



Modelo de Negocios para la apertura de bufete “Visión Legal”, para
la zona de Tegucigalpa en Materia Civil”

“Business Model for the opening of a law firm “Visión Legal”, for the area of
Tegucigalpa in Civil Matters”.

Hernández, López, Idalia, Melania, 2022, Milímetro: “Modelo de Negocios Para Apertura de Bufetes “Visión legal” para la zona de Tegucigalpa en Materia Civil”, Revista Técnico-Científica, Milímetro Universidad Politécnica de Ingeniería, Volumen IX, PP: 18-36

Fecha de Recepción: febrero 14 2022

Fecha de Aceptación: marzo 14 2022

Modelo de Negocios para la apertura de bufete “Visión Legal”, para la zona de Tegucigalpa en Materia Civil

Business Model for the opening of a law firm “Visión Legal”, for the area of Tegucigalpa in Civil Matters.

Idalia Melania Hernández López

Resumen

El modelo de negocios para la apertura de bufete “Visión Legal”, para la zona de Tegucigalpa en materia civil, con lleva realizar un estudio de mercado que identifique el nivel de demanda potencial, modelo de la oferta y precio del servicio. Así mismo determinar las necesidades de recursos materiales, humanos y económicos que necesita la empresa para ser autosustentable en sus operaciones a través del desarrollo del estudio financiero que determine el escenario que genere la mayor rentabilidad para el negocio. Esta Investigación se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo que implica el uso de técnicas de recolección que expresan porcentualmente patrones de comportamiento de la población en estudio, en la ciudad de Tegucigalpa.

Palabras Claves: Plan de negocio, Estudio financiero, Derecho, Gestión de calidad, Bufete legal.

Abstract

The business model for the opening of the “Vision Legal” firm for the Tegucigalpa area in civil matters, with carries out a market study that identifies the level of potential demand, supply model and price of the service. Also determine the material, human and economic resource needs that the company needs to be self-sustainable in its operations through the development of the financial study that determines the scenario that generates the greatest profitability for the business. This research is conducted under the quantitative approach that involves the use of collection techniques that express percentage behavior patterns of the population under study, in the city of Tegucigalpa.

Keywords: Business plan, financial study, Law, Quality management, Law firm.

1. Introducción

La presente investigación se relaciona, con el diseño de un Modelo de negocio para medir el nivel de rentabilidad y efectividad que se obtendrá con la apertura en la ciudad de Tegucigalpa un bufete o despacho legal

Se comienza a definir en el capítulo I la situación problemática acerca de la necesidad de la apertura de un bufete ya que en Honduras fue uno de los países que se vio afectado por el COVID-19, situación que ha hecho emprender a gran parte de la población.

En el capítulo II, se define un modelo y plan de negocios como es un documento en el que se bosqueja la idea básica que fundamenta una empresa y se describen consideraciones relacionadas con su puesta en marcha. En lo fundamental es un proceso continuo y solo en segundo término el medio para llegar a un producto o resultado final. A pesar de las medidas de contención del COVID-19, o la conocida nueva realidad pueden llegar a afectar en mayor o menor grado la viabilidad de muchas micro y pequeñas empresas formales. Principalmente en el rubro del derecho en Honduras, ser un profesional del derecho se ha convertido en un gran reto, la abogacía simboliza una responsabilidad titánica y selectiva.

En el capítulo III y IV, se define y estudia a la población potencial de usuarios para la contratación de servicios legales. Aplicando el instrumento de investigación de campo la “encuesta”.

Finalmente, en el capítulo V, se describe el modelo de negocios aplicado a Bufete “Visión Legal”, conteniendo un plan de marketing con estrategias respectivamente para este rubro, un estudio técnico y financiero sobre las necesidades de inversión y establecimiento del mismo.

Hablará sobre los posibles mantenimientos para estos pavimentos.

En el capítulo seis se presentan los respectivos cuadros comparativos de ambos pavimentos.

2. Justificación

En la actualidad es evidente la problemática que se ha generado por las fuertes crisis que han azotado como consecuencias a el mercado laboral de todos los rubros; según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estimo que para final de año 2020 la cifra del desempleo mundialmente será significativamente más alta que la previsión inicial de la OIT, de 25 millones de desempleados. (OIT O. I., 2020).

