

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN  
TRÁMITES PARA LA CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN, CIERRE Y  
LIQUIDACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE  
SAN SALVADOR.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

AGUILAR SARA VIA, DENIS ERIVAN  
LÓPEZ DE VÁSQUEZ, VICTORIA CAROLINA  
MELGAR GÁLVEZ, EVELYN MARLENE

**PARA OPTAR POR EL GRADO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**OCTUBRE, 2019**

**SAN SALVADOR**

**EL SALVADOR**

**CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR:** MSC. ROGER ARMANDO ARÍAS ALVARADO.

**SECRETARIO GENERAL:** MSC. CRISTÓBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ.

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**DECANO:** LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ.

**VICE-DECANO:** LIC. MARIO WILFREDO CRESPIAN ELÍAS.

**SECRETARIA:** LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA.

**DIRECTOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADUACION:**

LIC. RAFAEL ARISTIDES CAMPOS.

**TRIBUNAL CALIFICADOR**

LIC. RAFAEL ARISTIDES CAMPOS.

LIC. RICARDO ANTONIO REBOLLO MARTINEZ.

LIC. NÉSTOR ULISES TURCIOS PERLA (DOCENTE ASESOR).

**OCTUBRE 2019**

**SAN SALVADOR**

**EL SALVADOR**

**CENTROAMERICA**

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>I</b>
<b>INTRODUCCIÓN. ....</b>	<b>III</b>
<b>ABREVIATURAS UTILIZADAS.....</b>	<b>V</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA SOBRE LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN TRÁMITES PARA LA CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN, CIERRE Y LIQUIDACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR. ....</b>	<b>1</b>
<b>1. GENERALIDADES DE LA SIMPLIFICACIÓN. ....</b>	<b>1</b>
1.1 DEFINICIONES .....	1
1.2 HISTORIA .....	1
1.3 OBJETIVOS. ....	2
1.4 CARACTERÍSTICAS. ....	2
1.5 IMPORTANCIA.....	3
1.6 CRITERIOS PARA PRIORIZAR PROCEDIMIENTOS A SIMPLIFICAR. ....	4
1.7 ELEMENTOS DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO QUE SE SIMPLIFICAN. ....	4
1.8 ETAPAS DE LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. ....	5
1.8.1 Etapa I: Descripción del procedimiento. ....	5
1.8.1.1 Norma reguladora. ....	5
1.8.1.2 Requisitos.....	5
1.8.1.3 Las instituciones que intervienen o departamentos en los diferentes trámites.....	6
1.8.1.4 Tiempos destinados en el procedimiento.....	7
1.8.2 Etapa II: Identificación de los procedimientos administrativos a simplificar. ....	7
1.8.3 Etapa III: Diagnóstico. ....	8
1.8.4 Etapa IV: Diseño del plan de simplificación. ....	8
1.8.5 Etapa V: Implementación. ....	8
1.8.6 Etapa VI: Mejoramiento continuo.....	9
<b>2 GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. ....</b>	<b>9</b>
2.1 DEFINICIONES. ....	9
2.2 CARACTERÍSTICAS. ....	10
2.3 TIPOS DE PROCEDIMIENTOS. ....	10
2.3.1 Procedimientos externos.....	10
2.3.2 Procedimientos internos.....	10
<b>3. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>10</b>
3.1 DEFINICIONES: .....	10
3.2 TIPOS DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS: .....	11
3.3 TRAMITADOR. ....	11
<b>4 GENERALIDADES DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (MYPE). ....</b>	<b>11</b>

4.1 ANTECEDENTES.....	12
4.2 CLASIFICACIÓN DE LA MYPE.....	12
4.2.1 Micro empresa.....	13
4.2.2 Pequeña empresa.....	13
4.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS MYPE.....	13
4.3.1 Ventajas.....	13
4.3.2 Desventajas.....	14
4.4 CARACTERÍSTICAS.....	14
4.5 IMPORTANCIA DE LAS MYPE EN LA ECONOMÍA DE EL SALVADOR.....	15
4.6 ÁREAS CRÍTICAS DE LAS MYPE.....	16
4.7 SECTORES DE PRODUCCIÓN.....	16
4.7.1 Sector primario.....	16
4.7.2 Sector secundario.....	17
4.7.3 Sector terciario.....	17
4.8 CICLO DE DESARROLLO DE LA EMPRESA.....	17
4.8.1 Definición del ciclo de desarrollo de la empresa.....	18
4.8.2 Servicios por etapa del ciclo de la empresa con la formalización.....	20
4.9 INSTITUCIONES DE APOYO A LAS MYPE.....	20
4.9.1 Instituciones públicas.....	20
4.9.2 Instituciones privadas.....	25
4.10 SITIOS WEB ORIENTADOS A LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPE.....	27
<b>5 GENERALIDADES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (CONAMYPE).....</b>	<b>29</b>
5.1 ANTECEDENTES.....	29
5.2 MISIÓN.....	29
5.3 VISIÓN.....	30
5.4 VALORES INSTITUCIONALES.....	30
5.5 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL DE CONAMYPE.....	30
5.6 PROCESO DE EVOLUCIÓN DE CONAMYPE.....	32
5.7 PROGRAMAS ESTRATÉGICOS.....	32
5.8 PRIORIZACIÓN DE LOS SECTORES DE PRODUCCIÓN.....	33
<b>6. MARCO LEGAL PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS MYPE.....</b>	<b>34</b>
6.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR.....	34
6.2 CÓDIGO DE COMERCIO.....	34
6.3 CÓDIGO MUNICIPAL.....	34
6.4 LEY DE FOMENTO, PROTECCIÓN Y DESARROLLO PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.....	35
6.5 LEY DEL SISTEMA DE GARANTÍAS RECÍPROCAS PARA LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA RURAL Y URBANA.....	36
6.6 LEY DEL REGISTRO DE COMERCIO.....	36
6.7 LEY DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	36

