de no tener un lugar específico para realizar estas asesorías a los emprendedores o empresarios ya consolidados.

En Costa Rica está el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, (MEIC). El cual tiene una subdelegación denominada Centro Integral de Desarrollo Empresarial, (CIDE). Estas dependencias se encargan de orientar, consolidar, dar apoyo técnico a un 83% del sector empresarial que se concentra en la región metropolitana. Para un mejor servicio se realizan previas citas para atender cada caso por separado manteniendo la individualidad y confiabilidad requerida del empresario, ya que tienen un modelo de atención al cliente que está evolucionando para la satisfacción y bienestar de sus clientes.

También cuentan con otros cinco centros en donde operan en diferentes regiones del país, las cuales están aliadas con: INA, PROCOMER, banca para el Desarrollo, MICITT, INAMU, IMAS, banca estatal y privada, PRONAMYPE, FODEMIPYME y otras instituciones que dan apoyo a las PYME. Tienen correos por regiones en donde los emprendedores y empresarios pueden recibir apoyo de una forma directa y con cita previa personalizada.

En Colombia existe una universidad que tiene una oficina que da asesoramiento a los emprendedores y empresarios. Cuentan con un modelo de asesoría fundamentado en tres pilares los cuales son: Desarrollo de la persona, la idea, propuesta de valor o innovación. Dicha oficina empezó a funcionar hace un año, es relativamente nueva pero tiene una organización impecable dando asesoría personalizada a empresarios de once municipios que quedan alrededor de la

Universidad La Sabana, en Bogotá. Está conformada por alumnos practicantes, los cuales están integrados de varias facultades. Tienen alianzas con otras facultades que también pueden dar asesoría en su campo de estudio, es decir, si un empresario necesita asesoría legal la oficina se encarga de dar seguimiento remitiendo al asesorado con especialistas en el área que necesita. Provocando que otros alumnos sean partícipes de esta alianza muy beneficiosa para ambas partes.

En Andalucía, España (2008) se tiene una oficina que da servicios gratuitos sobre cómo desarrollar proyectos para jóvenes micro emprendedores y financiación para los mismos. Los cuales cuentan con 200 centros de apoyo al desarrollo empresarial. En estos centros dan los siguientes servicios: Asesoramiento técnico, formación, tutorización o alojamiento empresarial, etc. Los CADE (Centros de Apoyo del Desarrollo Empresarial) son el primer punto de contacto para realizar la idea de negocio dándole al estudiante la oportunidad de financiar y desarrollar su idea de negocio si no contase con un asesor.

Para la investigación que se pretende establecer en el presente documento, muestra que otros países ya cuentan con una oficina que le da soporte, seguimiento y dan financiación a dichos proyectos contribuyendo al desarrollo empresarial de dichos países.

En Guatemala a lo largo de la historia no se ha tenido una oficina que facilite servicios de asesoría en Administración de Empresas. Las universidades San Carlos de Guatemala, Mariano Gálvez de Guatemala, Universidad Rural y Universidad Rafael Landívar tienen bufetes populares que dan asesoría en derecho así como en psicología. Estos servicios marcan el hito para la población, ya que las personas que no cuentan con una economía alta, pueden optar por el asesoramiento gratuito por el bufete popular. Esto contribuye a establecer que es necesario que se cuente con una oficina especializada en materia de servicios de índole administrativo para empresarios que no saben cómo desarrollar la idea de negocio que se tenga.

En el caso de la Universidad Landívar empieza su bufete popular por iniciativa del padre Iriarte en (1965). El bufete popular de la Universidad San Carlos de Guatemala empieza funciones el 8 de junio de 1954 brindando asesoría y prestación de asistencia judicial gratuita a las personas de bajos

ingresos económicos y que no pueden pagar un abogado para ser representados. Además de contar con el inmobiliario y muebles que ayudan a dar este servicio.

Existe gran cantidad de personas que no cuenta con estos servicios que desean y requieren de un profesional del derecho que les pueda ayudar. También existe ayuda en la rama de psicología para las personas que tienen un problema de índole intelectual para lo cual necesitan de la consulta de un especialista que les brinde atención especializada.

Teniendo en cuenta que nuestra sociedad actual tiene una población de 16, 771,248 de los cuales 10, 021,890 son mayores de 18 años según Renap (2015) Obteniendo una cantidad de más de 9,000 proyectos de personas que están siendo apoyados y financiados por el Ministerio de Economía, se puede decir que existe gran población que no cuenta con un apoyo técnico, financiero y administrativo en relación a una idea de emprendimiento.

El Ministerio de Economía de Guatemala es una entidad del gobierno que se dedica a la economía del país, su control en leyes económicas, organizaciones del sector económico y todo lo relacionado a ello. Tiene una oficina que se especializa en proyectos denominados MYPANES los cuales consisten en el desarrollo de micro emprendimiento bajo la dirección de Claudia Ruíz.

No es conocido lo que esta oficina realiza, ya que la mayoría de personas desconocen la labor de la misma, por ello es necesario mencionar que en Guatemala existe el financiamiento para proyectos para la pequeña, mediana y grande empresa estableciendo límites de fondos para cada una.

Además también se dan talleres, capacitaciones o seminarios sobre temas relacionados para el desarrollo empresarial. Incluye los sectores: Industrial, textil, agropecuario, ganadería, agrícola, producción pecuaria etc.

Para la presente indagación se calcula que son alrededor de más de 9,000 personas e instituciones que se les brinda apoyo para sus proyectos y que cuentan con los lineamientos para ser idóneos

para este servicio. Pero los proyectos deben de estar en papel, para que puedan ser calificados para darles el seguimiento oportuno.

Nuevamente se estipula que no se cuenta con una oficina para dar asesoramiento por estudiantes al emprendedor y empresario, tampoco puedan tener los conocimientos para poder desarrollarlos por ellos mismos.

Universidad Panamericana funciona como tal desde hace 16 años en 10a. avenida 31-34, Boulevard Acatàn zona 17 dando apertura el 25 de enero de 1999, iniciando con 5 facultades las cuales son: Teología, Ciencias de la Comunicación, Ciencias Jurídicas, Ciencias de la Educación y Administración de Empresas. La facultad de Ciencias Económicas que también fue creada en 1999 la cual tiene por objetivo desarrollar actividades académicas y de investigación relacionada con las ciencias económicas.

Al realizar esta investigación se ha constatado que es importante enlazar una oficina que preste servicios administrativos para las personas que no tienen los conocimientos ni los recursos para sus ideas de negocios, y los estudiantes de la facultad de ciencias económicas en la carrera de Administración de Empresas

Dicha institución está comprometida en darle un incondicional apoyo al estudiante, mediante clases magistrales, seminarios, conferencias, etc. Los cuales contribuyen al desarrollo intelectual, profesional y espiritual que representan un valor para el futuro administrador de la sociedad guatemalteca.

## 1.2 Planteamiento del problema

Desde la creación de los bufetes populares por las universidades antes mencionadas, no se ha tenido una propuesta que tenga que ver con una oficina que preste servicios sin costo a los futuros empresarios. No existen antecedentes en Guatemala sobre una oficina que funcione en dar asesoramiento a los pequeños empresarios, cómo administrar una empresa o como realizar un proyecto de emprendimiento y su estructura en papel.

Parte de la problemática de no contar con una oficina de asesoría sin costo, es que la mayoría de profesionales cobran por sus servicios; pero el emprendedor o empresario no tiene el recurso

económico para pagar un asesor, es cuando se es necesario un financiamiento para el proyecto. Pero aun así sigue existiendo el problema.

En Guatemala existen buenas ideas de negocio que necesitan ser ampliados y mejorados, que mejore el sistema económico social; los futuros profesionales en materia administrativa (Administradores), serían los encargados idóneos para dar asesoría y seguimiento a los numerosos proyectos; no obstante también se es necesario de un lugar para que las personas puedan acudir con su proyecto.

Varios proyectos no son desarrollados porque les falta ser presentados en papel para que el Ministerio de Economía los pueda tomar en cuenta para ser financiados, nuevamente es necesario un administrador para ejecutar dicha tarea.

Otro elemento o problema es que las personas no tienen el conocimiento para realizar su proyecto a buen término, y se les dificulta presentar una propuesta viable y conveniente ante el organismo antes mencionado. Por ello pequeños empresarios llevan a la realidad sus ideas de negocio pero sin ser asesorados correctamente provocando una pérdida monetaria innecesaria, que se pudo contemplar y enfocar adecuadamente desde un inicio.

Para lo cual se expone la siguiente interrogante:

### 1.3 Pregunta de investigación

¿Qué importancia representa una oficina que preste servicios de asesoría sin costo, en gestión administrativa por alumnos de la carrera de Administración de Empresas para micro empresarios y emprendedores?

### 1.4 Justificación del problema

Esta investigación tiene como propósito dar a conocer las opiniones, que se pueden obtener con la implementación de una oficina de asesoría administrativa; lograr motivar a la juventud y sociedad en general a que exterioricen las necesidades de proyectos administrativos en donde los administradores plasmen su juicio en materia administrativa. Establecer los beneficios y mejoras

que se pueden obtener con una oficina de asesoría sin costo por alumnos de la carrera de administración de empresas al sector empresarial.

En la actualidad la sociedad crece en diferentes áreas comerciales, ejemplo: Tecnología, comunicaciones, industria, etc. Y se necesita de personas que apoyen proyectos que se desarrollan en estas áreas u otras, manteniendo la confiabilidad, estructura técnica y orientación financiera para que puedan dar vida y creación a una idea de negocio. Estos proyectos llevan tiempo, seguimiento, una estructura adecuada hacia el área que se quiere invertir o incursionar en el mercado.

Se pueden lograr varios beneficios con la implementación de dicha oficina, tales como: Darles un apoyo de asesoría a los empresarios, se puede mejorar los pequeños negocios que ya operan o están por aperturar. Además se contribuye a la inclusión de los futuros profesionales de la carrera de administración de empresas de Universidad Panamericana en la sociedad; y a su vez adquirir experiencia que luego les ayude a su mejora personal e intelectual.

Incentivar a las autoridades correspondientes de Universidad Panamericana, para que tomen en cuenta la opinión del estudiante de la carrera de Administración de Empresas para futuros proyectos que se desarrollen en dicha institución.

Al no tener en el país una oficina que preste servicios de asesoría sin costo se puede lograr que la Universidad Panamericana tenga una ventaja ante otras universidades del país, siendo pionera en implementar este servicio.

Y qué mejor que estudiantes de la facultad de administración de empresas para emprender esa labor, ya que se estaría dando la oportunidad para poner de manifiesto los conocimientos adquiridos que luego serán transformados en experiencias de vida que impacten el desarrollo personal del estudiante y del asesorado.

Además poner de manifiesto la absoluta veracidad de esta investigación para los objetivos establecidos en la misma.



