

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Universidad de El Salvador

Hacia la libertad por la cultura

“IDENTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS EMPRESARIALES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES) DE LA ZONA URBANA DE LOS MUNICIPIOS DE COJUTEPEQUE Y SAN RAFAEL CEDROS DEL DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN, HASTA NOVIEMBRE DE 2014”

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

BERMÚDEZ CARDONA, CLAUDIA MARÍA

PORTILLO GRANADOS, TERESA ELIZABETH

HENRÍQUEZ MEJÍA, HELMER ADALBERTO

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SAN VICENTE, ABRIL 2016

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR: Licenciado Luis Argueta Antillón (interino)

VICE - RECTORA ACADÉMICA: Maestra Ana María Glower de Alvarado

VICE - RECTOR ADMINISTRATIVO: Ingeniero Carlos Villalta (interino)

SECRETARIA GENERAL: Dra. Ana Leticia de Amaya.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL

DECANA: Licenciada Yolanda Cleotilde Jovel Ponce

VICE-DECANO: Licenciado Luis Alberto Mejía Orellana

SECRETARIA DE LA FACULTAD: Máster Elida Consuelo Figueroa de Figueroa.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Licenciado Nelson Wilfredo Escoto Carrillo.

ASESORES DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

COORDINADORA DEL PROCESO DE GRADUACIÓN:

Máster Yanira Yolanda Guardado Jovel.

ASESORA METODOLÓGICA:

Máster Elida Consuelo Figueroa de Figueroa.

ASESOR ESPECIALISTA:

Licenciado César Emilio Castro Figueroa.

ABRIL, 2016

SAN VICENTE, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

RESUMEN

La investigación está orientada a las competencias empresariales que inciden en la Rentabilidad y Sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas; los sujetos de estudio son las MYPES, geográficamente el estudio se realizó en la zona urbana de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, período de realización hasta noviembre de 2014.

Para realizar la investigación se utilizó el Método de investigación: Hipotético-Deductivo debido a que el objetivo de la investigación es conocer y explicar las diversas competencias que todo empresario necesita para su desarrollo empresarial y que por lo tanto inciden en su rentabilidad y sostenibilidad.

Para la recolección de datos se administraron encuestas a 102 micro y pequeños empresarios que constituyeron la muestra de la investigación. Se plantearon 4 hipótesis sujetas de comprobación.

Al final de la investigación se concluye la aceptación de las tres primeras hipótesis relacionadas con el efecto de la Rentabilidad y Sostenibilidad en la Operatividad y Sostenibilidad de las MYPES. La cuarta hipótesis referente a las Ferias y Eventos fue rechazada.

Palabras claves
Competencias empresariales
Rentabilidad y Sostenibilidad
Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)
Operatividad de las MYPES

AGRADECIMIENTOS

Al creador del universo, por las bendiciones recibidas, por permitirnos formar parte de la sabiduría infinita, de donde proceden las virtudes especiales del conocimiento, sencillez y perseverancia, las cuales han sido indispensables para superar las adversidades que se presentaron en el trayecto y finalmente culminar con éxito la carrera universitaria.

DEDICATORIAS

A nuestros padres, por ser ejemplos y modelos de las virtudes necesarias para una vida de propósitos, con ellas nos orientaron a encontrar nuestro lugar en la vida. Por acompañarnos y apoyarnos incondicionalmente en este camino. Papá, mamá este triunfo también es de ustedes, aquí también está inmerso el esfuerzo, su sacrificio, su buenas intenciones, sus oraciones, esto es parte de los buenos resultados que siempre esperaron de nosotros. ¡Gracias!

A nuestros hermanos y hermanas, por sus palabras a veces desafiantes, a veces de confianza pero que en resumen externaban sus buenas intenciones de vernos llegar a este momento, momento en el cual se consumaría la meta propuesta.

A todos nuestros docentes, por dirigir el conocimiento, empeñándose cada día en dar lo mejor de sí mismos, con la finalidad de forjar profesionales íntegros que contribuyan al desarrollo del país.

A nuestros familiares, amigos/as, compañeros/as, a cada uno de ellos por creer en nuestras capacidades, manifestando sus intenciones en las palabras, en el tiempo compartido y en las diferentes formas de apoyo que fueron insumos de motivación en la trayectoria realizada.

CONTENIDO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	ii
RESUMEN	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
DEDICATORIAS	iv
INTRODUCCIÓN.....	xiv

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Determinación del problema	17
1.2 Delimitación del problema	21
1.3 Formulación del problema.....	21
1.4 Justificación del problema	22
1.5 Alcances de la investigación	24
1.6 Objetivos de la investigación.....	25

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO DE LAS MYPES Y COMPETENCIAS EMPRESARIALES

2.1 Aspectos generales de la micro y pequeña empresa (MYPE)	27
2.2 Antecedentes de las micro y pequeñas empresas.....	28
2.3 Unidades económicas y personal ocupado en El Salvador	36
2.4 Definición de las micro y pequeñas empresas	38
2.5 Clasificación de las microempresas según segmento productivo	41
2.6 Formalidad de las empresas.....	43

2.7 Características principales de las micro y pequeñas empresas.....	46
2.8 Importancia de las micro y pequeñas empresas.....	47
2.9 Factores externos que influyen el desarrollo de las MYPES	48
2.10 Instituciones de apoyo a las MYPES	50
2.11 Principales obstáculos en el desempeño de las MYPES	53
2.12 Marco legal de las MYPES.....	55
2.13 Antecedentes de la zona en estudio.....	57
2.14 Competencias empresariales y sus generalidades	62
2.15 La rentabilidad en las MYPES	71
2.16 Sostenibilidad en las MYPES	78

CAPÍTULO 3

MÉTODOS Y TÉCNICAS APLICADAS EN LA INVESTIGACIÓN

3.1 Método de investigación	84
3.2 Determinación de la población.....	85
3.3 Cálculo del tamaño de la muestra	86
3.5 Selección de los elementos de la muestra	88
3.6 Sistema de hipótesis	91
3.7 Técnicas de investigación.....	98
3.8 Validación de instrumentos.....	99
3.9 Procesamiento de la información.....	99
3.10 Presentación de información	99
3.11 Análisis e interpretación de la información	100

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS EMPRESARIALES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES), DE LOS MUNICIPIOS DE COJUTEPEQUE Y SAN RAFAEL CEDROS

4.1 Análisis de la incidencia que tienen las competencias empresariales en las mypes de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros.	103
4.2 Competencias empresariales de la micro y pequeña empresa en la operatividad del negocio	105
4.3 Incidencia de las competencias empresariales en la rentabilidad y sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES).	119
4.4 Desarrollo de competencias empresariales en las micro y pequeñas empresas para alcanzar la rentabilidad y sostenibilidad.	135
4.5 El impacto de la oferta de servicios de las instituciones proveedoras en la operatividad de las micro y pequeñas empresas.	145
CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN	157
RECOMENDACIONES	159
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	160
ANEXOS	165

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Áreas de dificultades en la operatividad de las MYPES	20
Figura 2. Clasificación de la empresa por su actividad económica.....	40
Figura 3. Clasificación de las MYPES según el libro blanco, año 1997	41
Figura 4. Factores que tienen efecto en la evolución de las MYPES	48
Figura 5. Mapa del departamento de cuscatlán	57
Figura 6. Características de las competencias empresariales.....	64
Figura 7. Elementos para el desarrollo de las competencias empresariales	65
Figura 8. Elementos básicos del proceso de toma de decisiones	67
Figura 9. Niveles de rentabilidad.....	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Micro y pequeñas empresas de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros clasificadas según actividad económica, año 2014.	103
Gráfico 2. MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros clasificadas según como surgieron, año 2014.	104
Gráfico 3. Nivel educativo en relación al tiempo que dedican a planificar la operatividad por parte de los empresarios de MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.	106
Gráfico 4. Áreas en las que los micro y pequeños empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros han recibido capacitaciones, año 2014.	110

Gráfico 5. Registros administrativos utilizados por los empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación a la fuente de actualización de conocimientos, año 2014.	112
Gráfico 6. Motivación de los empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación a los cambios operativos realizados, año 2014.	114
Gráfico 7. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula (H_0) y el estadístico de prueba Ji-Cuadrado.	118
Gráfico 8. Requisitos de formalidad de las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación al año de surgimiento y operatividad en el mercado, año 2014.	120
Gráfico 9. Conocimientos contables-financieros que tienen los empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación a la forma de llevar la contabilidad de la MYPE, año 2014.	122
Gráfico 10. Requisitos de formalidad de las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación al posicionamiento en el mercado, año 2014.	123
Gráfico 11. Aspectos legales en las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación con la dimensión del medio ambiente, año 2014.	125
Gráfico 12. Capacitaciones en las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación al posicionamiento de mercado, año 2014.	126
Gráfico 13. Enfoque del negocio en relación a la cantidad de empleados que tienen las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.	128
Gráfico 14. Enfoque del negocio en relación a la elasticidad de los ingresos que reciben las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.	129
Gráfico 15. Enfoque de los empresarios de MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación a la búsqueda de financiamiento externo, año 2014 ...	131

Gráfico 16. Efecto que tiene aplicar descuentos y promociones en los ingresos generados por parte de las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.....	132
Gráfico 17. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula (H_0) y el estadístico de prueba Ji-Cuadrado.	134
Gráfico 18. Fuente de conocimiento de los empresarios/as de las MYPE de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación al flujo de efectivo que generan, año 2014.....	136
Gráfico 19. Inversión que los empresarios/as de las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros realizan en el área de la innovación, año 2014.	137
Gráfico 20. Cambios realizados en la MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros y su influencia en los ingresos obtenidos, año 2014.	138
Gráfico 21. Instituciones crediticias donde los empresarios/as, de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, acudieron a solicitar financiamiento, año 2014.....	140
Gráfico 22. Conocimiento a cerca del negocio que tiene el empresario/a, de Cojutepeque y San Rafael Cedros, y las dificultades del entorno, año 2014.	142
Gráfico 23. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula (H_0) y el estadístico de prueba Ji-Cuadrado.	144
Gráfico 24. Capacitaciones impartidas por las instituciones que proveen apoyo a las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.	147
Gráfico 25. Aplicación de herramientas administrativas por parte de los empresarios de MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación a las capacitaciones recibidas, año 2014.	148
Gráfico 26. Capacitaciones recibidas en relación a las nivel educativo que tienen los empresarios de MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.....	149

Gráfico 27. Capacitaciones recibidas en relación a la categoría de ingresos que tienen las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.....	150
Gráfico 28. Apalancamiento financiero relacionado con las áreas en las que invirtieron las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.....	152
Gráfico 29. Fuente de la inversión realizada en recursos tecnológicos por parte de los empresarios/as de MYPES de Cojutepeque y san Rafael Cedros, año 2014.....	153
Gráfico 30. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula (H_0) y el estadístico de prueba Ji-Cuadrado.	155

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Participación de la MIPYME en el salvador, para el año 2005	35
Tabla 2. Unidades económicas y personal ocupado por clasificación empresarial según región geográfica.....	36
Tabla 3. Unidades económicas y personal ocupado por sexo según departamentos y clasificación empresarial	37
Tabla 4. Municipios del departamento de Cuscatlán	58
Tabla 5. Clasificación empresarial por tamaño de empresa y personal ocupado, 2015.....	60
Tabla 6. Unidades económicas y personal ocupado por municipio según sector económico	61
Tabla 7. Selección de la muestra por sectores económicos	90
Tabla 8. Distribución de la muestra por tipo de empresa y sector económico	91

Tabla 9. Nivel educativo de los empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros y su relación con los registros que aplica en la operatividad de las MYPES, año 2014.....	107
Tabla 10. Nivel educativo de los empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación a las condiciones en que funcionan las MYPES, año 2014.	108
Tabla 11. Cambios realizados en los últimos dos años según las expectativas que tienen los micro y pequeños empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.....	116
Tabla 12: Competencias empresariales que han influido en la operatividad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), año 2014.	117
Tabla 13: Competencias empresariales que han incidido en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES, año 2014.....	133
Tabla 14: Desarrollo de competencias empresariales que han influido en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES, año 2014.	143
Tabla 15. Impacto de ferias y eventos públicos en la promoción de las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, realizado por las instituciones que ofertan servicios a éste sector, año 2014.	146
Tabla 16. Efecto que tiene en las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, capacitarse en el uso de herramientas tecnológicas, año 2014.	151
Tabla 17. Oferta de las instituciones proveedoras de servicios a las MYPES y su influencia en la operatividad de las micro y pequeñas empresas, 2014.....	154

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: FORMATO DE ENTREVISTA	165
ANEXO 2: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR ACTIVIDAD SECTOR ECONÓMICO Y CLASIFICACIÓN DEL SECTOR.....	166
ANEXO 3: FORMATO DE ENCUESTA ADMINISTRADA A PROPIETARIOS Y ENCARGADOS DE LAS MYPES DE LOS MUNICIPIOS DE COJUTEPEQUE Y SAN RAFAEL CEDROS	174
ANEXO 4: CUADROS ESTADÍSTICOS DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS	181
ANEXO 5: TABLA DISTRIBUCIÓN NORMAL ESTÁNDAR	192
ANEXO 6: TABLA DE VALORES CRÍTICOS JI-CUADRADA	193

INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) tienen una importante participación en la actividad económica del país, proporcionando la mayor parte del empleo a la población. Se consideró relevante un estudio que permita conocer cuáles son las competencias que el sector económico está aplicando en el desarrollo de sus actividades empresariales.

Con éste estudio se pretende conocer las competencias empresariales que poseen las diferentes MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, esto explicaría por qué unas son más competitivas que otras, en qué competencias son más fuertes y cuáles necesitan potenciarse, lo cual permitiría establecer una relación entre las competencias con la rentabilidad y sostenibilidad del sector económico.

La investigación denominada *“Identificación de las competencias empresariales y su incidencia en la rentabilidad y sostenibilidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la zona urbana de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, hasta noviembre de 2014”*, se realizó utilizando los pasos del método científico y aplicando el método hipotético deductivo. Los capítulos que estructuran la investigación son los siguientes:

El capítulo 1, presenta el ***planteamiento de la investigación***, en el cual se estructura y desarrolla la idea de investigación, describiendo la determinación de la problemática referida a la incidencia de las competencias empresariales en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES, su delimitación espacial y temporal, la formulación de problemas, la justificación del problema explicando los beneficios, el alcance y los objetivos definidos para guiar el desarrollo del estudio.

En el capítulo 2, se desarrolla el ***marco teórico***, el cual contiene los antecedentes históricos de las MYPES a nivel mundial, centroamericano y en El Salvador. La clasificación de las microempresas según el segmento productivo, formalidad de las empresas, características principales e importancia de las MYPES, factores externos que influyen el desarrollo de las MYPES, instituciones de apoyo a las MYPES, los principales obstáculos en el desempeño de las MYPES, marco legal de

las MYPES, antecedentes de la zona en estudio, generalidades de las competencias empresariales, la rentabilidad y sostenibilidad en las MYPES.

El capítulo tres, describe *la metodología utilizada en la investigación*, donde se especifica el tipo de investigación aplicada, la determinación de la población en estudio, el cálculo del tamaño de la muestra de MYPES a investigar, el sistema de hipótesis, las técnicas documentales y de campo, los instrumentos para la recopilación de la información y los procedimientos utilizados en el análisis e interpretación de la información.

En el capítulo 4, se presenta el *análisis y la interpretación de los resultados* obtenidos en la investigación referente a la incidencia de las competencias empresariales en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES presentes en la zona urbana de Cojutepeque y San Rafael Cedros, hasta noviembre de 2014. Resultados que se obtuvieron mediante encuestas suministradas a empresarios o representantes de MYPES de la zona en estudio y entrevistas dirigidas a instituciones que apoyan al sector micro y pequeño empresarial. También, se presentan las respectivas hipótesis formuladas al inicio de la investigación y su comprobación a través de la aplicación de la prueba de Ji-Cuadrada, finalizando con las conclusiones y las recomendaciones dirigidas a los empresarios de MYPES, al gobierno y a las instituciones que apoyan a las MYPES.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1 Determinación del problema.

1.2 Delimitación del problema.

1.3 Formulación del problema.

1.4 Alcances de la investigación.

1.5 Objetivos de la investigación

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.

En El Salvador las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) datan de inicios del desarrollo industrial, se puede describir según sus características en diferentes etapas:

Su origen desde 1945 hasta 1952, la evolución de la industria comprendida entre 1952 a 1957, y la crisis de los años 60's de la cual no se tiene datos relevante del desarrollo en el sector y en el año 1980 la ocasionada por el conflicto armado. Esta última crisis que es considerada la más grave y profunda del país, es la que ha hecho surgir la importancia de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), las cuales casi se perdían de vista debido a la existencia y crecimiento de la gran empresa. Al incrementarse el deterioro por causa de los sabotajes, ataque físico a la gran empresa, y al cerrarse un buen número de estas, es cuando comienza a reconocerse su importancia. (Callejas, Ernesto, Díaz & Virginia, 2000, p. 160)

Las razones de existencia de las MYPES son diversas, originándose desde empresarios/as que tienen un espíritu emprendedor, con aspiraciones de mantener sostenible su negocio en el tiempo; personas que no lograron incorporarse al sistema laboral; personas que por sus obligaciones y responsabilidades se ven en la necesidad de generar ingresos con el fin de contribuir a los gastos del hogar y otros por tradición familiar, más bien negocios heredados.

La incorporación de tres elementos fundamentales contribuyen al desarrollo del sector donde empresarias/os deben enfocarse, siendo estos; las habilidades,

aptitudes y actitudes; esta iniciativa de poner en práctica sus competencias genera mejores resultados.

En los registros históricos a finales de la década de los 80's que menciona el Libro Blanco de la Microempresa donde hace énfasis en la importancia que el sector de la Micro y Pequeña Empresa (MYPES) comenzó a tener a causa de la situación social del país. Debido a la inestabilidad aproximadamente 284 empresas cerraron afectando así a 27,413 trabajadores, dando origen a la crisis económica provocando altas tasas de desempleo e inflación. (AMPES et al. 1997, p. 1)

Aunque el sector MYPES fue afectado a causa de la inestabilidad económica-social, se logró que la economía no colapsara y que el sector predominara como eje dinamizador en la generación de más fuentes de empleo.

En cuanto al aspecto económico, el escenario fundamental durante la mayor parte de los 80's se caracterizó por las fuertes intervenciones del Estado en el mercado de bienes-servicios, el sistema financiero y la comercialización externa de los principales productos de exportación.

En ese tiempo las MYPES no se consideraban sujetas a crédito, sólo contaban con el apoyo de la Federación de Cajas de Crédito (FEDECREDITO), así también, instituciones como: El Banco de Fomento Agropecuario (BFA), entre otras. Unas instituciones se encargaban de proporcionar asistencia financiera y otras asistencias técnicas, con el propósito de solventar esa necesidad crediticia.

En consecuencia del terremoto en 1986, surgieron organismos no gubernamentales (ONG's) siendo su objetivo principal brindar apoyo financiero a las MYPES, esto dió lugar al surgimiento de la organización gremial empresarial para el servicio de la MIPYMES Asociación de Medianos y Pequeños Empresarios de El Salvador (AMPES).

Para el año 2001, las MYPES fueron afectadas por dos terremotos y se estima que los daños ocasionados fueron de 271,653 viviendas, según informe de Desarrollo Humano (2001), El Salvador. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

(PNUD); el daño que sufrieron las viviendas afectó a 41,400 micro y pequeños negocios.

Así también la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE) estimó que de unas 512,877 MYPES, se destruyeron 19,926 Micro y Pequeños negocios y se dañaron parcialmente 22,969; esto generó una pérdida de 47 mil empleos directos, representando el 9% del total de empleos perdidos.

A finales del 2008 a escala mundial se profundizó la crisis financiera ocasionando una contracción del 4.2% del otorgamiento de préstamos a las MYPES por parte del sistema financiero en ese año. (Ventura, 2009); y como consecuencia, lo que originalmente era una crisis financiera, se convirtió también en una crisis en el sector real de la economía, afectando severamente a las MYPES.

En El Salvador se contabilizan 622,377 microempresas y 13,209 pequeñas empresas, que representan un 97.4% y un 2% respectivamente del parque empresarial. Asimismo, las microempresas han mostrado un crecimiento en los últimos 17 años de un 67% como plantea (Torres, 2006):

“Las MYPES han aumentado como resultado del empobrecimiento y la marginalidad, con bajos niveles de productividad e ingresos convirtiéndose en un segmento importante que ha mostrado fuerte resistencia, pero sobre todo incidencia en la economía nacional como generadoras de empleo e ingreso”.

Actualmente las MYPES tienen una importante participación en la economía salvadoreña, aproximadamente más de tres millones de personas conforman las familias dependientes de este sector, su importancia en lo económico-social es que, son un sector que ha sufrido numerosos esfuerzos como consecuencia de los cambios en la economía salvadoreña en los últimos años.

Sin embargo, aún existen condiciones que dificultan el desarrollo competitivo empresarial de las MYPES, entre estas se encuentran: Avance tecnológico, niveles de rentabilidad y sostenibilidad. La figura 1, muestra algunas áreas donde las MYPES, presentan dificultades que tienen efecto en las condiciones antes mencionadas.

Figura 1. Áreas de dificultades en la operatividad de las MYPES



Un factor clave para lograr la sostenibilidad y rentabilidad de las MYPES es el desarrollo continuo de competencias empresariales, al no hacerlo las empresas generan dificultades para su crecimiento; existen diversas maneras, además de los buenos hábitos y costumbres del empresario/a, para dar un mejor rendimiento en las actividades diarias que se realicen, las cuales se traducen en las competencias empresariales que toda persona de negocio, al iniciar operaciones o durante su estabilidad en el mercado debe conocer e implementar.

Las competencias empresariales dan origen a la formación de empresas líderes en el mercado, y el sector empresarial de las MYPES no es la excepción. Es por ello, que los empresarios/as deben desarrollar las actitudes que poseen de forma innata y las necesarias en el ámbito empresarial.

Existen condiciones de dificultad para las Micro y Pequeñas Empresas, a pesar del apoyo proporcionado por algunas instituciones en el país, por lo que no se logran los avances suficientes y esperados. Mediante la experiencia con algunos propietarios de MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, mencionan que los programas de apoyo no siempre tienen la cobertura necesaria y por otra, no cubren las necesidades específicas del negocio.

Se indagó con algunas Instituciones como: El Centro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), Centro de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (CDMYPE) y Programa para el Desarrollo de Proveedores (PDP) que apoyan el

desarrollo del sector MYPES en el país, obteniendo información que en la zona de estudio de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, no existe ninguna investigación relacionada con los niveles de incidencia del desarrollo de las competencias empresariales en la rentabilidad y sostenibilidad de éste sector, y que es necesario realizar el estudio en dicha zona, con el propósito de obtener información y datos que orienten a los actores a seguir apostándole al desarrollo del sector MYPES.

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

La indagación antes descrita se enfoca a las competencias empresariales que inciden en la rentabilidad y sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas; los sujetos de estudio son las MYPES, realizando la investigación en la zona urbana de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, período de realización hasta noviembre de 2014.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.3.1 PROBLEMA GENERAL:

¿Cuáles son las competencias empresariales que inciden en la rentabilidad y sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la zona urbana de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán?

1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- ¿Cuáles son las competencias empresariales con que cuenta el sector Micro y Pequeño Empresarial en la operatividad del negocio?
- ¿Cuál ha sido la incidencia de las competencias empresariales en la rentabilidad y sostenibilidad de las Micro y pequeñas empresas (MYPES)?

- ¿Qué competencias empresariales es necesario desarrollar para alcanzar la rentabilidad y sostenibilidad de la Micro y Pequeña Empresa?
- ¿Cuál es el impacto que ha tenido en la operatividad de las Micro y Pequeñas Empresas la oferta de servicios proporcionada por las instituciones proveedoras?

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

Según el Directorio Económico de empresas presentado por la DYGESTIC (2011-2012), la mayor parte de la actividad económica que se desarrolla en los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros; ambos pertenecientes al departamento de Cuscatlán, gira en torno a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), las cuales constituyen una base importante de ingresos que obtienen las familias.

Mediante experiencias del equipo investigador, tratando con personas que tienen sus negocios en funcionamiento, en el Municipio de Cojutepeque y San Rafael Cedros (panaderías, ventas de repuestos, entre otros), es notable que el emprendimiento exitoso, no necesariamente significa ser totalmente consciente de lo que significa “ser una persona de negocios”, de hecho algunos atribuyen sus resultados a la suerte, otros a referencias religiosas.

De manera que en la investigación, se identificarán las habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes que integran las competencias empresariales, que han permitido a emprendedores/as obtener niveles aceptables de sostenibilidad y rentabilidad en sus negocios. También el grado de desarrollo que tienen estas competencias, cuáles están fuertes y cuáles necesitan fortalecer.

Con el resultado del estudio se encontrarán parámetros de lo que están haciendo los empresarios para obtener resultados. Además podría identificar competencias generales de una persona de negocios, a su vez descubrir algunas que no se hayan mencionado con anterioridad.

Al final de la investigación, se estará obteniendo como producto *La identificación de competencias empresariales* que han incidido en el éxito de las MYPES estudiadas, así como la carencia de las mismas que han limitado a las demás.

Una vez realizado el trabajo de campo y analizado los resultados de la investigación se podrán realizar recomendaciones para las personas que ya se encuentran en el mundo de los negocios, en donde muchas de ellas no están conscientes de los factores que han influido para estar en la posición actual que tiene el negocio. Al darse cuenta que existen ciertas competencias que han influido en su éxito, éstas pueden potenciarse con la finalidad de obtener mejor desempeño empresarial.

También servirá de insumo importante para los nuevos emprendedores/as, que tengan un conocimiento cercano de lo que significa entrar al mundo de los negocios, en donde se requiere aplicar competencias muy diferentes de las que se necesitan para ser un buen empleado; asimismo para las instituciones que trabajan en conjunto hacia el desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas.

Esta investigación, puede ser un referente para que en el futuro otros estudiantes tengan una base documental de la situación actual de las Micro y Pequeñas Empresas en el departamento de Cuscatlán, específicamente de los municipios: Cojutepeque y San Rafael Cedros. En ese contexto, pueden surgir nuevas líneas de investigación o profundizar en aspectos estudiados y aportando mejoras en dicha zona y en los sectores económicos.

Por otra parte, el estudio se espera genere un impacto en la comunidad de empresarios dedicados a las MYPES, porque además de reconocer que es necesario contar con habilidades para los negocios, se darían cuenta de cuáles son éstas y que pueden potenciarse para obtener un crecimiento sostenible y rentable para el sector MYPES.

Por consiguiente la investigación se considera de utilidad para las MYPES que operan en el mercado, o que necesitan un potencial para su desarrollo económico y ser sostenibles en el tiempo, beneficiando a las micro y pequeñas empresas de los

municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros pertenecientes al departamento de Cuscatlán.

También, mediante la problemática encontrada en el diagnóstico situacional exploratorio, se espera proveer de información actualizada a las instituciones gubernamentales y privadas que contribuyen al desarrollo económico empresarial, proporcionando un panorama general y por supuesto de todas aquellas competencias más importantes que hacen del empresario/a un elemento participativo y competitivo en el desarrollo de la economía Nacional.

Así también, estas instituciones puedan potenciar aún más el sector MYPES del departamento de Cuscatlán, ofreciendo servicios como: Capacitaciones, asistencia técnica, administrativa y crediticia, entre otras; que contribuyan a lograr un mayor desarrollo competitivo y minimizar los problemas que enfrentan cotidianamente dicho sector.

1.5 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.

El diagnóstico situacional mediante la temática titulada: *“Identificación de las competencias empresariales y su incidencia en la rentabilidad y sostenibilidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la zona urbana de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, hasta noviembre de 2014”*, siendo de carácter explicativo dirigido a conocer la situación actual del sector MYPES en los municipios antes mencionados por medio de Hipótesis planteadas, tiene el propósito de identificar cuáles son las habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes que integran las **competencias empresariales** y que permiten a empresarios/as obtener niveles aceptables de sostenibilidad y rentabilidad en sus negocios.

Con este tipo de estudios, se conocería el perfil, dando como resultado parámetros de lo que están haciendo las personas para obtener los resultados. Además podría confirmar competencias generales de una persona de negocios, a su vez descubrir algunas que no se hayan mencionado con anterioridad. De forma que

el propósito principal sería llegar a conocer esas competencias empresariales que inciden de manera positiva en la rentabilidad y sostenibilidad del micro y pequeño empresario/a.

1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.6.1 OBJETIVO GENERAL:

- Conocer las competencias empresariales que inciden en la rentabilidad y sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), de la zona urbana de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, con el propósito de facilitar información relevante a los actores que apoyan el desarrollo del sector.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las competencias empresariales del sector Micro y Pequeño Empresarial en la operatividad del negocio.
- Identificar como han incidido las competencias empresariales en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES.
- Conocer las competencias empresariales que necesita desarrollar la Micro y Pequeña empresa para alcanzar la rentabilidad y sostenibilidad.
- Conocer el impacto que ha tenido en la operatividad de las Micro y Pequeñas Empresas la oferta de servicio proporcionada por las instituciones proveedoras.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO DE LAS MYPES Y COMPETENCIAS EMPRESARIALES.

- 2.1 Aspectos generales de las Mypes
- 2.2 Antecedentes de las Mypes
- 2.3 Unidades económicas y personal ocupado
- 2.4 Definición de las Mypes
- 2.5 Clasificación de las microempresas
- 2.6 Formalidad de las empresas
- 2.7 Características principales de las Mypes
- 2.8 Importancia de las Mypes
- 2.9 Factores externos que influyen el desarrollo de las Mypes
- 2.10 Instituciones de apoyo a las Mypes
- 2.11 Principales obstáculos en el desempeño de las Mypes
- 2.12 Marco legal de las Mypes
- 2.13 Antecedentes de la zona en estudio
- 2.14 Competencias empresariales y sus generalidades
- 2.15 La rentabilidad en las Mypes
- 2.16 Sostenibilidad en las Mypes

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO DE LAS MYPES Y COMPETENCIAS EMPRESARIALES

2.1 ASPECTOS GENERALES DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.

Este apartado comprende aspectos generales sobre las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en El Salvador, concerniente a sus antecedentes, definición de las MYPES, importancia, factores económicos que inciden en su desarrollo, instituciones de apoyo, sus características principales, ventajas y limitantes actuales de las MYPES, así también su marco legal.

La Micro y Pequeña empresa (MYPE) se encuentra en la estructura del mercado de competencia perfecta, donde existe una gran cantidad de compradores (demanda) y de vendedores (oferta), ninguno de estos ejerce influencia decisiva en el comportamiento del mercado, en relación a precios y cantidades.

A estas unidades económicas, les resulta difícil lograr niveles de desarrollo, básicamente por sus requerimientos en cambios tecnológicos; solicitando así recursos económicos y apoyo que las Instituciones públicas o privadas ofrecen al sector empresarial, con el objetivo de lograr un mayor progreso en el sector.

En el país, las MYPES afrontan la crisis económica actual, como lo han hecho siempre a través de los años; pese a las dificultades del entorno, las MYPES no dejarán de existir en el mercado. El posicionamiento de la Micro y Pequeña Empresa no solo depende de las habilidades del propietario, sino que deben crearse las condiciones de desarrollo para su funcionamiento que motive la iniciativa empresarial.

2.2 ANTECEDENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

2.2.1 LAS MYPES A NIVEL MUNDIAL

Aunque las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) no son un fenómeno de surgimiento reciente, cada vez más despierta interés en sus diferentes ámbitos de desarrollo, al punto que Günter Verheugen, considera que son “el motor de la economía Europea” (Comisión Europea, 2005, p. 2).

Aun existiendo acuerdos de trabajo sobre el tema, la postura de los economistas, sigue en vigencia, según la cual nunca han prestado demasiada atención al fenómeno evolutivo de las MIPYMES (Di Tommaso & Dubbini, 2000); no obstante, dicha observación es más afín a las décadas de los 50's, 60's y 70's, cuando el enfoque económico predominante (en materia empresarial) era el de la producción en serie, seguido del modelo de industrialización impulsado en los Estados Unidos por Henry Ford.

Cualquier forma de organización fabril distinta al *Fordismo* (sistema de producción en serie que llevó a la práctica Henry Ford, fabricante de automóviles de los EE.UU) era considerada como ineficiente excluida de todo análisis económico; especialmente por ser considerada ineficiente en la intensidad de utilización de las energías. (Alvarez & Lima, 2009, p. 9)

Las empresas de menor tamaño no encontraban lugar dentro del sistema de producción en serie, debido a la ausencia de inversión que implicaba la adquisición de los bienes de capital necesarios para llevar a cabo la producción en masa. Esta incompatibilidad jugó desde un principio un factor en contra de las MIPYMES al considerarlas como un fenómeno plausible de ser incorporado a las economías industrializadas. Tal sesgo se mantuvo hasta la aparición de los conceptos de red y cluster empresarial¹.

¹Ibid.

A pesar de la poca importancia asignada por los teóricos a este sector de la economía, se debe de reconocer su existencia y apoyo a la economía de los países, en razón de que la teoría económica de las décadas anteriores a los 80's consideraban a las MIPYMES símbolo de subdesarrollo económico; a su vez el tamaño era concebido como un estadio menor que las grandes empresas, por lo que se creía estaban destinadas a desaparecer una vez el país desarrollara.

El papel de las MYPES empezó a tener fuerza hacia finales de la década 70's, con la crisis del Modelo Fordista. Por un lado, la crisis del petróleo encareció enormemente los precios de los energéticos y, por otro lado, la expansión económica de los países desarrollados comenzó a detenerse como consecuencia lógica de la caída del consumo. A razón de la crisis, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) empieza a recomendar que los países del “tercer mundo” ayuden a las MIPYMES, otorgándoles mayores incentivos y generando políticas de promoción (OIT, 1972) y es ahí donde entra en el debate público la preocupación por las MYPES de forma más definitiva y organizada.

Para la década de los 80's, con el surgimiento del paradigma Post-Fordista denominado “*Especialización Flexible*” de uso intensivo en información y conocimiento se valoró el desempeño del sector MYPES intrínsecamente al proceso de crecimiento económico, actualmente vistas como agentes de cambio; relacionados con el menor tamaño de éstas empresas consideradas signo de un aumento en la capacidad de adaptación e innovación. En su mayoría de casos, el Estado propuso desarrollar al sector sumando esfuerzos para impulsar y apoyar.

Asimismo, se vio su comparación con las grandes empresas en términos de “formalidad”; mientras las segundas se encontraban legalmente constituidas, con beneficiosos incentivos gubernamentales, leyes laborales para los empleados y demás; las primeras permanecían sumergidas en la informalidad dada por la

representación “familiar” de la empresa. De esta forma, se solía denominar a las MYPES como el “sector informal” o la “economía sumergida”².

Las características del sector, incorpora la creación de empleos debido a su resistencia, así también a la informalidad del sector y el potencial de absorción para la fuerza laboral excluida por el sector formal, también, son un sector capaz de afrontar las crisis, incluso sin apoyo estatal.

Se logró favorecer a las MYPES, antes vistas de forma negativa en cuanto a su contribución a la economía, empiezan a ganar prestigio entre los economistas, no por su sostenibilidad en el tiempo, sino más bien por su capacidad de subsistencia en períodos de crisis. (Alvarez & Lima, 2009, pp. 10-12) reforzando el criterio con estudios que impulsaban a la microempresa rural, rescatando este sector marginado de la población, aumentado progresivamente los ingresos y mejorando la calidad de vida, a fin de llegar donde las grandes industrias no lo hacen, ejecutando sus operaciones bajo un esquema productivo no favorable y que no apoyaba al mejoramiento de la situación de la población rural.

Bajo el nuevo paradigma, las pequeñas empresas empiezan a ser consideradas eficientes, flexibles y dinámicas³, especialmente en los países en vías de desarrollo, que requerían empresas adaptables y que sobrevivieran a los efectos presentados por las crisis.

2.2.2 ORIGEN DE LA MIPYME EN CENTROAMÉRICA.

Según (Marcos, Villasuso, Gravel, Duje, & Martínez, Marzo 2005) en el Informe titulado: Estudio Regional de los Sistemas de Apoyo en Q, P, I + D para las MIPYME en Centro América, afirma:

La década de los 90's se caracterizó principalmente por el surgimiento de un renovado y creciente interés por el tema del desarrollo de la

² En estudios más recientes se empezó a diferenciar entre las empresas que se encuentran en la informalidad y las que pertenecen a la economía sumergida, debido a que las segundas están inmersas en cierta ilegalidad, mientras que las primeras se encuentran en una situación transitoria no deseada.

³ Ibid.

Micro, Pequeña y Mediana empresa (MIPYME), en todos los países de la región centroamericana. Este hecho tuvo lugar en el contexto de un proceso de profundas reformas económicas, sociales y políticas, que se expresaron principalmente en una mayor apertura y liberación de las economías centroamericanas y en el fortalecimiento de los sistemas democráticos de los países. (pp.1)

Prácticamente todos los países centroamericanos, durante estos años, diseñaron otras políticas orientadas al fomento de la competitividad, estas operaban mediante el cumplimiento de programas orientados al sector industria e incluían entre sus elementos, gestiones orientadas a las MIPYME. Sin embargo, muchos esfuerzos enfocados en este ámbito aún son insuficientes para la creación de condiciones adecuadas del sector.

La evaluación realizada recientemente por CEPAL (2003), concluye que:

Si bien en el plano internacional se ha reconocido el peso de la MIPYME en la economía y la sociedad, los esfuerzos para su fomento han sido limitados en Centroamérica y en América Latina, sobre todo si se les compara con la gama de instrumentos y con financiamiento otorgado en los Estados Unidos de América y la Unión Europea.

En el caso particular de Centroamérica, esta misma evaluación de CEPAL señala que, salvo contadas excepciones, las políticas de fomento de la competitividad no han sido aplicadas de forma consistente y, en consecuencia, han tenido efectos reducidos en términos de la política económica y de los recursos destinados al financiamiento de programas de mejoras en la competitividad.

Asimismo, y a pesar que en los últimos años se ha observado la creación a nivel nacional y regional de una institucionalidad especializada en la atención de las MIPYME, en la práctica, esto por regla general no se ha traducido en el diseño y/o ejecución de propuestas específicas para el mejoramiento de la competitividad de este tipo de empresas. (Hernández, 2003, pp. 44-45)

2.2.3 EL APOORTE DE LAS MIPYME A LA ECONOMÍA Y EL EMPLEO EN CENTROAMERICA.

Existe en Centroamérica un problema de divergencia y limitaciones de información básica disponible sobre las MIPYMES, debido en gran parte al alto nivel de informalidad de las mismas así como por la falta de registros fiables respecto a temas como su aporte a la generación de empleo o al PIB.

Sin embargo, con base en las investigaciones de (Peters&Waltring, 2002, Cap. 2) se puede señalar las siguientes características de la MIPYME en la región:

- a) Dentro del segmento de la MIPYME, las microempresas incorporan un alto grado de autoempleo (88% en Centroamérica), lo que conduce a una poca capitalización de las unidades productivas y que operen con escaso nivel de calidad de empleo, con lo cual reproducen constantemente el “circulo vicioso” del bajo valor agregado⁴.
- b) Las microempresas, en general, se guían por una racionalidad económica y social de subsistencia, que las distingue de empresas de mayor tamaño y particularmente de las pequeñas y medianas empresas.
- c) La importancia de la microempresa radica fundamentalmente en su enorme capacidad de generación de empleos para una porción importante de la población centroamericana. En este tipo de empresas se origina a nivel general más de 2.5 millones de empleos.
- d) En su conjunto, las MIPYME representan en promedio el 98% de todos los establecimientos empresariales de Centroamérica y contribuyen de manera importante a la Población Económicamente Activa (PEA) urbana ocupada; esta contribución va desde el 21.2% en Nicaragua hasta el 84.50% en el caso de Guatemala.

⁴ En el caso particular de Panamá, el aporte al autoempleo de la microempresa es menor al resto de los países centroamericanos, dado que el nivel ocupacional generado por las MYPES no agrícolas apenas representaba el 43% del empleo en 1998.

e) Las MIPYME no agrícola presentan una marcada concentración geográfica, ya que en su mayoría están ubicadas en los centros urbanos (capitales y ciudades) más importantes de los países.

f) Las MIPYME presentan un nivel muy bajo de ventas mensuales por trabajador (entre \$62.00 y \$ 201.00), así como de ventas mensuales promedio.

2.2.4 LAS MYPES EN EL SALVADOR.

La evolución de la Micro y Pequeña empresa (MYPES) es notable desde sus inicios hasta la fecha, las características más significativas que propiciaron su origen se presenta a continuación: En la década de los 50's, la actividad económica en El Salvador fue orientada al sector agrícola y su comercialización, a su vez se impulsan dos sectores más: El manufacturero y comercial, logrando incorporar en la Constitución de la República de El Salvador, Art. 115 lo siguiente:

El comercio, la industria y la prestación de servicios en pequeño es patrimonio de los salvadoreños por nacimiento y de los centroamericanos naturales. Su protección, fomento y desarrollo serán objeto de una ley. (Constitución de la República de El Salvador, 16 de Diciembre de 1983, Cap. V: Orden Económico)

Este Art. de la Constitución de la República pretende otorgar la protección a las MYPES salvadoreñas.

