

ORIGINAL

Consulting and advising business startups

La consultoría y asesoría de las startup de negocios

Urbina Molina Piero Jesús¹ , Ana Julia Guillén² , Mercedes B. Blanco³ , Estela Hernández-Runque⁴ 

¹Magister en Sistemas de la Calidad. Venezuela.

²Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela

³Universidad de Carabobo. Venezuela.

⁴Universidad de Carabobo. Venezuela.

Citar como: Piero Jesús UM, Guillén AJ, Blanco MB, Hernández-Runque E. Consulting and advising business startups. Management (Montevideo). 2024; 2:141. <https://doi.org/10.62486/agma2024141>

Enviado: 04-02-2023

Revisado: 13-05-2024

Aceptado: 16-08-2024

Publicado: 17-08-2024

Editor: Misael Ron 

ABSTRACT

Startups are recently established companies, which are mainly based on selling products and/or services through information and communication technologies. They are companies that differ from others in that they have fairly small costs compared to their profits and that also tend to develop significantly. The objective of this investigation was to study the organizations that provide startup consulting and advice to Venezuelan entrepreneurial companies. A qualitative, case study-type investigation was carried out with the support of documentary research, for which 17 experts who work in three organizations that advise startup companies were interviewed. It was determined that the organizations studied converge in that all the experts are specialists in technology, financial, legal aspects, marketing, business models, likewise, the organizations studied specify mission and reasons for undertaking. It was concluded that each institution advises these ventures from its experience and the dynamics of the market that is present, therefore it is recommended to propose lines of action or guidelines, such as financing, technology, marketing, values, among others.

Keywords: Consulting and Advisory Service; Business Entrepreneurship; Quality System.

RESUMEN

Las startup son empresas de reciente data, que se basa principalmente en vender productos y/o servicios a través de las tecnologías de la información y la comunicación. Son empresas que discrepan de otras por tener costos bastante pequeños, en comparación con sus ganancias y que además suelen desarrollarse de modo significativo. El objetivo de esta indagación fue estudiar las organizaciones que realizan consultoría y asesoría de startups a empresas de emprendimientos venezolanos. Se realizó una investigación cualitativa, tipo estudio de caso con apoyo de la investigación documental, para lo cual se entrevistó a 17 expertos que se desempeñan en tres organizaciones que asesoran este tipo de empresas. Se pudo determinar que las organizaciones estudiadas, convergen en que todos los expertos son especialistas en tecnología, aspectos financieros, legales, mercadeo, modelos de negocios, asimismo, las organizaciones estudiadas puntualizan misión y motivos para emprender. Se concluyó, que cada institución asesora estos emprendimientos desde su experiencia y la dinámica del mercado que esté presente, por ello se recomienda, plantear líneas de acción o directrices, como financiamiento, tecnología, mercadeo, valores, entre otros.

Palabras clave: Servicio de Consultoría y Asesoría; Emprendimiento de Negocio; Sistema de la Calidad.

INTRODUCCIÓN

En el mundo de hoy tan convulsionado y evolucionado constantemente, a pesar de las crisis que afectan a la sociedad en general, cada día surgen nuevas empresas para ofrecer sus productos y servicios en distintos sectores como el agrícola, el de las telecomunicaciones, la energía, entre otros.^(1,2) Sin embargo, muchas de ellas tienen una particularidad que la diferencia del resto: aplican el potencial de las tecnologías de la información y comunicación en su negocio. Estas son las conocidas como startups, son empresas que gracias a su modelo de negocio escalable y al uso de las nuevas tecnologías, tiene grandes posibilidades de crecimiento. Esta tipología empresarial está ganando fuerza en los últimos años. Los tiempos que corren son muy distintos a los de años atrás.^(3,4,5)

Los negocios han cambiado y su forma de hacerlos también, se tienen presente ciertos aspectos que antes no eran tan considerados como: el medioambiente, los clientes, la sociedad. Las necesidades de los clientes se escuchan con mayor atención porque sus problemas no resueltos representan grandes oportunidades para llevar a cabo emprendimientos.^(6,7,8) Todo esto conlleva a que surjan nuevos modelos de gestión ante las nuevas necesidades de la sociedad como son los startups. Las mismas, son diferentes a las empresas y emprendimientos tradicionales y actualmente, en el mundo, hay gran presencia de ellas,^(1,9,10) por ejemplo, aquellas que se dedican a las finanzas, conocidas como startups fintech, en América pasaron de casi 5700, en el año 2018, a más de 10700 a finales del 2023, seguido de el conjunto de startups fintech de Europa, Oriente Medio y África, con más de 9300 empresas.^(11,12,13,14,15)

