

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



**Retos y desafíos que enfrentan las empresas locales  
ante los cambiantes hábitos de compra del mercado  
Generado por las nuevas plataformas de comercio**  
(Artículo científico - Trabajo de graduación)

Juan Kevin Mazariegos Ordoñez

Guatemala, octubre de 2019

**Retos y desafíos que enfrentan las empresas locales  
Ante los cambiantes hábitos de compra del mercado  
Generado por las nuevas plataformas de comercio**

(Artículo científico- Trabajo de graduación)

Juan Kevin Mazariegos Ordoñez

Dra. Ma. Eugenia Sandoval M. de Paz (**Asesora**)

Licda. Flor de María De León F. (**Revisora**)

Guatemala, octubre de 2019

**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 Girón Díaz**

Decano

**Lic. Luis Fernando Ajanel**

Coordinador



Guatemala, 10 de marzo de 2018

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “**Retos y desafíos que enfrentan las empresas locales ante los cambiantes hábitos de compra del mercado generado por las nuevas plataformas de comercio**” y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto le responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Mazariegos Ordoñez', with a stylized flourish at the end.

Juan Kevin Mazariegos Ordoñez

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201306075

REF.:C.C.E.E.LIC.ADMON.A03-PS.005.2018

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 15 DE JUNIO DE 2018**

**DICTAMEN**

**Tutor:** Licenciada María Eugenia Sandoval Martínez de Paz

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

**Carrera:** Licenciatura En Administración de Empresas

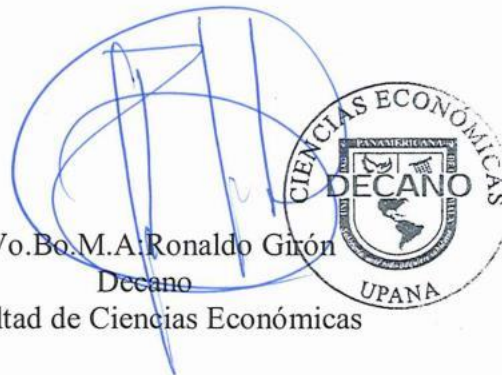
**En el Artículo Científico titulado: "Retos y desafíos que enfrentan las empresas locales ante los cambiantes hábitos de compra del mercado generado por las nuevas plataformas de comercio"**

**Presentada por:** Juan Kevin Mazariegos Ordoñez.

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

**En el grado de:** Licenciado

Vo.Bo. M.A. Ronaldo Girón  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 10 de marzo de 2018


Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“Retos y desafíos que enfrentan las empresas locales ante los cambiantes hábitos de compra del mercado generado por las nuevas plataformas de comercio”**, realizada por Juan Kevin Mazariegos Ordóñez, Carné 201306075, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría de la misma, 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,

  
M.Sc. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz  
Colegiado 13,233

Guatemala, 05 de mayo 2018


Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación a la revisión de Artículo científico titulado: **“Retos y desafíos que enfrentan las empresas locales Ante los cambiantes hábitos de compra del mercado generado por las nuevas plataformas de comercio,”** realizado por Juan Kevin Mazariegos Ordoñez, carné 201306075, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar 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. Flor de María De León Flores  
Colegiado Activo 24129

## **Dedicatoria**

- A DIOS:** Por su amor infinito, por dotarme de inteligencia y sabiduría, por la oportunidad que me dio a cada instante, nunca dejarme y cumplir sus promesas de amor en mi vida, le agradezco por cada razón que se me vaya por alto ya que no existiría como expresa gratitud por su amor incondicional.
- A mi Padre:** Por el legado de esfuerzo y disciplina que dejo en mi vida antes de partir, porque su esfuerzo replicará el resto de mí, vida como el mejor ejemplo.
- A mi Madre:** Por su amor incondicional, por cada consejo en mi vida de amor y bienestar, por enseñarme con el ejemplo y apoyarme en todas mis decisiones, por jugar un papel doble en mi vida y darme más de lo que merecía.
- A mis Hermanos:** Porque de todos recibí un buen consejo y apoyo por el sacrificio de luchar por una vida mejor y colocar en mi vida una semilla de esperanza, por ser un buen ejemplo de carácter.
- A mi País:** Por ser la tierra que me vio nacer y donde mi Dios decidió ponerme, país de oportunidades.
- A mi Asesora:** Por su guía profesional y motivacional, por su comprensión de apoyo, agradezco su profesionalismo.
- A mi Revisora:** Por su excelente capacidad para guiarme en la última fase, motivarme para alcanzar el éxito deseado durante esta etapa y por su compromiso hacia este trabajo.
- A mi Universidad:** Por acogerme con sus brazos de conocimiento. Sabiduría ante todo adquiere sabiduría.



## Contenido

<b>Abstrac</b>	<b>i</b>
<b>Introduccion</b>	<b>ii</b>
<b>Metodología</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación.	2
1.3 Objetivos de 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 investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo de la muestra Finita o infinita	4
1.8 Instrumento de Investigación.	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos.	5
<b>Resultados</b>	<b>6</b>
2.1 Presentación de resultados:	6
<b>Discusión y conclusiones</b>	<b>27</b>
3.1 Extrapolación	27
3.2 Hallazgos y análisis general.	29
3.3 Conclusiones	32
<b>Referencias</b>	<b>33</b>
<b>Anexos</b>	

## **Abstrac**

Las empresas en Guatemala son de total importancia para la economía del país, donde las pymes son de gran ayuda a la economía porque son fuentes generadoras de empleos y desarrollo profesional; se sabe bien que cada día es mayor el interés de inversionistas internacionales en el país es por eso que se debe de cuidar el comercio interno y entender verdaderamente cuales son los retos y desafíos a los que se enfrenta la economía. La tecnología ha influido de gran manera en los hábitos de compra es por eso que se realizó este artículo científico con el fin de demostrar con datos verídicos los aspectos de importancia que deben de cuidar las empresas locales ante los cambiantes hábitos de compra por las nuevas plataformas de comercio.

## **Introducción**

El propósito principal de esta investigación es brindar información a las nuevas generaciones presentes y futuras; para marcar un precedente en la industria económica informando que la tecnología tiene ventajas que aún no están siendo explotadas.

Su fin es lograr encontrar cuáles son los factores que favorecen o desfavorecen en el mercado electrónico, encontrar cual es el punto de confianza que las personas necesitan para empezar a realizar compras de mercado a través del comercio electrónico y a la vez comercializar sus productos para así empezar a comercializar directamente con nuevos mercados más personas, incluso se puedan generar nuevas oportunidades de negocio.

Actualmente se vive una desigualdad en el comercio electrónico ya que la tecnología no está al alcance de todos, aun en la misma ciudad capital. Se busca en esta investigación conocer qué aportes podría hacer la industria empresarial para encontrar un punto de equilibrio en donde se puedan ahorrar costos y puedan maximizar sus beneficios en el comercio electrónico.

En el capítulo 1 se menciona la metodología, las delimitaciones del problema, se conoce el área geográfica en donde se aplicaron los instrumentos de investigación.

En el capítulo 2 se observa los resultados obtenidos de las encuestas y se describe detalladamente cada uno de los resultados.

En el capítulo 3 la última fase de conclusiones y hallazgos generales en donde se concluye si la investigación será de provecho para la era en la tecnología actual.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### 1.1 Planteamiento del problema

La limitante de tiempo en la que actualmente están sometidos los habitantes de la ciudad capital, es una ventaja para el mercado electrónico, de tal manera que resulta ser provechoso maximizar su uso, las personas prefieren tomar un café desde la comodidad de su casa y resolver sus compras con tan sólo dar un clic y no invertir el tiempo en el tráfico, consideran que les conviene más pasar por el producto o esperar que toquen a la puerta para poder recibir el mismo. Estos planteamientos que se presentan conllevan grandes desafíos a las empresas guatemaltecas ya que deben de adaptarse a las nueva exigencias del comercio y en si conocer la exigencias tanto de las generaciones actuales como las futuras, debido a que cada vez buscan un estilo de vida con mayor comodidad y las nuevas plataformas de comercio impulsan un mercado más interactivo, dinámico en donde el cliente o comprador como tal desea satisfacer todas las necesidades que busca en un producto sin necesidad de una revisita, las nuevas plataformas del comercio están permitiendo comprar en línea ya que detallan las verdaderas cualidades y atributos del producto antes de ser destapado o comprado, todas estas nuevas plataformas impulsan a un comercio agresivo que busca cada vez mayor exactitud y precisión con lo que se ofrece con lo que se entrega.