## 1.5 Objetivos de la Investigación

### 1.5.1 Objetivo General

Determinar la importancia de una oficina de asesoría para los micros, pequeños y medianos empresarios, que no cuentan con los recursos financieros para desarrollar su idea de negocio y que no tienen los conocimientos administrativos para presentarlo en un documento formal.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- Demostrar si es aceptada la idea de una oficina de asesoría para pequeños empresarios y emprendedores.
- Conocer si es importante que Universidad Panamericana implemente una oficina de asesoría gratuita.
- Indagar si los estudiantes de Universidad Panamericana de la carrera de Administración de Empresas deseen realizar prácticas empresariales para la implementación de una oficina que preste servicios sin costo, y así poner en práctica los conocimientos adquiridos que a su vez será traducido en experiencia.

## 1.6 Alcances y límites de la investigación

### Alcances

En la presente investigación se enfatiza que no existe en ninguna universidad del país una oficina que preste dicho servicio, por lo tanto será algo novedoso y de alto impacto el establecer la importancia de la misma.

El alcance esta aplicado a los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas en Universidad Panamericana, a sus respectivas autoridades y catedráticos a los cuales se encuestaran y posteriormente se analizará cuáles son sus inquietudes referente al tema expuesto; y sus posibles soluciones que éstos den a la problemática antes descrita en este documento.

Las personas a las que se encuestarán son: Alumnos, autoridades de Universidad Panamericana campus central y catedráticos que imparten clases en la carrera de Administración de Empresas.

### Límites

Encontrar un alto grado de renuencia por los alumnos al ser encuestados. (No les gusta ser encuestados). No poder encuestar a las autoridades de Universidad Panamericana, porque no les interesa el tema a investigar. Otro límite es no tener una muestra grande para la investigación.

## Capítulo 2

### 2. Marco Teórico

“El marco teórico corresponde a la integración de todo el conocimiento localizado acerca del tema y el cual es resultado de una amplia revisión de literatura, en donde deberán aparecer debidamente referenciados todos los autores consultados. Todas las investigaciones se desarrollan apoyándose en la construcción de un marco teórico que dé solidez y estructura a la revisión de literatura efectuada, pues dicho marco representa la conjunción de los elementos teóricos más importantes, los cuales darán significado e interpretación a la investigación realizada”. (Reyes López Octavio, 2014:64-65)

#### Historia de la administración

“La administración constituye una actividad importante en una sociedad pluralista, basada en el esfuerzo cooperativo del hombre por medio de las organizaciones”. (Chiavenato, 2008:18)

En realidad, la Administración tiene poco más de cien años, y es el resultado histórico e integrado de la contribución acumulada de diversos precursores, filósofos, físicos, economistas, estadistas y empresarios que, con el paso del tiempo, fueron desarrollando y divulgando, cada uno, obras y teorías en su campo de actividades. (Chiavenato, 2008: 24)

#### Administración

En la actualidad, la administración se presenta como un área del conocimiento humano repleta de complejidades y desafíos. El profesional que utiliza la administración como medio para vivir puede trabajar en los niveles más variados de una organización: Desde el nivel jerárquico de la supervisión elemental hasta la dirección general. Puede actuar en las diversas especialidades de la administración, como lo son: Administración de la producción, administración financiera, administración de recursos humanos y de mercados. (Chiavenato, 2008: 2)

El avance tecnológico y el desarrollo del conocimiento humano, por sí solos, no producen efectos si la calidad de la administración sobre los grupos organizados de personas no permite la aplicación efectiva de los recursos humanos y materiales. (Chiavenato, 2008: 10)

## Administrador

“Un administrador que tiene éxito en una organización, puede no tenerlo en otra. Cuando una organización quiere contratar un ejecutivo en su cuadro administrativo, los candidatos se someten a diversas pruebas y entrevistas para investigar a profundidad sus conocimientos, habilidades y competencias, sus actitudes y las características de su personalidad, su pasado profesional, su formación académica, sus antecedentes morales, su éxito o fracaso en determinadas actividades, entre otros”. (Chiavenato, 2008: 2)

El administrador debe enfocarse en el futuro de modo que pueda preparar su empresa para enfrentar los desafíos que surgen, sea mediante nuevas tecnologías, nuevas condiciones sociales y culturales, nuevos productos y servicios. (Chiavenato, 2008: 18)

## Consultoría administrativa

Según Parada Vázquez, la actividad administrativa de prestación es “Aquella por la que la Administración, sin limitar ni incentivar la actividad privada, satisface directamente una necesidad pública mediante la prestación de un servicio a los administrados”. (Batet Jiménez Ma. Pilar, 2011: 75)

“La consultoría es un importante componente del mundo de los negocios, constituyendo un aspecto clave en el desarrollo económico de la empresa (Bennett). En el ámbito académico son escasos los estudios teóricos y empíricos que han abordado los servicios de consultoría. Si a esto se une que todos los indicadores sugieren que la demanda de servicios de consultoría está incrementándose rápidamente (Simon y Kumar), la escasez de datos empíricos disponibles se hará cada vez más evidente”. (Consejo General de Colegios de Economistas de España, 2006: 15)

## Tipos de consultoría

1. Estrategia.
2. Marketing y ventas.
3. Producción, tecnología, I+D.
4. Logística.
5. Contabilidad y finanzas.
6. Organización.
7. Recursos humanos.
8. TLC.
9. Formación.
10. Consultorías y Pymes.
11. Consultoría del sector público.

## Empresa

Es la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción. Representa un tipo de organización económica que se dedica a cualquiera de las actividades económicas fundamentales en alguna de las ramas productivas de los sectores económicos. Como unidades básicas de producción, las empresas se encargan de realizar las actividades económicas que permiten satisfacer las necesidades humanas. (Méndez Morales José, 2012: 8)

## Empresario

El encargado de la dirección empresarial es el empresario, quien asume los riesgos y recibe las ganancias o beneficios. Sus principales características son: Encargarse de la dirección, administración y organización de las actividades productivas. Tener espíritu empresarial, lo cual implica que corren riesgos incluso en épocas de incertidumbre y son capaces de aprovechar en forma óptima los recursos.

Tener autoridad y poder para tomar decisiones en busca de los objetivos de la empresa. Responsabilizarse de las consecuencias de la toma de decisiones. Responder al objetivo de obtención de ganancias en las mejores condiciones. (Méndez Morales José, 2012: 8)

## Emprendedor

Que ser emprendedor es una competencia y desafío personal de fondo, los casos de éxito repentinos son muy escasos, y como alguno de ustedes ya ha podido apreciar, lo normal es que una empresa se inicie no siendo rentable y que tras un cierto tiempo empiece a tener ganancias y, poco a poco, se estabilice económicamente. Eso es lo habitual en las iniciativas que acaban consiguiéndolo, y cuando comento de un cierto tiempo me refiero a muchos meses (años probablemente), si la iniciativa ha requerido de una inversión bastante considerable.

Cuando se es emprendedor, hay que tomarlo como una carrera con muchos obstáculos en el camino, tener una visión de largo alcance, además de saber que habrá un sinfín de barreras. No sólo es una travesía (que no se sabe realmente cuánto va a durar), también se debe tener suficientes recursos económicos y humanos hasta que la empresa muestre señales de crecimiento y se mantenga por sí sola, además exige una enorme fortaleza mental, dedicación y aprendizaje diario. (López Salazar Alejandra, Blanco Maritza, 2014: 65-66)

## Empresario emprendedor

Actúa por medio de los precios; es decir, transforma los productos para bajar sus costos. Utiliza la menor cantidad de recursos respetando la calidad, presentación y diferenciación. Se adapta con rapidez a los cambios del entorno y, para lograrlo, recurre, con frecuencia a la informática. Nunca queda satisfecha y tampoco se deja vencer por la derrota y la depresión a la cual está conduce, sino que la vive con todo el dolor que siente para luego volver a pelear. La capacidad de lucha entre la adversidad recurrente es esencial para sobrevivir en el mundo de los negocios. (Méndez Morales José, 2012: 9)

## Micro empresa

Son empresas que sus necesidades de capital son mínimas, por lo que pueden iniciar y desarrollar un negocio. Se adaptan con facilidad a los cambios estructurales y tecnológicos. La organización de la empresa puede cambiar con facilidad cuando se observan cambios en el mercado. Por su

tamaño los procedimientos administrativos también pueden modificarse y adaptarse a las circunstancias.

Dan una mejor atención al cliente, personalizada, así mismo no se requiere de mucho papeleo y las funciones y servicios no están burocratizados.

Tienen facilidad para establecerse en diversas regiones del país, con lo que contribuyen al desarrollo local y regional por sus efectos multiplicadores. (Méndez Morales José, 2012: 48 y 49)

### Pequeña empresa

Tienen gran capacidad para generar empleos, absorben una parte importante de la población económicamente activa. Asimilan y adaptan con facilidad tecnologías de diverso tipo. Producen artículos que, por lo común, se destinan a surtir los mercados locales de bienes de consumo básico.

Se establecen en diversas regiones geográficas, lo cual les permite contribuir al desarrollo regional. Mantienen una gran flexibilidad por lo que se adaptan con facilidad al tamaño del mercado, aumentan o reducen su oferta cuando se hace necesario. El personal ocupado por la empresa es reducido, por lo que el gerente que casi siempre es el dueño; conoce a sus trabajadores, lo que le permite resolver con facilidad los problemas que se le presentan.

La planeación y organización del negocio no requiere de grandes erogaciones de capital, inclusive los problemas que surgen se resuelven sobre la marcha.

Mantienen una unidad de mando, lo que les permite una adecuada vinculación entre las funciones administrativas y las operativas.

Producen y venden artículos a precios competitivos, ya que sus gastos no son muy grandes y sus ganancias no son excesivas. Existe un contrato directo y personal con los consumidores a los cuales sirven. Los dueños a menudo tienen un gran conocimiento del área en que operan, permitiéndoles aplicar su ingenio, talento y capacidades para la correcta marcha del negocio. (Méndez Morales José, 2012: 49)

## Mediana empresa

Cuentan con una buena organización, lo que les permite ampliarse y adaptarse a las condiciones del mercado y de la creciente población.

Tienen una gran movilidad, permitiéndoles ampliar o disminuir el tamaño de la planta, como cambiar los procesos técnicos necesarios.

Por su dinamismo, cuentan con posibilidades de crecimiento y de llegar a convertirse en una gran corporación. Absorben una porción considerable de la población económicamente activa, debido a su gran capacidad para generar empleos. Asimilan y adaptan nuevas tecnológicas con relativa facilidad.

Se establecen en diversas regiones del país y contribuyen al desarrollo local y regional por sus efectos multiplicadores. Cuentan con una buena administración, aunque, en muchos casos, influida por la opinión personal de los dueños del negocio. (Méndez Morales José, 2012: 50)

## Servicio

El concepto de servicios lo define Harrington J y Harrington J, S, como una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible. En el desarrollo de este texto definimos un proceso de servicios como la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes. Los servicios, como mencionamos anteriormente, son intangibles, se prestan por única vez, se producen y consumen de forma simultánea. En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.

Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente. La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal. En la prestación del servicio es difícil la estandarización, por lo cual existen muchas posibilidades de cometer errores. Se caracteriza por transacciones directas. Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio. (Vergara Juan Carlos, Edición electrónica gratuita, 2010)



## Practica supervisada

La práctica profesional supervisada, en adelante (PPS), es una actividad formativa del estudiante, consistente en la asunción supervisada y gradual del rol profesional, a través de su inserción a un ambiente laboral específico, que le posibilite la aplicación integrada de los conocimientos que ha adquirido a través de su formación académica. (Reglamento de práctica profesional supervisada, agosto 2014: 4)

## Pasantía

Es la práctica profesional que realizan los estudiantes recién graduados o que se encuentre cursando el último año de estudios en el área técnica, así como en el nivel medio y universitario, para poner en práctica sus conocimientos y facultades con la intención de obtener experiencia de campo y prepararlos para que puedan desarrollarse en el área laboral vinculada a su profesión. (Iniciativa de Ley por Mario Alejandro Estrada, agosto 2012:3)

## Pasante

Personas recién graduadas o estudiantes que se encuentren cursando el último año de estudios en el área técnica, así como en el nivel medio y universitario. (Iniciativa de Ley por Mario Alejandro Estrada, agosto 2012:3)

## Capítulo 3

### 3. Marco Metodológico

“Es necesario reconocer que existen dos grandes enfoques metodológicos, es decir los métodos de:

1. Investigación Cuantitativa (que cuantifican las variables), los métodos de
2. Investigación Cualitativa (porque cualifican categorías), así como los Métodos
3. Mixtos, que son el resultado de alguna combinación entre estos”. (Reyes)

“De aquí se desprende la siguiente tipología en cuanto al procedimiento empleado, es decir la investigación documental (de gabinete) y la investigación empírica (de campo), para ambos casos el investigador deberá definir el alcance de su investigación, pudiendo describirla como: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, dependiendo del interés por lograr un mayor grado de profundidad en la investigación propuesta”. (Reyes Lòpez Octavio, 2014: 43)

#### 3.1 Tipo de investigación

La mejor opción encontrada es mixta ya que tiene ambos enfoques, la cualitativa que se refiere a las características u opinión y la cuantitativa que se enfoca en una investigación práctica concreta y con probabilidad de ser expuesta empíricamente. Ya que es exploratoria y de un impacto novedoso porque no hay otras investigaciones que se relacionen.

#### 3.2 Sujetos de investigación

Los sujetos a investigar son los alumnos de la carrera de Administración de Empresas del cuarto y quinto año de licenciatura; (Décimo trimestre hasta el décimo sexto trimestre) de Universidad Panamericana campus central; al igual que sus respectivas autoridades como lo son la coordinadora de la facultad y otra autoridad accesible, y los profesores que imparten clases en la carrera antes mencionada.

Para tener una perspectiva más amplia se tomará en cuenta la opinión de los empresarios guatemaltecos realizando una entrevista guiada a los mismos. Ya que también se pretende conocer cuál es el sentir de los microempresarios al brindar una ayuda a sus ideas de negocio por los futuros profesionales.

### 3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Para una investigación es necesario establecer una forma de recopilar datos. A continuación se describen en que consiste una encuesta aplicada de forma exploratoria y la entrevista guiada.

Se optó por este instrumento ya que es el más usado en investigaciones de tipo exploratoria y que se necesita de rapidez y exactitud al momento de reunir los datos para su respectivo análisis.

**Encuesta:** Es un conjunto de preguntas la cual es congruente con el planteamiento del problema establecido en la presente investigación, con preguntas cerradas para un mejor análisis de los resultados que se pretenden obtener. No mayor de 10 preguntas concretas, para comodidad del encuestado.

**Entrevista:** No contienen respuestas cerradas y tienen cierta flexibilidad en las respuestas; en esta forma, el entrevistador tiene posibilidad de reformular preguntas y aclarar respuestas. Es decir, que el respondente tiene cierta libertad y amplitud para expresarse. Tienen cierta desventaja de que puede haber diferentes entrevistadores, y su tabulación exige mucha experiencia para la interpretación de los resultados. La guía de entrevista tiene seis preguntas claves que muestran el objetivo principal de la investigación.

### 3.4 Diseño de la investigación

Su propósito es iniciar con una investigación para conocer los antecedentes y el marco teórico de la misma, al no tener información previa para su elaboración sobre el tema expuesto en la misma es necesario implementar una exploración para dicho estudio. A continuación se puntualiza en que consiste una investigación de tipo exploratoria.

**Exploratoria:** Se realiza cuando la pregunta o tema a investigar es poco estudiado, o como en este caso nunca se ha abordado con anterioridad un servicio sin costo sobre asesoramiento administrativo para las pequeñas y medianas empresas. En particular se aplica especial interés en establecer las causas que influyen la presente investigación.

## **Capítulo 4**

### **4. Ejecución y resultados de la investigación**

#### 4.1 Presentación de resultados

En esta etapa de la investigación es necesario presentar los resultados obtenidos al encuestar a alumnos, profesores y autoridades de Universidad Panamericana, dichos resultados son la base para poner de manifiesto la necesidad de tener una oficina de asesoramiento administrativo sin costo para los pequeños empresarios de la sociedad guatemalteca.

##### 4.1.1 Estudiantes

A continuación se muestran los resultados obtenidos después de encuestar a 38 alumnos, de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, siendo estos del cuarto y quinto año de licenciatura.

##### 4.1.2 Profesores

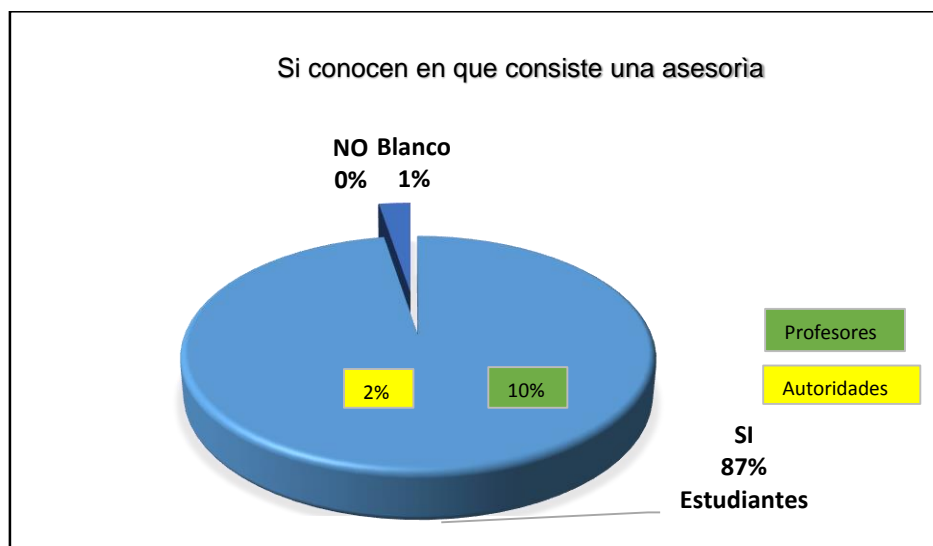
Son los encargados de impartir clases en la carrera de Administración de Empresas, para ello se toma también en cuenta la opinión de ellos por medio de una encuesta la cual fue la misma que se les paso a los alumnos. Solo se encuestó a 10 profesores.

##### 4.1.3 Autoridades

Para que este proyecto cobre vida se necesita de la opinión de las respectivas autoridades de Universidad Panamericana, ya que sin su opinión sería muy difícil poder desarrollar dicha oficina de asesoría administrativa sin costo.

## Ilustración No. 1

Gráfica 1

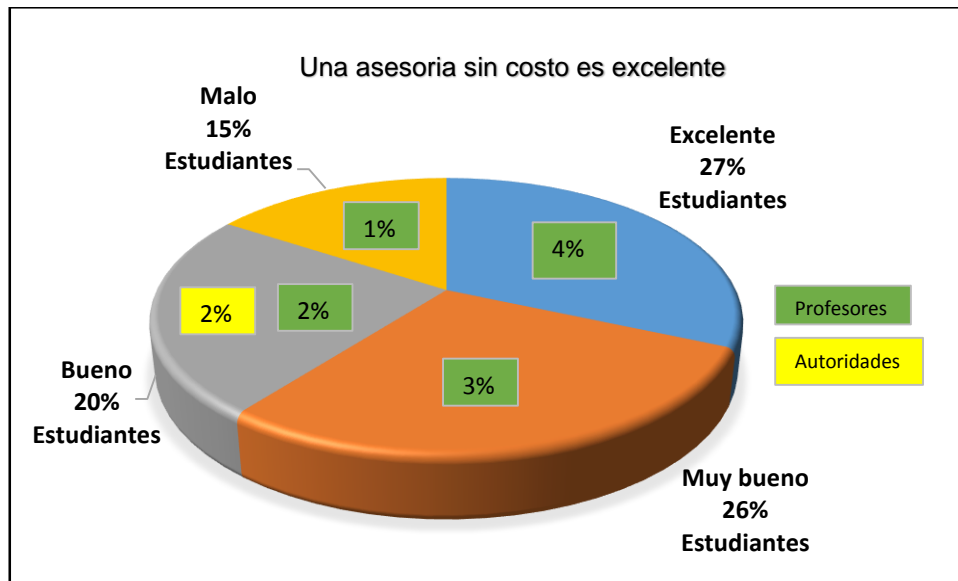


Fuente: Elaboración propia febrero 2016

La gráfica muestra que un 87 de los estudiantes, si saben en qué consiste una asesoría, pero 10 son profesores y 2 son las autoridades de la universidad, pero 1 estudiante simplemente se limitó a dejar en blanco esa pregunta. Siendo un total del 100 en total. Quedando demostrado que si conocen que es un asesoramiento en cualquier área.