De manera que, en Venezuela esta tendencia se ha mantenido, durante los últimos 10 años. Según estudios realizados por instituciones educativas en venezolanas, desde el 2003 hasta 2012, entre el 18 % y el 20 % de los venezolanos mayores de edad están iniciando un nuevo negocio. Otro dato importante, que vale la pena mencionar es que el porcentaje de emprendimientos que superan los tres años y medio está alrededor del 1 % o del 1,5 %. Es decir, tienes 20 % de personas emprendiendo, sin embargo, sólo 1,5 % de personas con negocios con más de tres años y medio establecidos.^(16,17,18) Lo cual evidencia una brecha entre los que nacen y los que se mantienen en el tiempo después de los 3,5 años.^(19,20,21)

De manera que, debido al corto tiempo que suelen mantenerse la mayoría de los emprendimientos en Venezuela, una de las debilidades más abrumante es la formación adecuada para cada negocio y la organización de estos. En tal sentido, algunas universidades han tomado la iniciativa de extender cursos para contribuir con ellos en su formación. Además de guiarlos y orientarlos desde la calidad con la norma ISO 9001:2015. Esta es una norma internacional que establece los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión para garantizar la calidad del servicio o producto en cualquier empresa, independientemente del tamaño de la misma o de su proceso productivo.⁽⁵⁾

Es así, que esta norma, se centra en todos los elementos con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar desde la calidad de sus productos o servicios. Para lograr que el negocio perdure, además de la formación y orientación adecuada, sobre todo para orientar y probar la idea de negocios e ir la ajustando si es necesario. Por ello, este artículo se centra en Estudiar las organizaciones que orientan y asesoran estos emprendimientos, con ello se abrirá un abanico de posibilidades para configurar un modelo de calidad para el asesoramiento de estos emprendimientos de nueva data.

MÉTODO

La investigación estuvo enmarcada dentro de la investigación cualitativa, tipo estudio de caso con apoyo de la investigación documental. El estudio se realizó en tres organizaciones, del sector educativo universitario que asesoran emprendimiento en Venezuela, se realizó una entrevista estructurada a través de un guion de entrevista a 17 expertos que laboran en dichas instituciones de educación superior, no se establecieron criterio de escogencia pues, éstos informantes fueron accesibles.

Asimismo, se realizó una búsqueda en las bases de datos, Redalyc, Scielo, Doaj, Latindex y Google Académico, Scopus, Scimago, Revisión de Webgrafía y Repositorios Digitales y filtrándose la información tomando en cuenta artículos científicos en idioma español, principalmente, y las palabras clave: Startup, emprendimiento, asesoría, modelos de calidad. Con la finalidad de orientar las categorías o palabras claves cotejadas en las fichas. Es de hacer notar que esta investigación, es el principio del estudio de estos emprendimientos y de acuerdo a su enfoque se seguirá indagando para orientar ontológicamente estas organizaciones. Desde esta perspectiva, el objetivo de esta indagación fue estudiar las organizaciones que realizan consultoría y asesoría de startups a emprendimientos venezolanos.

RESULTADOS

Con el fin de realizar el diagnóstico de la situación de las organizaciones que brindan servicios de consultoría de startup a emprendimientos venezolanos, en la figura 1 se describen particularidades como el rol y el área de especialidad de cada experto. Visualizándose que los 17 expertos de las empresas estudiadas son mentores/ especialistas, además, están especializados en tecnología, aspecto financiero, mercadeo modelos de negocios.

Tabla 1. Particularidades de los expertos de las Instituciones estudiadas

Experto	Rol	Área de Especialidad
1	Mentor y Especialista	Inteligencia artificial y tecnología. Transformación digital y modelos de negocio innovadores.
2	Especialista	Finanzas para emprendedores.
	Mentor y Especialista	Diseño de productos digitales. Validación de modelos de negocio.
3		Apoyo en el proceso de búsqueda de fondos (Capital semilla).
		Operaciones.
4	Mentor y Especialista	Planificación estratégica, finanzas y mercadeo para emprendedores.
5	Mentor y Especialista	Aspectos financieros del emprendimiento.
6	Especialista	Aspectos contables. Operaciones.
7	Especialista	Aspectos legales y tributarios.
8	Mentor y Especialista	Mercadeo, innovación y emprendimiento. Modelos de negocio.
9	Especialista	Aspectos legales del emprendimiento.
10	Especialista	Aspectos organizacionales y recursos humanos.
11	Mentor y Especialista	Emprendimientos sociales, aspectos organizacionales y recursos humanos.
12	Mentor y Especialista	Finanzas y modelos de negocio.
13	Mentor y Especialista	Finanzas, capital de riesgo, datamining, simulación de negocios y modelos de negocio.
14	Mentor y Especialista	Mercadeo y mercadeo digital, Modelos de negocio, Operaciones.
15	Mentor y Especialista	Aspectos organizacionales, modelos de negocio y recursos humanos. Operaciones.
16	Mentor y Especialista	Mercadeo y ventas. Modelos de negocio.
17	Mentor y Especialista	Finanzas y planificación. Networking.