6.8 LEY DE LA SUPERINTENDENCIA DE OBLIGACIONES MERCANTILES.....	36
6.9 LEY DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL (ISSS). .....	36
6.10 POLÍTICA NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO. ....	37
6.11 POLÍTICA NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA MYPE. ....	37
<b>7 CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN, CIERRE Y LIQUIDACIÓN DE LAS MYPE.</b>	<b>38</b>
7.1 DEFINICIONES. ....	38
7.2 CREACIÓN DE LAS MYPE. ....	38
7.2.1 Ventajas de la creación de las MYPE y desventajas al no formalizarse. ....	39
7.2.1.1 Ventajas de formalizarse. ....	39
7.2.1.2 Desventajas de no formalizarse. ....	39
7.2.2 Aspectos relevantes de la simplificación de trámites en las MYPE. ....	39
7.2.3 Trámites que realizan los empresarios dueños de MYPE para formalizarse. ....	41
7.3 TRANSFORMACIÓN. ....	41
7.4 CIERRE. ....	42
7.4.1 Beneficios que se obtienen al cerrar legalmente una MYPE. ....	42
7.4.2 Razones más comunes que motivan al cierre de las MYPE. ....	42
7.5 LIQUIDACIÓN. ....	43
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>44</b>
<b>DIAGNÓSTICO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES QUE REALIZAN LAS MYPE</b> .....	<b>44</b>
<b>1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>44</b>
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	44
1.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS. ....	44
<b>2 IMPORTANCIA</b> .....	<b>44</b>
<b>3 METODOLOGÍAS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>45</b>
3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	45
3.1.1. Deductivo.....	45
3.1.2. Análisis .....	45
3.1.3 Sintético.....	46
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	46
3.3.1 La entrevista .....	47
3.3.2 La encuesta .....	47
3.3.3 La observación directa.....	47
3.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	48
3.4.1 Cuestionario.....	48
3.4.2 Guía de entrevista. ....	48
3.4.3 Lista de cotejo. ....	48
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN .....	48
3.5.1 Fuentes primarias .....	48
3.5.2 Fuentes secundarias.....	49
3.6 ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN .....	49

3.7 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA .....	49
3.7.1 Universo. ....	49
3.7.2 Muestra.....	49
3.8 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	51
3.8.1 Tabulación de la información .....	51
3.8.2 Análisis e interpretación de datos .....	51
<b>4 DIAGNÓSTICO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LOS TRÁMITES DE LAS INSTITUCIONES RELACIONADAS CON LAS MYPE EN LA ACTUALIDAD.....</b>	<b>51</b>
4.1 PERFIL DE LOS EMPRESARIOS DE LAS MYPE.....	51
4.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SUS TRÁMITES .....	52
4.2.1 Trámites para la creación. ....	52
4.2.2 Trámites para la transformación. ....	53
4.2.3 Trámites para cierre y liquidación. ....	53
4.2.4 Análisis de los tiempos de los trámites .....	53
4.2.4.1 Trámites que más tiempo consumen .....	55
4.2.4.2 Diagrama de Gantt.....	58
4.2.4.3. Valoración del tiempo.....	59
4.3 ANÁLISIS DE COSTO DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	59
4.5.1 Matrícula de empresa. ....	59
4.5.2 Inscripción de empresa en Alcaldía Municipal y MTPS.....	60
4.5.3 Trámites que no conllevan costos.....	61
4.4 ANÁLISIS DE LOS REQUISITOS. ....	61
4.5 ANÁLISIS DE LAS INSTITUCIONES RELACIONADAS CON LAS MYPE Y SU CONOCIMIENTO SOBRE LA LEY. ....	62
4.5.1 Instituciones.....	62
4.5.2 Papel del Estado .....	63
4.5.3 Conocimiento sobre la Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa. ....	63
4.5.4 Lineamientos y acciones que cumplen las instituciones según lo indica la Ley MYPE.....	64
4.6 ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DE LAS MYPE SEGÚN EL CICLO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y SEGMENTACIÓN DE MERCADO SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO.....	66
4.7 ANÁLISIS DE LA SIMPLIFICACIÓN. ....	69
4.7.1 La simplificación en las instituciones públicas y privadas. ....	70
4.7.2 La simplificación en los propietarios de las MYPE.....	70
4.8 ANÁLISIS DE LA INFORMALIDAD QUE EXISTE EN LAS MYPE. ....	71
4.8.1 Punto de vista de los empleados de una institución pública o privada. ....	71
4.8.2 Punto de vista de los empresarios. ....	72
4.9 IDENTIFICACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DEL ESTADO EN CADA UNO DE LOS PROCEDIMIENTOS, COSTOS Y TIEMPOS .....	72
4.9.1 Creación.....	73
4.9.2 Transformación.....	74
4.9.3 Liquidación y cierre .....	75
4.10 EL ENTORNO DE LAS MYPE .....	76
4.11 ANÁLISIS DEL FODA SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. ....	76

