

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



Buenas prácticas empresariales para el crecimiento de empresas familiares, en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica

(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Amabily Excemilia García Hernández

Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, octubre 2019

Buenas prácticas empresariales para el crecimiento de empresas familiares, en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica

(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Amabily Excemilia García Hernández

Lcda. Mariana Ventura Estrada Archila (**Asesora**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisora**)

Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, octubre 2019

AUTORIDADES DE 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 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. T. S. Alejandra Santamaría Leonez

Coordinadora

Guatemala, abril de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo Científico titulado, **“Buenas prácticas empresariales, para el crecimiento, de empresas familiares, en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica”, Centroamérica”** y confirmo que respeté los derechos de autor de fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autora de contenido de este Artículo Científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Amabilly Excecmilia García Hernández
Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201300229

**REF.: C.C.E.E.L.ADM. -PD.006-2019
SEDE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 27 DE SEPTIEMBRE DEL 2019
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licda. Mariana Ventura Estrada Archila
Revisora: Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

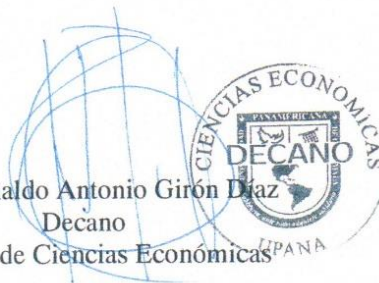
Tesis titulada: "Buenas prácticas empresariales para el crecimiento de empresas familiares, en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica."

Presentada por: Amabily Excemilia García Hernández

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

En el grado de: Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 21 de marzo de 2019

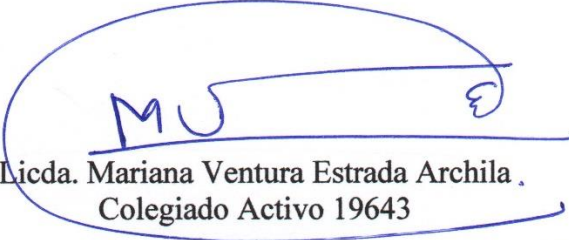
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado **“Buenas prácticas empresariales, para el crecimiento, de empresas familiares, en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica,** realizado por Amabily Excemilia García Hernández, carné 201300229, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Licda. Mariana Ventura Estrada Archila,
Colegiado Activo 19643

Licenciada
Mariana Ventura Estrada Archila
Abogada y Notaria

Guatemala, 27 de mayo de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

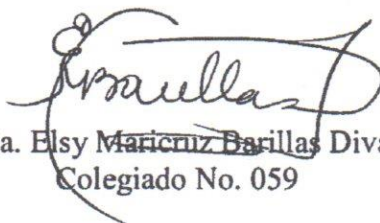
Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico, titulado: **“Buenas prácticas empresariales para el crecimiento de empresas familiares, en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, Guatemala, Centroamérica”**, realizado por Amabily Excemilia García Hernández, carné No. 201300229, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas
Colegiado No. 059

Elsy Maricruz Barillas Divas
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
COLEGIADO No. 059

DEDICATORIA

- A Dios:** Quien con su bendición ha llenado y guiado mi vida, me ha permitido llegar a este momento tan importante y especial de mi formación profesional.
- A mi abuela:** Quien fue esa luz en todo mi caminar, esa segunda madre que me aconsejaba y apoyaba para no darme por vencida y lograra mis metas y a quien siempre llevaré en mi corazón, Descanse en paz.
- A mis padres:** Por ser el pilar fundamental de mi vida quienes a pesar de la distancia siempre me han dado todo su amor y su apoyo incondicional impulsándome a ser mejor cada día.
- A mi persona favorita:** Que con todo su amor ha hecho de mí una mejor persona, convirtiéndose en parte importante de mi vida.
- A mis amigos:** Con quienes he compartido a lo largo de estos años momentos inolvidables de alegría y tristeza, esos amigos que son para toda la vida.
- A los licenciados** Quienes han ayudado a mi formación profesional con la enseñanza de sus conocimientos, dedicación y perseverancia a lo largo de estos años de carrera.
- A la universidad:** Por permitirme concluir con una etapa de mi carrera universitaria.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de investigación	2
1.3. Objetivos de la investigación	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Definición del tipo de investigación	2
1.4.1. Investigación descriptiva	2
1.5. Sujeto de investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	4
1.6.1. Temporal	4
1.6.2. Geográfico	4
1.7. Definición de la muestra	4
1.7.1. Empleo muestra finita o infinita	4
1.8. Definir instrumentos de investigación	6
1.9. Recolección de datos	6
1.10. Procesamiento y análisis de datos	7
2.1. Presentación de resultados	8
3. Discusión y conclusiones	
3.1. Extrapolación	23
3.2. Hallazgos y análisis general	27
3.3. Conclusiones	27

Referencias

4.1	Bibliográficas	29
4.2	Digitales	29
4.3	Legislación	30
4.4	Revistas	30

Anexo		31
--------------	--	----

Lista de gráficas

No. De Gráfica	Título	No. De Pág.
Gráfica 1	¿Razón social de la empresa?	8
Gráfica 2	Años de fundación:	9
Gráfica 3	Sector de actividad de la empresa	10
Gráfica 4	¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?	11
Gráfica 5	¿Cuenta usted con un presupuesto anual?	12
Gráfica 6	¿Lleva la contabilidad de su producto o servicio?	13
Gráfica 7	¿Por qué piensa usted que algunas empresas familiares fracasan?	14
Gráfica 8	¿Qué estrategias utiliza para el crecimiento de su empresa?	15

Gráfica 9	¿Como ha sido el crecimiento de su empresa en el último año?	16
Gráfica 10	¿Hace uso de los recursos financieros del negocio para necesidades particulares de su familia?	17
Gráfica 11	¿El capital invertido dentro de su empresa es propio o cuenta con crédito?	18
Gráfica 12	Como empresa, ¿tiene prioridades para el futuro?	19
Gráfica 13	¿Cómo considera el ambiente laboral dentro de su empresa?	20
Gráfica 14	Según su criterio: ¿A qué desafíos se enfrentan las empresas familiares dentro del mercado hoy en día?	21
Gráfica 15	¿Cuál es su definición propia de éxito?	22

Abstract

El objetivo de esta investigación determinó las buenas prácticas empresariales que son utilizadas para el crecimiento de las empresas familiares en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, la metodología que se empleó para recopilar la información necesaria y darle respuesta a la pregunta de investigación sobre las estrategias que se utilizan para crecer dentro del mercado fue a través de un cuestionario distribuido a las empresas seleccionadas dentro del municipio, donde se hizo la comparación de la situación actual con los resultados que éstas reflejaron durante el trabajo de campo.

Se hizo un análisis comprobando datos reales sobre las estrategias empleadas y por último se determinaron los factores que intervienen en el crecimiento de estas empresas dejando un aporte a cada propietario sobre cómo dar un servicio de calidad y cómo administrar de la mejor manera su empresa cumpliendo con las exigencias del mercado y superando sus expectativas.

Introducción

La presente investigación está basada en el estudio de empresas familiares y las prácticas empresariales que éstas utilizan para crecer dentro del mercado, teniendo un enfoque en las estrategias empleadas para mejorar el servicio de cada organización y lograr el objetivo de esta propuesta con la finalidad de brindar herramientas que contribuyan al desarrollo de cada empresa y por ende el desarrollo del municipio de Fray Bartolomé de las Casas.

Por la problemática antes mencionada y conforme el tiempo va avanzando, cada vez son más las empresas que se suman no importando su tamaño y actividad a la que se dedique en la que se forma una cadena de servicios similares y en la que se necesita de una buena estructura organizacional para sobresalir ante las demás, cumpliendo con las necesidades de los clientes. Por tal razón en este documento se presentan tres capítulos importantes que dan a conocer todos los aspectos administrativos de las empresas familiares que sirven como guía en la toma de decisiones.

Se trata de una investigación aplicada a empresas familiares ubicadas en el municipio que cumplen con las características necesarias para que la investigación sea llevada a cabo con éxito, antes de iniciar el primer capítulo se hace referencia a los antecedentes sobre el municipio en el que se plantean de forma general aspectos importantes que realzan su economía y el desarrollo que a lo largo de los años ha tenido la población; también se destaca el término de legislación ya que es de suma importancia tener conocimiento sobre la constitución de una empresa ante las entidades guatemaltecas correspondientes, los requisitos que se requieren y los artículos en los que se establecen dichos procedimientos.

La metodología empleada será mediante una entrevista utilizando un método eficaz como la encuesta para obtener toda la información requerida para el logro de los objetivos de dicho artículo. Dicha encuesta busca obtener información relevante que responda a las estrategias que emplea cada organización como fuente de crecimiento y la forma de ponerlas en práctica, además se estudiarán factores importantes como los sujetos de investigación, aspectos demográficos, y alcances que se tendrán para definir el rumbo que llevará dicha investigación.

En el segundo capítulo se desarrollan los resultados sobre las encuestas distribuidas en cada una de las empresas situadas en el municipio, en el que luego de un análisis y tabulación de datos pueda llegarse a los resultados esperados por el investigador para el logro de los objetivos, representándolos a través de gráficas donde se permite hacer la comparación de la situación actual de cada empresa y el resultado final revelando aspectos significativos para el desarrollo de la investigación.

En el tercer capítulo se pone en discusión la información recolectada haciendo la comparación de las situaciones actuales de las empresas con los resultados obtenidos y los hallazgos que se tuvieron para llevar a cabo el trabajo de campo, a través de la redacción explicativa del investigador, por último, se redactan las conclusiones que responden a cada uno de los objetivos planteados elaborando una guía que permita a cada familia implementar las mejores estrategias y prácticas empresariales creando alternativas de solución para administrar y llevar a su organización al éxito

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del problema

En el municipio de Fray Bartolomé de las Casas se cuenta con gran cantidad de empresas familiares dedicadas a diferentes sectores de actividad que brindan sus servicios a la población, ya que en el mundo de los negocios este tipo de empresas sale dominante y sin duda alguna un reto grande que tienen las empresas familiares, es posicionarse en el mercado y seleccionar el segmento al que dirigirá sus productos o servicios satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Otro aspecto importante es el liderazgo que se adopte para la toma de decisiones dentro de la empresa, como separar los problemas familiares de los negocios y la forma de planificar la sucesión de la empresa a la siguiente generación.