## Ilustración No. 2

Gráfica 2

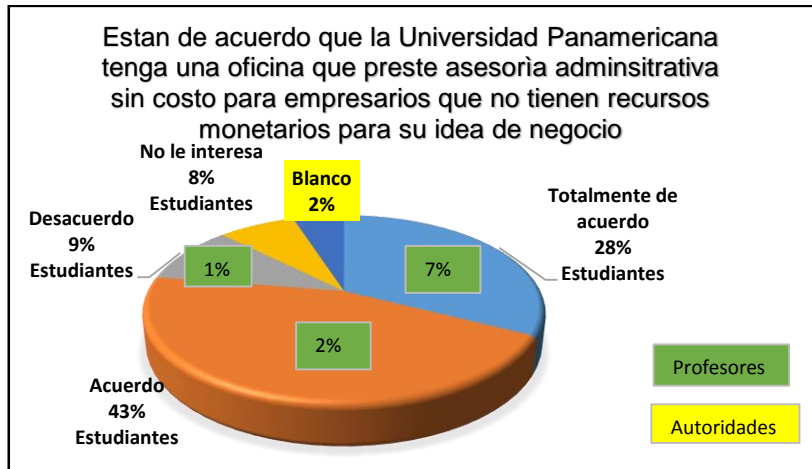


Fuente: Elaboración propia febrero 2016

La gráfica muestra que 27 de los estudiantes califica excelente una asesoría sin costo y 4 son profesores siendo en total un 31%, mientras que le siguen 26 estudiantes con el calificativo de muy bueno, siendo 3 profesores, en total es un 29%, seguido de 20 estudiantes con el calificativo bueno para los estudiantes, 2 profesores y 2 son autoridades, siendo un total del 24% y con 15 estudiantes opinaron que es malo, destacando que 1 es profesor, siendo el 16% en total para esta categoría. Siendo el mayor porcentaje para el calificativo de excelente y bueno se considera que es aceptable la idea de dicha asesoría sin costo.

### Ilustración No. 3

Gráfica 3

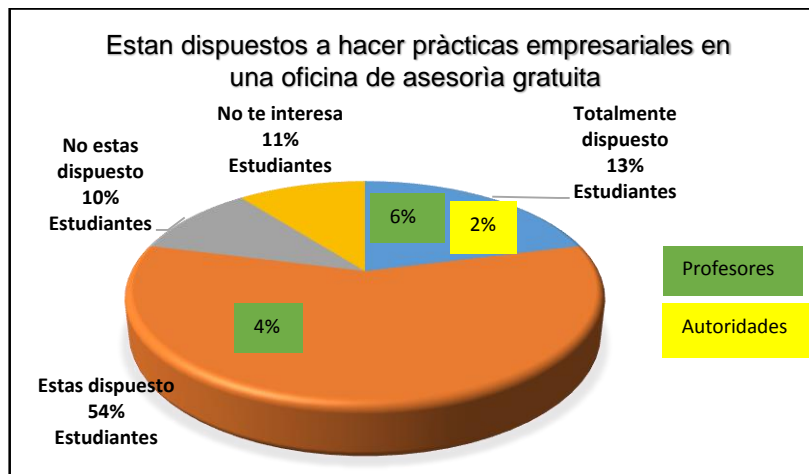


Fuente: Elaboración propia febrero 2016

En la gráfica muestra que 28 de los estudiantes están totalmente de acuerdo con que Universidad Panamericana tenga dicha oficina de asesoría sin costo para los pequeños empresarios, siendo 7 los profesores. Pero le sigue 43 estudiantes que solo están acuerdo, incluyendo 2 de los profesores que en total es el 45%. Siendo un desacuerdo con 9 de los estudiantes incluyendo 1 profesor. 8 de los estudiantes no les interesa nada sobre dicha oficina, por ultimo 2 encuestados no contestaron la pregunta. Siendo una vez más la mayoría de los encuestados que si desean que exista una oficina de asesoría sin costo. El 2% en blanco pertenece a las autoridades de la universidad

## Ilustración No. 4

Gráfica 4



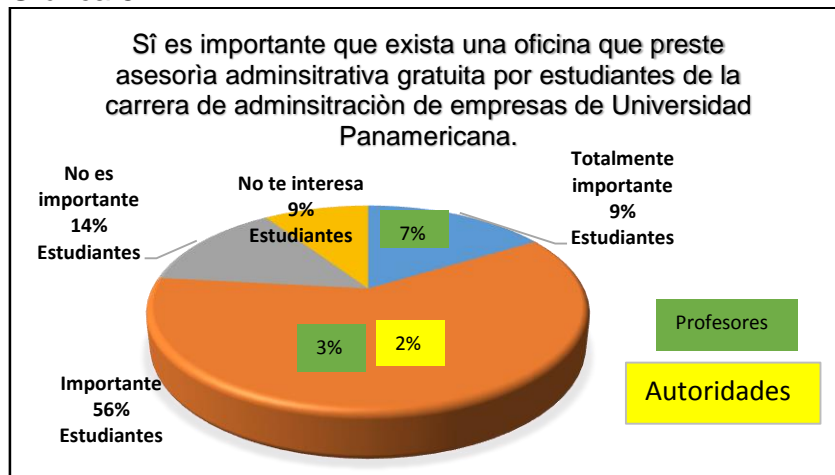
Fuente: Elaboración propia febrero 2016

La gráfica muestra que si están dispuestos hacer prácticas empresariales con 54 de los estudiantes encuestados, siendo 4 los profesores, sin embargo 13 de los estudiantes están totalmente dispuestos hacer prácticas empresariales, incluyendo 6 profesores y 2 de las autoridades de la universidad. Aunque existen 11 de los estudiantes a los cuales no les interesa nada concerniente con dicha oficina, pero también 10 de los estudiantes dijeron no estar dispuestos a hacer prácticas. Logrando establecer nuevamente el interés de los encuestados en que exista una oficina de asesoría sin costo.



### Ilustración No. 5

Gráfica 5

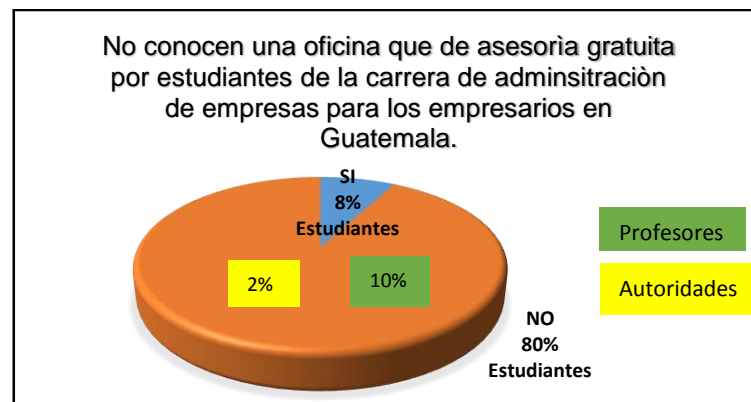


Fuente: Elaboración propia febrero 2016

En esta gráfica se visualiza 56 de los estudiantes opinan que si es importante que si exista una oficina de asesoría sin costo por estudiantes de la universidad, destacando la opinión del 3 de los profesores y 2 de las autoridades de la universidad. Siendo 9 de los estudiantes que considera que es totalmente importante, siendo 7 los profesores dando un total de 16%, 14 estudiantes consideran que no es importante y 9 no les interesa que exista una oficina de asesoría que sea por estudiantes de Universidad Panamericana. Nuevamente se pone de manifiesto la aceptación de dicha oficina.

### Ilustración No. 6

Gráfica 6



Fuente: Elaboración propia febrero 2016

En esta gráfica muestra que un 80 de los estudiantes no conocen una oficina de asesoría sin costo, 10 profesores y 2 autoridades de la universidad, sin embargo 8 estudiantes si conocen una oficina que dé asesoría en Guatemala. Destacando la posibilidad de implementar una oficina por estudiantes de Universidad Panamericana para los pequeños empresarios.

Ilustración No. 7

Gráfica 7

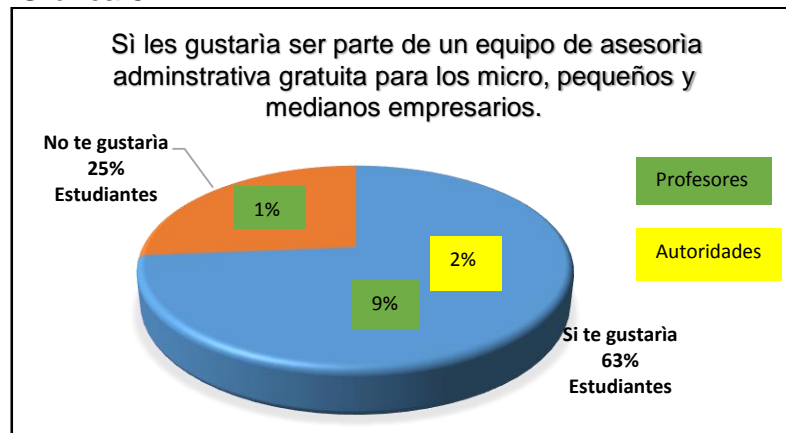


Fuente: Elaboración propia febrero 2016

La gráfica muestra que 46 de los estudiantes consideran que si es necesario que exista un proyecto que involucre a estudiantes de Universidad Panamericana, de los cuales 2 son profesores y 2 son las autoridades de la universidad. 24 estudiantes opinan que es totalmente necesario, de los cuales 7 son profesores. Aunque también existen 15 estudiantes que creen que no es tan necesario, contando a 1 profesor. Pero 10 estudiantes piensan que no es necesario. Teniendo un alto porcentaje apoyando el proyecto de la oficina de asesoría.

## Ilustración No. 8

Gráfica 8



Fuente: Elaboración propia febrero 2016

En la última gráfica muestra que 63 de los estudiantes si les gustaría ser parte de un equipo de asesoría sin costo, pero 9 son profesores y 2 son las autoridades de la universidad, teniendo un total de 74%, siendo un resultado bastante satisfactorio. Lo cual contrasta contra 25 estudiantes que no les gustaría ser parte de un equipo, de los cuales 1 es profesor. Siendo una completa aceptación de la idea de que exista una oficina por alumnos para impartir una asesoría sin costo para los pequeños empresarios.

### 4.1.4 Empresarios

El sector empresarial es importante para una economía sustentable, en este caso se tratan de 5 empresarios que mostraron especial interés en que se desarrolle dicha oficina. Obteniendo opiniones que son importantes para tener un enfoque más completo involucrando también a los empresarios.

## Matriz de sentido

<u>Empresario</u>	<u>Actividad</u>	<u>1. ¿Qué opina sobre la falta de asesoría al empresario en sus ideas de negocio?</u>	<u>Análisis</u>
1	Tienda de mascotas	Es muy importante la asesoría para el pequeño empresario. Por el cual le ayudaría a tener mucho más conocimiento para el bienestar de la empresa.	La falta de asesoría al empresario en sus ideas de negocio no es motivo para llevar a cabo su idea de negocio. La importancia de apoyar al empresario es parte integral de un negocio. Coincidentemente todos los empresarios están de acuerdo en que una asesoría es clave para generar nuevas ideas útiles para aplicar los conocimientos.
2	Venta de especies acuáticas	Creo que hay muchos empresarios que no tienen una asesoría y salen adelante.	
3	Café internet	Afecta en el crecimiento económico individual y social. Sin asesoría adecuada los empresarios se aventuran sin conocimientos a realizar negocios que luego fracasan y no son los resultados que esperaban.	
4	Miscelánea	La asesoría es buena para fortalecer la economía individual del empresario.	
5	Comerciante informal	Es de gran importancia porque el futuro administrador necesita aplicar sus conocimientos actuales y emprender sus ideas para su desarrollo profesional.	