<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>80</b>
<b>6. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>82</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>84</b>
<b>PROPUESTA DE DISEÑO PARA UN PLAN DE SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN, CIERRE Y LIQUIDACIÓN DE LAS MYPE. ....</b>	<b>84</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>84</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>84</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>84</b>
<b>4. ESTRUCTURA DEL PLAN DE SIMPLIFICACIÓN PARA MEJORAR LOS REQUISITOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SUS TRÁMITES.....</b>	<b>85</b>
4.1 Propuesta para la disminución del tiempo en los trámites.....	85
4.2 Propuesta para la disminución de costos en los trámites.....	91
4.3 Propuesta para la disminución de los requisitos en los trámites.....	92
4.4 Divulgación de las medidas de simplificación al empresario.....	112
<b>5. ASPECTOS ESTRATÉGICOS PARA MEJORAR EL ENTORNO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS AL REALIZAR EL PLAN DE SIMPLIFICACIÓN. ....</b>	<b>112</b>
5.1 Provisión de los recursos materiales y de infraestructura.....	113
5.2 Adaptación Organizativa (Recursos humanos).....	117
5.3 Recursos tecnológicos.....	119
<b>6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES PARA ENTREGA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>121</b>
<b>7. COSTOS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES .....</b>	<b>121</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>122</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>126</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación surge a raíz de la observación directa y el involucramiento que tenía un miembro del grupo de investigación en sus prácticas profesionales y las funciones que realizaba dentro de la Comisión Nacional para la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE). Durante el tiempo que prestó sus servicios detectó la necesidad de las personas que llegaban a la institución en busca de asesoría jurídica gratuita para potenciar un emprendimiento y poder iniciar su pequeña empresa.

Bajo este contexto, el objetivo es diseñar un plan de simplificación de procedimientos administrativos en trámites de creación, transformación, cierre y liquidación de las MYPE del municipio de San Salvador como propuesta para facilitar la formalización de las MYPE.

La importancia de esta investigación consiste en proponer medidas que faciliten la formalización de las MYPE, así como la orientación y comprensión de cada uno de los procedimientos antes mencionados a los empresarios y futuros emprendedores.

Para obtener la información necesaria que ayudase en el objetivo principal de este trabajo de investigación se aplicó el método científico, específicamente el método deductivo.

Para el desarrollo de la investigación, se hicieron uso de fuentes primarias de información tales como la observación directa, la entrevista dirigida a 8 personas responsables de los procedimientos relacionados a la MYPE y de una encuesta dirigida a 149 empresarios MYPE en el municipio de San Salvador; así como de fuentes secundarias de información que ayudaron a respaldar la información obtenida en diversos libros, leyes, sitios web, entre otros.

Las principales conclusiones obtenidas con la investigación son:



1. Los requisitos de documentación a presentar por los empresarios en las diferentes instituciones públicas y privadas, para la creación, transformación, cierre y liquidación son coincidentes.
2. El 80% del sector informal considera que el formalizar su negocio les generaría más costos a sus negocios y obligaciones con el Estado, lo que involucra, menos ingresos para sus familias.
3. Los complejos procedimientos de Creación, Transformación, Cierre y Liquidación para las MYPE ha generado que la mayoría (62%) de los empresarios no se formalicen.

Principales recomendaciones:

1. Establecer un valor diferencial a los trámites realizados por los micro y pequeños empresarios, con el fin de disminuir el costo de todos los trámites que éstos deben realizar para la creación, modificación, cierre o liquidación de las mismas.
2. Promover por medio del Ministerio de Economía incentivos fiscales a los micro y pequeños empresarios, para que puedan formalizarse y ser competitivos con los medianos y grandes empresarios.
3. Implementar un plan de simplificación que ayude a despejar las inquietudes de los empresarios, detallando mediante un "folleto" los costos, tiempos e instituciones dónde se llevan a cabo los trámites.

Considerando lo antes expuesto, se pretende mejorar las condiciones del sector y promover la competitividad y el crecimiento de sus empresas.

## INTRODUCCIÓN.

A partir de la vigencia de la “Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa”, en mayo de 2014, CONAMYPE ha impulsado la formalización de las MYPE, para que éstas puedan ser más competitivas y logren acceder a beneficios tales como: facilidad de acceso a créditos, participación a concursos y licitaciones con instituciones del Estado, tener acceso a crédito fiscal, entre otros.

Las principales razones por la que los empresarios no legalizan sus empresas son: el miedo de asumir nuevas responsabilidades con el Estado y que aumenten sus gastos, el desconocimiento de dichos procesos, así como de las instituciones que ayudan gratuitamente.

La investigación se divide en tres capítulos. En el capítulo I se presenta el marco teórico, y desarrolla las generalidades de la simplificación, así como de los procedimientos y trámites administrativos. También se abordan las generalidades de las MYPE y de CONAMYPE; el marco legal que promueve la simplificación de procedimientos administrativos de las MYPE, y por último los trámites que debe realizar un empresario para la creación, transformación, cierre y liquidación de una empresa.

En el capítulo II se presenta el diagnóstico de los procedimientos administrativos para la simplificación de los trámites que realizan las MYPE; y comprende los objetivos, importancia, asimismo la metodología y técnicas de investigación, donde se determinó del universo y la muestra, entre otros. Muestra además los resultados del diagnóstico, el análisis e interpretación de los datos, y las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

En el capítulo III, se presenta la propuesta de diseño para un plan de simplificación de procedimientos administrativos para la creación, transformación, cierre y liquidación de las MYPE. Dicha propuesta cuenta con su introducción, objetivo, justificación, la estructura del plan, el cual propone la disminución en el tiempo, costos y requisitos de los diferentes trámites. Asimismo, se plantean los aspectos

estratégicos para mejorar el entorno de las instituciones públicas al realizar el plan de simplificación y la adecuación de los espacios en las instituciones.

