

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE ORIENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TITULO DE LA TESIS:

**“EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE ASISTENCIA TÉCNICA QUE RECIBE LA
MICROEMPRESA DEL DEPARTAMENTO DE MORAZÁN-EL SALVADOR”**

**PRESENTADA POR:
SANTOS FREDIS PEREIRA JOYA**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

CIUDAD UNIVERSITARIA DE ORIENTE, JULIO DE 2009

DE 1841

SAN MIGUEL

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES

MÁSTER RUFINO ANTONIO QUEZADA SÁNCHEZ
RECTOR

MÁSTER MIGUEL ÁNGEL PÉREZ RAMOS
VICERRECTOR ACADÉMICO

MÁSTER ÓSCAR NOÉ NAVARRETE ROMERO
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

LICENCIADO DOUGLAS VLADIMIR ALFARO CHÁVEZ
SECRETARIO GENERAL

DOCTOR RENÉ MADECADEL PERLA JIMÉNEZ
FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE ORIENTE

INGENIERO DAVID ARNOLDO CHÁVEZ SARA VIA
DECANO

DOCTORA ANA JUDITH GUATEMALA DE CASTRO
VICEDECANA

INGENIERO JORGE ALBERTO RUGAMAS RAMÍREZ
SECRETARIO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MÁSTER RAUL ANTONIO QUINTANILLA PALACIO
JEFE DEL DEPARTAMENTO

LICENCIADO GILBERTO DE JESUS COREAS SOTO
COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADUACIÓN

MÁSTER ARNOLDO ORLANDO SORTO MARTÍNEZ
DOCENTE DIRECTOR

LICENCIADO CARLOS ARMANDO SARA VIA SEGOVIA
ASESOR METODOLÓGICO

CIUDAD UNIVERSITARIA DE ORIENTE, JULIO DE 2009

ÍNDICE

CONTENIDO	PAG.
AGRADECIMIENTOS	vii
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN	ix - ix
INTRODUCCIÓN	xi - xiii
CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO	13- 32
1.1. Antecedentes	144
1.2. Planteamiento del Problema	155 - 22
1.2.1. Situación Problemática	15 - 151
1.2.2. Enunciado del Problema	222
1.3. Justificación de la Investigación	233 - 24
1.4. Definición del Tipo de Investigación.....	255
1.5. Delimitación Temporal y Espacial	255
1.6. Objetivos de Investigación.....	266
1.6.1. Objetivos Generales.....	266
1.6.2. Objetivos Específicos	26
1.7. Aspectos Metodológicos.....	27 - 32
1.7.1. Hipótesis de Trabajo	27 - 31
1.7.1.1. Operacionalización de las hipótesis.....	27 - 31
1.7.2. Estrategia de Información.....	311
1.7.2.1. Composición de la población.....	32
1.7.2.2. Composición de la muestra.....	32

1.7.2.4. Determinación de las unidades de análisis.....	32
1.7.2.5. Selección y diseño de los instrumentos.....	32
CAPITULO II: MARCO HISTÓRICO.....	343 - 54
2.1. Historia de la Microempresa (ME)	344 - 51
2.1.1. La Empresa en el Marco del Desarrollo Económico de la Humanidad	34 - 48
2.1.2. La Empresa en El Salvador	48 - 49
2.1.3. Surgimiento y Desarrollo de la Microempresa.....	49
2.1.4. Marco Institucional.....	49 - 50
2.1.5. La Promoción de la Microempresa.....	50
2.1.6. Esfuerzos Científicos y el Aporte de la Academia Relativo a la Microempresa	50 - 51
2.2. Historia de los Servicios de Asistencia Técnica (SAT)	511 - 54
2.2.1. La Asistencia o Asesoría en la Historia de la Humanidad.....	511
2.2.2. La Cooperación Externa	511 - 52
2.2.3. Los Servicios de Desarrollo Empresarial	522 - 53
2.2.3. Los Servicios de Asistencia Técnica hacia la Microempresa	533 - 54
2.2.4. Marco Institucional Relacionado con el SAT	544
2.2.5. Esfuerzos Científicos y el Aporte de la Academia Relativo al SAT	544
CAPITULO III: MARCO TEÓRICO	565 - 72
3.1. Planteamientos Teóricos	566 - 67
3.1.1. Generalidades de la microempresa (ME).....	56 - 57
3.1.2. Definición de la microempresa.....	57 - 58
3.1.3. Clasificación de la microempresa	58 - 59
3.1.4. Generalidades de la asistencia técnica	59 - 60
3.1.5. Definición de asistencia técnica	60 - 61
3.1.5. La asistencia técnica hacia la microempresa	61 - 63
3.1.6. El proceso de la consultoría	63 - 64

3.1.9. Clasificación de los servicios de asistencia técnica.....	64 - 65
3.1.10. El desarrollo competitivo de la microempresa.....	65 - 656
3.1.11. Mecanismos de Evaluación y Control	666 -67
3.2. Marco Legal.....	67 - 71
3.2.1. Estado actual de la legislación aplicable	67
3.2.2. Leyes aplicables a nivel general a la microempresa	67 - 69
3.2.3. El proceso de legalización de una microempresa	69
3.2.4. La contratación de servicios y las leyes aplicables	69 - 70
3.2.5. Leyes aplicables por la actividad que desarrolla la microempresa	70
3.2.6. Regulaciones aplicables a los servicios de asistencia técnica	70
3.2.7. Política relativa a la microempresa y al servicio de asistencia técnica.....	71
3.3. Marco Conceptual	71 72
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	743 - 107
5.1. Presentación del análisis de los datos	744 - 105
5.2. Conclusiones de la investigación.....	105 - 107
BIBLIOGRAFÍA	108 - 115
ANEXO	108 120

AGRADECIMIENTOS

Después de haber terminado la investigación de grado, se que no pudo ser posible sin la providencia de Dios que siempre me ha mostrado su amor para conmigo poniendo a mi disposición todo lo necesario para realizar mi tarea. Mi eterna gratitud con mis padres por haberme apoyado incondicionalmente durante mi estudio universitario y por haberme apoyado emocional y económicamente durante todo el proceso de investigación. La tarea de definir el tema de investigación fue facilitada gracias a la orientación certera de la Msc. Marta Villatoro de Guerrero quien con su conocimiento y experiencia apporto para tal fin. Agradecimientos especiales al Sr. Oscar Guillermo Cordero, presidente de ADEL-Morazán, quien no dudo en poner a mi disposición la base dato de usuarios de la asistencia técnica de la región oriental, sin la cual hubiera sido imposible ubicar a los microempresarios para recabar los datos para la investigación. Además es menester expresar mi gratitud con a la Lic. Elsy Sánchez, jefa del Programa de Desarrollo Empresarial de ADEL-Morazán quien diligentemente puso a mi disposición la información autorizada por Sr. Cordero y compartió su conocimiento personal cada vez que se lo solicite. La asesoría del Docente Director y del Asesor Metodológico, el Msc. Arnoldo Orlando Sorto Martínez y el Lic. Carlos Armando Saravia Segovia, respectivamente; quienes hicieron un importante aporte a la investigación brindándome la asesoría necesaria para poder realizar la investigación, es un hecho que no puedo dejar de agradecer. Quiero expresar mi gratitud con el Msc. Israel López Miranda, quien contribuyo con la investigación compartiendo su conocimiento sobre historia económica, sin escatimar el sacrificio de dedicar su tiempo para tal propósito. El aporte del Sr. Alberto Quezada García, es algo que debo agradecer, pues me compartió su conocimiento sobre historia universal, que sirvió para elaborar el marco histórico de la investigación. La disposición de la Lic. Karen Jeannette Quezada Ortiz, que no sólo me brindo cariño, sino que también me colaboró en la recopilación de bibliografía para la investigación, merece mi especial consideración y gratitud. Le agradezco a mi amigo el Lic. Salvador Ulloa Montoya, quien me colaboró cada vez que solicité para imprimir algunos documentos necesarios para llevar a cabo la investigación. Agradezco el apoyo moral brindado por la Sra. Angélica de Membreño, la Licda. María Hilda Raquel Torres de Arias, el Lic. Iván Asdrúbal Rodríguez Ramírez, y, el Ing. y Lic. Miguel Ángel Villalobos Revelos; quienes me motivaron durante el proceso de investigación. Por ultimo mis agradecimientos a todos los amigos y amigas que han dedicado tiempo en sus oraciones para pedir a Dios en favor mío. A todos muchas gracias...

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a todos los microempresarios del Departamento de Morazán, que día con día contribuyen al desarrollo productivo del país y proveen fuentes de empleo y de sustento a muchas familias; y especial a mis padres y a mi familia que son microempresarios en diversas ramas de la vida productiva.

RESUMEN

La investigación titulada: “Evaluación de los Procesos de Asistencia Técnica que recibe la Microempresa del Departamento de Morazán-El Salvador” nace con el propósito de contribuir al conocimiento sobre la Microempresa (ME) y en especial saber con un enfoque cualitativa, un alcances exploratorio, descriptivo y analítico a cerca de la Asistencia Técnica (AT) que recibe la microempresa. La investigación se baso en las siguientes preguntas de investigación: 1) ¿En que medida los procesos de la Asistencia Técnica que recibe la Microempresa del departamento de Morazán-El Salvador, logra satisfacer las necesidades o expectativas de desarrollo competitivo que tienen los microempresarios?; 2) ¿Cómo se le da seguimiento al impacto y a los procesos de Asistencia Técnica?; 3) ¿En que medida los microempresarios perciben la existencia y la importancia de la Asistencia Técnica?; 4) ¿Qué necesidades de Asistencia Técnica experimenta la Microempresa?; y 5) ¿Qué limitantes enfrentan los involucrados en los procesos de Asistencia Técnica?. La delimitación temporal abarca la asistencia técnica que se hayan ejecutado total o parcialmente entre **marzo de 2007 y agosto de 2008** y la delimitación espacial es el departamento de Morazán. La investigación se hizo para proveer información que retroalimente los procesos de asistencia técnica a fin de que los actores que financian o ejecutan la asistencia técnica tengan información útil mejorar futuras intervenciones a favor de los microempresarios. Con la investigación se perseguía los siguientes objetivos generales: 1) Identificar en que medida la asistencia técnica brindada a la microempresa de del departamento de Morazán-El Salvador logra satisfacer las necesidades o expectativas de desarrollo competitivo que tienen los microempresarios, para saber si se están aprovechando adecuadamente los recursos invertidos en asistencia técnica; y 2) Conocer las circunstancias en que se desarrollan los procesos de asistencia técnica que recibe la microempresa del departamento de Morazán-El Salvador, durante el periodo de estudio; para identificar la percepción que se tiene del servicio, el control y seguimiento, y las limitantes que se manifiestan en los procesos. Para realizar la investigación se diseño una estrategia de información que se baso en administrar un cuestionario para entrevistar un grupo de dieciséis microempresarios ubicados en el departamento de Morazán, que habían recibido asistencia técnica durante el periodo de estudio. El cuestionario fue diseñado atendiendo las necesidades de información y se elaboraron preguntas cerradas, de selección múltiple y preguntas abiertas (ver anexo). Una vez recabado los datos se procesaron y se presentan en tablas siguiendo el esquema de colocar la pregunta primero, el objeto de la pregunta, el cuadro conteniendo las frecuencias absolutas y relativas de las respuestas que aportaron los entrevistados, y por ultimo el análisis de los datos (ver capítulo IV). En el análisis de los

datos se hizo referencia a información adicional aportadas por los entrevistados que aunque no esta contenida en el cuadro, si es importante para el cuerpo de la investigación. El cuerpo de la tesis contiene un capítulo dedicado al marco histórico de la investigación y uno dedicado al marco teórico. El Marco Histórico se divide en dos componentes: uno dedicado a la historia de la microempresa y el otro a la asistencia técnica. El Marco Teórico se divide en tres componentes: 1) Planteamiento teórico; 2) Marco Legal; y 3) Marco Conceptual. La investigación llego a conclusiones que podríamos resumir en que la asistencia técnica que reciben los microempresarios, pese a la deficiencias y limitantes experimentadas permite fortalecer la microempresa y desarrollarla competitivamente (ver mayor información en el apartado 5.2., referido a las conclusiones de la investigación).

INTRODUCCIÓN

La microempresa es una realidad que con la que convivimos en El Salvador, esta tiene características que la hacen importante para la económica nacional y por consiguiente es importante su estudio para conocerla mejor. La investigación relativa a la microempresa, es vasta en nuestro país; en diversos esfuerzos por conocer la realidad de esta, han intervenido actores privado y públicos. Las ONG's han producido información valiosa para facilitar la comprensión de la microempresa. Sin embargo, la realidad es cambiante y el contenido de las investigaciones previas aborda otras perspectivas. Por tal razón con el propósito de contribuir a expandir el conocimiento sobre la microempresa y especial la asistencia técnica que recibe, se presenta la investigación titulada: "Evaluación de los Procesos de Asistencia Técnica que recibe la Microempresa del Departamento de Morazán-El Salvador".

Las investigaciones recientes sobre microempresa hacen caracterizaciones sobre variables importantes como el empleo que genera, el aporte al Producto Interno Bruto (PIB), los sectores de la economía donde están ubicados, el papel que desempeñan en la cadena productiva del país. Otros estudios abordan temas como el impacto de las remesas familiares sobre la microempresa, la globalización y la microempresa, el impacto de la microempresa sobre la contaminación ambiental, y algunos se han mostrado el impacto de los fenómenos naturales como los terremotos o huracanes sobre la microempresa. Toda esta información unida a estudios que abordan temas como la promoción de la microempresa, los servicios de desarrollo empresarial, la cooperación en pro de la microempresa, las microfinanzas; representa una valiosa información para conocer la microempresa. Pero a pesar de toda esta información pocos abordan el tema de la asistencia técnica.

Ahora bien, la realidad de la microempresa no se limita esos contenidos, sino que rebasa esos límites y cada día se transforma. Vemos que los microempresarios tienen que enfrentar nuevos retos, para lo cual necesitan apoyo técnico, como la asesoría, la asistencia técnica, la incubación de negocio, el emprendedurismo y otros modelos de cooperación que les permita subsistir y desarrollarse. Así conociendo que la asistencia técnica es de vital para el desarrollo de la microempresa, se decidió hacer un estudio sobre esto, que permitiera tener nueva información para mejorar el servicio hacia la microempresa.

La investigación se basa en la conceptualización que ofrece el libro blanco de la microempresa, en cuanto a la definición, clasificación y más, con apoyo de otros autores

que junto a la Comisión Nacional de Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), han producido información valiosa desde el punto de vista teórica. En cuanto a la definiciones de asistencia técnica se utiliza alguna conceptualización de Goldmark, Rottenschweiler et al, Orosco, Milan Kubr y otros, para tener un marco teórico referido a la asistencia técnica.

La investigación se hizo a partir de administrar un cuestionario para entrevistar a un grupo de dieciséis microempresarios que recibieron asistencia técnica entre el periodo comprendido de marzo de 2007 y agosto de 2008. El grupo de microempresarios representa el diez por ciento de la población que recibiera asistencia técnica. Todos estos microempresarios se ubican en el departamento de Morazán, en distintas municipios. Una vez pasadas las entrevistas se proceso y analizaron los datos para producir la información que llevo a la conclusión que la asistencia técnica que reciben los microempresarios, pese a la deficiencias y limitantes experimentadas permite fortalecer la microempresa y desarrollarla competitivamente.

El contenido de este informe esta seccionado en cuatro capítulos. El primero titulado Marco Metodológico, contiene los antecedentes, el planteamiento del problema, la justificación de la investigación, definición del tipo de investigación, la delimitación temporal y espacial, los objetivos, las hipótesis-que sólo tienen función de orientar y no se busca hacer pruebas estadísticas por que esta investigación tiene un enfoque cualitativo-, la operacionalización de la hipótesis, la estrategia de la información que muestra la muestra, describe las unidades de análisis y los instrumentos a utilizar en la investigación.

El segundo capítulo recoge el marco histórico de la investigación, se subdivide en dos secciones: una que versa sobre la historia de la microempresa y el otro que trata sobre la historia de los servicios de asistencia técnica. El tercer capítulo contiene el marco teórico de la investigación, se subdivide en tres apartados: 1) Planteamiento teórico; 2) Marco Legal; y 3) Marco Conceptual; los planteamientos teóricos hace un recorrido por diversas definiciones y planteamiento de otros autores que estudian la temática, el marco legal hace una descripción de la legislación aplicable a la microempresa y a los servicios de asistencia técnica, y el marco conceptual contiene las definiciones de los conceptos más importantes de la investigación. El quinto capítulo contiene el análisis de los datos recabados durante la investigación y las conclusiones de la investigación. Por ultimo se incluye la bibliografía que se reviso durante el proceso de investigación y el anexo donde se incluye el cuestionario que utilizo como guía para entrevistar a los microempresarios. Todo este contenido esta disponible para conocer mejor a la microempresa....

CAPITULO I

MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO

1.1. Antecedentes

La investigación relativa a la microempresa, es vasta en nuestro país; en diversos esfuerzos por conocer la realidad de esta, han intervenido actores privado y públicos. Las ONG's han producido información valiosa para facilitar la comprensión de la microempresa. Por otro lado, la participación del Ministerio de Economía a través de la Dirección General de Estadística y Censos (DIGESTYC) y de la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE) han facilitado la elaboración de diversas caracterizaciones de la microempresa; lo cual, ha permitido que hoy contemos con información que permite conocer el devenir de la microempresa en El Salvador. Además de estas instituciones, el aporte de las universidades es muy importante pues con las investigaciones en los procesos de grado han aportado al conocimiento de la microempresa. Hay que destacar la vocación de la Universidad de El Salvador, que ha producido en los últimos diez años, investigaciones relativas a los sistemas contables, mercadeo, programas de capacitación aplicadas a las microempresas.

No obstante, tocante a la asistencia técnica, sólo contamos con investigaciones que la abordan desde la perspectiva de los servicios de desarrollo empresarial. Algunas investigaciones hacen énfasis en la creación o diseño de unidades de desarrollo empresarial; tal es el caso de la tesis para licenciatura en administración de empresa, presentada por Carlos A. Bonilla R. y Carlos R. Cuchilla T. para mencionar un ejemplo. Otras investigaciones que se refieren al tema ven la asistencia técnica en combinación con la capacitación; este es el caso de la tesis presentada por Mirna E. Romero et al, de la Universidad de Oriente. En todos estos casos se estudia asistencia técnica que recibe la micro, pequeña y mediana empresa. La asistencia técnica como tal se ha estudiado en aplicación a otros contextos como es la asistencia técnica agrícola. Algunas de estas investigaciones datan de la década de 1980 y su aporte ha caído en la obsolescencia.

Se cuenta con investigaciones varias, pero ninguna de ellas aborda la temática desde la perspectiva que se plantea en la presente investigación; además, la delimitación espacial de estas, son en otros localidades, y cuando abarcan a todo el país, ofrecen otro enfoque. En tal sentido, esta investigación viene a constituir un eslabón más, de la cadena de conocimiento que se posee en la actualidad sobre la microempresa.

1.2. Planteamiento del Problema

En este apartado se presenta dos secciones; la primera, se refiere a la situación problemática, la cual presenta una panorámica del problema de investigación y su vinculación con la realidad de la microempresa; la segunda, denominada enunciado del problema, expresa de forma sintética las cuestiones que motivan la investigación.

1.2.1. Situación Problemática

La microempresa es una forma de organización que tiene presencia en todas las latitudes del mundo en que vivimos, es en esencia una organización económica que busca responder a necesidades de orden particular y colectiva. Responde a necesidades particulares en tanto es un instrumento del microempresario para responder a sus necesidades, primordialmente la de obtener ingresos. Responde a necesidades colectivas en tanto su función es producir bienes para el mercado que atiende.

Aunque la microempresa tiene presencia mundial, su manifestación concreta en cada país o región difiere en cuanto a las variables que la caracterizan y a los criterios o indicadores que se utilizan para definirla. Esta heterogeneidad manifiesta, responde al contexto en el que se desenvuelve y las políticas de las entidades que elaboran la definición o caracterización. Es así, que en un país la clasificación o definición de las microempresas difiere dependiendo de la entidad que hace la clasificación, esto obedece a factores como el esquema político, teórico o los objetivos que se persiguen. El alcance de las definiciones algunas veces excluye el autoempleo y en otros casos se le denomina microempresas unipersonales. Sin embargo, las diferencias antes mencionadas no son significativas como para impedir la comprensión y el entendimiento de la realidad de la microempresa en los diversos países y regiones. Así, cuando se habla de microempresa hay que tener presente esta situación de heterogeneidad teórica. Teniendo presente esto, se sabe que la microempresa tiene fuerte presencia en la región latinoamericana, en Latinoamérica existen al menos 65 millones de microempresas y emplean a 110 millones de personas¹. La presencia de microempresas en la región centroamericana sigue un patrón con matices que la distinguen, siendo que el año 1998/99 se contabilizaban 1, 979,

¹ Tomado del Informe Anual Sobre el Desarrollo de la Microempresa 2000, donde se hace referencia a una cita Organización Internacional del Trabajo (OIT) y CEPAL.

556 microempresas e involucra al menos 2, 575, 768 personas². En El Salvador se cuenta con la presencia de 496,365 microempresas³ y ocupaban a 264,365 personas; y en el oriente del país (Usulután, San Miguel, Morazán y La Unión) existen 29, 485 microestablecimientos y ocupan a 47,671 personas⁴.

Las microempresas hacen un importante aporte en términos de Producto Interno Bruto (PIB), generación de empleo, producción de bienes y servicios, encadenamiento productivos, distribución del ingreso, lucha contra la pobreza y mas. Esto evidencia que la microempresa tiene justificación micro y macroeconómicamente hablando; pues, por un lado dinamiza el aparato productivo del país estimulando el crecimiento económico en términos del PIB, ha resultado ser un valioso instrumento para promover el desarrollo económico en tanto genera oportunidad de empleo a las masas que otros sectores no ocupa y permite apalea la pobreza que de otra forma sería más encrudecida; por otro lado, la microempresa permite estructurar el mercado de forma más eficiente, pues la microempresa funciona como un eslabón crucial en la cadena productiva tanto como productora de bienes como en la distribución de los productos. Cabe aclarar que a pesar de que la microempresa representa una fuente importante de puestos de trabajo, estos son de baja calidad en relación a prestaciones de tipo social y en cuanto al salario.

La participación de la microempresa desde el punto de vista microeconómico tiene diversas manifestaciones, según la circunstancia puede tener el papel de consumidor, productor o intermediario. Como consumidor se configura en consumidor final o consumidor intermedio. Es consumidor final a partir de que adquiere productos y servicio para funcionar, como papelería y otros. Es consumidor intermedio cuando es una microempresa industrial (microindustria), la cual según su capacidad adquiere materiales o insumos para su transformación; este consumo intermedio esta ligado a su papel de productor. La microempresa en mayor proporción participa en la economía como intermediario en tanto se dedica mayoritariamente al comercio, esto le permite por un lado servir de canal de distribución para otras empresas, y también puede servir como

² Tomado de, PROMICRO/ OIT, La Microempresa en América Central, p6. Aclarar que según los datos de documento distingue microempresa de autoempleo. Y considera que 3.6 empleados por cada microempresa. Incluye datos solo de la microempresa urbana de Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras y Guatemala.

³ Dato calculado a partir de la información contenida en el cuadro 1, del documento titulado: El Camino Recorrido, El Aporte del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a la Microempresa en los Últimos 30 años en El Salvador, p6, 2007. Dato actualizado hasta el año 2005. Aquí la microempresa se define con hasta 10 empleados. Incluye presumiblemente microempresas urbanas y rurales.

⁴ Dato tomado de, El Salvador, Generando Riqueza desde la Base: Políticas y Estrategias para la Competitividad Sostenible de las MIPYMEs, p105, cuadro No 24. Aclarar que el concepto de ocupado no es equivalente a empleo, ya que la ocupación puede incluir el subempleo, sin distinguir la calidad de las condiciones laborales, ni las prestaciones que recibe el trabajador o si es remunerada o no. Dato actualizado hasta el año 2005. El concepto de microestablecimiento no es equivalente a microempresa. De los 264,365 ocupados sólo 79,471 son remunerados.

proveedora de bienes finales o intermedios para el mercado de consumo final o el mercado de consumo intermedio, según corresponda.

Pese a su funcionalidad en la economía, y su justificación; la microempresa ha sufrido históricamente la marginación de las oportunidades de incentivos económicos del estado y del acceso a los recursos necesarios para la sostenibilidad y desarrollo. Este problema, si bien es cierto, no ha logrado disuadir a los microempresarios en su afán por encontrar alternativas de viabilidad económica, ha significado un problema con el que han tenido que lidiar continuamente. Esta marginación ha sido producto del desconocimiento de las peculiaridades de la microempresa, de su aporte y del potencial de desarrollo que representa. En el pasado se ha visto a la microempresa como una unidad económica ineficiente que gasta los recursos de la economía sin generar mayor valor agregado. El estado tradicionalmente ha estructurado sus políticas económicas marginando a las microempresas y privilegiando a las empresas de mayor envergadura del denominado sector moderno de la economía, tanto así que la primera política de micro y pequeña empresa (MYPE's) data de 2000. Esta marginación además de tener su origen en el desconocimiento de la microempresa, se ve influenciado por la poca participación política que tiene este sector comparado con la que posee la gran empresa. La poca participación política está estrechamente vinculado con la falta de organización o gremialización del sector microempresarial.

La marginación antes mencionada se manifiesta concretamente en el reducido acceso a créditos financieros, la falta de capacitación, asistencia técnica y tecnología apropiada. Esto debido a que sus limitados recursos, bajo el esquema tradicional de evaluación crediticia, no le permiten calificar como sujeto de crédito. Además no puede destinar recursos a la adquisición o desarrollo de tecnología, a la compra de servicio de capacitación o asistencia técnica. Bajo el modelo neoliberal imperante en el país se pone a competir a la microempresa con estructuras empresariales más desarrolladas, siguiendo una legislación concebida a partir de las condiciones de la gran empresa. Como si esto fuera poco, con los tratados de libre comercio la microempresa enfrenta nuevos retos de supervivencia, dado que se le avecina una nueva oleada de competidores foráneos con mayor competitividad y con incentivos fiscales o de otro tipo para introducir sus operaciones en el país.