Tabla 2. Categorías para el asesoramiento a empresas emprendedoras venezolanas

Categorías para el asesoramiento emprendedores	Institución 1	Organizaciones Institución 2	Institución 3
Misión	Consolidar, acelerar y promocionar los modelos de negocios rentables, escalables y replicables	Transformar ideas en empresas sustentables e innovadoras	Incubadora de negocios
Motivos para emprender	Oportunidad de negocios Necesidad Desde un oficio del emprendedor	Oportunidad de Negocio Oportunidad de Crecimiento Económico Impactar de forma positiva en su entorno	Oportunidad de Negocio Búsqueda de sueños Búsqueda de libertad
Competitividad y riesgo	Orientados hacia la satisfacción del cliente Riesgo, orientado desde la norma ISO 9001 (2015) Fundación BBVA	Orientados hacia la satisfacción del cliente Riesgo, orientado desde la norma ISO 9001 (2015) Babson College,	Orientados hacia la satisfacción del cliente Riesgo, orientado desde la norma ISO 9001 (2015)
Alianzas estratégicas nacionales e Internacionales	Provincial, Italtbank, FUNDES Latinoamérica, PepsiCo Venezuela	Harvard Business School, Banco Interamericano de Desarrollo con experticia en diversas líneas de	Academia Wayra Especializados en distintas áreas como diseño de productos digitales y validación de modelos de negocio.

Red de mentores	Su red de mentores orientados hacia la oportunidad de negocios	investigación y de trabajo como diseño de modelos de negocios y emprendimientos	
Principales servicios que presta	Acompañamiento: Modelo PIAP (Preincubadora, incubación, aceleración y post aceleración) Asesorías.	Mentoría	Mentoría. Apoyo en acceso a capital semilla y fuentes de financiamiento. (Fondos, aceleradoras y multilaterales)

En la tabla 2, se realizó una compilación de las categorías para el asesoramiento a las empresas emprendedoras venezolanas, desde donde se puede observar que los expertos se encuentran asesorando desde las siguientes categorías: Misión, motivos para emprender, competitividad, alianzas estratégicas, red de mentores y servicios que prestan. Este sondeo se realizó a partir de las vivencias, experiencias, de dichos expertos lo cual se consideró relevante.

Bajo este contexto y luego de realizar el diagnóstico a las organizaciones que prestan los servicios de consultoría para estas empresas, se procedió a identificar los elementos clave de estos servicios, enmarcados en la gestión de la calidad, así como considerar el propósito o la naturaleza de los servicios, es decir, orientados a startup de negocio. También se extrajeron de las fichas, aspectos que fueron considerados por los investigadores, que pudieran discurrir para conformar un sistema integrado de la calidad en cuanto a la prestación del servicio y asesoría, se considera basado en la Norma Internacional, como se observan en la tabla 3.

Tabla 3. Elementos clave de la gestión de la calidad y las directrices o lineamientos que lo integran para las startup

Cláusula	Factores clave	Elementos
4	Contexto de la organización	Comprensión de la organización y de su contexto. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
5	Liderazgo	Liderazgo y compromiso Política Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
6	Planificación	Acciones para abordar riesgos y oportunidades Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos Planificación de los cambios.
7	Apoyo	Recursos Competencia Toma de conciencia Comunicación Información documentada.
8	Operación	Planificación y control operacional Requisitos para los productos y servicios Diseño y desarrollo de los productos y servicios Control de los procesos, productos y servicios suministrados Producción y provisión del servicio Liberación de los productos y servicios Control de las salidas no conformes.
9	Evaluación del desempeño Control y seguimiento	Seguimiento, medición, análisis y evaluación Auditoría interna Revisión por la dirección.
10	Mejora	Generalidades No conformidad y acción correctiva Mejora continua.
11	Norma Internacional ISO 9001-2015	Financiamiento, Educación, Tecnología, política, apertura de mercado, infraestructura, cultura, valores.