El pueblo hondureño, a pesar que se ha visto que en condiciones difíciles, muchas personas y empresas se han sumado a la generación de empleos, como ser las secretarías de trabajo y seguridad social de desarrollo económico, el Banco Hondureño para la

Producción y la vivienda, entre otras tanto del estado y privadas. Que se sumaron a las “Expo Empleo y Oportunidad 2021”, que abrieron más de 1,000 plazas laborales en el Valle de Sula, aportan a las familias que han sufrido tras la pandemia grandes pérdidas y tener la oportunidad de llevar el sustento para sus familias. (La Prensa, 2021). Por lo cual, no es para menos el aporte que generan los profesionales del derecho como ofrecer sus servicios legales a quien los requiera y necesiten.

El abrirse un hueco en el exigente y maduro mercado legal es una misión complicada para los profesionales del derecho más jóvenes que compensan su poca experiencia con ideas innovadoras, especialización y trabajo, así lo explica Laura Saiz del diario digital español Expansión, para los nuevos emprendedores se requiere perseverancia, ilusión, capacitación, aprendizaje, paciencia y muchísimas horas de trabajo, las cuales caracterizan a cualquier emprendedor, independientemente de su sector. En el mercado legal las cosas no son distintas y abrirse paso en un mercado tan maduro y exigente como lo es el jurídico es una misión complicada, pero no imposible, para los abogados que con menos experiencia o más jóvenes,

cambian la relativa seguridad de un sueldo fijo por su sueño de liderar una firma propia. (Saiz, Diario Expansión, 2017)

La consultora española Consultoría Financiera Kerfant, explica que, el colectivo de abogados es uno de los mejores representados en la vida profesional en España. La mayoría de los letrados trabajan en bufetes o dentro de los servicios jurídicos de grandes empresas. Sin embargo, muchos sueñan por emprender y para ellos es aconsejable comenzar con un plan de negocio el cual rijan la ruta a la cual se quiere llegar. (Kerfant, 2019)

En vista de la nueva forma de vida y por medidas preventivas al contagio del coronavirus, para Irene Cortes, reportera del diario digital El País, la mayoría de los bufetes legales en España ha mandado a toda o a una gran parte de sus empleados a teletrabajar o popularmente llamado “Home Office”, lo que es una decisión que supone una dura prueba a nivel técnico y organizativo. (Cortes, 2020)

Así mismo Irene Cortes explica que, tanto clientes como muchas grandes empresas han pedido a sus despachos de confianza que les garanticen que estarán plenamente disponibles y operativas para atender sus requerimientos legales. Y que la nueva gestión de los negocios es delicada y, los bufetes lo saben. Por ello, buscan fórmulas en las que se incida más en la transmisión de seguridad y tranquilidad, evitando proyectar una imagen de interés excesivo en hacer negocio. (Cortes, 2020)

El consultorio colombiano “Muñoz Abogados” señala las ventajas de la contratación de una firma o bufete de abogados, como ser servicios completos tienen un mayor beneficio que emplear a un solo abogado, debido a que un bufete se desempeña en todas las ramas del derecho y de este modo contará siempre con la asesoría de un abogado en temas específicos cada vez que lo requiera. (Muñoz Abogados, 2018)

Se reconoce que no solo las personas naturales se benefician de la asesoría de un bufete de abogados; sino también personas jurídicas como empresas o corporaciones grandes; así lo reconoce el consultorio “Muñoz Abogados” que, con la guía y representación en diversos trámites y procesos legales, como ser reglamentos y documentos estipulados por la ley, que son las principales demandas de estos bufetes con el propósito de evitar una mala gestión por la falta de una asesoría a tiempo. Se reconoce de igual manera que ninguna persona está exenta de que se le presente un problema legal, ya sea laboral, penal o en cualquier otro ámbito. Para el consultorio “Muñoz Abogados”, la importancia de la contratación de un bufete o despacho de abogados con servicios completos comprende diversas posibilidades, entre las cuales están; Asesoría y representación, anticipar riesgos legales, experiencia y confianza. (Muñoz Abogados, 2018)

Finalmente, se conlleva a analizar los factores que hacen una necesidad integrarse al mercado laboral hondureño en el rubro legal; y se establece la idea de elaborar un modelo de negocios para la apertura a un despacho o bufete legal bajo la consigna de “VISION

LEGAL”, con la misión principal de poder gestionar empleo y, prestar el servicio legal a la población que lo requiera, ofreciendo los servicios legales con toda la confidencialidad, legalidad y ética profesional. Siendo conscientes que el virus COVID-19 continúa causando pérdidas en las sociedades de todo el mundo; La Organización mundial del trabajo (OIT), comunico a los gobiernos y las agencias de salud pública que lidian con la contención del virus, a nivel mundial, han llegado a afectar a millones y ha costado miles de vidas, y las cifras ya muestran que el impacto de COVID-19 en la economía global ha sido inmenso y que millones de empleos y medios de vida están en juego. (Organización

Internacional del Trabajo).