Aunado a los problemas de competencia, la microempresa también enfrenta otros problemas a los que le debe dar respuesta para subsistir y desarrollarse. Algunas de estas son las nuevas exigencias a partir de las tendencias de protección del medio ambiente, las prestaciones laborales para los trabajadores, la gestión del riesgo, el cumplimiento de

estándares de calidad. También, debe encarar los retos que representan las exigencias legales para poder acceder al estatus de empresa formal, ya que dichas leyes no comprenden las especificidades de la microempresa, pese a ser evidente la necesidad de un trato especial. La microempresa tiene problemas internos producto de la deficiente organización, la débil gestión empresarial, y, la falta de registros y controles de las actividades. Estos problemas, ahora son mejor conocidos por las entidades relacionadas con la microempresa; no obstante, las soluciones integrales todavía son incipientes o en algunos casos inexistentes.

Para enfrentar los problemas planteados la microempresa necesita ineludiblemente servicios financieros, como créditos accesibles, y servicios no financieros⁵ como capacitación, asistencia técnica y transferencia de tecnología. Servicios que en el pasado han sido reservados para las empresas de mayor envergadura, tanto por la política económica del estado como por las políticas de las entidades del sistema financiero tradicional.

Ante la situación de marginación que ha sido objeto, la microempresa ha sabido afrontar creativamente los problemas, aunque hay que hacer notar que no todas logran sobrevivir en un ambiente como el descrito. Sin embargo, poco a poco, debido a esfuerzos estructurados por organismos multilaterales, entidades financieras regionales, cooperación internacional, ONG's y otros actores relacionados con la microempresa; ha sido posible crear conciencia de la urgencia y la justificación de que el estado extienda su apoyo para el desarrollo competitivo de la microempresa. Los esfuerzos han significado apoyo directo o indirecto para la microempresa, y de diversas entidades estatales o privadas. El apoyo directo ha tomado forma de proyectos de emprendedurismo, aportes de capital semilla reembolsable o no, microcréditos, programas de capacitación empresarial o vocacional relacionado con actividades de las microempresas, y en menor medida programas de asistencia técnica. El apoyo indirecto ha estado inclinado a crear un marco institucional de soporte para la microempresa, esto a partir del fortalecimiento institucional de las instituciones microfinancieras, desarrollo de competencias en las instituciones dedicadas a prestar servicios no financieros, el apoyo a la gremialización o asociatividad, creación de fondos de garantías, creación de Fondos de Asistencia Técnica (FAT), reformas legales, la simplificación de tramites de formalización de las empresas y la transferencia o desarrollo de tecnología apropiada para atender las necesidades de la microempresa. Estos apoyos han sido orientados por dos corrientes: la asistencialista y la

⁵ También conocido como Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE).

del desarrollo productivo; la primera, desde las políticas sociales de lucha contra la pobreza y la segunda desde las políticas económicas.

Los esfuerzos científicos para conocer la realidad de la microempresa han traído como consecuencia un mejor conocimiento de la caracterización y de la evolución de la microempresa. Hoy día, es sabido que la microempresa es compleja, que participa en los tres sectores tradicionales de la economía y que hace su aporte a partir de diversas actividades económicas. Además de la estratificación por sectores económicos la microempresa tiene una segmentación interna. Existen microempresas de subsistencia, de acumulación simple, y acumulación ampliada. Pese a toda esa complejidad, se conoce que la microempresa tiene un gran potencial que debe ser aprovechado. Así, existen esfuerzos por crear una legislación especial para las micro, pequeñas y medianas empresas, se cuenta con instituciones públicas y privadas que atienden las necesidades de éstas. Cada institución tiene su marco de acción y su función particular, por ejemplo, la Comisión Nacional de Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), es el órgano rector del estado para la estructuración y conducción de las políticas de estado relacionadas con el sector. Existen entidades privadas que se dedican a las microfinanzas, a la capacitación y otras a la asistencia técnica. Aquí hay que hacer notar que pese a la tendencia hacia la especialización muchas ONG's o empresas prestan servicios financieros y no financieros, esto se puede explicar por que los servicios financieros son más rentables y tienen un mercado más desarrollado que los servicios de capacitación y los de asistencia técnica, y además se justifica por la necesidad de dar un apoyo integral a la microempresa.

Aunque los servicios financieros tienen mayor demanda, no significa que sea el más importante o el único servicio que es vital para las microempresas. Los servicios no financieros como la capacitación y la asistencia técnica (consultoría empresarial), representan un apoyo crucial para el desarrollo competitivo y para el mejor aprovechamiento de los recursos financieros que la microempresa posee u obtiene de sus acreedores. No obstante pocos microempresarios están dispuestos a capacitarse, según datos de la encuesta microempresarial 1998, sólo un 20% manifestaron estar dispuestos a capacitarse.⁶ Este patrón varía según el género del microempresario, el segmento de microempresa, la actividad que desarrolle y el nivel educativo del microempresario. Así los hombres están más dispuestos a capacitarse, al igual que los segmentos microempresariales de mayor desarrollo. Esto puede tener diversas explicaciones y presumiblemente los microempresarios tengan un comportamiento similar con respecto al servicio de asistencia técnica (SAT).

⁶ FOMMI II/DIGESTYC, Encuesta Microempresarial 1998, p89.

En esta investigación pese a la segmentación que existe de la microempresa, tanto por su nivel de desarrollo, la actividad económica, la ubicación geográfica, y variables de género y pese también a la importancia de todos los servicios que necesita la microempresa, para efectos del presente estudio será relevante principalmente el servicio de asistencia técnica. La investigación se enfocara en evaluar los procesos de la asistencia técnica. Esto porque la asistencia técnica tiene un carácter integrador de los esfuerzos de desarrollo competitivo, ya que da soluciones a la medida, construye soluciones para problemas previamente identificados en un diagnostico, y se ejecuta de la mano con el beneficiario. Además, la asistencia técnica permite la transferencia de tecnología, la difusión de información útil, y el aprendizaje continuo para los participantes y la optimización de otros servicios que recibe la microempresa.

El mercado de la asistencia técnica es incipiente, pero existen esfuerzos en El Salvador así como en otros países de Latinoamérica, por desarrollar dicho mercado, para lo cual se han estructurado iniciativas como el denominado Fondo de Asistencia Técnica, el cual brinda cofinanciamiento, a los interesados en recibir asistencia técnica y que estén dispuesto a aportar la contrapartida para adquirir el servicio. La asistencia técnica puede ser individual o colectiva; implica diversos procesos, como el de administración de los procesos, el de promoción, el de negociación usuario-consultor, la contratación, el de diagnostico y planificación, la coordinación, la comunicación, la participación, la ejecución y supervisión, Evaluación, y el seguimiento del impacto de la asistencia técnica. Es obvio que la asistencia técnica implica la participación de personal calificado, y sus costos son más elevados que otros servicios, lo cual exige una gran inversión, mientras su impacto se deja sentir paulatinamente, si fue diseñado y ejecutado adecuadamente.

La asistencia técnica tradicionalmente ha adolecido de problemas como la barrera semánticas entre el consultor y el beneficiario, la marginación de los mujeres y de las microempresas de subsistencia, metodología no acorde al nivel académico de los beneficiarios, el desconocimiento del potencial del servicio, la poca especialización de los consultores, la incapacidad del empresario para pagar el servicio, la oferta esporádica del servicio según el periodo del proyecto que la financia, baja rentabilidad para los oferentes en comparación con los servicios financieros, promoción escasa, la dificultad para medir su impacto, y la concentración en las regiones urbanas. Estos problemas vienen a reducir el acceso al servicio, la calidad, los beneficios esperados y a generar desperdicios de recursos en esfuerzos fallidos o mal orientados.

Además de los problemas que ha adolecido la asistencia técnica, es importante aclarar que la calidad de los servicios de la asistencia técnica trasciende al momento en que se brinda, esto por que hay factores que se debe de cuidar para que la asistencia técnica produzca los resultados deseados. Estos factores son el diseño de los procesos, la integración o disposición de los recursos, los mecanismos de supervisión y control, elementos del entorno(clima de negocio), elementos circunstanciales como el nivel educativo del beneficiario y capacitación del consultor, la determinación y distribución de los papeles de los involucrados, calidad del diagnostico, planificación apropiada, diseño del contenido y la metodología, duración del servicio, grado de flexibilidad de los procesos, compromiso y participación decidida de los involucrados, y tratamiento adecuado de la resistencia al cambio. El descuido de los factores antes mencionados puede traer consecuencias nocivas que generen desperdicios de los recursos invertidos en asistencia técnica y el decaimiento del mercado incipiente de servicios de desarrollo empresarial (SDE); esto a su vez, puede generar una desconfianza, en los microempresarios, acerca de la efectividad de los servicios y sobre la pertinencia de dedicar tiempo y dinero en estos.

La asistencia técnica es un servicio temporal que tiene diversas modalidades, desde el mantenimiento y reparación de un equipo o maquinaria hasta el de asesoría continua o puntual. Aunque la asistencia técnica tiene un amplio campo de acción y diversas aplicaciones, la investigación se centrará en la asistencia técnica que reciben las microempresas. Existen diversas iniciativas que tienen como componente la asistencia técnica, sin embargo esta investigación evaluará la asistencia técnica que se ha brindado en el marco del FAT, esto para asegurar una mayor homogeneidad y evitar distorsiones de comparación. Bajo estos límites la investigación es posible realizarla utilizando los recursos que la universidad y los involucrados en la investigación tienen a disposición.

La evaluación que se hará, es importante por que primeramente, la asistencia técnica brindada, ha significado una cuantiosa inversión del Estado, y es necesario retroalimentar el sistema de asistencia técnica, para identificar sus aciertos y desaciertos, y producir información útil que permita mejorar la comprensión de los procesos de asistencia técnica y así poder mejorarlos. No obstante que el alcance del FAT cubre todo el país, la investigación se limitara al departamento de Morazán; Ya que no existe suficiente información sobre la asistencia técnica, en comparación a la información disponible acerca de los servicios financieros. Así que esta investigación pretende llenar en alguna medida ese vacio de información; para lo cual, se plantea el siguiente enunciado del problema de la investigación.

1.2.2. Enunciado del Problema

El enunciado del problema se sintetiza en las siguientes preguntas de investigación:

¿En que medida los procesos de la Asistencia Técnica que recibe la Microempresa del departamento de Morazán-El Salvador, logra satisfacer las necesidades o expectativas de desarrollo competitivo que tienen los microempresarios?;

¿Cómo se le da seguimiento al impacto y a los procesos de Asistencia Técnica?;

¿En que medida los microempresarios perciben la existencia y la importancia de la Asistencia Técnica?;

¿Qué necesidades de Asistencia Técnica experimenta la Microempresa?; y,

¿Qué limitantes enfrentan los involucrados en los procesos de Asistencia Técnica?

1.3. Justificación de la Investigación

Toda investigación implica la inversión de recursos, los cuales por naturaleza son escasos, no deben ser desperdiciados y mucho menos gastados en esfuerzos inoficiosos. Por tal motivo, toda investigación debe estar basada en una necesidad real. Este es el caso de la investigación que se pretende ejecutar en la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Oriente.

Hay necesidades de tipo teórico, técnicas y prácticas. Necesidades teóricas pues en la actualidad, no se cuenta con un desarrollo teórico que permita definir, describir, analizar y explicar la realidad de la asistencia técnica, el comportamiento del mercado de este servicio, los problemas inherentes a los procesos, y los fenómenos que tienen conexión directa con la asistencia técnica que se da en El Salvador. Hay necesidades de tipo técnica, ya que en la actualidad no se cuenta con una definición estandarizada de lo que es una asistencia técnica, así los esfuerzos carecen de conexión entre una experiencia y otra, ya que la manifestación concreta de la asistencia técnica se enmarca a partir de la experiencia o criterio de la entidad oferente y de las exigencias de la entidad que la promueve; de allí, que los servicios no guardan similitud en cuanto a criterios de diseño, metodología, e indicadores de supervisión o seguimiento; agregando a lo anterior, se encuentra el estilo de gestión de quienes conducen los proyectos o programas, y, el estilo y criterios de los consultores que prestan el servicio de asistencia técnica. Necesidades prácticas son las manifiestas por los beneficiarios de la asistencia técnica, ya que estos, urgen que el servicio brindado comprenda sus demandas, expectativas y los obstáculos que enfrentan para acceder al servicio y para aprovechar al máximo la asistencia que reciban. Entonces la evaluación busca saber si la asistencia técnica brindada tiene la calidad suficiente como para satisfacer las necesidades de los beneficiarios e impulsar el desarrollo competitivo de las microempresas.

Lo anterior permite comprender que es importante, documentar y sistematizar las experiencias de asistencia técnica; tanto para fortalecer el desarrollo teórico, el mejoramiento de las técnicas y métodos, el establecimiento de normas o estándares que garanticen la calidad de los servicios en función de los beneficiarios; para lograr en última instancia, los objetivos del desarrollo competitivo de las microempresas y el desarrollo productivo del país. La investigación busca evaluar los procesos de asistencia técnica que reciben las microempresas del departamento de Morazán, esto permitirá ir al campo y recoger datos para producir información que retroalimente el sistema de asistencia técnica y servirá como insumo para mejorar el entendimiento teórico de este fenómeno en la región y eventualmente puede servir como antecedentes para otras investigaciones.

Al final se busca que la información sirva para mejorar el diseño de los programas y procesos, y que las futuras experiencias de asistencia técnica alcancen mejores beneficios para los involucrados.

Los beneficiarios de la investigación son diversos; primero la academia, en tanto contara con un documento útil para conocer mejor la asistencia técnica desde una experiencia salvadoreña; segundo, los gestores de los programas y los operadores de los servicios técnicos, ya que por un lado les permitirá contar con información para retroalimentar su gestión, autoevaluarse y mejorar su intervención en los procesos, además puede ser la base para diseñar programas de capacitación para la profesionalización de los consultores que asisten a los microempresarios. Por último, los microempresarios como consumidores finales de la asistencia técnica tendrán en el largo plazo, mejores servicios de asistencia técnica.

Además de que la investigación nace a partir de una necesidad evidente, y que hay diversos beneficiarios, se cuenta con los recursos básicos para ejecutarla en un plazo inmediato; primero, por que se cuenta con capacidad metodológica para diseñar, conducir y culminar la investigación; segundo, con recurso humano calificado, para asesorar y para ejecutar la investigación; y por ultimo con los recursos bibliográfico, acceso a los sujetos de análisis, base de datos de los beneficiarios, apoyo de las instituciones como ADEL MORAZAN, recursos logísticos y equipos de computo para procesar la información. Estos recursos son un aporte combinado entre la Universidad de El Salvador, el responsable de la investigación y otras entidades que a futuro pudieran aportar.

Así, la investigación que se pretende realizar pese a la inversión que representa, trae consecuencias positivas desde el punto de vista teórico, técnico y práctico; se identifican con claridad los beneficiarios tanto a corto como largo plazo, directos e indirectos; y es factible su realización porque se cuenta con los recursos básicos para ejecutarla. Además de representar una iniciativa novedosa que aportará nueva información.

1.4. Definición del Tipo de Investigación

La investigación tendrá un enfoque cualitativo, y será principalmente exploratoria, descriptiva y analítica. Es exploratoria porque se refiere a un tema poco estudiado, en el contexto salvadoreño, y se busca identificar algunas líneas directrices que sirvan para profundizar en la investigación del fenómeno en el departamento de Morazán de El Salvador. Es descriptiva por que se concentrara en recoger datos, y a partir de los datos que se obtengan se identificarán los valores de las variables que caracterizan las circunstancias en que se desarrolla la asistencia técnica que recibe la microempresa en el departamento de Morazán de El Salvador y también el nivel de satisfacción que generan a los usuarios del servicio. La investigación tiene carácter analítico por que a partir de los datos generados se hará una interpretación y discusión considerando los detalles relevantes para producir información que conduzca a conclusiones referidas al fenómeno de estudio, de modo que sirva de insumo a futuras investigaciones o, para el diseño de programas o proyectos de asistencia técnica.

1.5. Delimitación Temporal y Espacial

Delimitación Temporal

Se estudiará los procesos de asistencia técnica que se hayan ejecutado total o parcialmente entre **marzo de 2007 y agosto de 2008**. Esto por que es el periodo en que se ejecutaron los servicios de asistencia técnica en el marco del Fondo de Asistencia Técnica (FAT).

Delimitación Espacial

La investigación considera como parte de su población de estudio la asistencia técnica que se haya ejecutado en el departamento de **Morazán**. Aquí se procura abarcar las microempresas representativas de la población beneficiaría de la asistencia técnica, considerando las microempresas rurales y urbanas.

1.6. Objetivos de Investigación

1.6.1. Objetivos Generales

1. Identificar en que medida la asistencia técnica brindada a la microempresa de del departamento de Morazán-El Salvador logra satisfacer las necesidades o expectativas de desarrollo competitivo que tienen los microempresarios, para saber si se están aprovechando adecuadamente los recursos invertidos en asistencia técnica.
2. Conocer las circunstancias en que se desarrollan los procesos de asistencia técnica que recibe la microempresa del departamento de Morazán-El Salvador, durante el periodo de estudio; para identificar la percepción que se tiene del servicio, el control y seguimiento, y las limitantes que se manifiestan en los procesos.

1.6.2. Objetivos Específicos

1. Identificar las necesidades o expectativas que tienen los microempresarios que hacen uso de la asistencia técnica y el nivel de satisfacción alcanzado a través del servicio recibido.
2. Determinar el nivel de conocimiento que los microempresarios tienen del servicio de asistencia técnica, la importancia que le atribuyen, y las limitantes que enfrentan durante los procesos.
3. Identificar los mecanismos de control de los procesos, y, el seguimiento del impacto de los servicios de asistencia técnica que se ofrece a la microempresa del departamento de Morazán.

1.7. Aspectos Metodológicos

1.7.1. Hipótesis de Trabajo

1.7.1.1. Operacionalización de las hipótesis

Objetivo General	1- Identificar en que medida la asistencia técnica brindada a la microempresa de del departamento de Morazán-El Salvador logra satisfacer las necesidades o expectativas de desarrollo competitivo que tienen los microempresarios, para saber si se están aprovechando adecuadamente los recursos invertidos en asistencia técnica.		
Hipótesis General	La Asistencia Técnica brindada a la microempresa del departamento de Morazán-El Salvador permite lograr la satisfacción de las necesidades de desarrollo competitivo que tienen estas.		
Variables	Indicadores	Instrumento	Fuente
independiente	1- Diagnostico 2- Plan de Desarrollo Empresarial 3- Visitas del Consultor 4- Propuestas de soluciones para los problemas identificados 5- Implementación de las propuestas de solución.	Guía de entrevista	Microempresario.
Asistencia Técnica			
dependiente	1- Desarrollo de ventajas competitivas 2- Mejoramiento de los procesos 3- Solución de los problemas que generaban desventajas competitivas.	Guía de entrevista	Microempresario.
Desarrollo Competitivo			

Operacionalización de las hipótesis

Objetivo General	2- Conocer las circunstancias en que se desarrollan los procesos de asistencia técnica que recibe la microempresa del departamento de Morazán-El Salvador, durante el periodo de estudio; para identificar la percepción que se tiene del servicio, el control y seguimiento, y las limitantes que se manifiestan en los procesos.		
Hipótesis General	Los Procesos de Asistencia Técnica que recibe la microempresa de Morazán-El Salvador, se desarrolla de conformidad a las especificaciones técnicas contempladas en los manuales emitidos por el Fondo de Asistencia Técnica.		
Variables	Indicadores	Instrumento	Fuente
independiente	1- Normas relativas a la ejecución de la consultoría 2- Normas relativas a la supervisión del servicio 3- Cumplimiento de Objetivos 4- Capacitación del consultor	Guía de entrevista	Microempresario.
Especificaciones Técnicas			
dependiente	1- Cumplimiento de las etapas del proceso 2- Evaluación de los resultados de la asistencia técnica 3- Supervisión del procesos de asistencia técnica	Guía de entrevista	Microempresario.
Proceso de Asistencia Técnica			

Operacionalización de las hipótesis

Objetivo Específico	1- Identificar las necesidades o expectativas que tienen los microempresarios que hacen uso de la asistencia técnica y el nivel de satisfacción alcanzado a través del servicio recibido.		
Hipótesis Específica	Los microempresarios que hacen uso de la asistencia técnica necesitan mejorar sus microempresas en temas relativos a la Administración.		
Variables	Indicadores	Instrumento	Fuente
independiente	1- Conocimiento del servicio 2- Demanda del servicio 3- Contratación del servicio 4- Recepción del servicio de asistencia técnica	Guía de entrevista	Microempresario.
Uso de la Asistencia Técnica			
dependiente	1- Definición de planes de la empresa 2- Mejoramiento de los procesos de la empresa 3- Aumento de las capacidades para atender a los clientes 4- Mejora de la administración de los recursos	Guía de entrevista	Microempresario.
Mejoramiento de la Microempresa			

Operacionalización de las hipótesis

Objetivo Específico	2- Determinar el nivel de conocimiento que los microempresarios tienen del servicio de asistencia técnica, la importancia que le atribuyen, y las limitantes que enfrentan durante los procesos.		
Hipótesis Específica	Los microempresarios conocen el servicio de asistencia técnica pero no logran aprovechar el servicio de por que enfrentan limitantes durante los procesos de asistencia técnica.		
Variables	Indicadores	Instrumento	Fuente
independiente		Guía de entrevista	Microempresario.
Limitantes durante el Proceso de asistencia técnica	1- Falta de tiempo 2- Carencia de recursos para pagar el servicio 3- Carencia de insumos para ejecutar las propuestas que surgen de la asistencia técnica 4- Uso de palabra difícil de entender por parte del consultor 5- Falta de reconocimiento de la importancia del servicio para la empresa		
dependiente		Guía de entrevista	Microempresario.
Aprovechamiento del servicio de asistencia técnica	1- Aplicación de las medidas planteadas en la asistencia técnica 2- Cumplimiento de las actividades planificadas		

Operacionalización de las hipótesis

Objetivo Específico	3- Identificar los mecanismos de control de los procesos, y, el seguimiento del impacto de los servicios de asistencia técnica que se ofrece a la microempresa del departamento de Morazán.		
Hipótesis Específica	Los mecanismos de control de los procesos de asistencia técnica contemplados en los manuales son los que se utilizan adecuadamente para asegurar la calidad del servicio según especificaciones técnicas y permiten el seguimiento del impacto de los mismos.		
Variables	Indicadores	Instrumento	Fuente
independiente	1- Supervisión durante el desarrollo del servicio 2- Informes del consultor 3- Bitácoras de trabajo	Guía de entrevista	Microempresario.
Mecanismos de Control			
dependiente	1- Cumplimiento de las objetivos 2- Satisfacción de las necesidades del microempresario 3- Cumplimiento de los plazos 4- Desempeño del consultor	Guía de entrevista	Microempresario.
Calidad del Servicio			

1.7.2. Estrategia de Información

La estrategia de información esta basada en recabar datos e información a partir de la población de microempresas ubicadas en el departamento de Morazán, que han recibido asistencia técnica en el marco del FAT. Los datos e información se recabarán a partir de instrumentos diseñados para tal fin. Una vez que se tengan los datos e información se procesarán para ser presentados por medio de cuadros estadísticos o texto, todo considerando la mejor forma para ser utilizada.

1.7.2.1. Composición de la población

Para este estudio la población esta constituida por un grupo de microempresas ubicadas en el departamento de Morazán- El Salvador, sin distinguir su nivel desarrollo o el giro del negocio. La población asciende a 164 microempresas.

1.7.2.2. Composición de la muestra

Para definir la muestra se tomo en cuenta los siguientes criterios: Incluir microempresas del departamento de Morazán que recibieron asistencia técnica y las limitantes económicas para hacer la investigación. La muestra asciende al 10 % de la población.

1.7.2.4. Determinación de las unidades de análisis

Las unidades de análisis serán las microempresas que han recibido asistencia técnica, para lo cual se entrevistara a los microempresarios siguiendo una guía de entrevista diseñada para tal fin.

1.7.2.5. Selección y diseño de los instrumentos

EL instrumento para recoger la información será un cuestionario, que se dividirá en secciones para agrupar las preguntas según el tipo de información que se requiera. El instrumento contendrá preguntas cerradas, de selección múltiple y preguntas abiertas según la necesidad para obtener la información apropiada para los fines de la investigación.

CAPITULO II

MARCO HISTÓRICO

CAPITULO II: MARCO HISTÓRICO

2.1. Historia de la Microempresa (ME)

La historia de la microempresa debe comprenderse a partir del desarrollo de la empresa como instrumento del ser humano para producir bienes. El desarrollo de la empresa se comprende dentro del desarrollo económico de la humanidad. Bajo este esquema se presentará, a grandes rasgos el devenir de la microempresa como parte de las estructuras empresariales que han existido en la organización socio-económica de la humanidad.

2.1.1. La Empresa en el Marco del Desarrollo Económico de la Humanidad

Las raíces de la empresa, ha estado presente en la historia del desarrollo económico desde que el ser humano adquiere habilidades y destrezas que le permiten satisfacer sus necesidades. La condición de sedentario y el descubrimiento de actividades productivas que le generaron excedentes y la propiedad sobre los mismos, el paso de una economía de subsistencia a una economía que suponía la división del trabajo y la necesidad de entablar relaciones de intercambio para cubrir las carencia de bienes que no podía producir por si mismo, condicionó la base para el cimiento de la empresa comercial. Además, la invención del lenguaje escrito, el surgimiento del estado y la invención de los registros, fue fundamental para construir un marco institucional en el que puede surgir y desarrollarse la empresa formal.