CONCLUSIONES

Se pudo concluir que cada organización promueve el emprendimiento desde la cultura e innovación, la fomenta y estimula con enfoques particulares, emprendimiento con enfoque de responsabilidad social mediante la consolidación de emprendimientos sociales, También se promueve el desarrollo de modelos de negocio de base tecnológica a través del desarrollo de habilidades gerenciales, estratégicas y de innovación, además se estimula y desarrolla la capacidad emprendedora para la generación de modelos de negocio orientados a la rentabilidad, escalabilidad y el desarrollo de microempresas.

Por otro lado, el principal impulsor de los emprendimientos asesorados por las tres (03) organizaciones es la oportunidad, debido a que son producto de un proceso estructurado, soportado en el análisis y en la investigación del mercado, que busca proponer una solución innovadora y desarrollados por equipos multidisciplinarios, como estudiantes y profesionales que se complementan a nivel de conocimientos, habilidades y experiencias, para desarrollar su iniciativa de negocio. En lo referente a los elementos clave en el ámbito de la gestión de la calidad se decidió utilizar el marco establecido en el sistema de gestión de la calidad bajo los lineamientos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, debido a que es el estándar de mayor aceptación y de carácter global, además de reconocer la creciente importancia del sector servicios, así mismo vincula el enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en el riesgo, lo cual permite un diseño del sistema de gestión de la calidad robusto y consistente.

Después de los hallazgos encontrados, se puede orientar el modelo de gestión de la calidad para estas organizaciones de nueva data, como son las startup, de manera que sea un avance para estas organizaciones, ya que estos emprendimientos, se caracterizan por su poco tiempo en el mercado, en tal sentido, las sugerencias orientadas al modelo de gestión, pueden solucionar problemas del entorno y estar a la vanguardia, para contribuir a la consolidación de la calidad de vida de los ciudadanos e impactar en la economía del país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ries, E. El método Lean Startup: Cómo crear empresas de éxito utilizando la innovación continua. Barcelona, España. Ediciones Deusto; 2011.
2. Jacinto-Alvaro J, Casco RJE, Macha-Huamán R. Social networks as a tool for brand positioning. *Edu - Tech Enterprise* 2024;2:9-9. <https://doi.org/10.71459/edutech20249>.
3. Fidel WWS, Cuicapusa EEM, Espilco POV. Managerial Accounting and its Impact on Decision Making in a small company in the food sector in West Lima. *Edu - Tech Enterprise* 2024;2:8-8. <https://doi.org/10.71459/edutech20248>.
4. Estrada MRM, Estrada ESM. Ethnic ecotourism: an alternative for the environmental sustainability of the Rancheria River delta, La Guajira. *Multidisciplinar (Montevideo)* 2024;2:103-103. <https://doi.org/10.62486/agmu2024103>.
5. Rodríguez. Emprendimiento Venezolano: mucho entusiasmo, pero falta formación. (Internet), España. Actualidad Laboral. (S/F). (Consultado 13 junio 2024). Disponible en: <https://www.iesa.edu.ve/iesa-al-dia/2014-marzo-31/1774=emprendimiento-venezolano-mucho-entusiasmo,-pero-falta-formacion>
6. Vargas OLT, Agredo IAR. Active packaging technology: cassava starch/orange essential oil for antimicrobial food packaging. *Multidisciplinar (Montevideo)* 2024;2:102-102. <https://doi.org/10.62486/agmu2024102>.
7. Zapata EMJ. Evolution of the relationship between gentrification and urban planning. *Gentrification* 2024;2:51-51. <https://doi.org/10.62486/gen202451>.
8. Fazio, BR, & Puebla, PL. Startups. La nueva manera de hacer negocios. (Tesis de pre-grado). Argentina: Universidad Nacional de Cuyo; 2022. Disponible en: <https://www.udocz.com/apuntes/319357/startupslanuevamaneradehacernegocios>
9. Martínez BCL. Expanded mapping: the case of collaborative research with children from the El Morro neighborhood, Soledad de Graciano Sánchez, S.L.P. *Gentrification* 2024;2:44-44. <https://doi.org/10.62486/gen202444>.
10. Baena-Navarro R, Serrano-Ardila L, Carriazo-Regino Y. Innovative model for the integration of ICTs in rural environmental education: towards a sustainable pedagogy. *Southern Perspective / Perspectiva Austral* 2024;2:35-35. <https://doi.org/10.56294/pa202435>.