3. Objetivos

3.1 Objetivos Generales

Potenciar el uso del Modelo de Negocios para la apertura de bufete “Visión Legal”, para la zona de Tegucigalpa en Materia Civil

Objetivos Específicos

3.2 Identificar las necesidades de recursos materiales, humanos y económicos que se necesita para apertura una empresa y pueda ser autosustentable en sus operaciones mediante un modelo y plan de negocios.

Definir el nivel de demanda potencial, modelo de la oferta y precio del servicio por medio de la recolección y análisis del estudio de mercado, el cual conlleve al optimo resultado de este.

Desarrollar por medio del estudio financiero un plan que determine el escenario que genere la mayor rentabilidad para el negocio.

4. Metodología

El diseño de metodología a utilizar en la presente investigación será de cualitativa descriptiva y de campo, puesto que se realizarán un análisis sobre el mercado y una la recopilación de los datos de este mercado, los cuales serán útil al momento de tomar teorías o estudios ya realizados que generen momento de tomar teorías o estudios ya realizados que generen información sobre el proyecto.

Las técnicas de investigación a utilizar son la encuesta, que será aplicada a la población civil del sector de Tegucigalpa.

5. Conclusiones

Al utilizar el modelo Canvas, ayuda a conocer una visión completa de los 9 ámbitos claves para conseguir un concepto simple e integral que facilite la comprensión de cada uno de los miembros que integre el negocio. Con el fin de desarrollar un lenguaje exitoso, eficiente y efectivo; donde sean integrados cada uno de los módulos que dan fuerza a la estrategia de modelos de negocios propuestos, lo cual, garantiza el éxito del proyecto.

Al establecer un bufete, se abre una gran brecha de oportunidades para cada hondureño; por lo que al establecerse el bufete “Visión Legal”, se encuentra la oportunidad de brindar empleo y una nueva opción de seguridad legal a otras personas que lo necesitan en la zona de Tegucigalpa. De igual manera se da la oportunidad a los socios del bufete a una nueva experiencia de inversión, donde su inversión muestra que es rentable para los 5 años. Considerar de igual manera que para poder poner en funcionamiento el bufete, se requiere de la compra de materiales tanto de oficina, computación y papelería, al igual que una inversión para gastos de constitución e instalación del negocio. Dentro de las opciones de locales para oficina se encuentra el proyecto “Emprende Mejor” quienes ofrecen un contrato de seis (6) meses de alquiler de manera gratuita para los nuevos emprendedores, ofreciendo oficinas de “Coworking”, proyecto que favorece en gran manera al bufete para poder sustentarse y tener la oportunidad económica

de alquiler. De igual manera, se encuentra la necesidad de colaboradores dentro del bufete, de los cuales se requiere personal especializado en leyes, especializados en administración y contabilidad.

A través del estudio de mercado se detecta que el mercado meta del proyecto pertenece al nivel socioeconómico C+, C, D+ (Media alta, Media y Media baja), quienes prefieren servicios legales a un costo rentable para sus ingresos, precios que oscilan desde los L. 1,000.00 hasta L. 60,000.00. Este mismo estudio diagnostica que existe una demanda potencial de servicios legales en el sector de Tegucigalpa, y también se

comprobó que a pesar de la competencia madura del mercado, existe la desconfianza y necesidad del público en encontrar en quien encomendar sus trámites y situaciones legales.

1. Habiendo detectado dicha necesidad, se propone la creación del bufete legal, cuya inversión inicial asciende a L 1,909,239.83, valor que será financiado el 3% por la aportación de socios y el 97% por instituciones financieras. Donde El proyecto cuenta con 50% de factibilidad, que de los dos (2) factores de análisis así lo determina la a TIR con -79% que nos arriesga a poder perder una parte de la inversión que se realiza y nuestro VAN es mayor a cero (0) con un valor de L 27,802,779.44

6. Recomendaciones

Se recomienda continuar la idea del modelo de negocio, puesto que, si cada miembro del negocio lo conoce, maneja y realiza se espera que el negocio embarque y será prospero, previniendo inconvenientes por falta de conocimiento de cómo se debe manejar