## 1.2 Pregunta de investigación.

¿Cuál es el impacto de la tecnología en las tendencias de compra por los consumidores en la ciudad de Guatemala?

## 1.3 Objetivos de investigación

### 1.3.1 Objetivo General

Determinar si la tecnología influye en los hábitos de compra en la sociedad guatemalteca.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer las nuevas tendencias de compra.
- Conocer el grado de confiabilidad a través de la tecnología en la sociedad guatemalteca.
- Identificar nuevas formas de comercio aceptadas por los guatemaltecos.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

### 1.4.1 Investigación descriptiva

El comercio electrónico está siendo impulsado por las nuevas plataformas de comercio, esto permite que empresarios y emprendedores puedan encontrar nichos de mercado en los cuales las nuevas generaciones y las presentes se están estacionando para poder ser atendidos.

Se sabe que existen un sin número de factores que ocasionan insatisfacción en los clientes y consumidores, al igual que imposibilitan que lleguen y visiten de nuevo el punto de comercio o negocio, es por eso que este artículo científico sirve para lograr identificar en la actualidad cuál son los verdaderos retos a los que las empresas se enfrentan para desempeñarse en el mercado comercial.

Se consideró ciertos puntos claves de mejora que impulsarán a las empresas a tomar decisiones acerca del asunto acerca de la diversificación de sus productos y servicios de una manera más tecnológica y amigable para sus clientes y/o consumidores que generan confianza y seguridad en sus procesos.

Se determinó desde un punto de vista crítico constructivo, verdaderamente cuáles eran las tendencias observadas por colaboradores dentro de las instituciones, se desempeñaron las diversas investigaciones para llegar a datos asombrosos en donde se observó al mismo colaborador determinar puntos de mejora para las organizaciones en la cual se desempeñan como profesionales.

## 1.5 Sujeto de investigación

El objetivo de estudio es el comercio en Guatemala, dividido en dos sectores productores y consumidores.

## 1.6 Alcance de investigación

### 1.6.1 Temporal

La investigación se realizará de noviembre 2017 a marzo 2018.

### 1.6.2 Geográfico

Este documento se desarrolló en la ciudad de Guatemala, con el fin de proporcionar información valiosa y de suma importancia a empresarios guatemaltecos, a la vez descubrir cuáles, con las nuevas plataformas de comercio, si en realidad son rentables e incluso si pudieran generar fuentes de empleo.

## 1.7 Definición de la muestra

### 1.7.1 Empleo de la muestra Finita o infinita

Para el presente artículo científico se utilizó una muestra infinita, debido a que no se conoce el número de personas que la integran.

Se aceptará un nivel de confianza que oscile entre el 93% y 95%, así como un error muestra entre el 5% y 8%. Por ser investigaciones puramente académicas de pregrado, se le permite asignar valores para p y q que no sean 0.5,

$$Z = 1.81$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.08$$

$$n = 128$$

$$n = \frac{Z^2 (p * q)}{E^2}$$

$$n = \frac{1.81^2 (0.5 * 0.5)}{0.08^2}$$

Dato total de n= 128

## 1.8 Instrumento de Investigación.

Como fuente de investigación se trabajó con encuestas dirigidas a mandos medios altos y dueños de empresas en la ciudad de Guatemala.

## 1.9 Recolección de datos

La recolección de datos se realiza a través de varias herramientas y son utilizadas por el analista para su interpretación y futura revelación de datos, estas pueden ser las siguientes entrevistas, encuesta, cuestionario, la observación, el diagrama de flujo.

Nuestra sociedad, requiere un rápido y preciso flujo de información sobre las preferencias, necesidades y comportamiento de sus miembros. Es en respuesta a esta necesidad crítica de información que el gobierno, el comercio y las instituciones sociales brindan a las encuestas confianza, es muy interesante que a través de las mismas se pueda conocer un mercado a detalle que describa los pensamientos, ideas hasta incluso críticas de los servicios de una empresa o institución que brinde servicio a una sociedad.

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos.

Es en este punto en el que se dará inicio a la solución de la problemática, debido a que se conocerán las necesidades que las personas manifestarán a través de sus comentarios, luego se analizarán los mismos y se procederá a plasmar una propuesta de solución a la problemática.



## **Capítulo 2**

### **Resultados**

#### **2.1 Presentación de resultados:**

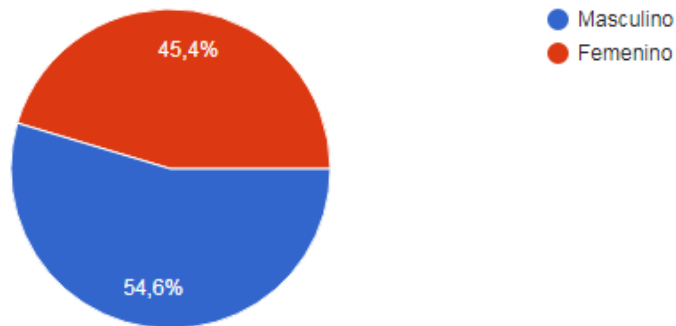
Las gráficas que se presentan a continuación reflejan cuales son los hábitos de compra que los líderes de empresas pueden identificar ante las cambiantes plataformas de comercio que existen en la actualidad. Es por eso que se realiza una encuesta dirigida a personas con cargos altos y medios de corporaciones distintas con mercados distintos que puedan identificar e indicar distintas tendencias de compra que representan a sus clientes, cuáles son sus principales factores y puntos de mejoras que se observa en la empresa donde actualmente se encuentran. Se sabe que la era de la tecnología al igual que las plataformas de comercio son cada vez más indispensables, porque llevan a un mundo de constantes cambios es por eso que con esta encuesta se realiza una investigación que determina la importancia crítica y lo indispensable que necesitan las empresas de adaptabilidad al cambio que deben de tener para competir en los mercados que cada vez son más fuertes e innovadores.

## Datos Estadístico

Gráfica No. 1

### Género

130 respuestas



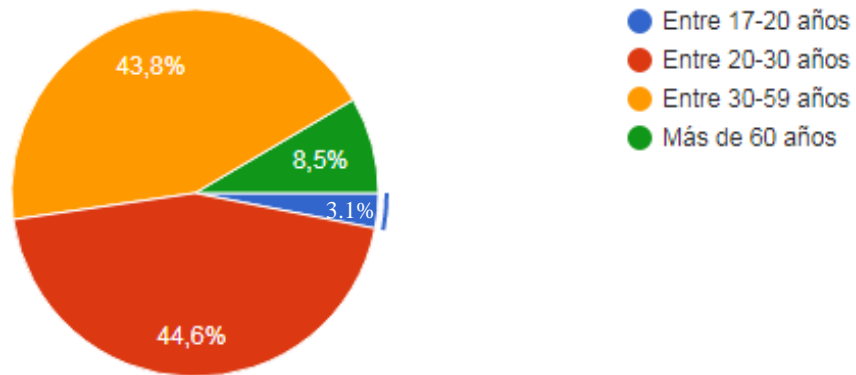
Fuente de elaboración propia, 2018

Se realiza la siguiente investigación científica con una población de 130 personas, de las cuales cada una desempeña distintos tipos de puestos en mandos medios y altos, con un muestreo del 54.6% de hombres y 45.4% de mujeres, para conocer distintos tipos de criterios a nivel corporativo. Se analizan distintos mercados con el fin de conocer la industria más a fondo y obtener datos distintos que permitan ser analizados e interpretando de una forma imparcial y concreta.