Es necesario que se tenga presente que este tipo de empresas centra su punto de interés en el campo de economía y administración de empresas por lo que se debe mantener una transparencia en su totalidad para que el control y gestión sea el adecuado en manos de la misma familia, no obstante, a pesar de su gran importancia en cualquier parte del mundo cuenta como deficiente principal la gerencia para permanecer dentro del mercado generación tras generación y hacerle frente a sus competidores de mayor fuerza utilizando las mejores herramientas y estrategias empresariales adecuadas.

Esta investigación se basa en las empresas establecidas dentro del municipio ya que forman parte importante de nuestra sociedad y en el que se contemplarán temas empresariales que servirán a cada organización como modo de defensa para superar cualquier obstáculo, los procedimientos adecuados para una buena administración, discusión de problemas y la pronta resolución de los mismos y de esta manera lograr el objetivo de estudio acerca de las empresas familiares y el uso de prácticas empresariales dentro de su organización para el crecimiento de la misma; aportando

valor a cada uno de sus actos que contribuirán no solo al crecimiento personal sino mantendrá la estabilidad empresarial el nivel de competitividad y mejora la confianza de consumidores.

1.2. Pregunta de investigación

¿Qué estrategias utilizar para permanecer dentro del mercado para cumplir con las exigencias del mismo y crecer como empresa?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Promover el desarrollo de las empresas familiares dentro del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

1.3.2. Objetivos específicos

- Investigar la causa del cierre de las empresas familiares.
- Determinar el sistema de interacción dentro de las empresas como parte fundamental de las relaciones personales.
- Analizar el tipo de organización interna que manejan las empresas familiares en su rol laboral actualmente.

1.4. Definición del tipo de investigación

1.4.1. Investigación descriptiva

El tipo de investigación que se llevará a cabo será de forma descriptiva haciendo usos de los instrumentos necesarios en busca de la información requerida sobre las buenas prácticas

empresariales, abarcando todos los aspectos y herramientas que generalicen y destaquen la teoría planteada favoreciendo el conocimiento del investigador y que promulgue el crecimiento de las empresas familiares para poder llegar a un resultado favorable dentro del contexto, estableciendo todas las características de la situación actual de cada empresa situada dentro del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz

1.5. Sujeto de investigación

La investigación se llevará a cabo mediante cuestionarios que serán presentados a:

Propietario:

Es la persona que tiene derecho representativo sobre un bien, teniendo la facultad de tomar decisiones dentro de su empresa ya que tiene acceso a las funciones administrativas de la organización, el propietario puede actuar como administrador de su área laboral.

Gerentes:

Son parte fundamental para la administración y crecimiento de las empresas, su vital importancia radica en la utilización de cada recurso de la empresa con la mayor eficiencia que le sea posible, saber gestionar y tomar las mejores decisiones con el objetivo de dar a conocer la actividad principal de la empresa y atraer la mayor cantidad de clientes, comprometiéndose al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Personal administrativo/operativo:

Son parte importante de la empresa ya que son los encargados de disponer de todos los asuntos que tengan a su responsabilidad y hacer funcionar cada una de las áreas y departamentos de la empresa para dar a conocer sus productos o servicios.

Usuarios:

Elementos fundamentales a quienes va dirigido el servicio o producto de la empresa y a quienes se debe como tal, tomando como referencia la opinión de cada uno de ellos acerca de las empresas existentes dentro del municipio y la forma de servicio que brinda a la población.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1. Temporal

El tiempo estimado para llevar a cabo esta investigación será de ocho semanas a partir del 30 de noviembre del 2018 hasta el 13 de abril de 2019 según cronograma establecido.

1.6.2. Geográfico

La investigación se llevará a cabo en las empresas familiares ubicadas en los siguientes barrios: barrio el Centro, barrio Magisterio, barrio el Cementerio, barrio san Marcos y en todos los negocios que se encuentran sobre la calle principal del casco urbano del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

1.7. Definición de la muestra

1.7.1. Empleo muestra finita o infinita

Se utilizará la fórmula finita ya que es la adecuada para una determinación correcta de la muestra obtenida porque la población es menor a 30,000.

Considerando el universo finito:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Fórmula de ajuste de muestra buscada:

$$\frac{n}{1 + \frac{(n-1)}{N}}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z).

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado.

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q.

N = Universo estimado o inferido (Se conoce puesto que es finito)

e = Error de estimación máximo aceptado (error muestral)

n = Muestra buscada

Ingreso de datos:

Z=	1.96
p=	50%
q=	50%
N=	8,000
e=	8%

Valores de confianza tabla Z	
90%	1.65
91%	1.70
92%	1.75
93%	1.81
94%	1.88
95%	1.96
96%	2.05
97%	2.17
98%	2.33

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 50% * 50% * 8,000}{8\%^2 * (8,000 - 1) + 1.96^2 * 50% * 50\%} = \frac{7,683.20}{52.15} = \underline{\underline{147.32}}$$

Tamaño de la muestra buscada:

$$n = \underline{\quad 147 \quad}$$

1.8. Definir instrumentos de investigación

El instrumento que se utilizará para la investigación y obtención de datos será la encuesta, ya que es una herramienta facilitadora que nos ayudará para conocer a fondo sobre las prácticas empresariales que las empresas utilizan como estrategia de crecimiento.

Encuesta: Esta técnica será utilizada a base de una muestra representativa en la que se hace uso de varios procedimientos en forma de interrogación que describen características de medición que llevarán al investigador a la obtención de los resultados esperados a través de un análisis estadístico.

La encuesta tendrá por objeto la recolección de datos basados en las opiniones de los encuestados que darán respuesta a las múltiples preguntas que la conformarán, siguiendo las reglas fundamentales para su elaboración, siendo estas de una forma sencilla y bien redactada para el mejor entendimiento del lector

1.9. Recolección de datos

El proceso de la recolección de datos se realizó mediante una encuesta que consta de 15 preguntas relacionadas con el tema de buenas prácticas empresariales para el crecimiento de empresas familiares. Dicha encuesta fue realizada de una manera sencilla y fácil de entender para los sujetos de investigación en los que intervinieron los negocios ubicados en distintos barrios y calle principal del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

El trabajo de campo consistió en visitar cada uno de estos negocios y pasarle la encuesta tanto a propietarios o gerentes de diferentes empresas seleccionadas de acuerdo a una muestra poblacional

la cual reflejó los resultados esperados para descubrir las estrategias que como empresas utilizan para ir creciendo dentro del mercado y desarrollar sus actividades de la mejor manera posible.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

Para concluir con la recolección de datos se llevó a cabo el procesamiento y análisis de la información, para lo cual fue necesario el uso de programas informáticos como Excel para la tabulación de datos de las encuestas, posterior a esto se hizo el uso de Word para insertar las gráficas pastel que contenían los resultados que sirvieron para determinar las buenas prácticas empresariales y estrategias utilizadas para el crecimiento de empresas familiares en el municipio.

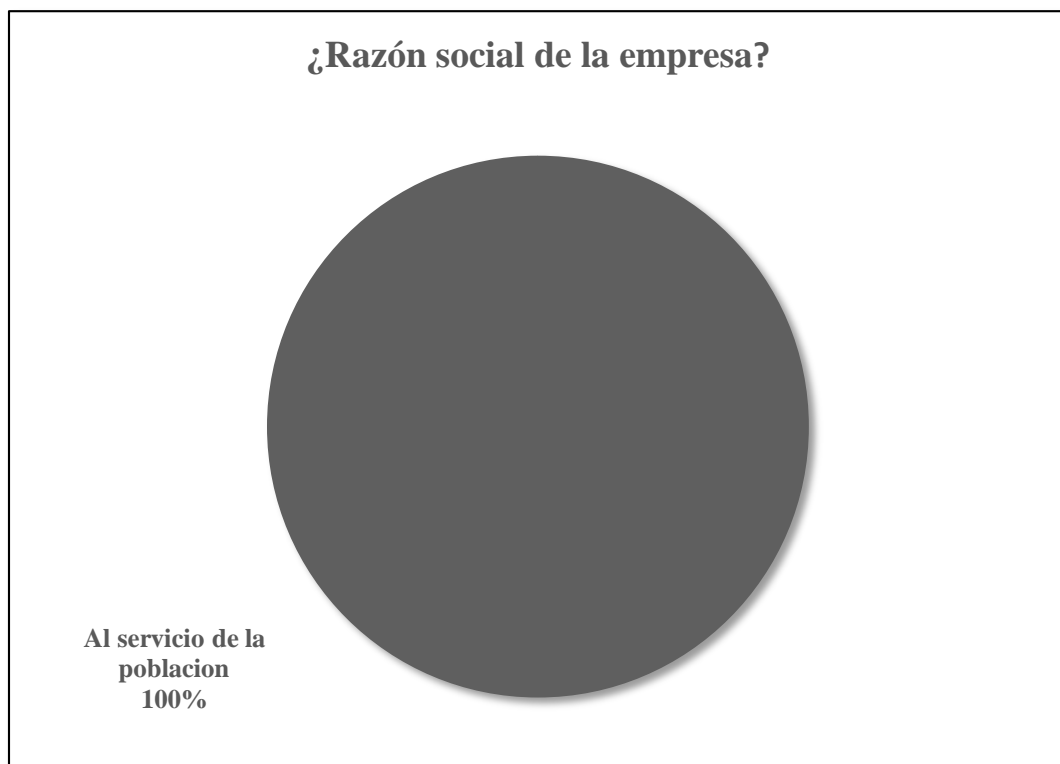
Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

Resultados de la investigación

Gráfica 1

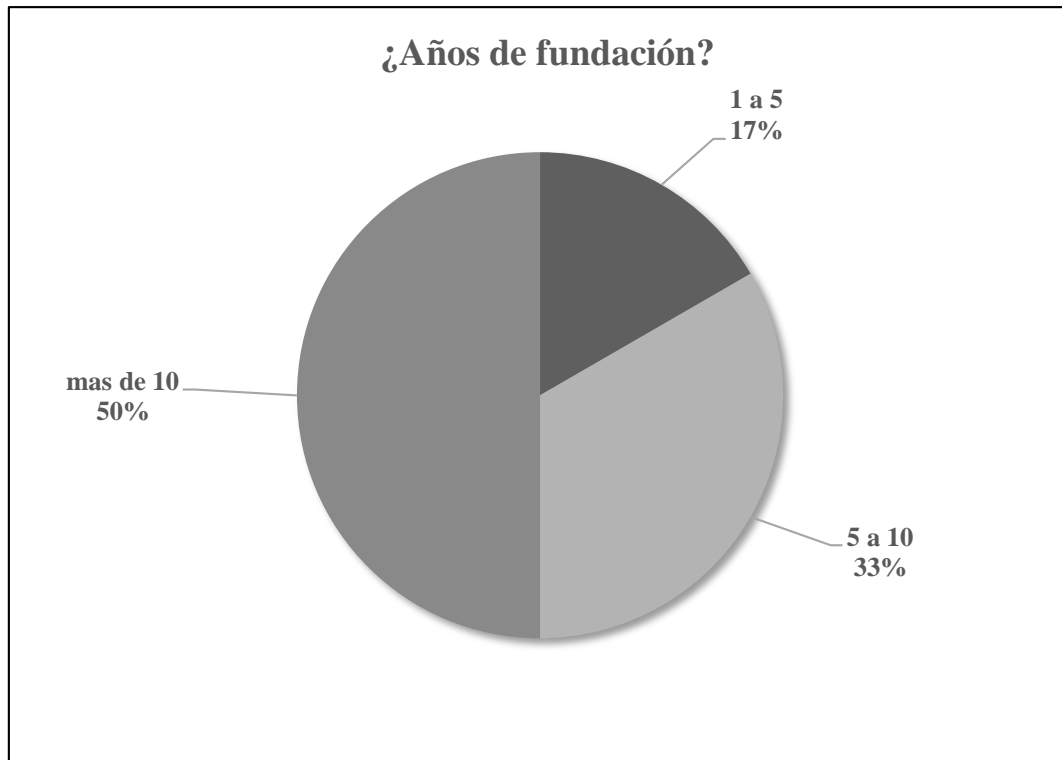


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e interpretación:

Finalmente, el 100% de las personas entrevistadas respondió a la primera pregunta que contenía la encuesta presentada diciendo que como empresa se dedican al servicio de la población de Fray Bartolomé de las Casas, A.V.