Se recomienda a los socios manejar un plan de ventas que les permita tener un control para la cobertura de sus costos y gastos, este plan de ventas constituido por tres tipos de productos A,B y C que puede encontrarse en anexos 2 tabla 34; los cuales deben tener una venta mayor a ingreso de ventas mensuales por L 292,400.00 y anual por L 3,508,800.00 que cubrirá los costos tanto variables como los costos fijos. De igual manera vincularse con programas estatales para conseguir el financiamiento requerido, tales como Crédito Solidario impulsado por el gobierno de la república o aquellos programa o institución que se ajuste a lo planteado en el proyecto, con tasas de interés convenientes para nuevos negocios y que promueva la auto sustentabilidad del negocio e integrarse al proyecto “Emprende Mejor”, para una óptima opción de ahorro acerca de las oficinas, puesto que este tipo de coworking, se realiza por alquiler del espacio por hora. Aprovechando la introducción de 6 meses gratuitos.

Se recomienda a los miembros del bufete, integrar planes de ofertas para personas de menores ingresos; ya que si se quiere llegar a un mercado bastante amplio debe considerarse las oportunidades que se pueden brindar para que esto suceda; al igual que brindar y cuidar un Se recomienda a los accionistas evaluar

constantemente los indicadores financieros y operativos del proyecto, de modo que permita planificar y ejecutar con tiempo los diferentes planes de acción necesarios, para cumplir los rendimientos esperados.

Se recomienda a la comunidad científica, la aplicación del modelo o plan de negocio basado en el modelo de Canvas, en diversas áreas de la ingeniería y otras profesiones, debido a que este tiene como beneficios el ser visual, de bajo costo y colaborativo. Además de proporcionar un lenguaje común para describir, visualizar y también adaptar modelos de negocio con sus nueve elementos los cuales son: la segmentación de clientes, propuestas de valor, canales, relación con el cliente, fuentes de ingresos, recursos clave, actividades clave, asociaciones claves y estructura de costos. Y obtener la oportunidad de innovar, emprender y un resultado satisfactorio en donde sea ejecutado.

7. Bibliografía

A.M.D.C. (11 de Abril de 2014). *Alcandía Municipal del Distrito Central*. Recuperado el 22 de julio de 2021 de gerencia de atención al ciudadano :

<https://www.amdc.hn/index.php/amdc/gerencias-amdc/373-aer>

Abogacia Española Consejo General. (Septiembre de 2015). *Ebook Gestión y Coaching*. Recuperado el 11 de Enero de 2021, de Abogacia Española Consejo General:

<https://www.abogacia.es/publicaciones/ebooks/claves-del-dia-a-dia-en-un-despacho-deabogados/>

Anonimo. (2013). *ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000*. Recuperado el 04 de Marzo de 2021, de ¿Qué significa “ISO”?; Pero ¿Qué es la Gestión de la Calidad?: <https://iso9001calidad.com/que-significa-iso-11.html>

Anonimo. (01 de Mayo de 2017). *Actualidad empresa*. Recuperado el 03 de Marzo de 2021, de Satisfacción del cliente <http://actualidadempresa.com/satisfaccion-del-cliente-importancia-e-infraestructuranecesaria/>

BCH, B. C. (2020). *Honduras en Cifras*. Tegucigalpa. Recuperado el 13 de Septiembre de 2021

BILIB, J. C. (19 de Septiembre de 2018). *Centro de Desarrollo de Competencias Digitales de Castilla-La Mancha*. Recuperado el 18 de Febrero de 2021, de Qué es un plan de negocio y por qué es tan importante a la hora de emprender:

<https://www.bilib.es/actualidad/blog/noticia/articulo/que-es-un-plan-de-negocio-y-porque-es-tan-importante-a-la-hora-de-emprender/>

Brindle, M. E. (2020). Managing COVID-19 in Surgical Systems. *Annals of Surgery*(272(1)), e1e2.

<https://journals.lww.com/10.1097/SLA.0000000000003923>

CAH, C. (19 de Octubre de 2020). *Requisitos de inscripción de bufete*. Recuperado el 12 de

Diciembre de 2020, de Requisitos de inscripción de bufete:

<https://www.colegiodeabogados.hn/post/requisitos-de-inscripci%C3%B3n-de-bufetesocial>
CAH, C. (Septiembre de 2021). Tegucigalpa, Francisco Morazan, Honduras. Recuperado el Diciembre de 2020

Camison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). Gestion de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. En C. Camison, S. Cruz, & T. Gonzalez, *Gestion de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (pág. 50). Madrid: PEARSON EDUCATION. Recuperado el 04 de Marzo de 2021