Gráfica No. 2

## Edad

130 respuestas



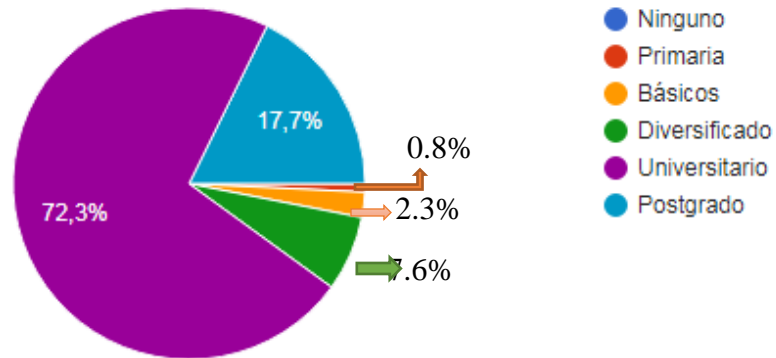
Fuente de elaboración propia, 2018

Se establece una edad de 17 años hasta un dato mayor de más de 60 años, tomando en cuenta que existen un gran número de emprendedores a muy corta edad que interactúan en el mundo del comercio desde muy temprana edad y se retiran hasta que dejan la empresa, a sus nuevas generaciones.

Gráfica No. 3

## Nivel académico

130 respuestas



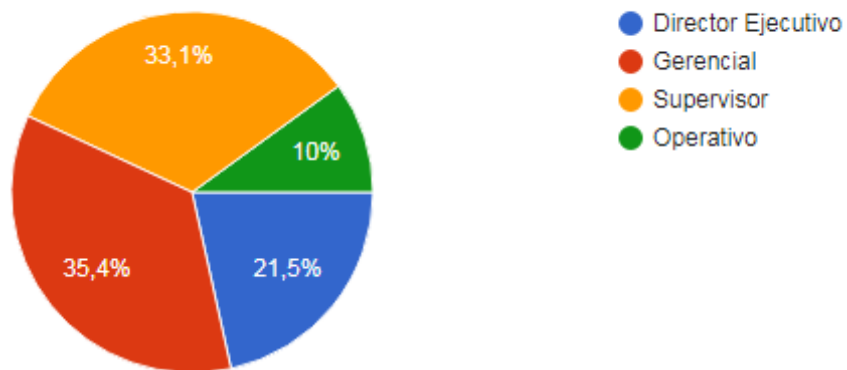
Fuente de elaboración propia, 2018

Se tomó en consideración a personas que no tenían ningún estudio siendo el 7.7% hasta niveles de estudio como el postgrado, se tuvo una gran muestra del 72.3% con estudios universitarios considerando que este dato es debido a que la mayoría de personas se encuentran en puestos gerenciales o incluso son propietarios de negocios, hasta un muestreo mínimo del 0.8% con grado de escolaridad de primaria, se establece de esta forma para conocer un dato real de la población encuestada.

Gráfica No. 4

## Puesto que desempeña

130 respuestas



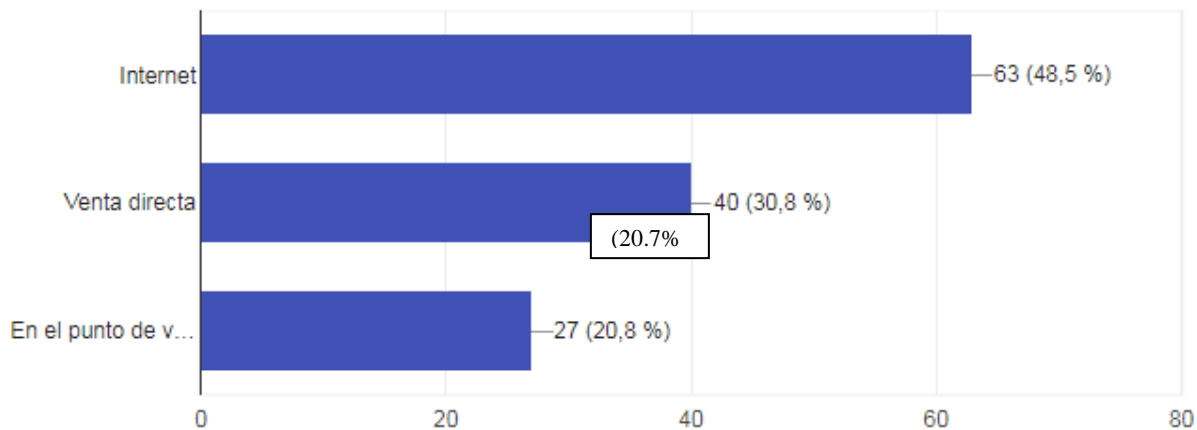
Fuente de elaboración propia, 2018

La realización de la misma fue efectuada a un público imparcial que contara con personal a cargo con el fin de obtener datos que incluyan experiencia en ventas, se obtiene un dato mayor de 35.4% que fueron gerentes con personal a cargo, entre estos se obtuvo datos de restaurantes, tiendas de ropa, venta de servicios, se obtuvo un 33.1% que incluyen datos de supervisores de ventas al mayor y en economía informal, con el 21.5% se encuentra directores de empresas al igual que a propietarios, con el 10% se recolecta datos de personas que están directamente en atención al público entre ellas ventas de servicios, electrodomésticos carros bienes inmuebles.

Gráfica No. 5

### 1. ¿Cómo líder corporativo cual considera usted que es el mejor canal de compra en la actualidad?

130 respuestas



Fuente de elaboración propia, 2018

En esta pregunta interesa conocer acerca de cuál es el punto de vista interno que se tiene como colaborador en la empresa sin importar su giro de negocio, me pareció de suma importancia que a pesar de que se evaluaron distintos niveles gerenciales se llega a la conclusión de que el 48.5% de la población encuestada indica que consideran que el mejor canal de compra del cliente en la actualidad es el internet, esto un factor de alta relevancia ya que en la actualidad no todas las empresas manejan una plataforma electrónica establecida que sea realmente conocida por sus clientes y consumidores.

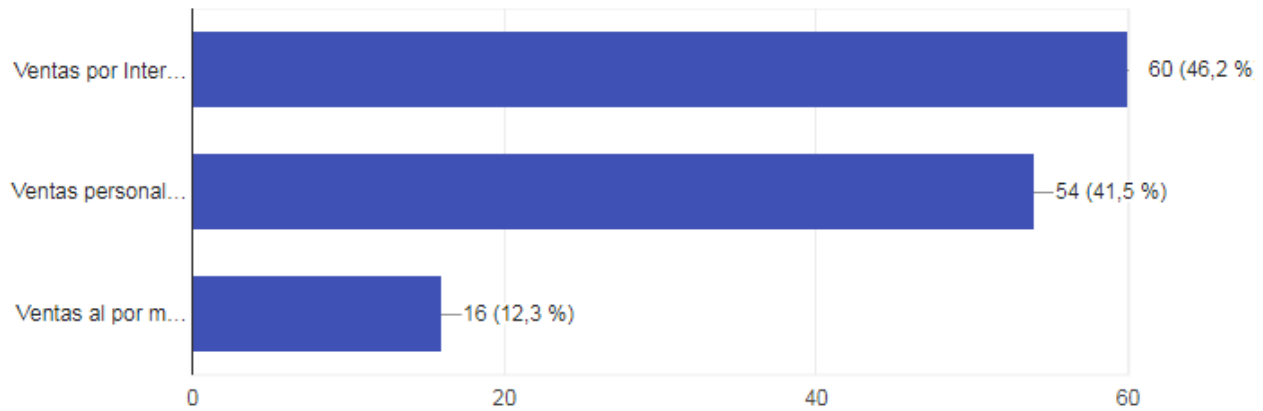
Si bien es cierto un margen de la población encuestada que representa el 30.8% indico que consideran que la venta directa actualmente es un buen canal de compra, sin embargo la mayoría de las personas indicaron que el internet en pocas palabras es una plataforma de comercio que está

impulsando de forma agresiva la comercialización y diversificación de productos o servicios, tan sólo un 20.7% de la población indico que en el punto de venta o negocio aún es rentable vender lo que arroja un dato más interesante que verdaderamente se desconoce el mercado tan extenso e infinito que existe en las plataformas de internet que posiblemente aún no está haciendo explotado de la manera ideal para, abarcar aún más sus segmentos de mercado.

Gráfica No. 6

2. ¿Con cuál de las siguientes opciones considera usted que su empresa está lista para competir, seleccione la más apropiada?