Finalmente se hace mención de las referencias bibliográficas que sirvieron en la elaboración de esta investigación y se incluyen los anexos que respaldan toda la investigación realizada.

**ABREVIATURAS UTILIZADAS.**

<b>ADEL La Unión:</b>	Asociación de Desarrollo Económico y Local de La Unión.
<b>ADEL Morazán:</b>	Fundación Agencia de Desarrollo Económico Local de Morazán.
<b>ADEL Sonsonate:</b>	Asociación de Desarrollo Económico y Local de Sonsonate.
<b>AFP:</b>	Administradoras de Fondos de Pensiones.
<b>CDMYPE:</b>	Centros de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa.
<b>CEDART:</b>	Centros de Desarrollo Artesanal.
<b>CENPROMYPE:</b>	Centro para la Promoción de la Micro y Pequeña Empresa en Centroamérica.
<b>CNR:</b>	Centro Nacional de Registros.
<b>CONAMYPE:</b>	Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa.
<b>CRDEL:</b>	Centros de Desarrollo Económico Local.
<b>DEP:</b>	Dirección de Encadenamientos Productivos.
<b>DIGESTYC:</b>	Dirección General de Estadísticas y Censos.
<b>DUI:</b>	Documento Único de Identidad.
<b>FADEMYPE:</b>	Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa.
<b>FODA:</b>	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.
<b>ISSS:</b>	Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

<b>ISR:</b>	Impuesto Sobre la Renta.
<b>IVA:</b>	Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y Servicios.
<b>MAS:</b>	Muestreo Aleatorio Simple.
<b>MH:</b>	Ministerio de Hacienda.
<b>MINEC:</b>	Ministerio de Economía.
<b>MTPS:</b>	Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
<b>MYPE:</b>	Micro y Pequeña Empresa.
<b>NIP:</b>	Número de Identificación Profesional.
<b>NIT:</b>	Número de Identificación Tributaria.
<b>NRC:</b>	Número de Registro de Contribuyente.
<b>PAE:</b>	Punto de Atención Empresarial.
<b>PJ:</b>	Persona Jurídica.
<b>PN:</b>	Persona Natural.
<b>PROCOMES:</b>	Asociación de Proyectos Comunales de El Salvador.
<b>REDULOCAL:</b>	Red de Universidades de El Salvador para el Desarrollo Sostenible a Nivel Local.
<b>TR:</b>	Tiempo Real.
<b>TS:</b>	Tiempo Simplificado.
<b>TTR:</b>	Tiempo Total Real.
<b>TTS:</b>	Tiempo Total Simplificado.
<b>UNICAES:</b>	Universidad Católica de El Salvador.

**UNIVO:** Universidad de Oriente.

**USO:** Universidad de Sonsonate.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA SOBRE LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN TRÁMITES PARA LA CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN, CIERRE Y LIQUIDACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

#### 1. GENERALIDADES DE LA SIMPLIFICACIÓN.

##### 1.1 Definiciones

- **Simplificar:** Es hacer más sencillo, más fácil o menos complicado algo<sup>1</sup>.
  - **Simplificación de trabajo:** Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Manual de simplificación administrativa y reducción de cargas para la administración general del estado Es hacer “más sencilla, fácil y menos complicada alguna actividad<sup>2</sup>”.
- **Simplificación administrativa:** Es el proceso que consiste en facilitar las actividades de la empresa, a fin de ganar y obtener una mejor eficiencia.

##### 1.2 Historia

Desde los inicios de la humanidad el hombre a través de la utilización de su propia iniciativa y creatividad ha buscado la forma de simplificar, Frank Gilbreth Ingeniero estadounidense<sup>3</sup> colaboró con Frederick Taylor en los estudios de organización del trabajo, con objeto de establecer principios de simplificación para disminuir el tiempo de ejecución y la fatiga. Después de su muerte, su esposa, Lilian Moller Gilbreth, continuó su trabajo y llevó a cabo una labor de divulgación de los conceptos de la organización laboral, especialmente orientados a valorar el factor humano. Son los pioneros en la mejora continua en los años de 1900.

---

<sup>1</sup> Real Academia Española RAE (20 de abril de 2015) recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=Xvs3v6T>

<sup>2</sup> Ministerio de Hacienda, Gobierno de España (20 de abril de 2015), Manual de simplificación administrativa y reducción de cargas para la administración general del estado, recuperado de: [http://administracion.gob.es/pag\\_Home/dam/jcr:6a6fc9a0-8eb9-4191-a6fb-2849d5f63b2f/Manual%20de%20Simplificacion.pdf](http://administracion.gob.es/pag_Home/dam/jcr:6a6fc9a0-8eb9-4191-a6fb-2849d5f63b2f/Manual%20de%20Simplificacion.pdf), Pag. 9

<sup>3</sup>Biografías y vidas (20 de abril de 2015), recuperado de: <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/g/gilbreth.htm>

Gracias a sus investigaciones se originó una interpretación del estudio de desplazamientos y de la relevancia que tiene en aumentar la producción reduciendo el esfuerzo realizado desarrollando técnicas que facilitaron la labor de análisis y estudios que se realizaron para lograr en aquel entonces la simplificación del trabajo, el cual consiste en el análisis sistemático de todos los factores que afectan al trabajo, para economizar tiempo, esfuerzo y dinero, facilitando todas las actividades que realiza dentro de su labor productiva, independientemente de cuál sea su objetivo.