Gráfica 2

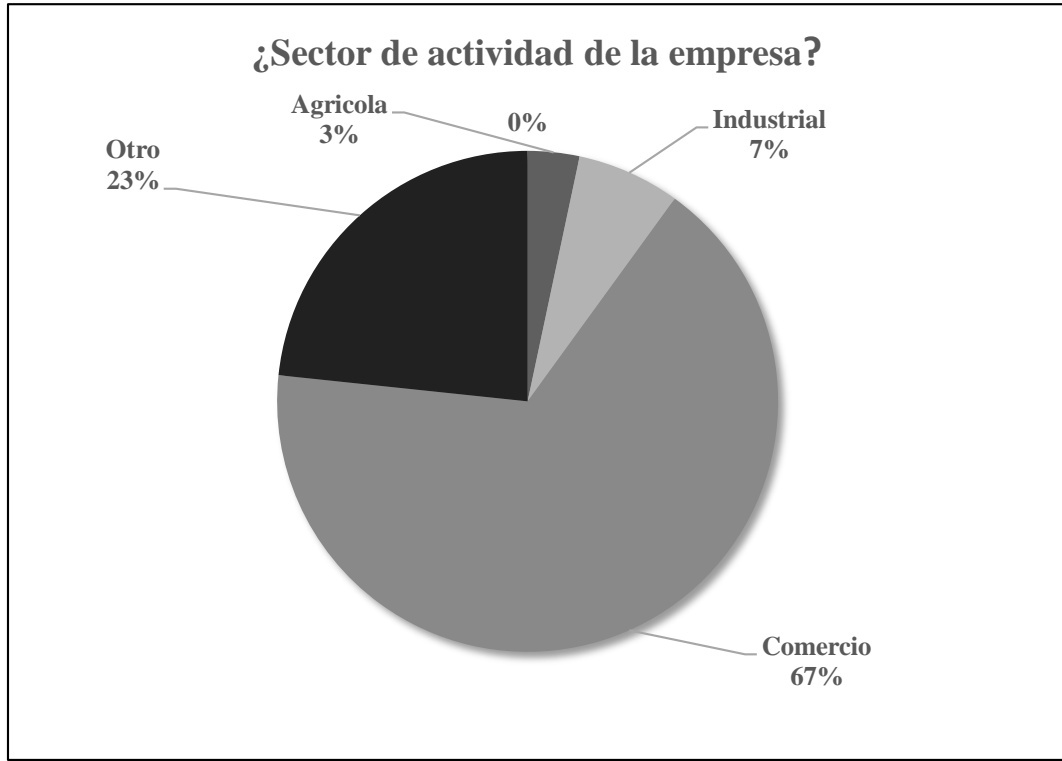


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

De las personas encuestadas el 17% respondió que su empresa cuenta con los años de fundación comprendidos de 1 a 5, el 33% de 5 a 10 y el otro 50% respondió que llevan más de 10 años funcionando como empresa dentro del mercado.

Gráfica 3

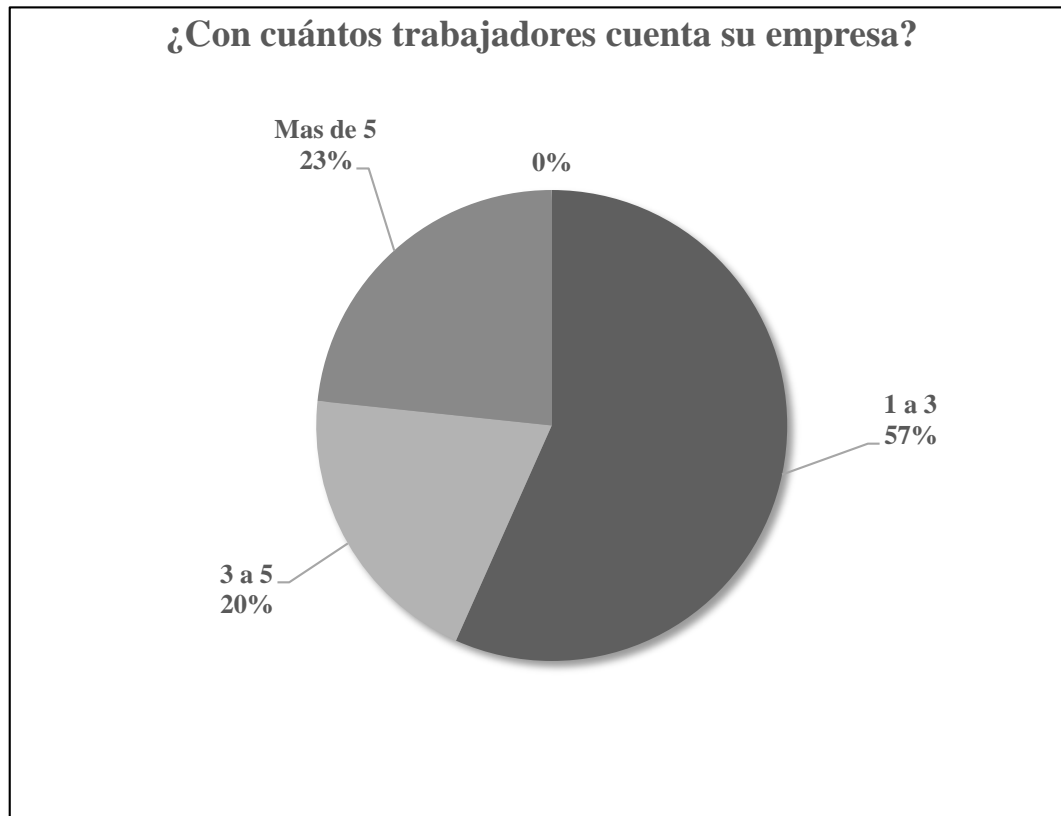


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

De la población encuestada sobre el sector de actividad de su empresa el 3% respondió que se dedica al sector agrícola, el 7% dijo que su empresa está destinada al sector industrial, el 67% respondió que se dedica al comercio y el otro 23% comentó que pertenece a otro sector.

Gráfica 4

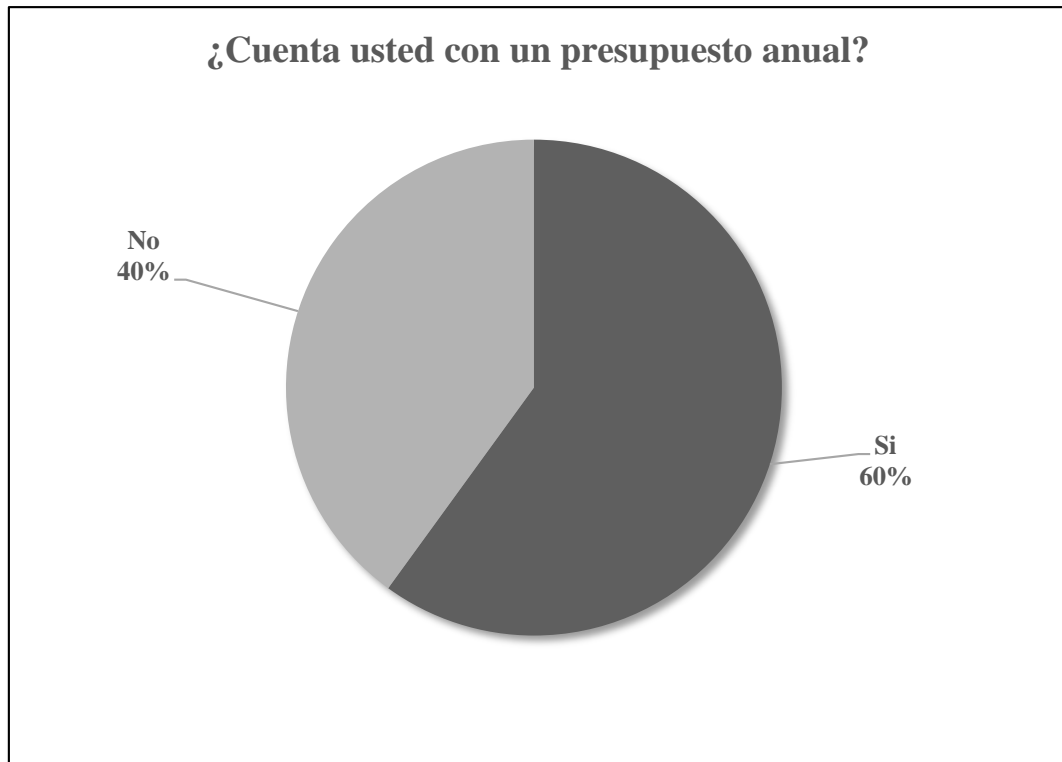


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

El 57% de los encuestados respondió que dentro de su empresa cuenta con la cantidad de empleados comprendidos en el rango de 1 a 3, el 20% respondió que tiene de 3 a 5 empleados y el 23% cuenta con más de 5 empleados laborando para su empresa.