Si bien es cierto, la actividad productiva es inherente al ser humano y que la empresa nace a partir de la exigencia ineludible de producir bienes que satisfagan las necesidades de orden individual o colectiva del ser humano; quién, esta organizado en una sociedad que produce y consume bienes. La empresa tal como la conocemos, es producto de una serie de transformaciones que le ha impuesto el ambiente; el cual, se ha configurado a partir de las condiciones de las etapas del desarrollo económico de la humanidad.

El ser humano como agente de desarrollo ha concebido diversos métodos, formas de organización, instrumentos de trabajo y procesos productivos para lograr resolver sus problemas y satisfacer sus necesidades. La capacidad de tomar iniciativa, la inventiva, la

comunicación, y la organización social ha permitido el surgimiento de la empresa. Esta a su vez, ha tomado diversas formas adaptándose a las circunstancias a fin de cumplir su papel dentro de la economía. Así, en las primeras comunidades que se habían descubierto los metales, permitió condiciones para el surgimiento de artesanos que forjaban armas de metal, instrumento de trabajo, utensilios de cocina y otros productos hechos de metal.

Comprendiendo la empresa desde el punto de vista de su significado etimológico, la empresa esta presente en toda la actividad humana; mientras si vemos la empresa como instrumento del empresario para producir bienes que satisfagan a sus clientes, podemos ver que el surgimiento y desarrollo ha tenido mayor connotación en el modo de producción capitalista. No obstante, la génesis de la empresa que conocemos esta presente en cada modo de producción que ha experimentado la humanidad. Existen empresas que tienen sus raíces en invenciones hechas en la prehistoria y la comunidad primitiva, ejemplos son la empresa agrícola, la empresa ganadera, y otras.

Prehistoria y Comunidad Primitiva

Desde que el ser humano adquiere habilidades y destrezas, es un potencial empresario. La humanidad, ha dedicado su ingenio a las actividades que le permitan satisfacer sus necesidades. En el nomadismo cuando se organiza en hordas o tribus, se experimenta lo que se conoce como *economía natural*, donde la intervención del ser humano es principalmente de recolector de frutos y caza, para sufragar sus necesidades; cuando la escasez de bienes le afectaba, este la resolvía emigrando hacia otros lugares donde existía frutos. Estas actividades fueron las primeras acciones productivas que se le conoce como *explotación silvestre*. Todas estaban fuertemente vinculadas a la vida espiritual, cada actividad esta precedida por un ritual. Como lo dice Sieveking, parecía como si la naturaleza no entregase nada sino mediante ceremonias⁷. La caza es diversa, mientras en Europa el troglodita caza oso, en América el Sioux caza búfalos, esto lo hacen colectivamente, organizados en tribus.

En esta etapa de la civilización primitiva, a las herramientas que se utilizaban se les atribuyen fuerzas secretas que las hacen efectivas. Las primeras herramientas surgen en el *Periodo Paleolítico*; el cual, se divide en tres etapas: Inferior, Medio y Superior. En el paleolítico inferior se usa el hacha de mano, guijarros y otros instrumentos toscamente

⁷ Sieveking, H. Historia Económica Universal (De la prehistoria a 1943). Ediciones D' Milagro. México D.F. 1943. p 8.

elaborados; es el comienzo de las actividades de transformación de los insumos naturales. En el paleolítico medio se elaboran los cuchillos de piedra, se fabrican puntas, perforadores, buriles y otros instrumentos, diversificando y mejorando así, la producción de artefactos. Fue hasta el paleolítico superior que se desarrolla la industria del hueso, se procesan los huesos para producir armas -esto es un adelanto pues se pasa a utilizar los esqueletos de los animales cazados con fines productivos-; en este periodo se inventa la aguja -que fue necesaria para que sugiera la industria textil-. Así, los primeros insumos que se utilizaron para producir artefactos son madera, piedra y hueso. La invención de la flecha, lanza, el arco y otros artefactos que perfeccionaron los instrumentos de trabajo, promovió la división natural del trabajo; donde cada quien tiene su rol, los hombres se dedican a la caza y las mujeres en el acopio de alimentos, en la explotación silvestre.

En el periodo paleolítico superior surgió la domesticación, y, la pesca a la orilla de lagos y ríos; la domesticación permitió que algunas tribus dedicadas a la caza, se dedicaran a la ganadería. En la cultura *mesolítica* -etapa de transición entre el paleolítico superior y neolítico-, se inventó la canoa y las trampas; la primera permitió el inicio de la navegación y la pesca en aguas más profundas; la segunda corresponde a un nivel superior de técnicas para cazar. La agricultura comienza en el *periodo neolítico*, primero con la plantación de raíces, y después semillas, es un cultivo de azada; esto se pudo lograr previa la invención de instrumentos para cavar pequeños agujeros en la tierra. En América se cultiva el maíz, en Asia, África y Europa se cultiva el trigo. La domesticación y la agricultura permitió el sedentarismo de las tribus dedicadas a estas labores; es cuando además, surgen condiciones para el apareamiento de las aldeas agrícolas o pastoriles. En este contexto surge la primera división social del trabajo; es decir, que unas tribus se dedican a la agricultura, otras a la ganadería o la caza. La ganadería, actividad que hacían los hombres en el *periodo neolítico*, mientras las mujeres realizaban actividades de agricultura, alfarería, el tejido y el hilado.

La tribu es una organización social antigua, donde existen jerarquías, y la cantidad de miembros está en función a la actividad que realiza. En la explotación silvestre; por ejemplo, los grupos dedicados al acopio son más pequeños que los que se dedican a la caza, esto se explica por que la caza de animales feroces y grandes, con instrumentos rudimentarios de la época, exigió el trabajo conjunto de muchos individuos. El carácter de las tribus también está relacionada con las actividades a que se dedican, por ejemplo, las tribus agrícolas son pacíficas, mientras las dedicadas a la caza son guerreras; estos últimos fueron los que idearon la industria de la guerra, el saqueo, y el sometimiento a esclavitud.

La comunidad primitiva que surge desde que el ser humano puede comunicarse con sus semejantes. Significa un adelanto importante, pues, es la primera organización social del

ser humano. La comunidad primitiva tiene dos manifestaciones el matriarcado y el patriarcado, puede ser sedentaria o nómada. En el matriarcado la actividad principal es la agrícola, donde la mujer es la administradora, es decir que hace funciones de planificación de la producción agrícola, y la distribución de los productos para el consumo. Esto representa una acción espontánea de administración de la producción y es un antecedente remoto de la empresa agrícola. En el patriarcado, el patriarca es el administrador; el ser humano se organiza en tribus, gen y clanes; se consolida el sedentarismo. En estas circunstancias comienzan industrias importantes para la alimentación en nuestros días. El surgimiento de actividades como la pesca y caza, representan un antecedente lejanos de la industria pesquera y la industria de la carnicería. El surgimiento de la domesticación de animales también es un antecedente para la industria ganadera y es un prerrequisito para que surja la industria de lácteos, aunque hay que aclarar que la explotación ganadera es diferente en cada región, en algunos lugares se explota la leche de la vaca y otros sólo la carne.

El descubrimiento del fuego (usando pedernales), y la invención de artefactos, permitieron satisfacer otras necesidades, origina las primeras tecnologías y los primeros procesos de producción, lo cual implica la génesis de la empresa artesanal y la empresa culinaria. La producción artesanal en un principio fue con fines de consumo básico y luego se transformó en producción suntuaria u ornamental. El descubriendo del uso del fuego para procesar alimento es el antecedente remoto para que hoy día podamos contar con empresa como los restaurantes. El manejo de los alimentos mejoro cuando en la cultura *neolítica* se hace uso de técnicas de conservación.

La tribu, además de ser una estructura insipiente de la sociedad, es también una organización para actividades productivas, ya que en la comunidad primitiva la producción era colectiva, así la tribu hace las veces de una empresa, donde los medios de producción y los productos son propiedad de la colectividad; la planificación y la distribución la producción la hace el patriarca o la madre. Aquí se ve un claro antecedente de la empresa cooperativa, la empresa pública y de la empresa sin fines de lucro. Cabe aclarar que esta fase de la historia ya existía propiedad privada sobre algunos instrumentos de trabajo que tenían también la función de armas para defenderse de las fieras. Es de entender que estos instrumentos eran producidos por el individuo lo que justifica la propiedad particular. La propiedad sobre los instrumentos se asegura mediante *marcas* distintivas; comenzando así, lo que hoy conocemos como "*marcas comerciales*".

Aunque las actividades económicas predominantes desde el comienzo del sedentarismo están vinculadas a la tierra, principalmente la agricultura y actividades pecuarias. La división del trabajo y/o los excedentes generados dieron la pauta para el intercambio. El

intercambio se hacía entre tribus dentro de un mismo gen, entre genes dentro de un mismo clan. Los primeros intercambios se realizaron sobre la base del trueque directo. Se debe notar, no obstante, que los clanes representan una organización política, económica y religiosa, y el reconocimiento de territorios, a cada tribu o clan; sin embargo, el intercambio que existió era libre, y no pasa por el pago de impuestos como en la actualidad (Esto es un verdadero libre comercio sobre la base de la igualdad). El comercio si bien es cierto surge en el *periodo neolítico*, en la comunidad primitiva es insipiente y directo entre los productores, pues la economía es principalmente de subsistencia y cerrada. El intercambio se hace a partir de las necesidades básicas y valor que toman los bienes según la prioridad que le atribuyen; pues en la comunidad primitiva la agricultura y la ganadería son las principales actividades productivas, la hacienda constituye el principal medio de producción.

Previo al intercambio las tribus tenían que acumular los bienes a transar para lo cual idearon el almacén, que estaba bajo el resguardo del jefe; esto es una acción primitiva de logística y gestión de inventario. Es importante mencionar que el surgimiento de la religión dio pie para la producción con fines puramente religioso. La producción artesanal y comercio de adornos comenzó en la cultura *neolítica*. La religión estaba vinculada a la vida productiva desde el su origen, tanto que, la transmisión de oficios estaba acompañada de ceremonias, ya que se consideraba un secreto, que se transfería por herencia. A finales de comunidad primitiva la conciencia del valor de los bienes facilitó la administración de intercambio, y también hizo que surgiera la tentación del lucro incluso recurriendo al engaño o la violencia. La violencia más notoria se da en las guerras para someter tribus a la esclavitud.

El Régimen Esclavista y las Civilizaciones Antiguas

El desarrollo de la ganadería permitió que los animales que en principio se consideraban sagrados, se convirtieran en bestias de carga y de tiro, un ejemplo es el caballo. La invención de la rueda dio origen a los primeros carros (3,200 a.C.). Estas innovaciones de los medios de trabajo mejoraron la productividad desde la comunidad primitiva y fue utilizado en régimen esclavista en mayor medida. El régimen esclavista que comienza en la comunidad primitiva, con el sometimiento de las tribus pastoriles o agrícolas por parte de las tribus de cazadores, llega a alcanzar un pleno desarrollo a través de diversas civilizaciones más o menos sucesivas desde el *imperio egipcio hasta la decadencia del imperio romano*. (Desde 4,000 años antes de Cristo hasta el siglo V después de Cristo).

La industria de la construcción, la explotación minera, y la explotación de los bosques comienza a finales del *periodo neolítico*. La construcción de casas permitió el surgimiento de aldeas, y posteriormente las ciudades. Las primeras minas eran de pedernal, y se le dio

diversos usos. Los bosques proveyeron de troncos para construir las casas. Estas casas, eran mejores que las habitas que se habían utilizado anteriormente, porque estaban elaboradas de materiales más resistentes –troncos y junco, en algunas regiones–, con techo triangular. La construcción fue facilitada por la invención del martillo, el hacha para cortar troncos; todos estos instrumentos fueron hechos de pedernal. Desde entonces comienza la industria de la construcción, la explotación forestal y la minería. Además en esta época se mejoran los diseños de los productos hechos de barro.

Con el paso del tiempo, cuando se descubren los metales y se descubre la utilidad del fuego para fundir menas metálicas -el cobre y estaño-, se comienza a fabricar instrumentos, armas y vasijas de bronce, y así surge la orfebrería. El descubrimiento del proceso de fundición es la raíz de la industria metalúrgica. Esta etapa es la conocida como *periodo de bronce*; cuando a su vez, surge la revolución urbana, las ciudades, los primeros estados, monarquías e imperios. Las aldeas están subordinadas a los centros urbanos, son quienes sostienen en mayor medida el funcionamiento del templo y del palacio. Se desarrolla el comercio bajo el control de los monarcas, surgen los mercados, donde los campesinos pueden vender sus productos. La producción artesanal se mejora y se instala dentro de las ciudades.

El invento del telar de mano, facilitó la producción de tejidos y de ropa. Todos estos descubrimientos e inventos transformaron las actividades productivas, permitiendo a algunos miembros de la comunidad se dedicaran a la producción de artesanías y a la producción de tejidos y ropa. Esto generó condiciones para el trabajo y la producción individual; y por ende, la propiedad privada sobre los medios de producción y de los bienes producidos. Esta propiedad privada permitió el surgimiento de patrimonio privado, la hacienda privada y la desigualdad; esto es la raíz para lo que hoy conocemos como empresa privada. La desigualdad surgida permitió la comparación de ricos y pobres, y el surgimiento de grandes y pequeños productores.

Cuando existió la hacienda privada, se hizo uso del trabajo ajeno, la producción comienza a superar los límites de la subsistencia y el intercambio de bienes se hace principalmente sobre la base del excedente para aprovisionarse de bienes que no se producían en la hacienda, por ejemplo las artesanías. El trabajo ajeno es forzoso, es decir, el trabajar como esclavo. Esto es, el comienzo de la esclavitud; que en el principio tuvo carácter doméstico y luego se convirtió en la base del nuevo régimen esclavista, debilitando paulatinamente, la propiedad colectiva de la comunidad primitiva, fortaleció la producción individual y la propiedad privada de los medios de producción. Los esclavos eran los prisioneros que suministraba la guerra y luego los esclavistas fueron ideando otras formas de convertir en esclavo a sus semejantes.

En régimen esclavista, los esclavos se consideran un medio de trabajo, son el motor de la producción agrícola de la hacienda del señor esclavista, las guerras eran promovidas para apropiarse de la riqueza y aprovisionarse de esclavos para la producción (tal parece que la apropiación de los medios de producción y de la riqueza ha sido la razón principal de las guerras en la historia de la humanidad). Aquí, el esclavista es el prototipo del empresario, es el que toma las decisiones de producción, es el administrador general de la hacienda. La propiedad privada está consolidada, ya existe el estado en forma mejor estructurada, el que tiene más esclavos y mayor territorio de hacienda es el que posee las mejores condiciones para producir y el mayor potencial para incrementar la producción. Hay pequeños productores que sólo cuenta con dos esclavos y otros que acumulan cientos y hasta miles.

En este periodo se dio la segunda gran división social del trabajo, donde los dedicados a los oficios se distinguían de los dedicados a la agricultura, esto implicó que mayor número de personas se dedicaban de manera individual a otras actividades artesanales, sin llegar a ser un grupo predominante y su producción era en función del régimen esclavista. Cuando los orfebres lograron fundir el hierro empezaron a diversificar su producción, y crearon otras herramientas como el hacha y el arado con reja de hierro, lo cual transformó los procesos de productivos. El hacha por un lado facilitó la tala de árboles para dedicar mayores extensiones de tierra al cultivo y el arado facilitó a su vez roturar la tierra.

La invención de la moneda, que surge con carácter público en Grecia en el siglo VII a. C., permitió el intercambio libre, facilita el establecimiento de precio, la cuantificación de ganancias y el surgimiento de los mercaderes que son el prototipo de las empresas comerciales. El surgimiento de los mercaderes es la tercera gran división social del trabajo. Los mercaderes encargados de la compra y venta de productos, permitían la distribución de bienes primeramente a nivel local, y el luego con el desarrollo del comercio y de los estados, se extendió al plano internacional. En este contexto la actividad comercial era con fines lucrativos, es la actividad que permite con mayor claridad el surgimiento de la empresa con fines lucrativos y el capital comercial. Aunque no todas las actividades de compra venta eran con fines lucrativos, por ejemplo en Judea, en la civilización Hebrea, se les permitía a los productores agrícolas la venta de sus productos, que tenían que pagar en concepto de diezmo, para luego pasar el dinero al templo. Es importante mostrar que los mercaderes son los primeros particulares que tienen cierta solvencia financiera que les permitía comprar insumos y entregárselos a los artesanos o los sastres para que produjesen bienes de consumo, aunque comenzaron como buhoneros. Para este entonces, la hacienda, la mercancía, el esclavo, y la tecnología creada por los artesanos son la base de la actividad productiva. El esclavista que es el gran productor dueño de la

hacienda y de los medios de trabajo, el comerciante dueño de la mercancía y del capital comercial, y los oficiales son los prototipo de los empresarios de esa época.

El comercio que surge en la comunidad primitiva, se transforma en una actividad principalmente urbana, en el interior de la ciudad, después se extiende al comercio entre ciudades, para finalmente convertirse en comercio internacional entre los estados contemporáneos. Aunque también existía intercambio rural, así el poder público, en los pueblos de Mesopotamia y de Persia, se preocupaban por el intercambio interno y externo, este era facilitado por la existencia de mercado o ferias rurales. El desarrollo de infraestructura por parte de los estados facilitó el comercio, por ejemplo la construcción de vías fluviales en el periodo de Hammurabi. El comercio que en un principio era libre, paulatinamente se transformó en un comercio restringido por impuestos a la exportación y a la importación según los intereses del gobierno de turno.

Los que se destacaron sobremanera en el comercio son los fenicios, seguidos por los griegos. Los fenicios dispusieron de pequeños establecimientos comerciales y usaban pequeños barcos para ejercer el comercio internacional. El comercio de los griegos mejoró mucho con la innovación de adaptar buques de guerra al transporte, llegaron a transportar 250 Toneladas métricas (Tm) y fueron superados posteriormente por los romanos que transportaron hasta 1300 Tm. Estas invenciones fueron posibles gracias a los astilleros que produjeron embarcaciones mejor construidas, es la época de los grandes astilleros. El comercio de esclavos se manifestó en su máxima expresión durante el imperio romano, en la ciudad griega denominada Delos, donde para el siglo II se llegó a comerciar 10 mil esclavos diarios, el mercado se volvió complejo cuando Roma hizo esclavo a médicos, pedagogos, barberos y otros con conocimientos valiosos, provocando que el precio del esclavo con estos dotes fuera más elevado.

El libre ejercicio de la iniciativa individual se ve claramente desde los pueblos de Mesopotamia y Persia, quienes fueron los primeros que crearon normas para actividades comerciales, préstamos y alquiler, las transacciones se respaldan por actas, y surgen las sociedades empresariales, se reconoce el derecho a la propiedad privada y el derecho de libre contratación. Los fenicios además de reconocer estos derechos desarrollaron técnicas de venta sobre la base de la persuasión, y adaptaban los productos a la necesidad de los clientes. Los griegos por su parte además, fueron los primeros en contratar obreros por salario, aunque su desarrollo empresarial en el imperio helénico la mediana empresa era la norma, las empresas con más de cincuenta obreros o esclavos son excepcionales, pero con una visión tal, que se esforzaron por reducir al máximo el riesgo; los griegos también establecieron compañías semejantes a las sociedades por acciones, cuyo capital

estaba repartido en gran número de partes. Por último cabe decir que en el apogeo de la época helénica el griego fue el idioma de los negocios.

La industria tomó un papel secundario, aunque tuvo un desarrollo notable desde la época primitiva. En Egipto se experimentó además de la construcción, la agroindustria con la producción de vino, el lino, el cáñamo, y la producción del papiro, aunque esta producción está en manos de los monopolios de los faraones. En Mesopotamia y Persia se produjeron tejidos de lana o de lino, en una industria de tipo familiar; mientras en las ciudades existían artesanos dedicados a la producción de cerveza, ladrillos, alfarería, muebles, y bienes de orfebrería. Los griegos por su parte tuvieron éxito con la producción de alfarería.

Los medios de intercambio, surgen con bienes de gran valía, en orden de importancia, en primer lugar el oro y plata, en segundo lugar los cereales como el trigo, cebada, dátiles, etc.; luego se pasó a la moneda acuñada primeramente por los griegos. La invención de la moneda, además de facilitar el intercambio, hizo surgir las divisas cuando varios estados acuñaron sus propias monedas. La moneda, como lo dice Imbert, en un principio se utilizaban únicamente para grandes transacciones.⁸ Los griegos crearon una verdadera unidad monetaria dividida en diversos valores: Talento, Minas, Dracma y Óbolo. La moneda facilitó el intercambio internacional, así los fenicios acuñaron monedas para establecer relaciones de intercambio con los griegos.

La banca que surge después de la creación de la moneda y producto de la acumulación generada por el comercio. En Mesopotamia, los bancos recibían sumas a título de depósito o de inversión de los particulares, pagan un interés fijo, y lo utilizan para préstamos a terceros. Aunque quienes crearon técnica bancaria que luego copiaron los romanos, son los griegos de la antigüedad. La banca en este tiempo, ofrece servicios como giros bancarios, y servicio de cambio de monedas extranjeras. Aunque estas son prácticas capitalistas; Grecia no supo aplicarla a la industria al igual que los fenicios, y no son la base de la economía del entonces. Previo a la invención de la moneda el crédito se dio en Egipto, pero en especies, sobre todo para el consumo. El interés cobrado por los préstamos tuvo diversas manifestaciones, desde tasas diferenciadas en tiempos de Hammurabi hasta préstamos del 50 % en siglo V. El interés cobrado en Grecia está en función del riesgo. La empresa bancaria estaba avanzando, en Atenas ya existían en el siglo V cambistas o banqueros, los que se establecían cerca de los mercados, y prestaban servicios como cambio de monedas, préstamos y aceptaban depósitos. Desde esta época

⁸ Imbert, Jean. Historia Económica (De los orígenes a 1789). Primera edición. Editorial Vicens-Vives. España, 1971. P. 24.

comienza lo que conocemos como empresas bancarias. El préstamo que no era pagado hacia que el deudor se convirtiera en esclavo o en siervo, luego esta situación fue abolida mediante ley, primero en Grecia y en Roma hasta el 326 a. Cristo. La banca en Roma fue tan sólida que en el siglo I a. Cristo prestaba a ciudades extranjeras con interés de hasta el 100 %.

Los monopolios en esta época son principalmente propiedad de los monarcas, en Egipto de los faraones, del Cesar en tiempos del imperio romano. El monopolio privado lo experimentaron los griegos cuando Tales de Mileto concentro todos los molinos de aceite de Mileto y de Chío, y en Siracusa un siciliano compro una vez todo el hierro.⁹ Los monopolios reales, eran explotados principalmente con el trabajo de los esclavos, consistía en grandes extensiones de tierra. En Grecia existieron concesionarios que tenían derecho exclusivo de vender productos como pan, aceite y otros a la población de cierto distrito. La tierra si bien difícilmente será monopolizada pero fue concentrada, en grandes terratenientes, ya sea por medios lícitos, artificios legales, o mediante la violencia. En tiempos de crisis los pequeños productores se vieron obligados a vender o abandonar sus tierras, algunos fueron expropiados por medios de juicios injustos, y algunos que se negaron a vender fueron desposeídos violentamente. En el siglo I, la concentración de la tierra era tal que seis financieros llegaron a acaparar casi la mitad de la tierra en África del norte. Esto se dio tal grado que Imbert dice que hacia el año 104 a. C. un tribuno podía declarar en lo comicios, sin temor a verse rebatido, que no pasaba de 2,000 los ciudadanos romanos propietarios de tierra.¹⁰ Estas grandes posesiones producían para el comercio. Las grandes posesiones romanas eran inspeccionadas periódicamente por sus propietarios, y mientras no estaba el dueño, lo reemplazaba su intendente que puede ser esclavo o liberto, este se encarga de dirigir el personal de la hacienda, e incluso se crearon medios para aprovechar las virtudes de los esclavos con dotes para el oficio o profesiones; algunos que tenia dotes para hacer negocios, intervenían en transacciones a nombre de sus dueños, así esto es una muestra de acciones lejanas de la administración de la empresa ajena y de la utilización del competencia técnicas ajenas. Las corporaciones de artesanos llegaron ha monopolizar la producción, permitiendo el encarecimiento de precios.

En las ciudades se concentran los oficios y el comercio. La hacienda, en el área rural, que en principio era pequeña se transformó en la gran hacienda, que en la antigua roma se

⁹Silva Herzog, Jesús. Historia y Antología del Pensamiento Económico: Antigüedad y Edad Media. Fondo de Cultura Económica. 2^{da} Ed. México, 1945. P 104.

¹⁰ Imbert, Jean. Historia Económica (De los orígenes a 1789). Primera edición. Editorial Vicens-Vives. España, 1971. P 42.

denominaba latifundio, en estas trabajaban grandes cantidades de esclavos. Esto permite apreciar el prototipo de la gran empresa y que siempre ha concentrado los mayores y mejores medios de producción de la época. Al existir la gran hacienda surge por comparación la pequeña hacienda, la que no tiene muchas tierras que cultivar y que no ha podido apropiarse de muchos esclavos. Los pequeños propietarios eran los campesinos, los artesanos, quienes producen en el seno de la familia, con la ayuda de dos o tres esclavos, a veces por obreros libres (esto es parecido a lo que hoy conocemos como microindustria o microempresa). Las empresas artesanales en alto imperio romano (31 a. C. a 284 d. C.), son cada vez numerosas, aunque la productividad es igual en todos los tamaños. En esta época se cuenta con la industria extractivas de piedras para construcción, cal, yeso, arna, sal marina, sal gema, canteras de mármol, de pórfido y granito. La desigualdad entre las propietarios produjo descontento, y las luchas contra las grandes posesiones se ven desde 486 a. C.