<u>Empresario</u>	<u>Actividad</u>	<u>2. ¿Ha recibido apoyo técnico profesional de un administrador de empresas para su negocio?</u>	<u>Análisis</u>
1	Tienda de mascotas	Si. Estudios en la universidad, eso me ayuda a tener una mejor visión y tener objetivos claros, metas.	Dos de los entrevistados dijeron que la universidad les ayudo a darle mejoras a su negocio. Mientras tres de ellos no han recibido apoyo de ninguna clase. Manifestando que no pueden pagarla o porque no confían en que puedan ayudar a su negocio, o porque no lo necesitan.
2	Venta de especies acuáticas	Si en cursos universitarios	
3	Café internet	No he recibido apoyo por que se invierte tiempo y dinero; además no cuento con un especialista profesional que pueda asesorarme adecuadamente. (Solo empíricamente)	
4	Miscelánea	No, porque no puedo pagarla.	
5	Comerciante informal	No, he emprendido mi negocio por aparte y lo que he aprendido lo he aplicado a mi negocio.	

<u>Empresario</u>	<u>Actividad</u>	<u>3. ¿Considera importante que exista una oficina que de asesoría a los empresarios para sus negocios o ideas de emprendimiento sin ningún costo?</u>	<u>Anàlisis</u>
1	Tienda de mascotas	Si. Es importante para el personal ya que en algunas desconocen el buen funcionamiento o dirigir una empresa y pues asesorarlos ayudaría a mejorar el bienestar de la empresa.	<p>Todos los entrevistados estuvieron de acuerdo en que es necesario que exista una oficina de asesoramiento especializada en apoyar al empresario en Guatemala. Es indispensable que se tenga el apoyo de los administradores para los micros empresarios.</p>
2	Venta de especies acuáticas	Si muchos tienen el deseo y no lo hacen por no saber por dónde comenzar.	
3	Café internet	Si es necesario por la ayuda brindada por los conocimientos en gestión administrativa aunque carezcan de experiencia.	
4	Miscelánea	Sí, es necesario para mejora de la economía y el desarrollo de nuevos negocios.	
5	Comerciante informal	Sí, porque así los microempresarios tienen una guía para iniciar sus operaciones comerciales.	

<u>Empresario</u>	<u>Actividad</u>	<u>4. ¿Cuáles son los beneficios al tener una oficina de asesoría administrativa sin costo para los empresarios?</u>	<u>Anàlisis</u>
1	Tienda de mascotas	Beneficio, ayuda a las personas de bajos recursos.	<p>Los beneficios son innumerables pero los más importantes son los que para los empresarios fueron los más relevantes al momento de beneficiarse por una oficina de asesoría gratuita en Guatemala. Manifestando beneficios que a la larga mejoran la vida económica en el sector empresarial.</p>
2	Venta de especies acuáticas	Mayor cantidad de comercios. Economía estable. Generación de empleos. A la larga reducción de la pobreza.	
3	Café internet	No tiene costo. Se tiene conocimiento. Se puede convivir con personas con una misma visión de negocio. (Conocimiento sobre negocios). Puede servir para asociarse con personas que tengan el mismo nivel cultural administrativo.	
4	Miscelánea	Mejor economía. Ahorro de tiempo. Disminución de la pobreza a largo plazo.	
5	Comerciante informal	Asesoría y lineamientos básicos para iniciar operaciones. Generación de empleo. Crecimiento a nivel profesional y laboral.	

<u>Empresario</u>	<u>Actividad</u>	<u>5. ¿Qué consecuencias representa no tener una asesoría para un negocio, teniendo en cuenta que Guatemala es un país en desarrollo?</u>	<u>Análisis</u>
1	Tienda de mascotas	Perdida de capital, mal manejo de insumos y recursos, quiebra, banca rota.	Las consecuencias que se tienen por no tener una oficina de asesoría administrativa son varias, porque no existe una guía eficaz para el empresario o futuro emprendedor que fortalezca las ideas innovadoras económicas. Esto provoca que muchas empresas fracasen en el primer año o meses, ya que no tienen una idea clara de cómo invertir su capital.
2	Venta de especies acuáticas	Desarrollo más lento. La gente pierde interés en crear empresas.	
3	Café internet	Falta de actualización en leyes y gestión administrativa. Falta de tecnología, dependiendo el negocio que se tenga. No hay estabilización económica en el país por cambio de gobierno.	
4	Miscelánea	Mala inversión. Mal manejo del negocio. Quiebra del negocio por no saber un estudio de mercado.	
5	Comerciante informal	Cuando no se tiene una guía básica para iniciar proceso, es difícil que las empresas subsistan y lleguen a generar ingresos por más de 3 meses. Sin asesoría los microempresarios pueden renunciar a negocio y perder su tiempo e inversión.	

<u>Empresario</u>	<u>Actividad</u>	<u>6. Siendo empresario, ¿Estaría dispuesto a ser asesorado por alumnos que estudian administración de empresas sin tener que pagar por dicha asesoría?</u>	<u>Análisis</u>
1	Tienda de mascotas	Si. Pero solo como ayuda no meter directo a la empresa. Más que todo consejero.	De los cinco entrevistados cuatro estuvieron de acuerdo con recibir apoyo por alumnos que están por ser administradores de empresas, ya que sería un beneficio para el alumno y a su vez para el empresario. El alumno obtiene experiencia y el empresario puede mejorar su negocio o idea del mismo. No obstante sería como práctica empresarial ya que no poseen experiencia necesaria para dejar por completo en manos de los alumnos su empresa.
2	Venta de especies acuáticas	No estaría de acuerdo por que no cuentan con la experiencia. Aunque si para hacer prácticas empresariales.	
3	Café internet	Si, por supuesto y si hay tiempo disponible. Es una oportunidad que hay que aprovechar.	
4	Miscelánea	Si, se aprende nuevas cosas.	
5	Comerciante informal	Si, sería de gran beneficio para expandirme y crecer a nivel profesional. Además me proporcionaría métodos y técnicas para atraer clientes. Crear nuevos productos y expandir mi negocio.	

## Capítulo 5

### 5. Discusión y análisis de resultados

#### 5.1 Discusión de resultados

En esta etapa se hace un contraste de las diferentes opiniones obtenidas por las entrevistas y encuestas; versus con la teoría desarrollada en el capítulo dos.

Mientras tanto, en las encuestas fueron muy asertivas las respuestas dando como un excelente resultado la idea de tener en Universidad Panamericana una oficina de asesoría administrativa sin costo. Los alumnos mostraron una aceptación ante la idea de la misma así como su total consentimiento de participar en dicho proyecto. Ya que es una oportunidad de ganar experiencia, credibilidad y ayuda al sector económico de nuestro país. También los profesores apoyaron dicho proyecto para que en un futuro se tome en cuenta la experiencia de los docentes. Las autoridades de dicha institución manifestaron un total apoyo para esta idea de proyecto conformada por estudiantes.

Entre los temas cuatro y ocho, existe un perfecto anclaje ya que si están dispuestos a hacer prácticas empresariales; mostrando un interés alto es participar en un equipo que dé asesoría, la participación es tanto de los alumnos como de los profesores, logrando una alianza efectiva y estable para el proyecto.

Ya que la mayoría desconoce que exista una oficina en Guatemala, se puede desarrollar un proyecto que mejore grandemente a la sociedad empresarial y que a su vez sea de beneficio técnico y empírico para los estudiantes.

Los estudiantes y profesores encuestados consideran que Universidad Panamericana desarrolle un proyecto como lo es la oficina de asesoría sin costo, aunque con la tentativa, que si bien es aceptada la idea de no cobrar por los alumnos, la Universidad Panamericana necesita incurrir en gastos por dicha oficina para establecer la oficina, así que se tiene que cobrar una cantidad que este entre las

posibilidades del empresario y que sea conveniente para el alumno. (Se establece un acuerdo entre las partes involucradas).

Los empresarios entrevistados mostraron una aceptación ante la idea de una oficina de asesoría administrativa sin costo, pero con la tentativa de que no le pueden dar a los alumnos la toda la confianza para entregarles la empresa o negocio para su asesoría. Solo sería tomada en cuenta su opinión como parte técnica; ya que no cuentan con la experiencia suficiente para confiarles proyectos grandes.

Por otra parte en las entrevistas concordaron que son muchas ventajas que se tendría con una oficina de asesoría. Es muy loable tener una asesoría sin costo, también es necesario plasmar que también se puede cobrar una cantidad significativa al momento de dar dicha asesoría, ya que serían guiadas las asesorías por licenciados a los alumnos.

En la teoría se puede encontrar que las asesorías se hacen en cualquier ámbito y que son de mucha utilidad corregir procesos o detectar anomalías que se pueden mejorar o eliminar mediante una asesoría bien enfocada en el área a convenir.

Se deja en claro que es necesario desarrollar un proyecto de tal envergadura por las autoridades de Universidad Panamericana, ya que los alumnos mostraron un especial entusiasmo al igual que los profesores en formar parte de un equipo de asesoría sin costo.

Los profesores y las respectivas autoridades están motivados con la idea de llevar a cabo este proyecto, el cual tendría un auge impactante en la vida profesional y personal de todos los involucrados.



## 5.2 Conclusiones

1. Queda establecido que es importante tener una oficina que preste servicios de asesoría sin costo en todo ámbito administrativo. La idea de implementar la oficina fue muy aceptada por todos los encuestados y entrevistados.
2. Los estudiantes son un pilar para el desarrollo empresarial, para lo cual se necesita involucrar a los futuros administradores de la Universidad Panamericana. Logrando enlazar el conocimiento y el trabajo al mismo tiempo, con la firme convicción de contribuir a la sociedad con un servicio de asesoramiento gratuito a los pequeños empresarios y emprendedores que no cuentan con recursos económicos para ser asesorados por una persona especializada.
3. Es por ello que al establecer dicha oficina contribuye al desarrollo de una sociedad enfocada en el sector empresarial facilitando dicho servicio gratuitamente a personas emprendedoras o para mejorar sus negocios existentes.
4. Los estudiantes, profesores y autoridades de Universidad Panamericana están convencidos de que es necesario un proyecto como el establecer una oficina de asesoría sin costo estableciendo una oportunidad para los pequeños empresarios de mejorar sus negocios y así contribuir al desarrollo económico en Guatemala.
5. La opinión de los empresarios entrevistados consideraron que es un excelente beneficio tener una oficina que de asesoría sin costo, a los empresarios que no pueden pagar un asesor. Siendo una excelente oportunidad para Universidad Panamericana realizar este proyecto con el apoyo de los alumnos y licenciados que quieran participar.