En la década de los 60's, se da una mayor conciencia de esas necesidades socioeconómicas, así también de las presiones ejercidas sobre el Estado para apoyar el desarrollo empresarial; según la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, si bien fue emitida en el año de 1961 la "*Ley de Protección del comercio y la Industria en Pequeño*", Decreto N° 505, publicado en el Diario Oficial N° 239, Tomo 193, ésta ha sido de imposible aplicación debido a sus disposiciones inadecuadas. Aunque se creó en ese mismo año el Mercado Común Centroamericano como ente dinamizador de la industria y comercio, para luego iniciar la crisis del

mismo mercado, agudizando los problemas socioeconómicos del sector de las MYPES.

Según el LBM síntesis (AMPES et al. 1997, pp. 1-2) describe que a mediados de la década de los 80's la importancia del sector Micro y Pequeñas Empresas en general, aumento debido a los factores, entre ellos se destacan los siguientes:

- La importancia del sector MYPES se pronunció mucho más, debido a la inestabilidad del país; provocada por el golpe de estado y el conflicto armado.
- Entre 1979 y 1985 cerraron 284 empresas afectando a 27,413 trabajadores, esto desató la crisis económica y altas tasas de desempleo e inflación.
- Los desplazamientos poblacionales del campo a la ciudad, provocando mayor proceso de urbanización.

El sector de las MYPES se convirtió en uno de los pilares principales que evitaron que la economía colapsara, así también fue generador de empleo. (Mira & Roberto, 2004, p. 12) en términos económicos, el escenario fundamental en el que se desarrolló esta dinámica durante la mayor parte de la década de los ochenta, caracterizándose por las fuertes intervenciones del Estado en el mercado de bienes, servicios y factores; el sistema financiero y la comercialización externa de los principales productos de exportación fueron nacionalizados. Recibiendo en la década de los 90's fuertes estímulos provenientes del proceso de recuperación económica.

Las Micro y Pequeñas empresas se conciben como promotores y protagonistas del desarrollo económico, así como generadoras de riqueza económica que contribuyen al Producto Interno Bruto y a la generación de empleos.

El Directorio de Unidades Económicas 2011-2012 del Ministerio de Economía (MINEC) destaca uno de los aportes que las Micro y Pequeñas empresas hacen a la economía, y es la ocupación de personal y/o la generación de empleos, llegando a ser el 68%, la mediana empresa el 6%; y la gran empresa del 26%. CONAMYPE hace la diferenciación de **personas empleadas** (aquellas que gozan de las prestaciones

mínimas por Ley) y **personas ocupadas** (aquellas que trabajan por un salario, sin tener pagos AFP, ISSS entre otros).

Según el Banco Central de Reserva (BCR), enfatiza en el sector MYPES y reconoce su aporte a la economía nacional, considerando a la Micro y Pequeñas Empresas que representan el 99.7% del total de empresas salvadoreñas, y que contribuyen en la generación de aproximadamente 700 mil empleos directos y el 35% del PIB, asimismo, aproximadamente 2.2 millones de la población en edad de trabajar dependen de la MYPE⁵.

En la actualidad las microempresas tienen un importante impacto en la economía del país, (ver tabla 1), en considerables casos es la base de los ingresos económicos familiares, por este motivo, se localizan en cualquier parte de El Salvador, siendo la competencia en estos casos completamente inevitable.

Tabla 1. Participación de la MIPYME en El Salvador, para el año 2005

CLASIFICACIÓN	% DE ESTABLECIMIENTOS
Micro empresa	90.52
Pequeña	7.54
Mediana	1.50
Sub Total MIPYMES	99.56
Gran Empresa	0.44
Total	100

Fuente: Sitio Web de Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, 2005.

Disponible en: http://camarasal.com/index.php?option=com_content&view=article&id=22&Itemid=3

⁵Ibid

2.3 UNIDADES ECONÓMICAS Y PERSONAL OCUPADO EN EL SALVADOR.

Tabla 2. Unidades económicas y personal ocupado por clasificación empresarial según región geográfica

CLASIFICACIÓN EMPRESARIAL	TOTAL			CENTRAL			OCCIDENTAL			ORIENTAL		
	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL MUJERES OCUPADAS	PERSONAL HOMBRES COPUDADOS	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL MUJERES OCUPADAS	PERSONAL HOMBRES COPUDADOS	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL MUJERES OCUPADAS	PERSONAL HOMBRES COPUDADOS	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL MUJERES OCUPADAS	PERSONAL HOMBRES COPUDADOS
TOTAL	161,934	323,973	310,541	102,137	236,589	237,122	33,694	47,626	40,828	26,103	39,758	32,591
Micro Empresa	155,712	193,106	129,276	97,340	123,107	81,535	32,970	38,359	25,562	25,402	31,640	22,179
Pequeña Empresa	5,153	45,147	64,584	3,865	33,968	47,120	640	5,454	7,650	648	5,725	6,814
Mediana Empresa	575	14,709	25,842	496	12,845	22,204	47	1,016	2,339	32	848	1,299
Gran Empresa	494	71,011	93,839	436	66,669	86,263	37	2,797	5,277	21	1,545	2,299

Fuente: Directorio de Unidades Económicas 2011-2012, MINEC- DIGESTYC

Nota: Clasificación empresarial por tamaño de empresa según personal ocupado.

El Tabla 2, muestra parte de los análisis realizados por el Ministerio de Economía a través de la DIGESTIC, constituye una muestra de la realidad de los aportes de las MIPYMES. Con cifras y datos, puede decirse que la mayor cantidad de empleos en el país están concentrados en las MIPYMES, demostrando que las Micro y Pequeñas Empresas tienen una importante participación en el empleo de la población económicamente activa, siendo la microempresa la generadora de mayor participación y desarrollo económico del país.

Tabla 3. Unidades económicas y personal ocupado por sexo según departamentos y clasificación empresarial.

DEPARTAMENTO	TOTAL			MICROEMPRESA			PEQUEÑA EMPRESA			MEDIANA EMPRESA			GRAN EMPRESA		
	UNIDADES ECONÓMICAS	MUJERES OCUPADAS	HOMBRES OCUPADOS	UNIDADES ECONÓMICAS	MUJERES OCUPADAS	HOMBRES OCUPADOS	UNIDADES ECONÓMICAS	MUJERES OCUPADAS	HOMBRES OCUPADOS	UNIDADES ECONÓMICAS	MUJERES OCUPADAS	HOMBRES OCUPADOS	UNIDADES ECONÓMICAS	MUJERES OCUPADAS	HOMBRES OCUPADOS
TOTAL	161,934	323,973	310,541	155,712	193,106	129,276	5,153	45,147	61,584	575	14,709	25,842	494	71,011	93,839
AHUACHAPÁN	6,251	8,678	6,054	6,162	7,293	4,603	83	709	852				6	676	599
SANTA ANA	16,572	23,497	21,027	16,168	18,678	12,820	358	3,029	4,609	29	763	1,335	17	1,027	2,263
SONSONATE	10,871	15,451	13,747	10,640	12,388	8,139	199	1,716	2,189	18	253	1,004	14	1,094	2,415
CHALATENANGO	3,502	4,811	2,917	3,453	4,377	2,259	47	425	462	1	8	52	1	1	144
LA LIBERTAD	18,895	55,035	56,638	17,798	23,568	15,304	834	7,477	10,199	127	3,162	5,856	13	20,828	25,279
SAN SALVADOR	62,419	149,972	159,567	59,049	74,192	51,954	2,733	24,135	33,908	351	9,429	15,327	286	42,216	58,378
CUSCATLAN	4,305	5,778	3,796	4,235	5,261	3,089	69	507	637	1	10	70			
LA PAZ	6,758	12,278	8,803	6,629	7,897	4,707	107	807	1,232	12	191	651	10	3,383	2,213
CABAÑAS	3,141	4,285	2,878	3,102	3,968	2,266	36	307	320	2	9	133	1	1	159
SAN VICENTE	3,117	4,430	2,523	3,074	3,844	1,956	39	310	362	2	36	115	2	240	90
USulután	8,262	11,394	7,972	8,131	10,006	6,291	124	1,043	1,289	5	137	159	2	208	233
SAN MIGUEL	11,242	19,258	17,726	10,801	13,515	10,314	398	3,739	4,321	24	667	1,025	19	1,337	2,066
MORAZAN	2,306	3,044	2,255	2,271	2,807	1,959	35	237	296						
LA UNION	4,293	6,062	4,638	4,199	5,312	3,615	91	706	908	3	44	115			

Fuente: Directorio de Unidades Económicas 2011-2012, MINEC- DIGESTYC

Nota: Clasificación empresarial por tamaño de empresa según personal ocupado.

Como se observa en la tabla 3, que a nivel de género tienen mayor participación las mujeres en el sector micro empresarial a diferencia de la pequeña empresa, donde tienen mayor influencia los hombres.

2.4 DEFINICIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

A nivel internacional no existen definiciones únicas sobre las empresas pertenecientes al sector micro y pequeño empresarial, aun cuando incorporen elementos básicos del concepto empresa, observando así que cada país determina sus propios criterios y definiciones en función de las condiciones, perspectivas y fines. A nivel nacional aunque no existe una igualdad de definición de las MYPES, es considerada en aspectos de importancia, tales como: La dimensión financiera en (ventas o nivel de activos) y la dimensión laboral (número de trabajadores o empleo).

Según el documento (El Salvador, generando riqueza desde la base: Política y Estrategia para la Competitividad Sostenible de la MIPYMES, presentada por el Ministerio de Economía en Octubre del año 2007) y elaborado desde la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), presenta los criterios de definición de empresa y las variables que determinan su desempeño.

“La empresa se considera como un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado”. (Pallares, Romero & Herrera, 2005, p. 41)

“La empresa mercantil está constituida por un conjunto coordinado de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos, con objeto de ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios”. (El Salvador, Código de Comercio, 1970, p. 112)

En síntesis, y en base a los conceptos anteriores, se presenta el siguiente concepto de empresa: *Es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos y así obtener utilidades.*

En cuanto a las variables⁶ que determinan el desempeño de las empresas se tienen fundamentalmente las siguientes:

- a) **La dimensión laboral**, clasificando a las empresas en función del número máximo de trabajadores remunerados y permanentes.
- b) **La dimensión financiera**, tomando en cuenta el valor de las ventas brutas de las empresas.
- c) **El establecimiento o local fijo**, para realizar sus operaciones empresariales, exceptuando a los empresarios “unipersonales” que desarrollan sus actividades de forma ambulante.

Según aprobación reciente de la Ley enmarcada al Fomento, Protección y Desarrollo para la MYPES (Art. 3) definen la clasificación del sector económico:

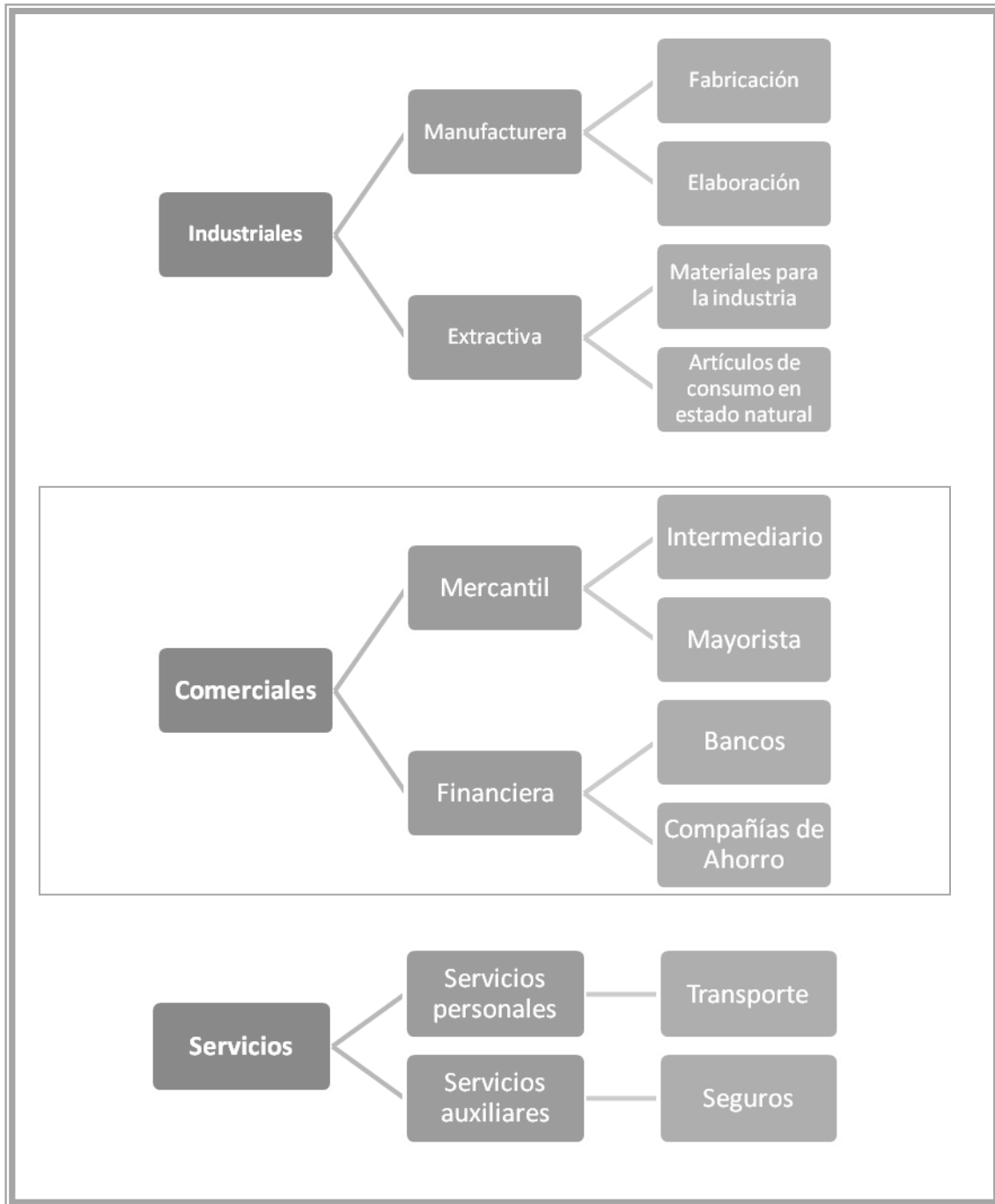
Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores.

Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores. (El Salvador, Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, 2014)

La empresa puede clasificarse de acuerdo a las actividades que se desarrollen. La figura 2, muestra la clasificación de las empresas por su actividad económica, según, (Münch, 2009, pp. 190-191). A continuación se explican detallan las tres categorías principales:

⁶ Información colectada mediante Respuesta a Solicitud de Información 37/2014 a CONAMYPE

Figura 2. Clasificación de la empresa por su actividad económica



Fuente: Elaboración propia del grupo basado en el Libro Administración: Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo. (Münch, 2009, p. 190)

- **Industriales:** Este tipo de empresa produce bienes mediante la transformación y extracción de materias primas.
- **Comerciales:** Estas organizaciones son intermediarias entre el productor y el cliente; su principal actividad es la compra-venta y distribución de productos.
- **De Servicios:** Su finalidad es proporcionar un servicio con o sin fines lucrativos.

Estas divisiones de la empresa y sus ramificaciones representan los grupos en los cuales pueden dividirse para fines de realizar la presente investigación, no se consideran definitivas, porque existen empresas que por la índole de sus operaciones pueden estar comprendidas en otros grupos o son comunes en varios.

2.5 CLASIFICACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS SEGÚN SEGMENTO PRODUCTIVO

Las microempresas están más cerca de la base económica nacional; son la categoría con mayor número de unidades, por lo que su estudio ha llevado a realizar una clasificación en base al segmento productivo.

Figura 3. Clasificación de las MYPES según el libro blanco, año 1997



Fuente: Libro blanco, año 1997, p. 2

La figura 3, presenta la clasificación de las MYPES, a continuación se explica cada una de ellas.

- 1) **Microempresa de subsistencia:** Son aquellas que tienen tan baja productividad que sólo persiguen la generación de ingresos con propósitos de consumo inmediato; trabajan sobre la lógica del ir y venir pasando. Es el segmento más grande de la tipología productiva porque representan alrededor del 70% de las microempresas.
- 2) **Microempresa de acumulación simple:** Son empresas que generan ingresos, cubren los costos de su actividad aunque sin alcanzar excedentes suficientes que permitan la inversión en capital. Este segmento (26%) es el más fluido, y representa una fase de tránsito hacia alguno de los otros dos. Corresponde al momento en el que la microempresa empieza su evolución productiva hacia el crecimiento, cuando el empresario puede cubrir los costos de su actividad aunque aún no tenga capacidad de ahorro o inversión. Sin embargo, puede también corresponder a una etapa de declinación productiva.
- 3) **Microempresa de acumulación ampliada:** Son las empresas en las que su productividad es suficientemente elevada como para permitir acumular excedente e invertirlo en el crecimiento de la empresa. El “micro-top” es el pequeño segmento (4% sobre el total de microempresas) donde la adecuada combinación de factores productivos y posicionamiento comercializador, permite a la unidad empresarial crecer con márgenes amplios de excedente. En estas empresas, con mano de obra que incluye asalariados y aprendices, es posible la acumulación de conocimiento tecnológico debido al nivel de calificación relativamente alto de sus patronos y trabajadores. Es el segmento donde los programas de servicios técnicos obtienen resultados de mayor costo/eficiencia, existiendo una idea clara de la utilidad y mecanismos del crédito, la gestión, la comercialización, etc.

Para la presente investigación se tomará en cuenta las Micro Empresas de acumulación ampliada, porque estas llevan algún tipo de formalidad por ejemplo: Registran sus compras, ventas y en general su contabilidad.

2.6 FORMALIDAD DE LAS EMPRESAS.

La formalidad de las empresas en El Salvador inicia con aspectos legales que deben tramitarse para su constitución. El concepto de trámite, según el Diccionario Jurídico elemental de Cabanellas, G. (1993):

Del latín trames, tramis, camino, paso de una parte; cambio de una cosa a otra. *Administrativamente*, cada una de los estados, diligencias y resoluciones de un asunto hasta su terminación. JUDICIAL. Cada una de las diligencias, y todas ellas consideradas como requisitos formales del procedimiento, que la ley o la curia imponen para resolver en una causa civil, penal o de otra jurisdicción. (p. 314)

Pues la formalización de la empresa implica cumplir con los trámites de inscripción, registro y operación que la Ley establece según el tipo de empresa y la actividad económica a la que se dedique.

Así pues, la importancia de los trámites legales y formales radica, en que el mundo cada vez es más competitivo y el formalizar una empresa da origen a lograr beneficios, estabilidad a la empresa y a los empresarios. Formalizar una empresa es actuar dentro del marco de las Leyes del país, permite obtener beneficios y a su vez se adquieren responsabilidades.

2.6.1 VENTAJAS DE FORMALIZAR UNA EMPRESA.

A continuación se presentan algunas de las ventajas que conlleva al formalizar una empresa

La empresa adquiere valor al constituirse legalmente; proyecta confianza a los clientes; proporciona una imagen de ética y responsabilidad del empresario, que a la vez generan un valor agregado a sus productos y servicios; tener posibilidades de acceder a créditos y préstamos en bancos e instituciones financieras además de asegurar sus bienes; se abrirán las puertas a más y mejores oportunidades de negocios; acceso a nuevos mercados y oportunidades de exportación; se evita riesgo de cierre de la empresa por no cumplir con la Ley; conocerá el rendimiento de sus

inversiones a través de la evaluación de sus resultados económicos contables registrados formalmente; contará con un equipo de trabajo más motivado, debido a los servicios que la formalidad proporciona a estos.

2.6.2 DESVENTAJAS DE NO FORMALIZAR UNA EMPRESA.

A continuación se presentan algunas de las desventajas que conlleva no formalizar una empresa:

No puede expandirse más allá de su mercado local⁷; no se puede acceder a financiamiento, en defecto, lo hace pero con costos más elevados por el alto riesgo que implica; presenta dificultad para ser reconocida como empresa, los agentes lo ven con desconfianza y saben que existe riesgo; no goza de beneficio tributario.

Al revisar las ventajas o desventajas de realizar o no la formalización de la empresa, surge la siguiente interrogante *¿En qué consiste legalizar una empresa?* Hay empresarios que siempre han querido formalizar sus negocios en el Registro de Comercio, ya sea porque inician sus operaciones, han crecido o simplemente desean pasar de un esquema de empresa clandestina a un sistema dirigido con base legal.

En general, para formalizar una empresa se requiere obtener: Registro de Comercio, el Número de Identificación Tributaria (NIT), Número de registro de Contribuyente al Impuesto del Valor Agregado (IVA) y el Número de Identificación Patronal (NIP). Asimismo, es necesaria la matrícula de la empresa y sub-matrícula de establecimiento, la solvencia Municipal, el registro del Centro de Trabajo y de la Alcaldía.

Para formalizar una empresa es necesario obtener registros que conciernen al Órgano Ejecutivo, las Municipalidades y el Sistema de Pensiones; a continuación se presentan las principales exigencias que deben cumplir, pues la existencia de las Leyes en El Salvador dictamina su aplicabilidad:

⁷ Se refiere al espacio geográfico donde está ubicada la empresa y sus clientes reales.

Número de Identificación Tributaria (NIT): es una tarjeta que contiene un número de identificación con el cual se otorga la calidad de contribuyente al fisco, estableciendo un registro y control especial de las obligaciones a que están sujetos todos los ciudadanos que generan algún ingreso económico en el país.

La obligación de inscribirse es para cualquier persona natural o jurídica que está obligada al pago de los impuestos de renta, transferencia de bienes y a la prestación de servicios, y cualquier otra tributación fiscal.

Número de Identificación Patronal (NIP): La finalidad de este trámite es que el patrono adquiere los compromisos de la seguridad social a que está sujeto, y se vincula con la afiliación al sistema de seguridad social a los trabajadores de la empresa. Este documento se obtiene en la sección de afiliación del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS). Los requisitos que debe cumplir una persona natural y jurídica son:

La persona natural, debe de llenar el formulario de afiliación, avisar de su inscripción al patrono, presentar original y copia el DUI y NIT, este carné es gratuito; la persona jurídica, además de los requisitos anteriores, debe de presentar la escritura de constitución de la sociedad inscrita en el Registro de Comercio (original y copia), el NIT de la persona jurídica (original y copia), la cedula o el DUI del representante legal y el documento que acredita la personería jurídica.

Centro de trabajo: El patrono está obligado a inscribir la empresa en el registro que lleva la Dirección General de Inspección de Trabajo o en la Oficina Regional de Trabajo. Su objetivo es la supervisión del cumplimiento de normas laborales de protección para los trabajadores regidas por el Código de Trabajo de la República de El Salvador, esta certificación se solicita en el Ministerio de Trabajo.

Alcaldía Municipal: El registro del establecimiento de negocios se obtiene en la Alcaldía Municipal donde se encuentre ubicada la empresa, su monto varia de un Municipio a otro de acuerdo con el capital invertido y el giro de empresa. Además de registrar el establecimiento o local, debe de solicitar la solvencia Municipal, siendo una constancia o comprobante extendido por la Alcaldía, en la que se hace

constar que una persona natural o jurídica se encuentra solvente en relación al pago de impuestos municipales.

Las empresas que cumplen las formalidades de registro, descritas anteriormente, el Código de Comercio de El Salvador Art. 435, establece que es obligación llevar contabilidad debidamente organizada de acuerdo con alguno de los sistemas generales aceptados en materia de contabilidad y aprobados por quienes ejercen la función pública de auditoria. Los registros contables que deben llevar son: Estados Financieros, Libro Diario y Mayor, y los demás que sean necesarios por exigencias contables o por Ley. (p. 89)

2.7 CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

Según libro blanco de la microempresa (1997, p.2) menciona que las características principales de las MYPES son las siguientes:



- **Diversidad.**

Las microempresas tienen la característica de ser un conglomerado de unidades muy variado respecto a: La actividad productiva que realizan, las técnicas de producción, su ubicación geográfica, tipos de trabajadores, etc. Elementos que deben tenerse en cuenta por cualquier institución que se interese en abordar el tema.

- **Vulnerabilidad.**

Legal e institucional; las leyes vigentes están diseñadas para las empresas más grandes que pueden cumplir con las formalidades y por lo tanto se benefician de los incentivos que estas proporcionan. Las MYPES, al no cumplir con las formalidades quedan excluidas de derechos otorgados por la Ley. Esto hace que la microempresa tenga que competir en desigualdad de condiciones.

Empresarial; generalmente desconocen el uso de herramientas administrativas y si saben de alguna no le dan la importancia debida. Ejemplo de ello sería; no costear lo que producen, por tanto desconocen de cuanto es la ganancia que están obteniendo; no llevan registros contables de sus operaciones. La situación es tal que muchos micros y pequeños empresarios no son conscientes de esta deficiencia.

Comercial; la demanda de la microempresas se encuentra en mercados que a su vez son atendidos por empresas que están en una posición más competente, lo cual dificulta su desarrollo. Por lo que es necesario que apliquen a programas que puedan ayudarles a reformar su competitividad.

2.8 IMPORTANCIA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

Desde la base de la economía de subsistencia las MYPES ejercen un papel de trascendencia, porque constituyen la oportunidad de formar parte de la escala empresarial que dinamiza y aporta a la economía del país.

“La importancia de la microempresa radica fundamentalmente en su enorme capacidad de generación de empleos para una porción importante de la población centroamericana. En este tipo de empresas se originan a nivel general más de 2.5 millones de empleos...” (Jiménes, Villasuso, Gravel, Duje, & Martínez, Marzo 2,005)

La importancia de las MYPES radica tanto en lo social como en lo económico, siendo la base de la generación de empleo e ingresos para las familias del país ayudando así a gozar de una vida más digna. Son esenciales para el crecimiento y

desarrollo productivo, así como también, fuentes para el desarrollo de las personas que laboran en el sector.

Su capacidad para mover el sistema productivo a través de la generación de bienes y servicios, es evidencia suficiente que estas son clave para el logro de objetivos como el crecimiento de la economía nacional. Por lo tanto, genera las pautas para que el gobierno a través de las instituciones respectivas, continúen desarrollando programas de apoyo que en realidad lleguen a estos sectores económicos.

Las MYPES son una contribución real y potencial al desarrollo económico del país, pero falta mucho más para mejorar sus niveles de competitividad y que sean sostenibles. Su fortalecimiento permitirá mejores resultados económicos, más empleo, mayor productividad y crecimiento para la economía nacional.

2.9 FACTORES EXTERNOS QUE INFLUYEN EL DESARROLLO DE LAS MYPES.

Tomando como referencia el diamante del profesor Michael Porter de la Harvard Business School (1979), se muestra en la figura 4, cinco factores que tienen efecto en la evolución competitiva y sostenible de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES).

Figura 4. Factores que tienen efecto en la evolución de las MYPES



Fuente: Elaboración propia de grupo investigador basado en las cinco fuerzas del profesor Michael Porter de la Harvard Business School (1979)

Considerar estos factores es importante tanto en nuevos emprendimientos como en micro y pequeñas empresas ya establecidas. El detalle de cada uno de estos factores se presenta a continuación:

1) Situación del poder adquisitivo de los clientes

El poder adquisitivo existente determina el nivel de ventas, la demanda presente y la potencial. Si los productos o servicios ofrecidos tienen demanda, la empresa puede ser sostenible y rentable. Si el poder de adquisición del mercado objetivo es débil, de poco o nada servirían acciones como esfuerzos publicitarios, estrategias de mercadeo, etc.

2) Situación de la demanda

La respuesta que se obtenga de este factor es muy importante para identificar cuál es la situación real en que se encuentra la demanda, sabiendo que tiene un efecto directamente en la operatividad de la MYPE. Se debe identificar en qué situación se encuentra la demanda del producto o servicio mediante la respuesta a preguntas como: ¿Está en desarrollo? ¿Se encuentra estancada? ¿Está en decrecimiento?

Incluso un análisis más profundo debería responder a las razones que han llevado a la demanda a una situación determinada y si es posible hacer algo para mejorar la situación.

3) Situación de competidores

La participación de negocios similares tiene su efecto tanto en nuevos emprendimientos como en los negocios ya establecidos. Por esta razón un diagnóstico previo del lugar donde se ubicará la MYPE, es muy importante para su continuidad.

Aunque en el lugar no exista un negocio similar al que se ha establecido o se pretende establecer no garantiza su estabilidad. Habría que conocer las razones por las cuales se está dando esa situación: ¿Será que no es el lugar apropiado para este tipo de negocios? ¿Antes se han ejecutado iniciativas similares y tuvieron que

cerrar? O realmente es que nadie había pensado antes en establecer un negocio de esta naturaleza.

Por esta razón es recomendable que el microempresario examine al menos tres situaciones en relación a la competencia de la zona objetivo: Cantidad de competidores, tipo de competidores y calidad que ofrecen.

4) Situación socio-cultural del negocio

La actividad económica de una región puede ser tradicional y por lo tanto estar muy bien posicionada. Podría ser también una actividad nueva, con alto nivel de aceptación por parte de los consumidores. Otro caso es que la MYPE surja como una actividad reciente en la zona, pero con altos niveles de incertidumbre.

5) Situación de diversidad sectorial

La diversificación se refiere a que tan variadas o concentradas se encuentran las MYPES presentes en el sector, respecto al giro económico. Si son empresas dedicadas a diferentes giros, o por el contrario, hay una tendiente concentración de un solo giro económico. Por ejemplo, un lugar que cuente con una alta concentración de panaderías, la mano de obra podría ser escasa y por consiguiente tener efecto en los costos de la misma.

2.10 INSTITUCIONES DE APOYO A LAS MYPES.

En la actualidad se ha demostrado que la operatividad del sector económico y productivo del país, tiene una estrecha relación con el funcionamiento de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES). Diversos estudios y análisis (DIGESTIC por ejemplo)⁸, son evidencia de la importante participación que tiene el sector como generador de empleo y motor del sistema productivo.

Esta es una razón importante a tener en cuenta para la dirección de políticas gubernamentales y no gubernamentales que se interesan por el desarrollo de las MYPES.

⁸De acuerdo a los datos de la Dirección General de Estadística y Censos del Ministerio de Economía (2005)

A continuación se detallan las instituciones y el tipo de apoyo que ofrecen:

1) Instituciones gubernamentales.

Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)

Por medio del Fondo de Desarrollo Económico y del Fondo Salvadoreño de Garantías el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) inició en mayo de 2014, el financiamiento a micro, pequeños y medianos empresarios. El objetivo es compartir riesgos con las instituciones financieras, de manera que estas puedan mostrarse más accesibles al otorgamiento de créditos. Estos fondos buscan facilitar el acceso al crédito para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) y fortalecer a los diversos sectores de la economía salvadoreña. Los proyectos que dicha iniciativa estará apoyando principalmente son: El sector agropecuario, agroindustrial, servicios, las exportaciones, entre otros. (BANDESAL, 2014)

Comisión Nacional de La Micro Y Pequeña Empresa (CONAMYPE)

Esta institución tiene el objetivo de ofrecer capacitaciones, asesorías e incentivos económicos a diferentes iniciativas empresariales, para fortalecer y desarrollar a las MYPES en un ambiente democrático y sostenible.

Durante el año 2012, CONAMYPE profundizó el trabajo territorial, haciendo esfuerzos por acercar más servicios a través de una mayor cobertura, factor que ha permitido atender a una base empresarial que estaba en abandono y que hoy cuenta con 22 puntos de atención: 7 oficinas Regionales de CONAMYPE, 10 Centros de Desarrollo de Micro y Pequeñas Empresas (CDMYPE), 3 Centros de Desarrollo Artesanal (CEDART) y 2 Ventanillas de Empresarialidad Femenina en Ciudad Mujer. (CONAMYPE, 2014)

En la actualidad CONAMYPE presta los siguientes servicios: Capacitación; Asistencia técnica; Biblioteca física y virtual; Asesoría en trámites empresariales; Trámites para la formalización; Vinculación empresarial; Paquetes empresariales para la formalización de las empresas; Asistencia técnica artesanal; Apoyo al

emprededurismo; Apoyo para participación en ferias artesanales y Asesoría a empresas artesanales.

Cámara de Pequeña y Mediana Empresa (CAPYME)

Es la unidad creada por la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador que tiene como Misión:

“Impulsar el desarrollo empresarial de nuestros socios del sector MIPYME, ofreciendo una gama de servicios técnicos especializados, orientados a fortalecer su competitividad y sostenibilidad, y asimismo realizar acciones para incidir en mejorar el entorno empresarial del sector”.(CAMARASAL, 2014)

Sus principales programas son:

Programa de apoyo y formación para la internacionalización de la pequeña y mediana empresa salvadoreña, AFIS; enlaces Comerciales y Desarrollo de Proveedores.

Estos programas requieren de subsidios, por lo que son ofrecidos de acuerdo a dicha disponibilidad.

Otros servicios:

Brújula empresarial, enfocada a empresas de no más de 10 empleados, con el objetivo de redefinir su rumbo; Planes estratégicos y Asesorías y vinculaciones con otros programas de apoyo.

Proyecto de Desarrollo y Modernización Rural (PRODEMOR)

Surge mediante un acuerdo entre el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Gobierno de la República de El Salvador, y el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (FIDA). Ofrece servicios de desarrollo en la zona Central del país.

2) Instituciones no gubernamentales.

Fundación para el Desarrollo Sostenible (FUNDES)

Es una organización internacional privada, nació en 1984 como una respuesta del sector privado a la crisis que golpeaba con dureza a los sectores más pobres de América Latina en ese momento, y se consolidó como una organización pionera y visionaria para el desarrollo del sector MIPYME en la región.

Actualmente ejecuta cada año unos 100 proyectos, dando atención a un promedio de 10,000 MIPYMES en los once países de la región donde tiene presencia, entre ellos El Salvador. Trabaja mediante el desarrollo de proyectos en conjunto con clientes de la gran empresa, el gobierno y organismos de desarrollo para mejorar el acceso al mercado, la rentabilidad y la eficiencia de las miles de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en América Latina. Su sede corporativa principal se encuentra en Costa Rica y cuenta además con oficinas en país como: México, Guatemala, El Salvador, Panamá, Colombia, Venezuela, Perú, Bolivia, Chile y Argentina (FUNDES, 2014)

Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico Y Social (FUSADES)

Ofreciendo apoyo en capacitaciones, asesoría empresarial y crediticia a sectores de industria, comercio y servicios. (FUSADES, 2014)

2.11 PRINCIPALES OBSTÁCULOS EN EL DESEMPEÑO DE LAS MYPES.

Respecto a los obstáculos que las MYPES tienen que enfrentar en la realización de sus operaciones, el Libro Blanco (1997, p. 4) ofrece un listado de estos, de los cuales se han extraído y analizado los siguientes:

Nivel educativo y formación profesional.

La mayoría de micro y pequeños empresarios carecen de estudios formales y tampoco se interesan por algún tipo de capacitación que les amplíe su nivel de conocimientos. Esto es una limitante porque, les impide hacer uso de información que sería de mucha utilidad para tomar mejores decisiones.

Acceso a recursos financieros.

Fuentes de financiamiento poco accesibles, en donde los requisitos establecidos para aplicar a créditos dificultan a las MYPES obtener fondos para un crecimiento acelerado.

Acceso a información sobre mercado.

La mayoría de las microempresas no cuentan con los mecanismos, ni con los recursos para poder obtener y procesar información que les permita aprovechar las ventajas existentes en el mercado y poder competir en igualdad de condiciones con las empresas de mayor tamaño.

Distorsiones en el mercado.

Se ve afectada directamente por las distorsiones de competencia en el mercado tales como: Los monopolios y oligopolios.

Infraestructura inadecuada.

Sus instalaciones para operar muchas veces son improvisadas, no cuentan con equipo necesario para automatizar su trabajo. Existen carencias de energía eléctrica y hasta de agua potable. Los ingresos que obtienen son limitados, sin excedentes para inversión.

Manejo de políticas macroeconómicas.

La existencia de las MYPES tiene poco o ningún efecto en la formulación e implementación de políticas económicas estatales, como: Tasas de interés, política financiera, política comercial, entre otras. Se ha ignorado sus implicaciones y requerimientos en la participación económica del país.

Inadecuado sistema regulatorio.

Recientemente se realizó la aprobación y publicación de un marco regulatorio especial para las MYPES, habría que esperar que las MYPES tengan beneficios concretos de su aplicabilidad, de lo contrario solo será un manual de instrucciones para llevar a los micro y pequeños empresarios a tributar al estado.

Disponibilidad de servicios técnicos.

Por su misma situación en carencia de recursos económicos, no pueden pagar servicios de asesorías que les permiten mejorar la rentabilidad de sus negocios, implementar nuevas herramientas, equipos tecnológicos, etc.

Gremialización y asociatividad.

En las Micro y Pequeñas Empresas, lastimosamente se carece mucho del sentido de cooperación y solidaridad, predominando de ese modo la individualidad. Y los pocos microempresarios que han decidido trabajar en asociatividad, experimentan constantemente las dificultades que conlleva trabajar en forma conjunta con otros empresarios del mismo sector de negocios al que pertenecen.

2.12 MARCO LEGAL DE LAS MYPES.

El 16 de Mayo del presente año, mediante Decreto Legislativo No. 667, se hace efectiva la publicación de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa.

Según información de CONAMYPE (2014) desde el año 2010, se inició un proceso de consulta para la formulación del Proyecto de Ley de Fomento y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, con la participación de personas emprendedoras y empresarias, instituciones gubernamentales, el sector financiero, organizaciones no gubernamentales, organismos internacionales, gremiales empresariales y otras entidades vinculadas al segmento MYPE.

Proyecto que según el Ministerio de Economía (MINEC) se basan en que las MYPES representan cerca del 99% de participación en el sector empresarial del país y contribuye en la generación de empleos.

A pesar del aporte que realizan las MYPES a la economía enfrenta obstáculos como: La falta de un marco legal para el desarrollo de un entorno favorable; Limitación de recursos humanos formados técnicamente; Poca especialización; Concentración y una baja cobertura de los servicios de desarrollo empresarial; Dificultades para su formalización por la existencia de trámites engorrosos y que aumentan sus costos de operación y Poco acceso a su participación en las compras del Estado.

La Ley de Fomento y Desarrollo para la MYPE contiene las siguientes temáticas, (Legislativa, 2014):

- Una Clasificación uniforme de la Micro y Pequeña Empresa (Art. del 1-3).
- Se establecen las bases para la planeación y ejecución de las actividades encaminadas a la articulación de la Micro y Pequeña Empresa con el desarrollo territorial (Art. 6).
- Constitución del Marco General para la formalización de la MYPE (Art. 20-21)
- Las MYPES pueden llevar contabilidad aplicando las normativas emitidas por el ente regulador, pero no están obligadas a la aplicación de las NIFF (Art. 28).
- Se les establece a los Gobiernos y Municipales la facultad de establecer regímenes especiales para estimular y desarrollar a las MYPES en su territorio (Art. 36).
- Se promueve la existencia de una oferta permanente de programas, instrumentos y servicios empresariales de fortalecimiento y desarrollo de la MYPE; además promueve el acceso a servicios financieros (Art. 39; Art. 46-47).

- Programa de Garantía para la Micro y Pequeña Empresa PROGAMYPE, para respaldar préstamos de corto, mediano y largo plazo, hasta por el noventa por ciento del monto financiado a la MYPE (Art. 50).
- Fondo para Emprendimiento y capital de trabajo para financiar nuevos proyectos o empresas de todos los sectores productivos, a través de préstamos de corto, mediano y largo plazo (Art. 52).
- Promover las relaciones de asociatividad que permitan a las MYPES tener mayores beneficios y por tanto ser más competitivas (Art. 54).

2.13 ANTECEDENTES DE LA ZONA EN ESTUDIO.

2.13.1 DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN

Figura 5. Mapa del departamento de cuscatlán



Fuente: Sitio Web de Mapas del Mundo Su ventana al mundo. Disponible en: <http://espanol.mapsofworld.com/continentes/norte-america/el-salvador/departamentos/cuscatlan.html>

El departamento de Cuscatlán (ver figura 5), establecido el 22 de Mayo de 1835, se encuentra situado en la región central del país y limita al N y NE con el departamento de Chalatenango, al E con Cabañas, al SE con San Vicente, al S con el Lago de Ilopango y el departamento de La Paz y, por último, al O con el departamento de San Salvador.

Al norte el valle del Río Lempa origina una región plana y fértil, apropiada para la actividad agrícola. El centro y sur del departamento, en cambio, son más montañosos. Comprende una superficie de 756 km² y tiene una población estimada de 216,446 habitantes (2007). (Historia de los departamentos y Ciudades de El Salvador, 2012)

2.13.2 MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN

Cuscatlán es un departamento ubicado en la **Zona Central** de El Salvador. Posee 2 Distritos y 16 Municipios. (Ver tabla 4).

Los Distritos de Cuscatlán son: Cojutepeque (Cabecera) y Suchitoto.