130 respuestas



Fuente de elaboración propia, 2018

Se necesitó saber y conocer realmente todos los puntos de vista para realizar un análisis extenso, lo que realmente arrojó datos impactantes e interesantes. Se conoció que se entrevistó un 35.4% de la población que tiene puestos gerenciales y con un mínimo del 10% en puestos operativos, este dato es de suma importancia ya que esta pregunta solicitó información de cuáles son los mercados a los que no se están llegando actualmente o en cuáles otros su empresa no es altamente competitiva.

Se observó que de la pregunta realizada el 46.2% de la población indicó que las ventas por internet es un mercado en el que sus empresas pueden competir y aún más interesante pareció que el 12.3% indique que las ventas al por mayor es un mercado realmente competitivo, si bien se conoce que a mayor sea la compra menor es el costo del producto que se quiere, entonces las empresas realmente ya no les importaría competir en un mercado que se por mayor al contrario lo que les interesaría es realizar ventas personalizadas por internet ya que es lo que le deja mayor

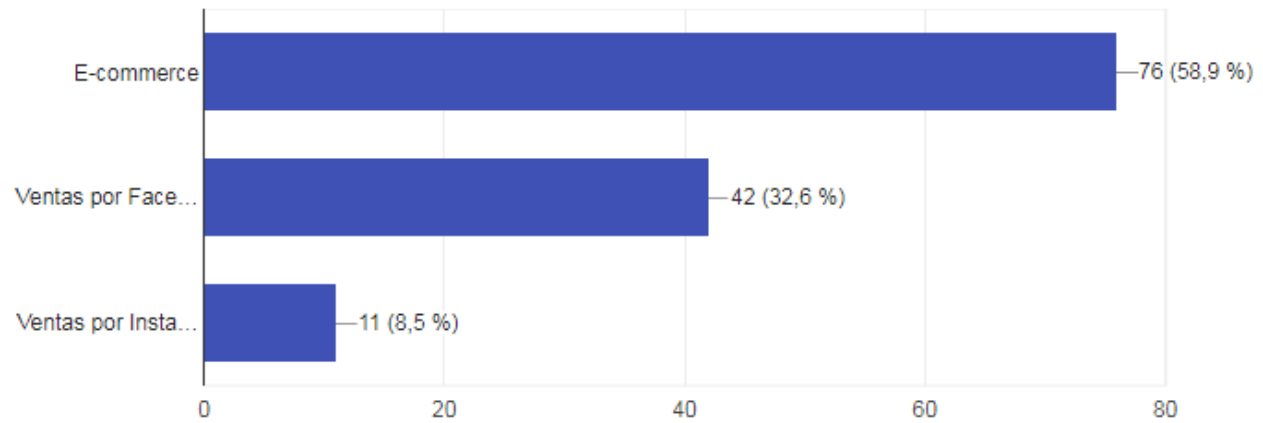


margen de ganancia porque son ventas al por mayor utilizando la plataforma individual de internet, informando así qué es de suma importancia que en la actualidad toda empresa cuenta con una plataforma electrónica para comercializar sus productos o servicios de tal manera que las empresas generen mayores ganancias de las que en la actualidad se tiene.

Gráfica No. 7

### 3. ¿Considera que su empresa está preparada para un giro de negocio cómo?

129 respuestas



Fuente de elaboración propia, 2018

Se conoce bien que las tendencias de Facebook e Instagram van en aumento cada día y cada minuto son más los miles de millones de usuarios que se conectan alrededor del mundo a diferencia del E-commerce, directamente es una plataforma que va a permitir establecer un negocio personalizado a través del internet sin necesidad de ser divulgado en una red social. El 58.9% de la población indicó que en sus empresas están preparadas para realizar el comercio electrónico sin importar a qué sector se está enfocando, esto es muy interesante ya que el 58.9% indica que sus empresas están dispuestas a cerrar tratos por internet lo cual es beneficioso en la actualidad para todas aquellas personas que por alguna u otra razón se les dificulta llegar a su punto de compra o si bien es cierto concluir con alguna petición de un software o algún Hardware o algún otro servicio que estén interesados por encontrar.

Las ventas por Facebook aún tienen un gran porcentaje dentro de la encuesta realizada ya que representa el 32.6% y esto nos indica que las empresas aún ven muy rentable utilizar esta red social para establecer negocios con clientes actuales o posibles clientes nuevos, la plataforma de Instagram cada vez va incluyendo más información y más promoción comercial sin embargo las empresas desconocen mucho a la página de Instagram ya que seguramente no les interesa porque solamente es una red social para compartir fotos. Generalmente en las ventas por Instagram están más interesados los vendedores de vehículos o bienes raíces ya que se tiene la posibilidad dentro de esta aplicación colocar filtros y hacer ver de forma más interesante los productos que se comercializan.

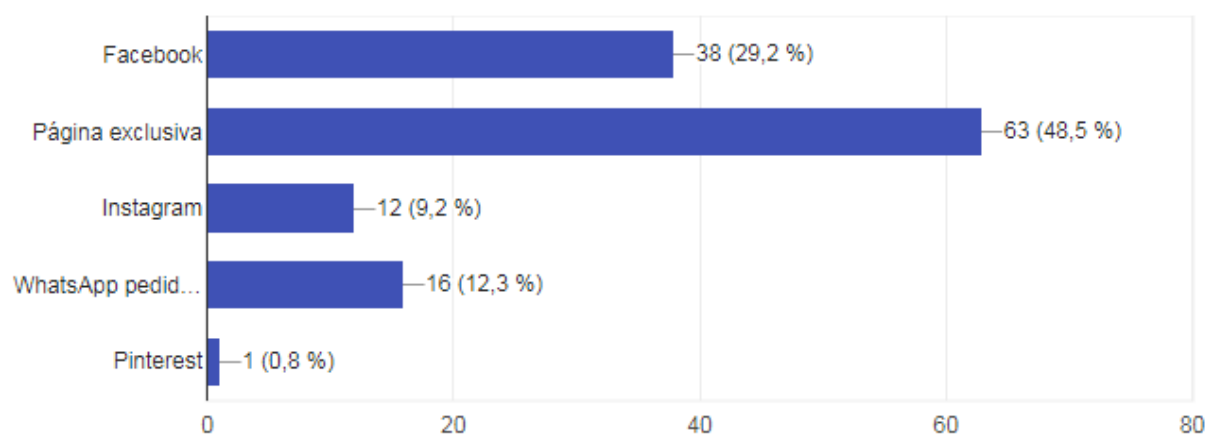
A diferencia de Facebook las personas tienen una página exclusiva donde accedan a visitar su perfil conocer su muro y conocer un poco más acerca de la trayectoria de la empresa. Es interesante ver que las personas y empresas les parece que están listas para competir en un negocio como Facebook esto indica que gran porcentaje de la población encuestada aun utilizan una página y consideran rentable la creación de un dominio web o administración de una página virtual.

Esto no solamente engloba en un mundo en total desarrollo sino también da un indicador que los nuevos empleos pueden ser a través de un dispositivo electrónico sin necesidad de presentarse a una oficina, hacer tráfico o de estar sometido a horas de trabajo extensas bajo presión. El comercio electrónico definitivamente no solamente beneficia a las empresas en sus finanzas sino que lleva y conlleva a un mundo con menos desigualdades y más oportunidades, nuevas formas de ingreso para todas aquellas personas que por tema de edad padecimientos o discapacidades pueden ejercer libremente desde la comodidad de su casa o muy lejos de la oficina.

Gráfica No. 8

#### 4. ¿Cuál es la mejor herramienta digital social que en la actualidad utiliza su empresa para comercializar producto y/o servicio?