El desarrollo de la empresa formal esta de la mano con el surgimiento de instituciones como el derecho mercantil, y la diversificación de las actividades productivas. En la época antigua existían pequeñas, medianas y grandes empresas, el estado las controlaba principalmente para fines tributarios, algunas regulaciones surgen sobre los aranceles, las tasas de interés, los préstamos, y los límites sobre la tenencia de la tierra; esta última con el fin de limitar la expansión del latifundio. En el alto imperio romano, en épocas de Claudio, se llevaba una lista exacta de los comerciantes. Los artesanos y los comerciantes estaban agrupados en asociaciones. La función del estado en la regulación y autorización, de tal forma que el senado era el encargado de autorizar la celebración de mercados periódicos en posesiones particulares. Durante el imperio romano ya se practicaba la venta de acciones y la concesión para explotar minas y canteras. El grado de evolución industrial estaba así: la industria familiar, la ejercida por el artesano y la manufactura. En Atenas habían talleres en los que trabajaban de 15 a 20 obreros (Hoy pudieran ser consideradas pequeña empresa). En las minas se llegaron a emplear hasta mil trabajadores (hoy pudieran ser considerada gran empresa), esto más visible en el imperio romano.

Los esclavos en roma que en un momento eran libres, organizaron revueltas en contra del esclavista y se volvieron improductivos para los intereses de la gran hacienda. Aunado a esto, la escases de esclavos, llevo a los esclavista ha idear otras formas de hacer productivas sus gran hacienda; mientras tanto, la pequeña hacienda que no estaba basada en el trabajo del esclavo se fue haciendo más productiva. El esclavista movido por estos problemas de improductividad, llevo a cabo la repartición del latifundio en pequeños campos cultivados por el colono. Aquí el esclavo se convierte en colono, produce la tierra y paga al señor dueño de la tierra, una cantidad en dinero o de

productos, surgiendo así la raíz del arrendamiento. Aunque el colono no es libre, sino que esta adscrito a la parcela y puede ser vendido junto con la parcela. Para este momento la adquisición de la tierra se hace por la vía de la compra o por el embargo. Los colonos posteriormente se convirtieron en campesinos siervos. Esto dio paso al modo feudal de la producción. Hasta aquí vemos que el esclavista ha sido el gran poseedor de los medios de producción, ya fuera de la tierra, los instrumentos de producción, de los esclavos de todos en conjunto. Los comerciantes eran poseedores del capital comercial, podían tener en su inventario esclavos, ya que los esclavos también se consideraban mercancía. Los prestamistas que surgieron principalmente de los comerciantes, podían convertir en esclavos a sus deudores que no pagaran los préstamos o apropiarse de los instrumentos de los artesanos o de las tierras de los pequeños productores. De lo que si podemos considerar positivo de la etapa del esclavismo es que en ella florecieron muchas ramas del saber que son la base para muchas empresas que existen en la actualidad, como por ejemplo la industria farmacéutica, la industria de la construcción, y otras.

En la historia de la humanidad han existido pensadores que han hecho aportes al desarrollo económico y que por consiguiente han incidido en el desarrollo de la empresa. Así por ejemplo, Jenofonte, propone la promoción de la actividad turística como forma para obtener ingresos para el estado griego, habla acerca de la necesidad de la paz como condición para mantener e incrementar los ingresos, esto último podría ser la idea que ahora se conoce como clima de negocios. Platón habla también de la división del trabajo y opinaba que esto permitiría hacer mejor las cosas y en menor tiempo. Aristóteles habla del comercio al menudeo como forma de obtener ganancias, menciona los monopolios como un medio fácil de obtener riqueza. Catón, escribió un libro que trataba acerca de la administración de la finca agrícola, en el que incluía asunto de finanzas, venta de la producción y de activos fijos obsoletos. Varrón habla de las ventajas del asalariado sobre el esclavo desde el punto de vista del interés de reducir costos del patrono.

El Feudalismo y la Edad Media

Después del esclavismo se impuso el feudalismo; este se divide en tres etapas: edad baja, edad media y edad alta. El feudalismo heredó el nivel de desarrollo económico generado en esclavismo, y la diversificación productiva es mucho mayor, el señor esclavista pasa a ser el señor feudal, cuando no tuvo la desdicha de caer la ruina económica. El esclavo sigue existiendo pero ya no es la base fundamental de la producción. Surge el campesino siervo quien es el productor directo de la tierra. El comercio y las actividades bancarias continúan su desarrollo. El comercio distribuye productos de lujo a los señores feudales. La mayor fuente de ingreso de los señores feudales es la renta de la tierra, la cual

imponían a los campesinos siervos. En esta época se desarrollan las técnicas de producción agrícola utilizando en gran medida el arado, se fomenta la viticultura y la horticultura, se avanza en la ganadería, la producción de leche y queso, y ya explotaba otras industrias como la panadería.

La diversidad empresarial, en esta época, se ve reflejada en la existencia de mercaderes, prestamistas, empresas de servicios de transporte marítimo, empresas manufactureras que eran talleres dirigidos por maestros dedicados a producir bienes por pedido, y empresas dedicadas a la pesca que hacían uso de pequeños barcos pesqueros. Otras empresas son las dedicadas a producir vino, aceites y textiles, estas son un claro antecedente de la empresa agroindustrial. En esta etapa del desarrollo de estas formas de empresas, se fortalecen relaciones patrono-trabajador remuneradas aunque sigue existiendo el esclavo. Esto se dio principalmente en la rama de la construcción, la molinería y la panadería. Los empresarios estaban organizados; el desarrollo institucional era tal que ya existían gremios que aglutinaban a los artesanos y se desarrollaron las industrias artesanales, como la cerrajería, talabartería, zapatería, etc. Para esta época también surgen algunos gremios de comerciantes para superar algunas dificultades que enfrentaban.

El encadenamiento productivo ha sido un producto natural de las relaciones de intercambio y de las necesidades de las industrias. Así en la antigüedad la industria textil producía tejidos que eran requeridos por los sastres o por los talleres que producían prendas de vestir o para la producción de veleros para embarcaciones; la industria minera producía los metales que necesitaban la orfebrería; la industria de la explotación de los bosques producía madera para los muebles, para las embarcaciones o para la construcción. La industria de la guerra aunque afectaba negativamente la producción agrícola, permitió la expansión territorial, la obtención de esclavos, riqueza y transferencia de conocimiento útil para el desarrollo cultural y económico.

En el siglo XV surgieron los altos hornos¹¹, mientras que entre el siglo VIII y XI se conocieron los molinos hidráulicos y los molinos de viento. Los inventos o descubrimientos en la historia han permitido crear o desarrollar las industrias; por ejemplo, el invento de la brújula mejoró la industria marítima al facilitar la orientación de las embarcaciones. Como es normal esto estimuló la creación de nuevas empresas y la transformación de las existentes. Además de estos inventos la edad media se caracteriza por ser regida en mayor grado por la religión y su pensamiento influyó mucho en el estancamiento de muchas actividades productivas.

¹¹ P. Nikitin, Economía Política, p25

En el feudalismo se consolidan los talleres, la producción destinada para el comercio. Los productores que tenían éxito empleaban a otros campesinos y artesanos; no obstante, por lo general eran los comerciantes los que compraban la producción de los pequeños productores. Estos al consolidar su capital comercial invirtieron en la generación de empresas manufactureras lo cual hizo surgir el capital industrial. Así en el feudalismo se consolida el capital comercial, se fortalece el capital financiero y surge el capital industrial, las relaciones de patrono-trabajador sustituyen poco a poco al colonato y al campesino siervo. La empresa agrícola pasa a ser una productora de insumos, los artesanos mano de obra para los talleres o pequeños productores. En esta situación la tierra y el esclavo ya no es fundamental en la producción, la hacienda no es el único medio de producción, la ganadería y otras industrias se han fortalecido, y el señor feudal ha pasado a ser un capitalista, producto de la renta de la tierra y el sistema feudal dio espacio al sistema capitalista.

El Capitalismo y la Época Contemporánea

En el capitalismo, el capital es lo principal, es el lugar para el capitalista, en donde tiene mayor apogeo la empresa privada aunque existen otras formas de empresas. Las industrias se desarrollan y se crean nueva industria, productos y servicios a partir de los cambios que van surgiendo. En el capitalismo se conocen primeramente la empresa privada, sin reparar mucho en las diferencias de tamaño, sino más bien, por la industria a la que pertenece.

La Revolución Francesa y la Revolución Industrial son dos eventos que dieron el detonante para una nueva forma de organización económica y la nueva visión empresarial. La primera promueve la libre empresa y la segunda transforma los procesos manuales a procesos mecanizados y sistematizados a través de nuevas técnicas de producción. La sustitución de trabajo manual por el trabajo de las maquina permitió que las empresas fueran más competitivas y pudieran crecer. Las revoluciones antes mencionadas fueron seguidas por la revolución informática que creo un nuevo panorama tecnológico para las empresas.

Algo importante de recalcar es que en el apogeo del capitalismo se manifiesta tanta competencia por el acceso a las tecnologías, a los insumos y cubrir los mercados, que hoy día existen diversas manifestaciones de empresas, según tamaño, según el giro del

negocio y según su constitución. Hoy día existen empresas tan pequeñas que se ha idea llamarles microempresas y en el otro extremo están empresas tan grandes que se les llaman transnacionales porque rebasan los límites fronterizos de muchos países. La revolución informática permitió el surgimiento de empresas que son conocidas como empresas virtuales. Sin embargo el acceso a estas tecnologías está limitado para las microempresas y concentrado en empresas de mayor envergadura.

Si bien la empresa ha existido siempre, esta ha tenido diversas manifestaciones, según el nivel de desarrollo de la economía, el avance cultural y las condiciones naturales en donde se encuentra. Estas manifestaciones se han vuelto tan diversas como culturas, países y condiciones existen, sin embargo según la época siguen un patrón de desarrollo determinado y desigual.

2.1.2. La Empresa en El Salvador

La empresa en El Salvador ha experimentado diversas etapas desde antes de la conquista de los pueblos autóctonos. En la cultura tradicional de los pueblos que poblaron la El Salvador antes de la llegada de los españoles, su producción era comunitaria, configurando así una empresa colectiva de la comunidad, la producción era con fines de satisfacer las necesidades de la comunidad, el intercambio generalmente se hacía mediante el trueque en los tingues.

Después del descubrimiento, conquista y colonización, la producción tradicional fue trastornada y se volvió dominada por intereses particulares de los señores conquistadores. La producción se transformó con fines de satisfacer las ambiciones de los señores encomenderos quienes tenían en poder haciendas y otras empresas extractivas. La empresa que predominó en el salvador desde tiempo de la colonia hasta finales de la década de 1980 fue la agrícola. Antes de la independencia toda la actividad empresarial estaba en manos de los españoles bajo el gobierno de la monarquía española. Después de la independencia, los criollos y otros inversionistas europeos tomaron el control político y económico de El Salvador, apoderándose de las principales industrias, primero la producción de añil y después se fue transfiriendo a otros productos como el café, el algodón, la caña de azúcar, entre otros.

La época de crisis social que vivió El Salvador en la década 1970-1992, obligó a muchas empresas a emigrar, produciendo un vacío en el aparato productivo del país. Esta

situación propicio para que aparecieran otras estructuras llamadas microempresas, que más adelante se describirá.

Hoy día en El Salvador existen empresas de diversos, que después de ser un país agroexportador, se ha convertido en un país consumista y orientado al sector servicio. Las empresas las hay de diversos tipos y tamaños; desde empresas publica, privadas y mixtas. En cuanto al tamaño existen empresas tan pequeñas llamadas microempresas y empresas tan grandes que participan en mercados monopolísticos u oligopolísticos, tal es el caso de las empresas que producen cemento. Todas las empresas se desenvuelven en un marco común donde las más grandes tienen grandes ventajas sobre las microempresas. Así en este contexto la empresa en El Salvador es producto de diversas transformaciones.

2.1.3. Surgimiento y Desarrollo de la Microempresa

La microempresa es producto del proceso natural de desarrollo de las estructuras productivas que el ser humano ha creado para producir bienes. Durante mucho tiempo la microempresa ha existido como norma en todos los albores de las nuevas industrias o formas de producción hasta el surgimiento del capitalismo que corta con esta forma natural y permite la creación de grandes empresas mediante la acumulación de grandes capitales a través de las sociedades mercantiles. Aunque la microempresa ha tenido existencia desde hace muchos años, el término se comenzó a utilizar recientemente, desde la década de 1970; a partir de esta época la microempresa ha sido reconocida con carácter propio y se han construido poco a poco un marco institucional especial para ella. La cantidad de microempresas existentes es dinámica atendiendo a las condiciones económicas, así en El Salvador, la cantidad de microempresas han incrementado desde la década de 1970 y tenido mejor desenvolvimiento a pesar de que se haya experimentado una guerra civil en la década de 1980.

2.1.4. Marco Institucional

La microempresa por sus características particulares exige un marco institucional especial, para atender sus necesidades; sin embargo, este marco institucional es todavía deficiente. Desde 1970 se ha avanzado en construir una red de instituciones que brinden apoyo financiero, principalmente con microcréditos y en menor cuantía con servicios de ahorro,

factoraje y otros. En cuanto a los servicios de desarrollo empresarial el marco institucional es todavía más deficiente, es hasta comienzos de la década de 1990 se comenzó a trabajar en esto, como parte de otros proyectos y con carácter complementarios. Un avance significativo, en 1996, fue la creación de una entidad pública para atender la microempresa, esto es la Comisión Nacional de Micro y Pequeña Empresa. En El Salvador fue hasta el año 2000 que se emitió la primera política pública para darle atención a la microempresa. Una deuda que existe hasta la actualidad es la definición y promulgación de una ley especial para el sector de las microempresas.

2.1.5. La Promoción de la Microempresa

La promoción de la microempresa comienza con la iniciativa de organismos internacionales como el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo y otras instituciones afines quienes tomaron paulatinamente un papel de liderazgo en la promoción de la microempresa, con la aportación de fondo para otorgar crédito y donaciones para fortalecer el marco institucional de los países beneficiarios. Este giro de los organismos internacionales, que en otro tiempo no contribuían al sector, comienza a partir de la década 1970 y toma mayor realce en la actualidad. Primeramente comenzó con los servicios financieros y luego se abarco los servicios no financieros. La organización de ONG's y gremios ha contribuido significativamente, ya que las primeras desde 1990 han tomado un papel protagónico en la ejecución de programas y proyectos orientados a la promoción de la microempresa. Las instituciones de microfinanzas son las pioneras en apoyar a las microempresas, sin embargo, en el comienzo de este siglo, la banca privada comenzó ha involucrarse en el mercado microfinanzas.

2.1.6. Esfuerzos Científicos y el Aporte de la Academia Relativo a la Microempresa

Los aportes científicos para conocer la microempresas han sido principalmente con iniciativas de organismos multilaterales o en cooperación con un ente estatal. Un ente que ha aportado a nivel nacional e internacional es FLACSO, que con sus investigaciones ha permitido conocer mejor la microempresa. El BID, la OEA y otros organismos internacionales han aportado financiamiento para hacer investigaciones para censar o caracterizar a la microempresa. A nivel académico el aporte de las universidades y en

especial la Universidad de El Salvador, quien desde hace más de 10 años ha invertido en la investigación relativo a la microempresa, sus aportes han sido variados desde el diseños de programas de atención a la microempresa hasta la resolución de problemas concretos a través de la investigaciones de tesis de sus estudiantes en proceso de grado.

2.2. Historia de los Servicios de Asistencia Técnica (SAT)

Los Servicios de Asistencia Técnica (SAT), es una de las manifestaciones de los Servicios de Desarrollo Empresarial, es uno de los tantos enfoques de promoción de la microempresa. Por tal razón, para comprender historia del SAT hay que revisar las prácticas humanas de asistencia o asesoría en el devenir histórico, descubrir sus raíces. Además es importante entender otras prácticas relacionadas como la cooperación y los Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE), para finalmente concentrarnos en el SAT. Aquí se tratara de dilucidar el desarrollo del SAT siguiendo las pautas mencionadas.

2.2.1. La Asistencia o Asesoría en la Historia de la Humanidad

La asistencia o asesoría esta vinculada al proceso de trasmisión de conocimiento, esto se ha dado desde que el ser humano empezó acumular conocimiento producto de sus experiencias. Las primeras formas de transmisión de conocimiento se dieron en seno de la familia, donde el padre de familia le transfiere sus experiencias a sus herederos. Luego cuando la sociedad se hizo más compleja y se instauraron los estados; los monarcas en los imperios antiguos, tenían a su disposición consejeros que les orientaban en la toma de decisiones. Desde tiempos antiguos la asistencia o asesoría ha tenido diversas aplicaciones que han llegado hasta nuestros días. En la actualidad la asesoría tiene aplicaciones en el estado, en el trabajo grupal e individual, así tenemos asistencia técnica aplicada a las finanzas, a la administración tributaria, a la educación, y a cuantas ramas de actividad el ser humano experimenta.

2.2.2. La Cooperación Externa

La cooperación externa como se menciona anteriormente y se explicara más adelante, ha jugado un papel importante en el desarrollo de la microempresa. Los cooperantes que en un momento iniciaron esfuerzos dispersos, poco a poco han construido verdaderas

estrategias de intervención a tal grado que se han organizado el Comité de Donantes para el Desarrollo de la Pequeña Empresa; que se encarga de definir y proponer directrices para homogenizar principios que orientan la participación de los donantes, en materia de apoyo a la microempresa. En este comité participan los países desarrollados y entidades multilaterales. Este comité desde 1995 ha concentrado sus esfuerzos en los Servicios de Desarrollo Empresarial. Es así que en la actualidad los cooperantes tienen mejores directrices para apoyar a la microempresa.

2.2.3. Los Servicios de Desarrollo Empresarial

Los Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE) en un principio se denominaban servicios no financieros, luego con el fin de caracterizarlos y definirlos mejor se llegó a denominar SDE. El cambio de nominación significó un paso importante para definir una nomenclatura propia, que les identificara y distinguiera a partir de sus características y no a partir de los servicios financieros. Estos servicios han surgido para apoyar el desarrollo competitivo de la microempresa y para cumplir otros intereses de los donantes. La participación de los donantes ha sido fundamental para el surgimiento y desarrollo de los SDE. Otros términos utilizados para referirse a estos servicios son: Servicios Técnicos, Servicios Complementarios a las microfinanzas, y Capital Humano.

El apoyo de parte de los organismos internacionales para brindar SDE data desde mediados de 1970, sin embargo, durante esta década y comienzo de 1980, la intervención en estos servicios se limitaba a capacitaciones y tecnología. Durante esa época se vieron involucradas algunas entidades que trabajaban directamente con la PyME's.¹² La cuestión de la sostenibilidad de la intervención no fue considerada prioritaria, pues los subsidios con los que se financiaban se consideraban inversión de futuro. Además no se le prestó atención al impacto, la efectividad y a la eficiencia de los proyectos.

La gama de servicios contemplados en los SDE se fue desarrollando para 1980, y pasó a incluir la consultoría, la facilitación del acceso a los mercados, el desarrollo de redes y grupos, la facilitación de información sobre diversos tópicos como equipamiento, tecnología y mercados, y, facilidades de planta y servicios compartidos (hoy conocidos como incubadoras de negocios). El desarrollo de SDE fue paralelo al desarrollo de los servicios financieros, y a medidas que las metodologías de estos últimos han avanzado se ha generado la pauta para considerar que los SDE pueden ser prestados con

¹² Es importante aclarar que en este momento de la historia el término PyME's incluye a la microempresa.

sostenibilidad. Los SDE que nacen con la corriente asistencialista, poco a poco a pasado a la corriente la sostenibilidad, donde los beneficiarios se convierten en clientes, esto implica la recuperación de la inversión. Esto obedece a que los donantes, los países receptores y las organizaciones intermediarias se han interesado en el impacto y la efectividad de costos.

En la década de los noventa (1990-2000), se robusteció la tendencia por desarrollar los mercados de SDE e identificar las mejores prácticas, a partir del estudio de las experiencias que se han tenido en diversos países del mundo, todo con el afán de mejorar la sostenibilidad, el impacto y la eficiencia. Los servicios que en un momento eran totalmente subvencionados pasa a ser cofinanciado, y la intervención directa de las instituciones del estado cedió su puesto al modelo de tres pisos. El modelo de tres pisos que se desarrolla involucra a una entidad pública que es el tercer piso; una entidad ejecutora privada, que puede ser una empresa con o sin fines de lucro, es el segundo piso; las empresas oferentes y clientes que son el primer piso. En este modelo también participan una entidad que cumplen el papel de supervisión y control.

El empuje que ha tenido los SDE ha procurado la diversificación de los servicios para atender a la microempresa. Se han creado nuevas modalidades de servicios como: FALTN DATOS. Los SDE que en un momento se concentraban en la zona urbana ha pasado a cubrir la zona rural y la diversidad de empresas existentes, todo en bajo los lineamiento políticos del estado, y bajo el esquema de libre empresa.

En El Salvador se han experimentado el enfoque asistencialista y el enfoque económico. El primero que con mayor significancia después de los acuerdos de paz, hasta mediados de la década de 1990. Por último los servicios de desarrollo empresarial están en transición buscando convertirse en servicios financiados parcial o totalmente por los usuarios.

2.2.3. Los Servicios de Asistencia Técnica hacia la Microempresa

Los servicios de Asistencia Técnica hacia la microempresa se derivan de técnicas que se han aplicado en otras áreas, principalmente en la gestión pública y en las empresas de mayor tamaño. La asistencia técnica en la vida empresarial se comenzó aplicar en las empresas de gran tamaño que tenían capacidad de pago. Estos servicios tuvieron gran apogeo durante la revolución industrial, con la aplicación de la administración científica en el siglo pasado. Pioneros de la asistencia técnica son Fayol y otros expertos de la administración científica. No obstante que la aplicación de la asistencia técnica para las

empresas tiene gran progreso y data desde hace varias décadas, la aplicación en la microempresa responde a un desarrollo diferente; es decir que la asistencia técnica a la microempresa forma parte de los servicios de desarrollo empresarial, que datan de mediados de la década de 1970. La asistencia técnica experimentada toma la forma de consultoría que busca resolver problemas identificados. La asistencia así, en El Salvador, tiene mayor aplicación a partir comienzos de este siglo, con la ejecución de los programas contemplados en la política sectorial. Este programas tienen más significado, pues antes de esto, la asistencia brindada tenia menor cobertura.

2.2.4. Marco Institucional Relacionado con el SAT

El marco institucional de los servicio de Asistencia Técnica, primeramente se baso en las instituciones que se dedicaban a desarrollar proyectos financiados con cooperación externa, principalmente las ONG's; luego que los servicios de desarrollo empresarial tuvieron mayor preponderancia en 1990, se fue diversificando y especializado las instituciones dedicadas a promover a las microempresas. Así en el primer quinquenio de este siglo surge el Fondo de Asistencia Técnica como una institución que viene a cofinanciar los servicios de asistencia técnica para micros y pequeñas empresas. La red de instituciones involucradas en los servicios de asistencia técnica se organiza en un modelo de tres pisos que involucra un ente estatal, un administrador del proyecto, proveedores privados de servicios, los usuarios y la supervisión privada.

2.2.5. Esfuerzos Científicos y el Aporte de la Academia Relativo al SAT

Los aportes científicos que se han llevado a cabo relativos al servicio de asistencia técnica tiene menor desarrollo que los servicios financieras, sin embargo, en lo tocante al aporte académico a tomado aplicación de trabajos de los estudiantes, en forma de propuestas de solución a problemas que son luego presentados a los beneficiarios para que estos valoren su aplicación.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

CAPITULO III: MARCO TEÓRICO

Este capítulo se subdivide en tres apartados: 1) Planteamiento teórico; 2) Marco Legal; y 3) Marco Conceptual. El primero recoge los enfoques o generalizaciones teóricas sobre los componentes de la investigación; el siguiente recoge el marco jurídico que rige a la microempresa y a los procesos de asistencia técnica, aquí se incluyen las leyes y políticas que el posee El Salvador en la actualidad; y por ultimo el marco conceptual que recoge las definiciones de los términos relevantes dentro de la investigación.

3.1. Planteamientos Teóricos

3.1.1. Generalidades de la microempresa (ME)

La microempresa tiene rasgos generales que la distinguen de los demás tipos de empresas. Primero el surgimiento obedece a condiciones económicas imperantes en el país, es así que las microempresas surgen cuando la economía no tiene la capacidad de absorber los contingentes de mano de obra que tiene dos opciones: emigrar en busca de mejores horizontes fuera del territorio nacional o tratar de establecer algún tipo de negocio por su propia cuenta, lo que normalmente es en el sector comercio¹³. Segundo se caracteriza por escasa exigencia de capital, opera con un nivel bajo o muy bajo de productividad, posee escaso nivel de complejidad, el nivel de calificación del trabajo es bajo, entre otras¹⁴. Su ubicación es mayormente en la zona urbana, aunque existen microempresas rurales, están en su mayoría en condiciones de informalidad. El microempresariado como tal, se caracteriza por estar concentrado en las mujeres, se concentran en el sector comercio, bajo nivel de educación y una proporción significativa de microempresarios son receptores de remesas familiares, que las utilizan para iniciara o

¹³ J. B. Consultores, S. A. de C. V.; CONAMYPE y USAID. *Empleo en las Microempresas, por Actividad Económica y Sector Urbano y Rural*. [Informe Final]. Octubre de 2001. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de < <http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0169.pdf>> Formato PDF. P 23

¹⁴ Romero Rivas, Mirna Edith et al. *Diseño de un Modelo de Capacitación y Asistencia Técnica para las Empresas Afiliadas a la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, filial San Miguel*. Tesis (para optar al grado de licenciatura). San Miguel, El Salvador. Universidad de Oriente. 2003. P 18.

financiar la operación de sus microempresas, en cuanto a la edad es de 44 años en promedio. El entorno en que desenvuelve la microempresa es altamente competitivo, en una economía de bajo crecimiento, una tasa de inflación alta y en algunos rubros no hay acceso para la microempresa ya que hay formaciones oligopolísticas o monopolísticas bien cimentadas. Los problemas principales de la microempresas están relacionados con la baja demanda y con la carencia de recursos. La microempresa dentro de la economía tiene el rol de generadora de empleo, ingresos y de ser eslabón en la cadena productiva. El empleo que genera es de baja productividad y generalmente no proporciona todas las prestaciones de ley.