Tabla 4. Municipios del departamento de Cuscatlán

TITULO	MUNICIPIO	DISTRITO	CÓDIGO DE MUNICIPIO	CÓDIGO POSTAL
Villa	Candelaria	Cojutepeque	0701	
Cabecera	Cojutepeque	Cojutepeque	0702	CP1401
Pueblo	El Carmen	Cojutepeque	0703	
Pueblo	El Rosario	Cojutepeque	0704	
Pueblo	Monte San Juan	Cojutepeque	0705	
Pueblo	Oratoria de concepción	Suchitoto	0706	
Villa	San Bartolomé Perulapía	Cojutepeque	0707	
Villa	San Cristóbal	Cojutepeque	0708	
Villa	San José Guayabal	Suchitoto	0709	
Ciudad	San Pedro Perulapán	Cojutepeque	0710	

Ciudad	San Rafael Cedros	Cojutepeque	0711	
Pueblo	San Ramón	Cojutepeque	0712	
Pueblo	Santa Cruz Analquito	Cojutepeque	0713	
Pueblo	Santa Cruz Michapa	Cojutepeque	0714	
Ciudad	Suchitoto	Suchitoto	0715	CP1415
Villa	Tenancingo	Cojutepeque	0716	

Fuente: Listasal. Disponible en: <http://www.listasal.info/municipios/cu.shtml>

2.13.3 DESCRIPCIÓN DE LOS MUNICIPIOS EN DONDE SE REALIZARÁ EL ESTUDIO DE LAS MYCRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

Municipio de Cojutepeque	
UBICACIÓN	La ciudad de Cojutepeque se encuentra a 34 km al Oriente de San Salvador.
POBLACIÓN	Alberga 50,315 habitantes según el censo de 2007.
ACTIVIDAD ECONÓMICA	En la ciudad de Cojutepeque existe una diversidad de actividades económicas entre las que se pueden citar: La elaboración de dulce de panela, productos lácteos, embutidos y sombreros de palma, entre otros. Así mismo en el comercio local existen almacenes, ferreterías, abarroterías, bazares, tiendas, restaurantes y otros pequeños negocios.

Municipio de San Rafael Cedros	
UBICACIÓN	Localizado a unos 45.6 km. De San Salvador.
POBLACIÓN	Es de 14.469 habitantes y pertenece al distrito de Cojutepeque.
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Dedica a los telares, textiles, comercio y molienda. Posee en los alrededores fuerte movimiento comercial: Tiendas, restaurantes, ferreterías, agroservicio, talleres de mecánica automotriz, etc. En el casco urbano se identifican centros comerciales, farmacias, Cyber Cafés, almacenes de ropa, panaderías, heladerías, salas de belleza, clubes y un comedor donde usted puede pasar a disfrutar su especialidad que son los mariscos, entre otros.

En la tabla 5, se presenta información sobre la clasificación empresarial por tamaño de empresa según personal ocupado en el departamento de Cuscatlán:

Tabla 5. Clasificación empresarial por tamaño de empresa y personal ocupado, 2015.

CLASIFICACIÓN EMPRESARIAL	TOTAL		COMERCIO		INDUSTRIA		SERVICIOS		TRANSPORTE	
	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL OCUPADO	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL OCUPADO	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL OCUPADO	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL OCUPADO	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL OCUPADO
TOTAL	4,304	9,494	2,731	5,242	431	992	1,094	3,125	43	106
Microempresa	4,235	8,350	2,717	5,013	423	851	1,049	2,399	42	70
Pequeña Empresa	69	1,144	14	229	8	141	45	726	1	36

Fuente: Directorio de Unidades Económicas 2011-2012, MINEC-DIGESTYC.

Los datos de la tabla 6, muestran un panorama general de las unidades económicas de los municipios del departamento de Cuscatlán, dentro de estos se retoman específicamente los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, debido a que representan una mayor concentración de los diferentes sectores económicos.

Tabla 6. Unidades económicas y personal ocupado por municipio según sector económico

CLASIFICAC. EMPRESARIAL	TOTAL		COMERCIO		INDUSTRIA		SERVICIOS		TRANSPORTE	
	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL OCUPADO	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL OCUPADO	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL OCUPADO	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL OCUPADO	UNIDADES ECONÓMICAS	PERSONAL OCUPADO
TOTAL	4,300	9,545	2,732	5,322	431	992	1,094	3,125	43	106
Candelaria	118	178	59	116	14	31	14	31		
Cojutepeque	2,565	6,142	1,594	3,325	240	621	692	2,102	39	94
El Carmen	66	117	42	65	12	25	12	27		
El Rosario	20	42	9	13	2	3	9	26		
Monte San Juan	32	62	20	39	2	7	10	16		
Oratorio de Concepción	32	50	21	35	4	5	7	10		
San Bartolomé Perulapia	104	219	67	133	10	13	27	73		
San Cristóbal	30	47	21	33	1	1	8	13		
San José Guayabal	156	266	108	151	9	18	39	97		
San Pedro Perulapán	270	539	187	354	46	90	37	95		
San Rafael Cedros	314	636	199	359	23	50	92	227	3	9
San Ramón	38	67	27	46	5	9	6	12		
Santa Cruz Analquito	60	123	42	91	8	14	9	15	1	3
Santa Cruz Michapa	104	199	70	131	20	43	14	25		
Suchitoto	389	789	245	389	33	57	111	343		
Tenancingo	30	60	21	42	2	5	7	13		

Fuente: Directorio de Unidades Económicas 2011-2012, MINEC-DIGESTYC.

2.14 COMPETENCIAS EMPRESARIALES Y SUS GENERALIDADES

El desempeño del trabajador es clave para definir la competencia, puesto que incluye los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe combinar y poner en acción en diferentes contextos laborales.

Las habilidades y aptitudes emprendedoras tienen un valor importante al iniciar negocios o formar empresas, esto se traduce en asumir retos en forma permanente, en solucionar problemas pensando en generar oportunidades y encontrar en los cambios los factores positivos para crecer.

Hay una clara diferencia entre aptitudes y rasgos de personalidad, por una parte y competencias por otra. Los primeros permiten caracterizar a los individuos y explicar la variación de sus comportamientos en la ejecución de tareas específicas; las segundas afectan a la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad y también conocimientos adquiridos para cumplir bien una misión compleja en el marco de la empresa que se le ha encargado al individuo y dentro del espíritu de sus estrategias y de su cultura. (Ferreira, 2004)

2.14.1 DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS EMPRESARIALES

¿Qué son las competencias?

Semánticamente hablando, de acuerdo con el Diccionario de María Moliner en su segunda acepción, competente se explica cómo conocedor de cierta ciencia o materia, experto o apto en la cosa que se expresa. En la Real academia Española, menciona que la competencia como aptitud, idoneidad, es la cualidad que hace que un objeto sea apto, adecuado, apropiado o acomodado para cierto fin.

Ser competente es tener una autoridad en lo que se dice y también capacidad para hacer algo. La competencia es la capacidad final que tiene un sujeto no solo de hacer uso de todas las capacidades y recursos disponibles en su entorno, incluidas sus propias capacidades, las adquiridas y las innatas, sino la capacidad de hacer sinergia de todas ellas para abordar situaciones-problemas. (Marco Stiefel, 2008, p. 19)

Sagi Vela (2004) define las competencias como: “Conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro” (p. 86). De esta forma, las competencias se consideran como, el saber hacer las cosas y el saber actuar con las personas, entendiendo lo que se hace o lo que se dice, asumiendo las implicaciones de los hechos y transformando los contextos a favor de la convivencia humana.

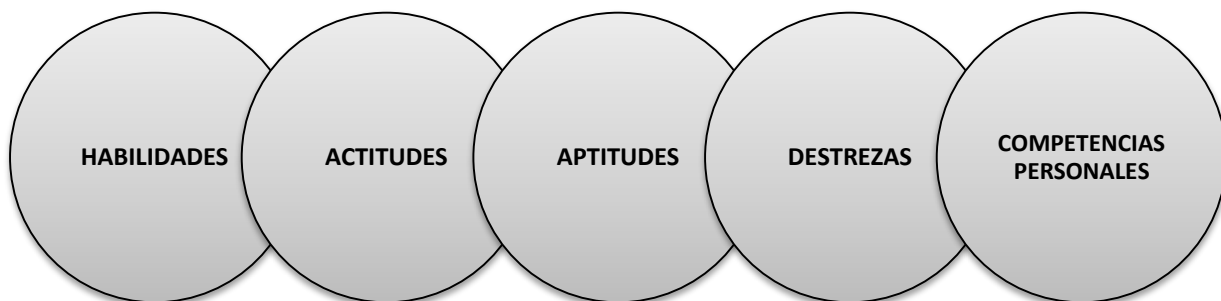
Toda empresa sin diferenciar al tamaño requiere de un empresario/a competitivo, éstas, se aprenden con la preparación continua, las experiencias y sobre todo identificando las oportunidades que día a día ofrece el mercado.

No hay malos negocios, no hay malas empresas pero hay empresarios/as que olvidaron capacitarse, analizar los riesgos del mercado, de su empresa, del sector en el que esta su empresa y anticiparse a los cambios. Miles de Micro y Pequeñas Empresas se crean todos los días en los países emergentes pero las estadísticas demuestran también, que muchas mueren antes de completar el primer año de vida.

2.14.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS COMPETENCIAS

El empresario/a puede preguntarse qué competencias son necesarias para desarrollar y emprender algún tipo de producto o servicio en específico, pero debe conocer primeramente las características que forman a las competencias para poderlas desarrollar en sí. Son características de las Competencias empresariales que menciona (Leone, 2013), las cuales se presentan en la figura 6.

Figura 6. Características de las competencias empresariales

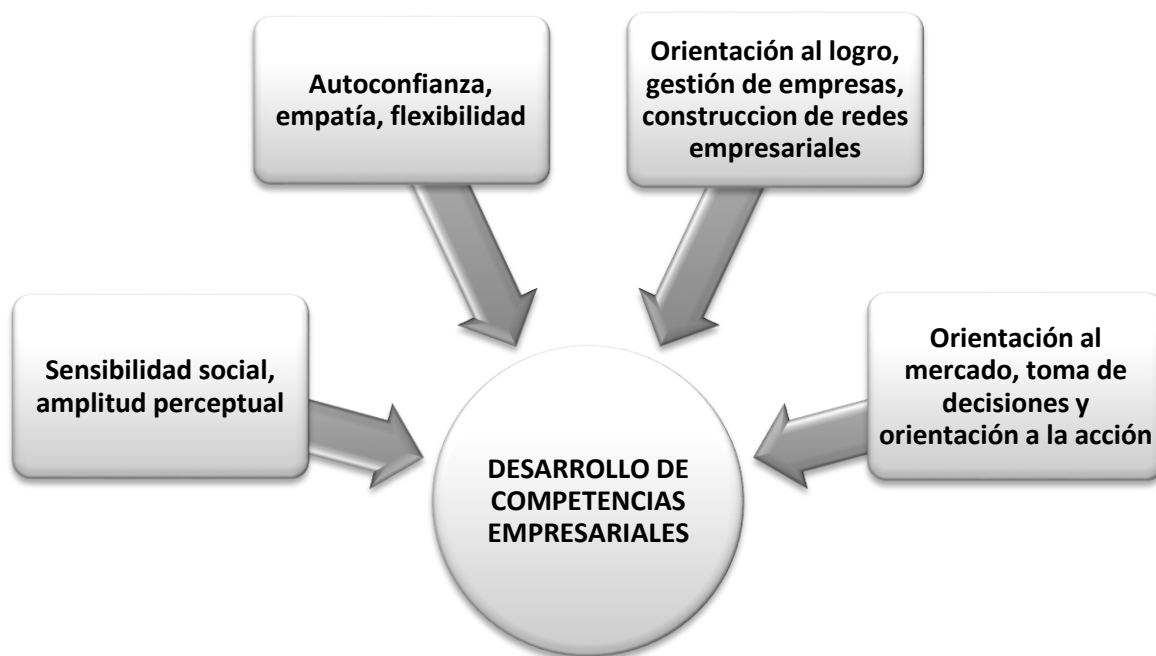


- Las habilidades: Aplicar lo aprendido, todo aquello innato o que hemos aprendido con mayor o menor dificultad y lo aplicamos, representan nuestro activo o nuestras fortalezas y el poder para afrontar muchas situaciones cotidianas, en forma más ventajosa con respecto a otros, que les es más difícil realizarlo. Por ejemplo saber hablar en público, saber cantar o tocar algún instrumento, saber vender, saber negociar, poder curar, hacer planos, inclinación por las matemáticas, física, etc.
- Las actitudes: Valores expresados en acciones, son la traducción de nuestros valores a través de las acciones diarias en circunstancias favorables o desfavorables. Por ejemplo la fe que tienes en ti para poder salir adelante, por eso estudias, haces deporte, tratas bien a las personas y cuando te equivocas aprendes de tus errores; actitud de ayudar a un compañero que tiene sobrecarga de trabajo; actitud de proponer soluciones, ser atento, ser solidario etc.
- Las aptitudes: Capacidad para hacer las cosas, estar preparado. Todo aquello que aprendemos para llevar con éxito una gestión, una tarea, un ejercicio práctico, es la idoneidad, el perfil adecuado para ejercer un cargo. Es el conjunto de conocimientos y capacidades que adquirimos para poder realizar un trabajo en forma adecuada, es la acreditación de una persona para poder desempeñar una función laboral. Por ejemplo quienes han desarrollado aptitudes para vender, para arreglar computadoras, programar, manejar tractores, aptitudes de orador, de gerente, entre otras.

- Las destrezas: Práctica constante hacia la perfección. Las personas que dedican gran parte de su tiempo a practicar lo que pueden y saben hacerlo se convierten en especialistas. Por ejemplo para llegar a ser concertista se necesita ensayar diariamente, para producir competitivamente se debe buscar la especialización, lo cual abarata los costos con productos de calidad.
- Competencias personales: Habilidades, actitudes, aptitudes de un individuo ya sean innatas o que desarrolle a través del proceso de aprendizaje.

El desarrollo de competencias empresariales implica tener, básicamente, los elementos que se muestran en la figura 7, según lo presenta (Bedoya, Olga Lucía).

Figura 7. Elementos para el desarrollo de las competencias empresariales



Fuente: Elaboración propia del grupo en base al documento Desarrollo de empresarios basados en competencias empresariales. (Bedoya, 2008. p. 9)

2.14.3 COMPETENCIAS EMPRESARIALES BÁSICAS PARA LA CONDUCCIÓN DE UNA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.

1) Conocimientos básicos de administración.

Administrar es un proceso tal como lo expone, Chiavenato (2001) en el cual se interrelacionan actividades de planeación, organización, dirección y control. Toda unidad económica aunque no parezca notable vive diariamente este proceso ya sea formal o empíricamente.

Es una necesidad para la persona que está al frente de un negocio tener las nociones básicas de lo que implica el proceso administrativo. En el pasado Henry Fayol, uno de los grandes exponentes en la materia, estableció principios, la mayoría de ellos aún tienen vigencia y son útiles en la conducción de Micro y Pequeñas Empresas.

Los catorce principios propuestos por Henry Fayol son: 1. División del trabajo; 2. Autoridad y Responsabilidad; 3. La disciplina; 4. Unidad de mando; 5. Unidad de dirección; 6. Subordinación del interés personal; 7. Remuneración del personal; 8. Centralización; 9. Jerarquía; 10. Orden; 11. Equidad; 12. Estabilidad del personal; 13. Iniciativa; y 14. Espíritu de grupo.

2) Toma de decisiones.

Al respecto, Chiavenato⁹ resume el proceso de toma de decisiones en dos: Analizar y escoger entre varias alternativas, a la vez que indica la finalidad presente en la decisión y ésta es determinar el curso a seguir.

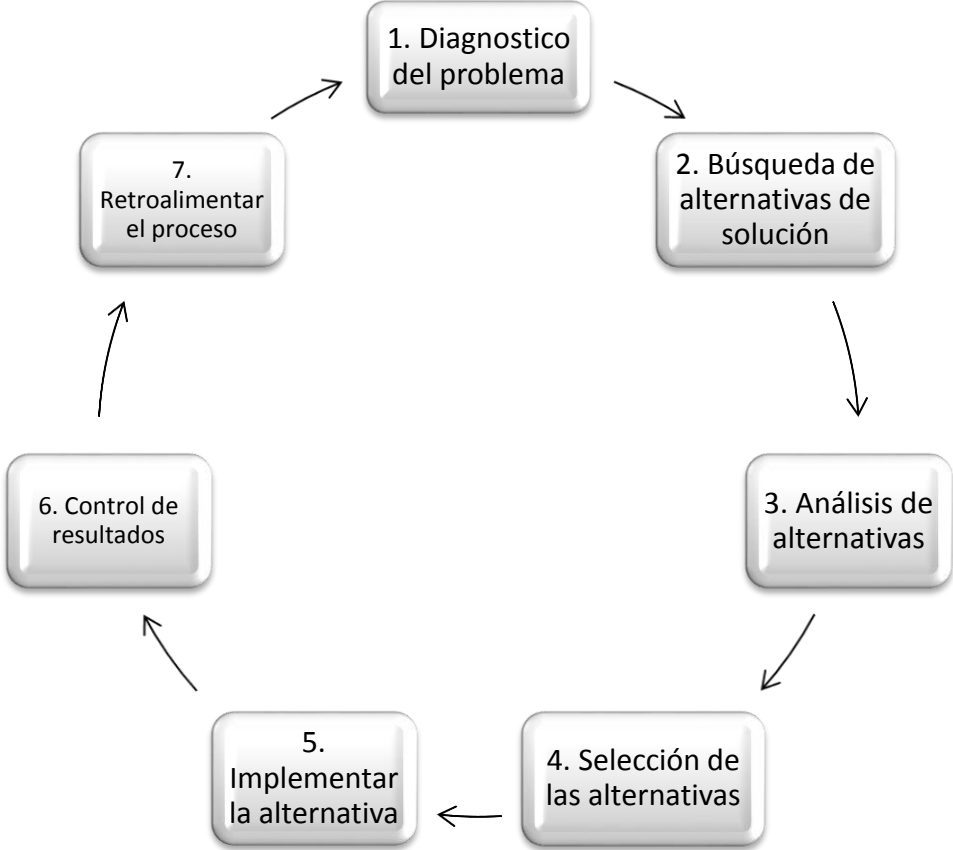
Las decisiones en la empresa deben ser estudiadas objetivamente. Normalmente las personas aplican un proceso mental, aunque sea mínimo, para tomar una decisión. Pero este esfuerzo en la empresa, debe ser un poco más que algo meramente simple. Aunque la incertidumbre no puede evitarse en las

⁹ Chiavenato, Ob. Cit.

decisiones, seguir un breve proceso formal puede ayudar a tener un mayor control sobre los recursos y resultados.

Los elementos básicos del proceso de toma de decisiones, se muestran en la figura 8. Visto desde una perspectiva más completa, tomar decisiones incluye elementos como la ética, la racionalidad, participación de grupo, técnicas de generación de ideas, nivel de incertidumbre, deducción de responsabilidades, recursos, retroalimentación de resultados, entre otros.

Figura 8. Elementos básicos del proceso de toma de decisiones



Fuente: Elaboración propia del grupo basado en el Libro Administración I y II. (Serrano, 2011, p. 180)

3) Liderazgo.

El liderazgo en la dirección de empresas en tiempos modernos tiene un alto valor debido a que las personas tienen mentalidades más abiertas y están más dispuestas a decidir lo que hacen que simplemente obedecer frías ordenes de un superior.

La esencia del liderazgo es influir en las personas, pero éste objetivo solo puede lograrse si se dispone de características de líder. Cornejo (2011) en su obra Liderazgo en excelencia menciona que un líder de excelencia debe: Ser técnicamente capaz; reconocer el poder que radica en las personas; cautivar y entusiasmar a sus seguidores; y tener amplia visión conceptual.

También el autor¹⁰ señala que para que la visión de un líder tenga éxito es necesario que tenga conocimiento de la realidad. Así, podrá ver las oportunidades y limitaciones que le ofrece el entorno. De ese modo, puede empatizar mejor con las necesidades de sus seguidores, y lograr el objetivo esencial del liderazgo: Influir, lograr que las personas trabajen con entusiasmo y puedan trasladar esa actitud al cliente. Los resultados de estas acciones se traducen en ventajas competitivas para la empresa.

4) Adaptabilidad al cambio.

En el medio nada permanece, lo que ahora funciona, mañana podría no funcionar. La necesidad de tener una mentalidad de líder se hace evidente de nuevo. El líder espera y se prepara para los cambios. La evolución ha demostrado que adaptarse es sinónimo de sobrevivir, los seres que no se adaptaron a los cambios perecieron.

El empresario en estos tiempos cambiantes, debe alimentar su mente de forma constante, con fuentes de información que le permitan entender la realidad y a partir de ahí tomar decisiones de seguimiento o cambio de dirección de sus planes. Pero ante todo, la necesidad de anticipar es una premisa fundamental, y

¹⁰ Ibíd

esto implica desarrollar la capacidad de prever los resultados o los hechos con anticipación.

5) Mentalidad abierta a nuevos conocimientos.

Albert Einstein llegaba a la conclusión que el conocimiento personal tiene un límite, lo único que trasciende es la curiosidad, una mentalidad abierta a nuevos acontecimientos.

Es imposible saberlo todo y en última instancia es innecesario. Pero si algo contribuye a expandir el espacio decisorio y creativo de un empresario es mantenerse atento al aprendizaje continuo.

6) Administración de personas.

El empresario debe tener los conocimientos de cómo dirigir a las personas que laboran en la empresa. Debe conocer a detalle las actividades que se realizan y buscar las personas más aptas para realizarlas.

Administrar personas, como dice Serrano (2011) es la aplicación ética del proceso administrativo con la finalidad de: Obtener, compensar, aprovechar y conservar a las personas para lograr los objetivos de la empresa.

7) Conocimiento del producto y del mercado.

Nadie puede hablar bien y de forma convincente de algo que no conoce. El empresario/a debe ser el primero en gustar y amar su producto, solo de ese modo puede motivar a su público meta a la concreción de una experiencia con lo que está ofreciendo. Debe saber de qué está hecho el producto y que puede hacer para mejorarlo, que ingrediente o pieza mover para generar un efecto distinto y anticiparse al resultado que puede obtener.

Debe conocer de cerca a su mercado, responderse a preguntas como: ¿Quiénes son sus clientes? ¿Qué hace que le compren? ¿Qué podría incrementar el consumo de su producto? ¿Qué podría disminuir o hasta dejar fuera del mercado su producto? ¿Qué cambios se pueden prever en el mercado? ¿Cuáles son las fortalezas

que respaldan la existencia de su producto? ¿Cuáles son las debilidades que enfrenta el producto?

8) Implementación de controles.

“Control es verificar en la práctica los resultados obtenidos en base a lo planeado, a partir de ahí tomar las decisiones necesarias de continuidad o de cambios”¹¹. El empresario/a debe tener la capacidad de formular controles que le permitan saber cómo está el movimiento de las actividades del negocio, su variación y cuál es el efecto que esa variación puede tener.

Controlar las operaciones de la empresa es importante, no solamente para corregir, sino que también permite tener un patrón de resultados y las causas de sus respectivas variaciones, documentar estos resultados puede ayudar a anticipar situaciones futuras y tomar las decisiones correspondientes.

9) Conocimientos básicos de finanzas.

El aspecto de las finanzas tiene que ver con el uso apropiado del dinero, manejando esencialmente tres situaciones: Cómo obtenerlos, cómo invertirlos, cómo obtener el mayor beneficio.

Román (2012) en su libro de Fundamentos de administración financiera, dice que en el área financiera debe responderse lo siguiente: ¿Se tienen los recursos monetarios necesarios para realizar las operaciones normales? ¿En dónde se debe invertir para generar más recursos monetarios? ¿Si no existen los recursos monetarios necesarios, resultará adecuado conseguir dinero prestado o financiado? ¿Está generando los rendimientos esperados el dinero de la empresa?

10) Conocimientos básicos de contabilidad.

Kiyosaki menciona que una persona que desee convertirse en empresario/a o inversionista debe ser capaz de entender y analizar aspectos tales como: Activos, Pasivos, Balances, Estados de resultados, pero sobre todo hace mucho énfasis en

¹¹ Serrano Ob. Cit. Pág. 249

conocer las fuentes y movimientos de un elemento tan indispensable como es el flujo de efectivo.

Los conceptos antes mencionados son del área contable y de importancia que un empresario/a los conozca y aplique para integrar los recursos de la empresa en una estructura financiera formal y comprender las acciones a realizar que favorezcan los objetivos de la empresa. También la comprensión de términos contables es necesaria para efectos de cumplir con las obligaciones legales relacionada con impuestos y tributos para el estado.

11) Conocimientos básicos de marketing.

El marketing buscar generar valor para el cliente y para la empresa. Determina una relación de mutuo beneficio en donde ambas partes obtengan lo que desean. El problema de los empresarios con ausencia de este conocimiento es que están más conscientes del valor que desean de su negocio que del cliente y esto irónicamente los lleva a obtener lo contrario de lo que buscan, no están forjando una relación sino una imposición disfuncional.

Kotler (2001) menciona una serie de conceptos esenciales en forma secuencial del proceso social de mercadotecnia en donde los individuos buscan satisfacer sus necesidades mediante la generación, oferta e intercambio de valor. Estos conceptos son: 1. Necesidades; deseos y demandas; 2. Productos; 3. Valor, costo y satisfacción; 4. Intercambio, transacciones y relaciones; y 5. Mercados.

2.15 LA RENTABILIDAD EN LAS MYPES.

Lo que hace que una empresa sea rentable, no es su nivel de ventas, esta puede tener altos ingresos económicos por ventas, pero habría que preguntarse con cuánto se queda. También podría decirse que el negocio es rentable porque genera altas ganancias, la pregunta aquí sería cuánto invirtió para obtener dicha ganancia.

Lo anterior ilustra la facilidad de confundir el término rentabilidad con ventas u otros conceptos similares, que son parte de la rentabilidad, pero vistos

aisladamente no definen lo que está en realidad significa. A manera de introducción se presentan dos conceptos de rentabilidad:

La remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia, en el uso de esos elementos tanto financieros, productivos y humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidad. (Llanes, 2012, p. 69)

La rentabilidad puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de un conjunto de inversiones efectuadas. Por tanto, se puede afirmar que la rentabilidad es una concreción del resultado obtenido a partir de una actividad económica de transformación, de producción, y/o de intercambio. El excedente aparece en la fase o etapa final del intercambio. Es por ello que la medición del resultado adquiere una significación concreta en tanto se compara con los factores implicados para su obtención: los recursos económicos y los recursos financieros. (Álvarez, 2004, p. 10)

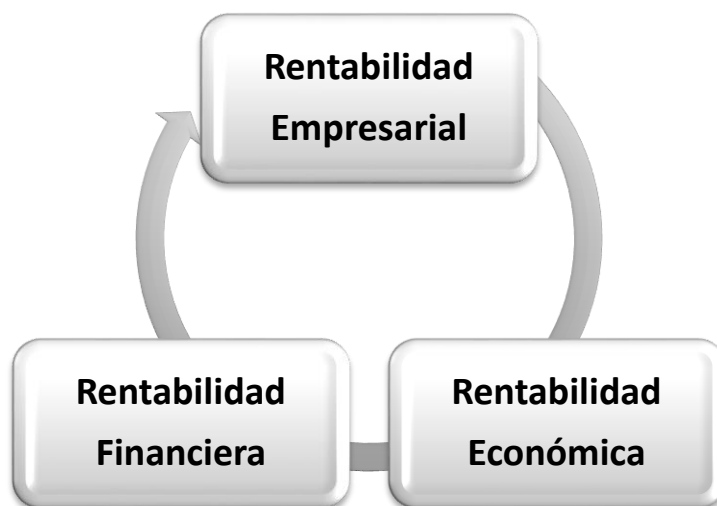
Hablar de rentabilidad, es referirse a una relación de variables que operan de forma conjunta para generar un indicador de la situación rentable de la empresa. Conocer estas variables, es tan importante como la rentabilidad misma, es necesario saber cómo influyen o como influir en ellas para mejorar los resultados que se espera obtener.

Puede entonces decirse que la rentabilidad es un índice que mide la relación entre la utilidad o ganancia y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla. La utilidad puede ser generada por un producto, un servicio, un negocio, un proyecto, etc. Pero esta debe ser suficiente, la máxima que sea posible obtener, utilizando la menor cantidad de recursos.

En términos generales se puede decir que un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un producto/servicio es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

El estudio de la rentabilidad en la empresa según Ballesta (2002) se puede realizar en dos niveles: En función del tipo de resultado y en función de lo que ha sido necesario invertir para obtener el beneficio esperado. (Ver figura 9)

Figura 9. Niveles de rentabilidad



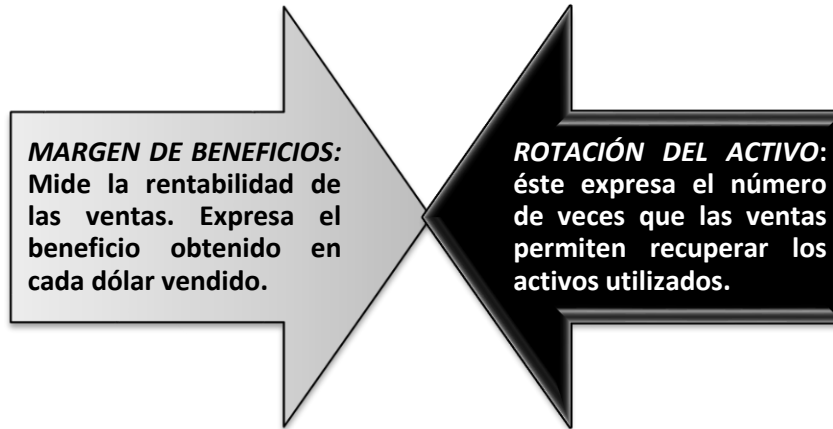
Fuente: Elaboración propia basado en Sánchez Ballesta, Juan Pedro (2002): "Análisis de Rentabilidad de la empresa". P 4.

2.15.1 RENTABILIDAD ECONÓMICA.

La rentabilidad económica constituye la base de cualquier análisis de rentabilidad de una empresa. Esta se refiere al rendimiento de los activos, y puede o no tener en cuenta como estos han sido adquiridos.

Este tipo de rentabilidad genera un indicador básico para evaluar la eficiencia en la gestión empresarial, se sustenta en el comportamiento de los activos con independencia de su financiación, para determinar que una empresa sea o no rentable en términos económicos.

Para el cálculo de la rentabilidad económica, es necesaria la intervención de dos razones financieras, Margen de beneficios y Rotación del activo. Su producto determina el índice de rentabilidad económica.



La fórmula para obtener la rentabilidad económica es:

$$RE = \text{Margen de beneficio} * \text{Rotación del activo}$$

$$RE = \frac{UAI}{VENTA} * \frac{VENTA}{AT}$$

Dónde:

UAI: Utilidad antes de Intereses e Impuestos

AT: Activo Total

Debido a la sencilla estructura financiera de las Micro y Pequeñas Empresas, y con la finalidad de obtener un acercamiento preliminar al análisis de rentabilidad, se considera iniciar aplicando el Margen de beneficios. Mediante el cual se estaría analizando dos importantes elementos que reflejan el rendimiento del negocio, los cuales se detallan a continuación:

- 1) **Las ventas.** Determinan el ingreso para el negocio. No obstante, un elevado número de ventas no necesariamente indica rentabilidad. En el valor de las ventas está incluido el costo de los diferentes componentes que han sido necesarios para que ésta sea efectiva, incluyendo un porcentaje que el negocio espera como ganancia. Además, para que la venta sirva como insumo para llegar a la rentabilidad, debe tenerse en cuenta el contexto en el cual se realizó. Es decir, se ofertó el producto asociado con otro, hubo reducción en el precio, etc.

2) **Utilidad (ganancia)**, la cual en términos numéricos es el valor del producto vendido, descontando el costo de los insumos y la depreciación, pago de salarios, pago de intereses y arriendos (Factores contratados). De manera que la utilidad puede definirse como el provecho o beneficio de orden económico obtenido por una empresa en el curso de sus operaciones. Esto constituye el objetivo esencial de toda empresa, por lo que debe hacer una combinación óptima de los factores productivos, con el propósito de reducir sus costos. También es importante en este contexto, posicionar adecuadamente su producto o servicio para obtener el mayor precio posible.

Entonces, el *Margen de rentabilidad* se obtiene como el cociente de la utilidad o ganancia con la venta o ingreso que le dio origen. El margen de utilidad es sensible a los porcentajes de costos y gastos. Como se mencionó antes, una venta puede estar sustentada en ofrecer descuentos o incurrir en gastos adicionales. Si las ventas crecen, también debe examinarse el efecto en el margen de utilidad.

Con la finalidad de ampliar el análisis básico de la rentabilidad de una MYPE, se incorporan dos elementos que influyen el resultado que muestre el indicador, estos son:

- 1) **Periodo de recuperación ajustado:** Es una de las técnicas que junto a la Tasa interna de retorno (TIR) y el Valor actual neto (VAN), permiten determinar la rentabilidad de un proyecto. En este caso se considera conveniente emplear está en el análisis básico de la rentabilidad de un negocio porque permite saber si el periodo en el cual se está recuperando la inversión es menor que la vida útil del mismo. Para el caso de una tienda de productos básicos, por ejemplo, le conviene vender todos los productos antes que estos lleguen a su vencimiento, si uno de ellos vence naturalmente habrá un efecto en la rentabilidad.
- 2) **El riesgo:** Elemento que se relaciona con los resultados de un negocio, constituye un límite y objetivo contrapuesto a la rentabilidad. Toda inversión se mueve entre estas dos fronteras. El riesgo establece un límite hasta donde es

posible invertir, por ello el riesgo debe ser detectado a tiempo y en lo posible tener un indicador del mismo. Los riesgos a asumir deben ser calculados y manejables dentro de las capacidades de cada empresario/a. Riesgo y rentabilidad son objetivos contrapuestos, lo ideal sería una buena rentabilidad con ausencia de riesgo, pero en realidad eso es casi imposible, a medida que las posibilidades de rentabilidad aumentan, también incrementa la variable riesgo. La inversión más rentable no es necesariamente la más segura. La habilidad para establecer el equilibrio entre estas dos variables, es el reto de todo empresario, y es parte de las competencias que necesariamente debe desarrollar para el manejo exitoso de su empresa.

2.15.2 RENTABILIDAD FINANCIERA

La Rentabilidad Financiera, también se le conoce como la Rentabilidad de los fondos propios (Return On Equity). Esta mide el rendimiento del capital propio en un periodo de tiempo, en donde, generalmente la distribución de los resultados es independiente.

Este índice, es considerado por muchos como la medida de rentabilidad que más se acerca a los intereses de accionistas y propietarios. Surge así que este es el indicador que los directivos buscan maximizar.

Una rentabilidad financiera insuficiente es una limitante para la empresa, por dos razones:

Refleja de forma negativa la capacidad de la empresa para manejar sus fondos propios y porque no motiva a los acreedores a nuevos financiamientos.

La fórmula para obtener la rentabilidad financiera es:

RF = Rentabilidad económica * Apalancamiento financiero * Efecto fiscal

$$RE = \frac{UAI}{VENTA} * \frac{VENTA}{AT} * \frac{UAI}{UAI} * \frac{ACTIVO}{FP} * \frac{UDI}{UAI}$$

Dónde:

UAI: Utilidad Antes de Intereses e Impuestos

AT: Activo Total

FP: Fondos propios

UAI: Utilidad Antes de Impuestos

UDI: Utilidad Después de Impuestos

Son tres las variables que influyen en la rentabilidad financiera, a continuación se hace un resumen breve de cada una de ellas:

- **La rentabilidad económica** o de la inversión, que se puede descomponer a su vez en margen y rotación, que correspondería a la rentabilidad financiera si no existiera deuda. Muestra la eficiencia operativa (técnico-organizativa) de la empresa y el grado de libertad en la fijación de precios.
- **El apalancamiento financiero**, que recoge los aspectos relacionados con la estructura financiera, nivel de endeudamiento y coste del mismo, y que muestra si los recursos ajenos se han utilizado en financiar inversiones con tasas de rentabilidad superiores o inferiores a los intereses pagados.
- **El efecto impositivo**, se refiere a los impuestos o tributos que son establecidos por la ley, definidos desde la política fiscal del país, específicamente al impuesto sobre la renta. La Ley de Impuesto sobre la Renta, determina que debe aplicarse un porcentaje al resultado luego de saldar los gastos operativos, administrativos y financieros. Con esto se determina que proporción de los resultados del ejercicio debe declararse al fisco.

2.16 SOSTENIBILIDAD EN LAS MYPES.

2.16.1 Definición de sostenibilidad.

La sostenibilidad es un marco de referencia, un cúmulo de valores, un conjunto de principios, que dan lugar a un proceso abierto en pos de la perdurabilidad. Esta búsqueda de la perdurabilidad se aplica tanto al diseño del modelo de desarrollo, como al entorno natural, con la finalidad de mantener, mejorar las condiciones de vida de las generaciones que ahora viven y de las que lo harán en el futuro, al tiempo que se salvaguardan las formas de vida no humanas.

Según Reporte Brundtland (1987), “Nuestro Futuro Común” preparado por la Comisión Mundial de Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas, define el Desarrollo sostenible como aquel que **“satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”**.

Para avanzar en este camino es necesario contar con la mejor estrategia del desarrollo sostenible y las herramientas e instrumentos que lo posibilitan. Por tanto, es necesario tener en cuenta que el desarrollo sostenible no se limita solamente al desarrollo económico, sino que, además de abordar éste, incluye otras variables de la actuación humana -sociales, políticas, culturales, ambientales...-, en un proceso globalizador y holístico, hasta llegar a impregnar de forma total el pensamiento, la opinión y el quehacer de la sociedad. (Torres, 2010)

Partiendo de ésta definición se define el término sostenibilidad como la **capacidad de permanecer y resistir todo acontecimiento, con un enfoque hacia tres pilares fundamentales económico, social y ambiental, buscando siempre la satisfacción de necesidades presentes orientadas al futuro.**

Hoy en día las empresas se enfrentan al reto de reinventarse para permanecer competitivas y rentables en el tiempo, en un mundo limitado en recursos. Actualmente, se están identificando nuevos riesgos y oportunidades para los inversionistas, ya no se limita al estado de resultado anual, hoy el valor se

observa a través de una visión de largo plazo, que asegure la continuidad del negocio, así como la generación de riqueza dentro de las restricciones ambientales, sociales y reputaciones que exige el planeta.

2.16.2 FACTORES QUE DETERMINAN LA SOSTENIBILIDAD DE UNA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (MYPE)

1) Administración del negocio.

La sostenibilidad de una MYPE se determina en la medida en que quien lidere la misma, disponga de todos los conocimientos necesarios que le permitan administrar y manejar adecuadamente la gestión que realiza.

Dentro de los principales aspectos que se debe tener en cuenta están los siguientes: Espíritu emprendedor, tener la iniciativa y la voluntad plena de convertir dificultades en oportunidades; especialidad, negocios a fines a conocimientos y experiencias; aplicación del proceso administrativo, planear, ejecutar y controlar las actividades del negocio; adecuado proceso de producción, haciendo el mejor uso de los recursos disponibles; aplicación de conocimientos contables, para tener un control de los recursos económicos del negocio; comercialización eficiente, planificar precios y seleccionar la forma más eficiente de llevar el producto al segmento de mercado.

2) Cumplimiento de normativas.

El cumplimiento de normas por parte de una Micro y Pequeña Empresa proporciona garantías en cuanto a la legalidad y adopción de reglas bajo las cuales deben operar. Esto también beneficia y favorece el desarrollo sostenible de la misma, al cumplir con todas sus obligaciones tienen la certeza de que sus establecimientos no tendrán ningún tipo de inconveniente con alguna institución de control. Dentro de las principales normas que deben cumplirse están las siguientes: Certificaciones de salubridad, pago de tributos e impuestos, prestaciones laborales, entre otros.

3) Eficiencia en el servicio al cliente.

Un servicio óptimo y eficaz garantiza la recompra por parte de los clientes, por lo cual contribuye a la sostenibilidad de la microempresa. Sin lugar a dudas, el éxito de una empresa o MYPE dependerá fundamentalmente de que aquellas demandas de sus clientes sean satisfechas, porque estos son los protagonistas fundamentales en la operatividad de los negocios. Entre los aspectos que el empresario de MYPES debe tener en cuenta para proporcionar un buen servicio al cliente, se mencionan los siguientes: Actitud de servicio, trato amable con disposición de atender los requerimientos del cliente; conocimiento del producto, conocer sus beneficios y características; ofrecer alternativas, inventario variado para satisfacer las diversas necesidades de los clientes; precios atractivos, analizar el proceso productivo para asignar precios de beneficio mutuo y mejoramiento continuo de la calidad.

4) Suministros de insumos para la producción.

Es importante para la sostenibilidad de las MYPES contar con fuentes continuas de suministros para operar el negocio, entre los aspectos a considerar se tienen los siguientes: Elección de proveedores, deben ser confiables y mantener continuidad en los suministros; decisiones de compra, valorar lo que se necesita y el beneficio que aportaría a la MYPE.

5) Programas de capacitación.

En la actualidad la capacitación está cobrando mayor importancia y es clave para la sobrevivencia y desarrollo del sector MYPES, cada vez más se requiere de personal que conozca “lo último” relacionado con las actividades a ejercer diariamente.

Existen muchos autores que definen el término de capacitación, en este documento se define como: *Una serie de actividades planeadas que se basan en las necesidades que la empresa tiene y que deben ser orientadas hacia un cambio en: Habilidades, aptitudes y conocimientos de los empleados para permitirles desarrollar sus actividades de forma eficiente.* También capacitar implica

proporcionar al empleado/a las habilidades y conocimientos que hagan que sea más apto y diestro en la ejecución de su trabajo.