130 respuestas



Fuente de elaboración propia, 2018

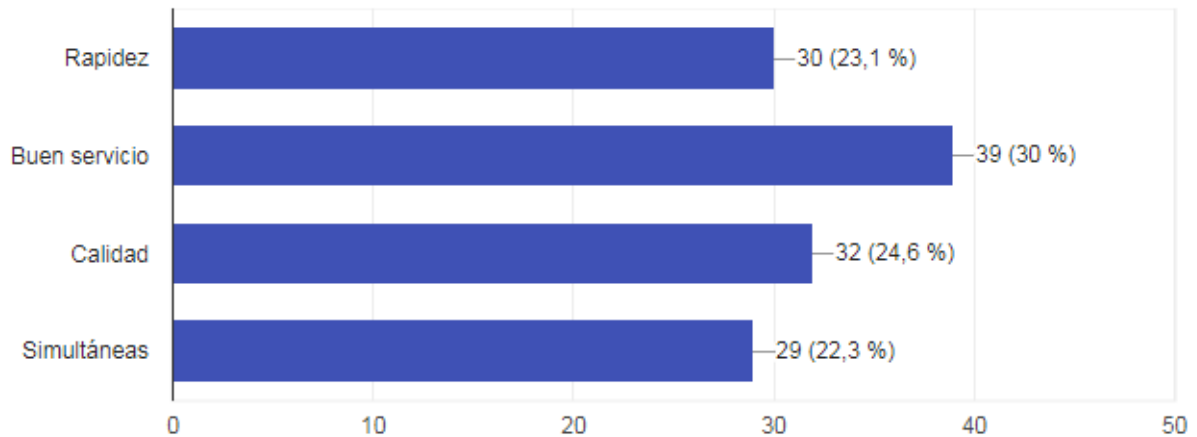
Se observa que la mayoría de los encuestados indican que sus empresas tienen una página exclusiva esto les permite tener la atención total del clientes, al ingresar a su sitio web, parece muy interesante el 48.5% de la población indica que ya las empresas están alineadas a una página exclusiva que los aleja directamente de una red social y los acerca más con los clientes al adquirir sus productos o servicios. El 29.2% aún siguen interesados en Facebook ya que es una página completamente gratis, donde les permite: vender, comprar o publicitar todo lo relacionado a su giro de negocio. WhatsApp pedidos arroja un 12.3% de una escala realizada de un 100% también es alentador observar que una empresa pueda tener una plataforma de WhatsApp pedidos ya que la mayoría de personas en la actualidad prefieren escribir que hablar de igual manera le da un sentido de identificación al saber que hay una persona que le contesta específicamente acerca de la solicitud realizada, me parece de gran forma que WhatsApp pedidos puede aumentar a un más y se convierta la competencia directa de Facebook e incluso la red social preferida de las personas ya que no tiene que iniciar sesión dentro de una aplicación sino que únicamente tiene que ingresar dentro de

su chat ubicar el número de la empresa que busca y escribirles acerca de su solicitud. Mientras que el 9.2% prefiere Instagram y el 0.8% Pinterest.

Gráfica No. 9

### 5. ¿Qué tipo de servicios son las que usted observa más que sus clientes necesitan?

130 respuestas



Fuente de elaboración propia, 2018

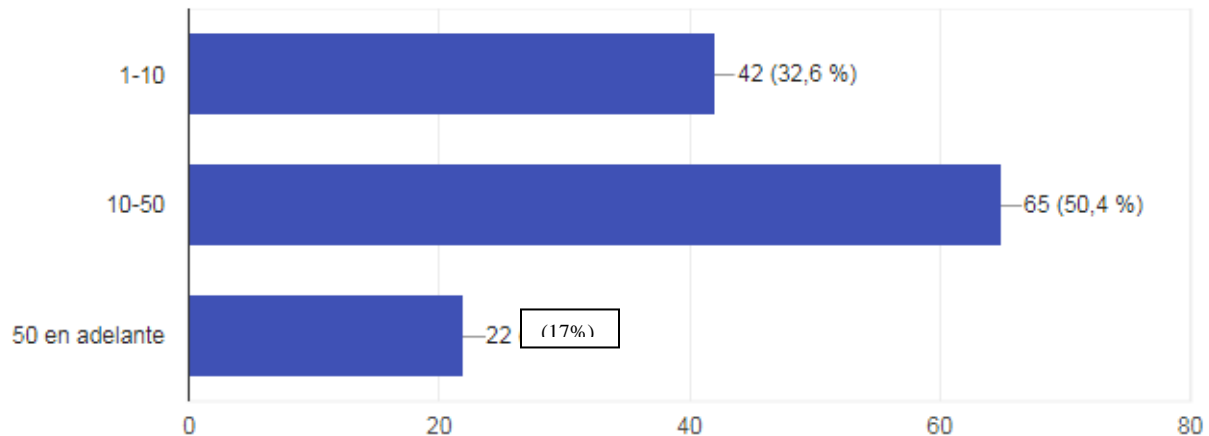
La demanda de los clientes cada vez es mayor y sus niveles de exigencias cada vez se vuelve más complicados de poder cumplir, en el mundo actual en el que vivimos todos los clientes demandan rapidez, calidad y un buen servicio y muchos factores más pero hay una característica común cuando se realiza esta encuesta, se determina que las personas están siempre enfocadas acerca de un buen servicio el 30% de los encuestados reflejo que el buen servicio es lo principal para una decisión de compra. El 24.6% de las personas encuestadas indican que las personas demandan que los productos o servicios sean de calidad, el enfoque en la pregunta calidad conlleva además de garantía, tema posventa incluso preventa y es algo que en la actualidad el comercio electrónico y las nuevas plataformas de comercio lo pueden facilitar ya que no necesariamente el consumidor debe de llegar al punto de venta para satisfacer su necesidad únicamente con tener algún enlace o tener alguna página, se ponen en contacto con un operador encontrando satisfacción

por el buen seguimiento de parte de la empresa encargada o incluso con la resolución de algún conflicto, se analiza de manera interesante que el 22.3% indica que las personas solicitan simultaneidad ya que hay un grupo, sector de mercado, clientes y consumidores actuales que son de sumas exigencias porque no solamente les interesa un buen servicio sino que sea de calidad y rapidez. Se pudo concluir y analizar que las personas que solicitan simultáneas es debido al costo del producto o exclusividad del mismo vemos que el 23.1% demanda rapidez ya que necesitan que sus solicitudes sean atendidas de manera inmediata y de forma rápida.

Gráfica No. 10

## 6. ¿Cuántas veces al día su empresa es contactada por Internet?

129 respuestas



Fuente de elaboración propia, 2018

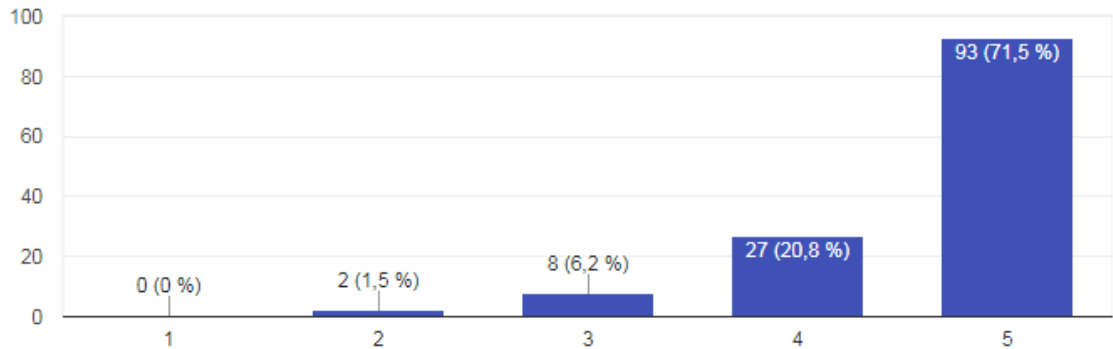
En el análisis de la siguiente pregunta se observa que todas las personas que utilizan, un producto o servicio tienen la necesidad de contactarse con la empresa a través de una página internet. Esto arroja una gráfica interesante ya que el 50.4% de las personas encuestadas indicaron que sus empresas son contactadas de 10 - 50 veces al día, el 32.6% indicó se conectan con la empresa de 1- 10 veces y tan sólo el 17.1% nos indicó que son contactada más de 50 veces al día. Este dato conlleva a una situación que es significativamente importante, las personas cada vez tienen más acceso a la tecnología y la constante conexión hace que interactúen de forma cibernética con la empresa. Si las empresas son contactadas tantas veces por internet, se plantea la siguiente pregunta ¿porque no ofrecerles un servicio en el cual puedan aumentar la rentabilidad de su empresa de forma considerable y crear un mejor prestigio? no solamente para resolver consultas o interrogantes sino para cerrar tratos aprovechar las oportunidades que se tiene al ofrecer un servicio o producto.