3.1.2. Definición de la microempresa

En términos sencillos al microempresa es un prototipo de la empresa que normalmente se conoce, con particularidades que la distinguen, como por la capacidad productiva, el capital financiero y humano, estructura, entre otros. La microempresa se define a partir de sus peculiaridades según la óptica de quien haga la definición; muchos esfuerzos han abonado a la definición; así, el Libro Blanco de la Microempresa la define como aquella unidad económica que tiene a lo sumo diez trabajadores y que sus ventas anuales no superan los seis cientos mil colones. Esta definición busca entre otros distinguir la microempresa del concepto de informalidad, ya que muchas veces se tiende a confundir la microempresa con el sector informal. Para evitar esto el libro blanco de la microempresa *entiende por informalidad el limitado acceso a los recursos financieros y técnicos que tienen las unidades económicas de pequeña escala, y la falta de ajuste a las regulaciones que un inadecuado marco normativo les impone*¹⁵. Es así que la microempresa puede ser formal o informal, según el ajuste que tenga a las regulaciones vigentes.

En un afán por comparar la definición que ofrece el Libro Blanco sobre la microempresa; revisaremos otras definiciones al respecto, así PROMICRO 1999, define la microempresa como *las unidades productivas de baja capitalización, que operan bajo riesgo propio en el mercado; por lo general, nacen de la necesidad de sobrevivencia de sus propietarios. En esta definición se incluye a la microempresa, propiamente, y al autoempleo. Específicamente, se entiende por microempresa a las unidades económicas que contratan habitualmente mano de obra asalariada, mientras que autoempleados son aquellos que*

¹⁵ AMPES; BMI; CRS; FOMMI; et al. *Libro Blanco de la Microempresa*. 2^ª edición revisada. El Salvador, Septiembre de 1997. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de < <http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0718.pdf>> Formato PDF. Parte I, p 4.

*trabajan por cuenta propia y no contratan mano de obra*¹⁶. Esta definición se distingue de la anterior por que toma en cuenta otro elemento no considerados por el Libro Blanco y es que considera a la microempresa como una unidad que contrata mano de obra y además la distingue claramente del concepto de autoempleo.

Es muy importante dejar claro que la definición de la microempresa no es única, y que se ajuste a los intereses de quienes elaboran la definición, a esto se refiere con claridad otros autores cuando dicen que *lo que puede conceptualizarse como microempresa en un país o región, puede ser pequeña en otro. Más aún, lo que puede definirse como una pequeña unidad productiva inviable en un caso, puede ser considerada con potencialidades a desarrollar en otro, o directamente no ser posible de asistir por no alcanzar niveles aceptables de funcionamiento*¹⁷. Esto es evidente pues que al citar dos autores distintos defines a la microempresa desde diferente perspectiva. Es fin la microempresa en unidad económica que tiene vida propia en la económica donde se desenvuelve. Para finalizar este apartado citaremos la definición de la microempresa según la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa; *microempresa es toda persona natural o jurídica que opera en el mercado al producir o comercializar bienes o servicios por riesgo propio, a través de una unidad organizativa hasta diez trabajadores, con un nivel de ventas brutas anuales hasta de \$70,000*¹⁸. Esta última, es la definición oficial del Estado de El Salvador.

3.1.3. Clasificación de la microempresa

Una vez establecida la definición de la microempresa es importante conocer su clasificación, aquí también es necesario anotar que los criterios de clasificación son diversos al igual que la definiciones; sin embargo se mostraran algunos de estos. Primero los que usa el Libro Blanco, es decir, el número de trabajadores y el monto de las ventas. El primero se usa para distinguir la microempresa del las empresas de mayor tamaño y el segundo para hacer la segregación interna. En algunos países se usa el nivel de activos

¹⁶ Proyecto Centroamericano de Apoyo a Programas de Microempresa (PROMICRO); Organización Internacional del Trabajo (OIT). *La Microempresa en América Central*. 1999. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de < <http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0672.pdf>> Formato PDF. P 2.

¹⁷ Pérez, Alejandro y Jofre, Italo. *La Microempresa Rural*, Santiago, Enero de 2000. Recuperado el 3 de mayo de 2008 de <<http://www.promer.org/getdoc.php?docid=123>> Formato PDF. P 6.

¹⁸ Góchez, Mercedes del Carmen y Álvarez Basso, Carmen Cristina. *El Camino Recorrido: El Aporte del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (BID) al Microempresa en los Últimos 30 años en El Salvador*. 2007. Recuperado el 13 de marzo de 2008 de <<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1192468>> Formato PDF. P 6.

aunque no es muy generalizado. No obstante para fines de la investigación se toma en cuenta la clasificación más común que la segrega en microempresa de subsistencia, microempresa de acumulación simple y microempresa de acumulación ampliada; de esta clasificación otros han subdividido la microempresa de subsistencia en I y II, atendiendo su nivel de utilidades, así la microempresa de subsistencia nivel I tiene utilidades por debajo del salario mínimo y las del nivel II tienen utilidades mayores al salario mínimo mensual.

La clasificación atendiendo a los criterios antes mencionados sufre modificaciones periódicas, a continuación se presenta al que se ha tenido acceso. *Las Microempresas de subsistencia son aquellas unidades productivas con ventas hasta ₡15,000 mensuales ó ₡180,000 al año. Las Microempresas de acumulación simple son aquellas unidades productivas con ventas de hasta ₡30,000 al mes ó ₡360,000 al año. Las Microempresas de acumulación amplia son aquellas unidades productivas con ventas hasta ₡50,000 al mes ó ₡600,000 al año*¹⁹.

Existen otras clasificaciones atendiendo otros criterios como su ubicación, el nivel de cumplimiento de las regulaciones vigentes, el género del propietario; así la microempresa puede ser rural o urbana, formal o informal, de género masculino o femenino y otros clasifican a la microempresa como moderna o de baja productividad según el nivel de desempeño. Sin embargo, estas clasificaciones tienen utilidad de caracterizar la microempresa según los intereses de los cooperantes o de los programas que hacen la clasificación.

3.1.4. Generalidades de la asistencia técnica

La Asistencia Técnica forma parte de un conjunto de servicios que se ha tomado a bien denominar Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE). Para comprender la asistencia técnica hay que conocer que son estos servicios en conjunto, para ello citamos a Goldmark(1996) que dice por servicios de desarrollo empresarial nos referimos a servicios tales como capacitación, transferencia de tecnología, apoyo en mercadeo, asesoramiento empresarial, tutorías e información destinadas a ayudar a los pequeños y microempresarios a mejorar el desempeño de sus empresas. Los servicios de desarrollo empresarial tradicionalmente se han llamado servicios no financieros, y a veces se ofrecen en conjunto con crédito y otros servicios financieros.²⁰ Esta definición si bien ofrece una orientación sobre lo que son los SDE, no hace alusión expresa de los servicios de asistencia

¹⁹ CONAMYPE. *Características del Sector Microempresarial Salvadoreño 1999*, El Salvador, 2001. Recuperado el 25 de marzo de 2008 de <https://www.bmi.gob.sv/pls/portal/docs/PAGE/BMI_HTMLS/BMI_PULSO_MYPE_IMG/MICROEMPRESAS.PDF> Formato PDF. P 5.

²⁰ Goldmark, Lara. *Servicios de Desarrollo Empresarial: Un Esquema de Análisis*. Documento de Trabajo/BID. Washington, D.C. Diciembre de 1996. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0384.pdf>> Formato PDF. P 1.

técnica, sin embargo estos servicios son considerados como integrantes de los SDE. Para verificar veamos la definición de SDE de Rottenschweiler y Schneider (2004) cuando dice que *los SDE comprenden una gran variedad de productos y servicios, como asistencia técnica, capacitación, diagnóstico, etc., que consisten en la transferencia de tecnología de parte de un agente externo (instituto de capacitación, firma consultora, etc.) hacia la empresa, de forma que les permita mejorar tanto su tecnología de procesos como de productos. Este tipo de servicios se caracterizan por ser de naturaleza intangible*²¹. Esta definición deja claro que la asistencia técnica forma parte de los SDE y además ofrece un elemento nuevo, al considerar agentes externos como los consultores. Dada esta alusión a la consultoría es importante aclarar que algunos autores usan el termino consultoría como la técnica para ofrecer la asistencia técnica y otros definen la consultoría como un servicio de asistencia técnica; así que, es importante comprender esta ambigüedad conceptual para no caer en confusiones innecesarias. (Esto lo aclaremos en el apartado de la definición de la asistencia técnica).

3.1.5. Definición de asistencia técnica

Como se dejó claro la asistencia técnica es un servicio que forma parte una familia llamado Servicios de Desarrollo Empresarial, y como tal tiene características que son propias de los servicios, pero en si, se distingue pues la asistencia técnica es *el servicio que presta una persona u organización especializada, mediante el cual se transfieren conocimientos técnicos con el fin de resolver problemas específicos en un proceso.*²² Esta definición ofrece elementos claros para distinguir este servicio de los demás servicios de desarrollo empresarial; es decir, que este servicio ofrece soluciones para problemas específicos, implica la transferencia de conocimientos técnicos e involucra personal calificado.

Un término que es utilizado con distinción o que se relaciona con la asistencia técnica es la consultoría; éste, algunas veces se distingue como un método para la prestación de asistencia técnica, según Kubr en su obra, *La Consultoría de Empresas: Guía para la profesión*. Mientras otros autores la definen en términos de asistencia técnica, para

²¹ Rottenschweiler, Sergio y Schneider. *Problemas de Información en el Mercado de Servicios de Desarrollo Empresarial para las MIPyMEs*. Serie de Documentos de Trabajo. Numero 1. Diciembre de 2004. Recuperado el 8 de Noviembre de 2008 de <http://www.sicdes.com.ar/publica/sdt/documento_trabajo1.pdf> Formato PDF. P 2.

²² Orozco Paredes, Ezrra Israel. *Homogenización de Términos de Servicios de Desarrollo Empresarial*. Guatemala, Febrero 2003. Recuperado el 2 de Noviembre de 2008 de <<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/empresarios/sde/sdeprint.htm>> Formato htm. Pantalla 7.

muestra veamos lo que dice Goldmark; *Consultorías se refieren a asistencia técnica otorgada por un consultor o equipo de consultores con experiencia empresarial. Ellos llevan a cabo un análisis de diagnóstico de la empresa y recomiendan soluciones para aumentar las ganancias del empresario. Las consultorías a menudo se relacionan a la ejecución de una tarea específica o la toma de una decisión específica, en comparación a la asesoría que es de una naturaleza más general.*²³ Se debe notar que los autores no se ponen de acuerdo sobre la distinción entre asistencia técnica y consultoría por tanto debemos usar estos términos indistintamente para los objetivos de la presente investigación; por que si examinamos las definiciones antes mencionadas tienen elementos que las hacen equivalentes. Para terminar este apartado y dejar claro que el término consultoría y asistencia técnica, citaremos una porción de la definición de asistencia técnica individual que usa el Ministerio de Economía de El Salvador, así la define diciendo que *es la consultoría que se realiza en una empresa en una área específica y cuyo propósito es mejorar el desempeño de la empresa sobre la base del diagnóstico realizado...*²⁴ Todo esto nos lleva a ver que asistencia técnica o consultoría son términos que suelen usarse indistintamente. Para cerrar este apartado es importante notar que todas las definiciones muestran que este servicio tiene como fin, mejorar o desarrollar competitivamente la empresa.

3.1.5. La asistencia técnica hacia la microempresa

Una de las estrategias concebidas para impulsar el desarrollo de la microempresa es la prestación de servicios de asistencia técnica; sin embargo, uno de los problemas que enfrentan los microempresarios en general, es la falta de capacitación y asistencia técnica. Este problema se agudiza cuando se trata de mujeres microempresarias, pues el acceso a los servicios de asistencia técnica ha sido más restringido para las microempresarias. Esto se agrava con el poco interés que muestran los microempresarios pues la asistencia técnica implica mayor inversión que para otros servicios, sus beneficios son a largo plazo y *los microempresarios no logran asociar como la capacitación o la asistencia técnica puede influir sobre lo que ellos consideran su principal problema: baja demanda.*²⁵

La asistencia técnica para algunos autores, (PROMICRO/OIT, 1999), es preferible que se oriente a las microempresas con potencial de crecimiento, esto es, las microempresas de comulación simple o la de acumulación ampliada. No obstante la necesidad de asistencia técnica se visualiza en todas las microempresas, así *la microempresa rural requiere apoyos*

²³ Goldmark, Lara. *Servicios de Desarrollo Empresarial: Un Esquema de Análisis*. Documento de Trabajo/BID. Washington, D.C. Diciembre de 1996. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de < <http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0384.pdf>> Formato PDF. P 6.

²⁴ MINEC/CONAMYPE/FAT. *Manual de Instrucciones Operativas del FAT Líneas Operativas Individual y Colectiva*. El Salvador, 2005. P 3.

²⁵ Briones, Carlos. *Estudio de Evolución del Sector Microempresarial Salvadoreño 1999-2001*. El Salvador, 2004. Recuperado el 25 de marzo de 2008 de < <http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0240.pdf>> Formato PDF. P 164.

de asistencia técnica de tipo puntual individualizado igualmente en las áreas empresarial, técnica y comercial. En la primera se requiere para mejorar la gestión administrativa y empresarial de las empresas. En el área técnica, para que la microempresa logre la incorporación de tecnología sostenible adecuada a la realidad en los procesos productivos. Y en lo comercial, para mejorar los procesos de comercialización introduciendo procedimientos adecuados de control de calidad, embalaje y presentación de productos, y para brindar apoyo eficaz en la articulación de redes que permitan alcanzar volúmenes comercializables tanto a nivel de insumos como de productos.²⁶ Se esperaría que la microempresa del área urbana presente similares necesidades, según la actividad a la que se dedica.

La asistencia técnica hacia la microempresa significa un reto especial para quienes intervienen en este sector, dado que estas no cuentan con los recursos de la gran empresa, al mismo tiempo, enfrenta similares problemas, y otros que le son propios. Por otro lado, no es fácil asistir a un microempresario que adolece de un deficiente nivel educativo. Todo lo anterior exige que los consultores de las microempresas tengan conocimientos especiales, como la habilidad de comunicarse utilizando un lenguaje libre de jergas, la empatía para identificarse con el microempresario y deben contar con información actualizada sobre la caracterización y las tendencias del sector. Para facilitar la asistencia técnica hacia la microempresa se debe optar por consultorías de costos accesibles al sector y acceder a esta en colectividad o con el apoyo de subvenciones.

La asistencia técnica como se ha dicho, tiene diversas aplicaciones entre ellas se mencionan las siguientes:

- 1- Fortalecimiento Institucional;
- 2- Adopción de Tecnología;
- 3- Formación Empresarial;
- 4- Preparación de Planes de Negocio;
- 5- Formalización;
- 6- Acceso a nuevos Mercados;
- 7- Desarrollo de Nuevos Productos o Servicios;
- 8- Desarrollo de Capacidades;
- 9- Desarrollo de Canales de Distribución;

²⁶ Parra Escobar, Ernesto. *El Impacto de la Microempresa Rural en la Economía Latinoamericana*, Bogotá, Agosto de 2000. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de < <http://www.promer.org/getdoc.php?docid=124> > Formato PDF. P 32.

- 10- Mejoramiento del Desempeño;
- 11- Expansión Productiva;
- 12- Mejoramiento de Procesos;
- 13- Asociatividad y Gremialización;
- 14- Investigación;
- 15- Formulación de Proyectos;
- 16- Diseño Organizacional;
- 17- Gestión de la Cadena Productiva;
- 18- Otros.

Todas estas aplicaciones tienen matices diferentes dependiendo de la entidad donde se desarrollen.

3.1.6. El proceso de la consultoría

El proceso de la consultoría según Milan Kubr, sigue cinco etapas: 1) Iniciación; 2) Diagnóstico; 3) La Planificación de medidas; 4) Aplicación y 5) Terminación. En la *Iniciación el consultor comienza a trabajar con el cliente... incluye sus primeros contactos, las primeras conversaciones acerca de lo que el cliente desearía lograr y modificar en su organización y de qué manera el consultor podría prestarle ayuda, la aclaración de sus papeles respectivos, la preparación de un plan de tareas basado en un análisis preliminar del problema y la negociación y concertación de un contrato de consultoría*²⁷. Es una etapa introductoria que permite iniciar el vínculo entre el consulto y el cliente. El Diagnóstico es *la segunda fase del proceso de consultoría... Su objetivo es examinar el problema que afronta y los objetivos que trata de alcanzar el cliente de manera detallada y a fondo, poniendo al descubierto los factores y las fuerzas que ocasionan el problema e influyen en él, y preparar toda la información necesaria para decidir cómo se ha de orientar el trabajo encaminado a la solución del problema...*²⁸ Durante el diagnóstico el consultor y el cliente cooperan para determinar el tipo de cambio que se necesita, establecer de manera

²⁷ Kubr, Milan; et al. *La Consultoría de Empresas: Guía para la profesión*, 3 ed. México: LIMUSA-NORUEGA EDITORES, 2002. PP 20,25

²⁸ Ídem, P 187

*pormenorizada los objetivos que se han de alcanzar con el cometido y evaluar el rendimiento, los recursos, las necesidades y las perspectivas del cliente.*²⁹ Esta etapa es crítica para el éxito de la consultoría, ya que aquí es donde se pone el cimiento para todo el servicio de asistencia técnica.

La planificación de las medidas implica la elaboración de un plan de acción, esta *fase tiene por objeto hallar la solución del problema. Abarca el estudio de las diversas soluciones, la evaluación de las opciones, la elaboración de un plan para introducir cambios y la presentación de propuestas al cliente para que éste adopte la decisión... Un aspecto importante del plan de acción consiste en elaborar una estrategia y táctica par la introducción de los cambios, en particular para abordar problemas humanos que se pueden prever, superar cualquier resistencia al cambio y captar apoyos para efectuarlo.*³⁰ Esta planificación como es de esperar debe ser congruente con el problema identificado en el diagnóstico, involucra la creatividad del consultor y la participación del cliente. Ahora bien, la planificación no basta, después se debe pasar a la etapa de la aplicación, es decir, la puesta en práctica de la solución. *La puesta en práctica, que es la cuarta fase de la consultoría, constituye una prueba definitiva con respecto a la pertinencia y viabilidad de las propuestas elaboradas por el consultor en colaboración con su cliente.*³¹ Si no se llega a la aplicación de las propuestas se puede decir que el proceso de consultoría no ha sido terminado y que ha significado un desperdicio de recursos. Para finalizar este apartado se hace referencia a la quinta etapa que es la de terminación, esta fase *incluye varias actividades... El desempeño del consultor durante el cometido, el enfoque adoptado, los cambios introducidos y los resultados logrados tendrán que ser evaluados por el cliente y por la organización de consultoría. Se presentan y examinan los informes finales...*³² En esta etapa se hace la función de retroalimentación del proceso pues en esta se hace la evaluación de los resultados. Cabe aclarar que este proceso es un modelo teórico que puede ser modificado a conveniencia de quien administra o financia el proceso.

3.1.9. Clasificación de los servicios de asistencia técnica

La asistencia técnica puede adoptar diversas clasificaciones atendiendo criterios diferentes, Así:

²⁹ Ídem, P26

³⁰ Kubr, Milan; et al. *La Consultoría de Empresas: Guía para la profesión*, 3 ed. México: LIMUSA-NORUEGA EDITORES, 2002. PP 20,25

³¹ Ídem, P 27

³² Ibídem

- 1- Según su enfoque puede ser estratégica o puntual. Es puntual cuando atiende una necesidad concreta sin considerar los demás problemas que afectan a la empresa. Es estratégica cuando se enmarca en una acción a largo plazo considerando los demás elementos de la empresa como un todo.
- 2- Por su importancia en la intervención puede ser de importancia central o de importancia accesoria. Es de importancia central cuando el apoyo brindado se concentra en la asistencia técnica en si, y es accesoria cuando es sólo un complemento a un proyecto distinto.
- 3- Por la actividad a la que se orienta puede ser, asistencia técnica en turismo, Exportaciones, Agropecuaria, Alimentos, y otras.
- 4- Por el tipo de financiamiento puede ser autofinanciada, cofinanciada o subvencionada.
- 5- Por el nivel de conocimiento que involucra, puede ser General o Especializada.
- 6- Por el número de clientes participantes, puede ser individual o grupal.
- 7- Según su contenido se clasifica en, Financiera, Mercadeo, Gestión de la Producción, Gestión de Recursos Humanos.

3.1.10. El desarrollo competitivo de la microempresa

El desarrollo esta estrictamente vinculado a los proceso de cambio, el desarrollo competitivo también involucra cambios, así que llevan a la empresa a mejorar sus condiciones. La competitividad es *la capacidad de una persona, organización o país, para mantener sistemáticamente ventajas comparativas y/o competitivas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.*³³ Las ventajas comparativas a que alude la definición anterior implica *los recursos, atributos y otras características de los que dispone una persona, organización o país y que le permiten obtener un grado mayor de productividad que sus competidores.* Mientras las ventajas competitivas esta más relacionado con la actitud que tienen los compradores frente a la oferta de la empres, así ventaja competitiva es aquella *condición favorable que obtienen las empresas al realizar actividades de manera más eficiente que sus*

³³ Orozco Paredes, Ezrra Israel. *Homogenización de Términos de Servicios de Desarrollo Empresarial.* Guatemala, Febrero 2003. Recuperado el 2 de Noviembre de 2008 de <<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/empresarios/sde/sdeprint.htm>> Formato htm.

*competidores lo que se refleja en un costo inferior; o realizarlas de una forma peculiar que les permite crear un mayor valor para los compradores y obtener un sobreprecio. El valor se mide por el precio que los compradores están dispuestos a pagar.*³⁴ Estas definiciones permiten entender que una empresa es más competitiva entre más ventajas acumule, así la asistencia técnica debe orientarse a reducir las desventajas competitivas de la microempresa y a la creación de ventajas competitivas para lograr el desarrollo competitivo de éstas. Por último cabe dilucidar lo que es la productividad y la eficiencia, pues son conceptos relacionados estrechamente con la competitividad. La productividad es el *indicativo del uso y aprovechamiento que se obtiene de cada factor de producción...*³⁵ Los factores son la mano de obra y los materiales. La eficiencia se refiere a la *medida del grado en que una actividad alcanza sus objetivos, optimizando el uso de los recursos disponibles.*³⁶ La eficiencia de una microempresa debe ser mayor que la que obtiene la competencia para que esta produzca ventajas competitivas, que le permitan así ser competitiva.

3.1.11. Mecanismos de Evaluación y Control

La asistencia técnica implica la inversión de recursos, eso obliga a que se evalúen los resultados y constatar si se lograron los objetivos previstos. La evaluación ofrece la retroalimentación tanto para el consultor como para los demás involucrados en el servicio de asistencia técnica. La evaluación, según Kubr, *es una parte esencial de la fase de terminación en cualquier proceso de consultoría.*³⁷ Aunque, como sigue diciendo el mismo autor, *muchos cometidos no se evalúan nunca, o su evaluación es superficial y de interés marginal...la evaluación puede ser la parte más delicada de la relación consultor-cliente y quizá sea más cómodo evitarla, en particular si el cliente no esta muy satisfecho con el desempeño del consultor... ...la evaluación más sencilla requiere tiempo y dinero, y el cliente puede considerar que ese dinero se debe ahorrar debido a que no se utiliza para crear nada nuevo.*³⁸ Con todo esto se puede ver que la evaluación es importante pero también implica inversión y la superación obstáculos. En la evaluación debe intervenir

³⁴ *Ibidem*

³⁵ Orozco Paredes, Ezra Israel. *Homogenización de Términos de Servicios de Desarrollo Empresarial*. Guatemala, Febrero 2003. Recuperado el 2 de Noviembre de 2008 de <<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/empresarios/sde/sdeprint.htm>> Formato htm.

³⁶ *Ibidem*

³⁷ Kubr, Milan; et al. *La Consultoría de Empresas: Guía para la profesión*, 3 ed. México: LIMUSA-NORUEGA EDITORES, 2002. P 268

³⁸ *Ibidem*

tanto el cliente como el consultor y debe enfocarse en identificar los beneficios que ha producido el servicio de asistencia técnica. Según el interés de la evaluación puede incluir el diseño del cometido, la cantidad y calidad de los insumos, la modalidad utilizada en la consultoría, y, la gestión del cometido por el consultor y el cliente. Los mecanismos más comunes para evaluar y controlar los procesos de consultoría son los informes y la supervisión.

3.2. Marco Legal

3.2.1. Estado actual de la legislación aplicable

En El Salvador actualmente se carece de una legislación específica para la microempresa, la legislación apenas hace referencia a conceptos relativos a la pequeña empresa. Esta situación hace que la microempresa este siendo regulado a partir de leyes y disposiciones concebidas para las actividades empresariales a nivel general, sin considerar las particularidades de la microempresa. Como consecuencia de esto, la microempresa esta en condiciones de desventaja frente al marco jurídico vigente pues esta diseñado primordialmente para la realidad de las empresas de mayor envergadura. La aplicación de la legislación se hace de manera parcial, pues la microempresa se encuentra en dificultades para cumplirla o es incapaz de cumplirla. Todo el marco jurídico aplicable a la empresa, como la legislación mercantil, tributaria, laboral, la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Publica, los reglamentos del seguro social, disposiciones del saneamiento del ministerio de salud y otros, son diseñadas sin considerar las condiciones de la microempresa; lo cual, pone en vulnerabilidad a la microempresa, pues esta al no poder cumplir las regulaciones contempladas en el marco jurídico se cataloga como sector informal y a su vez se le limitan las oportunidades de desarrollo.