### **1.3 Objetivos<sup>4</sup>.**

- Minimizar el esfuerzo requerido para llevar a cabo una determinada tarea, ya sea mental o física.
- Mejorar el funcionamiento organizacional, administrativo a través de métodos tales como la redistribución de funciones, eliminación, reducción y combinación actividades.
- Optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles.
- Mejorar la secuencia del trabajo dentro de todas las áreas que la integran.
- Reducción del número y costo de las operaciones administrativas, mediante la disminución de trámites y la combinación, unión o eliminación de formas impresas.
- Satisfacción al personal y al público interesado en la simplificación.
- Mejor atención al público, al disminuir el tiempo dedicado a las actividades de trámite de documentos y trabajo rutinario.

### **1.4 Características.**

- Constituye una herramienta fundamental para incrementar la eficacia, la eficiencia y la seguridad de cualquier procedimiento administrativo.
- Permite una mayor efectividad en las actividades de los ciudadanos, empresas y agentes socio-económicos, especialmente en momentos en que la sociedad necesita la función administrativa y que ha venido creciendo en complejidad y dificultad.

---

<sup>4</sup>Gestiopolis (20 de abril de 2015). Herramientas para la simplificación en el trabajo, recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/herramientas-para-la-simplificacion-del-trabajo/>



### **1.5 Importancia.**

Desde la perspectiva de la administración, la simplificación se asume como un contenido esencial por el siguiente motivo:

Porque constituye una herramienta fundamental para incrementar la eficacia, eficiencia y la seguridad de cualquier proceso administrativo y una reiterada demanda de los destinatarios de la actividad de las administraciones (ciudadanos y empresas) que han ido creciendo en complejidad y dificultad.

Se detalla lo que se busca con la simplificación administrativa<sup>5</sup>.

- “Simplificar los procedimientos que sean innecesarios para reducir las dificultades e inconvenientes en la realización de la tramitación.
- Mejora la imagen de la institución llevando una administración ordenada con personal capacitado.
- Reducir los documentos a presentar para realizar trámites, esto es con el objetivo de evitar la duplicación de información.
- Reduce la cantidad de esfuerzo requerido para cumplir una operación, esto se debe a que las personas reciben capacitación y orientación después de haber simplificado los procedimientos.
- Cuando se simplifican los procedimientos, los principales indicadores que se involucran es el tiempo, costo y recursos materiales ya que es donde se nota la diferencia de la aplicación.
- Se trabaja con calidad reduciendo atrasos en la espera y facilita al usuario una mejor atención”.

---

<sup>5</sup>Ministerio de hacienda, Gobierno de España (20 de abril de 2015). Manual de simplificación, recuperado de:  
[http://administracion.gob.es/pag\\_Home/espanaAdmon/reformaAdmon/simplificacionAdministrativa](http://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/reformaAdmon/simplificacionAdministrativa).

### 1.6 Criterios para priorizar procedimientos a simplificar.

La simplificación va dirigida a identificar y realizar una mejora de los procedimientos en el ámbito de una determinada administración, además de adaptarse a las necesidades existentes en cada momento.

Para poder empezar a simplificar, se debe tomar los siguientes criterios necesarios para reducir cualquier complejidad que surja de la tramitación:

- Gestionar con la mayor racionalidad posible, asegurando que no existen duplicidades, controles innecesarios o tareas improductivas, descoordinación entre sus fases y fallos en las comunicaciones entre el personal.
- Considerar los plazos y los tiempos, como indicadores de efectividad de los procedimientos de las instituciones con respecto al tramitado.

### 1.7 Elementos de un procedimiento administrativo que se simplifican.

A fin de proporcionar un mejor servicio se debe simplificar los elementos siguientes:

- **Requisitos:** Es necesario reducir algunos requisitos en donde exista información duplicada y poco útil, ya que estos elevan los costos de material y tiempo.
- **Costo:** Suprimiendo los requisitos al solicitar los trámites, los costos se ven disminuidos y se refleja en la tramitación y satisfacción del usuario.
- **Etapas:** Conocer la etapa que lleva la aplicación de la simplificación de los procedimientos, conlleva a un mejor entendimiento y coordinación de los trámites por lo que es necesario identificar cada una de ellas.
- **Tiempo:** Cuando se aplica la simplificación, el tiempo es el primero que se refleja en los procedimientos el cual conlleva a menores quejas, menos presión de los ciudadanos y del personal.
- **Formularios o trámites:** Por las complejidades que tiene cada trámite como: demasiados requisitos que pide, diferentes lugares que tienen que visitar antes de hacer el trámite respectivo. Son estas las condiciones por lo que los

interesados generalmente desisten de realizar y terminar alguna tramitación, por lo que éstos tienen que ser sencillos y de un lenguaje comprensible.

## **1.8 Etapas de la simplificación de los procedimientos administrativos.**

### **1.8.1 Etapa I: Descripción del procedimiento.**

Consiste en obtener un conocimiento suficiente de los procedimientos administrativos que se simplificarán.

Sobre este conocimiento operará el análisis y eventualmente, el rediseño de los procedimientos ajustando trámites y en general eliminando ineficiencias, optimizando los tiempos requeridos, identificando los plazos teóricos fijados para cada trámite y la duración real de los mismos.

En esta etapa se obtiene una descripción del procedimiento que incluya cuando menos:

- La normativa que lo regula.
- Los requisitos que sigue.
- Las instituciones de los departamentos que intervienen en el procedimiento.
- Tiempos destinados en proceso.

#### **1.8.1.1 Norma reguladora.**

Esta información comprende los siguientes:

- Las normas sustanciales que regulan las actividades o servicios que dan origen a la existencia del procedimiento.
- Las normas procedimentales que determinan aspectos sustantivos de su gestión, como son los plazos, las notificaciones, los recursos, entre otros.