### 5.3 Recomendaciones

1. Otra recomendación es que los alumnos sean asesorados por licenciados, para que así los futuros administradores puedan dar una mejor asesoría a los clientes.
2. Tener un modelo de procedimiento personalizado que sirva para que las autoridades correspondientes a cargo de la oficina, tengan la ventaja de operar con una guía que fortalezca la asesoría por los alumnos al empresario.
3. En la presente investigación se presenta un modelo personalizado, ayudando a Universidad Panamericana para empezar sus operaciones en materia de asesoría sin costo, dicha guía tiene un esquema elaborado para un mejor funcionamiento de la oficina.
4. Se debe de afianzar relaciones con instituciones financieras tales como: Banco G&T Continental, S.A. y Banrural ya que cuentan con acceso a las instalaciones de la universidad. Facilitando así una cartera de clientes potenciales que necesiten una asesoría, logrando abarcar más mercado y obtener la confianza de los empresarios que serán asesorados.
5. Tener un área apropiada para dar una asesoría a los emprendedores y empresarios, esto se puede hacer por medio de contenedores que están hechos de fibra, lo cual es de bajo costo permitiendo minimizar gastos y optimizar espacio dentro de la universidad. Esto se puede desarrollar a un costado de la cafetería. O bien una parte del campo del campus central.

## Referencias

### Libros

Un autor

Batet Jiménez M<sup>a</sup> Pilar. (2011). *Gestión administrativa*. Primera edición.

Chiavenato I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma.Ed).

Méndez Morales J. (2011). *Economía de la empresa*. (4ta. Ed).

Ramírez Padilla D. (2013). *Contabilidad Administrativa*. (9na. Ed). Editorial McGraw Hill.

Tres autores o más

Consejo General de Colegios de Economistas de España. (2006) *Los servicios de consultoría de gestión para la mejora de la competitividad de la Pyme*.

Hernández Sampieri R, et al. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. Ed).

López Salazar A, et al. (2014). *Herramientas para la competitividad de la pequeña empresa en América Latina*. Biblioteca virtual.

Reyes López, et al. (2014). *Metodología de la investigación para cursos en línea*. Enciclopedia Virtual.

### Compilación

Jefatura de bancada Unión del Cambio Nacional, (UCN). Iniciativa de Ley por el Lic. Mario Alejandro Estrada. (2012) Guatemala. Registro No. 4558.

Reglamento de práctica profesional supervisada. (2014) Facultad de Ciencias de Administración (UNER). Resolución "C.D." No. 378 14

Universidad de La Sabana. (2015) Modelo Integral de Emprendimiento e Innovación.

## Internet

Fuente no firmada

<http://www.upana.edu.gt/facultades/economicas/> recuperado 02.11.2015

[https://www.url.edu.gt/PortalURL/Principal\\_01.aspx?s=76](https://www.url.edu.gt/PortalURL/Principal_01.aspx?s=76) recuperado 02.11.2015

<http://www.upana.edu.gt/facultades/economicas/> recuperado 02.11.2015

<http://www.juntadeandalucia.es/temas/empresas/creacion/asesoramiento-financiacion.html>  
recuperado 02.11.2015

[www.mineco.gob.gt](http://www.mineco.gob.gt) recuperado 02.11.2015

<http://www.meic.go.cr/comunicado/535/meic-abre-centro-integral-de-desarrollo-empresarial>  
recuperado 03.11.2015

<http://www.unisabana.edu.co/> recuperado 09.04.2016

<http://www.unisabana.edu.co/unidades/alumni-sabana/ser-alumni/> recuperado 09.04.2016

[http://c.ymcdn.com/sites/www.andeglobal.org/resource/resmgr/Docs/Ecosistema\\_Emprendedor\\_-\\_Gua.pdf/](http://c.ymcdn.com/sites/www.andeglobal.org/resource/resmgr/Docs/Ecosistema_Emprendedor_-_Gua.pdf) recuperado 09.04.2016

## **Anexos**



## Anexo 1

Fecha:    /    /	
Trimestre	
10	13
11	14
12	15
16	

## Encuesta

**Objetivo:** Conocer la opinión de los futuros administradores sobre la aplicación de una oficina administrativa que preste asesoría sin costo para los micro, pequeños y medianos empresarios que no pueden desarrollar su idea de negocio o presentarlo en un documento formal.

**Instrucciones:** En las siguientes preguntas solo marque con una X la opción que crea mejor. **(Solo una)**

1. ¿Sabes en qué consiste una asesoría?
2 Para ti como futuro profesional, ¿Cómo calificas una asesoría sin costo?
3. ¿Estás de acuerdo que la Universidad Panamericana tenga una oficina que preste asesoría administrativa sin costo para empresarios que no tienen recursos monetarios para su idea de negocio?
4. Siendo estudiante de administración de empresas, ¿Estás dispuesto a hacer prácticas empresariales en una oficina de asesoría gratuita?
5. ¿Consideras importante que exista una oficina que preste asesoría administrativa gratuita por estudiantes de la carrera de administración de empresas de Universidad Panamericana?
6. ¿Conoces una oficina que de asesoría gratuita por estudiantes de la carrera de administración de empresas para los empresarios en Guatemala?
7. Para ti, ¿Consideras necesario que las autoridades de Universidad Panamericana desarrollen un proyecto que involucre al estudiante de administración de empresas y que a su vez sea de beneficio para la sociedad empresarial?
8. ¿Te gustaría ser parte de un equipo de asesoría administrativa gratuita para los micro, pequeños y medianos empresarios?

SI	NO		
Excelente	Muy bueno	Bueno	Malo
Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	No te interesa
Totalmente dispuesto	Estás dispuesto	No estás dispuesto	No te interesa
Totalmente importante	Importante	No es importante	No te interesa
Si conoces	No conoces		
Totalmente necesario	Es necesario	No tan necesario	No es necesario
Si te gustaría	No te gustaría		

**Gracias por tu participación**



## Anexo 2

### Guía de entrevista a empresarios

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Actividad comercial que desempeña: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** A continuación se le presentan varias preguntas, en las cuales se desea conocer la opinión con respecto a una oficina de asesoramiento administrativo gratuito para los pequeños y medianos empresarios.

1. ¿Qué opina sobre la falta de asesoría al empresario en sus ideas de negocio?

---

---

---

2. ¿Ha recibido apoyo técnico profesional de un administrador de empresas para su negocio? Si su respuesta es negativa diga porqué. Si es afirmativa diga porqué.

---

---

---

3. ¿Considera importante que exista una oficina que de asesoría a los empresarios para sus negocios o ideas de emprendimiento sin ningún costo? ¿Por qué?

---

---

---

4. Según su opinión, ¿Cuáles son los beneficios al tener una oficina de asesoría administrativa sin costo para los empresarios?

---

---

---

---

5. ¿Qué consecuencias representa no tener una asesoría para un negocio, teniendo en cuenta que Guatemala es un país en desarrollo?

---

---

---

---

6. Siendo empresario, ¿Estaría dispuesto a ser asesorado por alumnos que estudian Administración de Empresas sin tener que pagar por dicha asesoría?

---

---

---

---

---



## Anexo 3

### Formulario de requisitos



Este formulario es un pre requisito para poder ser asesorado por estudiantes, los cuales están comprometidos con el desarrollo de los micro, pequeños y medianos empresarios.

Los datos que se piden son confidenciales por lo tanto toda la información proporcionada se maneja con discreción y respeto por el grupo de asesores.

Después de llenar el formulario, se procede a:

1. Contactar al emprendedor o empresarios
2. Ubicar el nivel de emprendimiento o cuál es el área a asesorar.
3. Inicia el plan de asesoría por ODASAUP

El objetivo es saber cuál es tu perfil como microempresario, conocer tu emprendimiento y así poder dar asesoría acorde a tu proyecto, diseñada por ODASAUP y brindar el acompañamiento adecuado para el desarrollo de tu idea de negocio o empresa.

# ODASAUPANA

Oficina de asesoría administrativa  
Universidad Panamericana



# UPANA

Universidad Panamericana  
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## FORMULARIO DE REQUISITOS DE EMPRENDEDORES

Nombre del emprendedor:		
Teléfono:	Celular:	Dirección:
Facebook:	DPI:	Correo electrónico:
Nombre del emprendimiento:		
Marque con una (x) 1. ¿Has registrado tu iniciativa de negocio en el Registro Mercantil?	SI	NO
Si tu respuesta es positiva indica la fecha de registro	Fecha: / /	
2. ¿Tu empresa cuenta con redes sociales?	SI	NO
Marca con una (x) Si tu respuesta es positiva, con ¿Cuáles herramientas tecnológicas cuenta tu empresa?		
Web:		
Facebook:		
Correo electrónico:		
Twitter:		
Instagram:		

Otro:
3. ¿Qué actividad comercial realizas?
4. ¿Cuál es la actividad comercial de tu empresa?
De las siguientes afirmaciones marque con una (x) con cual te sientes identificado:
<input type="checkbox"/> Estoy empezando a conocer el ámbito del emprendimiento. <input type="checkbox"/> Me apasiona el emprendimiento y deseo aprender más sobre el mismo. <input type="checkbox"/> El emprendimiento es mi proyecto de vida en la actualidad. <input type="checkbox"/> Estoy ideando un producto/servicio que puede ser una oportunidad de negocio. <input type="checkbox"/> Estoy en la fase de prototipado de un proyecto empresarial que he venido haciendo hace tiempo. <input type="checkbox"/> Cuento con un proyecto en fase de formalización. <input type="checkbox"/> He facturado los productos o servicios de mi emprendimiento. <input type="checkbox"/> Cuento con una empresa en búsqueda de inversión o expansión.
<b>ANEXOS</b>
Si cuenta con la siguiente documentación puede anexarla al formulario.
<input type="checkbox"/> Patente de comercio <input type="checkbox"/> Registro de logo <input type="checkbox"/> Registro ante la SAT <input type="checkbox"/> Presentación ejecutiva del productos/servicio <input type="checkbox"/> Catalogo