Canul Basto, F. (5 de mayo de 2014). *Gestiopolis*. Recuperado el 01 de Marzo de 2021, de La difícil tarea de ser emprendedor: <https://www.gestiopolis.com/la-dificil-tarea-de-seremprendedor/>

Cardozo, J. (22 de Abril de 2012). *Plan de negocios: definiciones y objetivos*. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de Plan de negocios: definiciones y objetivos.:

<http://es.slideshare.net/jairocardozorojas/plan-de-negocios-definiciones-y-objetivos>

Carranza, S. (14 de Agosto de 2020). "A 350,000 subira el numero de desempleados en Honduras este 2020". *El Herald*. Recuperado el 12 de Enero de 2021

Castañeda Garcia, J., & Luque Martinez, T. (2008). *Estudio de la lealtad del cliente a sitios web de contenido gratuito*. España: Universidad de Granada. Recuperado el 04 de Marzo de 2021, de file:///D:/Dialnet-

EstudioDeLaLealtadDelClienteASitiosWebDeContenidoG2726974.pdf

CCIT, C. d. (s.f.). *Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa*. Recuperado el 22 de julio de 2021, de Formalización de empresa y registro mercantil: <https://www.Ccit.hn/formalización-de-empresas>

CEPAL, C. (2018). Agenda digital para America Latina y el Caribe. *Sexta Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe Cartagena de Indias*.

Colombia: eLAC2020. Recuperado el 01 de Marzo de 2021, de
<https://conferenciaelac.cepal.org/6/es/documentos/agenda-digital-america-latina-caribeelac2020.html>

Colegio de Abogados de Honduras, C. (s.f.). *Colegio de Abogados de Honduras*. Obtenido de

Colegio de Abogados de Honduras:

[https://static.wixstatic.com/media/564166_3514508849984a0fa1b51086e7f482bd~mv2.j](https://static.wixstatic.com/media/564166_3514508849984a0fa1b51086e7f482bd~mv2.jpg)

peg

Contreras, M. (20 de Abril de 2011). *De la naturaleza de los trabajos de grado*.

Recuperado el 25 de Noviembre de 2020, de tipos de Investigación

<http://educapuntos.blogspot.com/2011/04/modalidad-tipo-y-diseno-de-la.html>

Cortes, I. (16 de Marzo de 2020). *Diario El Pais*. Recuperado el 29 de Enero de 2021, de

"Bufetes y Coronavirus como hacer negocio sin alarmar

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/13/legal/1584093761_868007.html

Coworker. (2020). *Coworker*. Recuperado el 26 de Julio de 2021, de Coworker:

<https://www.coworker.com/honduras/tegucigalpa>

Day, G. (1999). Comprender, captar y fidelizar a los mejores clientes. The market driven organization. En G. S. Day, *Comprender, captar y fidelizar a los mejores clientes. The market driven organization* (Vol. 22(2), págs. 99-113). Spring. Recuperado el 04 de Marzo de 2021

De Pina, R. (1977). Diccionario de Derecho. En R. De Pina, *Diccionario de Derecho* (pág. 182). Mexico, Mexico: Porrúa. Recuperado el 03 de Marzo de 2021

Del Rosal, P. (06 de Abril de 2020). *Qué consecuencias tendrá la crisis del coronavirus en los bufetes*. Recuperado el 12 de enero del 2021, de cinco días

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/04/06/legal/1586149047_386796.html

Dias, L. (2010). *Metodología de la investigacion*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2020, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/ginecobs/manual_metodologia_inv_perez_alejo_final.pdf

Diaz Aledo, M. (Abril de 2005). *LA ISO 9001:2000 EN LOS DESPACHOS PROFESIONALES Y SU CERTIFICACIÓN*. Recuperado el 04 de Marzo de 2021, de <http://www.cilea.info/public/File/11%20Seminario%20Sevilla/DiazAledo050505ponencia.pdf>

Dominguez Collins, H. (2006). El servicio invisible. Fundamento del buen servicio al cliente. En H. Dominguez Collins, *El servicio invisible. Fundamento del buen servicio al cliente* (1° ed.). Bogota: Ecoe Ediciones. Recuperado el 03 de Marzo de 2021

EmprendeGuia. (s.f.). *EmprendeGuia*. Recuperado el 22 de julio de 2021, de Seguro Social: <https://honduras.eregulations.org/menu/11?l=es>

Espinoza Salvadó, D. (Marzo de 2016). *Curso de metodologia de la investigacion*. Recuperado el 30 de Marzo de 2021, de Curso de metodologia de la investigacion: <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Criterios.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>