#### **1.8.1.2 Requisitos**

El segundo aspecto que se debe incorporar a la descripción del procedimiento es la existencia de los requisitos exigidos al interesado, con especial referencia al momento en que se requiere su acreditación.

Como se verá más adelante, esta información resulta especialmente relevante a la hora de diseñar el procedimiento en tanto que éste pueda cambiar de forma sustancial modificando:

- El modo de acreditar el cumplimiento de los requisitos.
- El momento de la tramitación en que se requiere la acreditación.

La información sobre los requisitos debe incorporar también la de los documentos en papel u otro soporte que, en su caso, deban aportarse como elementos probatorios o acreditativos de la concurrencia de los requisitos.

### **1.8.1.3 Las instituciones que intervienen o departamentos en los diferentes trámites.**

En este punto, deberá allegarse información detallada sobre cada uno de los órganos o departamentos participantes en las distintas fases de tramitación del procedimiento, con una clara identificación de qué institución participa. Por ejemplo:

- Los trámites para el registro de operaciones en la alcaldía municipal donde se instalará el negocio.
- Registrar la empresa en el ente nacional encargado de la recaudación tributaria (Ministerio de Hacienda).
- Registrar la empresa en el ente nacional encargado de proteger a los trabajadores (Ministerio de Trabajo y Previsión Social).
- Inscribir a los miembros de la empresa en el ente nacional encargado de la salud de los empleados (Instituto Salvadoreño del Seguro Social).
- Inscribir a los miembros de la empresa en el ente nacional encargado de administrar las prestaciones de los trabajadores (Administradoras de Fondos de Pensiones).
- Registrar a la empresa en el ente nacional encargado de la inscripción de la matrícula de empresa (Centro Nacional de Registros).

- Registrar la empresa en el ente nacional encargado de llevar controles estadísticos de los negocios y solvencias (Dirección General de Estadísticas y Censos).

#### **1.8.1.4 Tiempos destinados en el procedimiento.**

El tiempo que se utiliza en cada uno de los trámites permitirá determinar el tiempo total previsto hasta llegar a la resolución.

Los plazos normativamente previstos para cada trámite deben ser entendidos como un límite máximo que no se puede rebasar, y cuya reducción significativa será uno de los objetivos básicos de los procesos de racionalización del procedimiento. La capacidad de responder rápidamente a las peticiones produce siempre una valoración positiva entre los interesados.

Para una adecuada valoración de la duración de un procedimiento debe analizarse:

- La distribución de tiempos en el procedimiento, teniendo en cuenta las actividades más significativas.
- La distribución de tiempo por institución que participa en el procedimiento.
- La medición del tiempo que incluye el trabajo efectivo la cual aplica en la realización de traslados, esperas, entre otros.

#### **1.8.2 Etapa II: Identificación de los procedimientos administrativos a simplificar.**

- **Identificar el universo de procedimientos.**

Se debe tomar como referencia el total de procedimientos contenidos que requieran una revisión para la propuesta de simplificación.

- **Eliminar procedimientos administrativos innecesarios.**

Determinar si estos procedimientos administrativos son relevantes y añada valor para la institución, como para el usuario.

- **Priorizar procedimientos administrativos a simplificar.**

Eliminados los procedimientos administrativos se procede entonces a priorizar aquellos aspectos que si son importantes para poder iniciar la simplificación

administrativa y que ayudará a tener un mejor control, orden y expectativas del usuario.

En el anexo No.1 se coloca una lista de cotejo la cual contiene un ejemplo de elementos a considerar para empezar a simplificar procedimientos.

### **1.8.3 Etapa III: Diagnóstico.**

En esta etapa, se realiza el diagnóstico detallado del procedimiento administrativo, priorizado por áreas de intervención, a fin de contar con una visión integral de la problemática y abordar la estrategia de simplificación con un enfoque sistémico. Comprende los pasos de los procedimientos; los recursos que intervienen, el marco legal que corresponde y sus requisitos, equipamiento e infraestructura.

Principales indicadores para el diagnóstico:

- Número de pasos del procedimiento administrativo.
- Número de requisitos solicitados.
- Costo del procedimiento.
- Tiempo del procedimiento.

### **1.8.4 Etapa IV: Diseño del plan de simplificación.**

Las actividades a desarrollar durante la simplificación son:

- Definir y planificar las etapas del plan y asociarlas con actividades específicas.
- Establecer el plazo en que debe ser desarrollado el proceso de simplificación.
- Identificar los recursos con los que se cuenta para realizar estas actividades.  
(Humanos, materiales, financieros y tecnológicos).

### **1.8.5 Etapa V: Implementación.**

En esta etapa, el desarrollo de la implementación depende fundamentalmente de la disposición de las autoridades para poner en marcha la propuesta de simplificación y el nivel de aceptabilidad de los ciudadanos a los procesos.

### 1.8.6 Etapa VI: Mejoramiento continuo.

Se propone a la alta gerencia las oportunidades de mejora, que sean indispensables para la formación de un equipo de trabajo con la capacitación adecuada, que lidere los procesos de monitoreo y seguimiento, pero especialmente que los identifique.

## 2 GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

### 2.1 Definiciones.

- **Proceso:** Es una secuencia de actividades con un orden de realización en el tiempo, que convierte unas entradas dadas en una salida (resultado, un producto). Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso<sup>6</sup>.
- **Procedimiento:** “Es la forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso”. Es decir, cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma específica, y se especifica cómo sucede, se tiene un procedimiento. Se debe tener en cuenta que no todos los procesos necesitan contar con un procedimiento, y que un mismo proceso puede tener asociado uno o varios procedimientos<sup>7</sup>.