Gráfica 5

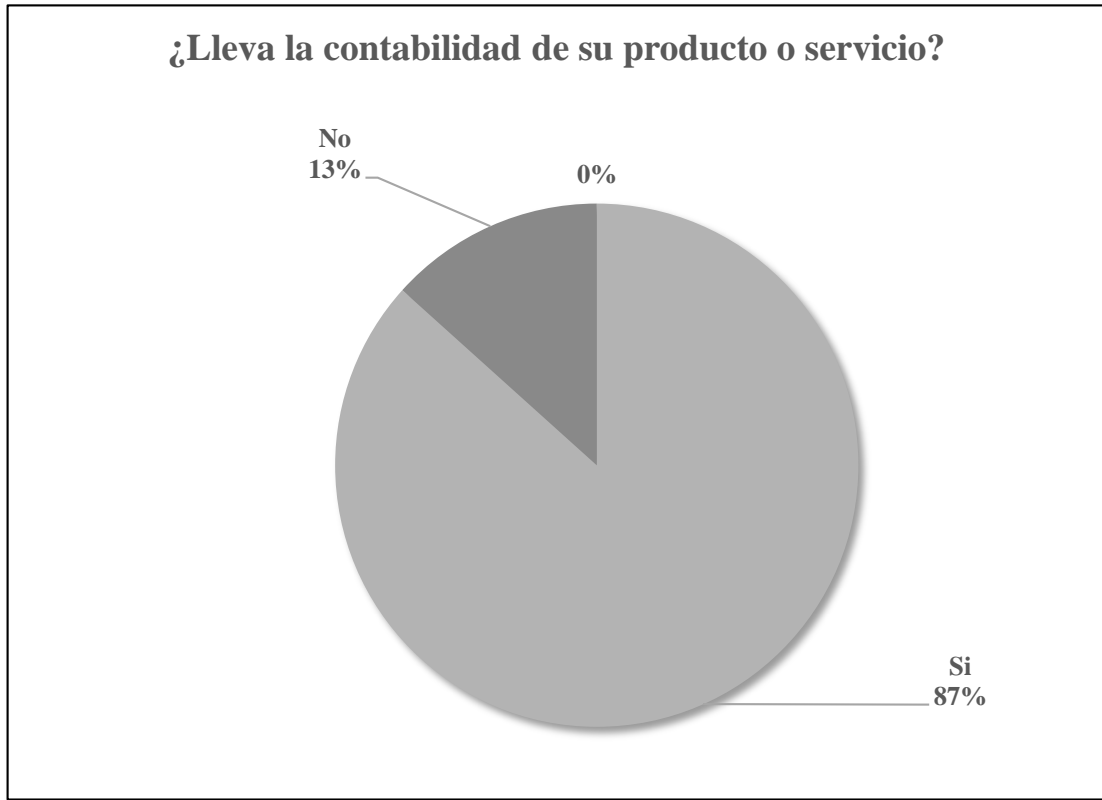


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los encuestados que representan el 60% respondió que efectivamente maneja un presupuesto anual dentro de su empresa y el otro 40% respondió que no, argumentando que lo hacen de forma mensual.

Gráfica 6

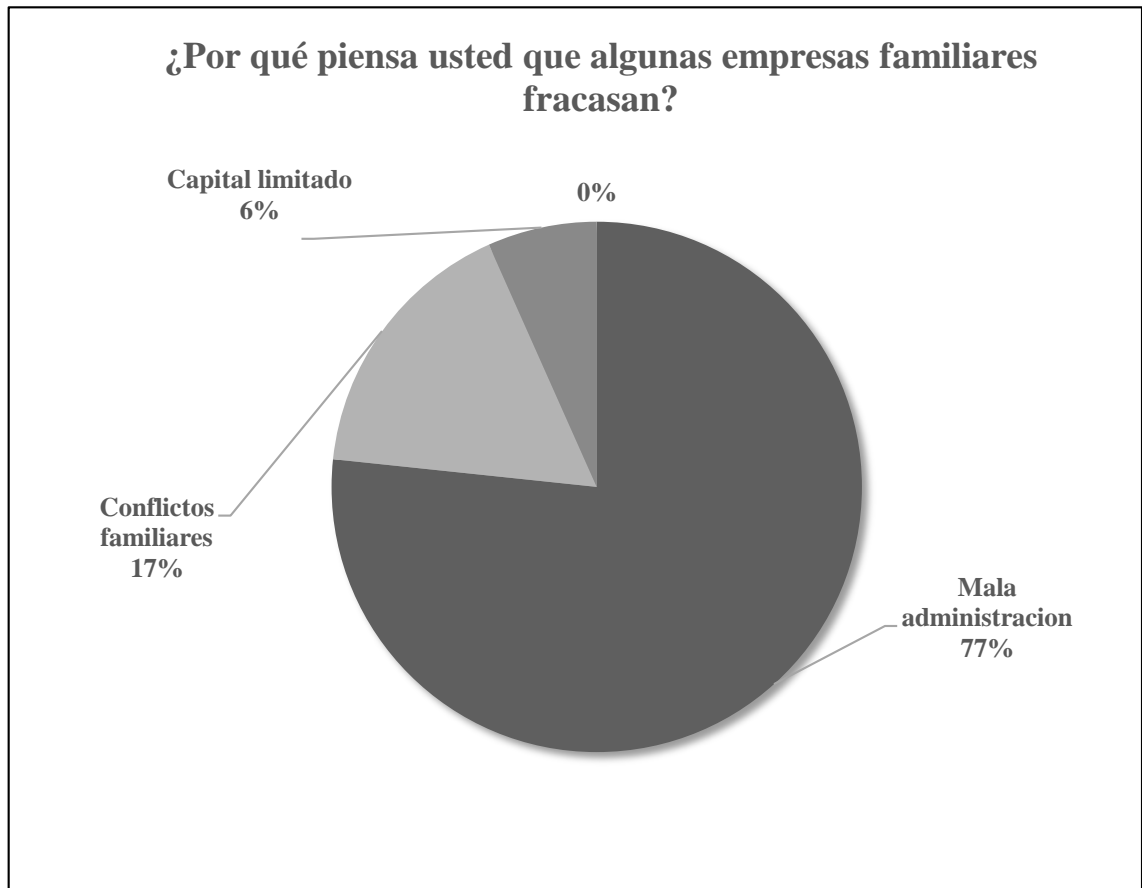


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

Finalmente, los encuestados que representan el 87% respondió que sí lleva la contabilidad de su producto o servicio que presta a la población y el otro 13% respondió que no. Con ello se puede apreciar que solo es un mínimo porcentaje que aún no lleva un control de sus procesos por escrito lo que pueda provocar más adelante algún tipo de inconveniente, más aún cuando se tratan de procesos legales.

Gráfica 7

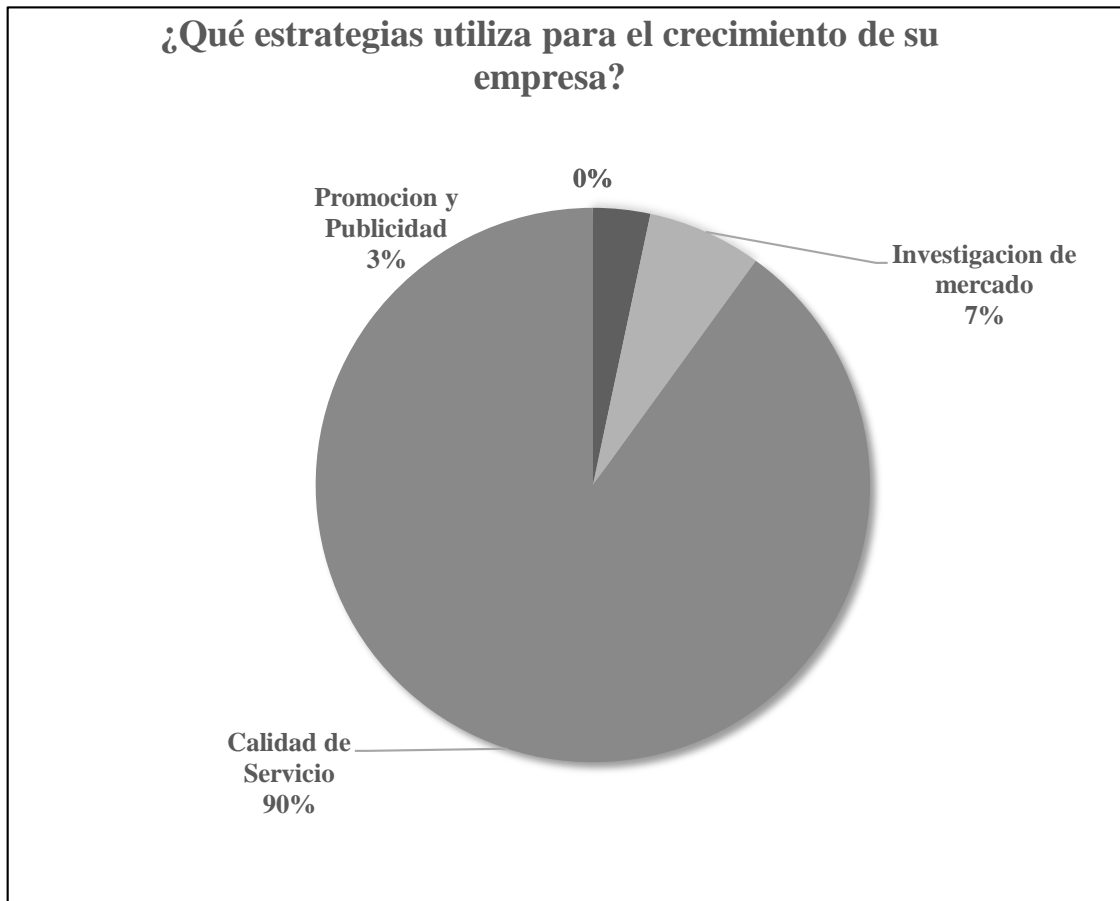


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

De las personas encuestadas el 77% argumentó que el fracaso de las empresas se debe a la mala administración, el 17% respondió que se debe a conflictos familiares y el otro 6% dijo que el fracaso se debe al capital limitado con el que cuentan, factores tan importantes para tener en cuenta al momento de emprender un negocio y que este sobreviva a todas las crisis que se presenten en el camino.