Fleitman, J. (2000). Negocios exitosos : cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio. En J. Fleitman, *Negocios exitosos : cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio*. Mexico D.F: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 18 de Febrero de 2021

Flores Gomes Gonzalez, F., & Carvajal Moreno, G. (1986). Nociones de Derecho Positivo Mexicano. En F. Flores Gomes Gonzalez, & G. Carvajal Moreno, *Nociones de Derecho Positivo Mexicano* (Vigesimo quinta ed., pág. 50). Mexico. Recuperado el 03 de Marzo de 2021, de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62625/Arce%2C%20Brenda.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Gaceta, L. (23 de Febrero de 2011). *La Gaceta*. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de Secretaria de recursos naturales y ambiente:

<https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Tabla%20de%20Categoriazaci%C3%B3n%20Ambienta%20de%20la%20Rep%C3%ABlica%20de%20Honduras.pdf>

García-Muñoz Aparicio, C., Pérez Sánchez, B., & Navarrete Torres, M. (2020). LAS EMPRESAS ANTEL EL COVID-19. *Revista de Investigación en Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad Y Salud En El Trabajo –GISST*, 87-143.

García-Pastor, I. d. (28 de Septiembre de 2004). El plan de negocio: Una herramienta indispensable. (M. d. Molina, Ed.) *IE Instituto de Empresa Business School*. Recuperado el 19 de Febrero de 2021, de El plan de negocio: Una herramienta indispensable.

GestioPolis.Com, E. (12 de Noviembre de 2020). *GestioPolis.Com*. Recuperado el 01 de Marzo de 2021, de El Plan de Negocios, qué es, beneficios, características, formulación y estructura: <https://www.gestiopolis.com/que-es-un-plan-de-negocios/>

Goikolea, M. (14 de Septiembre de 2020). *IEBS*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2021, de Deja de competir y difrenciate la búsqueda del océano Azul

<https://www.iebschool.com/blog/estrategia-teoria-oceano-azul-rojo-creacion-empresas/>

Haeffele, S., Hobson, A., & Henry Storr, V. (05 de Mayo de 2020). Coming Back from Covid-19: Lessons in Entrepreneurship from Disaster Recovery Research. *Mercatus Special Edition*

Policy Brief, 1-7. Recuperado el 01 de Marzo de 2021, de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3592966

Hernandez, R., Fernandez, C., & Batista, P. (2006). Metodología de la investigación. En R. Hernandez, C. Fernandez, & P. Batista, *Metodología de la investigación* (pág. 6).

Herrera Catellanos, D. (2020). *DOCENCIA EN INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA*. Recuperado el 24 de maezo de 2021 de BIOESTADISTICO

https://bioestadistico.com/?option=com_content&view=article&id=153%3Acalculo-deltamano-de-la-muestra-para-estimar-parametros-categoricos-en-poblacionesfinitas&catid=46%3Acalculo-del-tamano-de-la-muestra&Itemid=213

Hervada, J. (2011). ¿Que es el derecho? La moderna respuesta del realismo juridico una introduccion al derecho. En J. Hervada, *¿Que es el derecho? La moderna respuesta del realismo juridico una introduccion al derecho* (Tercera edicion ed., págs. 25-30). Barañáin

(Navarra), España: Ediciones Universidad de Navarra, S.A. Recuperado el 03 de Marzo de 2021, de

<https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/56682/1/03Qu%C3%A9%20es%20el%20derecho.pdf>

Hinestrosa, F. (Julio de 2013). *Revista de Derecho Privado*. Recuperado el 4 de Septiembre de 2021, de [Derecho romano, tradición romanista y América Latina]:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-43662013000200001

Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio: la conquista del cliente. En J. Horovitz, *La calidad del servicio: la conquista del cliente* (pág. 105). McGraw Hill. Recuperado el 03 de Marzo de

2021

IHSS, I. H. (2020). *IHSS, INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL*.