Gráfica No. 11

7. ¿Considera que el comercio electrónico es fundamental para poder llegar a todos los mercados en la ciudad de Guatemala?

130 respuestas



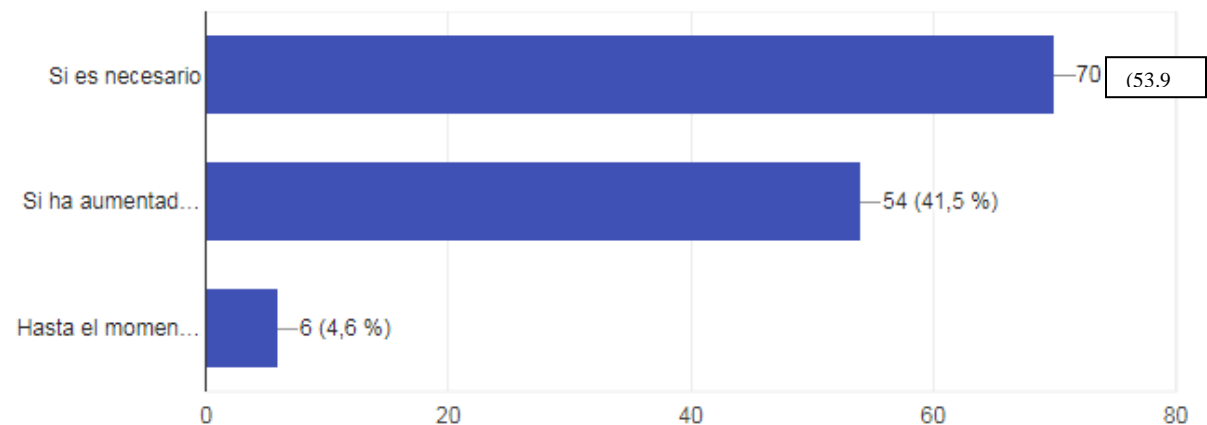
Fuente de elaboración propia, 2018

Las consideraciones a tomar en esta pregunta fueron de una escala de 1 a 5, donde 5 concretaba que las personas estaban totalmente de acuerdo y el 1 es totalmente en desacuerdo dentro de estos márgenes se encontró el número 2, 3 y 4 que son número de intervalo donde las personas consideran que podría ser fundamental que el 71.5% de las personas encuestadas indicaron que es totalmente fundamental el comercio electrónico para abarcar a todos los mercados en la ciudad de Guatemala. Quiere decir que las empresas tienen que tener un foco muy agresivo ante las nuevas plataformas de comercio generadas ya que sí es comercializar el producto únicamente en el punto de venta habrá otra empresa que trabaje a través de internet y le será consumida el sector de mercado. La nueva plataforma de comercio permite conocer el producto antes de llegar a comprarlo, así como sus características, precios, tamaños o dimensiones, es fundamental que todas las empresas sin importar su giro de negocio estén conectados a internet ya que sin esta herramienta es difícil la captación de clientes.

Gráfica No. 12

8. ¿Considera que la rentabilidad de su empresa ha aumentado o podría seguir aumentando si se utiliza el comercio electrónico de una forma penetrante?

130 respuestas



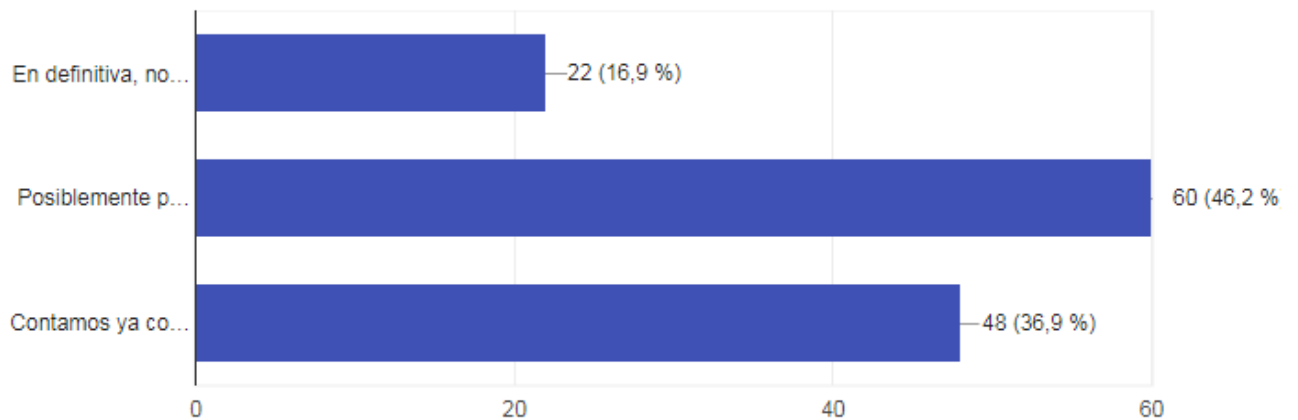
Fuente de elaboración propia, 2018

En esta encuesta se necesita saber si las personas encargadas como líderes corporativos consideran que la rentabilidad podría seguir aumentando si se utiliza el comercio electrónico de una forma penetrante, arrojó un dato muy interesante ya que el 53.9% de las personas encuestadas indico que si es necesario que se trabaja el comercio electrónico de una forma constante con el fin de abarcar todos los mercados que actualmente desconocen sus productos o servicios el 41.5% dijo que si aumenta la rentabilidad de su empresa por manejar un comercio electrónico adecuado y se tiene un porcentaje que es menor que no ha podido alcanzar sus metas pues este porcentaje menor nos parece interesante ya que quiere decir que ellos han estado definitivamente intentando experimentar o han estado innovando a través del servicio electrónicos y sin embargo es que hay muchas personas que manejan el comercio electrónico de una forma mínima y desconocen todas las ventajas que éste les puede proporcionar y que les puede hacer aumentar su giro de negocio .

Gráfica No. 13

### 9. ¿Su empresa está lista para poder comercializar con monedas electrónicas?

130 respuestas



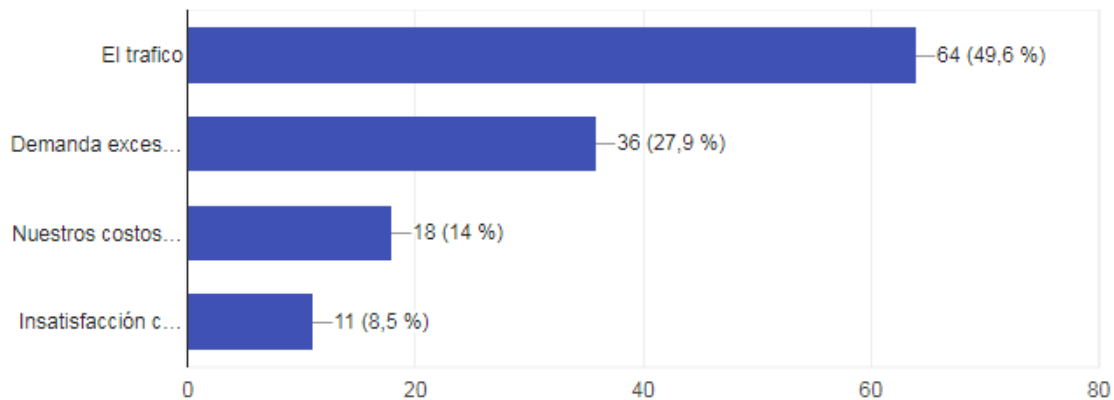
Fuente de elaboración propia, 2018

En la actualidad existe un mercado muy diverso en el cual existen más de 150 monedas electrónicas que no necesariamente tienen que ver con representación de billetes físicos es una tendencia que se maneja alrededor de todo el mundo dentro de esas podemos mencionar el bitcoin, en la actualidad el 46.2% indicaban que posiblemente podrían comercializar con monedas electrónicas eso quiere decir que estas empresas aún no cuentan con una plataforma de pagos en línea o es más no tienen métodos de pagos que le faciliten al cliente la compra esto ocasiona que pierdan un sector de mercado que está muy interesado las nuevas tendencias, el 16.9% del mercado indico que en definitiva no les interesa este mercado esto indica que posiblemente, si no innovan las empresas podrían llegar a salir del mercado con rapidez y de forma muy alentadora que el 36.9% de las personas encuestadas indicaron que sus empresas cuentan con plataformas establecidas acerca de comercializar con monedas virtuales, seguramente estas personas realizan sus transacciones de manera virtual llamados pagos en línea o transferencias entre bancos sin embargo se establece que estamos muy cerca de enfrentarnos a un mundo donde ya no se necesite específicamente la presencia física de monedas más bien el uso de monedas electrónicas acerca las plataformas de comercio que nuevamente impulsa al país a innovar.