Gráfica 8

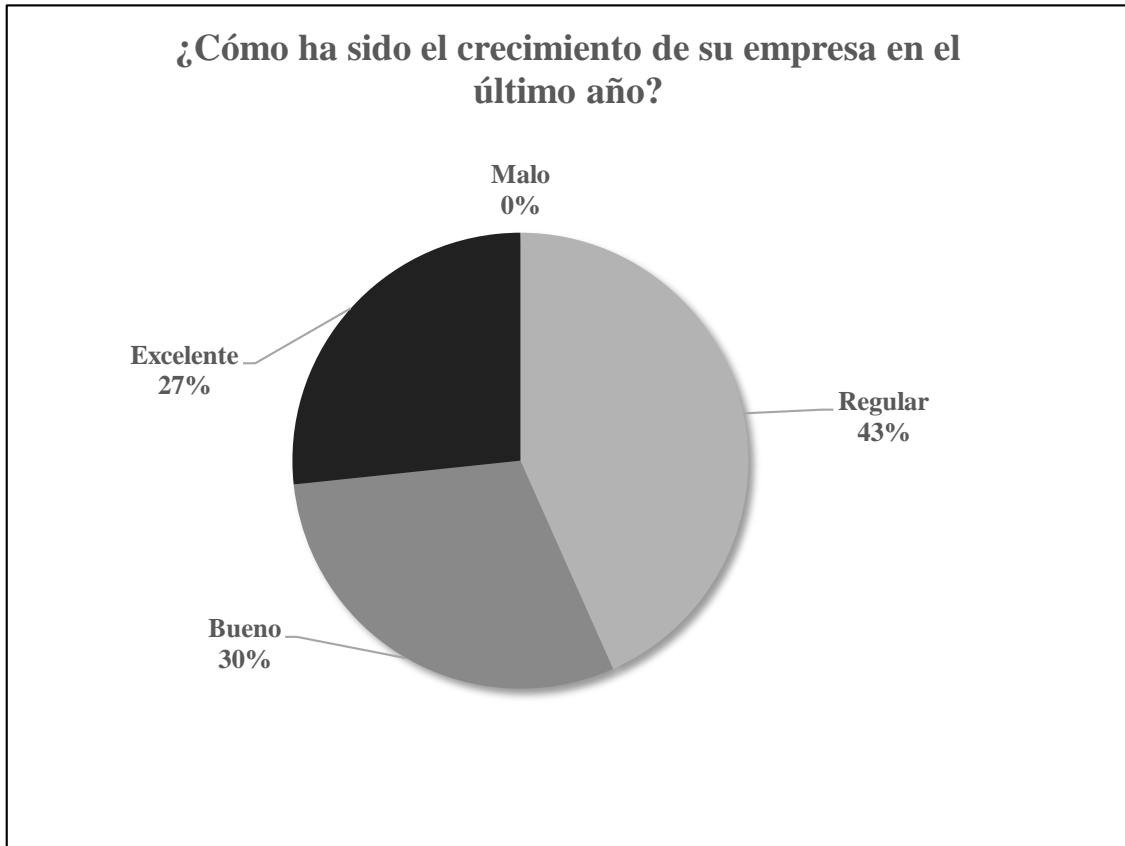


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

De la población encuestada el 3% respondió que utiliza la promoción y publicidad como herramienta de crecimiento para su empresa, el 7% respondió que hace uso de la investigación de mercado y el 90% está de acuerdo que el servicio de calidad es la mejor estrategia que pueden utilizar dentro de su empresa para crecer como tal.

Gráfica 9

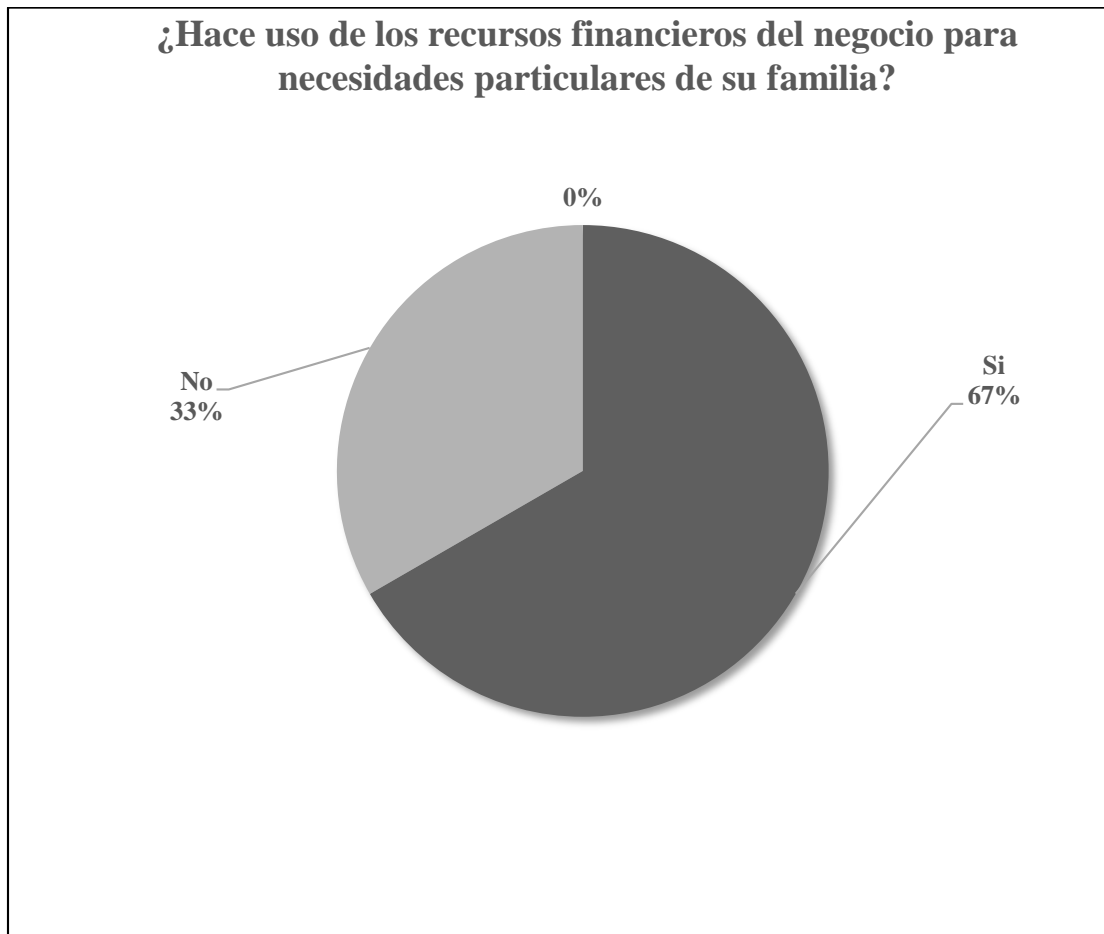


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

Se pudo determinar que para el 0% de la población el crecimiento de su empresa en el último año ha sido malo, para el 43% ha sido regular, para el 30% ha sido bueno y el 27% respondió que el último año ha sido excelente.

Gráfica 10

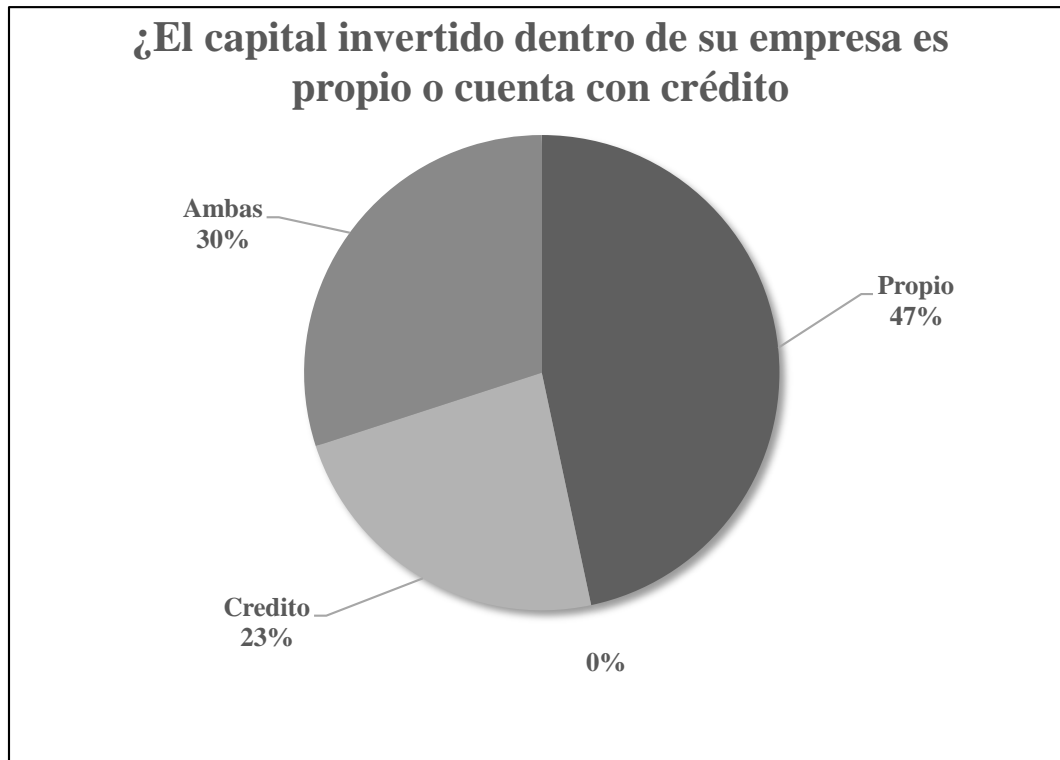


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

El 67% de los encuestados respondió que, sí hace uso de los recursos financieros del negocio para necesidades de la familia y el otro 33% respondió que no, teniendo siempre presente que de la buena administración de estos recursos depende la rentabilidad de la empresa.