3.2.2. Leyes aplicables a nivel general a la microempresa

La aplicación de la legislación existente se hace con grandes deficiencias, pese a esto, existen algunos marco jurídico que se aplican o debería aplicarse de manera general; entre estos tenemos: La Constitución de la República de El Salvador, la Ley de Impuesto a

la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, La Ley de Impuesto sobre la Renta, El Código Tributario, El Código de Trabajo, El Código de Comercio, El Código Municipal, El Código Penal, entre otras. Cada uno de los instrumentos legales antes mencionados tiene su ámbito de aplicación y los respectivos mecanismos institucionales para la aplicación.

La Constitución de la República por su lado, dice en el artículo 115 que *el comercio, la industria y la prestación de servicios en pequeño son patrimonio de los salvadoreños por nacimiento y de los centroamericanos naturales. Su protección, fomento y desarrollo serán objeto de una ley.*³⁹ Es en esta disposición donde encontramos una referencia clara de lo que se relaciona con la mype y el legislador constitucional prevé la promulgación de una ley especial para la protección, fomento y desarrollo de esta; sin embargo, después de más de veinticinco años esta ley no existe y no se conoce un mecanismo para controlar que sólo los salvadoreños y los centroamericanos puedan explotar el comercio, la industria y la prestación de servicios en pequeño. La constitución de la república hace alusión a lo que se le conoce como microempresa rural agrícola, así en el artículo 116. Dice que *el Estado fomentará el desarrollo de la pequeña propiedad rural. Facilitará al pequeño productor asistencia técnica, créditos y otros medios necesarios para la adquisición y el mejor aprovechamiento de sus tierras.* La Constitución también establece las regulaciones generales relativas a las relaciones laborales dentro de la empresa, aunque no reconoce las especificidades de la microempresa, y no comprende que muchas microempresas son lo que se conoce como autoempleo.

Los demás cuerpos normativos antes mencionados tienen como se dijo un ámbito concreto aplicación a las actividades de la empresa sin discriminar su tamaño. La Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, La Ley de Impuesto sobre la Renta, y El Código Tributario, establecen las regulaciones referentes a las obligaciones tributarias de la empresa; estas representan un verdadero reto para las microempresas, pues genera mayores costos de funcionamiento y aumenta la burocracia dentro de cualquier empresa, lo cual, difícilmente puede costear con solvencia la microempresa. Por otro lado, el Código de Trabajo establece las regulaciones que debe cumplir toda empresa que contrata personal para su servicio, dichas regulaciones generalmente no se cumplen dentro de las microempresas, debido a que estas no cuentan con los recursos suficientes para ofrecer las prestaciones de ley. El Código de Comercio establece las reglas generales para la actividad mercantil, el registro de comercio y otras disposiciones relacionadas; de allí que éste es aplicado a las microempresas sin considerar las peculiaridades del sector cuando los microempresarios

³⁹ D.C. Nº 38, del 15 de diciembre de 1983. *Constitución de la República de El Salvador*. Publicado en el D.O. Nº 234, Tomo Nº 281, del 16 de diciembre de 1983. Disponible en <
<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/305364d9d949871586256d48006fa206/7c9c3e6418fb38fa06256d02005a3dcc?OpenDocument>>

deciden formalizar su negocio. El Código Municipal establece las regulaciones generales en la relación a la competencia de las alcaldías de la localidad donde se ubica el negocio, para exigirle a éste, el pago de impuesto. El Código Penal se aplica cuando las microempresas realizan actividades ilícitas dentro de sus actividades empresariales, un claro ejemplo se da cuando se dedican a la venta de “discos piratas”.

3.2.3. El proceso de legalización de una microempresa

El proceso de legalización de una microempresa, es lo que se conoce como formalización de la empresa. Este es un requisito para que una empresa funciones de conformidad a la legislación vigente. En El Salvador, las empresas deben cumplir obligaciones que son de tipo tributaria, laboral, mercantil, municipal, y estadística. Estas obligaciones exigen trámites en diversas dependencias del estado; pero hoy día existen centros regionales denominadas caja única donde se facilitan los trámites de formalización de una microempresa.

Los trámites básicos que una microempresa debe cumplir para formalizar su actividad son la obtención del Número de Identificación Tributaria (NIT), Inscripción al registro de contribuyentes al Impuesto al Valor Agregado (IVA), Registro patronal con la obtención del Número de Identificación Patronal (NIP), Inscribirse en el Registro de Centros de Trabajo del Ministerio de Trabajo y la Matricula de la Empresa y el Establecimiento en el Registro de Comercio. Además de estos trámites se debe inscribir el negocio en la alcaldía de la localidad donde esta ubicado el negocio. Por ultimo cabe aclarar que según la actividad específica a la que se dedica la microempresa algunas veces debe inscribirse en registros especiales para gozar de incentivos que el estado otorga, es el caso de las empresas dedicadas al turismo.

3.2.4. La contratación de servicios y las leyes aplicables

Existen diversas leyes que son aplicables a la contratación de servicio, según la naturaleza de los mismos. Pero existen leyes aplicables a todo tipo de servicio. Las leyes aplicables son la Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y El Código Tributario. Pero cuando el pago se hace en concepto de honorarios se aplica también La Ley de Impuesto sobre la Renta, el Código Civil para la elaboración y formalización de los contratos, las disposiciones pertinentes del Código de Comercio.

Cuando el servicio es subvencionado y contratado por una entidad estatal se debe aplicar las disposiciones de la Ley de Adquisición y Contrataciones de la Administración Pública; esto es el caso cuando los servicios son recibidos por la microempresa pero mediante la contratación y financiamiento de una entidad estatal, mediante un modelo intervencionista del Estado.

3.2.5. Leyes aplicables por la actividad que desarrolla la microempresa

En este apartado sólo se pretende exponer que según la actividad a la que se dedique, así hay diversas disposiciones aplicables. Una microempresa dedicada a la venta de alimentos debe regirse por las disposiciones que emanan del ministerio de salud. Las microempresas dedicadas a las actividades turísticas deben seguir las disposiciones emanadas del ministerio de turismo y cumplir con las normas contenidas en la Ley de Turismo. Por otro lado las microempresas dedicadas al transporte deben seguir los lineamientos y disposiciones que emanan del vice ministerio de Transporte.

3.2.6. Regulaciones aplicables a los servicios de asistencia técnica

Los servicios de Asistencia además de regularse por las disposiciones aplicables a todos los servicios, se debe considerar los requerimientos establecidos en el contrato específico en virtud del cual las partes convienen, por un lado el cliente y por otro lado el consultor, para determinar las condiciones del servicio, en cuanto a plazos, calidad y otros. Las normas establecidas por el ente que subvenciona el servicio o lo cofinancia también se debe tomar en cuenta, para el caso de los servicios de Asistencia Técnica que se han brindado en el marco del Fondo de Asistencia Técnica (FAT), se debe seguir los lineamientos contenidos en los manuales, emitidos por éste, estos manuales contienen aspectos conceptuales, el régimen de funcionamiento y las disposiciones sancionatorias por el incumplimiento. Los manuales referidos son: 1) Manual de Consultores del Fondo de Asistencia Técnica-FAT; 2) Manual del FAT Integral; 3) Manual de Instrucciones Operativas del FAT Línea Operativa Asociativa; y, 4) Manual de Instrucciones Operativas del FAT Líneas Operativas Individual y Colectiva.

3.2.7. Política relativa a la microempresa y al servicio de asistencia técnica

La política que se ha estado aplicando al sector microempresa se titula: *El Salvador, Generando Riqueza desde la Base: Política y Estrategia para la Competitividad Sostenible de las MIPYMEs*; contempla un apartado dedicado especialmente para la asistencia técnica hacia la microempresa. Según esta política la Asistencia Técnica se considera un elemento del Sistema de Desarrollo Competitivo de la MIPYMEs. Dentro de la política se crea lo que se conoce como Fondo de Asistencia Técnica (FAT), un organismo que administra los recursos para el cofinanciamiento de servicios de asistencia técnica dirigido hacia la micro, pequeña y mediana empresa. El Cofinanciamiento para la contratación de servicios de asistencia técnica es el 80 % sobre el monto que cuesta el servicio, el 20 % es el aporte que debe hacer el microempresario que recibe el servicio. En el marco de esta política entre los temas que se financia están: Tecnología de la información y Comunicación, Administración General, Recursos Humanos, Finanzas, Producción, Comercialización, Gestión Ambiental, entre otros. El tema específico en que se desarrolla la asistencia técnica depende de los resultados del diagnóstico de la empresa.

3.3. Marco Conceptual

En este apartado se presentan las definiciones de los conceptos básicos, a fin de que no se de lugar a confusión acerca del significado de los términos utilizados durante el estudio.

Asistencia Técnica: Conjunto de actividades intencionadas y planificadas, brindadas por un tercero, para mejorar los niveles de organización, gestión, producción, calidad, productividad y comercialización de las empresas.⁴⁰

Capacitación: Proceso formativo aplicado de manera sistemática y organizada, con el fin de ampliar conocimientos, desarrollar destrezas y habilidades, y modificar actitudes.⁴¹

Cliente: Adquiriente de un proceso, bien o servicio. No es "Beneficiario", ya que este último tiene un enfoque de paternalismo/asistencialismo.⁴²

⁴⁰ INSAFORP. *Terminología para la Formación Profesional en El Salvador*. Antiguo Cuscatlán, El Salvador, Octubre de 2002. Recuperado el 25 de marzo de 2008 de <<http://www.registroproveedores.org/terminologia.pdf>> Formato PDF. P 12

⁴¹ Orozco Paredes, Ezra Israel. *Homogenización de Términos de Servicios de Desarrollo Empresarial*. Guatemala, Febrero 2003. Recuperado el 2 de Noviembre de 2008 de <<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/empresarios/sde/sdeprint.htm>> Formato htm.

Competitividad: Capacidad de una persona, organización o país, para mantener sistemáticamente ventajas comparativas y/o competitivas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.⁴³

Consultor: Persona capacitada que brinda sus servicios para dar apoyo a una persona u organización en la identificación de problemas y sus posibles soluciones.⁴⁴

Control de Calidad: Técnicas y actividades de carácter operativo que tienen por objeto controlar un proceso y eliminar las causas de funcionamiento no satisfactorios en todas las fases del ciclo de la calidad con el fin de obtener la mejor eficacia económica.⁴⁵

Diagnostico: Es la primera fase del proceso de consultoría... Su objetivo es examinar el problema que afronta y los objetivos que trata de alcanzar el cliente de manera detallada y a fondo, poniendo al descubierto los factores y las fuerzas que ocasionan el problema e influyen en él, y preparar toda la información necesaria para decidir cómo se ha de orientar el trabajo encaminado a la solución del problema.⁴⁶

Microempresa: es toda persona natural o jurídica que opera en el mercado al producir o comercializar bienes o servicios por riesgo propio, a través de una unidad organizativa hasta diez trabajadores, con un nivel de ventas brutas anuales hasta de \$70,000.⁴⁷

Proceso: Conjunto de recursos y actividades relacionados entre sí que transforman elementos entrantes en elementos que salen. Estos recursos pueden incluir el personal, las finanzas, las instalaciones, los equipamientos, las técnicas y los métodos.⁴⁸

⁴² *Ibidem.*

⁴³ *Ibidem.*

⁴⁴ *Ibidem.*

⁴⁵ INSAFORP. *Terminología para la Formación Profesional en El Salvador*. Antiguo Cuscatlán, El Salvador, Octubre de 2002. Recuperado el 25 de marzo de 2008 de <<http://www.registroproveedores.org/terminologia.pdf>> Formato PDF. P 86.

⁴⁶ Kubr, Milan; et al. *La Consultoría de Empresas: Guía para la profesión*, 3 ed. México: LIMUSA-NORUEGA EDITORES, 2002. P187.

⁴⁷ Góchez, Mercedes del Carmen y Álvarez Basso, Carmen Cristina. *El Camino Recorrido: El Aporte del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (BID) al Microempresa en los Últimos 30 años en El Salvador*. 2007. Recuperado el 13 de marzo de 2008 de <<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1192468>> Formato PDF. P 6.

⁴⁸ Orozco Paredes, Ezra Israel. *Homogenización de Términos de Servicios de Desarrollo Empresarial*. Guatemala, Febrero 2003. Recuperado el 2 de Noviembre de 2008 de <<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/empresarios/sde/sdeprint.htm>> Formato htm.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presenta los resultados de las entrevistas realizadas a los microempresarios. Esta información se presentará en dos bloques: 1) Presentación del análisis de los datos; y 2) Conclusiones de la investigación.

5.1. Presentación del análisis de los datos

1- ¿Desde cuando tiene conocimiento de la existencia del servicio de Asistencia Técnica?

Objetivo: Saber desde cuando los microempresarios tienen conocimiento del servicio de asistencia técnica

Cuadro 1
Conocimiento del Servicio de Asistencia Técnica

Año en el que conoció el servicio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Desde 1992	2	12,5 %
Desde 1994	1	6,25 %
Desde 1997	1	6,25 %
Desde 1999	1	6,25 %
Desde 2003	1	6,25 %
Desde 2004	1	6,25 %
Desde 2005	2	12,5 %
Desde 2007	5	31,25 %
Desde 2008	2	12,5 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

Según la información aportada más de 40 % de los entrevistados conoció el servicio de asistencia técnica entre el año de 2007 y 2008; mientras un 12,5 % lo conocieron a partir de 1992, como lo dijeron *después de los acuerdos de paz*; aunque las experiencia que tuvieron en esa época no fuera asistencia técnica empresarial sino sobre otras actividades productivas. Los microempresarios reconocieron que gracias a la intervención de ONG's - como ADEL Morazán, Asociaciones de Ganaderos de la zona, Organizaciones comunales-, y otras instituciones del Estado pudieron conocer la existencia del servicio de asistencia técnica. Tal parece que las ONG's que surgieron después de los acuerdos han contribuido a dar conocer este servicio de asistencia técnica, y es así como más del 55 % de los microempresarios para el año de 2005 ya conocían el servicio de asistencia técnica.

2- ¿Cuántas veces ha demandado el servicio de Asistencia Técnica?

Objetivo: Conocer el número de veces que los microempresarios han demandado el servicio de asistencia técnica.

Cuadro 2
Demanda del Servicio de Asistencia Técnica

Numero Veces	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Una vez	8	50 %
Dos veces	2	12,5 %
Tres veces	4	25 %
Cuatro veces	1	6,25 %
Diez veces	1	6,25 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

El servicio de asistencia técnica ha sido demandado para el 50% de los microempresarios tan sólo una vez hasta la fecha. Mientras un 12,5 % de estos, han demandado el servicio al menos dos veces, otro 25 % de los entrevistados afirma que han demandado el servicio

tres veces y tan sólo un 12,5 % han demandado el servicio de por más de tres veces hasta la fecha de la entrevista. Esto quiere decir que los microempresarios pese a tener conocimiento del servicio no lo han demandado con mucha frecuencia, esto puede deberse a que el servicio de asistencia técnica tiene altos costos. Los microempresarios dijeron que las veces que han demandado el servicio ha sido subvencionado por proyectos de cooperación de fundaciones o instituciones del estado y sólo un microempresario afirmó haber contratado el servicio por cuenta propia después de haber recibido el servicio cofinanciado por el Fondo de Asistencia Técnica.

3- ¿Como le resulto el proceso de contratación del servicio de Asistencia Técnica?

Objetivo: Conocer como evalúan los microempresarios el proceso de contratación del servicio de asistencia técnica.

Cuadro 3
Evaluación del Proceso de Contratación del
Servicio de Asistencia Técnica

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Fácil y Rápido	12	75%
Difícil y tedioso	4	25 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

Para los microempresarios el proceso de contratación del servicio de asistencia técnica fue fácil y rápido, ya que un 75 % de los entrevistados así lo afirmaron; mientras un 25 % de estos, dijo que le había resultado difícil y tedioso. Los que dijeron les había resultado difícil y tedioso, comentaron que tuvieron que enviar varias solicitudes para recibir el servicio y que tuvieron que esperar un buen tiempo para ser atendidos. Pese a estas dificultades que enfrentaron para la contratación del servicio, si pudieron contratar el servicio. Así que la burocracia en el proceso de contratación no impidió tener acceso al servicio de asistencia técnica.

4- ¿El servicio de asistencia técnica lo recibió de forma oportuna según su necesidad?

Objetivo: Saber si el servicio de asistencia técnica fue diseñado de forma oportuna según las necesidades de los microempresarios.

Cuadro 4
Evaluación del Diseño de la Asistencia
Técnica

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	15	93,75 %
No	1	6,25%
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

Los microempresarios que recibieron la asistencia técnica, dicen que el servicio lo recibieron de forma oportuna según la necesidad que tenían; es así que un 93,75 % de los entrevistados dijeron que si habían recibido el servicio de esta forma y sólo un 6,25 % dijo que lo contrario. Esto da cuenta de que el diseño del servicio de asistencia técnica fue hecho de manera adecuada, ya que se enfocó en las necesidades de los clientes y una vez contratado fue suministrado de forma oportuna.

5- ¿En que medida le ha sido posible aplicar las medidas planteadas en la asistencia técnica?

Objetivo: Conocer en que medida ha sido posible aplicar las proposiciones hechas en la asistencia técnica.

Cuadro 5
Evaluación del Nivel de Aplicación de las
Proposiciones de la Asistencia Técnica

Nivel de aplicación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En su totalidad	2	12,5 %
En un 33 %	1	6,25 %
En un 50 %	5	31,25%
En un 70 %	5	31,25 %
En un 75 %	1	6,25 %
En un 80 %	1	6,25 %
No las ha aplicado	1	6,25 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

La mayoría de los microempresarios reportaron que habían aplicado las proposiciones que se les hizo durante la asistencia técnica en mayor o menor grado. Un 12,5 % dijo que habían aplicado todas las medidas planteadas en la asistencia técnica, mientras una porción del 81,25 % de los entrevistados dijeron que habían aplicados en un estimado de entre el 33% y el 80% de las medidas sugeridas durante la asistencia técnica, y sólo un 6,25 % de los entrevistados dijo no haberlas aplicado por que no había recibido ninguna propuesta. En el caso de los microempresarios que no habían aplicado todas las propuestas dijeron que en algunos casos se debía por que estaba en planes de aplicarlo y otros por que eran inaplicables.

6- ¿Durante la ejecución de la asistencia técnica, se cumplieron las actividades planificadas con el consultor?

Objetivo: Identificar en que medida fueron ejecutadas las actividades planificadas para la asistencia técnica.

Cuadro 6
Evaluación del Cumplimiento de los Planes
de la Asistencia Técnica

Nivel de cumplimiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En su totalidad	8	50 %
En un 70%	2	12,5 %
En un 75 %	3	18,75 %
En un 80 %	1	6,25 %
En un 90 %	1	6,25 %
No se cumplió	1	6,25%
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

Los microempresarios que recibieron la asistencia técnica dicen que las actividades planificadas fueron cumplidas. Para un 50 % de los microempresarios se cumplieron todas las actividades planificadas, mientras un 43 % de los microempresarios dijeron que hubo un cumplimiento entre el 70 y 90 por ciento de lo planificado; el restante 6,25 % de los entrevistados dijo que no se habían cumplido. En esto se ve que al menos para 93,75 % de los usuarios de la asistencia técnica se cumplieron en alguna medida el plan de acción de la asistencia técnica. Esto da cuenta de que la asistencia técnica se dio según lo planificado, en cuanto a la ejecución de las actividades.

7- ¿En que áreas necesita Asistencia Técnica para mejorar su microempresa?

Objetivo: Identificar las necesidades de asistencia técnica que tienen los microempresarios.

Cuadro 7
Identificación de Necesidades de Asistencia Técnica

Áreas de Asistencia Técnica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Ventas	14	87,5 %
Diseño de nuevos productos	12	75 %
Administración de sus créditos	7	43,75 %
Sobre Negociación	11	68,75 %
Administración de sus finanzas	10	62,50 %
Sobre exportación	5	31,25 %
Otros	4	25 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

Los microempresario identifican áreas en las que necesitan asistencia técnica, así tienen necesidades en ventas, diseño de nuevos productos, administración de sus créditos, sobre negociación, administración de las finanzas, sobre exportación y otras. Según los datos tal parece que la prioridad es el área de ventas, seguido por el diseño de nuevos productos; pues un 87,5 % y un 75 % respectivamente de los entrevistados reportaron estas necesidades. La asistencia técnica sobre negociación, para un 68,75 % de los entrevistados la consideran una necesidad, tal como lo mencionaban que necesitaban aprender a negociar por que eso les facilitaría la comercialización de sus productos. La asistencia técnica específica sobre administración de los créditos es importante para los microempresarios, un 43,75 % de estos, así lo considera; eso puede deberse a que los microempresarios se ven obligados a recurrir a los microcréditos para financiar sus operaciones o para expandir sus negocios. La asistencia técnica en administración de las finanzas en general es otra área que según 62,50 % de los entrevistados la consideran una necesidad. La exportación, si bien es cierto que es un área que se le ha dado promoción por parte de las políticas del gobierno, sólo un 31,25 % consideran que tienen necesidad de asistencia técnica en esta área; esto se debe a la naturaleza del rubro al que se dedica

el microempresario. Un 25 % de los entrevistados mencionaron otras necesidades entre estas, asistencia para dar seguimiento a los cambios ejecutados durante la asistencia técnica recibida, para realizar un estudio de mercado, para manejar sistemas computarizados, para mejorar el procesamiento de los productos.

8- ¿Se le solicitó información para realizar un diagnóstico de su negocio previo a la asistencia técnica que recibió?

Objetivo: Verificar si realizó un diagnóstico para realizar la asistencia técnica.

Cuadro 8
Evaluación del Proceso de Diagnóstico

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	14	87,50 %
No	2	12,50 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

Los microempresarios entrevistados dijeron que se realizó el diagnóstico de su negocio previo a la realización de la asistencia técnica; 87,5 % de los entrevistados manifestaron que se les había solicitado información para realizar un diagnóstico del negocio antes de recibir la asistencia técnica; sólo un 12,5 % manifestó que no se le había solicitado información para realizar un diagnóstico antes de recibir la asistencia técnica. Esto deja claro que la fase de diagnóstico se cumplió en la mayoría de casos.

9- ¿Tiene conocimiento del plan de desarrollo empresarial para su microempresa?

Objetivo: Identificar si los microempresarios conocieron del plan de desarrollo empresarial (PDE) que debía elaborarse durante el proceso de asistencia técnica.

Cuadro 9
Evaluación del Conocimiento del PDE*

Nivel de conocimiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En su totalidad	1	6,25 %
Parcialmente	4	25 %
No lo conoce	11	68,75 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

**Plan de Desarrollo Empresarial*

Los microempresarios manifestaron no conocer el Plan de Desarrollo Empresarial (PDE), pese a que el proceso diseñado por el Fondo de Asistencia Técnica, contemplaba la elaboración de dicho plan. Aunque el 68,75 % de los entrevistados dijo desconocer el PDE, no debe interpretarse como que no fue elaborado, sino que los microempresarios no lo conocían, lo cual muestra una falla en la difusión del plan, esto puede deberse a la dificultad que representa explicar un documento de contenido técnico que puede ser difícil de entender para los microempresarios, pues estos generalmente carecen de un nivel educativo que les permita comprender con facilidad este tipo de información. Pero a pesar de todas estas dificultades un 31,25 % dijo conocer el plan en alguna medida.

10- ¿Con que frecuencia recibió la visita del consultor durante del desarrollo de la asistencia técnica?

Objetivo: Conocer la frecuencia con que el consultor visitaba a los microempresarios durante la asistencia técnica.

Cuadro 10
Evaluación de la Visitas del Consultor

Numero de veces	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tres veces por semana	1	6,25 %
Una vez por mes	1	6,25 %
Dos veces por mes	4	25 %
Cuatro veces al mes	9	56,25%
Cada cuatro meses	1	6,25 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

Los microempresarios reportaron deficiencias en la programación de las visitas del consultor, por un lado, se mencionó que las visitas se programaron a conveniencia del consultor, y por otro se manifestó que en algunos casos no se hizo visita a las instalaciones de la empresa. Esta situación no significa que no recibieran las visitas del consultor el lugar y días acordados. Lo que si muestra la información es que no existió un estándar en la frecuencia de vistas, aunque si hubo una tendencia a que se hiciera cuatro visitas en el mes o cada ocho días, es así que un 56,25 % de los entrevistados reporto que recibió cuatro visitas en el mes. El hecho que no se tenga un estándar en la frecuencia de vistas se debe a que estas eran acordadas entre el consultor y los receptores de la asistencia técnica. No obstante un entrevistado se quejo que el consultor “siempre andaba apurado” por lo que sugirió que debía contratarse consultores locales.

11- ¿En la asistencia técnica se le propusieron soluciones para los problemas identificados en su negocio?

Objetivo: Identificar si durante la asistencia técnica los microempresarios recibieron propuestas de solución para los problemas que enfrentan en su negocio.

Cuadro 11
Evaluación del Aporte de Soluciones a
Problemas de ME*

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	13	81,25 %
No	3	18,75 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

* Microempresa.

Para los microempresarios entrevistados en la asistencia técnica recibieron propuestas de solución para los problemas identificados en el negocio. Un 81, 25% de los entrevistados dijo que en efecto habían recibido propuestas de solución, mientras un 18,75 % de los entrevistados dijo que no habían recibido propuestas de solución. El hecho que un porcentaje de los microempresario dijeran no haber recibido propuestas de solución debe entenderse que para ellos las propuestas recibidas no les apporto nada nuevo, según lo dijo una de los entrevistados, o que las propuestas no les permitió resolver su situación.