La capacitación se enmarca en tres tipos, estos son los siguientes: Capacitación para el trabajo, capacitación de preingreso (fines de selección), inducción (integración del candidato a la empresa); capacitación en el trabajo, desarrollo de actividades para mejorar en las actitudes de los trabajadores, buscando la realización individual en caminados al cumplimiento de los objetivos de la empresa; desarrollo, busca la formación integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, con visión a largo plazo.

Los programas de capacitación dan la oportunidad para que los micro y pequeños empresarios/as se preparen y adquieran nuevos conocimientos. Existe un proceso de capacitación que dirige cada una de las etapas que se utilizan para elaborar un programa de capacitación, estas son las siguientes: 1. Detección de necesidades; 2. Clasificación y jerarquización de necesidades; 3. Definición de objetivos; 4. Elaboración del programa; 5. Ejecución y 5. Evaluación de resultados. Cada una de esas etapas contribuye a la implementación de un buen programa de capacitación.

En El Salvador existen muchas instituciones que se dedican a desarrollar programas de capacitación como: FUNDE, CONAMYPE, CDMYPE, entre otras; su fin es que cada empresario/a se especialice en alguna área que le facilite su realización y que busque la rentabilidad de la empresa. Los resultados de la investigación permitirán conocer si las MYPES están logrando especializarse por medio de la capacitación en alguna área y si esos servicios que ofertan las instituciones están teniendo impacto en su operatividad.

6) Respeto al medio ambiente.

No se puede ignorar lo que representa actualmente el rol de las empresas, su operatividad en el entorno, medio ambiente en donde se desenvuelve, se requiere que realmente cumplan con la responsabilidad social a la que están obligadas. Es importante que las empresas elaboren sus estrategias para ser desarrolladas en beneficio de la sociedad.

La sociedad es el motor de las migraciones de valores que periódicamente suceden, y las empresas que mejor prosperan son las que asumen y comparten los valores emergentes de la sociedad. Por el contrario, las empresas que mantienen actitudes no armónicas con la sociedad donde se incardinan tendrán crecientes dificultades en el futuro, aun cuando puntualmente puedan obtener algunos beneficios económicos (Hurtado, 2010)

En la actualidad no solo se trata de ser competitivos sino de ofrecer calidad, cumpliendo con estándares de la misma, teniendo en cuenta la responsabilidad de cuidar el medio ambiente y de la incidencia de los productos que ofrecen las empresas en él, las estrategias óptimas son adoptar continuamente nuevos enfoques en la forma de hacer negocios y gestionarlos con nuevas políticas y estrategias

7) Delincuencia e inseguridad.

La inseguridad es uno de los factores que impiden el progreso de un país, El Salvador por su parte tiene un clima de inseguridad bastante arraigado, en los últimos años la inseguridad y la violencia delictiva se han convertido en un problema estructural, tanto por su magnitud como por sus expresiones. Por esa razón, en la actualidad, el tema de seguridad ciudadana ocupa, sin duda, un lugar prioritario en la agenda de discusión del gobierno, el sector privado y la sociedad civil.

Debido a este factor muchos propietarios de micro y pequeñas empresas se han visto obligados a cerrar sus negocios ya sea por extorsiones, robos, amenazas etc., incluso otros pierden la motivación de iniciar uno, así como las empresas en sus inicios necesitan de apoyo empresarial que les permita crecer también es muy importante que lo hagan en un clima de seguridad.

Para que la Micro y Pequeña Empresa crezca y se desarrolle cabalmente, es imprescindible atacar de raíz los problemas que se lo impidan, el estado tiene ésta enorme tarea y debe hacerlo decididamente para mejorar la economía y desarrollo del país.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA APLICADA EN LA INVESTIGACIÓN

- 3.1 Método de investigación
- 3.2 Determinación de la población
- 3.3 Cálculo del tamaño de la muestra
- 3.4 Tipo de muestreo a utilizar
- 3.5 Selección de los elementos de la muestra
- 3.6 Sistema de hipótesis
- 3.7 Técnicas de investigación
- 3.8 Validación de instrumentos
- 3.9 Procesamiento de la información
- 3.10 Presentación de información
- 3.11 Análisis e interpretación de la información.

CAPÍTULO 3

MÉTODOS Y TÉCNICAS APLICADAS EN LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para desarrollar la investigación del tema denominado “*Identificación de las competencias empresariales y su incidencia en la rentabilidad y sostenibilidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la zona urbana de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, hasta noviembre de 2014*”, se utilizó el Método Hipotético-Deductivo debido a que el objetivo de la investigación es conocer y explicar las diversas competencias que todo empresario necesita para su desarrollo empresarial y que por lo tanto inciden en su rentabilidad y sostenibilidad.

Un estudio investigativo requiere de un profundo análisis de la información existente, elaborar supuestos para su posterior comprobación. Con el seguimiento del Método Científico se llega a sus respectivas conclusiones de manera objetiva y sistemática. Para lo cual es necesario utilizar las siguientes partes del método Hipotético Deductivo.

PARTES DEL MÉTODO HIPOTÉTICO - DEDUCTIVO	
1.	Planteamiento del problema <ul style="list-style-type: none">➤ Definición del problema➤ Delimitación del problema➤ Formulación del problema➤ Justificación del problema➤ Alcances de la investigación
2.	Objetivos de la investigación <ul style="list-style-type: none">➤ Objetivos Generales

➤ Objetivos Específicos
3. Marco teórico
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Antecedentes teóricos ➤ Actuales concepciones teóricas ➤ Adopción de un enfoque teórico
4. Sistema de hipótesis
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hipótesis General ➤ Hipótesis Específicas
5. Operacionalización de las hipótesis
6. Métodos y técnicas
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Métodos y técnicas a utilizar para recolectar, procesar, analizar datos y prueba de hipótesis.
7. Cronograma
8. Recursos
8. Bibliografía
9. Anexos

3.2 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN

Para la realización del estudio, se tomó como población de investigación los empresarios/as pertenecientes al sector de micro y pequeñas empresas (MYPES), jurisdicción de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán. Tomando en cuenta la población presentada en el Directorio de Unidades Económicas 2011 de la DIGESTYC, mostrando la población en estudio de 158 elementos en total clasificados en: Micro y Pequeñas Empresas existentes en la zona de investigación. En el caso de instituciones de apoyo a las MYPES, su población está conformada por sus representantes.

La información fue obtenida mediante entrevista personal y solicitud a la Oficina de Información y Respuestas del Ministerio de Economía (OIR-MINEC) con base a lo que permite la ley de Acceso a la Información Pública.

Unidades de observación

- Cada microempresario/a
- Cada pequeño empresario/a

3.3 CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para la identificación de las competencias empresariales y su incidencia en la rentabilidad y sostenibilidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la zona urbana de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, hasta noviembre de 2014, se tiene una población de 158 elementos a investigar, con los cuales podría realizarse un censo, no obstante, existen dificultades tales como: El acceso de información para la investigación al obtenerse de los empresarios/as, también la delincuencia e inseguridad en la zona de estudio, además los datos obtenidos del Directorio de Unidades Económicas de la DIGESTYC tienen tres años de retraso lo cual ocasiona que en la actualidad no se encuentren los 158 elementos a investigar y debido a factores internos o externos las empresas tienden a desaparecer del mercado; por tanto es pertinente realizar el debido proceso de selección de una muestra a estudiar, empleando la fórmula para poblaciones finitas.

Se entenderá que la probabilidad de éxito (p) será la probabilidad de encontrar micro y pequeñas empresas (MYPES) de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán donde las competencias empresariales tienen incidencia en la rentabilidad y sostenibilidad del sector económico y en el caso de la probabilidad de fracaso (q) es para las que no tienen incidencia.

En el caso de los valores para “p” (probabilidad de éxito) y “q” (probabilidad de fracaso) se desconoce sus respectivos valores, por consiguiente se utilizará $p=0.50$ y $q=0.50$

En cálculo de la muestra se tiene los siguientes datos:

N = 158 micro y pequeñas empresas de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán

Nivel de confianza 95%

Error muestral 5.8%

p = 0.50

q = 0.50

Para un nivel de confianza del 95%, buscando en Tabla de distribución normal se obtiene un valor de $z = 1.96$ (Ver anexo No. 5 Tabla de distribución normal).

La fórmula a utilizar es la siguiente:

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

Sustituyendo en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (158) (0.50) (0.50)}{(158 - 1) (0.058)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{151.7432}{1.488548}$$

$$n = 101.9404$$

$$n = 102$$

En la realización del estudio se tomó en cuenta una muestra de 102 micro y pequeñas empresas existentes en los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, según marco poblacional del Directorio de Unidades Económicas de DIGESTYC del año 2011, calculados mediante

procedimientos estadísticos a partir de considerar un error muestral del 5.8% y un nivel de confianza del 95% a fin de obtener resultados confiables.

3.4 TIPO DE MUESTREO A UTILIZAR

Las características de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán según Directorio de Unidades Económicas de DIGESTYC del año 2011, son las siguientes:

- Cada elemento de la población en estudio tiene características homogéneas, los elementos a ser investigados son únicamente las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, las características que poseen son similares por ejemplo: El número de personas que trabajan en las MYPES y el nivel de ingresos.
- Los elementos de la población no se encuentran ordenados por su respectivo sector económico y municipio.

Según las características que presentan los elementos que conforman la población en estudio, se utilizó la *técnica de muestreo aleatorio simple* para seleccionar que elementos conformaron la muestra a estudiar.

3.5 SELECCIÓN DE LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

Para la selección de los elementos de la muestra se aplicó la técnica de muestreo aleatorio simple, a continuación se describe el procedimiento para la selección de la muestra:

- Se llevó a cabo una clasificación de las Micro y Pequeñas Empresas de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, colocando cada dato en una tabla especificando el municipio y

sector económico, posteriormente seleccionar de manera representativa cada elemento que conforma la muestra. (Ver anexo No. 2)

- Se utilizó la distribución proporcional para seleccionar los elementos que conforman la muestra, determinando la cantidad de Micro y Pequeñas Empresas clasificadas según Municipio y sector económico (comercio, servicio, industria y transporte).

Después de saber cuántos elementos conforman la muestra según sector económico y Municipio, se procedió a seleccionar los elementos a través de la generación de la muestra y utilización de números aleatorios.

SELECCIÓN DEL NÚMERO DE ELEMENTOS POR MUNICIPIO-SECTOR ECONÓMICO:

Símbolos:

N = Población

T = Total de micro o pequeñas empresas

n = Muestra

n_1 = Total de elementos a seleccionar para el sector comercio

n_2 = Total de elementos a seleccionar para el sector servicio

n_3 = Total de elementos a seleccionar para el sector industria

n_4 = Total de elementos a seleccionar para el sector transporte

Desarrollo de las proporciones según sector económico:

Sector comercio

$$n_1 = \frac{112}{158} (102)$$

$n_1=72$ Total de muestra de elementos del sector comercio

Sector servicio

$$n_2 = \frac{32}{158} (102)$$

$n_2=21$ Total de muestra de elementos del sector servicio

Sector industria

$$n_3 = \frac{10}{158} (102)$$

$n_3= 6$ Total de muestra de elementos del sector industria

Sector transporte

$$n_4 = \frac{4}{158} (102)$$

$n_4=3$ Total de muestra de elementos del sector transporte

Tabla 7. Selección de la muestra por sectores económicos

Población Total						
Sector Económico	Municipios				Total	Muestra seleccionada
	Cojutepeque		San Rafael Cedros			
	Microempresa	Pequeña Empresa	Microempresa	Pequeña Empresa		
Comercio	93	9	9	1	112	72
Industria	6	3	1		10	6
Servicios	25	4	3		32	21
Transporte	3	1			4	3
				Total	158	102

Fuente: Elaboración propia basada en datos de la DIGESTIC-2011

La tabla 7, especifica en resumen los elementos que formaron la muestra distribuida según los sectores económicos de cada municipio.

Con la finalidad de obtener una muestra representativa de cada sector económico se procede a distribuir la muestra de forma proporcional en las diferentes micro y pequeñas empresas correspondientes a los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros. Quedando la distribución como se presenta en la tabla 8.

Tabla 8. Distribución de la muestra por tipo de empresa y sector económico

Población Total					
Sector Económico	Municipios				Total
	Cojutepeque		San Rafael Cedros		
	Microempresa	Pequeña Empresa	Microempresa	Pequeña Empresa	
Comercio	60	5	6	1	72
Industria	4	2			6
Servicios	16	3	2		21
Transporte	2	1			3
	Total				102

Fuente: Elaboración propia basada en datos de la DIGESTIC-2011

3.6 SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.6.1 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

- ❖ Las competencias empresariales han influido en la operatividad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES).
- ❖ Las competencias empresariales han incidido en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES.

- ❖ El desarrollo de competencias empresariales en las MYPES ha influido en su rentabilidad y sostenibilidad.
- ❖ La oferta por parte de las instituciones proveedoras de servicios a las MYPES ha influido en la operatividad de las Micro y Pequeñas Empresas.

3.6.2 OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

En el Diseño de Investigación es necesario plantear la operacionalización de las variables de hipótesis y la respectiva matriz de correspondencia. Esta última consiste en agrupar los problemas, objetivos e hipótesis, debiendo tener relación unos con otros tanto de forma vertical como horizontal.

MATRIZ DE CORRESPONDENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL
¿Cuáles son las competencias empresariales que inciden en la rentabilidad y sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la zona urbana de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán?	Conocer las competencias empresariales que inciden en la Rentabilidad y Sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), de la zona urbana de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, con el propósito de facilitar información relevante a los actores que apoyan el desarrollo del sector.

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS
¿Cuáles son las competencias empresariales con que cuenta el sector Micro y Pequeño Empresarial en la operatividad del negocio?	Identificar las Competencias Empresariales del sector Micro y Pequeño Empresarial en la operatividad del negocio.	Las competencias empresariales han influido en la operatividad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES).

<p>¿Cuál ha sido la incidencia de las competencias empresariales en la rentabilidad y sostenibilidad de las Micro y pequeñas empresas (MYPES)?</p>	<p>Identificar como han incidido las competencias empresariales en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES.</p>	<p>Las competencias empresariales han incidido en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES.</p>
<p>¿Qué competencias empresariales es necesario desarrollar para alcanzar la rentabilidad y sostenibilidad de la Micro y Pequeña Empresa?</p>	<p>Conocer las competencias empresariales que necesita desarrollar la Micro y Pequeña Empresa para alcanzar la rentabilidad y sostenibilidad.</p>	<p>El desarrollo de competencias empresariales en las MYPES ha influido en su rentabilidad y sostenibilidad.</p>
<p>¿Cuál es el impacto que ha tenido en la operatividad de las MYPES la oferta de servicios proporcionada por las instituciones proveedoras?</p>	<p>Conocer el impacto que ha tenido en la operatividad de las Micro y Pequeñas Empresa la oferta de servicios proporcionada por las instituciones proveedoras.</p>	<p>La oferta por parte de las instituciones proveedoras de servicios a las MYPES ha influido en la operatividad de las Micro y Pequeñas Empresas.</p>

3.6.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE LAS HIPÓTESIS

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO SUGERIDO
<p>Las competencias empresariales han influido en la operatividad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES).</p>	<p>Variable Independiente: Competencias empresariales</p>	<p>Conjunto de atributos de una persona, formados por: Motivaciones, actitudes, valores, conocimientos y habilidades; que pueden ser manifestados en comportamientos, siendo estos: Definibles, observables y medibles relacionados con el desempeño empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de educación. • Acceso a programas de capacitación. • Proceso de toma de decisiones. • Principios administrativos (División del trabajo, Autoridad, unidad de mando, centralización, Iniciativa y espíritu de equipo). • Capacidad asociativa. • Espíritu emprendedor y motivación 	<p>Encuesta dirigida a micro y pequeños empresarios de la zona urbana de los municipios: Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán.</p>
	<p>Variable Dependiente: Operatividad de las micro y pequeñas empresas (MYPES)</p>	<p>Organización y orientación de las actividades diarias en las Micro y Pequeñas Empresas, mediante la relación de los recursos humanos y materiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de actividades. • Administración de recursos. • Capacidad de gestión. • Competitividad en el mercado. • Orientación al cliente. • Adaptabilidad al cambio (social, tecnológicos, económicos).económicos). 	

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO SUGERIDO
Las competencias empresariales han incidido en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES.	<p>Variable Independiente: Competencias empresariales</p>	<p>Conjunto de atributos de una persona, formados por: Motivaciones, actitudes, valores, conocimientos y habilidades; que pueden ser manifestados en comportamientos, siendo estos: definibles, observables y medibles relacionados con el desempeño empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de normativas (Legales y fiscales). • Disposición al riesgo. • Aplicación contable. • Innovación y creatividad. • Enfoque a la calidad. 	<p>Encuesta dirigida a micro y pequeños empresarios de la zona urbana de los municipios: Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán.</p>
	<p>Variable Dependiente: Rentabilidad y sostenibilidad</p>	<p>Rentabilidad: Capacidad de obtener el mayor beneficio sobre la inversión realizada.</p> <p>Sostenibilidad: Capacidad de mantener y resistir todo acontecimiento, con un enfoque hacia tres pilares fundamentales: Económicos, social y ambiental. Buscando siempre la satisfacción de necesidades presentes orientadas al futuro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de generación de ingresos. • Inversión empresarial. • Respeto al medio ambiente. • Permanencia en el mercado. • Apertura de mercados. • Seguridad ocupacional. • Delincuencia e inseguridad 	

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO SUGERIDO
El desarrollo de competencias empresariales en las MYPES ha influido en su rentabilidad y sostenibilidad.	Variable Independiente: Desarrollo de competencias empresariales	Acciones tendientes a alcanzar un nivel de perfeccionamiento en función del cargo que se ocupe en determinado lugar de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Educación formal/Informal. • Auto aprendizaje. • Estudios especializados. • Disposición al riesgo. 	Encuesta dirigida a micro y pequeños empresarios de la zona urbana de los municipios: Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán.
	Variable Dependiente: Rentabilidad y sostenibilidad	Rentabilidad: Capacidad de obtener el mayor beneficio sobre la inversión realizada. Sostenibilidad: Capacidad de mantener y resistir todo acontecimiento, con un enfoque hacia tres pilares fundamentales: económicos, social y ambiental. Buscando siempre la satisfacción de necesidades presentes orientadas al futuro.	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de capacitación. • Capacidad de generación de ingresos. • Innovación y creatividad. • Experiencia en el negocio. • Respeto al medio ambiente. • Apertura de mercados. • Permanencia en el mercado. 	

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO SUGERIDO
<p>La oferta por parte de las instituciones proveedoras de servicios a las MYPES ha influido en la operatividad de las Micro y Pequeños Empresas.</p>	<p>Variable Independiente: La oferta de servicios de las instituciones proveedoras.</p>	<p>Disponibilidad de la oferta de servicios por parte de instituciones enfocadas al desarrollo de las Micro y Pequeñas empresas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ferias y eventos. • Especialización a través de capacitaciones en temáticas empresariales. • Acceso a recursos financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta dirigida a micro y pequeños empresarios de la zona urbana de los municipios: Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán.
	<p>Variable Dependiente: Operatividad de las MYPES.</p>	<p>Organización y orientación de las actividades diarias en las Micro y Pequeñas Empresas, mediante la relación de los recursos humanos y materiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en el mercado • Aplicación de herramientas administrativas y tecnológicas. • Administración de recursos. • Competitividad en el mercado. • Capacidad de gestión. • Productividad. 	

3.7 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La información requerida para llevar a cabo la investigación, se obtuvo principalmente con la aplicación de dos técnicas: Documentales y de campo. La primera técnica proporciona información para fundamentar la parte teórica de la investigación por medio de consultas en libros, informes, leyes aplicables al sector micro y pequeño empresarial, sitios web, entre otros; que contribuyan a la obtención de información relacionada con las competencias empresariales, la rentabilidad y sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas.

La segunda técnica hace referencia a la utilización de instrumentos como la encuesta y la entrevista (dirigida a entes que apoyan el desarrollo de las micro y pequeñas empresas); el uso de la encuesta proporcionó información del sector MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán. Permitió conocer aspectos relacionados con las competencias empresariales (habilidades, aptitudes, actitudes, destrezas) y su incidencia en la rentabilidad-sostenibilidad. El instrumento tiene una estructura de preguntas cerradas con opción de respuestas.

Las preguntas cerradas facilitan obtener respuesta por parte de la población en estudio al administrar la encuesta, así como recopilar información relacionada con las competencias empresariales, enfocadas al nivel de educación, capacidades de gestión y administración recursos, aspectos legales, competitividad en el mercado, adaptabilidad al cambio, espíritu emprendedor, acceso a recursos financieros, entre otros; con el objetivo de conocer la incidencia en la rentabilidad y sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán.

Se utilizó la entrevista para recolectar información específica referente a la oferta de servicios de las instituciones proveedoras, enfocadas al desarrollo del sector Micro y Pequeño Empresarial, entre ellas se tienen: CONAMYPE, CDMYPE, FUNDES y PDP; con el fin de conocer su influencia en la operatividad de las micro y pequeñas empresas en estudio.

3.8 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

La validación del instrumento permitió recolectar la información requerida de la investigación titulada: *Identificación de las competencias empresariales y su incidencia en la rentabilidad y sostenibilidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la zona urbana de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, hasta noviembre de 2014*, realizando una prueba piloto que consistió en la administración de diez encuestas al sector MYPES representando el 7% del total de la población en estudio, con el objetivo de verificar si las preguntas redactadas en el instrumento son comprensibles para los micro y pequeños empresarios/as. Así determinar la necesidad de agregar o modificar preguntas en la encuesta antes de administrarla a toda la muestra calculada.

3.9 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de la información, se realizó mediante la matriz de vaciado de encuestas administradas a los micro y pequeños empresarios/as, utilizando el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 22.

Este programa ayudó a procesar la información que se obtuvo por medio de la investigación y así conocer la situación actual; llegando a comprobar si las competencias empresariales inciden en la rentabilidad y sostenibilidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la zona urbana de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, hasta noviembre 2014.

3.10 PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN

La Información que se obtuvo de los instrumentos de recopilación de datos, se presenta por medio de tablas o cuadros estadísticos y gráficos, los cuales se utilizan dependiendo del tipo de información que se presenta.

La utilización de gráficas de barras o circular, ayudó a la representación de la información que se obtuvo de la investigación, se utilizó el gráfico según los datos a representar; cualitativos o cuantitativos discretos que permitan mostrar la frecuencia de las variables de interés. También se procedió a utilizar la gráfica circular sólo cuando fue necesario representar información porcentual.

3.11 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este apartado, se analizaron los resultados obtenidos mediante la técnica de recolección de información, es decir la encuesta administrada a los empresarios de MYPES de la zona en estudio, también se realizó el respectivo procesamiento, representación tabular o gráficamente de dicha información.

A partir del análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la investigación se sometió a prueba las hipótesis para determinar su aceptación o rechazo, con lo cual se conoció la situación actual del sector micro y pequeño empresarial de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán. Con ésta información se estará plasmando los resultados obtenidos, quedando documentado en el informe final de investigación.

CAPITULO 4

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.

- 4.1 Análisis de la incidencia que tienen las competencias empresariales en las MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros
- 4.2 Competencias empresariales de la micro y pequeña empresa en la operatividad del negocio
- 4.3 Incidencia de las competencias empresariales en la rentabilidad y sostenibilidad de la micro y pequeña empresa
- 4.4 Desarrollo de competencias empresariales en la micro y pequeña empresa para alcanzar la rentabilidad y sostenibilidad
- 4.5 El impacto de la oferta de servicios de las instituciones proveedoras en la operatividad de las micro y pequeñas empresas

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS EMPRESARIALES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES), DE LOS MUNICIPIOS DE COJUTEPEQUE Y SAN RAFAEL CEDROS.

Las competencias empresariales tienen su origen en las competencias personales y técnicas, definiendo en forma general las competencias como los conocimientos, habilidades, actitudes y valores de una persona. Las competencias empresariales solo pueden ser definibles mediante la aplicación de las mismas, no es el saber lo que hace competente a una persona, si no el saber puesto en acción.

El cúmulo de conocimientos personales y técnicos aplicados a la actividad de los negocios, es lo que se denomina competitividad empresarial. Las competencias puestas en acción, deben ser observables y medibles para evaluar el desempeño de la operatividad de una MYPE, que le permita mantener sólidas las bases de rentabilidad y sostenibilidad.

La rentabilidad de una MYPE, se refiere a la capacidad económica que esta tiene de generar el flujo de efectivo que permita cubrir todos sus costos y gastos relacionados con las operaciones del negocio y que además genere el máximo margen de utilidad en comparación con inversiones similares.

Por su parte la sostenibilidad, la otra base de la operatividad de las MYPES, se refiere a la capacidad que esta tiene de permanecer por tiempo indefinido. La sostenibilidad se sustenta en cuatro dimensiones económica, social, legal y ambiental.

En el desarrollo de los siguientes temas se presentan los resultados de la investigación realizada en una muestra de 102 MYPES, de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, durante el mes de noviembre de 2014.

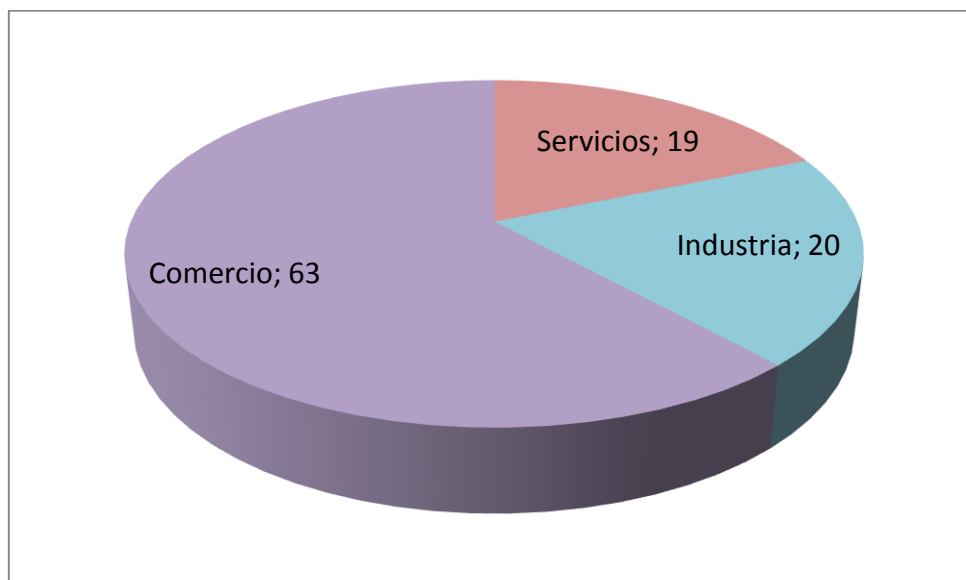
4.1 ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA QUE TIENEN LAS COMPETENCIAS EMPRESARIALES EN LAS MYPES DE LOS MUNICIPIOS DE COJUTEPEQUE Y SAN RAFAEL CEDROS.

La investigación de las competencias empresariales se realizó en los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, del Departamento de Cuscatlán, durante el mes de noviembre de 2014 a una muestra de 102 Micro y Pequeñas Empresas. De estas 102 MYPES; 81 están ubicadas en Cojutepeque y 21 en San Rafael Cedros.

Clasificando las 102 MYPES de acuerdo al número de empleados se tiene que: 84 pertenecen a la categoría de microempresa porque emplean de 1 a 10 personas. 18 pertenecen a la categoría de pequeña empresa porque emplean más de 10 personas. (Ver anexo 4, cuadro 1, p. 181)

La actividad económica de las 102 MYPES, se encuentra distribuida en las categorías servicios, industria y comercio como se muestra en el gráfico siguiente.

Gráfico 1. Micro y pequeñas empresas de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros clasificadas según actividad económica, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

En su mayoría 63 (61.8%) de 102 de las MYPES, son administradas por sus propietarios, de éste 61.8%; el 63.5% (40) son hombres y el 36.5% (23) son mujeres. El 38.2% de 102 MYPES, son administradas por personas que han sido contratadas para desempeñar el cargo de gerentes o responsables, de ellos el 48.7% (19) son hombres y el 51.3% (20) son mujeres. (Ver anexo 4, cuadro 2, p. 181)

También datos del estudio, muestran que de 102 empresarios, 63 son propietarios de MYPES y su nivel de educación formal es el siguiente: 15 educación básica, 24 educación media y 24 estudios superiores. De los 39 de 102 empresarios de MYPES que han sido asignados para desempeñar el cargo, su nivel de educación formal está distribuido así: 1 tiene educación básica, 16 educación media y 22 estudios superiores.

Con respecto a la edad son pocos los empresarios que tienen menos de 32 años (15.7%), la mayoría de ellos (84.3%) tienen de 32 años a más.

La muestra de 102 MYPES que fueron estudiadas tuvieron orígenes distintos, como se presenta en el gráfico 2, unas fueron compradas, otras heredadas y otras surgieron por iniciativa del empresario.

Gráfico 2. MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros clasificadas según como surgieron, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

En la investigación también se identificó que 77 de 102 iniciaron la MYPE por iniciativa propia, de los cuales 32 tienen estudios superiores, 30 estudiaron hasta bachillerato y 15 educación básica.

4.2 COMPETENCIAS EMPRESARIALES DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN LA OPERATIVIDAD DEL NEGOCIO

Las competencias empresariales se refieren a los conocimientos, habilidades, actitudes y valores de una persona. Se manifiestan en comportamientos que son definibles, observables y modificables, y que están vinculados con un mejor desempeño en la operatividad de la micro y pequeña empresa.

La operatividad empresarial se refiere a la interacción existente de los recursos humanos, económicos y materiales, con la finalidad de lograr un objetivo en concreto.

Coordinar los recursos para ponerlos en marcha apropiadamente, es responsabilidad del administrador de la MYPE. Responsabilidad que para ser ejecutada, necesita de la aplicación de las competencias empresariales.

Las competencias empresariales que se analizan en el presente contenido son las siguientes: Niveles de educación, actualización de conocimientos, motivación del empresario y expectativa de negocios.

1) La educación de los empresarios/as de MYPES en relación a las competencias que aplica en la operatividad empresarial

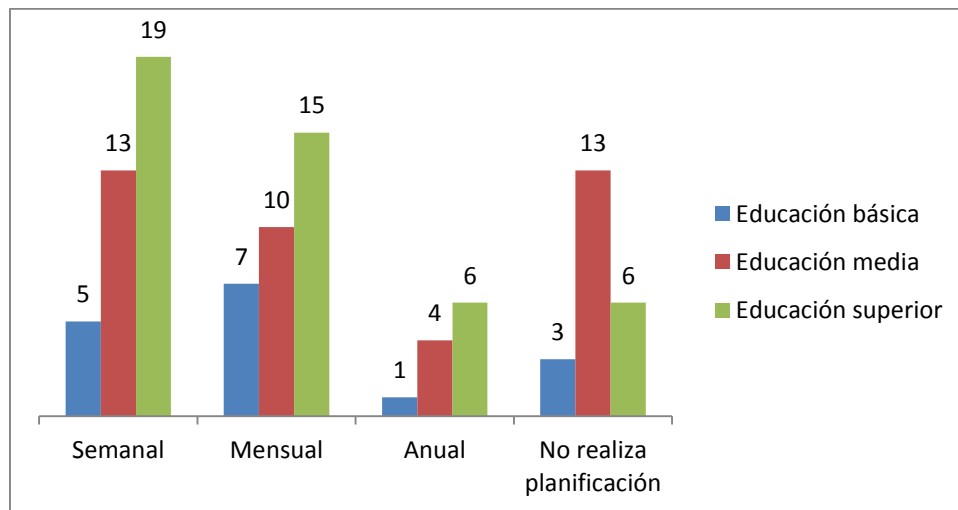
El nivel educativo es una de las competencias empresariales que influye en la administración de los recursos realizada por los empresarios de MYPES. Un mayor nivel educativo proporciona más capacidad de análisis, elemento que es necesario para tomar mejores decisiones. A continuación se analizan algunas competencias que se aplican en la operatividad y como éstas se relacionan con el nivel educativo que el empresario tiene.

Los criterios de organización (tiempo, proceso y recursos) determinan la efectividad de las actividades que se realizan en la operatividad de las micro y pequeñas empresas. La aplicación de éstos depende de la capacidad del administrador y de los requerimientos del tipo de MYPE que dirige.

Mediante el estudio realizado se encontró que el micro y pequeño empresario, tiene dificultades para emplear los criterios anteriores en el manejo de las actividades diarias del negocio. De una muestra de 102 MYPES, 26 son dirigidas con los tres criterios de organización, antes señalados. De estas 26 MYPES, 15 son administradas por empresarios que tienen educación superior, 9 educación media y 2 educación básica.

La planificación es una competencia importante en la operatividad. Planificar permite diseñar, organizar y controlar las acciones de la micro y pequeña empresa hacia la consecución de sus objetivos.

Gráfico 3. Nivel educativo en relación al tiempo que dedican a planificar la operatividad por parte de los empresarios de MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

El gráfico 3, muestra la relación del nivel educativo con la aplicación que hace el micro y pequeño empresario de la competencia en planificación, en donde

37 de una muestra de 102 empresarios de MYPES, le dan seguimiento a la competencia de planeación, realizando o revisando cada semana. De estos 37 micro y pequeños empresarios 5 tienen educación básica, 13 educación media y 19 educación superior.

Los registros o controles son recursos administrativos, que el micro y pequeño empresario puede utilizar en la operatividad del negocio. La cantidad de recursos que aplique en la administración depende del nivel de conocimientos que se tiene de los mismos y de la capacidad económica para su implementación.

El estudio realizado demostró que existe una diferencia en la implementación de estos recursos técnicos con respecto al nivel de educación que se tienen los administradores o responsables de las MYPES. Los recursos técnicos que se utilizan son: Registro de ingresos/salidas, registro de inversión, control de existencias y registro de pagos a empleados.

Tabla 9. Nivel educativo de los empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros y su relación con los registros que aplica en la operatividad de las MYPES, año 2014.

Aplicación de Registros o controles	Nivel educativo			
	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	Total Empresarios
Registro de ingresos/salidas, registro de inversión, control de existencias, control de productos residuales y registro de pagos a empleados	4	14	19	37
Utilizan como máximo tres registros de los anteriores	8	13	20	41
Utilizan solamente uno de los registros de los anteriores	4	13	7	24
Totales	16	40	46	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Como se muestra en la tabla 9, los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, saben lo necesario que es para una MYPE llevar registros o controles de operatividad. La mayoría de ellos (78 de 102) aplican al menos tres controles en la administración de sus recursos. De los 78 empresarios/as, 37 hacen uso de todos los registros o controles antes señalados, de ellos 19 tienen educación superior, 14 educación media y 4 educación básica.

Para su funcionamiento las micro y pequeñas empresas necesitan local propio y/o alquilado, finanzas propias y/o préstamos, transporte, sucursales, mercadería en consignación, entre otros. Los microempresarios hacen uso de estos recursos de acuerdo a las necesidades de operatividad de cada empresa. Por ejemplo, una mediana empresa demanda de más infraestructura que una microempresa.

La tabla 10, muestra de acuerdo a los resultados de la investigación, que 47 MYPES funcionan combinando cuatro recursos de los antes señalados y 15 funcionan con más de cinco recursos, es decir que, 62 MYPES funcionan utilizando como mínimo 4 recursos, de las cuales 32 de sus administradores tienen educación superior, 19 educación media y 11 educación básica.

Tabla 10. Nivel educativo de los empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación a las condiciones en que funcionan las MYPES, año 2014.

Condiciones de funcionamiento	Nivel educativo			
	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	Total Empresarios
Funcionan combinando hasta dos recursos	5	21	14	40
Funcionan combinando hasta cuatro recursos	10	15	22	47
Local propio y alquiler; finanzas propias y préstamos; transporte y sucursales	1	4	10	15
Totales	16	40	46	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Es notable que el nivel educativo del micro o pequeño empresario, le proporcione una visión futurista, y le dota de mayor capacidad de negociación. Elementos que son claves cuando se opta por buscar locales de alquiler, buscar fondos con instituciones financieras o cualquier otro recurso que mejore las condiciones de funcionamiento.

La operatividad del negocio también exige el uso de herramientas administrativas, cuya aplicación genera un flujo constante y actualizado de información que contribuye a la toma de decisiones. El micro y pequeño empresario utiliza en combinaciones distintas herramientas como presupuestos, inventarios, control de personal, control de efectivo y control de productos residuales.

De acuerdo con los resultados de la investigación, los micro y pequeños empresarios que tienen educación básica (16), son los que menos hacen uso de dichas herramientas. No obstante, a pesar de la importancia que dichas herramientas tienen, la realidad es que solamente 25 de 102 empresarios/as utilizan en promedio cuatro de las herramientas administrativas antes señaladas. De ellos 2 tienen educación básica, 7 educación media y 16 tienen educación superior. (Ver anexo 4, cuadro 3, p. 182)

También se encontró que 56 de los micro y pequeños empresarios, combinan más de dos herramientas administrativas. De ellos 12 tienen educación básica, 23 educación media y 21 tienen estudios superiores.

2) Fuente de actualización de conocimientos utilizada por los empresarios/as de Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)

Actualizar o adquirir nuevos conocimientos relacionados con el negocio que dirige el micro o pequeño empresario, le permite estar al día con la información que circula en su entorno de negocios, lo que incide en la toma de decisiones.

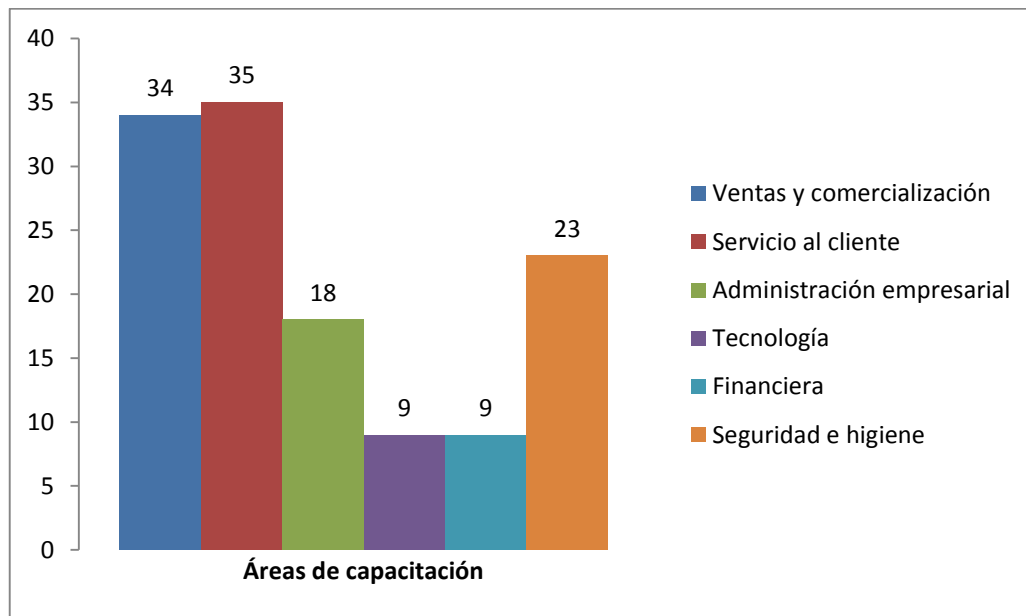
Según resultados de la investigación los empresarios de MYPES obtienen el conocimiento de fuentes como la experiencia que se adquiere en la administración del negocio, capacitaciones de instituciones gubernamentales como CONAMYPE por

ejemplo; de instituciones privadas, por ejemplo universidades, asociaciones, etc. El conocimiento puede obtenerse también, por medio de estudios autodidácticos, ya sean revistas, libros, audios, etc.

Con respecto a la fuente que los empresarios de MYPES utilizan para mantener sus conocimientos actualizados o adquirir nuevos, se encontró que de 102 micro y pequeños empresarios, 10 han obtenido capacitación de una institución pública.

Los micro y pequeños empresarios que han recibido capacitación por instituciones privadas son 21 respecto a una muestra de 102. La mayoría de micro y pequeños empresarios (72), tiene como fuente básica de actualización de conocimientos la experiencia que obtienen a través de la operatividad del negocio. (Ver anexo 4, cuadro 4, p. 183)

Gráfico 4. Áreas en las que los micro y pequeños empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros han recibido capacitaciones, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Como se muestra en el gráfico 4, las áreas en las que mayormente se han capacitado los micro y pequeños empresarios son ventas - comercialización y

servicio al cliente. Así también, las áreas en las que menos reciben capacitación son tecnología y finanzas.

También la fuente que utiliza el gerente para actualizar sus conocimientos, tiene efectos en la capacidad de éste para ofrecer ventajas competitivas a sus clientes. Entre las ventajas competitivas que se aplican en las micro y pequeñas empresas son: Excelente calidad, ambiente agradable, buen trato, descuentos, promociones y precios a mayoristas.