Fuente. Elaboración propia, abril 2016

## Anexo 4

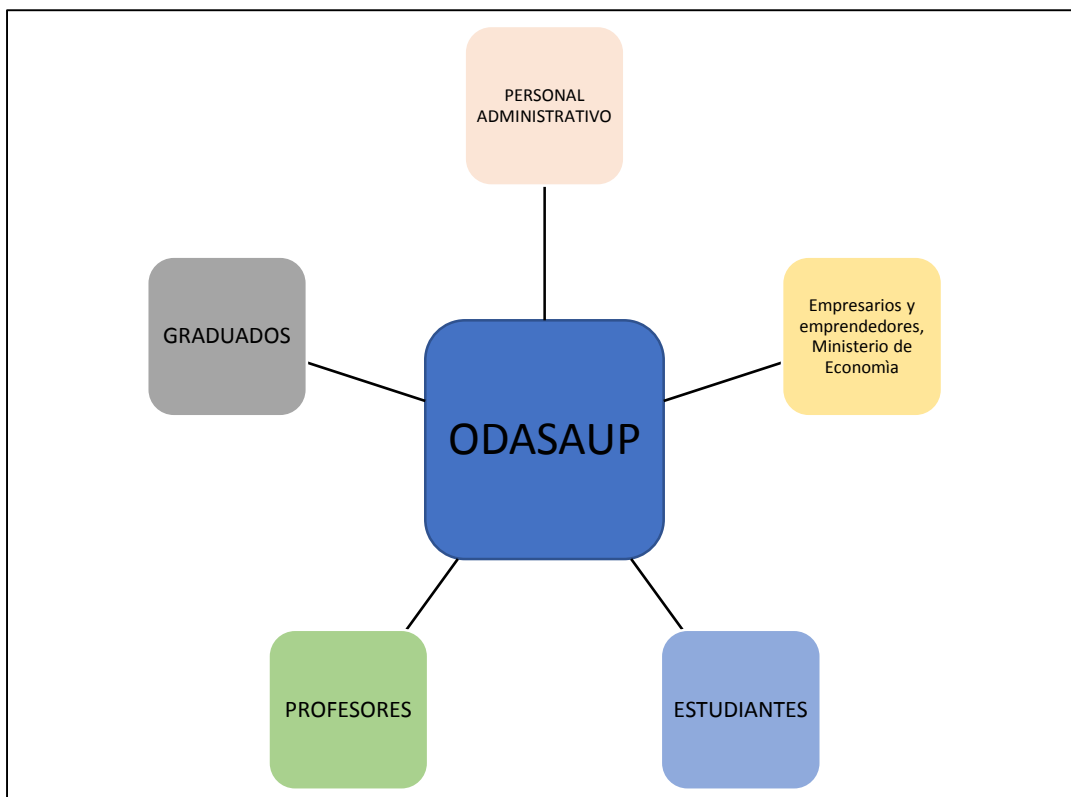
### Guía de implementación de asesoría

ODASAUPANA es una unidad de la Universidad Panamericana campus central en Guatemala, donde se desarrolla asesorías en áreas como: Administración de empresas, desarrollo de emprendimiento, marketing. Además de las experiencias que los alumnos pueden tener con la asesoría a los proyectos de los emprendedores y empresarios, por medio de los servicios que ofrece por medio de su modelo.

La presente guía tiene una modificación realizada por la alumna dueña de este proyecto, el cual está basado en el Modelo Integral de la Universidad La Sabana, Colombia. (SEIS) Semillero de Emprendimiento e Innovación Sabana.

Al mismo tiempo se tiene servicios en áreas tales como: Acceso a los bancos G&T Continental y Banrural los cuales también son una plataforma para llegar a un financiamiento, telecomunicaciones, marketing y laboral.

### ¿Quiénes integran a ODASAUPANA?

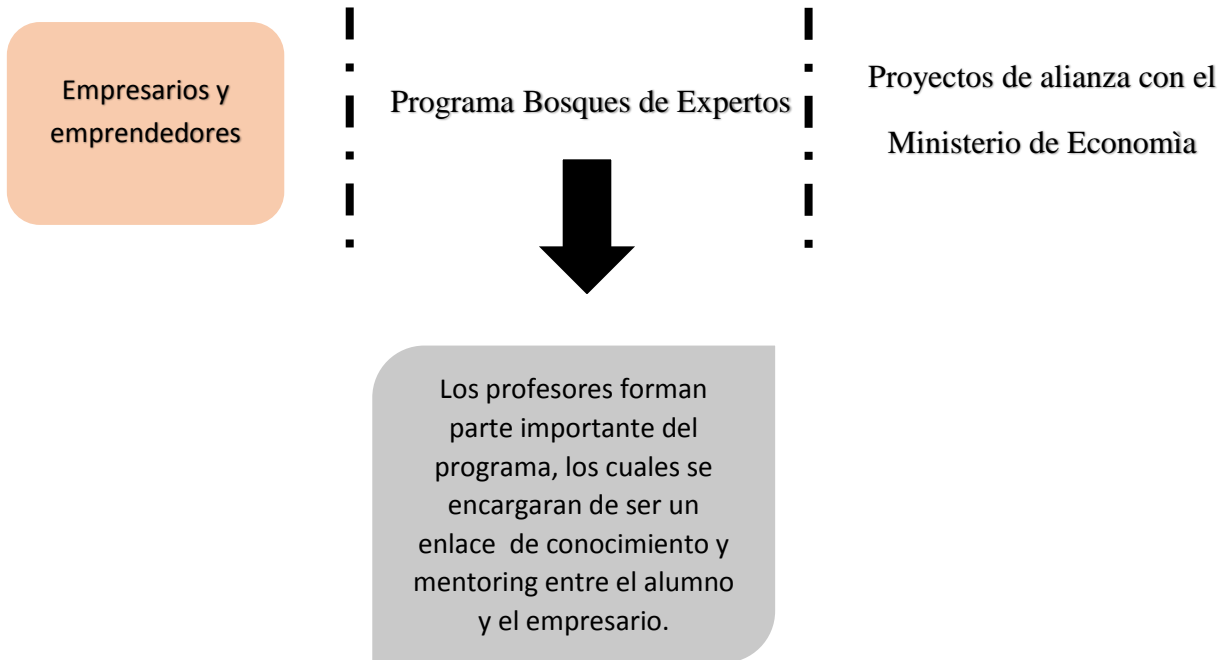


## Categorías que integran ODASAUPANA

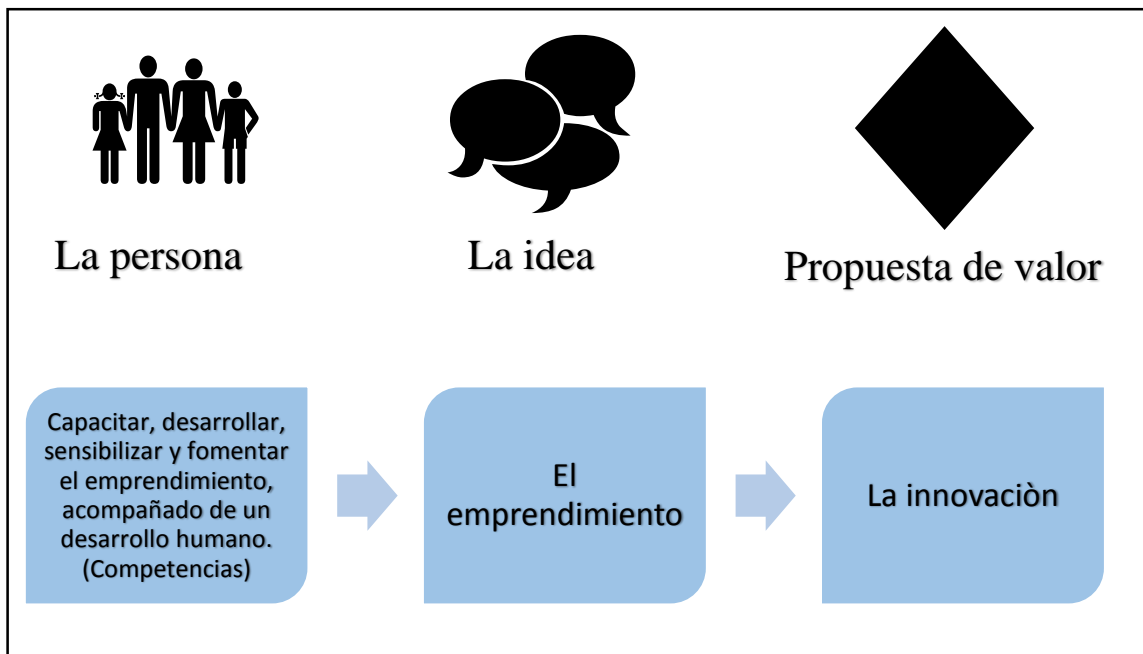


- **Graduados:** Son ex alumnos de Universidad Panamericana que no encuentran trabajo pero desean ser parte de ODASAUPANA para poder tener experiencia que les sirva de apoyo para su carrera profesional fuera de la institución educativa.
- **Estudiantes:** Son alumnos de Universidad Panamericana y se encuentran cursando el cuarto y quinto año de la carrera de administración de empresas. Aunque existe la posibilidad de que otros alumnos de las facultades de: Ciencias de la comunicación, mercadeo, ciencias jurídicas; desean participar en el proyecto, y puedan tener experiencias personal que después las utilicen para un desarrollo profesional.
- **Profesores:** Son docentes que imparten clases en Universidad Panamericana y quieren ser parte de ODASAUPANA siendo un elemento que sea de provecho para los alumnos y los empresarios.
- **Empresarios y emprendedores:** En alianza con el Ministerio de Economía, se tiene a un porcentaje de empresarios que quieren un asesoramiento para una mejora en su empresa y emprendedores que tienen su idea de negocio pero que no pueden pagar una asesoría para el desarrollo de su emprendimiento.

## Segmento de empresarios y emprendedores



## Pilares de ODASAUPANA

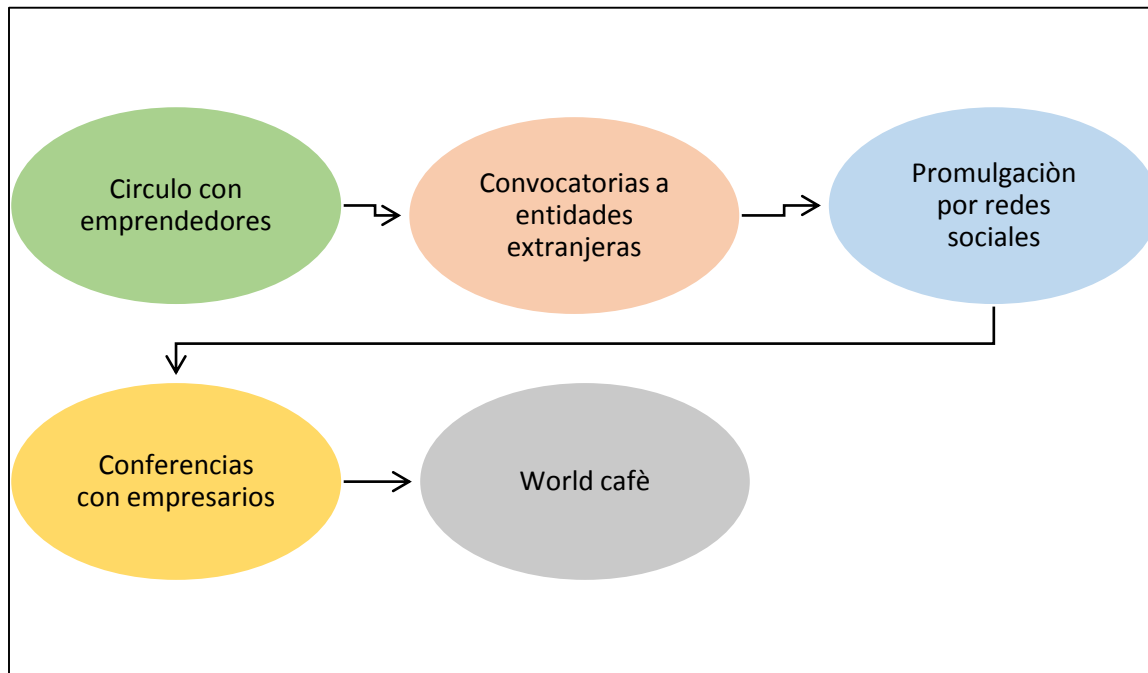


## Propuesta de valor

Es una oficina donde estudiantes, profesores, personal administrativo en conjunto con emprendedores y empresarios logran desarrollar ideas de negocio, que ayudan a la innovación y un desarrollo de emprendimiento a través de los tres pilares que abarcan a La persona, El emprendimiento y La Innovación.