Gráfica No. 14

10. ¿Qué factor es el que usted considera crucial que ha imposibilitado que todos sus clientes le visiten con frecuencia?

129 respuestas



Fuente de elaboración propia, 2018

El 49.6% de los encuestados indica que el tráfico es el motivo por el cual las personas le dejan de visitar con frecuencia, se puede tomar esto como un punto muy alentador para futuras generaciones y para futuros negocios ya que si se aprovecha ese 49.6% de personas que no fueron, dejaron de visitar y se maneja una plataforma como WhatsApp pedidos electrónicos o cierre de tratos y servicios al clientes a través de computadoras se pudiera estar maximizando las ganancias de las empresas de una forma increíble.

También que la demanda excesiva en horas picos toma una gran participación dentro esta encuesta ya que el 27.9% informa que la demanda excesiva los ocasiona perder clientes. Estas últimas dos variables podrían aumentar la rentabilidad de las empresas hasta un 60% siendo esto una forma adecuada al comercio electrónico y llegando a todos aquellos clientes que no pueden visitar los negocios en Guatemala, en la actualidad existen empresas que no tienen la capacidad de

respuesta para la capacidad de clientes que poseen es por eso que se han tenido que manejar pedidos a través de motoristas o envío desde cualquier parte del país como medios para poder solventar todas las solicitudes pero si se trabaja de la mano con las nuevas plataformas que ofrece la tecnología estas podrán aumentar su nivel de servicio. Se observó que el 8.5% de las personas indicaron que no les visitan por insatisfacción es esto es muy sencillo se puede solucionar con una capacitación, hacer un feedback de casos anteriores y solventar estos inconvenientes.

Trabajar con las nuevas plataformas de comercio ayuda a los empresarios a enfrentar los nuevos retos a los cuales son encaradas las empresas en Guatemala día con día. Es por eso que deben de estar totalmente orientados a estas plataformas que les permite tener contactos y capacidad de respuesta a un mayor número de personas de las cuales se manejan en la actualidad.

## **Capítulo 3**

### **Discusión y conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación**

Se dice que la tecnología tarde o temprano llegará a tomar un control total de nuestro mundo, esto puede ser una realidad absoluta o sencillamente un mito, cuando se ve un mundo globalizado y con necesidad de cambios constantes, se viene a mi mente ¿realmente se necesita esto? es por eso mismo que los análisis, que se podrán ver analizar e interpretar son completamente inéditos basados en la interpretación de instrumentos utilizados con el fin de prever los cambios a los cuales la industria empresarial se enfrenta.

La tecnología no es nada. Lo importante es que tengas fe en la gente, que sean básicamente buenas e inteligentes, y si les das herramientas, harán cosas maravillosas con ellas. Steve Jobs. (<https://www.lifeder.com/frases-de-tecnologia/>)

En la actualidad la tecnología aún es un tabú para muchas personas ya que no todos tienen el mismo alcance, esto es debido a que para acceder a la misma se debe contar con recursos no solo financieros que permitan alcanzar el acceso a internet, sino también de aparatos sofisticados que necesitan preparación, conocimiento y que la mayoría de las veces se desconoce en su totalidad o parcialmente ya que la misma, avanza de una forma veloz y es casi imposible estar completamente actualizados

Cómo se ve en la industria empresarial llega a ser todavía un tabú ya que se puede observar en los datos obtenidos por los gerentes, directivos y personas de altos medios que aún sus empresas no están incursionando en la totalidad en la tecnología y en las nuevas plataformas de comercio, para las empresas en la actualidad todo debe de generar beneficios económicos que atraigan más inversionistas y generar una mayor rentabilidad para los accionistas y dueños de sus empresas, sin embargo, consideramos que nuestro mercado actualmente se encuentra susceptible ya que puede existir una era totalmente innovadora que llene todas esas expectativas de las nuevas generaciones que serán económicamente activas muy pronto.

Las gráficas que se presentaron son únicamente un pequeño fragmento acerca de los verdaderos retos y desafíos que las empresas se enfrentan ya que los clientes y consumidores constantemente cambian sus hábitos de compra y muchos de ellos impulsados no solamente por la oferta sino por la accesibilidad y la practicidad de lo que se adquiera.

Como bien sabemos desde la plataforma de pagos en línea hasta las compras por internet no están al alcance de todas las personas ya que las generaciones pasadas fueron constituidas a través de métodos antiguos, sin embargo, las futuras generaciones y para las actuales la tecnología es única y exclusivamente una herramienta ya no es un lujo.

En base a la recopilación de datos obtenidos, se ve qué las empresas observan con absolutos ojos de positivismo las nuevas plataformas de comercio no solamente a la tecnología sino las herramientas que proporciona la misma para comercializar.

Así como las personas encuestadas indicaron que aún no se ha explotado en su totalidad el comercio electrónico en Guatemala. Considero que las empresas locales deben de ir adaptando sus productos y servicios para todas las edades a través de la tecnología haciéndolo de una forma más práctica, simple y fácil, se deben de crear plataformas donde se tenga acceso a una conexión de datos disponibles donde la mayoría de personas puedan contactar a su empresa sin estar sujetos al acceso con el internet.

Las nuevas plataformas de comercio son realmente interesantes ya que permiten que todo sea más fácil, se ahorra más tiempo y se maximizan los recursos que se tienen, al mismo tiempo el uso de estas plataformas amenaza de forma muy agresiva los puestos de trabajo.

De la misma forma se considera totalmente fundamental que las generaciones tanto pasadas como presentes y futuras puedan incursionar en el ámbito de la tecnología. Para así maximizar los recursos con los que se cuentan en la actualidad y su aprovechamiento cada vez sea mayor y de igual forma sea alentador para que todo el comercio y lograr que sea más justo y transparente con mayores oportunidades y selecciones de compra.

### 3.2 Hallazgos y análisis general.

Uno de los datos más interesantes que se pudo obtener en esta investigación es acerca de ¿cuál es el mejor canal de compra en la actualidad? parece muy interesante que a pesar de que no todas las empresas de los colaboradores entrevistados estén totalmente interesadas en competir en mercados electrónicos las personas incluidas dentro de su organización consideren que el mejor canal de compra en la actualidad es el internet.

Esto debido a que cada vez son más las personas que se conectan a un mundo más globalizado en donde buscan satisfacciones que solamente las puede proporcionar un mercado electrónico.

Otro de los hallazgos más interesantes fue, en donde se estaba interesado en conocer si consideran que el comercio electrónico era fundamental para llegar a todos los mercados de la ciudad de Guatemala, se obtuvo un dato de más del 71% de personas que indicaron que es totalmente fundamental, esto además de contestar la incógnita, si verdaderamente consideran que es indispensable incursionar en el comercio electrónico cada vez más, contestaron sobre la necesidad latente que existe en competir, que las empresas tengan la capacidad de diversificación y no únicamente de sectorización ya que la mayoría de veces dejan de vender o alcanzar sus objetivos por estar en una zona de confort, se considera que es totalmente fundamental que las empresas tengan una expansión masiva a través de la tecnología y no sólo pensar que las oportunidades de crecimiento se limitan únicamente al mercado nacional, puede y se tiene la capacidad de convertirse en un país exportador de los productos y servicios a nivel internacional esto utilizando como medio principal las nuevas plataformas de comercio.

La limitante en tiempo es además un factor que amenaza día con día a los guatemaltecos es por eso que la información obtenida en esta última pregunta es de gran importancia para todas las empresas que aún no estén decididas en incursionar en el comercio electrónico, se puede observar que uno de los factores que imposibilitan que sus clientes les visiten con frecuencia es el tráfico.