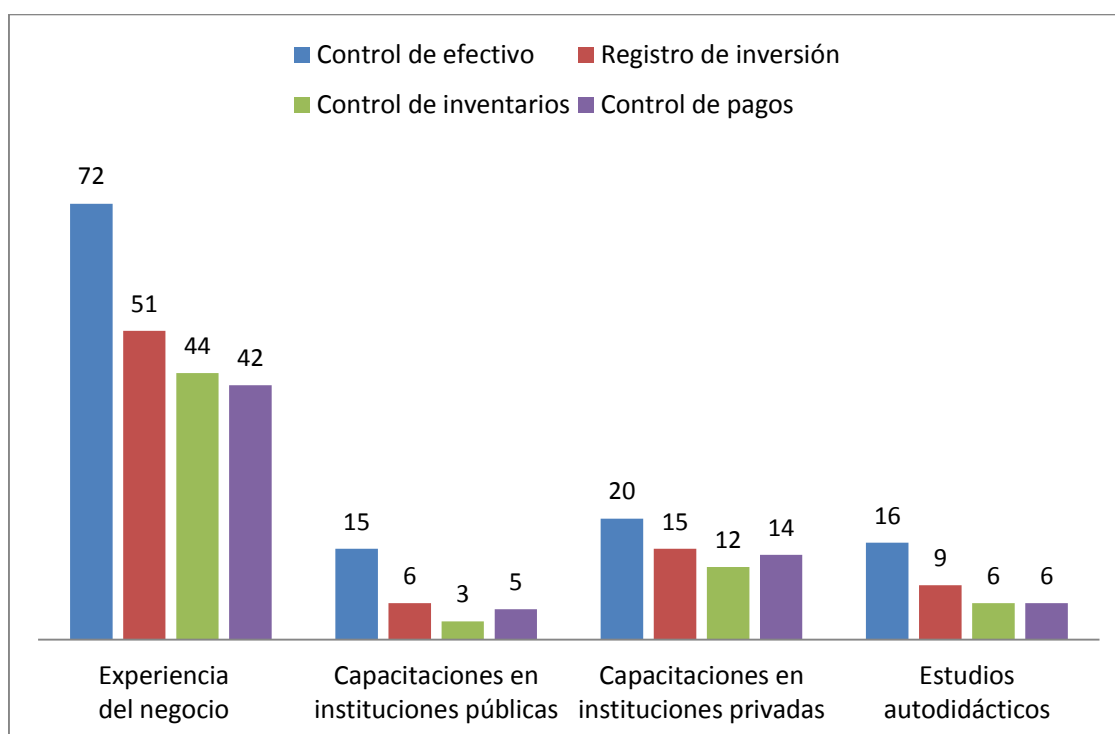
Por medio del estudio se identificó que 34 de los 102 empresarios de MYPES, aplican como máximo dos ventajas competitivas, de ellos 30 se actualizan con la experiencia del negocio, 1 se ha capacitado en instituciones públicas y 3 en instituciones privadas.

La investigación también reveló que solamente 12 de 102 empresarios de MYPES utilizan todas las ventajas competitivas antes señaladas, de ellos 7 se actualizan por medio de la experiencia, 1 se capacitó en instituciones públicas, 1 en instituciones privadas, 1 realizó autoestudios y 2 combinaron dos fuentes para actualizar sus conocimientos. (Ver anexo 4, cuadro 4, p. 183).

En cuanto al uso de registros para administrar los recursos de la empresa, según los datos obtenidos en el estudio, las instituciones públicas y privadas tienen muy poca influencia entre los empresarios de MYPES.

Los controles o registros que aplican los micro y pequeños empresarios se tienen: Registro de ingresos/salidas, registro de inversión, control de existencias y registro de pagos a empleados. El gráfico 5, presenta la fuente de actualización de conocimientos que tienen los micro y pequeños empresarios y los controles que están aplicando en su negocio.

Gráfico 5. Registros administrativos utilizados por los empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación a la fuente de actualización de conocimientos, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

3) Motivaciones del empresario para continuar con su negocio

El motivo que mueve las acciones diarias que emprende el micro y pequeño empresario en su negocio, constituye una competencia esencial en la operatividad del mismo. Según el estudio en una muestra de 102 micro y pequeños empresarios, la motivación se basa en tres aspectos: Nivel de ventas (15), aceptación del mercado (44) y pasión por el negocio (41).

Relacionando la motivación que tiene el micro y pequeño empresario para continuar con el negocio y las ventajas competitivas que puede ofrecer, se encontró que 67 de los 102 empresarios de MYPES aplican al menos tres de las siguientes ventajas competitivas: Excelente calidad, ambiente agradable, buen trato, descuentos, promociones y precios a mayoristas. De estos 67 micro y pequeños

empresarios, 13 se motivan por las ventas, 26 por la aceptación del mercado y 28 tienen pasión por el negocio. (Ver anexo 4, cuadro 5, p. 184)

Las sugerencias constituyen una forma que tiene la MYPE para obtener información de los clientes, en donde se conoce la reacción que el producto o servicio está generando al ser adquirido. El micro o pequeño empresario debe tomar una decisión: No aceptar la sugerencia, aplicar la sugerencia o aplicarla luego de evaluar si es conveniente.

Datos de la investigación muestran que 95 de 102 micro y pequeños empresarios, tienen disposición de aceptar o evaluar las sugerencias que hacen los clientes, 40 de ellos tienen como fuente de motivación la pasión por el negocio.

El dato anterior puede compararse con 13 de los micro y pequeños empresarios, que también están en la disposición de aceptar o evaluar las sugerencias, pero que su motivación para continuar con el negocio son las ventas. (Ver anexo 4, cuadro 6, p. 185)

La motivación del micro o pequeño empresario para continuar operando el negocio, también tiene influencia en las estrategias que utiliza para satisfacer las necesidades de los clientes. Entre las estrategias que los empresarios de MYPES utilizan están las siguientes: Promociones mensuales, atención personalizada hacia el cliente, producto/servicio de calidad, promociones mensuales y descuentos en la compra.

Por medio de la investigación se encontró que 44 de 102 empresarios de MYPES, optan por utilizar solamente una estrategia, 45 de 102 consideran que les funciona la combinación siguiente: *Atención personalizada hacia el cliente y producto/servicio de calidad.*

Los micro y pequeños empresarios evitan utilizar las estrategias de promociones y precios de mayoreo. Este tipo de estrategias comerciales es utilizado por 10 de los 102 empresarios de MYPES. (Ver anexo 4, cuadro 7, p. 185)

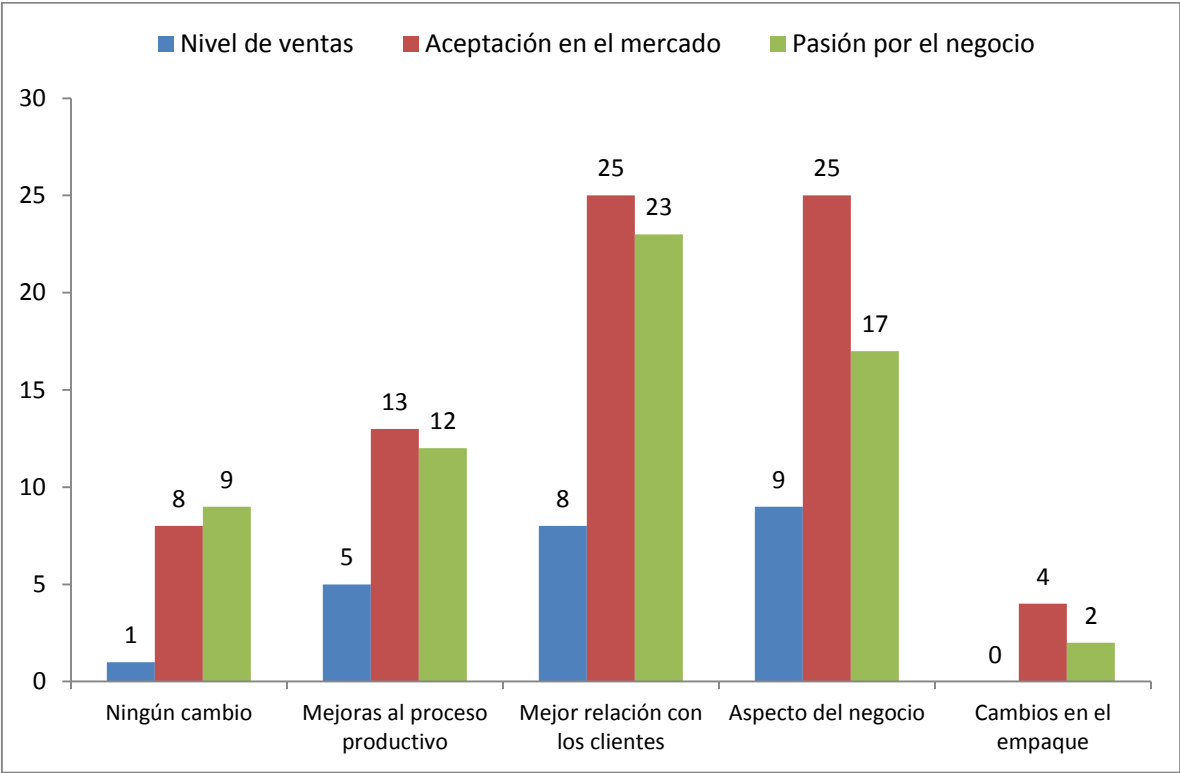
Estableciendo una relación de la motivación del empresario de la MYPE y las estrategias comerciales que aplica, se encontró que 7 de 102 micro y pequeños

empresarios que se motivan por las ventas, aplican al menos dos de estas estrategias. 46 de 102 micro y pequeños empresarios aplica de dos a más estrategias para satisfacer las necesidades de sus clientes, de ellos 24 se motivan por la aceptación del mercado y el 22 la pasión por el negocio.

La disposición al cambio constituye una habilidad necesaria para el manejo de una micro o pequeña empresa, debido al dinamismo constante del entorno en el que estas funcionan.

Datos del estudio revelan que 18 de 102 micro y pequeñas empresas no han sido afectadas por ningún tipo de cambio. 43 de 102, ha realizado uno de los cambios siguientes: Mejora en el proceso productivo, mejoró la relación con los clientes, cambios en el empaque y cambios en el aspecto del negocio. (Ver anexo 4, cuadro 8, p. 186)

Gráfico 6. Motivación de los empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación a los cambios operativos realizados, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

El gráfico 6, muestra que la mayor parte de los micro y pequeños empresarios que realizaron cambios, centraron sus esfuerzos en mejorar la relación con los clientes y cambios en el aspecto del negocio.

4) Expectativa del micro y pequeño empresario en la operatividad del negocio

La expectativa del micro y pequeño empresario al frente del negocio, es un aspecto importante, debido a que ésta se relaciona en términos estratégicos con la visión que mueve las acciones de las micro y pequeñas empresas.

En la búsqueda de conocer la expectativa del micro y pequeño empresario al frente de la MYPE que dirige, en la investigación se encontró que para 51 de 102 empresarios de MYPES, la expectativa es ser sostenibles, 39 tienen como expectativa la expansión y 11 tienen la expectativa de diversificar.

Relacionando la expectativa que tienen los empresarios de MYPES, con la aplicación de estrategias genéricas para satisfacer las necesidades de los clientes, se encontró que 45 de 102 de ellos utilizan la combinación atención personalizada hacia el cliente y el producto/servicio de calidad en la operatividad de su negocio. De estos 45 empresarios de MYPES, 23 tienen la expectativa de ser sostenibles, 17 expandir su negocio y 4 diversificar. (Ver anexo 4, cuadro 9, p. 187)

La expectativa del micro y pequeño empresario, también puede relacionarse con la disposición que éste tiene a realizar cambios en la operatividad de la micro o pequeña empresa. Para ello se tomó como referencia un periodo de dos años, que es un tiempo aceptable para obtener un dato cercano de interés en relación al estudio realizado.

Tabla 11. Cambios realizados en los últimos dos años según las expectativas que tienen los micro y pequeños empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.

CAMBIOS REALIZADOS EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS	EXPECTATIVAS DEL EMPRESARIO AL SEGUIR CON EL NEGOCIO		
	Ser sostenible	Expansión	Diversificación
Ningún cambio	12	6	0
Mejoras al proceso productivo	9	17	4
Mejor relación con los clientes	23	24	10
Aspecto del negocio	27	19	5
Cambios en el empaque	3	3	0
Total	74	69	19

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

La tabla 11, presenta información de aquellos micro y pequeños empresarios que su expectativa futura es la sostenibilidad, dedicaron mayor esfuerzo a realizar cambios en el aspecto del negocio y mejorar la relación con los clientes. El grupo de micro y pequeños empresarios que tienen como expectativa la expansión de su MYPE, se dedicaron en primer lugar a mejorar la relación con los clientes y en segundo lugar a realizar cambios en el aspecto del negocio. Para el grupo cuya expectativa es la diversificación, su mayor atención estuvo en mejorar la relación con los clientes.

La información que se analizó anteriormente respecto a la incidencia que tienen las competencias empresariales en la rentabilidad y sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, se presenta en la tabla 12.

Tabla 12: Competencias empresariales que han influido en la operatividad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), año 2014.

Competencias empresariales	Efecto en la operatividad		Total de microempresas
	SI	NO	
Niveles de educación	70	32	102
Acceso a programas de capacitación	43	59	102
Proceso de toma de decisiones	74	28	102
Principios administrativos	55	47	102
Capacidad asociativa	27	75	102
Espíritu emprendedor y motivación	86	16	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Mediante la información de la tabla 12, se determinó la relación existente entre las variables de la hipótesis que se planteó al inicio de la investigación: *“Las competencias empresariales han influido en la operatividad de las MYPES.”*

Para determinar la relación de las variables, se aplicó la prueba del Ji-Cuadrado donde se tomó como hipótesis alternativa (H_a): *“Las competencias empresariales han influido en la operatividad de las MYPES.”* y como hipótesis nula (H_0): *“Las competencias empresariales no han influido en la operatividad de las MYPES.”*

El estadístico de prueba Ji-Cuadrado:

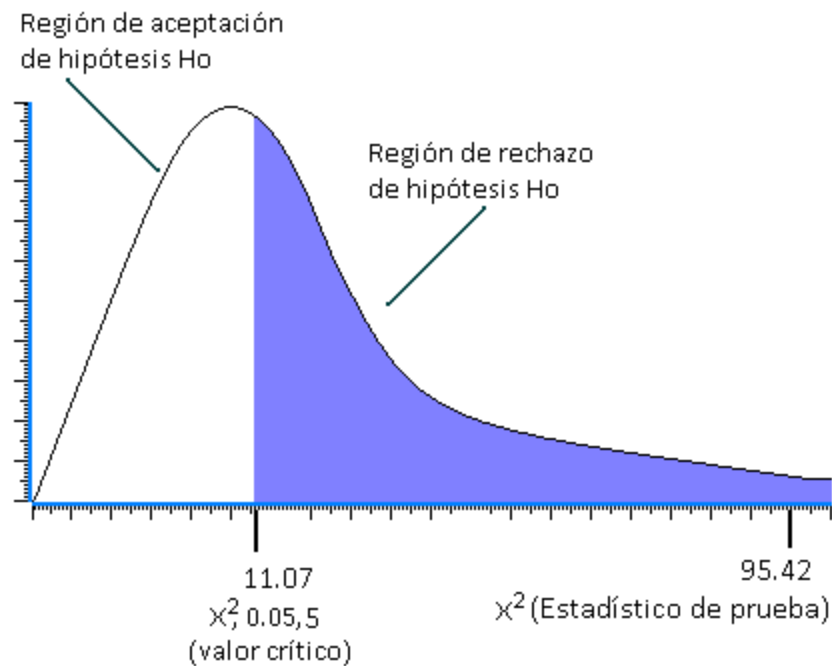
$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Se obtuvo como resultado $X^2 = 95.42$

Buscando el valor crítico con un nivel de significancia de 0.05 y 5 grados de libertad, en la Tabla de distribución Ji-Cuadrada (Ver anexo 6) se obtiene que el valor crítico es 11.07

En el gráfico 7, se muestra la región crítica o de rechazo de la hipótesis nula (H_0), utilizando la distribución Ji-Cuadrada para 5 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Gráfico 7. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula (H_0) y el estadístico de prueba Ji-Cuadrado.



El estadístico de prueba $\chi^2 = 95.42$, se encuentra dentro de la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0) más allá del valor crítico de 11.07. Por tanto, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula (H_0): “*Las competencias empresariales no han influido en la operatividad de las MYPES.*”, con un nivel de significancia del 5% y aceptar la hipótesis alternativa (H_a): “*Las competencias empresariales han influido en la operatividad de las MYPES.*”

Las competencias empresariales inciden significativamente en la operatividad de las MYPES, sin embargo, la micro y pequeñas empresas aun tienen que mejorar sus competencias para aprovechar al máximo los recursos y las oportunidades que presenta el mercado. Por tanto, se afirma que las competencias empresariales están incidiendo de manera positiva en operatividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros.

4.3 INCIDENCIA DE LAS COMPETENCIAS EMPRESARIALES EN LA RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES).

Las competencias empresariales están integradas por aspectos de conocimientos, habilidades, actitudes y valores de una persona; que aplicados a la gestión empresarial determinan el desempeño en la operatividad de la micro y pequeña empresa.

Es objetivo de la operatividad empresarial generar un flujo de efectivo que permita obtener utilidades, luego de cubrir todos los costos y gastos en que se haya incurrido para obtener dicho flujo monetario. A la vez, también el flujo de efectivo tiene una vinculación directa con el propósito que el negocio permanezca en el tiempo.

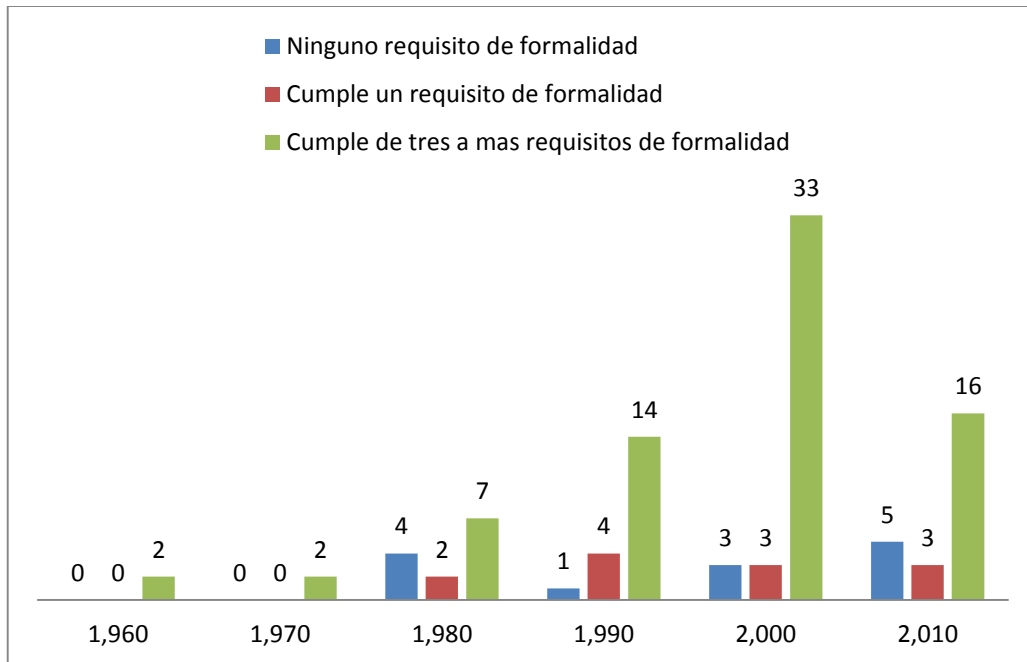
A continuación se presenta un análisis de la incidencia que tienen las competencias empresariales en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES. Entre las competencias que se analizan están las siguientes: Aspectos legales de las MYPES, capacitaciones, aspectos contables-financieros, enfoque de negocio, capacidad de generar ingreso y aplicación de estrategias de mercadeo.

1) Aspectos legales en las micro y pequeñas empresas (MYPES)

Cumplir con la formalidad es uno de los aspectos que proporciona estabilidad a la MYPE, de no cumplir con sus obligaciones de ley, podría ser sancionada parcialmente o incluso con el cierre definitivo.

Entre los aspectos de formalidad que una MYPE debe cumplir se tienen los siguientes: Registro de comercio, declaración de IVA, declaración de renta, prestaciones laborales, licencia de salubridad y permiso de medio ambiente.

Gráfico 8. Requisitos de formalidad de las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación al año de surgimiento y operatividad en el mercado, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Como se muestra en el gráfico 8, según la investigación realizada en 102 de las MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros reveló que 13 MYPES no están cumpliendo ningún requisito de formalidad, 12 cumplen solo un requisito de formalidad y se tiene a 75 que cumplen tres de los requisitos básicos para funcionar legalmente, los cuales son: Registro de comercio, declaración de IVA y renta.

El crecimiento de la micro y pequeña empresa, ha sido constante desde la década de los ochenta hasta la actualidad, en esta década se fundaron 13 MYPES, de estas 4 no cumplen los requisitos de formalidad. En la década de los noventa se fundaron 19 MYPES, de ellas 1 no tiene formalidad de ley. Desde el año 2000 a la fecha se han establecido 63 MYPES, de éstas 8 están sin cumplir la formalidad pertinente. De estas 8, 5 tienen menos de 10 años de estar operando en el mercado. (Ver anexo 4, cuadro 10, p. 188)

En quince años los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros han experimentado el surgimiento sostenible de 39 MYPES, su operatividad ha sido continua desde sus orígenes y están cumpliendo los requisitos básicos de formalidad. Si estas MYPES se mantienen operando sin tener inconvenientes de carácter legal, entonces los requisitos de formalidad tienen influencia en la sostenibilidad de las MYPES.

2) Aspectos contables-financieros en la rentabilidad y sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)

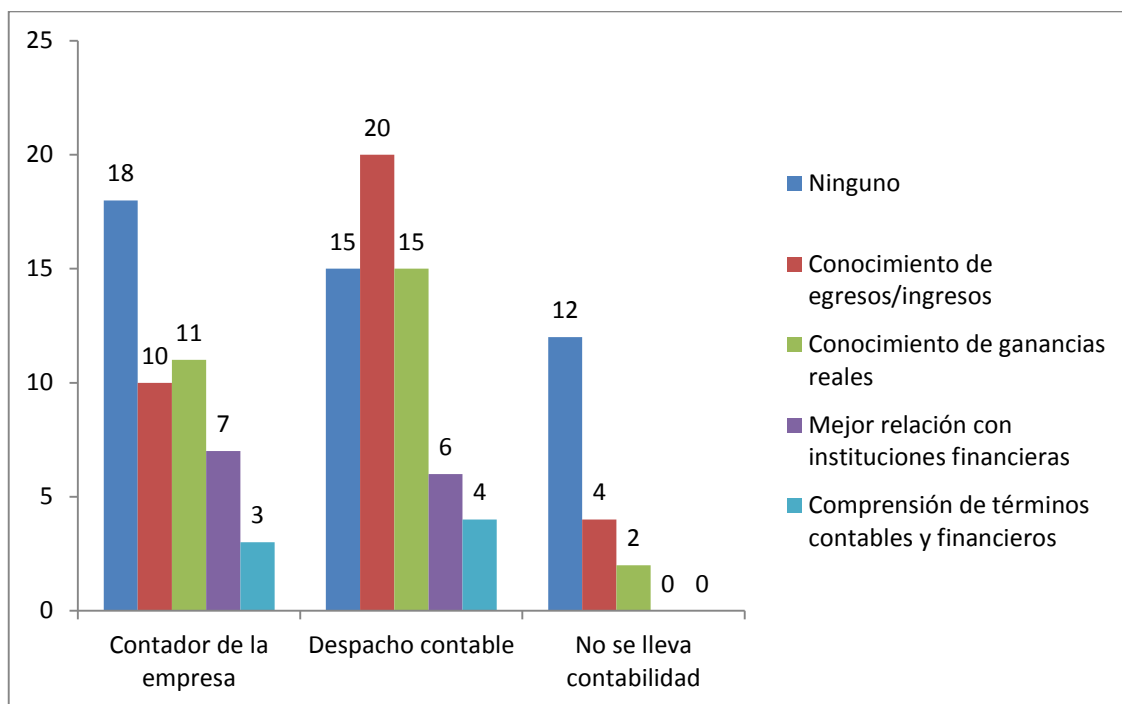
Tener conocimientos básicos de contabilidad y finanzas constituyen una competencia necesaria para tomar decisiones de negocios. Este conocimiento puede adquirirse por estudios realizados, por capacitaciones y también por la experiencia del empresario.

Datos de la investigación realizada, revelan que de 102 empresarios de MYPES, 45 no han recibido ninguna capacitación en contabilidad y finanzas, por lo que tampoco reconocen ningún beneficio de aplicar dicho conocimiento. Sin embargo, 33 de ellos llevan contabilidad por el contador de la empresa o despacho contable.

Por otra parte, 54 de los 102 empresarios de MYPES, han recibido capacitación o adquirido conocimiento relacionado con la materia contable y finanzas. Entre los beneficios de tener este conocimiento se tienen los siguientes: Conocimiento de egresos/ingresos, conocimiento de ganancias reales, mejor relación con instituciones financieras y comprensión de términos contables - financieros. (Ver anexo 4, cuadro 11, p. 189)

En total 77 de las 102 empresarios aplican contabilidad en la administración de su negocio, ya sea por el contador de la empresa, despacho contable ó por el mismo gerente. Aunque esta última modalidad es aplicada por una minoría de 9 empresarios. (Ver gráfico 9)

Gráfico 9. Conocimientos contables-financieros que tienen los empresarios de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación a la forma de llevar la contabilidad de la MYPE, año 2014.



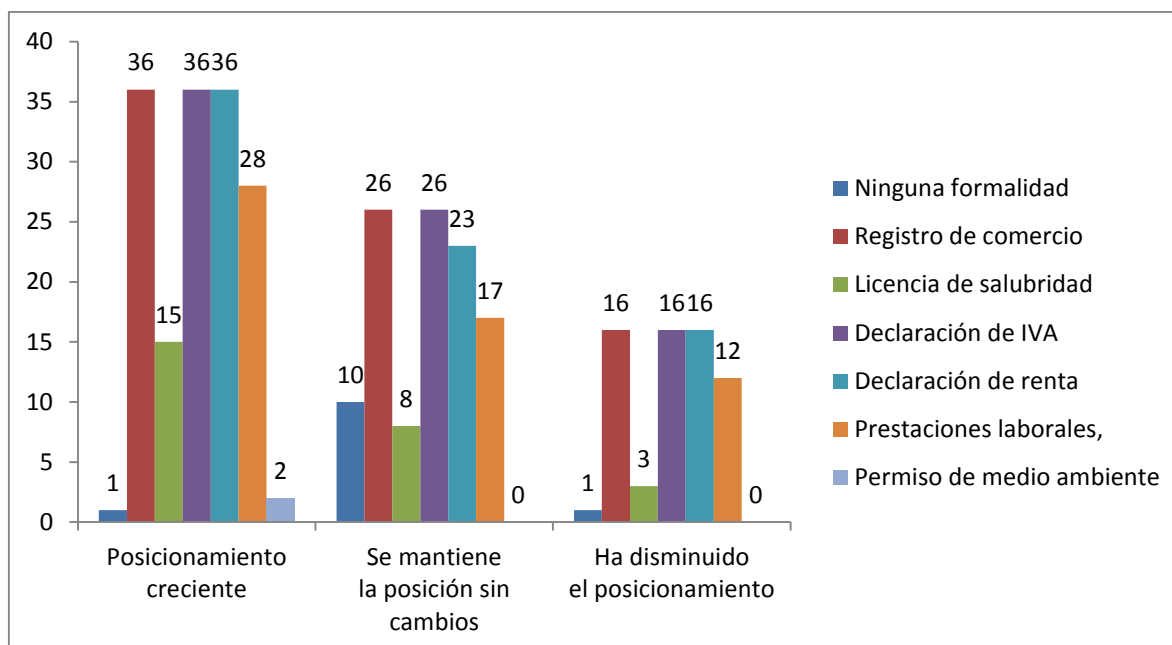
Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

3) Requisitos de formalidad que cumplen las MYPES y su efecto en la participación de mercado

Los requisitos de formalidad también se relacionan con el posicionamiento que una MYPE tiene. El posicionamiento muestra el nivel de participación de la MYPE en el mercado, es el resultado de la operatividad que se vuelve un indicador tanto de rentabilidad como de sostenibilidad.

Según la investigación que se realizó a las MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, se encontró que existe relación entre los requisitos de formalidad y el nivel de participación que están teniendo en el mercado.

Gráfico 10. Requisitos de formalidad de las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación al posicionamiento en el mercado, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Como se observa en el gráfico 10, aquellas empresas que están obteniendo crecimiento en su participación del mercado, también son las que están cumpliendo, en mayor proporción con los requisitos de formalidad, seguidas de las empresas que consideran que su participación no ha tenido ningún cambio.

Lo anterior no significa que al cumplir los requisitos de formalidad, las MYPES se vuelvan automáticamente más rentables y sostenibles. Se entiende que la rentabilidad y sostenibilidad es resultante de operatividad y los entornos operativos de las MYPES están influenciados por muchos factores.

No obstante, lo que muestra el estudio, es que cumplir los requisitos formales le da a una MYPE más estabilidad y seguridad en su funcionamiento. Estabilidad y seguridad que le es útil para aplicar a programas o servicios ofrecidos por instituciones proveedoras, tanto privadas como gubernamentales, que esperan ciertas formalidades para efectuar su oferta con las MYPES.

4) Aspectos legales en su relación con el medio ambiente

El medio ambiente es una de las dimensiones de la sostenibilidad empresarial, existe una relación de dependencia del medio ambiente y los recursos que se necesitan para operar, también es el lugar donde residen sus consumidores reales o potenciales. Las acciones de la MYPE tienen impacto en el medio ambiente y la responsabilidad que ésta tenga al respecto influye directamente en la sostenibilidad de su negocio.

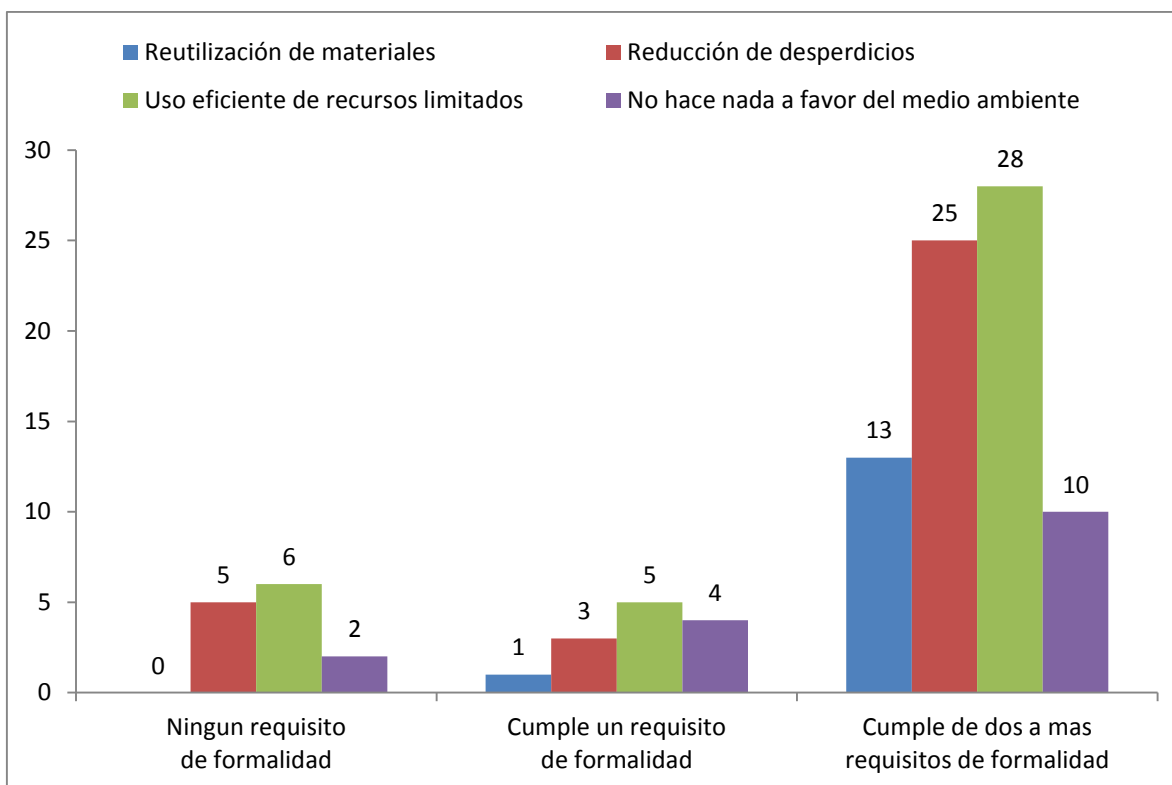
Tener en cuenta, el aspecto medio ambiental es importante para la sostenibilidad por razones legales y de mercado. Una MYPE que infringe el reglamento ambiental puede ser sancionada por las autoridades competentes y en última instancia obligada a cerrar operaciones.

El mercado también pasa la factura a una MYPE que está afectando el medio en que se desempeña, y la manera de hacerlo es disminuir el consumo o no adquiriendo los productos y servicios que ésta ofrece, incluso pueden solicitar acciones legales en contra de la misma.

Resultados de la investigación en una muestra de 102 MYPES, revelan que 16 de éstas no aplican ninguna acción en beneficio del medio ambiente. También se encontró que 86 de las 102 MYPES, aplican una o más de las siguientes acciones en pro del medio ambiente: Reutilización de materiales, reducción de desperdicios y uso eficiente de los recursos limitados.

Como se muestra en el gráfico 11, al relacionar los requisitos de formalidad con la dimensión medio ambiental de la sostenibilidad, las MYPES que están aplicando una o más acciones en pro del medio ambiente, también son las que están cumpliendo con más requisitos de formalidad.

Gráfico 11. Aspectos legales en las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación con la dimensión del medio ambiente, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Ciertamente conocer y aplicar aspectos de carácter legal en las micro y pequeñas empresas, también tiende a influir en la forma de pensar del empresario/a respecto al medio ambiente en el cual funciona la MYPE que dirige.

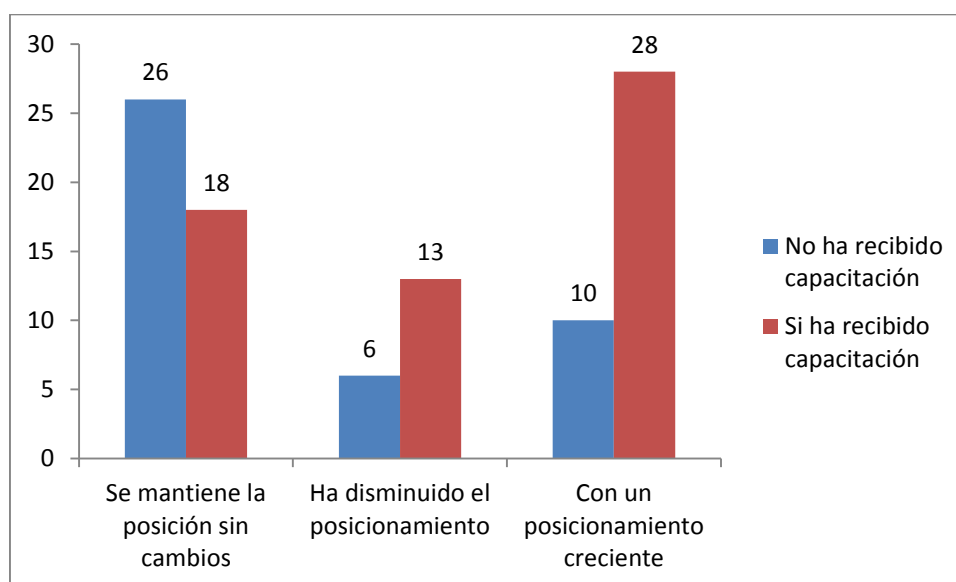
5) Las capacitaciones y su relación en la rentabilidad y sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)

Recibir capacitaciones proporciona conocimientos que vuelven más competitivos a los empresarios/as de MYPES, competitividad que tiende a influir directamente en las acciones que sustentan la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

Entre las áreas de capacitación que generalmente prefieren los empresarios/as de MYPES se tienen las siguientes: Ventas y comercialización, servicio al cliente, administración empresarial, tecnología, financiera y seguridad e higiene. Por otra parte, se observa que las áreas donde menos han recibido capacitación son en tecnología y finanzas. (Ver anexo 4, cuadro 12, p. 190)

Las condiciones del mercado y la aplicación de conocimientos y habilidades por parte del gerente pueden mover el posicionamiento de la MYPE hacia uno de los tres estados siguientes: Posicionamiento sin cambios, posicionamiento disminuido ó posicionamiento creciente.

Gráfico 12. Capacitaciones en las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación al posicionamiento de mercado, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

El gráfico 12, muestra la relación entre la posición que están ocupando las MYPES y las diferentes áreas en las que han recibido capacitación sus gerentes. Las MYPES que mantienen su posicionamiento sin cambios son a la vez quienes tienen el mayor número (26) de empresarios sin recibir capacitación.

Las MYPES que han disminuido su participación en el mercado, también son aquellas donde sus responsables o gerentes han recibido menos capacitaciones. La participación creciente del mercado la tienen aquellas MYPES que sus dirigentes han optado por capacitarse en una o más de las áreas antes mencionadas.

6) Enfoque del negocio que tiene la MYPE y la capacidad para generar empleo con rentabilidad y sostenibilidad

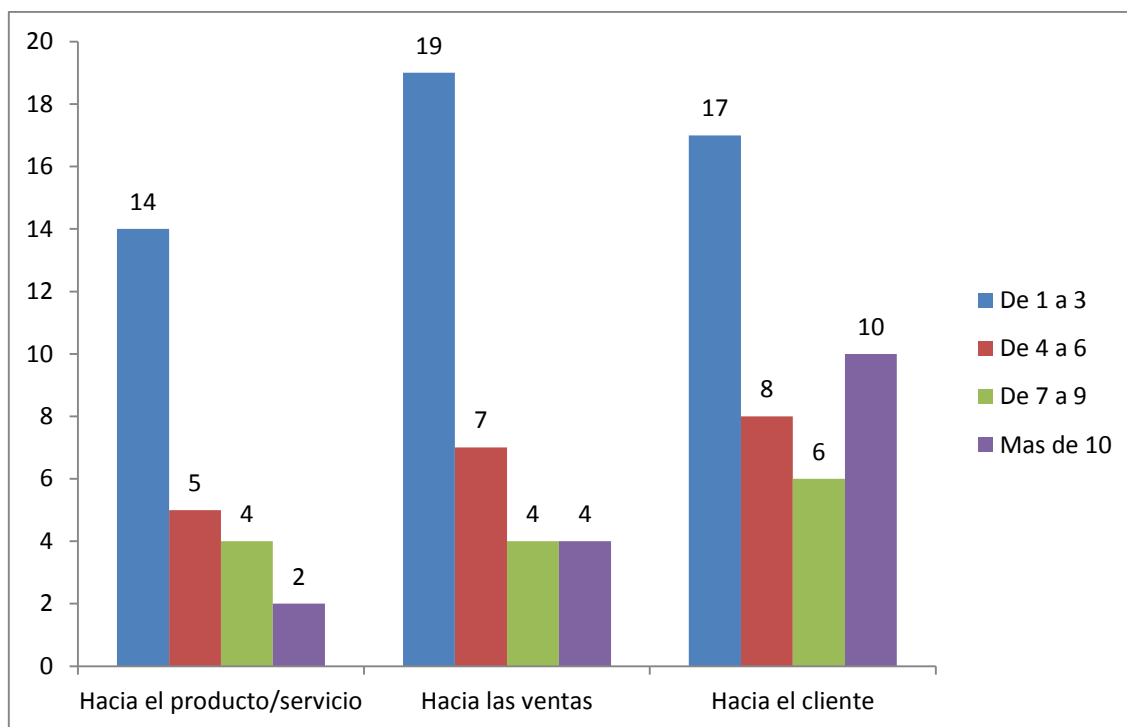
El conocimiento aplicado a la actividad empresarial se vuelve competencia y el desarrollo que éste conocimiento experimente lleva a mejorar las acciones operativas que contribuyen con la rentabilidad y sostenibilidad de la MYPE. Es el conocimiento convertido en acciones el que define hacia donde se orienta el negocio, define cual es la finalidad de la existencia de la MYPE en términos de mercado.

La evolución del mercado ha definido diferentes escenarios en los cuales las MYPES pueden orientar las acciones de sus negocios, y éste puede ser: El producto/servicio, las ventas o el cliente. La experiencia práctica del empresario/a, le lleva a realizar una mezcla de estos escenarios, no obstante uno de ellos consciente o inconscientemente será el predominante.

El entorno actual en el que operan las MYPES, exige que estas como mínimo tengan una orientación hacia el cliente, puesto que las empresas grandes ya pasaron a otra escala, en donde el cliente solo es un componente más de la estrategia de mercado.

El número de empleados de una MYPE, también es una forma discreta de tener un acercamiento a la situación de rentabilidad y sostenibilidad que está teniendo. El gráfico 13 muestra, los enfoques ordenados según la evolución que han tenido en el mercado. Luego se establece una relación entre el enfoque de la MYPE y el número de empleados que tiene. Las empresas que se orientan hacia el cliente son también quienes más recurso humano emplean.

Gráfico 13. Enfoque del negocio en relación a la cantidad de empleados que tienen las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

El conocimiento aplicado hacia la orientación de la finalidad de la MYPE, influye en la capacidad económica de esta. Una MYPE que genera más empleo tiene más capacidad económica y más posibilidad de tener un buen nivel de rentabilidad y sostenibilidad.