Gráfica 11

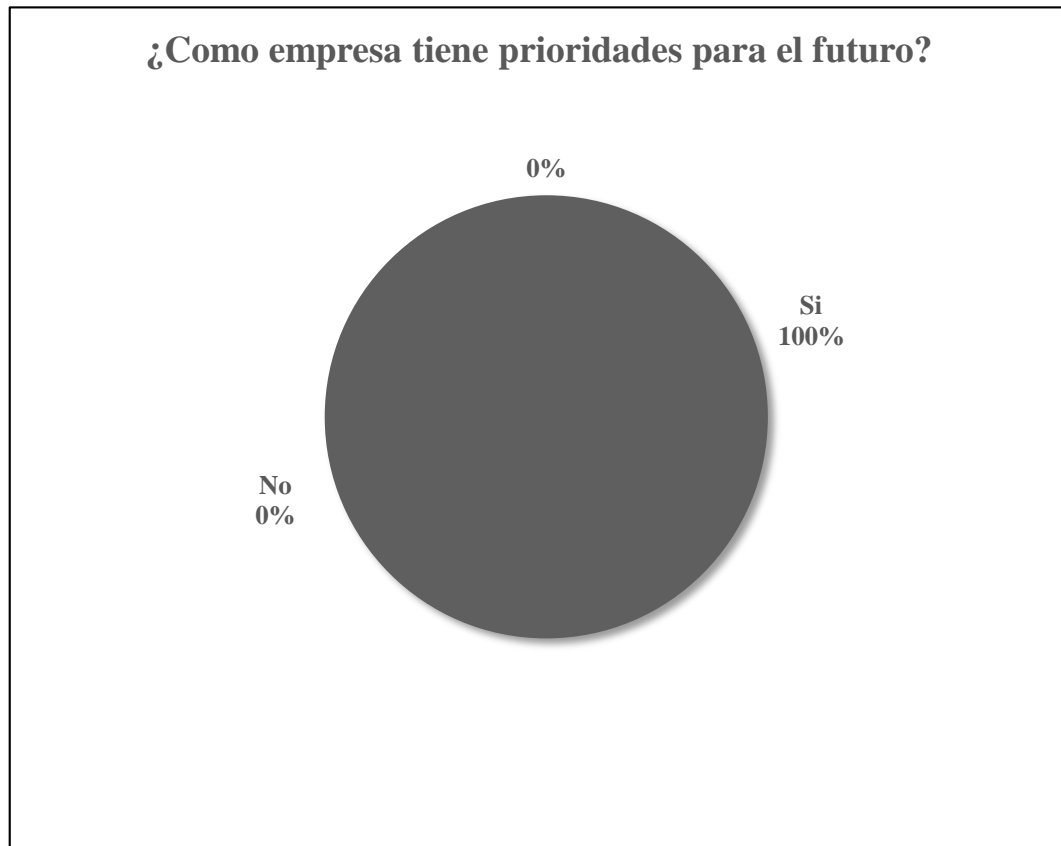


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

De las personas encuestadas el 47% respondió que el capital que tiene invertido en su empresa es propio, el 23% respondió que es a base de crédito y el 30% dijo que el capital invertido es una parte propia y una parte de crédito.

Gráfica 12

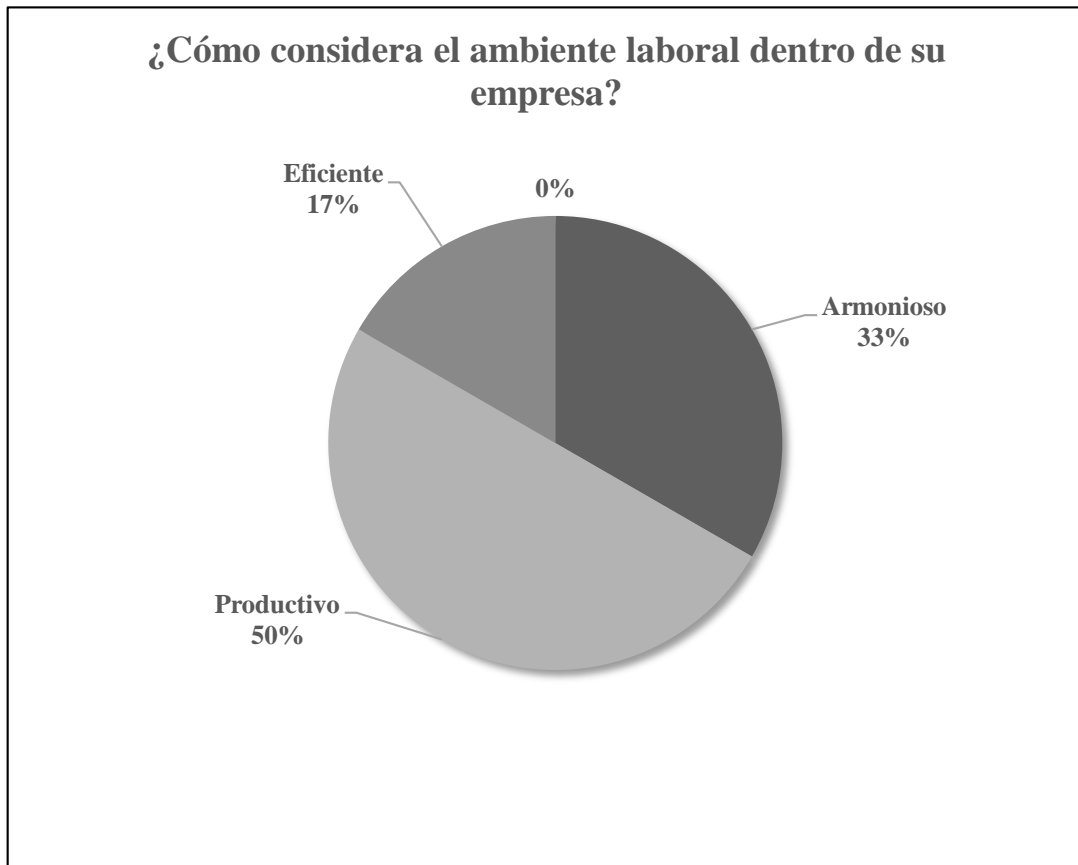


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

De la población encuestada el 100% respondió que efectivamente como empresa tienen prioridades para el futuro y el 0% respondió que no, ya que como buenos administradores desean que su empresa vaya en crecimiento con paso del tiempo convirtiéndola en la número uno dentro del mercado.

Gráfica 13

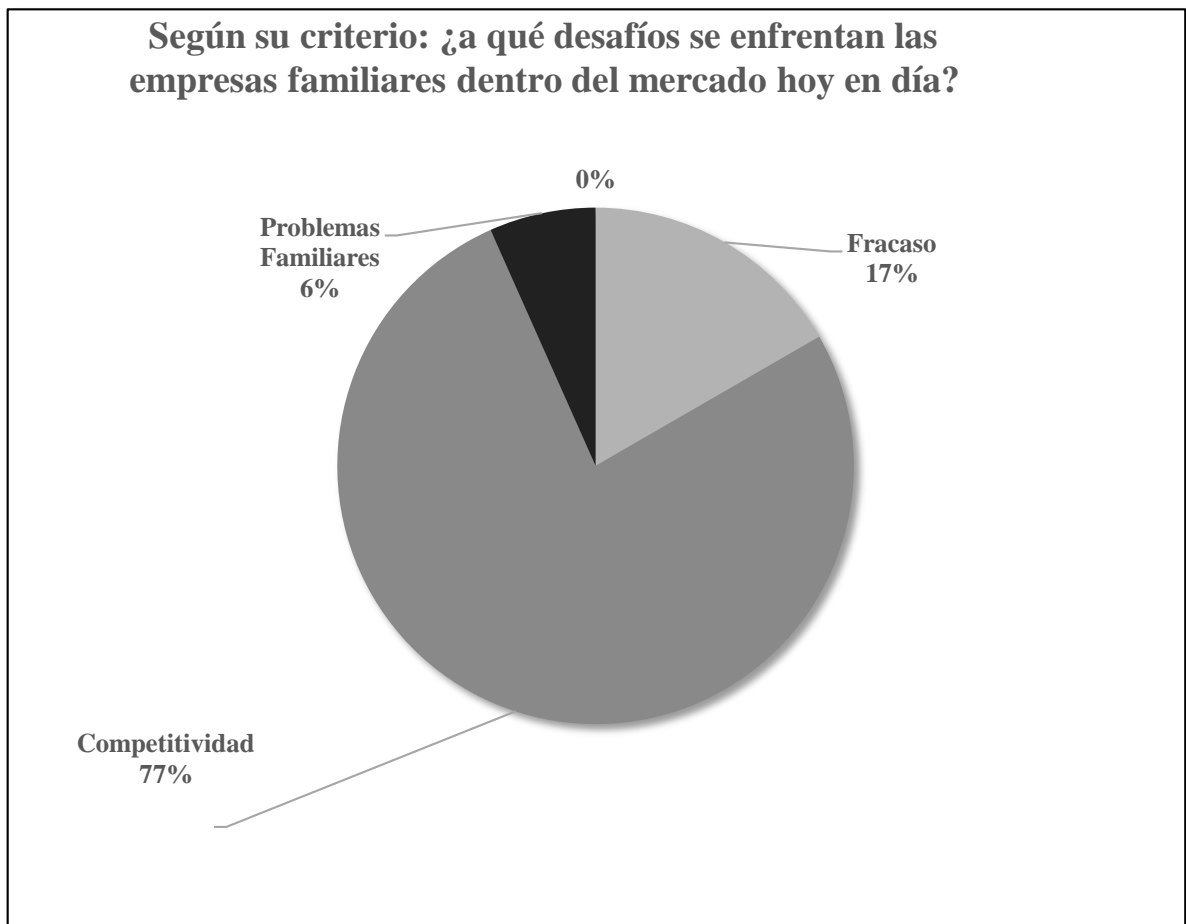


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

De las personas encuestadas sobre el ambiente laboral dentro de su empresa el 33% respondió que lo considera armonioso, el 50% productivo y el 17% lo considera eficiente, sabiendo que de esto depende el desempeño laboral de sus trabajadores para que su empresa pueda desempeñar sus actividades con éxito.