Recuperado el 22 de JULIO de 2021, de COMO PUEDE INSCRIBIRSE UN PATRONO:

<https://www.ihss.hn/index.php/preguntas-frecuentes/>

INE, I. (17 de Marzo de 2021). *INE*. Recuperado el 28 de Marzo de 2021, de INE:

<https://www.ine.gob.hn/V3/>

Instituto Panamericano de Alta Direccion de Empresas, (. (2020). *Estrategias pyme ante covid-19*. Recuperado el 01 de Marzo de 2021, de IPADE: <https://www.ipade.mx/>

Kerfant, A. (2019). *Blog de Consultoría Financiera Kerfant*. Recuperado el 29 de Enero de 2021, de Plan de negocio para un despacho de abogados: <https://blog.cofike.com/plan-denegocio-despacho-abogados/>

- Kotler, P., Càmara , D., Grande, L., & Cruz, I. (2002). *Direccion de Marketing*. En P. Kotler, D. Càmara, L. Grande, & I. Cruz, *Direccion de Marketing*. Prentice Hall. Recuperado el 04 de Marzo de 2021
- Koyima, A. (2011). *¿Que es un plan de negocios?* Recuperado el 15 de Julio de 2021, de <http://www.crecenegocios.com/que-es-un-plan-de-negocios/>
- La Prensa, D. (02 de Febrero de 2021). *La Prensa*. Recuperado el 10 de Febrero de 2021, de "600 nuevos empleos generan empresas en San Pedro Sula":
<https://www.laprensa.hn/sanpedro/1439877-410/nuevos-empleos-generados-empresas-san-pedro-sula-pandemi-tormentas-eta-iota>
- Laming, P., & Kuehl, C. (1998). *Empresarios Pequeños y Medianos*. En P. Laming, & C. Kuehl, *Empresarios Pequeños y Medianos*. (pág. 136). Mexico D.F, Mexico: Pearson Educación. Recuperado el 18 de Febrero de 2021
- Lira Mejia, M. C. (2009). *¿Como puedo mejorar el servicio al cliente?* En M. C. Lira Mejia, & M. C. Mejia (Ed.), *¿Como puedo mejorar el servicio al cliente?* (1° ed.). Mexico: Camara Nacional de la Industria Editoria. Recuperado el 03 de Marzo de 2021, de https://comunidadilgo.org/back/_lib/file/doc/portaldoc453_3.pdf
- Longenecker, J. G., Moore, C. M., Petty, J. W., & Palich, L. E. (2010). *Administracion de pequeñas empresas: Lanzamiento y creciendo de iniciativas emprendedoras*. En J. Longenecker, C. Moore, J. Petty, L. Palich, & M. Tena Loeza (Ed.), *Administracion de pequeñas empresas: Lanzamiento y creciendo de iniciativas emprendedoras*. (G. Meza Staines, & L. Perlta Rosales, Trads., 14 edicion ed., págs. 151-153). México D.F, México: Cengage Learning Editores, S.A. Recuperado el 18 de febrero de 2021, de https://www.academia.edu/17614048/Administraci%C3%B3n_de_peque%C3%B1as_empresas_14va_Edici%C3%B3n_Longenecker_FREELIBROS_ORG
- López, H. (27 de abril de 2017). *Tramites HN*. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de *¿Como Obtener el Permiso de Operaciones de la Alcaldía en Honduras?:*

<https://tramiteshn.com/2017/04/27/como-obtener-el-permiso-de-operaciones-de-laalcaldia-en-honduras/>

Martin Armario, E. (2004). De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente. En E. Martin Armario, *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente* (1° ed.). Madrid: ESIC editorial. Recuperado el 03 de Marzo de 2021, de la calidad de atención a la fidelidad del cliente:

https://books.google.com.gt/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PR4&Ipg=PP1&focus=viewport&hl=esou tput=html_text.

Martinez, M. O. (enero de 2000). *Las peculiaridades del derecho inglés desde la mirada de la Europa continental*. Recuperado el 04 de septiembre de 2021, de

<https://vlex.es/vid/peculiaridades-ingles-mirada-continental-381448>

Martinez-Ribes, J. M., De Borja Solè, L., & Carvajal, P. (1999). Fidelizando clientes: detectar y mantener al cliente leal. En J. M. Martinez-Ribes, L. De Borja Solé, & P. Carvajal, *Fidelizando clientes: detectar y mantener al cliente leal*. Barcelona, España: Gestión 2000.

Recuperado el 04 de marzo de 2021

Mateo, G. . (01 de febrero de 2020). *Grupo LEGALSA*. Obtenido de LA ABOGACÍA EN HONDURAS. DE LA TRAMITOLOGÍA A LA POSTULACIÓN PROCESAL.:

<https://grupolegalsa.wordpress.com/2020/02/01/la-abogacia-en-honduras-de-latramitologia-a-la-postulacion-procesal/>

Meza, E. (14 de abril de 2020). Guía para que pymes salgan de la crisis por Covid-19.