11. Rodríguez MAG, Lesmes DDM, Castillo VS. Identification of rural contexts associated with cane cultivation Panelera: Santa Rita farm, Vereda Aguas Claras, Municipality of Albania, Caquetá. Southern Perspective / Perspectiva Austral 2024;2:24-24. <https://doi.org/10.56294/pa202424>.
12. Auza-Santiváñez JC, Díaz JAC, Cruz OAV, Robles-Nina SM, Escalante CS, Huanca BA. Gamification in personal health management: a focus on mobile apps. Gamification and Augmented Reality 2024;2:31-31. <https://doi.org/10.56294/gr202431>.
13. Romero, D., Sánchez, S. y Ávila, M. Inestabilidad, riesgo e incertidumbre Escenario para emprender en Venezuela. Revista Emprendimiento e Innovación Empresarial (In-ternet), 2018. 1 (1), 35-40. <http://regyo.bc.uc.edu.ve/v4n8/v4n82020.pdf>
14. Castillo VS, Cano CAG. Gamification and motivation: an analysis of its impact on corporate learning. Gamification and Augmented Reality 2024;2:26-26. <https://doi.org/10.56294/gr202426>.
15. Valle GPC do, Arcieri S. Prevalence of multidrug-resistant microorganisms in patients admitted to the intensive care unit. South Health and Policy 2024;3:118-118. <https://doi.org/10.56294/shp2024118>.
16. Pacheco AA, Sabattini AC. Impact of contrast agents on renal function: A systematic review. South Health and Policy 2024;3:121-121. <https://doi.org/10.56294/shp2024121>.
17. Cuentas JAA, Bernedo-Moreira DH. Multisensory Design in Education: How Architecture Enhances the Learning Experience. Land and Architecture 2024;3:104-104. <https://doi.org/10.56294/la2024104>.
18. Gutierrez JHA, Torres CEG, Mejia CAO, Gastelo SXF. Improving thermal comfort in educational environments: an innovative approach. Land and Architecture 2024;3:103-103. <https://doi.org/10.56294/la2024103>.
19. International Organization for Standardization. Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001); 2015. Ginebra: Secretaría Central de ISO. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
20. Rondón GFA, Vega JAO, Londoño A del PM, Rocha JHO. Integral optimization of the Quebrada La Honda water supply system: social and financial impacts in Villaviciencio, Meta. Environmental Research and Ecotoxicity 2024;3:11-11. <https://doi.org/10.56294/ere202211>.
21. Quispe LEA, Cuentas JAA, Bernedo-Moreira DH. Bioclimatic Architecture: A Holistic Approach to Sustainability in Design. Environmental Research and Ecotoxicity 2024;3:101-101. <https://doi.org/10.56294/ere2024101>.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron ningún tipo de financiación para la realización de esta investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Urbina Molina Piero Jesús, Ana Julia Guillén, Mercedes B. Blanco, Estela Hernández-Runque.

Curación de datos: Urbina Molina Piero Jesús, Ana Julia Guillén, Mercedes B. Blanco, Estela Hernández-Runque.

Análisis formal: Urbina Molina Piero Jesús, Ana Julia Guillén, Mercedes B. Blanco, Estela Hernández-Runque.

Investigación: Urbina Molina Piero Jesús, Ana Julia Guillén, Mercedes B. Blanco, Estela Hernández-Runque.

Metodología: Urbina Molina Piero Jesús, Ana Julia Guillén, Mercedes B. Blanco, Estela Hernández-Runque.

Administración del proyecto: Urbina Molina Piero Jesús, Ana Julia Guillén, Mercedes B. Blanco, Estela Hernández-Runque.

Software: Urbina Molina Piero Jesús, Ana Julia Guillén, Mercedes B. Blanco, Estela Hernández-Runque.

Supervisión: Urbina Molina Piero Jesús, Ana Julia Guillén, Mercedes B. Blanco, Estela Hernández-Runque.

Validación: Urbina Molina Piero Jesús, Ana Julia Guillén, Mercedes B. Blanco, Estela Hernández-Runque.

Visualización: Urbina Molina Piero Jesús, Ana Julia Guillén, Mercedes B. Blanco, Estela Hernández-Runque.

Redacción - borrador original: Urbina Molina Piero Jesús, Ana Julia Guillén, Mercedes B. Blanco, Estela Hernández-Runque.

Redacción - revisión y edición: Urbina Molina Piero Jesús, Ana Julia Guillén, Mercedes B. Blanco, Estela Hernández-Runque.