Un procedimiento vendrá determinado por la necesidad de detallar la forma específica de hacer las actividades por temas legales, cumplimiento normativo o de políticas de empresa. Los procedimientos se utilizan para aquellas actividades en las que se encadenan varias operaciones e intervienen distintas personas o departamentos de la empresa (por ejemplo: procedimiento de compras, procedimiento de evaluación de proveedores, procedimiento de automatización de facturas, procedimiento para trabajos de riesgo, procedimiento de entrada de terceros al edificio).

---

<sup>6</sup>Norma ISO 9001:2015 (20 de abril de 2015), Sistemas de gestión de la calidad—Términos y definiciones, recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/?s=proceso&submit=Search>

<sup>7</sup>Norma ISO 9001:2015 (20 de abril de 2015), Sistemas de gestión de la calidad—Términos y definiciones, recupero de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/?s=procedimiento&submit=Search>

- **Procedimiento administrativo:** Son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica que precisan la forma sistemática de realizar un trabajo administrativo.

## 2.2 Características.

- Un procedimiento requiere más de una acción hacia el mismo objetivo.
- El resultado de una acción compromete o da origen a la siguiente acción.
- Un procedimiento se realiza dentro de un marco organizacional establecido.
- Las operaciones son rutinarias y repetitivas.

## 2.3 Tipos de procedimientos.

### 2.3.1 Procedimientos externos.

Son aquellos procedimientos que se realizan ante los usuarios externos de la organización.

### 2.3.2 Procedimientos internos.

Son aquellos procedimientos que están dentro de la unidad organizativa.

## 3. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.

### 3.1 Definiciones:

- **Trámite:** “Cada uno de los estados o diligencias necesarios para resolver un asunto”<sup>8</sup> y proviene de latín “*trames*”, que es camino, medio, es la gestión o diligencia que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formalismos necesarios para resolver una cosa o un asunto.
- **Gestión:** Para efectos de este documento, se entenderá como un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, que hace posible la

---

<sup>8</sup>Diccionario de la Real Academia Española RAE (20 de abril de 2015) recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=aGOeyRq>



realización de una operación comercial, a través de una gestión de diversos trámites.

- **Persona natural:** Es todo ser humano o individuo que hace y obtiene la capacidad legal en la sociedad sin importar la edad, sexo o religión.
- **Persona jurídica:** Es un ente ficticio que obtiene la capacidad legal, que la ley le asigna para poder contratar y contraer obligaciones con representación de una persona natural.

### 3.2 Tipos de trámites administrativos:

- **Son de naturaleza obligatoria:** Los que, por mandato de una disposición de algún ordenamiento jurídica, el particular debe presentar ante una dependencia determinada información, como condición necesaria para realizar una actividad.
- **Son de beneficio:** Los que un órgano del Estado está facultado por un ordenamiento jurídico, para otorgar a los particulares que lo soliciten, alguna ventaja o beneficio directo o para prestar un servicio que no sea una consulta, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.
- **Son de consulta:** Aquellos en los que el particular requiere cierta información de la dependencia o entidad.
- **Son de conservación:** La dependencia por disposición de algún ordenamiento jurídico requiere de manera obligatoria la conservación de determinada información.
- **Son de procedimiento:** Aquellos a través de los cuales el particular se presenta ante la dependencia para determinar una controversia.

### 3.3 Tramitador.

Es la persona que recaba la información y cumple con los requisitos que está interesado en realizar, efectuando su trámite a través de la institución relacionada.

## 4 GENERALIDADES DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (MYPE).

El crecimiento de las MYPE cumple un rol fundamental en la economía; con su aporte producen y ofertan bienes y servicios; demandando y ofertando productos y servicios;

incrementando el involucramiento en el encadenamiento de la actividad económica y la generación de empleo.

#### **4.1 Antecedentes.**

Históricamente la economía salvadoreña se ha caracterizado por la debilidad de sus vínculos intersectoriales y por la incapacidad de dar empleo a toda la población en edad de trabajar, es así, como surge la Micro y Pequeña Empresa (MYPE), que representa la mayor parte del sector empresarial del país, con lo que contribuye al sostenimiento y crecimiento de la economía nacional.

Durante el conflicto armado en la década de 1980, ésta crisis que tuvo graves hechos de violencia, agudizó el desempleo, aumentando considerablemente las microempresas y el sector informal, debido al cierre de empresas del sector formal y la migración de los habitantes del campo a la ciudad.

Las actividades productivas de las MYPE están orientadas hacia el mercado interno y fundamentalmente hacia mercados locales. La mayoría de los microempresarios han iniciado sus negocios por iniciativa propia y en la mayoría de casos, ocupando su propio capital.

Las MYPE se ven afectadas en el momento de cumplir requisitos legales, fiscales entre otros, y tienen menor ventaja a comparación con el resto de empresas, que ya se encuentran bastante establecidas en el mercado y cuentan con prestigio, capital y conocimiento del mercado.

Se destaca además que la mayoría de los micros negocios no funcionan bajo las condiciones de formalidad, puesto que no llevan contabilidad ni tienen registro de IVA. Esta informalidad no permite que se desarrollen en el mercado<sup>9</sup>. (Ver anexo No.2).