El empresario.mx. Recuperado el 01 de marzo de 2021, de <https://elempresario.mx/emprendedores/guia-que-pymes-salgan-crisis-covid-19>

Milind M., L., & Jagdish N., S. (1998). The Customer Is Key: Gaining an Unbeatable Advantage Through Customer Satisfaction. En M. M. Sheth, *The Customer Is Key: Gaining an Unbeatable Advantage Through Customer Satisfaction*. New York: Wiley. Recuperado el

03 de marzo de 2021

Mora Contreras, C. (2 de mayo-agosto de 2011). La Calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10, 146-162. Recuperado el 03 de marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

More, M. (9 de septiembre de 2020). *IEBS*. Recuperado el 04 de septiembre de 2021, de Qué es el Modelo Canvas y cómo aplicarlo a tu negocio: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-elmodelo-canvas-y-como-aplicarlo-a-tu-negocio-agile-scrum/>

Muñoz, C. (2010). *La encuesta*. Obtenido de La encuesta:

<http://www.xtec.cat/~cmunoz/recerca/encuesta.htm>

Muñoz Abogados. (25 de Enero de 2018). *Muñoz abogados*. Recuperado el 05 de Febrero de 2021, de "Por qué Contratar una Firma de Abogados con Servicios Completos": <https://www.munozab.com/blog/por-que-contratar-una-firma-de-abogados-con-servicioscompletos-descubralo-aqui/>

Nicolás Martínez, C., & Rubio Bañón, A. (2015). Gestión de recursos humanos en la empresa social. *Universia Business Review*(47), 82-105. Recuperado el 01 de Marzo de 2021, de <https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/1508>

Nicolás Martínez, C., & Rubio Bañón, A. (01 de Julio de 2020). Entrepreneurship in times of crisis: An exploratory analysis of the COVID-19's effects. *SMALL BUSINESS INTERNATIONAL REVIEW*, 53-66. Recuperado el 01 de Marzo de 2021, de

<https://doi.org/10.26784/sbir.v4i2.279>

Noguera, A., Barbosa, D., & Castro, G. (2014). Estrategia organizacional: una propuesta de estudio. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 153-161. Recuperado el 01 de Marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=212/21231108007>

[noticias.juridicas.com](https://www.noticias.juridicas.com) & Intedya International Dynamic Advisors. (s.f.). *Intedya International Dynamic Advisors*. Recuperado el 04 de Marzo de 2021, de ISO 9001 en los

despachos de Abogados: <https://www.intedya.com/internacional/275/noticia-iso-9001-en-losdespachos-de-abogados.html>

OIT, O. (7 de Abril de 2020). *Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo*. Recuperado el 01 de Marzo de 2021, de Organizacion Internacional del Trabajo:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf

OIT, O. I. (7 de Abril de 2020). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Recuperado el 28 de Enero de 2021, de OIT: El COVID-19 causa pérdidas devastadoras de empleos y horas de trabajo.: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740920/lang-es/index.htm

Olamendi, G. (2009). Fidelización de los clientes. Esto es Marketing. En G. Olamendi, *Fidelización de los clientes. Esto es Marketing*. Recuperado el 04 de Marzo de 2021

Oliver, R. (1999). Whence consumer loyalty? En R. L. Oliver, *Whence consumer loyalty?* (Vol. 63, págs. 33-44). *Journal of Marketing*. Recuperado el 04 de Marzo de 2021, de https://foster.uw.edu/wp-content/uploads/2016/07/12_Oliver_1999.pdf

Organizacion Internacional del Trabajo, O. (11 de Febrero de 2021). *Organizacion Internacional del Trabajo, OIT*. Obtenido de "Gestión de riesgos, finanzas inclusivas y COVID-19".

Perez, M. (01 de Febrero de 2021). *Definicion del derecho*. Recuperado el 03 de Marzo de 2021, de Conceptodefiniicon.com: <https://conceptodefiniicon.com/derecho/>

Perezniero Castro, L., & Ledesma Mondragon, A. (1992). *Introduccion al estudio del derecho*. En

L. Perezniero Castro, *Introduccion al estudio del derecho* (segunda ed., pág. 9). Mexico

D.F: Harla. Recuperado el 03 de Marzo de 2021, de

<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=3910>

Price, F. (1989). Out of Bedlan: Management by Quality Leadership. En F. Price, *Out of Bedlan: Management by Quality Leadership* (págs. 15-21). Management Decision. Recuperado el 04 de Marzo de 2021, de <https://doi.org/10.1108/EUM00000000000033>

Ramirez Rivas, K. E. (11 de Agosto de 2020). *Emprendimiento*