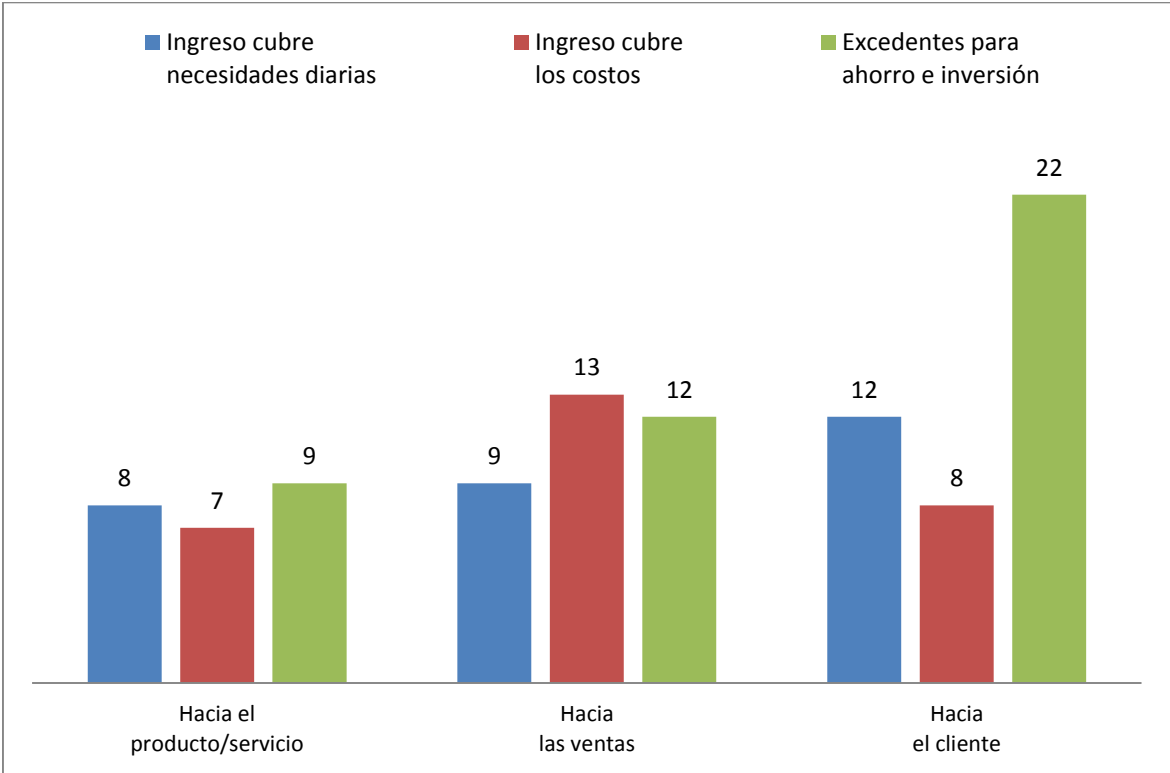
7) Enfoque de negocio que tiene la MYPE en relación a su capacidad para generar ingresos rentables y sostenibles

Los ingresos en efectivo de una MYPE condicionan su existencia en el tiempo. La actividad empresarial requiere obtener beneficios económicos que compensen el trabajo realizado, generen utilidad y permitan reinvertir para continuar sus operaciones.

El ingreso que obtienen las MYPES por el trabajo realizado, por sí sólo dice poco acerca de la rentabilidad y sostenibilidad. Es necesario conocer además el margen de acción que tiene el empresario/a con dicho ingreso. El ingreso de las MYPES puede cubrir uno o más de los aspectos siguientes: Cubrir las necesidades básicas, cubrir los costos y/o disponer de excedentes para ahorro e inversión.

Desde el punto de vista de los aspectos económicos que el empresario/a puede cubrir, el ingreso se vuelve un indicador de la rentabilidad de la empresa, y por tanto, si una empresa es rentable también se mantiene estable en la dimensión económica de la sostenibilidad.

Gráfico 14. Enfoque del negocio en relación a la elasticidad de los ingresos que reciben las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

El gráfico 14, muestra la relación del ingreso económico con el enfoque de operativo de la MYPE. El mayor número de MYPES que tienen excedentes para ahorrar e invertir en el negocio (22) se concentran en el grupo que orienta sus esfuerzos operativos hacia el cliente. Siendo las empresas con enfoque hacia el producto/servicios quienes cuentan con el menor número de MYPES con capacidad de ahorrar e invertir.

8) Enfoque negocio que tienen las MYPES y su relación con la búsqueda de recursos económicos para apoyar sus inversiones

A parte de invertir sus propios recursos, las MYPES también pueden apoyar las inversiones que requiere la operatividad del negocio, acudiendo a las opciones que presenta el sistema financiero.

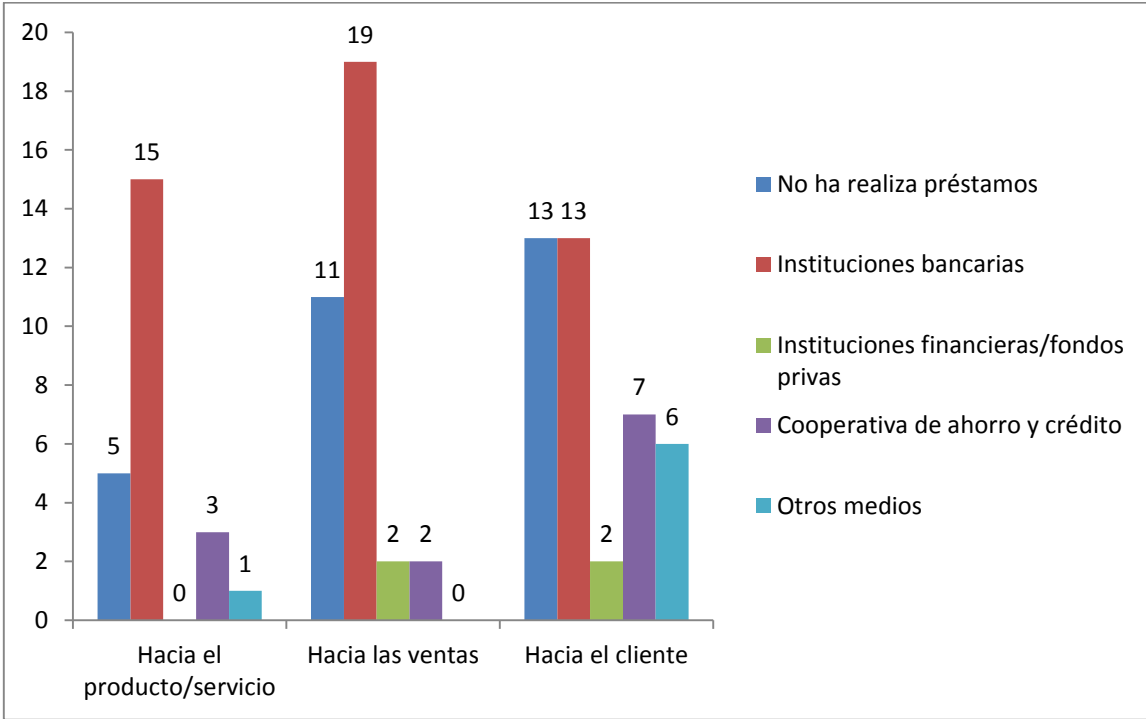
En esta investigación se clasifican las opciones del sistema financiero en los siguientes rubros: Bancos, instituciones privadas o gubernamentales que incluyen la palabra “banco” en su identidad social de persona jurídica; instituciones financieras, entidades privadas legalmente constituidas que se dedican a los servicios financiero pero que no incorporan la palabra “banco” en su identidad social de persona jurídica; cooperativas, entidades financieras constituidas bajo la normativa de cooperativismo determinada por el Instituto Salvadoreño de Formación Cooperativo; prestamistas particulares, personas naturales dedicadas a prestar servicios financieros.

El enfoque de negocio, es la práctica del conocimiento que el empresario tiene de la MYPE y del entorno. Práctica que influye en su capacidad y habilidad para buscar fuentes de financiamiento externo.

Una MYPE, con capacidad de obtener financiamiento, también es una MYPE que está teniendo rentabilidad y que por lo tanto está siendo sostenible en el tiempo, ninguna institución financiera le daría financiamiento a una MYPE en proceso de cierre, en donde los ingresos recibidos sean menores a sus costes de operatividad.

El gráfico 15 presenta el enfoque de negocio que tiene el empresario/a y el uso que hace de las opciones que presenta el sistema financiero para obtener recursos económicos. Los empresarios/as que su enfoque de negocio es el cliente, son quienes más utilizan el sistema financiero para apoyar la inversión en la MYPE que dirigen.

Gráfico 15. Enfoque de los empresarios de MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación a la búsqueda de financiamiento externo, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

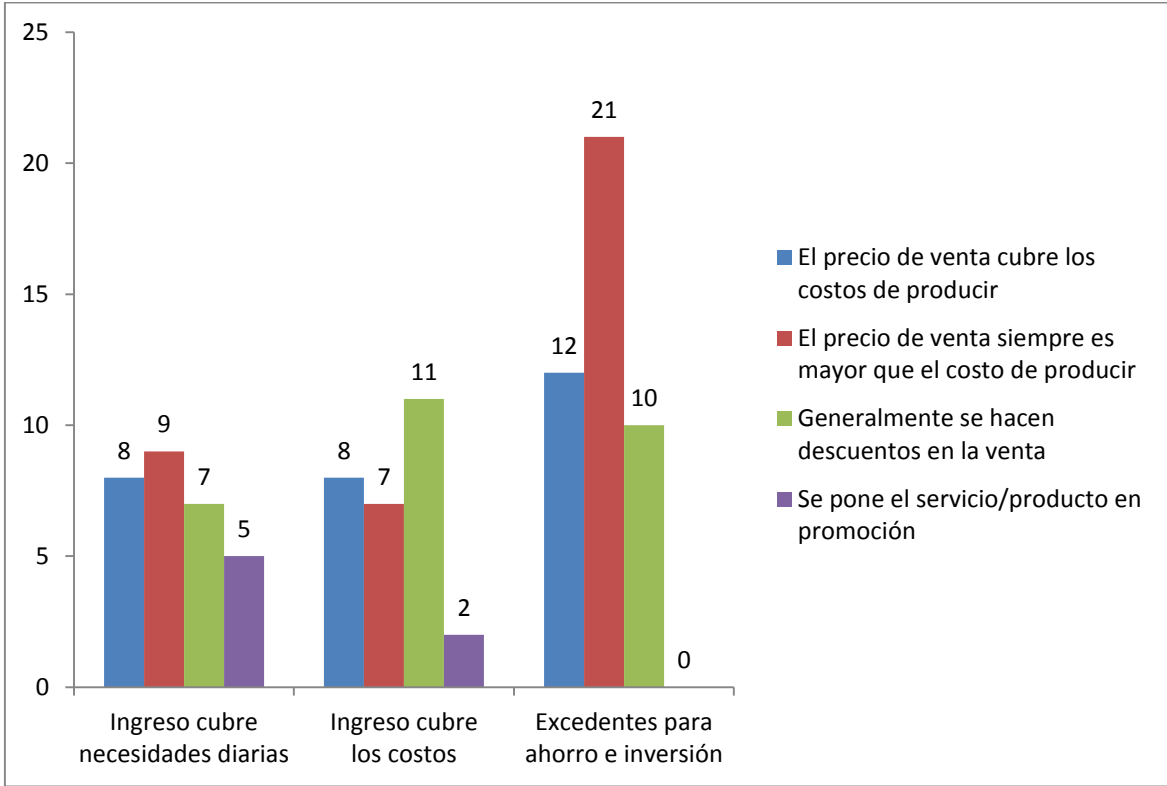
9) Aplicación de promociones-descuentos por parte de las MYPES y su efecto en la generación de ingresos

Existen factores, como descuentos y promociones, que también están relacionados al nivel de ingresos que obtiene la MYPE. Su análisis es necesario, puesto que debido a la sensible estructura económica de las MYPES, el ingreso basado en promociones y descuentos no abona a la rentabilidad y menos a la sostenibilidad de éstas.

Establecer descuentos y promociones, funciona como una estrategia para atraer la atención de los clientes, pero si las ventas se vuelven totalmente dependientes de este tipo de acciones, también se afecta negativamente la maximización de la rentabilidad y por tanto, entra en riesgo la sostenibilidad del negocio.

EL gráfico 16, muestra que el grupo de MYPES que obtienen ingresos para cubrir sus necesidades diarias son quienes más aplican descuentos y promociones. Por el contrario las MYPES que su ingreso le proporciona excedentes para ahorrar e invertir en primer lugar tienen siempre el precio mayor, en segundo lugar buscan cubrir costos y en tercera opción aplican descuentos.

Gráfico 16. Efecto que tiene aplicar descuentos y promociones en los ingresos generados por parte de las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

La información que se analizó anteriormente respecto a la incidencia que tienen las competencias empresariales en la rentabilidad y sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, se presenta en la tabla 13.

Tabla 13: Competencias empresariales que han incidido en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES, año 2014.

Competencias empresariales	Efecto en la rentabilidad y sostenibilidad		Total de microempresas
	SI	NO	
Aplicación de normativas (Legales y fiscales)	45	57	102
Disposición al riesgo	49	53	102
Aplicación contable	40	62	102
Innovación y creatividad	71	31	102
Enfoque a la calidad	74	28	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Mediante la información de la tabla 13, se determinó la relación existente entre las variables de la hipótesis que se planteó al inicio de la investigación: *“Las competencias empresariales han incidido en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES.”*

Para determinar la relación de las variables, se aplicó la prueba del Ji-Cuadrado donde se tomó como hipótesis alternativa (H_a): *“Las competencias empresariales han incidido en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES.”* y como hipótesis nula (H_0): *“Las competencias empresariales no han incidido en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES.”*

El estadístico de prueba Ji-Cuadrado:

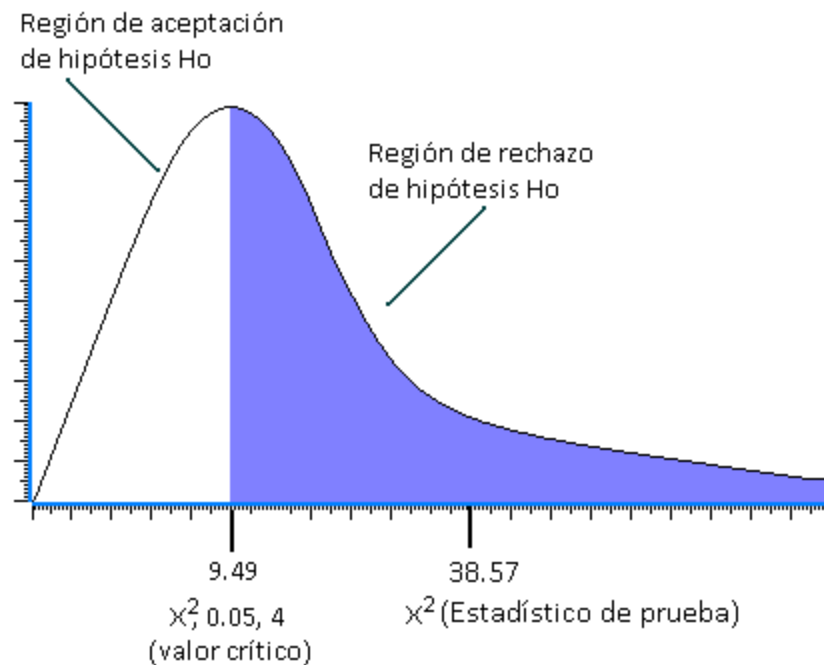
$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Se obtuvo como resultado $\chi^2 = 38.57$

Buscando el valor crítico con un nivel de significancia de 0.05 y 4 grados de libertad, en la Tabla de distribución Ji-Cuadrada (Ver anexo 6) se obtiene que el valor crítico es 9.49

En el gráfico 17, se muestra la región crítica o de rechazo de la hipótesis nula (H_0), utilizando la distribución Ji-Cuadrada para 4 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Gráfico 17. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula (H_0) y el estadístico de prueba Ji-Cuadrado.



El estadístico de prueba $X^2 = 38.57$, se encuentra dentro de la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0) más allá del valor crítico de 9.49. Por tanto, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula (H_0): “*Las competencias empresariales no han incidido en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES.*”, con un nivel de significancia del 5% y aceptar la hipótesis alternativa (H_a): “*Las competencias empresariales han incidido en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES.*”

Las competencias empresariales inciden significativamente en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES, no obstante, las MYPES muestran bastante deficiencia en el manejo de temáticas relacionadas con la contabilidad y finanzas, que son competencias claves para tomar decisiones de negocio.

Por tanto, se afirma que las competencias empresariales están incidiendo de manera positiva en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros.

4.4 DESARROLLO DE COMPETENCIAS EMPRESARIALES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS PARA ALCANZAR LA RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD.

La rentabilidad y sostenibilidad son dos fundamentos que determinan la existencia de la MYPE. Estos fundamentos son independientes entre sí, pero mantienen una relación intrínseca. Es decir que, no necesariamente la existencia de uno determina la existencia del otro, pero para que una empresa funcione en el mercado, ambos fundamentos deben coexistir.

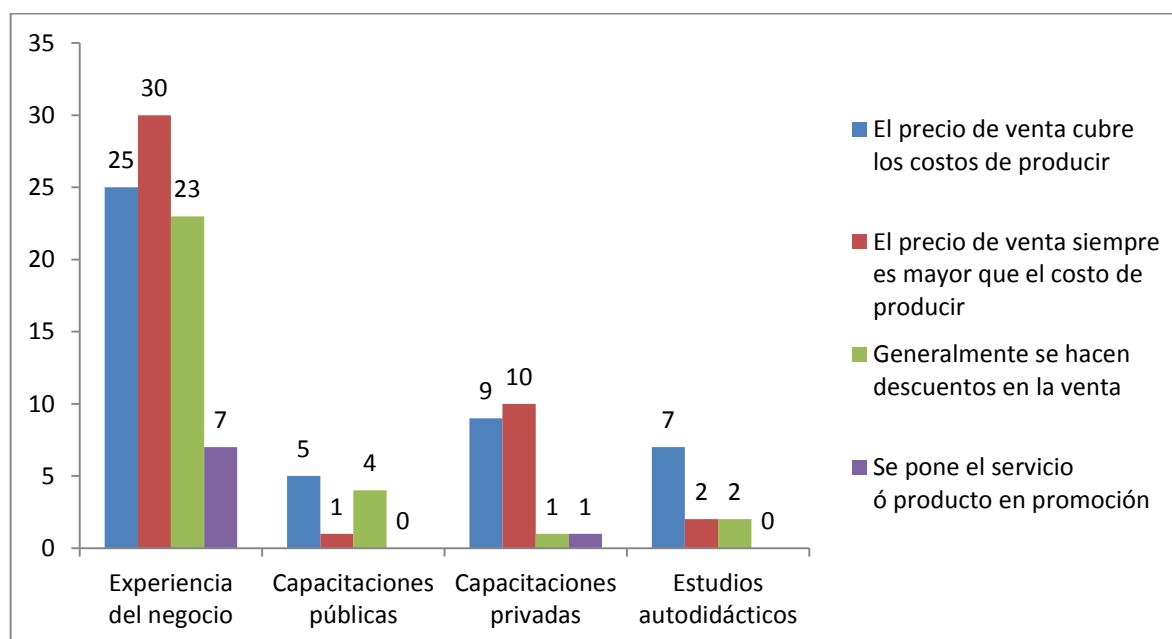
A continuación se realiza un análisis de las competencias empresariales que los empresarios/as tienen y la necesidad de potenciar el desarrollo de éstas. Entre las competencias que se analizan están las siguientes: Actualización de conocimientos, estrategias de mercadeo, actitud al cambio, situación económica, conocimiento y experiencia, educación, y manejo de problemas.

1) Actualización de conocimientos por parte de los micro y pequeños empresarios

La administración de una micro y pequeña empresa requiere que el empresario/a domine elementos técnicos de contabilidad y finanzas, tales como: Precio de venta, costo de producción, costo de materiales, margen de descuento, margen de utilidad, promociones, etc. Estos elementos tienen influencia en el flujo de ingresos que recibe la MYPE, por lo que su aplicación debe sustentarse en conocimiento fundamentado, ya sea a través de la educación formal o por medio de capacitaciones.

Pero la realidad encontrada por medio de la investigación, como se muestra en el gráfico 18, es que la mayor parte de empresarios que aplica los elementos técnicos antes señalados, tienen como base del conocimiento la experiencia que obtienen en el manejo del negocio. Y quienes han sido capacitados, lo han hecho más por medio de instituciones privadas, que por instituciones públicas.

Gráfico 18. Fuente de conocimiento de los empresarios/as de las MYPE de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación al flujo de efectivo que generan, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

El gráfico anterior, muestra que existe un desafío para los empresarios de continuar desarrollando la competencia de conocimientos contables-financieros y para las instituciones que apoyan a las MYPES, también deben apoyar en programas de capacitación en estas áreas.

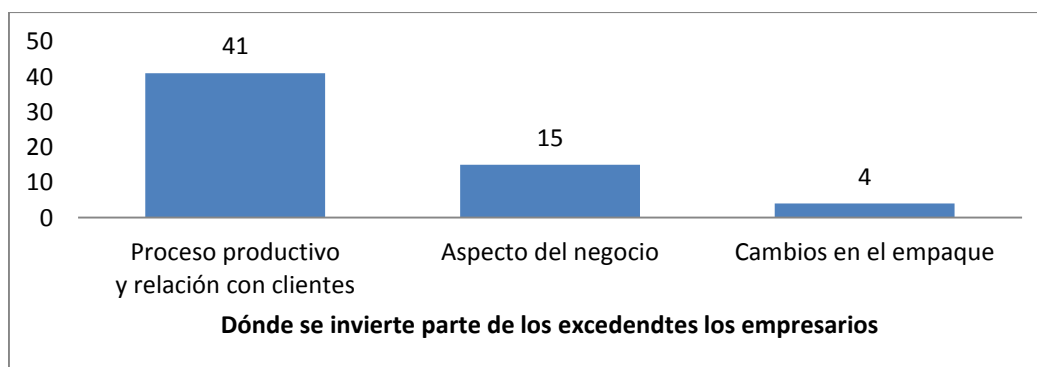
El empresario de una MYPE, puede obtener un resultado positivo en el flujo de ingresos cuando la aplicación de sus conocimientos se sustenta en capacitaciones, a diferencia de una aplicación basada en la experiencia, porque experimentar normalmente se lleva más tiempo.

Desarrollar y aplicar el conocimiento contable-financiero permitirá a los empresarios tener una competencia que le facilite determinar de forma concreta y segura los costos en los que incurre, la ganancia máxima que pueden obtener, así como, fijar el precio de venta apropiado.

2) Innovación en la operatividad de las micro y pequeñas empresas (MYPES)

La innovación juega un papel importante en estos tiempos de constante cambio, el cliente busca nuevas experiencias y le atraen conceptos nuevos. Los cambios que pueden generar en el cliente una percepción de novedad, son los que tienen relación con el aspecto del negocio y la forma de presentar el producto o servicio.

Gráfico 19. Inversión que los empresarios/as de las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros realizan en el área de la innovación, año 2014.

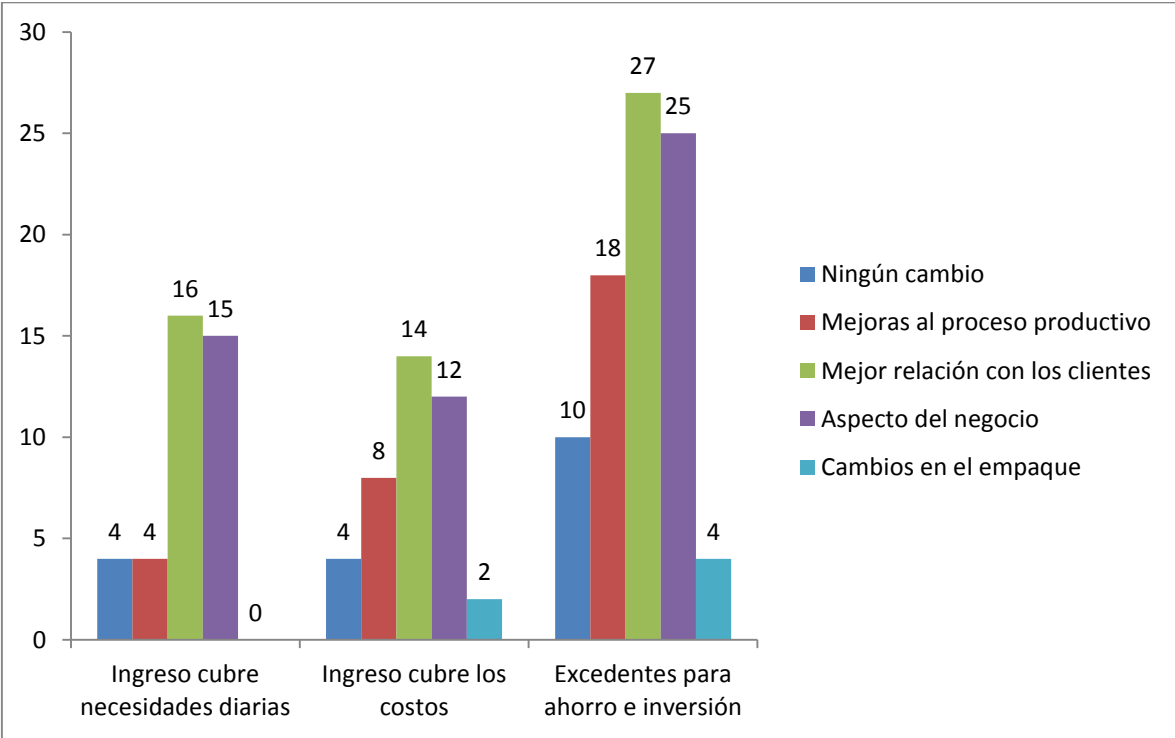


Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Los criterios de cambiar aspectos del negocio y cambios en el empaque, permiten realizar un acercamiento a una importante competencia como es la innovación, competencia que necesita más desarrollo por parte de los empresarios/as de micro y pequeñas empresas.

Una limitante para la innovación en las MYPES es la falta de recursos económicos para ello, pero también el no innovar les dificulta tener un precio de venta que les genere mayores utilidades y por tanto, afecta negativamente rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

Gráfico 20. Cambios realizados en la MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros y su influencia en los ingresos obtenidos, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

No obstante, como se muestra en el gráfico 20, las MYPES que están teniendo un flujo de efectivo mayor, son precisamente las que más han destinado recursos económicos en áreas relativas al negocio, y esto se vuelve un ciclo virtuoso porque a la vez permite obtener más ingresos.

Hacer cambios empresariales, también es parte del conocimiento aplicado, se necesita de habilidad para saber el momento oportuno y las áreas apropiadas, para que el cambio realizado retorne en beneficio de la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

3) Instituciones crediticias donde los empresarios solicitaron apoyo financiero

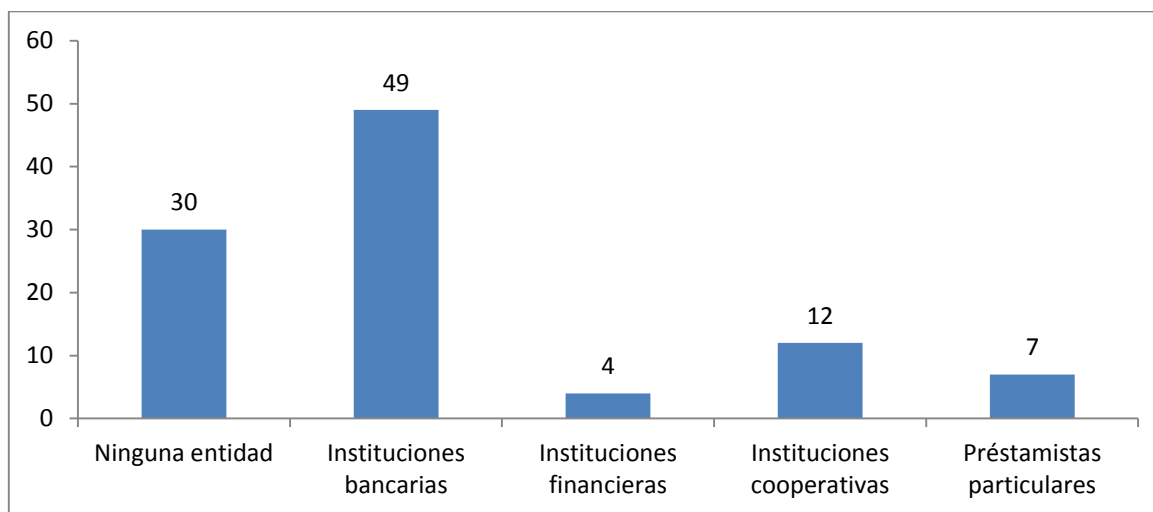
La oferta crediticia del mercado financiero está constituida por bancos, financieras y cooperativas. Cada una de ellas ofrece beneficios distintos a sus clientes.

Para los empresarios/as de MYPES, tener conocimiento de como funcionan estas instituciones también contribuye a tomar la decisión de cual seleccionar para obtener un crédito.

Los bancos mantienen una línea de créditos especialmente para las pequeñas y medianas empresas (PYMES), pero la microempresa no es parte del concepto, debido a la poca credibilidad que genera su estructura funcional, por lo que tiene dificultades en cumplir los requisitos exigidos a una empresa.

Obtener un crédito se vuelve un obstáculo para las MYPES y según el estudio realizado 30 de los 102 empresarios de la zona han optado por no buscar créditos. 49 de los 102 empresarios han optado por buscar créditos en instituciones bancarias. (Ver gráfico 21)

Gráfico 21. Instituciones crediticias donde los empresarios/as, de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, acudieron a solicitar financiamiento, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

El gráfico anterior muestra que los bancos tienen una importante participación en financiar al sector MYPES, no obstante, hay variables que no formaron parte del estudio, por lo tanto no se puede afirmar que sean éstas entidades quienes estén brindando más apoyo al sector micro y pequeño empresarial.

Un crédito puede otorgarse a nombre de persona jurídica o a nombre de persona natural. Si los préstamos están siendo otorgados a persona natural y esta lo invierte en negocio, es una decisión del deudor pero no indica que haya un apoyo a las micro empresas.

Por otra parte se encuentran las instituciones financieras y las cooperativas, aunque negocian los créditos en condiciones similares a los bancos, presentan más flexibilidad en apoyar a las MYPES. Pero existe una dificultad, y es que generalmente el apoyo financiero está vinculado a crear una relación asociativa entre clientes e institución.

Entonces surge la inquietud, de porqué los empresarios no acuden a este tipo de instituciones, si presentan más flexibilidad en la cantidad de requisitos exigibles.

Parte de la respuesta es que los empresarios de MYPES, tienen dificultades para asociarse, entonces el deficiente desarrollo de su capacidad de asociación le está limitando a seleccionar con más frecuencia las alternativas de financiamiento presentes en el mercado financiero.

4) Capacidad de los empresarios de MYPES para afrontar las dificultades

Las dificultades no están exentas en el ejercicio de la operatividad del negocio, y estas vienen dadas por factores internos como por factores externos. Para el caso de las MYPES, el factor interno puede ser la experiencia o el conocimiento que el gerente tenía al momento de iniciar o tomar la dirección de la MYPE.

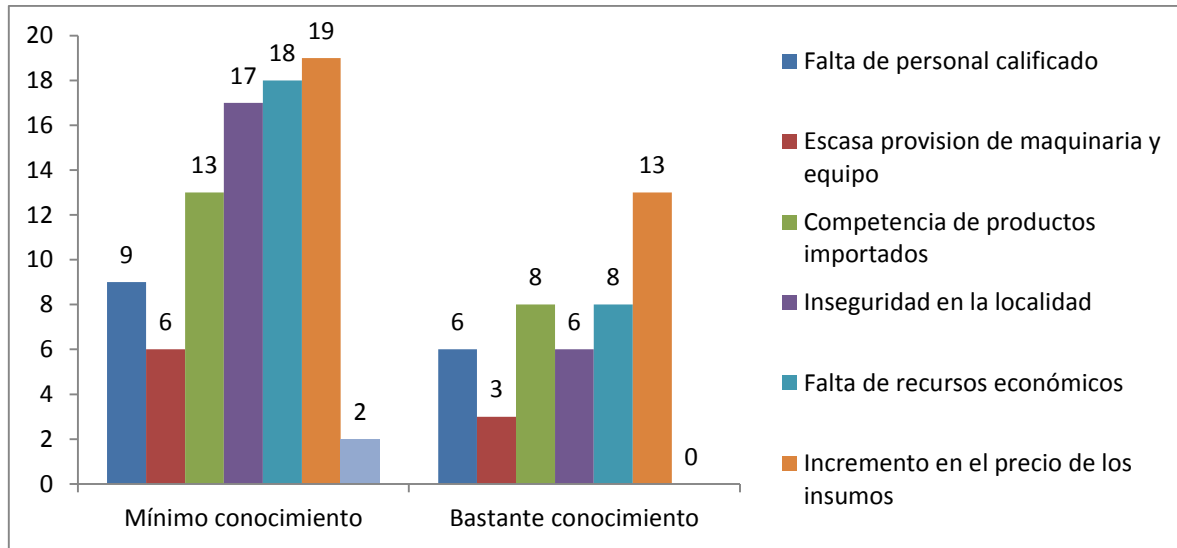
En el ámbito externo una MYPE puede encontrarse con las siguientes dificultades: Falta de personal calificado, escasa provisión de maquinaria y equipo, competencia de productos importados, inseguridad local, falta de recursos económicos, incremento en los precios de los insumos y falta de conocimientos empresariales.

Según la investigación que se realizó, las MYPES en general han tenido dificultades en uno o más de los aspectos antes mencionados. No importando si el empresario/a inició con mínimo o bastante conocimiento del negocio.

Sin embargo, como se muestra en el gráfico 22, quienes tomaron negocios con bastante conocimiento muestran una reducción en las dificultades enfrentadas, esto da pauta para decir que potenciar el conocimiento acerca del negocio contribuye a que el empresario/a tenga formas de abordar y resolver los problemas o dificultades del negocio.

Las áreas en las que las MYPES han tenido más dificultades son las siguientes: Competencia de productos importados, inseguridad local y falta de recursos económicos.

Gráfico 22. Conocimiento a cerca del negocio que tiene el empresario/a, de Cojutepeque y San Rafael Cedros, y las dificultades del entorno, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Al evaluar la experiencia de los empresarios/as con respecto a las dificultades que han obtenido, se encontró que quienes administran los negocios con una base de poca experiencia, también son quienes han tenido más dificultades de las antes señaladas. (Ver anexo 4, cuadro 13, p. 190)

Dado que el conocimiento y la experiencia son componentes de las competencias empresariales, entonces los empresarios/as necesitan potenciar más su conocimiento y abrirse a nuevas experiencias, asistiendo a capacitaciones de negocios donde puedan obtener nuevas maneras de abordar las dificultades que enfrentan.

Si una MYPE enfrenta muchas dificultades y no puede dar soluciones oportunamente, el resultado es que su capacidad para ser más rentable y sostenible se ve limitado. Las dificultades, por un lado ponen a prueba la habilidad del empresario/a para buscar soluciones; por otra parte, la consecuencia de asumir los riesgos con el nivel de experiencia que se tiene afecta a toda la estructura de la MYPE. Por ejemplo la inseguridad y la falta de recursos económicos tienen un efecto directamente en la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

La información que se analizó anteriormente respecto a la incidencia que tiene el desarrollo de competencias empresariales en la operatividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, se presenta en la tabla 14.

Tabla 14: Desarrollo de competencias empresariales que han influido en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES, año 2014.

Desarrollo de competencias empresariales	Efecto en la rentabilidad y sostenibilidad		Total de microempresas
	SI	NO	
Educación Formal/Informal	72	30	102
Auto aprendizaje	75	27	102
Estudios especializados	44	58	102
Disposición al riesgo	58	44	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Mediante la información de la tabla 14, se determinó la relación existente entre las variables de la hipótesis que se planteó al inicio de la investigación: *“El desarrollo de competencias empresariales en las MYPES, ha influido en su rentabilidad y sostenibilidad.”*

Para determinar la relación de las variables, se aplicó la prueba del Ji-Cuadrado donde se tomó como hipótesis alternativa (H_a): *“El desarrollo de competencias empresariales en las MYPES, ha influido en su rentabilidad y sostenibilidad.”* y como hipótesis nula (H_0): *“El desarrollo de competencias empresariales en las MYPES, no ha influido en su rentabilidad y sostenibilidad.”*

El estadístico de prueba Ji-Cuadrado:

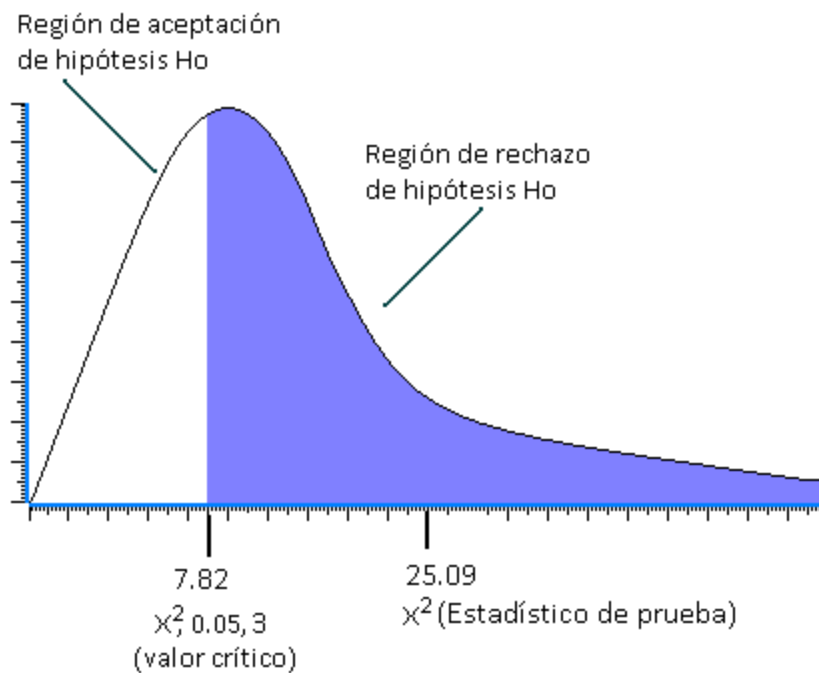
$$x^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Se obtuvo como resultado $X^2 = 25.09$

Buscando el valor crítico con un nivel de significancia de 0.05 y 3 grados de libertad, en la Tabla de distribución Ji-Cuadrada (Ver anexo 6) se obtiene que el valor crítico es 7.82

En el gráfico 23, se muestra la región crítica o de rechazo de la hipótesis nula (H_0), utilizando la distribución Ji-Cuadrada para 3 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Gráfico 23. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula (H_0) y el estadístico de prueba Ji-Cuadrado.



El estadístico de prueba $X^2 = 25.09$, se encuentra dentro de la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0) más allá del valor crítico de 7.82. Por tanto, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula (H_0): “El desarrollo de competencias empresariales en las MYPES, no ha influido en su rentabilidad y sostenibilidad.”, con un nivel de significancia del 5% y aceptar la hipótesis alternativa (H_a): “El desarrollo de competencias empresariales en las MYPES, ha influido en su rentabilidad y sostenibilidad.”

El desarrollo de competencias empresariales ha influido significativamente en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES, no obstante, las micro y pequeñas empresas tienen que buscar mecanismos que les permitan desarrollar las competencias empresariales que se encuentran más débiles, para obtener mayor rentabilidad y sostenibilidad.

Por tanto, se afirma que el desarrollo de competencias empresariales está influyendo de manera positiva en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros.

4.5 EL IMPACTO DE LA OFERTA DE SERVICIOS DE LAS INSTITUCIONES PROVEEDORAS EN LA OPERATIVIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

En el país existen instituciones públicas, ONG´s y privadas; que proporcionan diferentes servicios de apoyo a las MYPES, el estudio realizado identificó las siguientes: CONAMYPE, CAMARASAL, FUNDES y FUSADES. El objetivo de estas instituciones es promover el desarrollo de las MYPES, para ello ofrecen capacitaciones, asesorías, acceso a recursos económicos, ferias, eventos, etc. en donde las MYPES pueden aplicar, luego de cumplir los requisitos del proceso que cada institución exige.

El análisis de este tema se centra en la influencia que tiene la oferta de servicios, que estas instituciones tienen, en la operatividad de las MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, hasta noviembre de 2014.

1) Ferias y eventos realizados por instituciones de apoyo a las MYPES y el impacto en la operatividad de éstas.

Las ferias y eventos son una de las modalidades que utilizan las instituciones públicas con el objeto de promover los productos y servicios de las MYPES. La tabla

15, muestra que de 102 empresarios/as, 48 desconocen que estas ferias o eventos se realicen, mientras que otros 48 empresarios/as han asistido ocasionalmente a una feria o evento y 6 empresarios/as de MYPES han asistido a todas las ferias que las instituciones les han proporcionado.