De esta forma ODASAUPANA tiene un modelo integral que permite sensibilizar, fomentar, entrenar, acompañar y potencializar procesos para la generación de emprendimiento e innovación. Que ayuden al sector empresarial de Guatemala.

## Estrategias de sensibilización



- **Circulo de emprendedores:**  
Están conformados por los mismos emprendedores, los cuales pueden dar charlas sobre sus experiencias a empresas, universidades etc.
- **Convocatorias a entidades extranjeras:** Hacer la invitación a gobiernos extranjeros que quieran apoyar el emprendimiento y a su vez sean precursores de financiamiento para los mismos.
- **Promulgación por redes sociales.** Universidad Panamericana tiene una web la cual puede ser la plataforma inicial para promover y divulgar el objetivo de ODASAUPANA. Además de las demás formas de tecnología tales como: Correo electrónico, Facebook, twitter, etc.
- **Conferencia a empresarios:** Los empresarios que tengan la asesoría pueden dar conferencias a otros empresarios e instituciones que muestren interés sobre el emprendimiento y la innovación, alcanzando hacer una red de empresarios a nivel local.
- **World café:** Formar alianzas con los emprendedores pioneros y los empresarios ya establecidos, ya que a través de afianzar relaciones entre ellos se logra un bienestar social empresarial para la comunidad guatemalteca.



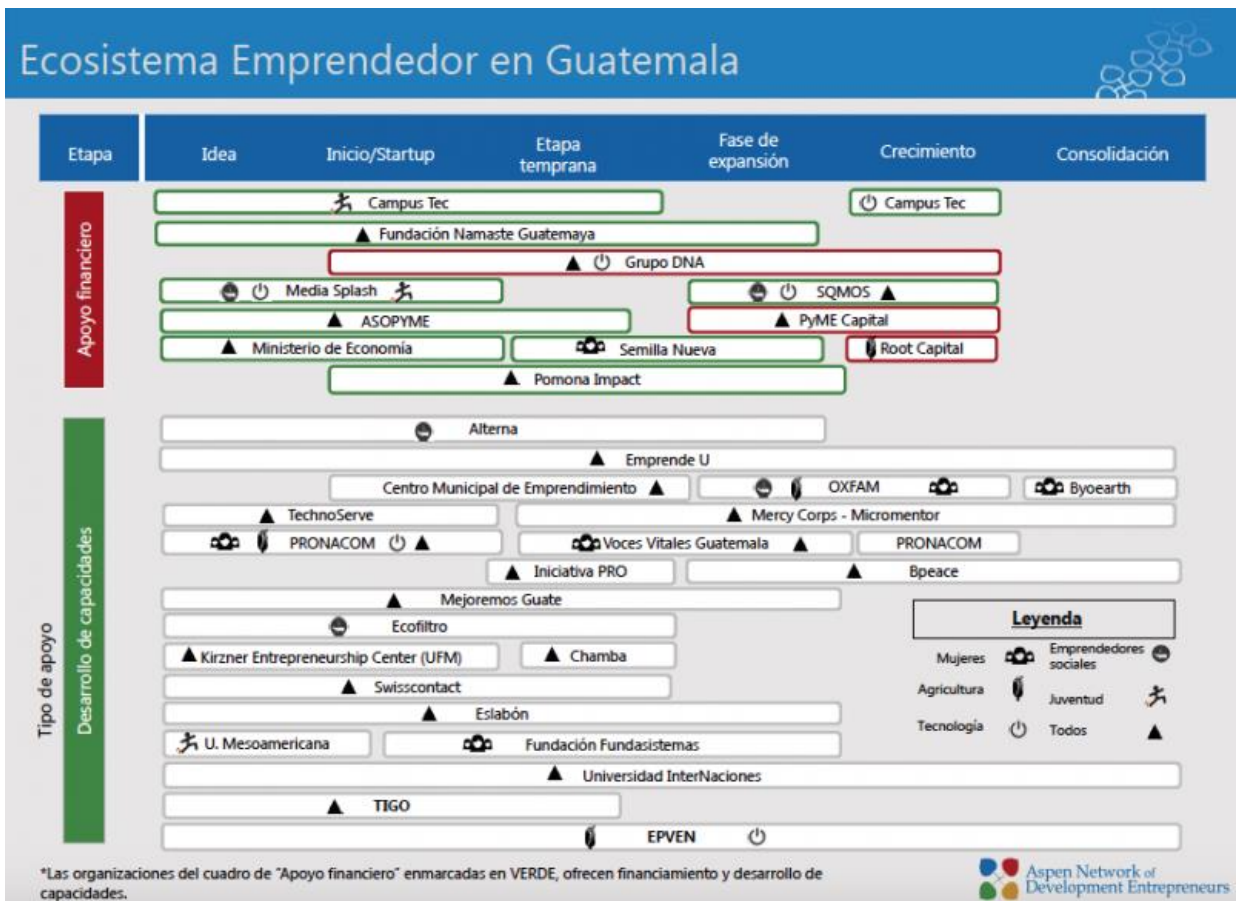
## Acompañamiento externo

Organización	Sitio web
Alternativa	<a href="http://alternaimpact.org/">http://alternaimpact.org/</a>
Asociación CRECER	<a href="https://www.facebook.com/Asociacion-Crecer-427193357321108/">https://www.facebook.com/Asociacion-Crecer-427193357321108/</a>
ASOPYME	<a href="http://www.asopyme.org/">http://www.asopyme.org/</a>
Bpeace	<a href="http://www.bpeace.org/">http://www.bpeace.org/</a>
Byoearth	<a href="http://www.byoearth.com/">http://www.byoearth.com/</a>
Campus Tec	<a href="http://tec.gt/">http://tec.gt/</a>
CENPROMYPE	<a href="http://www.sica.int/cenpromype/">http://www.sica.int/cenpromype/</a>
Centro Municipal de Emprendimiento	<a href="http://www.muniemprende.com/">http://www.muniemprende.com/</a>
Chamba	<a href="http://chamba.com.gt/">http://chamba.com.gt/</a>
C&G Swiss	
Comunidades de la Tierra	<a href="http://www.comunidadesdelatierra.org/">http://www.comunidadesdelatierra.org/</a>
Ecofiltro	<a href="http://www.ecofiltro.com/es">http://www.ecofiltro.com/es</a>
Emprende U	<a href="http://emprende.com/">http://emprende.com/</a>
Enactus	<a href="http://www.enactusguatemala.org.gt/">http://www.enactusguatemala.org.gt/</a>
EPVEN	<a href="http://epven.com/epven/">http://epven.com/epven/</a>
Eslabón	<a href="https://es-la.facebook.com/eslabongt">https://es-la.facebook.com/eslabongt</a>
Fondos Invariantes	
Fundación Emprende	<a href="http://jaguatemala.org/nuevo/">http://jaguatemala.org/nuevo/</a>
Fundación Fundasistemas	<a href="http://www.fundasistemas.org/wsite/">http://www.fundasistemas.org/wsite/</a>
Fundación Namaste Guatemaya	<a href="http://namastedirect.org/">http://namastedirect.org/</a>

Iniciativa PRO	
Kirzner Entrepreneurship Center (UFM)	<a href="http://fce.ufm.edu/kec/centro-de-emprendimiento-kirzner/">http://fce.ufm.edu/kec/centro-de-emprendimiento-kirzner/</a>
Media Splash	<a href="http://www.mediasplash.co/">http://www.mediasplash.co/</a>
Mercy Corps	<a href="https://www.mercycorps.org/">https://www.mercycorps.org/</a>
Ministerio de Economía	<a href="http://www.mineco.gob.gt/">http://www.mineco.gob.gt/</a>
Oxfam	<a href="https://www.oxfam.org/es">https://www.oxfam.org/es</a>
Pomona Impact	<a href="http://pomonaimpact.com/">http://pomonaimpact.com/</a>
PRONACOM	<a href="http://www.mineco.gob.gt/programa-nacional-de-la-competitividad-pronacom">http://www.mineco.gob.gt/programa-nacional-de-la-competitividad-pronacom</a>
Red Empresarial S.A.	<a href="https://www.facebook.com/Red-Empresarial-Guatemala-413235322037680/">https://www.facebook.com/Red-Empresarial-Guatemala-413235322037680/</a>
Root Capital	<a href="http://www.rootcapital.org/">http://www.rootcapital.org/</a>
Semilla Nueva	<a href="http://semillanueva.org/">http://semillanueva.org/</a>
SQMOS	<a href="https://es-la.facebook.com/sqmos">https://es-la.facebook.com/sqmos</a>
Swisscontact	<a href="http://www.swisscontact.org/es/home.html">http://www.swisscontact.org/es/home.html</a>
Technoserve	<a href="http://www.technoserve.org/">http://www.technoserve.org/</a>
Universidad del Valle de Guatemala	<a href="http://www.uvg.edu.gt/">http://www.uvg.edu.gt/</a>
Universidad InterNaciones	<a href="http://uni.edu.gt/">http://uni.edu.gt/</a>
Universidad Mesoamericana	<a href="http://www.umes.edu.gt/">http://www.umes.edu.gt/</a>
Voces Vitales Guatemala	<a href="http://www.vitalvoicesguatemala.org/web/">http://www.vitalvoicesguatemala.org/web/</a>
Yo Emprendedor	<a href="http://yoemprendedor.net/">http://yoemprendedor.net/</a>

Fuente: [http://c.ycdn.com/sites/www.andeglobal.org/resource/resmgr/Docs/Ecosistema\\_Emprendedor\\_-\\_Gua.pdf/](http://c.ycdn.com/sites/www.andeglobal.org/resource/resmgr/Docs/Ecosistema_Emprendedor_-_Gua.pdf/)

## Anexo 5



Fuente: [http://lideragentedecambio.com/panorama\\_del\\_ecosistema\\_emprendedor\\_en\\_guatemala](http://lideragentedecambio.com/panorama_del_ecosistema_emprendedor_en_guatemala)

## Anexo 6

### Beneficios del proyecto de oficina de asesoría sin costo

Existen varios beneficios que aporta una oficina de asesoría administrativa sin costo, siendo los más importantes los siguientes:



Fuente: Elaboración propia, abril 2016