Gráfica 14

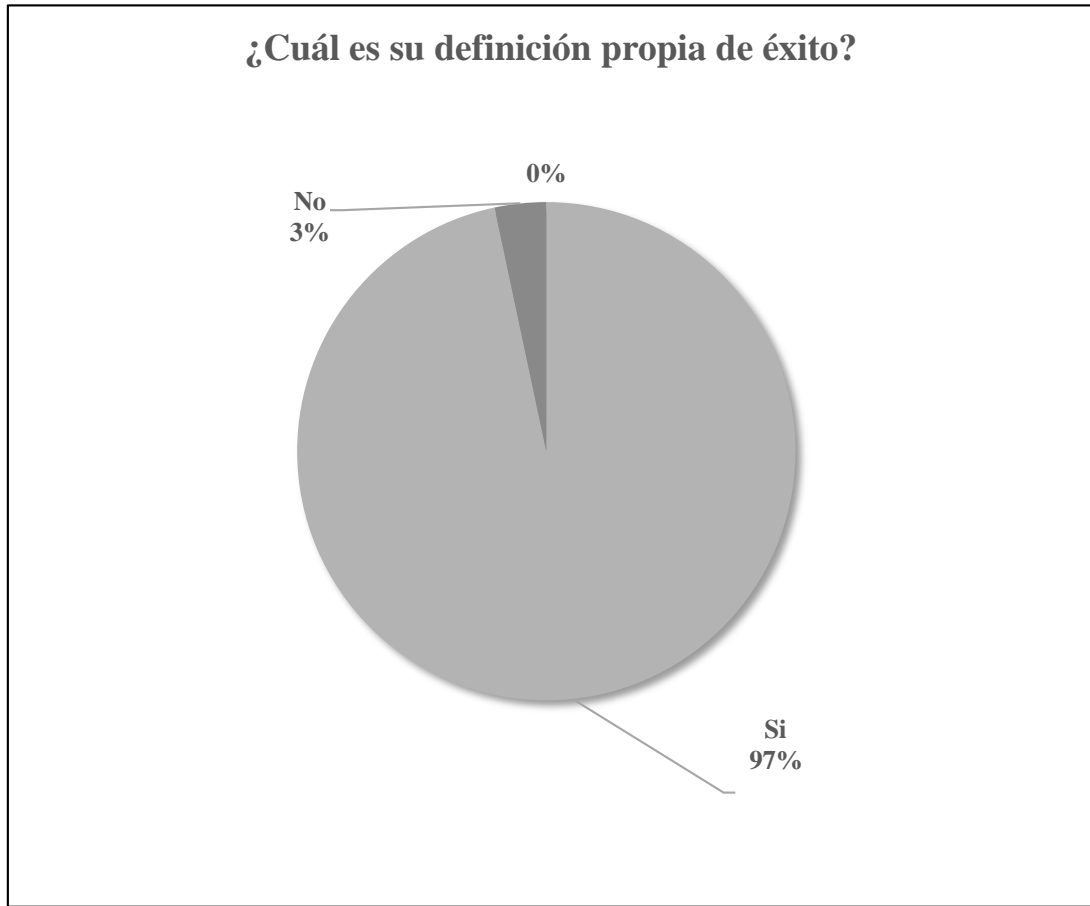


Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

Finalmente, el 17% de las personas encuestadas respondió que el fracaso es uno de los desafíos a los que se enfrentan las empresas hoy en día, el 77% respondió que se debe a la competitividad y solo el 6% dijo que se debe a los problemas familiares que se presentan en la empresa.

Gráfica 15



Fuente: Elaboración propia, febrero 2019

Análisis e Interpretación:

El 97% de la población encuestada respondió a la pregunta dando su definición propia de éxito y solo un 3% no respondió a la pregunta planteada.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

En la gráfica No. 1 se le hizo referencia a la razón social de cada empresa, es decir el nombre con el que está constituida legalmente, como lo indican los autores Julián Pérez Porto y Ana Gardey “La razón social es la denominación por la cual se conoce colectivamente a una empresa, se trata de un nombre oficial y legal que aparece en la documentación que permitió constituir a la persona jurídica en cuestión”. (Gardey, 2012) . Para llevar a cabo el proceso del registro de una empresa se debe cumplir con una serie de normas el cual permite que no ocurran plagios, por lo que se le dio respuesta favorable a la pregunta número uno de la encuesta presentada a las empresas familiares situadas en el municipio del Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz ya que todas cuentan con un nombre legal que las identifica.

Las gráficas No. 2 y 3 responden a la interrogante de los años de fundación y el sector de actividad al que se dedican como empresa, en el que el resultado reflejó que de la totalidad de empresas situadas en el municipio el 50% llevan más de 10 años laborando como tal y cumpliendo cada día con las exigencias del mercado para brindar el mejor servicio a la población, la gráfica no. 3 en comparación de lo que dice Jack Fleitman, divide el sector de actividad de una empresa en sector primario, secundario y terciario dejando claro que este es un criterio que se utiliza para determinar el tamaño de una empresa en los que intervienen los sectores planteados en la interrogante no. 3 donde el 67% está destinado al sector comercial y el 33% restante se divide en agrícola, industrial y otras que se dedican a la venta de medicina y a la educación, debido a esto se debe estar a la vanguardia con sus actividades para desempeñar bien sus funciones y cumplir con las exigencias de los consumidores ya que cada vez hay más competencia dirigida al mismo sector. (Fleitman, 2010, págs. 22,23).

La gráfica no. 4 responde a la interrogante de la cantidad de empleados con los que cuenta cada empresa investigada, para lo cual Cecilia Bembibre define como aquellas personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada., también puede ser usado en sentido general para designar a una persona que está realizando un trabajo específico independientemente de si está oficialmente empleado o no, dejando como resultado de la investigación que el 57% de las empresas familiares cuentan con pocos empleados comprendidos en el rango de 1 a 3, ya que en su mayoría el mismo propietario administra su negocio o únicamente cuenta con una persona más como ayudante para realizar las actividades a las que se dedica la empresa. (Bembibre, 2010)

Las gráficas No. 5 y 6 hace énfasis en el presupuesto anual que deberían llevar las empresas en donde los resultados reflejaron que un 60% no maneja su presupuesto anual ya que lo prefiere de forma mensual, tal y como lo dice Cristian Parada;

Es importante tener presente que por encima de los gastos e ingresos que se tengan, el orden y la claridad de sus cuentas harán que tenga éxito, en cualquier caso, ya que podrá lograr una conciencia de “lo que tengo” y “lo que debo” realmente. (Zuluaga, s.f.) (Cervera & Angel Garcia Gonzalez, 2010, pág. 51)

La gráfica no. 6 representa el porcentaje de quienes llevan la contabilidad de su producto o servicio dejándolo en un 87% que representa a las personas que, si llevan este tipo de control, ya que de esta manera se puede saber con toda veracidad las operaciones que realiza la empresa, cuántos son sus ingresos y egresos y conocer su situación económica actual.

Las gráficas no. 7, 8 y 9 van relacionadas ya que responden a las interrogantes sobre el fracaso, las estrategias y crecimiento de las empresas familiares, en el que el 77% de los encuestados respondió que la mala administración es el factor principal que hace que una empresa caiga en bancarrota ya que se descuidan todas las áreas que la conforman y no hay control en el manejo de las mismas. La gráfica no. 8 refleja los resultados de las estrategias que utilizan para crecer dentro del mercado dando a conocer que el 90% de los encuestados se esfuerza por dar un servicio de calidad para sobresalir ante la competencia ya que muchas empresas lo ven como ese valor extra que hace la diferencia ante las demás tal y como lo indica Martin Alcanadre que el éxito de su empresa depende, ahora más que nunca de la calidad del servicio que brinda y para ello será indispensable

contar con una alta motivación de las personas, de la orientación al cliente que tengan todos, del marketing interno, de los medios y formas de comunicación interna y de los valores que transmitan, debido a esto, la gráfica no. 9 representa el crecimiento que las empresas han tenido en el último año reflejando que al 43% le ha ido regular siendo este porcentaje el resultado más alto de la interrogante de dicha encuesta. (Martín, 2011)

Las gráficas no. 10 y 11 responden a las interrogantes sobre el uso de los recursos financieros del negocio para necesidades particulares de la familia en donde quedó confirmado que el 67% de los empresarios resuelve los gastos personales de la familia con los recursos financieros de su negocio, por lo que en la gráfica no. 11 se determinó que el 47% de su capital invertido es propio siendo este la base fundamental para hacer funcionar las empresas y que estas sean lo más rentables posible, muchos de ellos confirmaron que el saber administrar los recursos financieros han hecho que su empresa sea próspera y su capital no sea tan limitado teniendo la oportunidad de crecimiento que se necesita en el mundo de los negocios.

Es fundamental tener poder de decisión al momento de crear una empresa ya que en ella radica la economía familiar, tal y como lo indica James en su libro Administración Financiera “La decisión de inversión es la más importante de las tres decisiones primordiales de la compañía en cuanto a la creación de valor”. (Horner, 2010, pág. 2).

Las gráficas no. 12 y 13 determinan si las empresas tienen prioridades para el futuro en el que los resultados reflejaron que el 100% de los encuestados efectivamente ven más allá de lo que actualmente son, tienen prioridades ya que se vive en una época de cambio en el que debe ser constante y que hará que en el futuro su empresa se destaque haciéndolas rentables, para ello se debe saber cómo es el ambiente laboral dentro de cada una de ellas por lo que la gráfica no. 13 responde a esta pregunta en el que se determinó que el 50% lo considera productivo ya que sus trabajadores son parte fundamental dentro de cada empresa y son impulsados a ser mejores cada día y a desempeñar de la mejor manera su trabajo.

“Luego de tener una idea, el siguiente paso es conocer su viabilidad; es decir, realizar un estudio que permita saber si será posible llevarla a cabo y si será rentable”. (Melendez, 2011, pág. 5)

Tal y como lo indica Nidia Quintero se debe realizar un estudio especializado para saber qué tan factible será la empresa dentro del mercado y lo que se pueda implementar para satisfacer las necesidades del mismo y atraer la mayor cantidad de clientes que garanticen la posición de la empresa.

La gráfica no. 14 refleja los resultados de los desafíos que las empresas enfrentan dentro del mercado hoy en día en el que el 77% respondió que se debe a la competitividad ya que en el pasado no se contaba con tantas empresas destinadas a la misma actividad y hoy en día son varias las que se encuentran desempeñando sus actividades para el mismo segmento en diferentes barrios del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, teniendo en cuenta que la competitividad entre las empresas hace que se sometan a retos y busquen las mejores alternativas y estrategias para sobresalir asumiendo gran parte del mercado en el que desempeñe sus actividades.

La gráfica no. 15 dio el resultado de las personas que amablemente respondieron a la interrogante en donde se les pidió la definición propia de éxito ya que para el 97% de los encuestados es el resultado de todos sus esfuerzos y dedicación a su negocio tal y como lo indican Julián Pérez Porto y Anda Gardey “el éxito se refiere al efecto o a la consecuencia acertada de una acción o de un emprendimiento”.

(Gardey J. P., 2012)

Dentro de este contexto se puede observar cómo es constante el desarrollo de algunas empresas familiares en el área de estudio, pese a que algunas aún no han logrado sobresalir y han fracasado por el mal manejo de los recursos con los que cuenta, tal y como lo menciona la revista con el tema “Actualidad de la Empresa Familiar” donde describen cómo es el proceso que debe llevar a cabo un emprendedor a fin de mejorar y desarrollar procesos que permitirán un crecimiento pleno y satisfactorio. (Nexia, 2010, pág. 5)

3.2 Hallazgos y análisis general

Al momento de realizar la investigación de campo se tuvieron algunos hallazgos los cuales se describen a continuación:

La investigación se realizó mediante la recolección de datos a través de una encuesta que contenía interrogantes para poder apropiarnos de información relevante sobre las buenas prácticas empresariales que las empresas familiares utilizan para crecer dentro del mercado, en el que el primer inconveniente fue el factor tiempo, debido a que los propietarios y personal de la empresa se encontraban ocupados cada uno en sus labores ya que por la demanda que tienen algunos negocios nunca faltan usuarios que requieran sus servicios, en otras no se encontró al propietario por lo que se debió designar otro día para continuar con el trabajo, a pesar de ello y las pocas dificultades que se tuvieron para recolectar la información necesaria se culminó de una manera satisfactoria para la debida tabulación de datos y llegar a los resultados esperados mediante las respuestas de los sujetos de investigación.