Los empresarios/as tienen su propia valoración respecto a la incidencia de las ferias y eventos en el negocio que dirigen. Mediante el estudio se encontró que para 41 de una muestra de 102 empresarios/as, las ferias y eventos influyen positivamente en el funcionamiento de la MYPE que administran.

Por otra parte, 61 de 102 empresarios/as consideran que las ferias y eventos no tienen ningún efecto en el negocio, pero de estos 61 empresarios/as 46 desconocen que este tipo de ferias y eventos exista, mientras que 15 han asistido ocasionalmente.

Tabla 15. Impacto de ferias y eventos públicos en la promoción de las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, realizado por las instituciones que ofertan servicios a éste sector, año 2014.

ACTITUD EN RELACIÓN A LA EXISTENCIA DE FERIAS Y EVENTOS				
Efecto en la MYPE	Actitud del empresario			
	Desconoce su existencia	Asiste ocasionalmente	Asiste a todas	Total
No afecta el funcionamiento del negocio	46	15	0	61
Si ayuda al desarrollo del negocio	2	33	6	41
Total	48	48	6	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los Municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

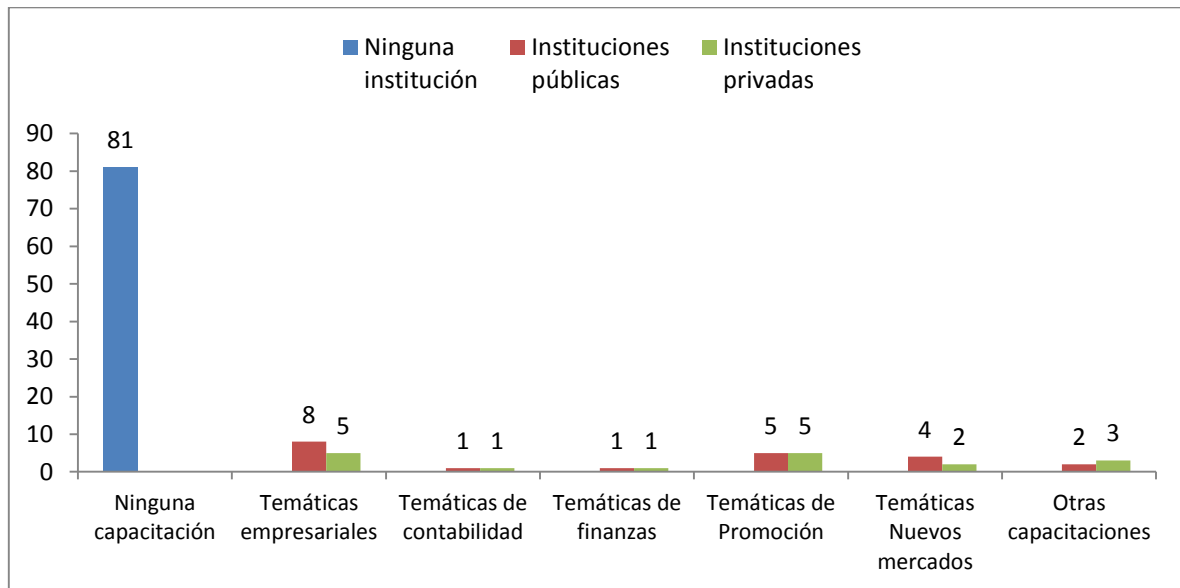
Las ferias son una forma de promover a las MYPES, facilitan a estas ponerse en contacto con su público objetivo y dar a conocer sus productos y servicios. Las instituciones deben realizar con más frecuencia este tipo de eventos, que

constituyen un mecanismo de publicidad directa y contribuyen al posicionamiento de mercado.

2) Las capacitaciones de los empresarios/as y el efecto en la operatividad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)

Las instituciones de apoyo a las micro y pequeñas empresas, ofrecen capacitaciones como una forma de volver más competitiva su operatividad, proporcionando temáticas en relación a las siguientes áreas: Empresarialidad, contabilidad, finanzas, mercadeo, entre otros.

Gráfico 24. Capacitaciones impartidas por las instituciones que proveen apoyo a las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.



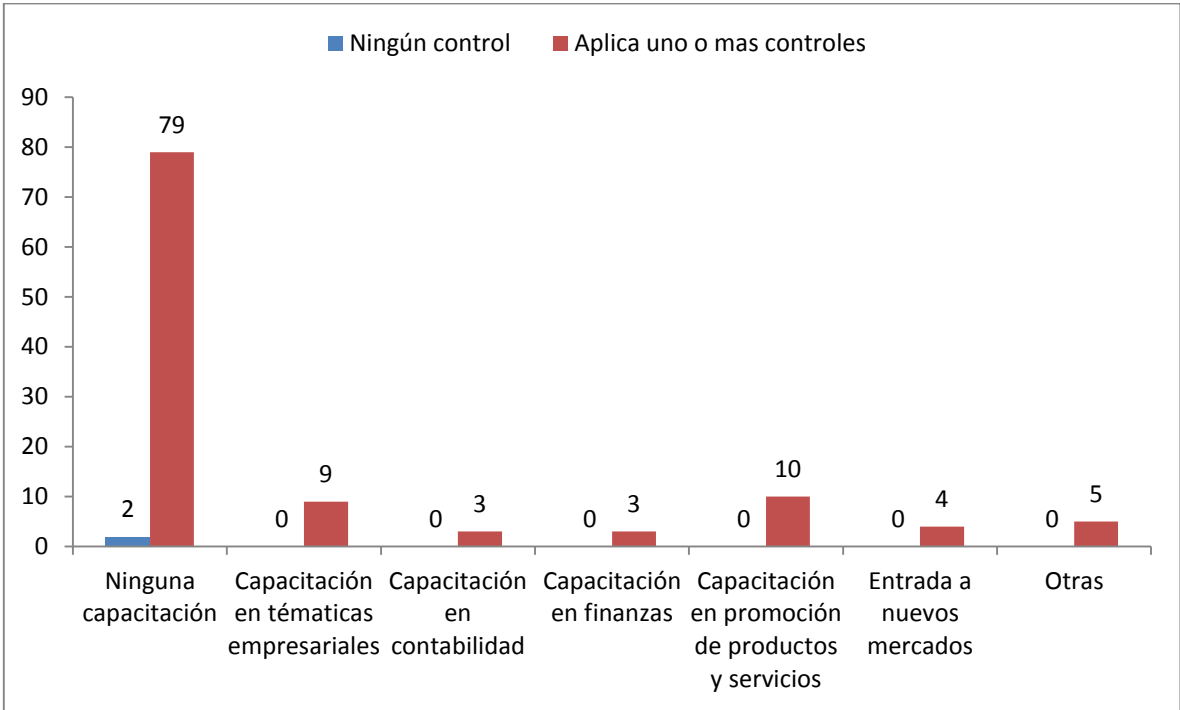
Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los Municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

El gráfico 24, según datos del estudio realizado, muestra que las capacitaciones impartidas por las instituciones que proveen servicios a las MYPES,

tanto públicas como privadas, son limitadas respecto al número de micro y pequeños empresarios/as que están administrando negocios.

También se presenta en la gráfica, la cantidad de empresarios/as MYPES que nunca ha recibido capacitaciones (81 de 102). 21 empresarios/as de 102, que han recibido capacitaciones en diferentes áreas y la participación que han tenido tanto entidades públicas como privadas.

Gráfico 25. Aplicación de herramientas administrativas por parte de los empresarios de MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros en relación a las capacitaciones recibidas, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los Municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

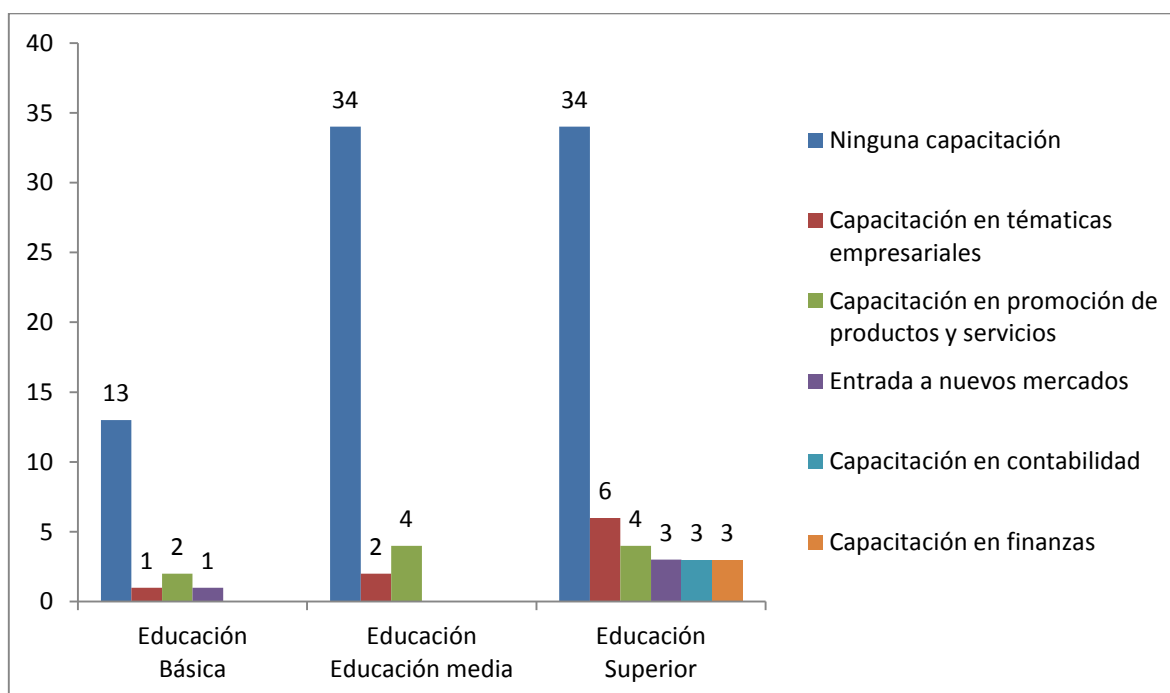
Las áreas de capacitación constituyen competencias esenciales en la administración de una MYPE, pero los empresarios/as no han sido capacitados en todas por igual. El gráfico 25, muestra las diferentes áreas en que los

empresarios/as han sido capacitados y relaciona su influencia en la aplicación de herramientas administrativas.

En cuanto a la aplicación de herramientas administrativas, tales como: Presupuestos, control de inventarios, control de efectivo, control de personal, control de productos residuales; la mayoría de empresarios/as los están haciendo por sus propios conocimientos, sin haber recibido algún tipo de capacitación.

En el gráfico 26, se muestran las áreas en que los empresarios/as han tenido mayor oportunidad de capacitarse, las cuales son: Promoción de productos - servicios y temáticas empresariales. Quedando descubiertas áreas importantes como finanzas y contabilidad.

Gráfico 26. Capacitaciones recibidas en relación a las nivel educativo que tienen los empresarios de MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los Municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

La ausencia de capacitación es alta en los diferentes niveles de estudio, como se puede ver en el gráfico anterior, una razón para que esto suceda es que los

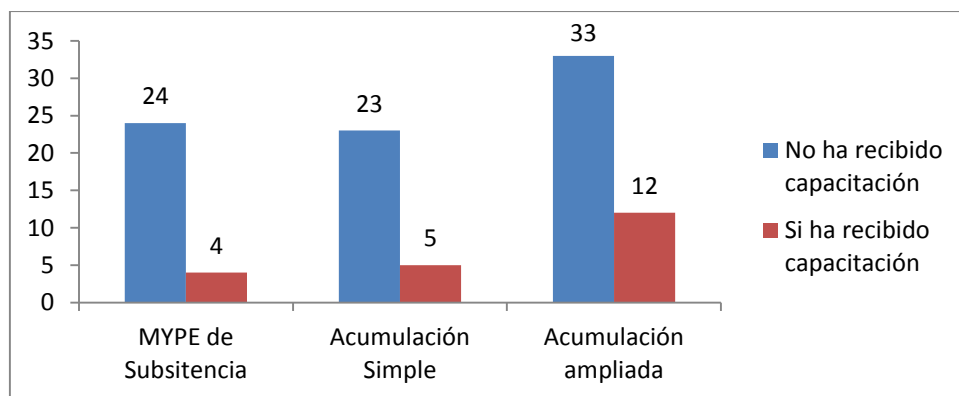
empresarios/as desconocen que existan programas de capacitación relativos a los negocios que administran.

Analizando los datos que proporciona el gráfico 26, resultados de la investigación revelan un contraste de lo que se esperaría, lo ideal sería que los empresarios/as con menos escolaridad fueran quienes más obtuvieran capacitaciones para nivelar su conocimiento del negocio que dirigen, sin embargo, la realidad demuestra que quienes más han aprovechado la oferta de temáticas en capacitaciones son quienes ostentan un nivel superior de estudios.

Las instituciones proveedores de servicios a las MYPES aun tienen una tarea pendiente, la falta de capacitaciones es notable, como se muestra en las diferentes categorías de educación.

Haciendo un análisis de las MYPES, tomando como base el ingreso de efectivo que tienen como resultado de la operatividad, estas se clasifican en las categorías siguientes: Subsistencia, acumulación simple y acumulación ampliada. Las de subsistencia operan para sobrevivir. Las de acumulación simple, cubren los costos y obtienen un pequeño margen de ganancia. En la categoría de acumulación ampliada están las microempresas que obtienen ganancias que pueden destinar a la inversión del negocio.

Gráfico 27. Capacitaciones recibidas en relación a la categoría de ingresos que tienen las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los Municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

El gráfico 27 permite hacer una valoración de la influencia que tiene la capacitación en el resultado que obtienen las MYPES de la operatividad realizada. La categoría donde se ubica el mayor número de empresarios/as que recibieron capacitación, 12 de una muestra de 102 empresarios, es en acumulación ampliada.

También se muestra en el gráfico anterior, que existe un buen número de empresarios/as (33 de 102) que se encuentran en la categoría de acumulación ampliada y no han recibido capacitaciones. Lamentablemente, estar en la categoría no es un indicador de rentabilidad eficiente. Lo que un empresario capacitado debe buscar no solo es rentabilidad, sino buscar la máxima rentabilidad que sea posible obtener.

Otros de los servicios ofrecidos por las instituciones proveedoras es la capacitación en el uso de herramientas tecnológicas, ya sean máquinas o software de computadoras. La tabla 16, muestra que 52 de 102 de los empresarios/as recibieron algún tipo de capacitación en esta área, optaron por aplicarla en la operatividad de su MYPE. 25 de los 52 empresarios/as adquirieron máquinas para producir, 23 implementaron paquetes informáticos para administrar el negocio y 4 aplican máquinas de control.

Tabla 16. Efecto que tiene en las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, capacitarse en el uso de herramientas tecnológicas, año 2014.

Efectos en la operatividad	Frecuencia	Porcentaje
Se adquirió maquinaria para producir	25	24.5
Se aplica la informática en el área administrativa	23	22.5
Se aplican máquinas electrónicas de control	4	3.9
Ninguna de las anteriores	48	47.1
Otras	2	2.0
Total	102	100.0

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los Municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

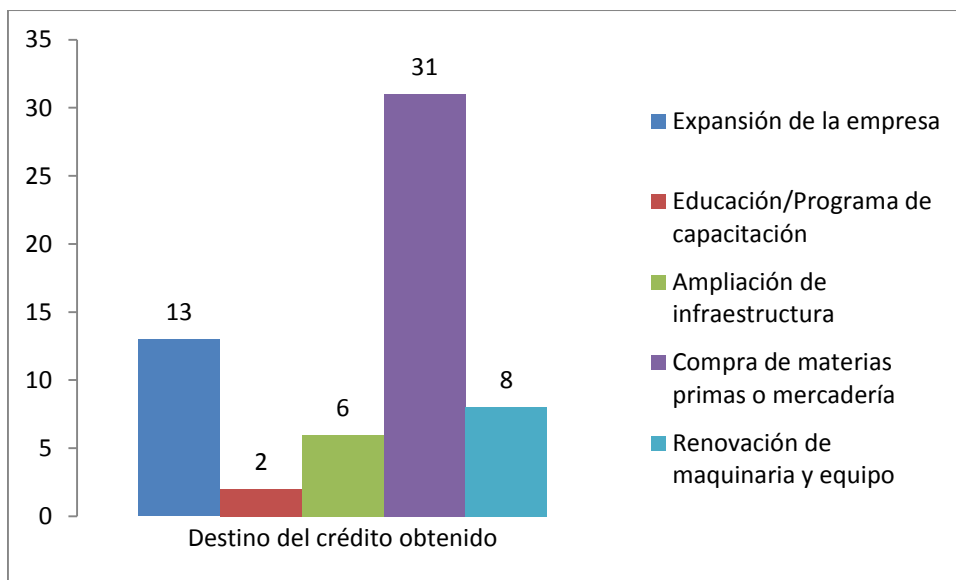
3) Servicios ofertados por las instituciones financieras y su efecto en la operatividad de las MYPES.

Entre las instituciones que ofertan sus servicios a la MYPES están las que ofrecen servicios financieros, éstas también influyen en la operatividad de las MYPES, es través de ellas que obtienen financiamiento para invertir en la operatividad.

El gráfico 28, presenta un total de 58.8% de 102 micro y pequeños empresarios/as que recibieron créditos y la aplicación que hicieron de dicho crédito. Entonces el servicio de otorgar financiamiento que proporcionan estas entidades si es necesario y tiene una influencia en la operatividad de las MYPES.

Mediante el estudio realizado se identificó que de una muestra de 102 empresarios/as, 30 no acudieron a ningún tipo de financiamiento y de ellos 14 adquirió herramientas tecnológicas para la operatividad de la empresa con sus propios recursos, 16 de ellos no realizaron ninguna inversión.

Gráfico 28. Apalancamiento financiero relacionado con las áreas en las que invirtieron las MYPES de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.

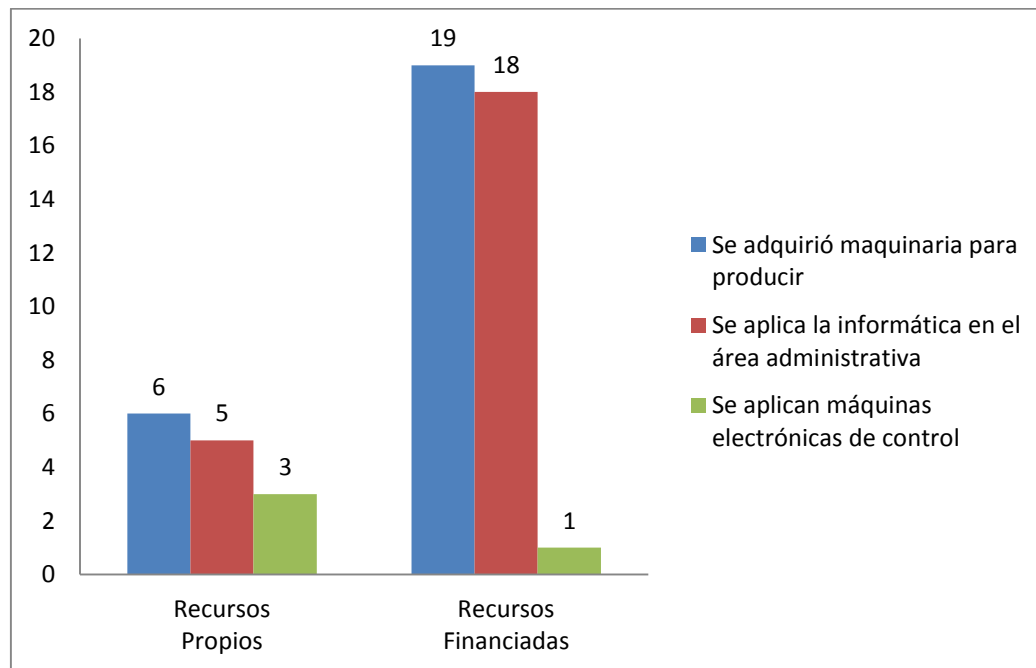


Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los Municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Por otra parte, 32 de una muestra de 102 empresarios/as aunque recibieron financiamiento se abstuvieron de contestar en que invirtieron el dinero. 38 de 102 empresarios obtuvieron apoyo de las instituciones financieras e invirtieron en mejorar la tecnología de la micro o pequeña empresa. (Ver anexo 4, cuadro 14, p. 191)

El gráfico 29, muestra que 52 de los 102 empresarios/as, invirtieron en recursos tecnológicos para la operatividad de la empresa, y la fuente de donde obtuvieron los recursos para la compra de dichos equipos. Los empresarios/as que utilizaron sus propios recursos para la compra de equipos tecnológicos son menos (14) en comparación con los empresarios/as (38) que se apoyaron de las entidades financieras.

Gráfico 29. Fuente de la inversión realizada en recursos tecnológicos por parte de los empresarios/as de MYPES de Cojutepeque y san Rafael Cedros, año 2014.



Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los Municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

La información obtenida en el estudio de una muestra de 102 MYPES, no muestra evidencias para concluir que la oferta de las instituciones financieras, sea en realidad un apoyo para los empresarios/as de MYPES, porque solamente 38 de 102 empresarios obtuvieron financiamiento para efectos de inversión en el negocio.

La información que se analizó anteriormente respecto a la incidencia que tiene el desarrollo de competencias empresariales en la operatividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, se presenta en la tabla 17.

Tabla 17. Oferta de las instituciones proveedoras de servicios a las MYPES y su influencia en la operatividad de las micro y pequeñas empresas, 2014

Oferta de servicios empresariales	Influencia en la operatividad de la empresa		Total de microempresas
	SI	NO	
Ferias y eventos	41	61	102
Especialización a través de capacitaciones	21	81	102
Acceso a recursos financieros	38	64	102

Mediante la información de la tabla 17, se determinó la relación existente entre las variables de la hipótesis que se planteó al inicio de la investigación: *“La oferta por parte de las instituciones proveedoras de servicios a las MYPES ha influido en la operatividad de las micro y pequeñas empresas”*.

Utilizando proporciones para determinar la relación de las variables, se tomó como hipótesis alternativa (H_a): *“La oferta por parte de las instituciones proveedoras de servicios a las MYPES ha influido en la operatividad de las micro y pequeñas empresas”* y como hipótesis nula (H_0): *“La oferta por parte de las instituciones proveedoras de servicios a las MYPES no ha influido en la operatividad de las micro y pequeñas empresas”*

Calculado el estadístico de prueba:

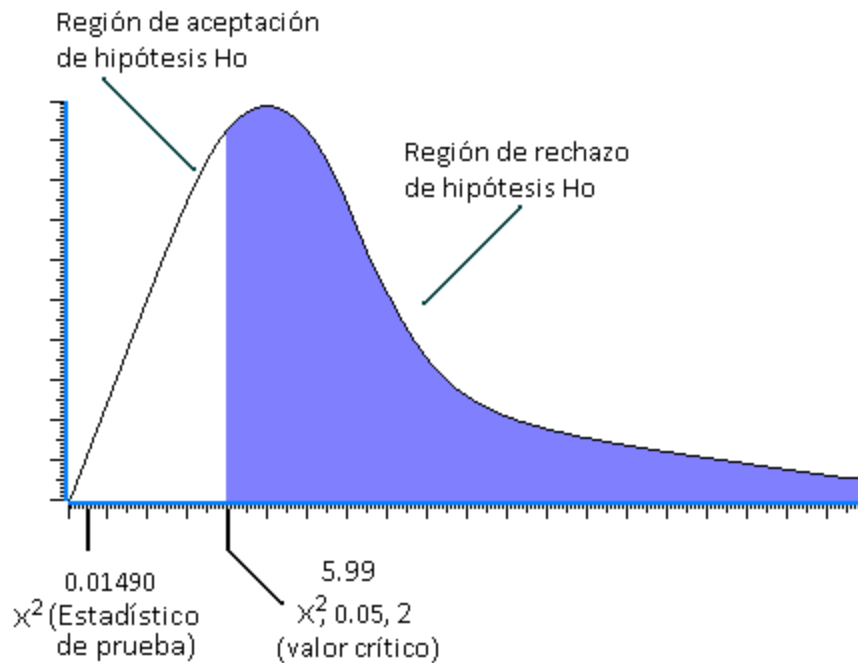
$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Se obtuvo como resultado $\chi^2 = 0.01490$

Buscando el valor crítico con un nivel de significancia de 0.05 y 2 grados de libertad, en la Tabla de distribución Ji-Cuadrada (Ver anexo 6) se obtiene que el valor crítico es 5.99

En el Gráfico 30, se muestra la región crítica o de rechazo de la hipótesis nula (H_0), utilizando la distribución Ji-Cuadrada para 2 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Gráfico 30. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula (H_0) y el estadístico de prueba Ji-Cuadrado.



El estadístico de prueba $\chi^2 = 0.01490$, se encuentra dentro de la región de aceptación de la hipótesis nula (H_0) notablemente a la izquierda del valor crítico de 5.99. Por tanto, existe suficiente evidencia para aceptar la hipótesis nula (H_0): “La oferta por parte de las instituciones proveedoras de servicios a las MYPES no ha

influido en la operatividad de las micro y pequeñas empresas”, con un nivel de significancia del 5% y rechazar la hipótesis alternativa (H_a): “La oferta por parte de las instituciones proveedoras de servicios a las MYPES ha influido en la operatividad de las micro y pequeñas empresas”

La oferta de servicios por parte de las instituciones proveedoras no ha tenido influencia notable en la operatividad de las MYPES. Una de las razones que el estudio permitió encontrar es el desconocimiento que tienen los empresarios/as de MYPES de la oferta que estas instituciones brindan.

Por tanto, se afirma que la oferta de servicios de las instituciones proveedoras no tiene influencia en la operatividad de las MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros.

CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las competencias empresariales identificadas por la investigación que influyen en la operatividad de las MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros son las siguientes: Niveles de educación, actualización de conocimientos, motivación del empresario y expectativa de negocios. Luego del análisis de los resultados obtenidos al investigar 102 MYPES de los municipios señalados, se concluye que estas competencias han tenido una importante influencia positiva en las decisiones que los administradores han tomado en función de la operatividad de las MYPES.

También la investigación identificó competencias empresariales que están incidiendo en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES, éstas son las siguientes: Aspectos legales de las MYPES, capacitaciones, aspectos contables-financieros, enfoque de negocio, capacidad de generar ingreso y aplicación de estrategias de mercadeo. Luego del análisis de los resultados obtenidos al investigar 102 MYPES de los municipios señalados, se concluye que estas competencias tienen una significativa incidencia en el logro de la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES. No obstante, las MYPES muestran bastante deficiencia en el manejo de temáticas relacionadas con la contabilidad y finanzas.

Respecto al desarrollo de competencias empresariales y como éstas tienen incidencia en la rentabilidad y sostenibilidad de las MYPES, el estudio realizado identificó las siguientes: Actualización de conocimientos, estrategias de mercadeo, actitud al cambio, situación económica, conocimiento y experiencia, educación, y

manejo de problemas. El análisis de los resultados al estudiar 102 MYPES, lleva a concluir que: El desarrollo que tienen las MYPES de estas competencias esta deficiente y por tanto les ha limitado significativamente obtener la mayor rentabilidad y sostenibilidad.

El estudio del impacto de la oferta de servicios, por parte de las instituciones proveedoras, en la operatividad de las MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, permitió encontrar que los servicios comunes que brindan dichas entidades son capacitaciones, asesorías y servicios financieros. Resultados del análisis basado en el estudio de una muestra de 102 MYPES, ha demostrado que la oferta de servicios de las instituciones proveedoras no tiene influencia en el funcionamiento de las micro y pequeñas empresas. Entre las razones se tiene el desconocimiento de los empresarios/as de MYPES de la oferta que estas instituciones brindan y por otra a la falta de promoción de las instituciones que proveen servicios.

RECOMENDACIONES.

Los empresarios/as de MYPES, deben buscar fuentes de conocimiento para mejorar sus competencias empresariales, que les permitan tomar decisiones oportunas y realizar acciones acordes con los objetivos de operatividad, aprovechando al máximo los recursos y las oportunidades que presenta el mercado.

Los empresarios/as de MYPES, de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, deben incrementar su nivel de conocimientos en temáticas relacionadas con la contabilidad y finanzas, teniendo en cuenta que estas son competencias claves para tomar decisiones de negocios, que tienen incidencia directa en la rentabilidad y sostenibilidad.

Los empresarios/as de MYPES tienen que buscar mecanismos que les permitan un mejor desarrollo de competencias tales como: Conocimiento del negocio, capacidad asociativa y apalancamiento financiero, para obtener mayor rentabilidad y sostenibilidad en el negocio que dirigen.

Las instituciones proveedores de servicios a las MYPES, deben realizar con más frecuencia capacitaciones, ferias eventos, entre otras acciones, que constituyen mecanismos de apoyo para dinamizar la operatividad de las MYPES, contribuyendo así, a mejorar el posicionamiento aprovechando eficientemente las oportunidades del mercado.

REFERENCIAS

- Asociación de Medianos y Pequeños empresarios de El Salvador (AMPES). (1997). *Libro Blanco de la Micro y Pequeña Empresa*. San Salvador: Imprenta Díaz.
- Bedoya, O.L. (2008). *Desarrollo de empresarios basado en competencias empresariales*. Cali: Universidad ICESI.
- Callejas, D., Ernesto, O., Díaz, M. D., & Virginia, J. (2000). *Administración de Empresas*. San Salvador: Offset Ricaldone.
- Cornejo, M. Á. (2011). *Liderazgo en excelencia*. Caracas: Liderazgo y Mercadeo.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Proceso Administrativo*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. (2003). *Una visión más detallada sobre Competitividad de las MIPYME en Centroamérica*. México D.F: CEPAL, GTZ.
- Hurtado, R. (2010). *La sostenibilidad: un nuevo paradigma económico, social y empresarial*. Coruña: Netbiblo
- Jiménes, M. A., Villasuso, J. R., Gravel, B. M., Dujé, V. D., & Martínez, J. E. (2005). *Estudio Regional de los Sistemas de Apoyo en Calidad, Producción, Investigación y Desarrollo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en Centro América*. San Salvador, JICA/CENPROMYPE.
- Kiyosaki, R. T. (s.f.). *El cuadrante de flujo del dinero*. New York: Aguilar.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Illinois: Northwestern University.
- Marco Stiefel, B. (2008). *Competencias básicas, hacia un nuevo paradigma educativo*. Madrid: Narcea.

- Mira, L., & Roberto, J. (2004). *Dinámica Estructural del Sector Informal en El Salvador*. San Salvador: DIGESTYC.
- Münch, L. (2009). *Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. México D.F: Prentice Hall.
- Pallares, Z., Romero, D., & Herrera, M. (2005). *Hacer Empresa: Un Reto*. Bogotá: Fondo Editorial Nueva Empresa.
- Peters, E. D., & Waltring, F. (2002). *Condiciones y retos de las MIPYMES Centroamérica*. Propuestas de políticas. Santiago, CH: CEPAL.
- Román, C. L. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Tlalnepantla, MX: Red Tercer Milenio S.C.
- Sagi Vela, L. (2004). *Gestión por competencias*. Madrid, ES: ESIC.
- Serrano, A. (2011). *Administración I y II*. San Salvador: UCA.
- Torres, M. d. (2010). *Introducción a la sostenibilidad y la RSC*. México: Netbiblo.

SITIOS WEB

Constitución de la República de El Salvador. No. 224, tomo 281 (1983). Recuperado de <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/constitucion-de-la-republica>

Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa. No. 90, tomo 403 (2014). Recuperado de <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-proteccion-fomento-y-desarrollo-de-la-micro-y-pequena-empresa>

Recopilación de Leyes de Seguridad y Salud Ocupacional. No. 135, tomo: 348 (2000). Recuperado de <http://www.repo.funde.org/204/1/RECOP-LEYES-SV.pdf>

Álvarez, M., & Lima, J. E. (2009). *Manual de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Una contribución a la mejora de los sistemas de información y el desarrollo de las políticas públicas*. Recuperado de https://www.academia.edu/3321595/Manual_de_la_Micro_Pequena_y_Mediana_Empresa._Una_contribucion_a_la_mejora_de_los_sistemas_de_informacion_y_el_desarrollo_de_las_politicas_publicas#

Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL). (2014). Fondo Salvadoreño de Garantías - FSG. Recuperado de <http://www.bandesal.gob.sv/portal/page/portal/INICIO/BANDESAL/FSG>

Cabanellas, G. (1993). Diccionario Jurídico Elemental. Recuperado de http://www.4shared.com/web/preview/pdf/E989_2gB

Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CAMARASAL). (2014). Recuperado de <https://www.camarasal.com/sobre-camarasal/nuestra-filosofia>

Código de Comercio de El Salvador. No. 140, tomo 228 (2014). Recuperado de <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/codigo-de-comercio>

Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE). (2014). Guía de servicios. Recuperado de <https://www.conamype.gob.sv/servicios>

Fundación para el Desarrollo Sostenible (FUNDES). (2014). Clientes. *FUNDES*. Recuperado de <http://www.fundes.org/>

Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social FUSADES. (2014). *¿Quiénes somos?. FUNDES*. Recuperado de <http://fusades.org.sv/fusades/conocenos/acerca-de-fusades>

Historia de los Departamentos y ciudades de El Salvador (2012). *El Salvador histórico*. Recuperado de <http://www.elsalvadorhistorico.org/articulos/antropologia-e-historia/>

Leone, P. (2013). Las competencias emprendedoras (Desarrollo del emprendedor) *.in Slideshare*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/PaoLeone/las-competencias-emprendedorasdesarrollo-de-emprendedores-23892919>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1972). *Employment, incomes and equality: A strategy for increasing productive employment in Kenya.*

Ginebra: Naciones Unidas. Recuperado de

<http://labordoc.ilo.org/record/144837?ln=es>

Torres, P. (Junio de 2006). *Microempresa, pobreza y empleo en América Latina y el Caribe. Una propuesta de trabajo.* Recuperado de

<http://www.oas.org/ddse/mipymes/documentos/Documento%20base.pdf>

Ventura, O. (Febrero de 2009). *Las microfinanzas en El Salvador y su entorno.*

Recuperado de

https://www.bandesal.gob.sv/portal/page/portal/INICIO/TEMAS/TRANSPARENCIA/BMI_SECTOR_MICRO/BMI_SECTOR_MYPE_EXPERTO/BMI_SECTOR_MYPE_EXPERT13

ANEXOS

ANEXO 1: FORMATO DE ENTREVISTA UTILIZADO EN DIAGNÓSTICO.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL OFICIAL DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA DEL MINISTERIO
DE ECONOMÍA (OIR-MINEC) LIC. OMAR LEIVA

OBJETIVO: Obtener el listado de Micros y Pequeñas empresas presentes en los Municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros del departamento de Cuscatlán, información a ser usada como población total para la realización de la investigación.

Nombre de entrevistado: _____ Fecha: _____

1. ¿Qué criterios utilizan para clasificar las Micro y Pequeñas Empresas?
2. ¿Porque aún no tienen el Directorio del 2012 o más reciente?
3. ¿Cómo influye la Ley de acceso a la información respecto a conocer generalidades de las Micro y Pequeñas Empresas?
4. ¿Cuál es el tiempo promedio en obtener respuesta de la información solicitada?
5. ¿Cuál es su nombre y el cargo que desempeña?

ANEXO 2: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR ACTIVIDAD SECTOR ECONÓMICO Y CLASIFICACIÓN DEL SECTOR

MICRO EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE COJUTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN, SECTOR COMERCIO

(Muestra Seleccionada: 60)

N°	NOMBRE REGISTRADO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
1	ROPA AMERICANA EL BARATAZO	VENTA AL POR MENOR DE ROPA USADA
2	FARMACIA "GENESIS" Y VENTA DE TROPIGAS	VENTA AL POR MENOR DE MEDICAMENTOS FARMACÉUTICOS Y OTROS MATERIALES Y ARTÍCULOS DE USO MÉDICO, ODONTOLÓGICO (FARMACIA)
3	DISTRIBUIDORA JERUSALEN	VENTA DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD (TIENDA)
4	FARMACIA NUEVA SANTA CLARA	VENTA AL POR MENOR DE MEDICAMENTOS FARMACÉUTICOS Y OTROS MATERIALES Y ARTÍCULOS DE USO MÉDICO, ODONTOLÓGICO (FARMACIA)
5	ALMACEN AGENOR	VENTA AL POR MAYOR DE PRENDAS DE VESTIR (ALMACÉN DE ROPA)
6	FUNAMSAL	Venta al por menor de placas, trofeos y otros artículos bañados de bronce, etc.
7	SUPER MARCAS.	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO
8	BAZAR PILARCITA	BAZAR AL POR MENOR
9	INDIVERSA, S. A. DE C. V.	Venta al por menor de productos lácteos y otros derivados de la leche
10	FERRETERIA CALDERON	FERRETERÍA AL POR MENOR
11	COMERCIAL LAS NEBLINAS	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS
12	LIBRERIA SAN ANTONIO	LIBRERÍA
13	SHELL CUSCATLAN	VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y OTROS. (GASOLINERAS)
14	JULIO ROBERTO ROMERO MENDOZA	VENTA AL POR MAYOR DE AGUA PURIFICADA
15	COMERCIAL ALFA	Venta al por menor de muebles, electrodomésticos y otros

		artículos usados
16	COMERCIAL LORENA	Venta al por menor de muebles
17	CASA ROMERO	VENTA AL POR MAYOR DE GAS PROPANO
18	BARTOLOME, S.A. DE C.V.	Venta de artículos de primera necesidad (Tienda)
19	CALZADO ALESSA	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO
20	FERRETERIA Y ASERRADERO CUSCATLAN	FERRETERÍA AL POR MENOR
21	COMPRAVENTA DE CAFE SAN RAFAEL	CULTIVO DE CAFÉ
22	FERRETERIA SAN MIGUEL	FERRETERÍA AL POR MENOR
23	TIENDA SAN MIGUEL	VENTA DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD (TIENDA)
24	ALMACEN EL MILAGRO	VENTA AL POR MENOR DE TELAS DE TODA CLASE, HILOS E HILAZAS
25	FARMACIA NUEVA	VENTA AL POR MENOR DE MEDICAMENTOS FARMACÉUTICOS Y OTROS MATERIALES Y ARTÍCULOS DE USO MÉDICO, ODONTOLÓGICO (FARMACIA)
26	AGROSERVICIO CALDERON	VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE AGROSERVICIOS
27	MORALES CALLEJAS , S.A. DE C.V.	Actividades de contabilidad (despachos contables)
28	FARMACIA NOVOA	VENTA AL POR MENOR DE MEDICAMENTOS FARMACÉUTICOS Y OTROS MATERIALES Y ARTÍCULOS DE USO MÉDICO, ODONTOLÓGICO (FARMACIA)
29	TROPIGAS SANTA LUCIA	VENTA AL POR MAYOR DE GAS PROPANO
30	CASA ROMERO	VENTA AL POR MENOR DE GAS PROPANO (COMBUSTIBLE PARA LA COCINA)
31	LA FUENTE VENTA DE ALUMINIO Y VIDRIO	Venta al por mayor de puertas, ventanas, vitrinas y otros artículos de vidrio con marcos metálicos de aluminio, etc.
32	TALLER AUTOMOTRIZ ALFARO	VENTA AL POR MENOR DE REPUESTOS NUEVOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES
33	EMBUTIDOS LA ESPAÑOLA	VENTA AL POR MENOR DE JAMÓN Y EMBUTIDOS
34	INVERSIONES RIVERA, S.A. DE C.V.	VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y OTROS. (GASOLINERAS)

35	FRENOS MARTINEZ	REPARACIÓN MECÁNICA AUTOMOTRIZ
36	LA CASA DEL AVICULTOR	VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE AGROSERVICIOS
37	DISTRIBUIDORA " CASTRO"	VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS, ACCESORIOS Y OTROS ARTÍCULOS
38	REPUESTOS MARTINEZ S.A DE C.V.	VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS NUEVOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES NCP
39	TIENDA SAN JORGE	VENTA DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD (TIENDA)
40	FARMACIA SANTA LUCIA	VENTA AL POR MENOR DE MEDICAMENTOS FARMACÉUTICOS Y OTROS MATERIALES Y ARTÍCULOS DE USO MÉDICO, ODONTOLÓGICO (FARMACIA)
41	RACING CAR COLOR	VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y CONSTRUCCIÓN
42	INSANA ,S.A DE C.V	Venta al por mayor de toda clase de ropa (bazar), etc.
43	DISTRIBUIDORA DIVINA PROVIDENCIA	VENTA AL POR MAYOR DE MATERIAS PRIMAS DE PANADERÍA Y OTROS
44	COMERCIAL EL TRANSITO	LIBRERÍA Y PAPELERÍA AL POR MENOR
45	VENTAS ANY	VENTA AL POR MENOR DE HARINAS, LEVADURAS, POLVO PARA HORNEAR
46	FERRETERIA EL PUNTO FERRETERO	FERRETERÍA AL POR MENOR
47	REPUESTOS AMERICA	VENTA AL POR MENOR DE REPUESTOS NUEVOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES
48	LIBRERIA CUSCATLAN	LIBRERÍA Y PAPELERÍA AL POR MENOR
49	LIBRERIA CLASICA Y VARIEDADES	LIBRERÍA Y PAPELERÍA AL POR MENOR
50	GRUPO ORBE S.A. DE C.V. LIBRERIA GENESIS	LIBRERÍA
51	FARMACIA " GUADALUPE "	VENTA AL POR MENOR DE MEDICAMENTOS FARMACÉUTICOS Y OTROS MATERIALES Y ARTÍCULOS DE USO MÉDICO, ODONTOLÓGICO (FARMACIA)
52	AGROSERVICIO LA CARRETA Y EL ARADO	VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE AGROSERVICIOS
53	TALLER PINEDA	REPARACIÓN MECÁNICA AUTOMOTRIZ

54	FARMACIA LA CONFIANZA	Venta al por menor de medicamentos farmacéuticos y otros materiales y artículos de uso médico, odontológico (farmacia)
55	TIENDA ROSY Y FARMACIA EL MILAGRO	VENTA DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD (TIENDA)
56	IMPORTADORA ESCOBAR	VENTA AL POR MENOR DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES USADOS
57	GALERIA HORBACH	Bazar al por menor
58	LABORATORIO DE PINTURA MONTIEL	Venta al por menor de pinturas , lacas, barnices, etc.
59	CALZADO ECHEVERRIA	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO
60	ALMACEN RUBIO	VENTA AL POR MAYOR DE PRENDAS DE VESTIR (ALMACÉN DE ROPA)

**MICRO EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE COJUTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN,
SECTOR INDUSTRIA**

(Muestra Seleccionada: 4)

N°	NOMBRE REGISTRADO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
1	COHETERIA EL INDIO	Fabricación de productos pirotécnicos
2	BORDADOS EXCLUSIVOS S. A. DE C. V.	FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR FEMENINA
3	PASTELERIA CHANTILLY	VENTA AL POR MENOR DE CAKES Y REPOSTERÍA
4	" PASTELERIA LAS CHINITAS "	Venta al por mayor de productos de panadería (pan dulce, etc.)