Este es un punto a favor de toda aquella empresa que quiera maximizar sus ventas y evitar perder clientes, las empresas guatemaltecas pueden visitar hasta la puerta de su casa oficina o incluso en otro negocio donde le sea requerido su producto o servicio si saben administrar de forma correcta las necesidades de sus consumidores, es por eso que se debe perder el miedo hacia la plataforma que le permitirá crecer de forma impresionante. Es en este punto en donde se analizan empresas de gran éxito donde sus operaciones y pedidos no se detienen las 24 horas del día y únicamente son atendidas y recibidas por ordenadores que las administran y son despachadas posteriormente.

Esta investigación arroja datos muy interesantes. Hasta cierto punto se pudo únicamente terminar de confirmar algo que para nosotros es una realidad en la cual las empresas ya se enfrentan, se consideró que es totalmente fundamental que todas las empresas cada día sean más innovadoras que ofrezcan mejores productos y servicios.

Pero es totalmente incondicional que tenga un acceso directo donde el cliente puede sentirse con un servicio personalizado y sus niveles de satisfacción aumentan sin necesidad de estar presencialmente frente a alguien que les atienda. Las nuevas plataformas de comercio no solamente invitan a las empresas a seguir avanzando, sino que modifican toda su estructura como vemos que cada vez son más las empresas que manejan plataformas, por ejemplo, de WhatsApp pedidos a través de Facebook o incluso reclamos quejas o sugerencias.

Plataformas como Uber, eBay, Amazon y algunas otras plataformas que son totalmente electrónicas hasta antes de año 2000 no existían pero ahora son plataformas que son usadas a gran escala y dejan altos márgenes de ganancia, plataformas como Facebook crea acceso para Facebook business o WhatsApp business en donde sectorizan a las personas según sea la necesidad de comercialización esto únicamente informa la verdad absoluta, las empresas para que en la actualidad puedan ser altamente competitivas deben de estar en el comercio electrónico.

En la actualidad la administración de empresas enseña cómo maximizar los recursos al igual que administrar una estructura física como tal, pero a través de esta investigación se puede conocer cuáles son los principales puntos de mejora que todo comerciante debe tener acerca del tabú que

conlleven las plataformas de comercio y en los cuales se puede considerar oportunidades de mejoras para su empresa.

Se considera que el vender verduras en un comercio electrónico no es funcional pero qué tal si las amas de casa, los hoteles, restaurantes en lugar de hacer largas filas en un mercado o incluso llegar a un mercado totalmente saturado, existiera la posibilidad de que se hiciera su compra anticipadamente y si bien es cierto pudieran pasarlo a traer al regresar de su trabajo o bien que lo llevaran a la puerta de su casa, empresa o negocio dejaría de ser un tabú, cuando se vieran los altos márgenes de ganancias que se pueden obtener al únicamente utilizar una plataforma que les permita hacer la vida más fácil y aprovechar el tiempo con los familiares o en hobbies que las personas deseen sin necesidad de inmiscuirse en un mundo cada vez más saturados y con menos visibilidad de lo que realmente se quiere. Así como los pioneros en la materia en los supermercados Paiz y Walmart que ya se pueden hacer los pedidos por teléfono y sólo pasar a recogerlo.

### 3.3 Conclusiones

En definitiva, se puede concluir que las empresas deben de estar en constantes mejoras ya que en la actualidad estamos en un comercio de cambios en donde cada vez es mayor los niveles de exigencia de los consumidores. Es por eso que las empresas deben de estar en un flujo de adaptabilidad a las nuevas plataformas de comercio enfocándose en la mejora continua con el fin de satisfacer y prevalecer en el mercado.

Las presiones a las que el país está sometido nos impulsan a que cada vez sean más los cambios a los que el comercio se deben de ir enfocando, los mismos no pueden ser relacionados únicamente a generar ganancias ya que las empresas deben de aprender a cuidar el mercado y si lo logran los mismo consumidores cuidaran de ellos.

No es permitido que la industria empresarial guatemalteca no realice cambios innovadores ya que si no se cuida parte del comercio nacional que se tiene con facilidad una empresa multimillonaria aprovecharía las vías de desarrollo con las que cuenta nuestro país.

Se concluye que los clientes internos son de gran importancia para el desempeño profesional en las organizaciones, son ellos los que viven el día a día y pueden brindar información muy útil para aumentar la rentabilidad de la empresa.

Lo importante en la industria es centrarse en la innovación y como herramienta se debe de utilizar la tecnología, ahora es el momento de emprender y hacerle cada día más fácil la vida a los clientes y consumidores, la tendencia más grande en la actualidad es la conexión a través de un mundo unificado es por eso que se debe utilizar esta herramienta para estar cada vez más cerca de nuestros clientes y formar así lazos de fidelización.

## Referencias

1. Kawasaki, G. (2008). *El Arte de Empezar*. España: Ilustrae.
2. Mejia Llano, J. C. (2013). *La guia del Community Manager*. España: Anaya Multimedia.
3. Rodriguez Ardura, I. (2014). *Marketing digital y comercio electronico*. Piramide.
4. Sandoval, J. (2017). Alexander Graham Bell se quedó con la gloria de haber inventado el teléfono. En J. Sandocal, *LA EPOPEYA DE HOMBRE EL GENIO Y LOS INVENTOS* (pág. 112). España: Freeditorial.
5. Sandoval, J. (2017). *LA EPOPEYA DE HOMBRE EL GENIO Y LOS INVENTOS*. España: Freeditorial.

## **Anexos**

Universidad Panamericana  
Facultad de Ciencias Económicas

Investigación: Retos y desafíos que enfrentan las empresas locales ante los cambiantes hábitos de compra del mercado generado por las nuevas plataformas de comercio.

Investigador: Kevin Mazariegos

## CUESTIONARIO

**Objetivo:** Determinar si la tecnología influye en los hábitos de compra en la sociedad guatemalteca.

**Fecha de la aplicación del cuestionario:** \_\_\_\_\_

---

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una “x” la opción que más se acerque a su experiencia en esta institución.

---

1. ¿Cómo líder corporativo cual considera usted que es el mejor canal de compra en la actualidad?

- a) Internet
- b) venta directa
- c) En el punto de venta/negocio.

2. ¿Con cuál de las siguientes opciones considera usted que su empresa está lista para competir, seleccione la más apropiada?

- a) Ventas por internet
- b) Ventas personalizadas
- c) Ventas al por mayor

3. ¿Considera que su empresa está preparada para un giro de negocio cómo?

- a) E-commerce
- b) ventas por Facebook
- c) ventas por Instagram

4. ¿Cuál es la mejor herramienta digital social que en la actualidad utiliza su empresa para comercializar producto y/o servicio?

- a) Facebook
- b) Página exclusiva
- c) Instagram
- d) WhatsApp pedidos
- e) Pinterest

5. ¿Qué tipo de servicios son las que usted observa más que sus clientes necesitan?

- a) Rapidez
- b) Buen servicio
- c) Calidad
- d) Simultáneas

6. ¿Cuántas veces al día su empresa es contactada por internet?

- a) 1-10
- b) 10-50
- c) 50 en adelante

7. ¿En la escala de 1 a 5 Considera que el comercio electrónico es fundamental para poder llegar a todos los mercados en la ciudad de Guatemala?



8. ¿Considera que la rentabilidad de su empresa ha aumentado o podría seguir aumentando si se utiliza el comercio electrónico de una forma penetrante?

Si es necesario

Si ha aumentado la rentabilidad

Hasta el momento no he logrado alcanzar las metas

9. ¿Su empresa está lista para poder comercializar con monedas electrónica?

- a) En definitiva, no nos interesa.
- b) Posiblemente podríamos comercializar.
- c) Contamos ya con una plataforma establecida

10. ¿Qué factor es el que usted considera crucial que ha imposibilitado que todos sus clientes le visiten con frecuencia?

- a) El trafico
- b) Demanda excesiva en horas pico
- c) Nuestros costos son altos
- d) Insatisfacción con nuestro servicio al cliente



# ANEXO