12- ¿Durante la asistencia técnica recibió orientación para la puesta en práctica de las propuestas de solución a los problemas de su negocio?

Objetivo: Evaluar si durante la asistencia técnica los microempresarios recibieron orientación para poner en práctica las propuestas de solución para los problemas del negocio.

Cuadro 12
Evaluación de la Orientación Recibida en
la Asistencia Técnica

Nivel de Orientación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Suficiente	6	37,5 %
Insuficiente	7	43,75 %
No recibió	3	18,75 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

Los microempresarios entrevistados, en 81,25 % dicen que recibieron orientación para poner en práctica las propuestas de solución a los problemas del negocio. Como sabemos la asistencia no sólo debe proveer propuesta de solución sino también la orientación para ponerlas en práctica; a esto, un 37,5 % dijo que la orientación fue suficiente, un 43,75 dijo que la orientación fue insuficiente, y un 18,75% dijo que no recibió orientación.

13- ¿Según su punto de vista, se cumplieron las etapas del proceso de asistencia técnica?

Objetivo: Evaluar el cumplimiento de las etapas del proceso de asistencia técnica.

Cuadro 13
Evaluación del Cumplimiento de las
Etapas del Proceso de AT*

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	8	50 %
No	8	50 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

**Asistencia Técnica*

Según el punto de vista de los microempresarios, el cumplimiento de las etapas del proceso de asistencia técnica, no ha sido cumplido en todos los casos, así un 50% de los entrevistados manifestó que si se habían cumplido todas las etapas del proceso de asistencia técnica; mientras un 50 % dijo que no se habían cumplido. Los datos aquí reportados son congruentes con los que se reportan en el cuadro 6, donde sólo un 50% de los entrevistados dijo que se habían cumplido la totalidad de las actividades planificadas para la asistencia técnica.

14- ¿Se sometió a evaluación los resultados de la asistencia técnica?

Objetivo: Verificar si se sometieron a evaluación los resultados de la asistencia técnica.

Cuadro 14
Nivel de Evaluación de los Resultados de
la Asistencia Técnica

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	9	56,25 %
No	7	43,75 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

La etapa de evaluación de los resultados de la asistencia técnica, tal parece que es una de las que no se cumplió, pese que según las normas técnicas de la consultoría se debe hacer una evaluación de los resultados después de haber finalizado el proceso. Sin embargo un 43,75 % de los microempresarios dijeron que la evaluación no se había realizado, algunos que confirmaron que se realizó la evaluación expresaron que la evaluación se hizo de forma precipitada y no fue tomado en cuenta las valoraciones que habían hecho o simplemente expresaron que no fue satisfactoria.

15- ¿Cuál de las siguientes limitantes enfrentó durante la ejecución de la asistencia técnica?

Objetivo: Identificar las limitantes que enfrentaron los microempresarios durante la ejecución de la asistencia técnica.

Cuadro 15
Limitante Enfrentadas en la Asistencia Técnica

Potenciales limitantes	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Falta de tiempo	10	62,5 %
Carencia de recursos para pagar el servicio	3	18,75 %
Carencia de insumos para ejecutar las propuestas que surgen de la asistencia técnica	3	18,75 %
Uso de palabra difícil de entender por parte del consultor	3	18,75 %
Otros	2	12,5 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

Los microempresarios enfrentaron principalmente la falta tiempo para la asistencia técnica, esto lo enfrentó al menos 62,5 % de los entrevistados. La carencia de recursos para pagar el servicio sólo fue un obstáculo para el 18,75 % de lo entrevistados, de igual forma carencia de insumos para ejecutar las propuestas que surgen de la asistencia técnica y el uso de palabra difícil de entender por parte del consultor, represento una limitante para una proporción del 18,75 % de los entrevistados. Aquí cabe aclarar que la información no significa que todos los microempresarios enfrentaron las mismas limitantes o que todos enfrentaron limitantes. La mayoría de microempresarios manifestaron que no tuvieron que pagar por el servicio y los que lo hicieron, pagaron un porcentaje menor o igual al 20 % del costo del servicio; esto puede dar a entender que los microempresarios no tienen capacidad de pago y por otro que existen instituciones

capaces de contribuir a resolver estas dificultades para que los microempresarios puedan acceder a este servicio. Por ultimo los microempresarios que dijeron que habían enfrentado otro tipo de limitantes se refirieron a dificultad para coordinarse con el consultor y los demás participantes, y falta de recursos para trasladarse al lugar donde se recibía la asistencia técnica.

16- ¿De acuerdo a la importancia que tiene el servicio de asistencia técnica, cuanto estaría dispuesto a invertir en el futuro para adquirir este servicio?

Objetivo: Evaluar la potencial capacidad y disposición de los microempresarios para adquirir el servicio de asistencia técnica.

Cuadro 16
Disposición para Invertir en Asistencia Técnica

Montos en dólares	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De \$ 0 - \$ 9,99	3	18,75 %
De \$ 10,00 - \$ 20,00	3	18,75 %
De \$ 21,00 - \$ 50,00	2	12,5 %
De \$ 500,00 - \$ 1 000,00	5	31,25 %
Hasta \$ 4 000,00	1	6,25 %
Hasta \$ 10 000,00	2	12,5 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

Los microempresarios en su mayoría dicen desconocer el costo real del servicio de asistencia técnica, lo cual les imposibilita tener una idea de cuanto deberían estar dispuesto a invertir por el servicio. No obstante un 31,25 % de los entrevistados dijeron estar dispuesto a pagar un monto de \$500 - \$ 1 000, lo cual representa un potencial de mercado para servicios de menor costo. Un 31,25 % de los entrevistados estarían dispuestos a invertir entre \$10 y \$50, y otro grupo de microempresario dijeron no tener dinero para pagar el servicio y algunos manifestaron que a lo sumo podían invertir diez dólares. Sólo un reducido 18,75 % de los entrevistados estarían dispuestos a pagar más de mil dólares. Esta situación de incapacidad adquisitiva es mayor en la microempresas de

subsistencias. Esto representa un obstáculo para desarrollar un mercado de servicio de asistencia técnica y por otro lado pone de manifiesto que si los microempresarios no contaran con la subvenciones para costear el servicio de asistencia técnica, simplemente no lo podría adquirir. A pesar de todo los microempresarios si entienden que la asistencia técnica es importante para el desarrollo de sus negocios.

17- ¿Cree usted que la asistencia técnica que recibió le permitió desarrollar ventajas frente a sus competidores?

Objetivo: Identificar si la asistencia técnica permitió a los microempresas desarrollar ventajas competitivas.

Cuadro 17
Evaluación del Impacto de Asistencia
Técnica en la Competitividad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	13	81,25 %
No	3	18,75 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

Los microempresarios que recibieron la asistencia técnica creen que este servicio permitió que sus negocios desarrollaran ventajas frente a sus competidores. El 81,25 % de los entrevistados dijo que la asistencia técnica les permitió desarrollar ventajas frente a los competidores. Pese a que esta valoración adolece de subjetividad, representa un factor favorable para los proveedores del servicio de asistencia técnica, pues con facilidad pueden convencer a estos microempresarios a que adquieran otra vez el servicio de asistencia técnica. Los microempresarios creen que la asistencia técnica les permitió desarrollar las siguientes ventajas:

- Agilidad en los procedimientos
- Mejor organización de la empresa
- Mejora la calidad de los productos
- Creación de una marca para identificar los productos
- Mejor coordinación del trabajo dentro de la empresa
- Diversificación de la producción
- Mejor conocimiento del mercado
- Penetración de nuevos mercados

- Mejora en los procesos de producción
- Desarrollo de nuevas competencias en el recurso humano
- Mejor determinación de los costos para ofrece precios competitivos
- Mejora en la administración de la empresa
- Mejora en la atención al cliente
- Diseño de una nueva planta y mejora de la imagen de la empresa

Estas mejoras que si las vemos desde el punto de vista del nivel en que se encuentra el sector microempresa, significa un avance importante.

18- ¿Cree que después de la asistencia técnica se solucionaron los problemas que ponían en desventaja a su microempresa frente a sus competidores?

Objetivo: Identificar si la asistencia técnica permitió la resolución de problemas que ponían en desventajas a las microempresas.

Cuadro 18
Evaluación de la Superación de Desventajas
Competitivas

Nivel de superación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En su totalidad	1	6,25 %
Parcialmente	13	81,25 %
No se solucionaron	2	12,5 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

Los microempresarios afirman que después de la asistencia técnica se solucionaron los problemas que ponían en desventajas la microempresa frente a los competidores. Para el 6,25 % de los entrevistados los problemas se superaron en su totalidad, un 81,25 % dijo que se habían superado parcialmente; lo cual implica que un 87,5 % de los microempresarios creen que en mayor o menor medida se solucionaron los problemas que ponían en desventaja la microempresa. Por otro lado un 12,5 % de los entrevistados afirmaron que no se solucionaron los problemas les ponen en desventaja frente a la competencia.

19- ¿Durante la asistencia técnica se le brindó el apoyo para definir los planes de su microempresa?

Objetivo: Evaluar si los microempresarios recibieron apoyo para definir planes para la microempresa.

Cuadro 19
Evaluación del Apoyo para la Planificación

Nivel de apoyo recibido	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Suficiente	4	25 %
Insuficiente	6	37,5 %
No recibió	6	37,5 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

La planificación de la microempresa fue apoyada durante la asistencia técnica, así lo afirman al menos 62,5 % de los entrevistados; sin embargo, un 37,5 % dice que el apoyo recibido para definir los planes de la microempresa fue insuficiente. Esto es de entender por que la asistencia brindada tiene un límite temporal y que no puede solventar en un corto periodo todas las deficiencias que se han forjado por años. Por otro lado un 37,5 % de los entrevistados dice no haber recibido apoyo para definir los planes para la microempresa. El hecho que exista un porcentaje tan elevado que dice no haber recibido apoyo relativo a la planeación, no debe entenderse como que la asistencia técnica fue deficiente, sino que eso puede deberse a que la asistencia técnica que recibieron se enfocó en otras problemáticas de la microempresa.

20- ¿Qué proceso de la microempresa permitió mejorar la asistencia técnica?

Objetivo: Identificar en que les permitió mejorar a la microempresas que recibieron la asistencia técnica.

Los microempresarios afirmaron que la asistencia técnica trajo mejoras específicas en la microempresa e identificaron algunas que a continuación se listan:

Identificación de nuevos mercados	Diseño del servicio
Mejor control de los ingresos y egresos	Proceso de planificación
Mejora de la promoción del negocio	Establecimiento de registros
Mejora del proceso de producción	Creación de nuevos productos y diseños
Mayor capacidad del recurso humano	Proceso de comercialización
Mejora de la calidad del producto	Mejora en el diseño de los procesos
Proceso de suministro de insumos	Mejora de la gestión financiera
Administración del capital de trabajo	Implementación de normas de higiene
Proceso de entrega	Mejor distribución de la planta
Control del cumplimiento de plazos	Gestión de la información (organización de un archivo)

Las mejoras que se han listado al ser comparada con el nivel de desempeño de las empresas de mayor tamaño, no representan gran significancia, pero al ser vista desde las condiciones del sector microempresa estos avances las ponen en mejores condiciones.

21- ¿Cree que la asistencia técnica le permitió aumentar la capacidad de su microempresa para atender a los clientes?

Objetivo: Evaluar si la asistencia técnica permitió a las microempresas aumentar la capacidad para atender a los clientes.

Cuadro 20
Evaluación del Impacto en la Capacidad para Atender a los Cliente

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	13	81,25 %
No	3	18,75 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

La atención al cliente, un factor crítico para la vida de toda empresa, fue mejorada a partir de la asistencia técnica; pues según los microempresarios el servicio que recibieron les permitió aumentar la capacidad de la microempresa para atender a los clientes, un 81,25 % de los entrevistados así lo afirman. Por otro lado, un 18,75 % dice que la asistencia técnica no les permitió aumentar la capacidad para atender a la clientela, no obstante, esto puede deberse a que la asistencia técnica abordó otra área de la microempresa.

22- ¿Los conocimientos adquiridos durante la asistencia técnica le han permitido mejorar la administración de los recursos con que cuenta en su negocio?

Objetivo: Determinar si los conocimientos que adquirieron los microempresarios les ha permitido mejorar la administración de la empresa.

Cuadro 21
Evaluación del Impacto en la Administración
de la Empresa

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	14	87,5 %
No	2	12,5 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

La transferencia de conocimiento es un proceso inherente al servicio de asistencia técnica, es importante que este conocimiento sea pertinente para mejorar las condiciones de quienes reciben el servicio. En este aspecto el 87,5 % de los entrevistados reconocieron que los conocimientos adquiridos durante la asistencia técnica le han permitido mejorar la administración de los recursos con que cuenta en el negocio. Un 12,5 % de estos, dijo que los conocimientos adquiridos durante la asistencia técnica no les han permitido mejorar la administración de los recursos.

23- ¿Observo que se supervisara el trabajo del consultor durante el proceso de la asistencia técnica que recibió?

Objetivo: Evaluar la supervisión ejercida hacia el consultor durante el proceso de asistencia técnica.

Cuadro 22
Evaluación de la Supervisión

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	11	68,75 %
No	5	31,25 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

La supervisión que es un proceso crítico para verificar si se cumplen los procedimientos y verificar que el desempeño del consultor este acorde a las obligaciones contractuales, es una actividad que se realizó durante el proceso de asistencia técnica. El 68,75 % de los entrevistados dijeron haber observado, al menos una vez, que se supervisó el trabajo del consultor durante el proceso de la asistencia técnica. Un 31,25 % afirmó que no había observado que se hiciera supervisión del trabajo del consultor.

24- ¿Tuvo conocimiento si el consultor rindió informes periódicos del avance del servicio de asistencia técnica?

Objetivo: Evaluar si el consultor dio a conocer los informes de avance a los microempresarios previo a ser presentados.

Cuadro 23
Evaluación del Conocimiento de los Informes

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	12	75 %
No	4	25 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

En los procesos de consultoría es normal que se rindan informes parciales del avance del servicio, estos informes deben ser conocidos por los usuarios del servicio para garantizar la veracidad del contenido, por lo que el consultor esta obligado a dar a conocerlos; al respecto según el 75 % de los microempresarios entrevistados, tuvieron conocimiento de que el consultor rendía informes periódicos del avance del servicio de asistencia técnica, mientras el resto dijo no haber tenido conocimiento. El hecho que un 25 % dijo que no habían tenido conocimiento de la presentación de informes no quiere decir que no se hayan presentado, pero si representa una deficiencia que puede poner entre dicho la veracidad del contenido de los informes.

25- ¿Tuvo conocimiento si el consultor elaboraba una bitácora de trabajo en cada visita que realizo a su negocio durante la asistencia técnica?

Objetivo: Evaluar si el consultor realizaba una bitácora de trabajo tal como lo exigen las normas de consultoría.

Cuadro 24
Evaluación de la elaboración de Bitácora

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	11	68,75 %
No	5	31,25 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

La elaboración de bitácora de trabajo es un mecanismo de auto control y que facilita la elaboración de informes. En este aspecto un 68,75 % de los microempresarios entrevistados afirmo que tuvieron conocimiento que el consulto elaboraba una bitácora de trabajo en cada visita; mientras un 31,25 % de estos afirmo lo contrario. Esta situación deja ver que si los consultores elaboraban bitácoras de trabajo, no siempre los clientes lo supieron; de esto se ve que los microempresarios no tuvieron oportunidad para ser controladores del trabajo del consultor.

26- ¿Conoce las normas que debían de cumplirse durante la ejecución de la asistencia técnica?

Objetivo: Evaluar si los microempresarios tenían conocimiento sobre las normas que debían de cumplirse durante la asistencia técnica para que pudieran saber que exigir del consultor.

Cuadro 25
Evaluación del Conocimiento de Normas de Ejecución de la AT

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	8	50 %
No	8	50 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

El conocimiento de las normas que deben de cumplirse durante un proceso es importante para saber que esperar o exigir. En cuanto a esto, el 50 % de los entrevistados dijeron conocer las normas que debían de cumplirse durante la ejecución de la asistencia técnica; no obstante, en general se referían únicamente a conocer sobre los horarios de trabajo para la asistencia técnica. Por otro lado un 50 % de los entrevistados dijeron que no conocían las referidas normas. De la proporción de microempresarios que contestaron que si conocían las normas sólo un 62,25 % dijo que se habían cumplido. En general se observa que los microempresarios no tuvieron conocimiento sobre los términos de referencias o las obligaciones que tenían los consultores, salvo el horario de trabajo; lo cual los pone en desventaja para saber si el trabajo se realizaba como debía hacerse y les deja en un papel pasivo acerca del control del trabajo del consultor.

27- ¿Conoce las normas relativas a la supervisión de la asistencia técnica?

Objetivo: Evaluar si los microempresarios tenían conocimiento sobre las normas sobre supervisión de la asistencia técnica para que pudieran saber a quien acudir ante una inconformidad con la ejecución de la consultoría.

Cuadro 26
Evaluación del Conocimiento de la
Supervisión de la AT

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	12,5 %
No	14	87,5 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

La supervisión de la asistencia técnica según el Fondo de Asistencia Técnica debía ser ejecutada por una empresa independiente y así debía ser en términos ideales para garantizar la independencia de ésta. Para garantizar que la supervisión se ha realizado como se debe, es necesario que los clientes tengan un papel activo en la verificación de esto, eso pasa por que estos, tengan conocimiento de las normas relativas a la supervisión. Para el caso de los microempresarios entrevistados un 87,5 % dijo desconocer las normas relativas a la supervisión de la asistencia técnica, lo cual puede deberse que la en el proyecto no se contempló que los clientes tomaran un papel activo en el control de la calidad del servicio y de ser garantes que la supervisión se realizara, es decir tener un papel de auditor de la supervisión. De los microempresarios que dijeron que conocía estas normas, tal vez producto de su experiencia, el 50 % dijo que no se habían cumplido.

28- ¿Se logro cumplir los objetivos planteadas para la asistencia técnica?

Objetivo: Conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados para la asistencia técnica, según los microempresarios.

Cuadro 27
Evaluación del Cumplimiento de Objetivos
de la Asistencia Técnica

Nivel de cumplimiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En su totalidad	4	25 %
En un 40%	2	12,5 %
En un 50 %	3	18,75 %
En un 60 %	1	6,25 %
En un 70 %	1	6,25 %
En un 75 %	3	18,75 %
No se cumplieron	2	12,5 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

El cumplimiento de los objetivos es un indicador de que una tarea ha sido exitosa. Con respecto a esto, sólo un 12,5 % de los entrevistados dijo que no se habían logrado cumplir los objetivos planteados para la asistencia técnica; mientras el 87,5 % de los entrevistados dio cuenta de que los objetivos se habían cumplido en mayor menor medida. El cumplimiento total de los objetivos sólo lo experimento el 25 % de los entrevistados y el 62,5 % reportaron que el cumplimiento de los objetivos había sido entre el 40 y 75 por ciento del total.

29- ¿El consultor que le presto el servicio de asistencia técnica demostró tener capacidad para realizar las tareas que se desarrollaron?

Objetivo: Evaluar la capacidad demostrada por el consultor que brindo la asistencia técnica.

Cuadro 28
Evaluación de la Capacidad del Consultor

Capacidad demostrada	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Suficiente	13	81,25 %
Insuficiente	2	12,5 %
No era competente	1	6,25 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

La idoneidad del consultor es un factor crítico en todo proceso de asistencia técnica, esta idoneidad esta manifiesta en la capacidad demostrada para brindar el servicio. Al respecto 93,75 % de los entrevistados manifestó que el consultor demostró capacidad para realizar las tareas que se desarrollaron durante la asistencia técnica, no obstante un 12,5 % dijo que esa capacidad demostrada no les resulto suficiente, esto por que algunos observaron que el consultor no conocía los aspectos específicos del negocio del microempresario, lo cual limitaba el aporte del consultor. Por otro lado un 6,25 % dijo simplemente que el consultor no era competente, esto por que el consultor si bien es cierto tenia conocimiento pero no era el idóneo para el área sobre la versaba la asistencia técnica.

30- ¿El servicio de asistencia técnica que recibió le permitió satisfacer las necesidades como microempresario?

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción experimentados por los microempresarios que recibieron la asistencia técnica.

Cuadro 29
Evaluación de la Satisfacción de las Necesidades de los Microempresarios

Nivel de satisfacción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En su totalidad	4	25 %
En un 40%	1	6,25 %
En un 50 %	5	31,25 %
En un 70 %	2	12,5 %
En un 75 %	1	6,25 %
En un 80 %	1	6,25 %
No se satisficieron	2	12,5 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

La satisfacción de las necesidades es un elemento indicador de la calidad de un producto o servicio; esto si bien es cierto tiene un cierto grado de subjetividad, es un elemento que toman en cuenta los clientes para futuras decisiones de compra. Respeto a la satisfacción de las necesidades un 87,5 % dijo que habían satisfecho sus necesidades en mayor o menor grado. Un 25 % de entrevistados dijo que todas las necesidades se habían satisfecho, mientras el 62,25 % expreso que su nivel de satisfacción oscila entre el 40 y 80 por ciento. Por otro lado un 12,5 % de los entrevistados dijo que no se satisficieron sus necesidades que tiene como microempresario. El hecho que no se hayan satisfecho todas las necesidades debe comprenderse, ya que la asistencia técnica que se brindo no pudo haber abarcado todas las necesidades, pues es evidente que los microempresarios tienen

muchas necesidades por resolver. Esta situación vislumbra un potencial mercado para brindar asistencia técnica en el futuro, siempre que se resuelva el problema de la capacidad adquisitiva de los microempresarios.

31- ¿Se cumplieron los plazos según la programación de las actividades de la asistencia técnica?

Objetivo: Evaluar el cumplimiento de los plazos durante el proceso de asistencia técnica.

Cuadro 30
Evaluación del cumplimiento de Plazos del
Proceso de Asistencia Técnica

Nivel de cumplimiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En su totalidad	7	43,75 %
En un 50 %	8	50 %
Ninguno se cumplió	1	6,25 %
Total	16	100 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

El cumplimiento de los plazos es importante en todo proceso, para asegurar que los resultados esperados se den en el momento que se necesitan. En cuanto a esto, en la asistencia técnica que recibieron los microempresarios, para un 43,75 % se cumplieron todos los plazos, mientras un 50 % de lo entrevistados dijo que sólo se habían cumplido parcialmente hasta un 50 % de lo plazos programados. Un restante 6,25 % dijo que no se cumplió ningún plazo. El incumplimiento si bien puede representar una deficiencia en el proceso, algunas veces fue producto de caso fortuito o por que se necesito mayor tiempo del planificado para realizar una actividad en particular.

32- ¿Cuáles de las siguientes características observo en el consultor que le brindo la asistencia técnica?

Objetivo: Evaluar la actitud percibida en los consultores por parte de los microempresarios que recibieron la asistencia técnica.

Cuadro 31
Evaluación de la Actitud de los Consultores

Características observadas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Responsable	13	81,25 %
Amable	16	100%
Confiable	16	100%
Respetuoso	15	93,75 %
Comprensivo	15	93,75 %
Colaborador	14	87,5 %
Otras	5	31,25 %

Fuente: Entrevista a los microempresarios de Morazán que recibieron asistencia técnica.

La actitud del consulto es importante para la buena marcha de un proceso de asistencia técnica, a este respecto, los entrevistados reportaron una evaluación favorable para los consultores, así un 100 % de los microempresarios dijo que el consultor se había mostrado amable y confiable. Un 93,75 % dijo que el consultor era respetuoso y comprensivo. Un 87,5 % mencionó que el consultor era colaborador. Los entrevistados mostraron quejas referentes a la responsabilidad del consultor, ya que algunos dijeron que éste no les había entregado algún documento o no había cumplido toda la temática prometida, entre otras; así que sólo un 81,25 % afirmó que el consultor era responsable. Los que identificaron otras características fue el 31,25 % de los entrevistados y mencionaron las siguientes: Dominio de la temática, Humilde, Sociable, Dinámico, Creativo. Las actitudes percibidas por los microempresarios son una valoración subjetiva pero que tiene gran importancia en la relación cliente-consultor, por eso es de relevancia el hecho que en términos generales los usuarios de la asistencia técnica hagan una valoración positiva de los consultores.

5.2. Conclusiones de la investigación

La información recabada y analizada en la investigación permite hacer una evaluación de los Procesos de Asistencia Técnica que recibe la Microempresa del Departamento de Morazán-El Salvador; así esta información permite sacar las siguientes conclusiones:

- 1- En cuanto a la satisfacción de las necesidades o expectativas de desarrollo competitivo que tienen los microempresarios, se puede evidenciar que estos logran en alguna medida la satisfacción de las necesidades, pues la asistencia técnica les ha permitido mejorar las condiciones de su negocio, desarrollar ventajas frente a sus competidores, y superar algunas desventajas que afectaban sus negocios. Esto se pudo lograr, pues la ejecución de la asistencia técnica permitió cumplir las actividades y los objetivos contemplados para la asistencia técnica, y que estos a su vez, fueron diseñados según de las necesidades de los microempresarios, gracias a que previo a la asistencia técnica se realizó un diagnóstico utilizando la información aportada por los microempresarios. La microempresa mejoró también por que con la asistencia técnica pudieron mejorar la planificación, la administración general de la empresa y algunos procesos específicos como el de producción. Estos hechos permiten afirmar que al menos que en la mayoría de los casos estudiados la inversión en asistencia técnica está siendo aprovechada adecuadamente.
- 2- Los microempresarios tienen conocimiento del servicio de asistencia técnica y reconocen su importancia. Las necesidades que tienen de asistencia técnica versan principalmente en áreas como las ventas, el diseño de nuevos productos, administración de sus créditos, sobre negociación, administración de las finanzas, sobre exportación y otras como asistencia para dar seguimiento a los cambios ejecutados durante la asistencia técnica recibida, para realizar un estudio de mercado, para manejar sistemas computarizados, para mejorar el procesamiento de los productos. Pese a que los microempresarios manifiestan estas necesidades, su capacidad adquisitiva en general es reducida, y solamente pueden acceder al servicio gracias a la subvención; es tal la situación que a pesar de que muchos microempresarios conocen este servicio la mayoría sólo ha hecho uso de éste una vez.
- 3- El desarrollo de los procesos de asistencia técnica se caracterizan al menos en lo tocante a la contratación del servicio por ser fácil y rápido, lo que implica un proceso sencillo. La evaluación general del proceso es positiva; a pesar de que no se cumplen todas las etapas de un proceso de consultoría, que no se realiza una

verdadera evaluación de los resultados de la asistencia técnica; las etapas que se cumple permite lograr resultados favorables para los microempresarios, pues en lo esencial del servicio se cumplen lo planificado y se logra poner en práctica las proposiciones que emanas de la asistencia técnica. Esto es posible gracias a que durante la asistencia técnica no sólo se proponen soluciones para los problemas identificados en la empresa, sino que se provee orientación para llevarlas a la práctica. En esto contribuye que los consultores en la mayoría de los casos eran idóneos en mayor o menor grado para prestar el servicio de asistencia técnica y que tuvieron una actitud positiva durante el proceso.