3.3 Conclusiones

En síntesis, se puede decir que las empresas establecidas en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas cuentan con solidez, ya que en su mayoría el 50% de ellas llevan más de diez años de fundación, tiempo en el que una de sus prioridades han sido los clientes internos y externos, y son los factores más importantes para que la empresa pueda desarrollar sus actividades satisfaciendo las necesidades de los mismos, lanzando sus productos o servicios que puedan garantizarle una mayor rentabilidad a la organización e impulsándolos a desempeñar sus labores de manera eficiente, acción que ha provocado dentro del municipio fuentes de trabajo para muchas personas ayudando al desarrollo de las empresas familiares en el tema de comercio, el crecimiento personal y por ende el crecimiento del pueblo, creando armonía y bienestar en las familias Fray bartolomenses.

Finalmente se determinó que el cierre de algunas empresas se debe a varios factores, siendo el más recurrente y el que destaca en las encuestas realizadas a la población, la mala administración que se da dentro de ellas, derivada de no saber tomar decisiones en el momento oportuno para afrontar las situaciones que se presentan y de no administrar cada recurso con el que cuenta la empresa, debido a que el 77% de los encuestados lo ve como eje principal en donde se deben coordinar las metas y objetivos trazados para que la empresa sea encaminada hacia el éxito sin dejar que los problemas ajenos o familiares afecten el ambiente laboral, ya que esto genera un impacto en la mente no solo de los consumidores sino de la propia familia.

Se pudo determinar que las empresas mantienen un nivel de comunicación efectivo siendo este su medio para interactuar con todo el personal a cargo, ya que les permite tener acceso a todas las necesidades e inquietudes que estos tengan, mantener la buena comunicación es el pilar fundamental en cada organización para transmitir lo que se está haciendo de manera correcta, lo que se está haciendo mal y lo que se pretende alcanzar, ya que esta es una herramienta para tener un buen control sobre el personal, un estímulo y un medio donde cada integrante pueda expresarse como lo desee, aportar ideas o simplemente informar sobre un tema que pueda estar afectado la empresa o a sí mismo. Una comunicación eficaz depende de la persona que encabeza la organización, un buen gerente que se preocupe por sus empleados sabe que mantener comunicación con su equipo de trabajo hará que estos tengan la confianza para dirigirse a él ante cualquier inquietud y este deberá estar para cada uno de ellos, escucharlos y apoyarlos para encontrar la mejor solución a cada problema que se presente, recordando que la aportación de cada integrante hará el trabajo más fácil para el logro de las metas establecidas.

En conclusión, al finalizar el trabajo de campo se pudo establecer el tipo de organización interna que manejan las empresas familiares ubicadas en el municipio de Fray Bartolomé de la Casas en el que los resultados reflejaron un tipo de organización funcional ya que cada empresa según sea su actividad cuenta con varios departamentos, jefes y subalternos los cuales están en la obligación de reportar todo a su jefe inmediato según sea el caso. Pudo determinarse este tipo de organización debido a los factores que se mencionan a continuación: cada propietario cuenta con un gerente que es el encargado de cubrir cada área, expandir los conocimientos y autoridad por toda la empresa,

la comunicación directa es el método de interacción más efectivo que utilizan con sus colaboradores, las decisiones son tomadas por la especialidad del encargado y cada integrante del equipo de trabajo se especializa en su área para desempeñar bien sus labores teniendo en cuenta que se deben definir bien las tareas que deban realizarse para mantener buenas relaciones personales para que exista un buen control que permita el logro de los objetivos y las metas trazadas.

Referencias

4.1 Bibliográficas

1. Batalla Navarro, P., & Peña Acuña, B. (2016). *Dirección de Comunicación y Habilidades Directivas*. (Dykynson, Ed.) Madrid, España: Dykynson S.L.
2. Cervera, O. M., & Angel Garcia Gonzalez, A. J. (2008). *Contabilidad financiera*. Centros de Estudios Financieros, CEF.
3. Corte de Constitucionalidad. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*. Ciudad de Guatemala, Guatemala: Ediciones Pereira. Recuperado el 6 de Febrero de 2019
4. Depto. de Estadística. (Noviembre de 2018). Datos Estadísticos de Población Activa del Municipio. *Censo Poblacional Interno*. Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala: MSPAS. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018
5. Fleitman, J. (2000). *Negocios exitosos*. Mc Graw Hill Interamericana.
6. Fraguas, L. (2016). *La autonomía como capacidad y como derecho*.
7. Guzmán, M. O. (2015). *Alternativas para Nuevas Prácticas Educativas* (Vol. III). Distrito Federal, México: Amapsi.

4.2 Digitales

8. Barrero, F. (19 de Marzo de 2018). *Innovación Tecnológica y Empresarial*. Recuperado el 07 de Febrero de 2019, de <http://www.fund-barredo.es/la-importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas/>
9. Bembibre, C. (28 de 10 de 2010). *Trabajador*. Obtenido de definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/social/trabajador.php>
10. Martín, A. P. (21 de febrero de 2011). *El cliente y la calidad del servicio*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-cliente-y-la-calidad-del-servicio/>

11. Seijo, L. M. (24 de Enero de 2019). PSOE. *Importancia de la educación en una sociedad globalizada*. Madrid, España. Recuperado el 05 de Febrero de 2019, de <http://www.psoe.es/actualidad/noticias-actualidad/el-psoe-destaca-la-importancia-de-la-educación-en-una-sociedad-globalizada/>
12. Gardey, J. P. (2012). *Definición de éxito*. Obtenido de (<https://definicion.de/exito/>)
13. Gardey, J. P. (2012). *Definición de razón social*. Obtenido de <https://definicion.de/razon-social/>
14. Zuluaga, C. C. (s.f.). . Obtenido de <https://cristian-parada-web.node.com>

4.3 Legislación

15. Corte de Constitucionalidad. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*. Ciudad de Guatemala, Guatemala: Ediciones Pereira. Recuperado el 6 de Febrero de 2019

4.4 Revistas

16. Nexia, F. (Septiembre de 2010). Actualidad de la Empresa Familiar. *Consultoria Empresarial Familiar*, 5. Recuperado el 02 de Marzo de 2019, de <https://www.laempresafamiliar.com/formación/club-lef/revista/>

Anexo

ANEXO 1



Universidad Panamericana
Facultad de ciencias económicas
Egreso II

“Buenas prácticas empresariales para el desarrollo de empresas familiares”

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas la cual deberá responder cada una de ellas según su criterio personal, ya que su opinión es de suma importancia para dar con la problemática a la que se enfrentan hoy en día las empresas familiares.

1. Razón social de la empresa: _____

2. Años de fundación:

- 1 a 5
- 5 a 10
- Más de 10

3. Sector de actividad de la empresa

- Agrícola
- Industrial
- Comercio
- otros

4. ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?

- 1 a 3
- 3 a 5
- Más de

5. ¿Cuenta usted con un presupuesto anual?
- Si
 - No
6. ¿Lleva la contabilidad de su producto o servicio?
- Si
 - No
7. ¿Por qué piensa usted que algunas empresas familiares fracasan?
- Mala administración
 - Conflictos familiares
 - Capital limitado
8. ¿Qué estrategias utiliza para el crecimiento de su empresa?
- Promoción y Publicidad
 - Investigación de mercado
 - Calidad de servicio
9. ¿Como ha sido el crecimiento de su empresa en el último año?
- Malo
 - Regular
 - Bueno
 - Excelente
10. ¿Hace uso de los recursos financieros del negocio para necesidades particulares de su familia?
- Si
 - No

11. ¿El capital invertido dentro de su empresa es propio o cuenta con crédito?

- Propio
- Crédito
- Ambas

12. Como empresa, ¿tiene prioridades para el futuro?

- Si
- No

13. ¿Cómo considera el ambiente laboral dentro de su empresa?

- Armonioso
- Productivo
- Eficiente

14. Según su criterio: ¿A qué desafíos se enfrentan las empresas familiares dentro del mercado hoy en día?

- Fracaso
- Competitividad
- Problemas familiares

15. ¿Cuál es su definición propia de éxito?

ANEXO II



Fray Bartolomé de las Casas Alta Verapaz
16 de enero de 2019

A quien corresponda
Departamento de Estadística
Hospital de Fray B. de las Casas, A.V.

Por este medio me dirijo a usted deseándole éxitos en sus labores administrativas y que el divino Creador derrame abundantes bendiciones sobre su vida y la de su familia.

La presente es para dar a conocer que, como parte final del proceso de la licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Panamericana, sede Fray Bartolomé de las Casas, se está realizando un trabajo de investigación de campo, por el cual en uno de sus procesos nos solicitan un dato estadístico real sobre los pobladores del municipio.

Razón por la cual **SOLICITO** ante usted pueda proporcionarme el dato sobre el número de pobladores actuales del área urbana del municipio de Fray, información que será utilizada en aspectos estrictamente académicos respetando y salvaguardando la confidencialidad de los mismos.

Sin nada más que decir, me suscribo de usted, en espera de una respuesta positiva

Atentamente:

f. _____
Amabily Excemilia García Hernández
Carné no. 201300229
Cel: 48010165

ANEXO III



Fray Bartolomé de las Casas Alta Verapaz
16 de enero de 2019

A quien corresponda
Departamento de Información Pública
Municipalidad de Fray B. de las Casas, A.V.

Por este medio me dirijo a usted deseándole éxitos en sus labores administrativas y que el divino Creador derrame abundantes bendiciones sobre su vida y la de su familia.

La presente es para dar a conocer que, como parte final del proceso de la licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Panamericana, sede Fray Bartolomé de las Casas, se está realizando un trabajo de investigación de campo, por el cual en uno de sus procesos nos solicitan un dato estadístico real sobre los pobladores del municipio.

Razón por la cual **SOLICITO** ante usted pueda proporcionarme el dato sobre el número de pobladores actuales del área urbana del municipio de Fray, información que será utilizada en aspectos estrictamente académicos respetando y salvaguardando la confidencialidad de los mismos.

Sin nada más que decir, me suscribo de usted, en espera de una respuesta positiva.

Atentamente:

f. _____
Amabily Excemilia García Hernández
Carné no. 201300229
Cel: 48010165