**MICRO EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE COJUTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN,
SECTOR SERVICIO**

(Muestra Seleccionada: 16)

N°	NOMBRE REGISTRADO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
1	LABORATORIO CLINICO CALDERON	Laboratorio clínico de análisis y diagnóstico
2	CORPOBELO	CLÍNICAS DE REDUCCIÓN DE PESO, MASAJES, LOZANÍA FÍSICA Y ESTÉTICA

3	FARMACIA LA SALUD	VENTA AL POR MENOR DE MEDICAMENTOS FARMACÉUTICOS Y OTROS MATERIALES Y ARTÍCULOS DE USO MÉDICO, ODONTOLÓGICO (FARMACIA)
4	ING. WALTER ANTONIO MORAN REVELO	CONSULTORÍA, ASESORÍA TÉCNICA Y DIRECCIÓN DE OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL
5	SERVICIOS DE SEGURIDAD E INVESTIGACION SALVADOREÑA, S. A. DE C. V.	AGENCIAS DE SEGURIDAD: VIGILANCIA, PATRULLAJES, GUARDAESPALDAS, DETECTIVES, ETC.
6	RECOLECTORA DE DESECHOS SOLIDOS, S. A. DE C. V.	Recolección y transporte de desechos sólidos provenientes de hogares y sector urbano
7	COOPERATIVA CUSCATLAN DE R.L.	Venta al por mayor de café oro
8	FUNERALES CUSCATLAN.	SERVICIOS FÚNEBRES Y ACTIVIDADES CONEXAS
9	COLEGIO LEON SIGUENZA, S. A. DE C. V.	EDUCACIÓN SECUNDARIA PRIVADA DE BACHILLERATO GENERAL
10	AGROCOINCAL, S. A. DE C. V.	Limpieza, terraplenamiento , nivelación, movimiento de tierra, excavación , construcción de galerías, drenajes, y demás actividades de preparación de terreno (terracería y urbanización)
11	COLEGIO EVANGELICO EMMANUEL	Servicio de educación preescolar y primaria integrada privada
12	HOSPEDAJE JOVEL	HOSPEDAJE (PENSIONES)
13	CLINICAS DE ESPECIALIDADES ODONTOLOGICAS	CLÍNICAS DE ODONTOLOGÍA GENERAL
14	FARMACIA SANTA MARTA	VENTA AL POR MENOR DE MEDICAMENTOS FARMACÉUTICOS Y OTROS MATERIALES Y ARTÍCULOS DE USO MÉDICO, ODONTOLÓGICO (FARMACIA)
15	INSTITUTO POLITECNICO HENRY FORD	EDUCACIÓN SECUNDARIA PRIVADA DE BACHILLERATO GENERAL
16	FOTO FLORES	Estudios fotográficos

**MICRO EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE COJUTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN,
SECTOR TRANSPORTE**

(Muestra Seleccionada: 2)

N°	NOMBRE REGISTRADO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
1	TRANSPORTE JUAN JOSE	TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL
2	SOTRAMPCUS, S.A. DE C.V.	TRANSPORTE DE PASAJEROS ÍTER DEPARTAMENTALES

**PEQUEÑAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE COJUTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE
CUSCATLÁN, SECTOR COMERCIO**

(Muestra Seleccionada: 5)

N°	NOMBRE REGISTRADO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
1	DISTRIBUIDORA PROCODISA	TIENDA MAYORISTA (PREDOMINA LA VENTA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS)
2	SERVICENTRO ESSO RIVERA, S.A. DE C.V.	VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y OTROS. (GASOLINERAS)
3	FERRETERIA EL TRIUNFO	VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA
4	COMERCIAL LAS NEBLINAS	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS
5	FERROCENTRO CUSCATLAN	FERRETERÍA AL POR MENOR

**PEQUEÑAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE COJUTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE
CUSCATLÁN, SECTOR INDUSTRIA**

(Muestra Seleccionada: 2)

N°	NOMBRE REGISTRADO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
1	ELLY'S CAKES	FABRICACIÓN DE PAN Y GALLETAS
2	INDUSTRIAS PICHINTE	FABRICACIÓN DE CEPILLOS, ESCOBILLAS, ESCOBAS, PLUMEROS, CEPILLOS DE DIENTES Y OTROS ARTÍCULOS SIMILARES A BASE DE FIBRAS

PEQUEÑAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE COJUTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN, SECTOR SERVICIOS

(Muestra Seleccionada: 3)

N°	NOMBRE REGISTRADO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
1	INVERSIONES CASA DE LA OPCION	SERVICIOS FINANCIEROS NCP
2	LICEO RAUL CONTRERAS	EDUCACIÓN SECUNDARIA PRIVADA DE BACHILLERATO GENERAL
3	PARQUE MEMORIAL Y FUNERALES LA ETERNIDAD	URBANIZACIÓN Y VENTA DE LOTES O NICHOS EN CEMENTERIOS

PEQUEÑAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE COJUTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN, SECTOR TRANSPORTE

(Muestra Seleccionada: 1)

N°	NOMBRE REGISTRADO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
1	RUTA 113	TRANSPORTE DE PASAJEROS ÍTER DEPARTAMENTALES

MICRO EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE SAN RAFAEL CEDROS, DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN, SECTOR COMERCIO

(Muestra Seleccionada: 6)

N°	NOMBRE REGISTRADO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
1	SUPER TIENDA SAN CARLOS	VENTA DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD (TIENDA)
2	AGROSERVICIO SAN RAFAEL	VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE AGROSERVICIOS
3	AGROSERVICIO LA CARRETA	VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE AGROSERVICIOS
4	LUBRICENTROS EL CHAPIN	Venta al por menor de aceites grasas y lubricantes para automotores y otros
5	FERRETERIA ARGUETA	FERRETERÍA AL POR MENOR
6	MARISCOS DOÑA VIRGINIA	Restaurantes

MICRO EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE SAN RAFAEL CEDROS, DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN, SECTOR SERVICIOS

(Muestra Seleccionada: 2)

N°	NOMBRE REGISTRADO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
1	BLUE COMM, S.A. DE C.V.	TELEFONÍA BÁSICA (TELÉFONO FIJO)
2	TRANSPORTES " SANCHEZ CAÑAS "	TRANSPORTE DE PASAJEROS PARA EXCURSIONES

PEQUEÑA EMPRESA DEL MUNICIPIO DE SAN RAFAEL CEDROS, DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN, SECTOR COMERCIO

(Muestra Seleccionada: 1)

N°	NOMBRE REGISTRADO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
1	GASOLINERA TEXACO SAN RAFAEL CEDROS	VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y OTROS. (GASOLINERAS)

RESUMEN DE UNIDADES ECONÓMICAS A INVESTIGAR

POBLACIÓN TOTAL						
SECTOR ECONÓMICO	MUNICIPIOS				POBLACIÓN TOTAL	MUESTRA SELECCIONADA
	COJUTEPEQUE		SAN RAFAEL CEDROS			
	MICROEMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA	MICROEMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA		
COMERCIO	93	9	9	1	112	72
INDUSTRIA	6	3	1		10	6
SERVICIOS	25	4	3		32	21
TRANSPORTE	3	1			4	3
TOTAL					158	102

**ANEXO 3: FORMATO DE ENCUESTA ADMINISTRADA A PROPIETARIOS Y ENCARGADOS DE
LAS MYPES DE LOS MUNICIPIOS DE COJUTEPEQUE Y SAN RAFAEL CEDROS**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
LIC. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Fecha:

Municipio:

Número de encuesta:

Nombre del encuestador:

Objetivo: Identificación de las competencias empresariales y su incidencia en la rentabilidad y sostenibilidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la zona urbana – Paracentral.

La información proporcionada por los empresario/as de MYPES será tratada de forma confidencial y su uso será exclusivamente para fines académicos.

INDICACIONES: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y seleccione la respuesta adecuada.

▪ **INFORMACIÓN GENERAL**

1) Nombre de la empresa: _____

2) Actividad económica: _____

3) En qué año fue fundada la Micro o Pequeña empresa: _____

4) ¿Cuántos empleados tiene la empresa?

1. De 1 a 3 2. De 4 a 6 3. De 7 a 9 4. Más de 10

5) Qué lugar ocupa en este negocio:

1. Propietario/a 2. Responsable

6) 1. Género: Masculino 2. Femenino

7) ¿Cuál es el nivel educativo del propietario/responsable de la empresa?

1. Básica: Grado _____ 2. Educación media 3. Superior

4. Otros (especifique): _____

8) Indique en qué rango de edad se encuentra:

1. De 20 a 25 2. De 26 a 31 3. De 32 a 37 4. De 38 ó más

▪ **COMPETENCIAS EMPRESARIALES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD
Y SOSTENIBILIDAD DE LAS MYPES**

9) ¿Cómo inició su negocio?

1. Iniciativa propia 2. Lo heredó 3. Lo compró

4. Otros, especifique: _____

- 10) ¿Qué aspectos del negocio cubre con los ingresos que le genera la Micro o Pequeña Empresa?
1. Ingreso para cubrir necesidades diarias
 2. Ingreso para cubrir costos
 3. Ingreso para excedentes, ahorro e inversión
 4. Otros, especifique: _____

(Respuesta múltiple)

- 11) ¿Cómo actualiza o adquiere nuevos conocimientos relacionados con el negocio que dirige?
1. Experiencia que se obtiene directamente en el negocio
 2. Acceso a capacitaciones en instituciones públicas
 3. Acceso a capacitaciones en instituciones privadas
 4. Estudios Autodidácticos

(Respuesta múltiple)

- 12) ¿De qué instituciones ha recibido capacitaciones?
1. CONAMYPE
 2. CDMYPE
 3. FUNDES
 4. Cámara de Comercio e Industria de El Salvador
 5. FUSADES
 6. Otros, especifique: _____

(Respuesta múltiple)

- 13) En cuál de las siguientes áreas ha recibido capacitación:
1. Ventas y comercialización
 2. Servicio al cliente
 3. Administración empresarial
 4. En tecnología
 5. Financiera
 6. Seguridad e higiene
 7. Ninguna de las anteriores
 8. Otros, especifique: _____
- (Si 13 es V)

- 14) Cuáles son los beneficios obtenidos a través de la capacitación:
1. Aplicación de paquete informático
 2. Incremento en el nivel de ventas
 3. Mayor flujo de clientes
 4. Aplicación del proceso de toma de decisiones
 5. Manejo eficiente del dinero
 6. Control de accidentes e imprevistos
 7. Otros, especifique: _____

(Respuesta múltiple)

- 15) De los siguientes pasos del proceso de toma de decisiones, señale los que aplica para resolver las dificultades en la gestión empresarial:
1. Identificación del problema
 2. Búsqueda de soluciones
 3. Seleccionar la solución más adecuada
 4. Implementar la solución
 5. Verificar los resultados
 6. Repetir el proceso si los resultados no son convenientes
 7. Otros, especifique: _____

- 16) En la dirección y funcionamiento de las actividades empresariales ¿Cuántas personas están a cargo de las decisiones?
1. La Familia
 2. Sólo una persona (propietario/a)
 3. Sólo una persona (Gerente)
 4. Asamblea de socios/as
 5. Otros, especificar: _____

(Respuesta múltiple)

- 17) Mencione a qué asociación, gremio o sindicato pertenece o ha pertenecido
1. Gremio
 2. Cámara de comercio
 3. Sindicatos
 4. Asociación financiera
 5. Ninguno
 6. Otros, especifique: _____

(Respuesta múltiple)

18) ¿Qué beneficios reconoce como micro o pequeño empresario al participar en una asociación, sindicato o gremio?

1. Mayor acceso a financiamientos 2. Mayor capacidad de negociación en el precio de venta
3. Mayor acceso a mercados 4. Mejora los mecanismos de organización de los involucrados en el rubro
5. Mejoran las oportunidades de capacitación y asistencia técnica especializada 8. Ninguno 7. Otros, especifique: _____

19) ¿Qué es lo que más le motiva a seguir con el negocio?

1. Nivel de ventas 2. Aceptación en el mercado 3. Pasión por el negocio
4. Otros, especifique: _____

20) ¿Qué expectativas tiene con su negocio?

1. Ser sostenible 2. Expansión 3. Diversificación
4. Otros, especifique: _____

(Respuesta múltiple)

21) De los siguientes criterios, marque los que aplica para organizar las actividades de la empresa.

1. Tiempo 2. Procesos 3. Recursos 4. Otros, especifique: _____

22) Cada cuánto realiza planificaciones de actividades del negocio:

1. Semanal 2. Mensual 3. Anual 4. No realiza ninguna planificación

(Respuesta múltiple)

23) Marque de las opciones siguientes con que cuenta la empresa para su funcionamiento:

1. Local propio 2. Local de alquiler 3. Transporte 4. Finanzas propias
5. Préstamos 6. Mercadería en consignación 7. Establecimiento único
8. Sucursales 9. Otros, especifique: _____

(Respuesta múltiple)

24) ¿Qué tipo de registros o controles utiliza para administrar los recursos?

1. Registro de ingresos y salidas de dinero 2. Registro de lo que se invierte para operar el negocio
3. Control de materiales o productos en existencia
4. Control de desperdicios y materiales vencidos
5. Control de pago de empleados
6. Otros, especifique: _____

(Respuesta múltiple)

25) De las siguientes ventajas competitivas seleccione lo que ofrece su empresa a los clientes:

1. Excelente calidad 2. Ambiente agradable 3. Buen trato 4. Descuentos y promociones
5. Precios especiales a mayoristas
6. Otras, especifique: _____

26) ¿Cómo se adaptan las sugerencias de los clientes al accionar de la empresa?

1. Se tiene en cuenta pero se evalúa la conveniencia 2. Se tienen en cuenta y se realizan modificaciones
3. Las sugerencias no son necesarias

(Respuesta múltiple)

27) ¿Qué estrategias utiliza para satisfacer las necesidades de los clientes?

1. Promociones mensuales 2. Atención personalizada hacia el cliente
3. Producto o servicio de calidad 4. Otras, especifique: _____

(Respuesta múltiple)

28) En los dos últimos años de funcionamiento, indique qué cambios ha realizado en la empresa:

1. Se realizó mejora en el proceso productivo 2. Se buscó una mejor relación con los clientes
3. Se ha cambiado el aspecto del negocio (pintura, adornos, ventanas, etc.)
4. Se han realizado mejoras al empaque del producto 5. No se ha realizado ningún cambio

29) Señale si las siguientes competencias empresariales han tenido influencia en la operatividad de la empresa:

Competencias empresariales	Efecto en la operatividad	
	Si	No
Niveles de educación		
Acceso a programas de capacitación		
Proceso de toma de decisiones		
Principios administrativos		
Capacidad asociativa		
Espíritu emprendedor y motivación		

(Respuesta múltiple)

30) ¿Cuáles requisitos de formalidad cumple su empresa?

1. Registro de comercio 2. Permiso de medio ambiente
3. Licencia de salubridad 4. Prestaciones laborales 5. Declaración de IVA
6. Declaración de renta 7. Ninguno de los anteriores

31) ¿Quién lleva la contabilidad de su empresa?

1. Contador de la empresa 2. Despacho contable 3. No se lleva contabilidad
4. Otros, especifique: _____

32) Si existe un enfoque u orientación primordial en su empresa, señale cuál sería:

1. Hacia el producto/servicio 2. Hacia las ventas 3. Hacia el cliente
4. Otros, especifique: _____

(Respuesta múltiple)

33) De los siguientes aspectos de carácter operativo seleccione los que se aplica en su negocio:

1. El precio de venta cubre los costos de producir 2. El precio de venta siempre es mayor que el costo de producir 3. Generalmente se hacen descuentos en la venta
4. Se pone el servicio/producto en promoción

34) En sus procesos productivos o actividades en general, señale qué aspectos ambientales ha considerado:

1. Reutilización de materiales 2. Reducción de desperdicios 3. Uso eficiente de recursos limitados 4. Ninguno 5. Otros, especifique: _____

35) En qué periodo de éste año la empresa tuvo mayor actividad:

1. Enero – Marzo 2. Abril – Junio 3. Julio – Septiembre 4. Octubre – Diciembre 5. Ninguno

(Respuesta múltiple)

36) Indique los factores que impidieron ser más rentables y sostenibles:

1. Falta de personal calificado
 2. Escasa provisión de maquinaria y equipo
 3. Competencia de productos importados
 4. Inseguridad en la localidad
 5. Falta de recursos económicos
 6. Incremento en el precio de los insumos (ó mercaderías)
 7. Falta de conocimientos y habilidades empresariales
 8. Ninguno
 9. Otros, especifique: _____

37) De las competencias empresariales dadas en el cuadro, indique si han tenido efecto en que su negocio sea más rentable y sostenible.

Competencias empresariales	Efecto en la rentabilidad y sostenibilidad	
	Si	No
Aplicación de normativas (Legales y fiscales)		
Disposición al riesgo		
Aplicación contable		
Innovación y creatividad		
Enfoque a la calidad		

38) En las actividades diarias del negocio ¿aplica conocimientos adquiridos en capacitaciones y estudios realizados?

1. Siempre 2. Algunas veces 3. No como debería ser 4. Nunca los he realizado

40) ¿Cuál era el nivel de conocimiento que tenía del negocio cuando lo inició?

1. Mínimo conocimiento 2. Bastante conocimiento 3. Ningún conocimiento

41) ¿Cuál era el nivel de experiencia que tenía del negocio cuando lo inició?

1. Mínima experiencia 2. Bastante experiencia 3. Ninguna experiencia

42) ¿Cómo contribuye desde su negocio al medio ambiente? _____

43) Indique si desarrollar las competencias empresariales (del cuadro) ha tenido efecto en que su empresa sea más rentable y sostenible.

Desarrollo de competencias empresariales	Efecto en la rentabilidad y sostenibilidad	
	Si	No
Educación Formal/Informal		
Auto aprendizaje		
Estudios especializados		
Disposición al riesgo		

44) ¿Cuál es su actitud en relación a la existencia de ferias y eventos públicos?

1. Desconozco de la existencia de algún tipo de evento
2. Sí, he asistido ocasionalmente
3. Asisto a todas las ferias y eventos que se realizan

45) ¿Qué impacto tiene la existencia de ferias o eventos públicos para promover su negocio?

1. No afecta el funcionamiento del negocio
2. Si ayuda al desarrollo del negocio

(Respuesta múltiple)

46) Instituciones como CONAMYPE, mantienen una oferta de servicios para las MYPES, señale las que ha recibido y han contribuido en la operatividad de su negocio.

1. Capacitación en temáticas empresariales
2. Capacitación en contabilidad
3. Capacitación en finanzas
4. Capacitación en promoción de productos y servicios
5. Capacitación en entrada a nuevos mercados
6. Ninguna
7. Otras, especifique: _____

(Respuesta múltiple)

47) Si ha recibido capacitaciones o estudios para llevar contabilidad y controles financieros, cuál ha sido el beneficio.

1. Conocimiento de egresos/ingresos
2. Conocimiento de ganancias reales
3. Mejor relación con instituciones financieras
4. Comprensión de términos contables y financieros
5. Otros, especifique: _____

48) ¿Si durante los dos últimos años recurrió a algún crédito, indique a qué institución acudió?

1. Bancos
2. Instituciones financieras/fondo privado
3. Asociación gremial
4. Cooperativa de ahorro y crédito
5. Otros, especifique: _____

49) ¿En qué utilizó el financiamiento al que accedió?

1. Expansión de la empresa
2. Educación/ Programa de capacitación
3. Ampliación de la infraestructura de la empresa
4. Compra de materias primas o mercaderías
5. Renovación de maquinaria y equipo
6. Otros, especifique: _____

50) En relación al mercadeo, ¿Cómo se encuentra el posicionamiento de su negocio?

1. Se mantiene la posición sin cambios
2. Ha disminuido el posicionamiento
3. Con un posicionamiento creciente

51) En cuanto a capacitación en herramientas tecnológicas, cuál ha sido el efecto en la operatividad del negocio.

- 1. Se adquirió maquinaria para producir
- 2. Se aplica la informática en el área administrativa
- 3. Se aplican máquinas electrónicas de control 4. Ninguna de las anteriores
- 5. Otras, especifique: _____

52) ¿Cómo obtuvo los conocimientos para aplicar herramientas administrativas tales como presupuestos, controles, planes etc.?

- 1. Capacitaciones en instituciones públicas 2. Capacitaciones en instituciones privadas 3. Estudios profesionales 4. Experiencia que se obtiene directamente en el negocio
- 5. Otros estudios

(Respuesta múltiple)

53) ¿De qué herramientas se auxilia para administrar los recursos de la empresa?

- 1. Presupuestos 2. Control de inventarios 3. Control de entradas y salidas del personal
- 4. Control de efectivo 5. Control para productos residuales
- 6. Otras, especifique: _____

54) Indique si los servicios empresariales mostrados en el cuadro, han influido o no en la operatividad de la empresa.

Oferta de servicios empresariales	Influencia en la operatividad de la empresa	
	Si	No
Ferias y eventos		
Especialización a través de capacitaciones		
Acceso a recursos financieros		

ANEXO 4: CUADROS ESTADÍSTICOS DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS

Cuadro 1: Número de empleados de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, año 2014.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 1 a 3	50	49.0	49.0	49.0
De 4 a 6	20	19.6	19.6	68.6
De 7 a 9	14	13.7	13.7	82.4
Mas de 10	18	17.6	17.6	100.0
Total	102	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 2: Administradores de micro y pequeñas empresas de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, clasificados por género, año 2014.

Lugar que ocupa en el negocio	Género del empresario/a encuestado/a		Total
	Masculino	Femenino	
Propietario	40	23	63
Responsable	19	20	39
Total	59	43	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 3: Herramientas administrativas que aplica el empresario/a relacionado con el nivel educativo que posee, año 2014.

HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS QUE APLICA EN LA EMPRESA	NIVEL EDUCATIVO			Total
	Básica	Educación media	Superior	
Ninguna	1	1	0	2
Presupuestos	0	2	0	2
Control de inventarios	1	6	6	13
Control de efectivo	0	0	3	3
Otras	0	1	0	1
Presupuestos y control de efectivo	5	2	5	12
Control de inventarios y control de efectivo	2	9	7	18
Presupuestos, inventarios y control de efectivo	4	10	9	23
Presupuestos, inventarios, control de personal y control de efectivo	1	7	8	16
Presupuestos, inventarios, control de personal, control de efectivo y control de productos residuales	1	0	8	9
Presupuestos y control de personal	0	2	0	2
Control inventarios y de entradas y salidas de personal	1	0	0	1
Total	16	40	46	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 4: Fuente de actualización de conocimientos de los empresarios de MYPES y las ventajas competitivas que aplican en su negocio, año 2014.

VENTAJAS COMPETITIVAS QUE OFRECE SU NEGOCIO	Experiencia del negocio	Capacitaciones públicas	Capacitaciones privadas	Estudios autodidácticos	Experiencia, capacitaciones públicas, capacitaciones privadas y autoestudios	Experiencia del negocio y estudios autodidácticos	Experiencia del negocio y capacitaciones privadas	Total
Aplica hasta dos ventajas competitivas	30	1	1	0	0	0	2	34
Aplica hasta tres ventajas competitivas	19	2	1	1	1	2	2	28
Aplica hasta cuatro ventajas competitivas	11	2	8	0	3	2	1	27
Excelente calidad, buen trato, ambiente agradable, descuentos / promociones y precios especiales a mayoristas	7	1	1	1	0	1	1	12
	67	6	11	2	4	5	6	101

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 5: Motivación que tiene el empresario a seguir con el negocio y las ventajas competitivas que ofrece a sus clientes, año 2014.

Ventajas competitivas que ofrece su negocio	Motivación del empresario para seguir con el negocio				Total
	Nivel de ventas	Aceptación en el mercado	Pasión por el negocio	Otros	
Ninguno	0	0	1	0	1
Excelente calidad	2	2	5	0	9
Ambiente agradable	0	1	0	0	1
Buen trato	0	4	0	1	5
Descuentos y promociones	0	1	0	0	1
Precios especiales a mayoristas	0	1	0	0	1
Excelente calidad, ambiente agradable y buen trato	1	13	11	0	25
Excelente calidad y buen trato	1	5	4	0	10
Excelente calidad, buen trato y precios a mayoristas	1	1	1	0	3
Excelente calidad, ambiente agradable, buen trato y precios a mayoristas	2	2	5	0	9
Excelente calidad, ambiente agradable, buen trato, descuentos y promociones y precios a mayoristas	2	2	6	1	11
Excelente calidad, ambiente agradable, buen trato y descuentos y promociones	6	7	4	0	17
Buen trato y descuentos - promociones	0	3	2	0	5
Todos los anteriores	0	1	0	0	1
Ambiente agradable y buen trato	0	0	1	0	1
Buen precio, buen trato, ambiente agradable, descuentos y promociones y precios especiales a mayoristas	0	0	1	0	1
Buen precio, buen trato, excelente calidad y precios especiales a mayoristas.	0	1	0	0	1
Total	15	44	41	2	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cujetepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 6: Motivación que tiene el empresarios para continuar con el negocio relacionado con la forma de adaptar las sugerencias de los clientes, año 2014.

Adaptación de las sugerencias	Motivación del empresario				Total
	Nivel de ventas	Aceptación en el mercado	Pasión por el negocio	Otros	
Se tienen en cuenta pero se evalúa la conveniencia	6	25	19	1	51
Se tienen en cuenta y se realizan las modificaciones	7	15	21	1	44
Las sugerencias no son necesarias	2	4	1	0	7
Total	15	44	41	2	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 7: Motivación del empresario para continuar con el negocio y las estrategias comerciales que aplica en el negocio, año 2014.

ESTRATEGIAS UTILIZADAS PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	MOTIVACIÓN DEL EMPRESARIO PARA SEGUIR CON EL NEGOCIO				Total
	Nivel de ventas	Aceptación en el mercado	Pasión por el negocio	Otros	
Ninguno	0	1	2	0	3
Promociones mensuales	1	0	2	0	3
Atención personalizada hacia el cliente	4	11	3	0	18
Producto o servicio de calidad	3	8	12	0	23
Atención personalizada hacia el cliente y producto/servicio de calidad	7	19	17	2	45
Precios de mayoreo	0	2	1	0	3
Promociones mensuales y atención personalizada hacia el cliente	0	3	4	0	7
Total	15	44	41	2	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 8: Motivación del empresario/a para continuar con el negocio y los cambios realizados en los últimos dos años, año 2014.

Cambios realizados	Motivación del empresario/a				Total
	Nivel de ventas	Aceptación en el mercado	Pasión por el negocio	Otros	
Ningún cambio	1	8	9	0	18
Mejoras al proceso productivo	1	1	2	0	4
Mejor relación con los clientes	3	5	8	1	17
Aspecto del negocio	5	10	7	0	22
Mejoras al proceso productivo y relación con clientes	1	5	5	0	11
Mejoras al proceso productivo, relación con clientes y aspecto del negocio	3	3	3	0	9
Mejoras al proceso productivo, relación con clientes, aspecto del negocio y cambios en el empaque	0	4	2	0	6
Mejorar relación con los clientes y cambios en aspectos del negocio	1	8	5	1	15
Total	15	44	41	2	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 9: Expectativa que tiene el empresario/a con el negocio y las estrategias que utiliza para satisfacer las necesidades de los clientes, Año 2014.

Estrategias utilizadas para satisfacer las necesidades de los clientes	Expectativas del empresario				Total
	Ser sostenible	Expansión	Diversificación	Otros	
Ninguno	2	1	0	0	3
Promociones mensuales	1	2	0	0	3
Atención personalizada hacia el cliente	12	5	1	0	18
Producto o servicio de calidad	11	7	5	0	23
Atención personalizada hacia el cliente y producto/servicio de calidad	23	17	4	1	45
Promociones mensuales y producto/servicio de calidad	0	3	0	0	3
Promociones mensuales y atención personalizada hacia el cliente	2	4	1	0	7
Total	51	39	11	1	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 10: Año en que surgieron las MYPES de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros y los requisitos de formalidad que cumplen, año 2014.

	1,960	1,970	1,980	1,990	2,000	2,010	Total
Ninguno	0	0	4	1	3	5	13
Registro de comercio	0	0	1	1	2	1	5
Licencia de salubridad	0	0	1	2	1	1	5
Declaración de IVA	0	0	0	1	0	1	2
Registro de comercio, Declaración de IVA y Declaración de renta	1	0	2	2	7	5	17
Registro de comercio, Prestaciones laborales, Declaración de IVA y Declaración de renta	0	0	2	9	15	5	31
Registro de comercio, licencia de salubridad, prestaciones laborales, declaración de IVA y declaración de renta	0	2	3	3	9	3	20
Registro de comercio, permiso de medio ambiente, declaración de IVA y Renta	0	0	0	0	0	1	1
Registro de comercio, permiso medio ambiente, prestaciones laborales y declaración de IVA y renta	0	0	0	0	1	0	1
Declaración de renta e IVA	0	0	0	0	1	0	1
Prestaciones laborales, declaración de IVA y Renta	1	0	0	0	0	1	2
Registro de comercio, prestaciones laborales y declaración de IVA	0	0	0	0	0	1	1
Total	2	2	13	19	39	24	99

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 11: Contabilidad de la MYPE y beneficios que reconoce el empresario/a de tener conocimientos en el área, año 2014.

Beneficios de haberse capacitado	Quien lleva la contabilidad de la empresa				Total
	Contador de la empresa	Despacho contable	No se lleva contabilidad	Otros	
Ninguno	18	15	12	3	48
Conocimiento de egresos/ingresos	3	11	2	1	17
Conocimiento de ganancias reales	2	5	0	1	8
Mejor relación con instituciones financieras	1	1	0	0	2
Comprensión de términos contables y financieros	1	1	0	0	2
Conocimiento de egresos/ingresos y mejor relación con instituciones financieras	2	1	0	0	3
Conocimiento de egresos/ingresos y conocimiento de ganancias reales	1	2	2	1	6
Conocimiento de egresos/ingresos, conocimiento de ganancias reales y mejor relación con instituciones financieras	4	4	0	2	10
Conocimiento de egresos/ingresos, conocimiento de ganancias reales y comprensión de términos contables-financieros	2	3	0	1	6
Total	34	43	16	9	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 12: Posicionamiento del negocio en relación a las áreas en que el empresario/a de MYPE ha recibido capacitación, año 2014.

ÁREAS EN LAS QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN	POSICIONAMIENTO DEL NEGOCIO EN EL MERCADO				Total
	No responde	Se mantiene la posición sin cambios	Ha disminuido el posicionamiento	Con un posicionamiento creciente	
Ninguna de las anteriores	0	26	6	10	42
Ventas y comercialización	0	8	6	20	34
Servicio al cliente	1	8	7	19	35
Administración empresarial	0	5	2	11	17
Tecnología	0	3	0	6	9
Financiera	0	0	1	7	8
Seguridad e higiene	0	3	4	14	21
Otras	0	0	1	0	1
Total	1	44	19	38	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 13: Relación de la experiencia en el negocio del empresario/a de MYPE y los factores que dificultaron ser más rentables y sostenibles, año 2014.

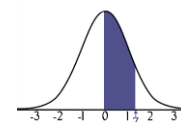
Factores que impidieron ser más rentables y sostenibles	Nivel de experiencia al inicio del negocio		Total
	Mínima experiencia	Bastante experiencia	
Ninguno	10	10	20
Falta de personal calificado	10	3	15
Escasa provisión de maquinaria y equipo	5	4	9
Competencia de productos importados	15	6	22
Inseguridad en la localidad	18	4	24
Falta de recursos económicos	12	8	20
Incremento en el precio de los insumos	20	10	35
Otros	11	3	14
Falta de conocimientos empresariales	1	1	2
Total	102	49	161

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.

Cuadro 14: Institución crediticia a la que acudió el empresario/a en relación a lo invertido en herramientas tecnológicas, año 2014.

Herramientas tecnológicas	Institución crediticia					Total
	Ningún financiamiento	Instituciones Bancarias	Instituciones financieras	Instituciones cooperativas	Otras fuentes	
Se adquirió maquinaria para producir	6	11	1	5	2	25
Se aplica la informática en el área administrativa	5	12	0	3	3	23
Se aplican máquinas electrónicas de control	3	1	0	0	0	4
Ninguna de las anteriores	16	25	3	3	1	48
Otras	0	0	0	1	1	2
Total	30	49	4	12	7	102

Fuente: Encuesta administrada a los micro y pequeños empresarios de los municipios de Cojutepeque y San Rafael Cedros, noviembre de 2014.



ANEXO 5: TABLA DISTRIBUCIÓN NORMAL ESTÁNDAR

Z	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
0.0	0.0000	0.0040	0.0080	0.0120	0.0160	0.0199	0.0239	0.0279	0.0319	0.0359
0.1	0.0398	0.0438	0.0478	0.0517	0.0557	0.0596	0.0636	0.0675	0.0714	0.0753
0.2	0.0793	0.0832	0.0871	0.0910	0.0948	0.0987	0.1026	0.1064	0.1103	0.1141
0.3	0.1179	0.1217	0.1255	0.1293	0.1331	0.1368	0.1406	0.1443	0.1480	0.1517
0.4	0.1554	0.1591	0.1628	0.1664	0.1700	0.1736	0.1772	0.1808	0.1844	0.1879
0.5	0.1915	0.1950	0.1985	0.2019	0.2054	0.2088	0.2123	0.2157	0.2190	0.2224
0.6	0.2257	0.2291	0.2324	0.2357	0.2389	0.2422	0.2454	0.2486	0.2517	0.2549
0.7	0.2580	0.2611	0.2642	0.2673	0.2704	0.2734	0.2764	0.2794	0.2823	0.2852
0.8	0.2881	0.2910	0.2939	0.2967	0.2995	0.3023	0.3051	0.3078	0.3106	0.3133
0.9	0.3159	0.3186	0.3212	0.3238	0.3264	0.3289	0.3315	0.3340	0.3365	0.3389
1.0	0.3413	0.3438	0.3461	0.3485	0.3508	0.3531	0.3554	0.3577	0.3599	0.3621
1.1	0.3643	0.3665	0.3686	0.3708	0.3729	0.3749	0.3770	0.3790	0.3810	0.3830
1.2	0.3849	0.3869	0.3888	0.3907	0.3925	0.3944	0.3962	0.3980	0.3997	0.4015
1.3	0.4032	0.4049	0.4066	0.4082	0.4099	0.4115	0.4131	0.4147	0.4162	0.4177
1.4	0.4192	0.4207	0.4222	0.4236	0.4251	0.4265	0.4279	0.4292	0.4306	0.4319
1.5	0.4332	0.4345	0.4357	0.4370	0.4382	0.4394	0.4406	0.4418	0.4429	0.4441
1.6	0.4452	0.4463	0.4474	0.4484	0.4495	0.4505	0.4515	0.4525	0.4535	0.4545
1.7	0.4554	0.4564	0.4573	0.4582	0.4591	0.4599	0.4608	0.4616	0.4625	0.4633
1.8	0.4641	0.4649	0.4656	0.4664	0.4671	0.4678	0.4686	0.4693	0.4699	0.4706
1.9	0.4713	0.4719	0.4726	0.4732	0.4738	0.4744	0.4750	0.4756	0.4761	0.4767
2.0	0.4772	0.4778	0.4783	0.4788	0.4793	0.4798	0.4803	0.4808	0.4812	0.4817
2.1	0.4821	0.4826	0.4830	0.4834	0.4838	0.4842	0.4846	0.4850	0.4854	0.4857
2.2	0.4861	0.4864	0.4868	0.4871	0.4875	0.4878	0.4881	0.4884	0.4887	0.4890
2.3	0.4893	0.4896	0.4898	0.4901	0.4904	0.4906	0.4909	0.4911	0.4913	0.4916
2.4	0.4918	0.4920	0.4922	0.4925	0.4927	0.4929	0.4931	0.4932	0.4934	0.4936
2.5	0.4938	0.4940	0.4941	0.4943	0.4945	0.4946	0.4948	0.4949	0.4951	0.4952
2.6	0.4953	0.4955	0.4956	0.4957	0.4959	0.4960	0.4961	0.4962	0.4963	0.4964
2.7	0.4965	0.4966	0.4967	0.4968	0.4969	0.4970	0.4971	0.4972	0.4973	0.4974
2.8	0.4974	0.4975	0.4976	0.4977	0.4977	0.4978	0.4979	0.4979	0.4980	0.4981
2.9	0.4981	0.4982	0.4982	0.4983	0.4984	0.4984	0.4985	0.4985	0.4986	0.4986
3.0	0.4987	0.4987	0.4987	0.4988	0.4988	0.4989	0.4989	0.4989	0.4990	0.4990

ANEXO 6: TABLA DE VALORES CRÍTICOS JI-CUADRADA

g.d.f.	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,636	10,006	9,414
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,701	12,899	12,184	11,530
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,845	14,011	13,266	12,584
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,636
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,565	16,780
17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,969	25,989	24,155	22,760	21,605	20,601	19,699	18,868
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,799	33,597	32,671	29,615	27,662	26,171	24,935	23,858	22,888	21,991
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822	27,301	26,039	24,939	23,947	23,031
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979	28,429	27,141	26,018	25,006	24,069
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,366	38,609	37,389	36,415	33,196	31,132	29,553	28,241	27,096	26,063	25,106
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282	30,675	29,339	28,172	27,118	26,143
26	54,052	48,290	45,642	42,856	41,923	41,146	39,889	38,885	35,563	33,429	31,795	30,435	29,246	28,173	27,179
27	55,476	49,645	46,963	44,140	43,195	42,407	41,132	40,113	36,741	34,574	32,912	31,528	30,319	29,227	28,214
28	56,892	50,993	48,278	45,419	44,461	43,662	42,370	41,337	37,916	35,715	34,027	32,620	31,391	30,279	29,249
29	58,301	52,336	49,588	46,693	45,722	44,913	43,604	42,557	39,087	36,854	35,139	33,711	32,461	31,331	30,283
30	59,703	53,672	50,892	47,962	46,979	46,160	44,834	43,773	40,256	37,990	36,250	34,800	33,530	32,382	31,316
31	61,098	55,003	52,191	49,226	48,232	47,402	46,059	44,985	41,422	39,124	37,359	35,887	34,598	33,431	32,349
32	62,487	56,328	53,486	50,487	49,480	48,641	47,282	46,194	42,585	40,256	38,466	36,973	35,665	34,480	33,381
33	63,870	57,648	54,776	51,743	50,725	49,876	48,500	47,400	43,745	41,386	39,572	38,058	36,731	35,529	34,413
34	65,247	58,964	56,061	52,995	51,966	51,107	49,716	48,602	44,903	42,514	40,676	39,141	37,795	36,576	35,444
35	66,619	60,275	57,342	54,244	53,203	52,335	50,928	49,802	46,059	43,640	41,778	40,223	38,859	37,623	36,475
40	73,402	66,766	63,691	60,436	59,342	58,428	56,946	55,758	51,805	49,244	47,269	45,616	44,165	42,848	41,622
60	98,607	91,952	88,379	84,580	83,298	82,225	80,482	79,082	74,397	71,341	68,972	66,981	65,227	63,628	62,135
80	124,839	116,321	112,329	108,069	106,629	105,429	103,459	101,879	96,578	93,106	90,405	88,130	86,120	84,284	82,566
90	137,208	128,299	124,116	119,648	118,136	116,869	114,806	113,145	107,565	103,904	101,054	98,650	96,524	94,581	92,761
100	149,449	140,169	135,807	131,142	129,561	128,237	126,079	124,342	118,498	114,659	111,667	109,141	106,906	104,862	102,946
120	173,617	163,648	158,950	153,918	152,211	150,780	148,447	146,567	140,233	136,062	132,806	130,055	127,616	125,383	123,289
140	197,451	186,847	181,840	176,471	174,648	173,118	170,624	168,613	161,827	157,352	153,854	150,894	148,269	145,863	143,604