- 4- Las circunstancias en que se desarrollan los procesos de asistencia técnica que recibe la microempresa del departamento de Morazán-El Salvador, se marcan por que durante el proceso el cliente no logra tener las condiciones para ejercer un papel activo en la supervisión y en la auditoria del proceso de supervisión del servicio. La supervisión es débil y el control de los procesos se basan principalmente en la presentación de informes; pese a todo esto, los procesos de asistencia técnica han producido resultados favorables para los microempresarios. El seguimiento al impacto de la asistencia técnica es algo que no se realiza, esto es comprensible por los costos que representa y la dificultad que implica tratar de medir el impacto sobre el desarrollo competitivo.
- 5- Las limitantes que enfrentaron los microempresarios para recibir la asistencia técnica, es el factor tiempo, esto es de entender por que un microempresario cualquiera no puede delegar las funciones que tienen dentro de la empresa y algunas veces dedicar tiempo a la asistencia técnica implica cerrar el negocio o dejar de producir. Una limitante adicional que se desprende del análisis de la información es la de carecer de recursos para poder cubrir los costos del servicio, la cual enfrentarían si no contaran con la subvención de instituciones que les apoyen.

BIBLIOGRAFÍA

Abate-Franjul, Francisco José. *Los Pobres del Continente: ¿Un Nuevo Enfoque para la Banca del Tradicional?* [Microempresa, Informe de Avances]. BID. Volumen 9. (2). Diciembre de 2006. Recuperado el 13 de marzo de 2008 de <<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1442342>> Formato PDF.

AMPES; BMI; CRS; FOMMI; et al. *Libro Blanco de la Microempresa*. 2ª edición revisada. El Salvador, Septiembre de 1997. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0718.pdf>> Formato PDF.

Ashworth, William. *Breve Historia de la Economía Internacional 1850-1950*. Primera edición en español. Fondo de Cultura Económica. México. 1958.

Banco Multisectorial de Inversiones (BMI). *Informe Sectorial Micro y Pequeña Empresa. El Salvador*. Diciembre de 2007. Recuperado el 13 de marzo de 2008 de https://www.bmi.gob.sv/pls/portal/docs/PAGE/BMI_HTMLS/BMI_PULSO_MYPE_IMG/INFORME%20MYPE%20SEPT%202008.PDF.

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). *Un Pacto Empresarial para la Mayoría*. Recuperado el 13 de marzo de 2008 de <<http://www.iadb.org/aboutus/index.cfm?lang=es>> Pagina web.

Beck, Alison. *Informe Anual sobre el Desarrollo de la Microempresa 2000: Estableciendo Alianzas para el Desarrollo de la Microempresa*, BID, 2001. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <<http://www.iadb.org/sds/doc/ReporteAnual2000Sp.pdf>> Formato PDF.

Beluche V., Giovanni. *Microempresa, Sector Informal Urbano y Globalización: Retos Teóricos y Experiencia del CENAP*. San José, Costa Rica. Febrero de 1998. Recuperado el 25 de marzo de 2008 de <<http://www.salatecnica.org/1/sectorinformal.pdf>> Formato PDF.

Blazquez Martínez, José M. *Historia Universal, Tomo I y II*, España: Océano Grupo Editores, 1992.

Briones, Carlos. *Estudio de Evolución del Sector Microempresarial Salvadoreño 1999-2001*. El Salvador, 2004. Recuperado el 25 de marzo de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0240.pdf>> Formato PDF.

Castillo, Claudia. *Microcréditos crecen \$512 millones*. Periódico Virtual ComUnica. Año 4. N° 4. Publicado el 20 de abril de 2007. [Consulta: 13 de marzo de 2008] Disponible en <<http://www.uca.edu.sv/virtual/comunica/archivo/abr202007/notas/nota8.htm>> Pagina Web.

Chorro, Miguel. *El BMI en el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa de El Salvador*. 2007. Recuperado el 13 de marzo de 2008 de <https://www.bmi.gob.sv/pls/portal/docs/PAGE/BMI_HTMLS/BMI_PULSO_MYPE_IMG/MICROEMPRESAS.PDF> Formato PDF.

CONAMYPE. *Características del Sector Microempresarial Salvadoreño 1999*, El Salvador, 2001. Recuperado el 25 de marzo de 2008 de <https://www.bmi.gob.sv/pls/portal/docs/PAGE/BMI_HTMLS/BMI_PULSO_MYPE_IMG/MICROEMPRESAS.PDF> Formato PDF.

CONAMYPE; USAID y J. B. Consultores. *Análisis Económico del Efecto de la Remesas Familiares en las Microempresas*, Octubre de 2001. Recuperado el 25 de marzo de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0954.pdf>> Formato PDF.

CONAMYPE. *Asesoría y Trámite de Formalización*. El Salvador. Recuperado el 15 de junio de 2009 de <<http://www.conamype.gob.sv/tramites.php>>.

CONAMYPE/Unión Europea/FOMYPE. *Asistencia Técnica para la Micro y Pequeña Empresa*. El Salvador. Recuperado el 18 de junio de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/1438.pdf>> Formato PDF.

De Trigueros, Haydee. *Política Nacional para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa*. [Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <http://www.ampyme.gob.pa/Noticias_archivos/Trigueros%20-%20CONAMYPE.pdf> .Formato PDF.

D.C. N° 38, del 15 de diciembre de 1983. *Constitución de la República de El Salvador*. Publicado en el D.O. N° 234, Tomo N° 281, del 16 de diciembre de 1983. Disponible en <<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/305364d9d949871586256d48006fa206/7c9c3e6418fb38fa06256d02005a3dcc?OpenDocument>>

Decreto Legislativo N° 296, del 24 de julio de 1992. *La Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios*. Publicado en el D.O. N° 143, Tomo 316, del 31 de julio de 1992. Disponible en <http://www.aduana.gob.sv/publicaciones/2005/catalogo_leyes/Ley%20del%20Impuesto>

%20a%20la%20Transferencia%20de%20Bienes%20Muebles%20y%20a%20la%20Prestacio
n%20de%20Servicios.pdf>

Decreto Legislativo No. 230, del 14 de diciembre de 2000. *Código Tributario*. Publicado en el D.O. Nº 241, Tomo 349, del 22 de diciembre de 2000. Disponible en <
<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5dd862564520073ab15/ea82a91f20c730ca06256d02005a3cea?OpenDocument>>

Decreto Legislativo No 15, del 23 de junio de 1972. *Código de Trabajo*. Publicado en el D.O. Nº 142, Tomo 236, del 31 de julio de 1972. Disponible en <
<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/86d954e1d83eee5786256d48006fd626/46004eae5770911c06256d05005d7c3f?OpenDocument>>

Decreto Legislativo No 671, del 8 de mayo de 1970. *Código de Comercio*. Publicado en el D.O. Nº 140, Tomo 228, del 31 de julio de 1970. Disponible en <
<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ed400a03431a688906256a84005aec75/ff12a77cd3a8ce6206256d02005a3df1?OpenDocument>>

Decreto Legislativo No 274, del 31 de enero de 1986. *Código Municipal*. Publicado en el D.O. Nº 23, Tomo 290, del 5 de febrero de 1986. Disponible en <
<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ed400a03431a688906256a84005aec75/1db8b637a047a63c06256d02005a3af3?OpenDocument>>

Decreto Legislativo No 1030, del 26 de abril de 1997. *Código Penal*. Publicado en el D.O. Nº 105, Tomo 335, del 10 de junio de 1997. Disponible en <
<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ed400a03431a688906256a84005aec75/29961fcd8682863406256d02005a3cd4?OpenDocument>>

Decreto Legislativo No 868, del 5 de abril de 2000. *Ley de Adquisición y Contrataciones de la Administración Pública*. Publicada en el D.O. Nº 88, Tomo 347, del 15 de mayo de 2000. Disponible en <
<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5dd862564520073ab15/8c55d46595f43fb806256d02005a3eab?OpenDocument>>

Decreto Legislativo No 899, del 15 de diciembre de 2005. *Ley de Turismo*. Publicada en el D.O. Nº 237, Tomo 369, del 20 de diciembre de 2005. Disponible en <
<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5dd862564520073ab15/9728bca913aeef70625712d005eedea?OpenDocument>>

Echeverría, Rubén G. *Elementos Estratégicos para la Reducción de la Pobreza Rural en América Latina y El Caribe*, Estudio de Estrategia. Washington, D. C., Junio de 1998. N° ENV – 112. Recuperado el 12 de marzo de 2008 de < <http://www.iadb.org/sds/doc/env-112s.pdf>> Formato PDF.

Eleconomista.es. *BANCAJA anuncia la Creación de Programa de Microcréditos en El Salvador*. Publicado el 26 de abril de 2007 en www.eleconomista.es. Recuperado el día 13 de marzo de 2008 de <http://www.bmi.gob.sv/portal/page?_pageid=38,91151&_dad=portal&_schema=PORTAL&id=AAASgoAAOAAAlpaAAJ.> Formato PDF.

FELABAN Y WWB. *Bancarización para la Mayoría: Microfinanzas Rentables y Responsables*. 2005. Recuperado el 13 de marzo de 2008 de < http://www.felaban.com/archivos/bancarizacion_para_mayoria.pdf>. Formato PDF.

FOMMI II; DIGESTYC-MINEC y Unión Europea. *Encuesta Microempresarial 1998*. San Salvador, Octubre de 1999. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de < <http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/1152.pdf>> Formato PDF.

FOMMI II; FISDL Y Unión Europea. *Caracterización de la Microempresa en El Salvador 1996*. San Salvador, Noviembre de 1996. Recuperado el 25 de marzo de 2008 de < <http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0552.pdf>> Formato PDF.

Galdámez, Ernesto. *Elementos de una Política de Competitividad para la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) en El Salvador*. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <<http://www.eclac.org/mexico/noticias/noticias/3/10303/ErnestoGaldamezElSalvador.ppt>> Formato PPT.

GENESIS; CRS y PROMICRO/OIT. *Diagnóstico de las Organizaciones de la Micro y Pequeña Empresa en El Salvador*. Abril de 1998. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de < <http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/1150.pdf>> Formato PDF.

Góchez, Mercedes del Carmen y Álvarez Basso, Carmen Cristina. *El Camino Recorrido: El Aporte del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (BID) al Microempresa en los Últimos 30 años en El Salvador*. 2007. Recuperado el 13 de marzo de 2008 de <<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1192468>> Formato PDF.

Goldmark, Lara. *Servicios de Desarrollo Empresarial: Un Esquema de Análisis*. Documento de Trabajo/BID. Washington, D.C. Diciembre de 1996. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de < <http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0384.pdf>> Formato PDF.

Imbert, Jean. *Historia Económica (De los orígenes a 1789)*. Primera edición. España: Vicens-Vives, 1971.

INSAFORP. *Terminología para la Formación Profesional en El Salvador*. Antiguo Cuscatlán, El Salvador, Octubre de 2002. Recuperado el 25 de marzo de 2008 de <<http://www.registroproveedores.org/terminologia.pdf>> Formato PDF.

J. B. Consultores, S. A. de C. V.; CONAMYPE y USAID. *Empleo en las Microempresas, por Actividad Económica y Sector Urbano y Rural*. [Informe Final]. Octubre de 2001. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0169.pdf>> Formato PDF.

Kubr, Milan; et al. *La Consultoría de Empresas: Guía para la profesión*, 3 ed. México: LIMUSA-NORUEGA EDITORES, 2002.

Martínez Bello, Antonio. *Historia Económica Universal*. Cultural, S. A. Habana-Cuba, 1951.

Microscopio 2007. *El Entorno de Negociación para las Microfinanzas en América Latina*. [Resumen ejecutivo]. Recuperado el 13 de marzo de 2008 de <<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1153970>>. Formato PDF.

Minero, Ángel. *Informe Anual sobre la Microempresa y Pequeña Empresa*. Nueve San Salvador, 18 Agosto de 1997. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0724.pdf>> Formato PDF.

MINEC / CONAMYPE / FAT. *Manual de Consultores del Fondo de Asistencia Técnica-FAT*. El Salvador, 2005.

MINEC / CONAMYPE / FAT. *Manual del FAT Integral*. El Salvador, 2005.

MINEC / CONAMYPE / FAT. *Manual de Instrucciones Operativas del FAT Línea Operativa Asociativa*. El Salvador, 2005.

MINEC / CONAMYPE / FAT. *Manual de Instrucciones Operativas del FAT Líneas Operativas Individual y Colectiva*. El Salvador, 2005.

Ministerio de Economía/CONAMYPE. *El Salvador, Generando Riqueza desde la Base: Política y Estrategia para la Competitividad Sostenible de las MIPYMEs*. El Salvador, 2005. Recuperado el 29 de agosto de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/>> Formato PDF

Ministerio de Economía/CONAMYPE. *Política Nacional para la Micro y Pequeña Empresa*. El Salvador, Octubre de 2000. [Versión Resumen] Recuperado 27 de marzo de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/1164.pdf>> Formato PDF

Ministerio de Economía/CONAMYPE. *Política Nacional para la Micro y Pequeña Empresa*. El Salvador, Octubre de 2000. [Versión completa] Recuperada el 20 de agosto de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0103.pdf>> Formato PDF.

Ministerio de Economía. *Propuesta de Política Industrial 2005-2009*. El Salvador, Jueves 29 de septiembre de 2005. Recuperado el 13 de marzo de 2008 de <https://www.bmi.gob.sv/pls/portal/docs/PAGE/BMI_HTMLS/BMI_PULSO_INDUSTRIA_IMG/TAB105246/POLITICA%20INDUSTRIAL.PDF> Formato PDF.

MINED. *Historia de El Salvador, Tomo I y II*. Comisión Nacional de los Libros de Texto Gratuitos. El Salvador. 1994.

Mónico Delgado, Carolina. *Políticas y Programas para Fomentar el Emprendedurismo Juvenil*. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <http://www.redkatalysis.org/foros/Jueves_15/02_Politicas_Programas_CAROLINA_MONICO_DELGADO.ppt#270,9,Áreas de Oportunidad> Formato PPT.

Mora Vanegas, Carlos. *Microempresa Venezolana y Tratados Internacionales*. Publicado en Gestipolis.com en junio de 2005. Recuperado el 12 de marzo de 2008 de <<http://www.gestipolis.com/Canales4/emp/mivetrata.htm>> Pagina web.

Navajas, Sergio. *El Grupo BID y la Microempresa (1990-2004): Resultados de 15 años de trabajo*, BID, Diciembre de 2005. Recuperado el 13 de marzo de 2008 de <<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=710246>> Formato PDF.

Nikitin, P. *Economía Política*. Editores Mexicanos Unidos. Versión español. Arteaga, Domingo. México. 4^a reimpresión. Noviembre de 1992.

Orozco Paredes, Ezra Israel. *Homogenización de Términos de Servicios de Desarrollo Empresarial*. Guatemala, Febrero 2003. Recuperado el 2 de Noviembre de 2008 de <<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/empresarios/sde/sdeprint.htm>> Formato htm.

OIT. V. *El Caso de El Salvador*. Recuperado el 13 de marzo de 2008 de <<http://white.oit.org.pe/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/edob/materia/doc135/sintgen/caselslv.pdf>> Formato PDF

OIT. *Servicios de desarrollo Empresarial para PyME's: Una guía preliminar para Intervenciones con recursos de donantes*. Publicado: Octubre 1997. Recuperado el 2 de

noviembre de 2008 de <www.enterprise-development.org/download.aspx?id=169> Formato PDF.

Parra Escobar, Ernesto. *El Impacto de la Microempresa Rural en la Economía Latinoamericana*, Bogotá, Agosto de 2000. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <<http://www.promer.org/getdoc.php?docid=124>> Formato PDF.

Pérez, Alejandro y Jofre, Italo. *La Microempresa Rural*, Santiago, Enero de 2000. Recuperado el 3 de mayo de 2008 de <<http://www.promer.org/getdoc.php?docid=123>> Formato PDF.

Proyecto Centroamericano de Apoyo a Programas de Microempresa (PROMICRO); Organización Internacional del Trabajo (OIT). *La Microempresa en América Central*. 1999. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0672.pdf>> Formato PDF.

Romero Rivas, Mirna Edith et al. *Diseño de un Modelo de Capacitación y Asistencia Técnica para las Empresas Afiliadas a la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, filial San Miguel*. Tesis (para optar al grado de licenciatura). San Miguel, El Salvador. Universidad de Oriente. 2003.

Rottenschweiler, Sergio y Schneider. *Problemas de Información en el Mercado de Servicios de Desarrollo Empresarial para las MIPyMEs*. Serie de Documentos de Trabajo. Numero 1. Diciembre de 2004. Recuperado el 8 de Noviembre de 2008 de <http://www.sicdes.com.ar/publica/sdt/documento_trabajo1.pdf> Formato PDF.

Segovia, Alexander. *Diagnóstico Situacional de la Microempresa y Lineamientos Generales para la Definición de una Estrategia Integral de Desarrollo hacia el Sector*, San Salvador, Noviembre de 1996. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0741.pdf>> Formato PDF.

Schneider, Gabriel y Steidl, Michael. *Políticas para desarrollar Mercados de Servicios de Desarrollo Empresarial para la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado el 2 de noviembre de 2008 de <<http://www.cefe.net/forum/schneider-steidl.pdf>> Formato PDF.

SIC Desarrollo. *El Modelo de Tres Pisos: La Ejecución Privada de la Política Pública*. Recuperado el 30 de noviembre de 2008 de <http://www.sicdes.com.ar/publica/sde/present/modelo_tres_pisos.pdf> Formato PDF.

Sieveking, H. *Historia Económica Universal (De la prehistoria a 1943)*. Ediciones D" Milagro. México D.F. 1943.

Silva Herzog, Jesús. *Historia y Antología del Pensamiento Económico: Antigüedad y Edad Media*. Fondo de Cultura Económica. 2^{da} Ed. México, 1945.

Torres, Mario. *Microempresa, Pobreza y Empleo en América Latina y el Caribe: Una propuesta de trabajo*, [Documento de Discusión], Organización de los Estados Americanos (OEA), Junio de 2006. Recuperado el 12 de marzo de 2008 de <<http://www.oas.org/ddse/mipymes/documentos/Documento%20base.pdf>> Formato PDF.

Trejos Solórzano, Juan Diego. *La Microempresa en El Salvador: Magnitud, importancia y características a finales de los años noventa*, 2001. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0074.pdf>> Formato PDF.

Van Hoeflaken, Maaike. *Encuesta de la Microempresa Salvadoreña 1995*. San Salvador, julio de 1995. Recuperado el 27 de marzo de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0074.pdf>> Formato PDF.

Zevallos V., Emilio. *Micro, Pequeña y Mediana Empresas en América Latina*. CEPAL 79: 53-70, Abril 2003. Recupera el 27 de marzo de 2008 de <<http://www.conamype.gob.sv/biblio/pdf/0051.pdf>> Formato PDF.

ANEXO

ANEXO

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE ORIENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS MICROEMPRESARIOS # _____ Fecha: _____

Objetivo: Recabar información para analizar los procesos de asistencia técnica que recibe la microempresa del departamento de Morazán-El Salvador.

Indicación: Le rogamos conteste las preguntas que a continuación se le detalla, con la información que se le solicita. La información que Usted aporte será de uso exclusivo para los fines científicos.

Uso y Aprovechamiento de la Asistencia Técnica

1- ¿Desde cuando tiene conocimiento de la existencia del servicio de Asistencia Técnica?

2- ¿Cuántas veces ha demandado el servicio de Asistencia Técnica?

3- ¿Como le resulto el proceso de contratación del servicio de Asistencia Técnica?

a) Fácil y Rápido b) Difícil y tedioso

4- ¿El servicio de asistencia técnica lo recibió de forma oportuna según su necesidad?

a) Si b) No

5- ¿En que medida le ha sido posible aplicar las medidas planteadas en la asistencia técnica?

a) En su totalidad b) En un 50 % c) No las ha aplicado

6- ¿Durante la ejecución de la asistencia técnica, se cumplieron las actividades planificadas con el consultor?

a) En su totalidad b) En un 50 % c) No se cumplió

7- ¿En que áreas necesita Asistencia Técnica para mejorar su microempresa?

a) Ventas b) Diseño de nuevos productos c) Administración de sus créditos

d) Sobre Negociación e) Administración de sus finanzas f) Sobre exportación

g) Otras: _____

Proceso de Asistencia Técnica

- 1- ¿Se le solicitó información para realizar un diagnóstico de su negocio previo a la asistencia técnica que recibió? a) Sí b) No
- 2- ¿Tiene conocimiento del plan de desarrollo empresarial para su microempresa?
a) En su totalidad b) Parcialmente c) No lo conoce
- 3- ¿con que frecuencia recibió la visita del consultor durante del desarrollo de la asistencia técnica? _____
- 4- ¿En la asistencia técnica se le propusieron soluciones para los problemas identificados en su negocio? a) Sí b) No
- 5- ¿Durante la asistencia técnica recibió orientación para la puesta en práctica de las propuestas de solución a los problemas de su negocio?
a) Suficiente b) Insuficiente c) No recibió
- 6- ¿Según su punto de vista, se cumplieron las etapas del proceso de asistencia técnica?
a) Sí b) No
- 8- ¿Se sometió a evaluación los resultados de la asistencia técnica?
a) Sí b) No

Limitantes durante el Proceso de Asistencia Técnica

- 1- ¿Cuál de las siguientes limitantes enfrentó durante la ejecución de la asistencia técnica?
a) Falta de tiempo
b) Carencia de recursos para pagar el servicio
c) Carencia de insumos para ejecutar las propuestas que surgen de la asistencia técnica
d) Uso de palabras difícil de entender por parte del consultor
- 2- ¿De acuerdo a la importancia que tiene el servicio de asistencia técnica, cuanto estaría dispuesto a invertir en el futuro para adquirir este servicio? _____

Desarrollo Competitivo

- 1- ¿Cree usted que la asistencia técnica que recibió le permitió desarrollar ventajas frente a sus competidores? a) Sí b) No
¿Cuáles? _____

Desarrollo Competitivo

- 2- ¿Cree que después de la asistencia técnica se solucionaron los problemas que ponían en desventaja a su microempresa frente a sus competidores?
- a) En su totalidad b) Parcialmente c) No se solucionaron
- 3- ¿Durante la asistencia técnica se le brindó el apoyo para definir los planes de su microempresa? a) Suficiente b) Insuficiente c) No recibió
- 4- ¿Qué proceso de la microempresa permitió mejorar la asistencia técnica?
- _____
- _____
- 5- ¿Cree que la asistencia técnica le permitió aumentar la capacidad de su microempresa para atender a los clientes? a) Sí b) No
- 6- ¿Los conocimientos adquiridos durante la asistencia técnica le han permitido mejorar la administración de los recursos con que cuenta en su negocio? a) Sí b) No

Mecanismos de Control

- 1- ¿Observo que se supervisara el trabajo del consultor durante el proceso de la asistencia técnica que recibió? a) Sí b) No
- 2- ¿Tuvo conocimiento si el consultor rindió informes periódicos del avance del servicio de asistencia técnica? a) Sí b) No
- 3- ¿Tuvo conocimiento si el consultor elaboraba una bitácora de trabajo en cada visita que realizó a su negocio durante la asistencia técnica? a) Sí b) No

Calidad del Servicio

- 1- ¿Conoce las normas que deben de cumplirse durante la ejecución de la asistencia técnica? a) Sí b) No
¿Se cumplieron? _____
- 2- ¿Conoce las normas relativas a la supervisión de la asistencia técnica? a) Sí b) No
¿Se cumplieron? _____

Calidad del Servicio

1- ¿Conoce las normas que deb n de cumplirse durante la ejecución de la asistencia técnica?

a) Sí b) No

 Se cumplieron? _____

2- ¿Conoce las normas relativas a la supervisión de la asistencia técnica?

a) Sí b) No

 Se cumplieron? _____

Calidad del Servicio

3- ¿Se logro cumplir los objetivos planteados para la asistencia técnica?

a) En su totalidad b) En un 50 % c) No se cumplieron

4- ¿El consultor que le presto el servicio de asistencia técnica demostró tener capacidad para realizar las tareas que se desarrollaron?

a) Suficiente b) Insuficiente c) No era competente

5- ¿El servicio de asistencia técnica que recibí le permitió satisfacer las necesidades como microempresario?

a) En su totalidad b) En un 50 % c) No se satisficieron

6- ¿Se cumplieron los plazos según la programación de las actividades de la asistencia técnica? a) En su totalidad b) Parcialmente c) ninguno se cumplió

7- ¿Cuáles de las siguientes características observo en el consultor que le brindó la asistencia técnica?

a) Responsable b) Amable c) Confiable

d) Respetuoso e) Comprensivo f) Colaborador

g) Otros: _____

h) Ninguna