#### **4.2 Clasificación de la MYPE.**

Según el art. 3 de la “Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa” se clasifica de la siguiente manera:

---

<sup>9</sup> Universidad centroamericana José Simeón Cañas (20 de abril de 2015). Recuperado de: <http://www.uca.edu.sv/publica/idhuca/cv.pdf>

#### **4.2.1 Micro empresa.**

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

El nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos será de \$144,600.00 tomando como referencia el salario mínimo actual del sector comercio y servicios de \$300.00.

#### **4.2.2 Pequeña empresa.**

“Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

El nivel de ventas brutas anuales hasta 4,817 salarios mínimos será de \$1,445,100.00 tomando como referencia el salario mínimo actual del sector comercio y servicios de \$300.00.

### **4.3 Ventajas y desventajas de las MYPE.**

#### **4.3.1 Ventajas.**

Con respecto a las medianas y grandes empresas son:

- La capacidad de decisión del propietario equivale a todo un consejo de administración.
- Las decisiones son más rápidas de resolver que la empresa grande, por sus controles y diferentes autorizaciones antes de hacerse efectiva la decisión.
- El propietario o dueño de la MYPE se relaciona directamente con la variedad de clientes y así saber lo que desea.

### 4.3.2 Desventajas<sup>10</sup>.

- Falta de personal capacitado.
- Infraestructura deficiente.
- Mayor exposición a la delincuencia e inseguridad.
- La competencia desleal.
- Altos costos de producción, distribución y comercialización.
- Bajo nivel de desarrollo, productividad y competitividad a nivel nacional e internacional.
- Capacidad limitada para responder en la cantidad y calidad requerida de bienes y servicios.
- Poca o ninguna especialización en la administración: en esencia la dirección se encuentra a cargo de una sola persona, la cual, en la mayor parte de los casos, no está capacitada para llevar a cabo esta función.
- Restringida o falta de acceso a fuentes de financiamiento. Para incrementar sus niveles de producción las MYPE tienen que realizar trámites engorrosos y contar con comprobantes de garantías y respaldos que permitan el aval de los financiamientos.

### 4.4 Características.

Se describen las características que perfilan a una empresa dentro de este sector; las cuales le dan el valor y la importancia necesaria que les valida la posición que tienen dentro del mercado salvadoreño.

- Los empresarios son en su mayoría personas emprendedoras, dinámicas, diligentes, visionarias, creativas, y crean un excelente producto con una producción de bajo costo.
- Poseen diferentes perspectivas a lo que usualmente se ve en productos o servicios ofrecidos, inclusive pueden ofrecer exclusividad, ser artesanales; piezas únicas que para el cliente se convierte en un valor agregado.

---

<sup>10</sup>FUSADES (25 de abril de 2015). El Libro Blanco de la Microempresa, recuperado de: [http://www.redmujeres.org/biblioteca%20digital/libro\\_blanco\\_microempresa.pdf](http://www.redmujeres.org/biblioteca%20digital/libro_blanco_microempresa.pdf)

- Ofrecen productos o servicios que pueden ser completamente nuevos, permitiéndoles abrir nuevos mercados. Introducir modificaciones positivas a productos en mercados existentes que permitan una innovación y que reconstruyan la alta necesidad de este producto por parte de los clientes.
- La mayoría tienden a no cambiar su lugar de operaciones, es decir, se mantienen en el mismo lugar donde iniciaron. Tratan de conservar su mercado y desean obtener una relación estrecha con su clientela, ya que el dueño estima que éstos le van ser fiel por mucho tiempo.
- El número de empleados no superan las 20 personas, dedicadas a actividades de producción, comercio y servicios incluyendo las áreas administrativas.

#### **4.5 Importancia de las MYPE en la economía de El Salvador.**

Las MYPE contribuyen al crecimiento de la economía nacional con los siguientes criterios:

- La flexibilidad de la MYPE le permite insertarse y adaptarse a cambios en las demandas de los mercados, modificando el nivel de sus pedidos, las especificaciones del producto y las condiciones de entrega. En este sentido, las grandes corporaciones han hecho un uso extensivo de este tipo de empresas hasta integrarlas a sus cadenas productivas.
- Las MYPE son importantes generadoras de puestos de trabajo en los diferentes sectores económicos y contribuyen al mismo tiempo, a una mejor distribución del ingreso.
- Las MYPE actúan como proveedoras a las empresas grandes, bajo dos fórmulas de trabajo: contratación y subcontratación, las cuales son formas de organización de la producción valiosa y la intensa competencia. El sistema de subcontratación como parte de los procesos productivos, da paso a una producción en cadena, en donde se da una descentralización de las distintas fases de fabricación de un producto.

La importancia económica de la MYPE se destaca a pesar de los obstáculos que enfrenta y limita el desarrollo de su actividad.

#### **4.6 Áreas críticas de las MYPE.**

- **La falta coordinada, afecta la articulación de las MYPE en el resto de la economía.**

Este problema está relacionado con la falta estratégica que tiene el gobierno y su involucramiento acerca de las MYPE, carencia de información que se observa en varios niveles, en el caso de los tomadores de decisiones.

- **Existencia de problemas de gestión dentro de las MYPE, tanto en el ámbito de los empresarios como entre los mismos programas de apoyo.**

Existe una carencia de recursos y mecanismos para obtener y procesar información relevante para que las MYPE puedan tomar mejores decisiones, tal como la información de los precios, clientes y proveedores, nuevas tecnologías aplicadas a sus unidades productivas, entre otros.

#### **4.7 Sectores de producción.**

Los sectores productivos o económicos son las distintas ramas o divisiones de la actividad económica, atendiendo al tipo de proceso que se desarrolla. Según estudios recientes las MYPE se han enfatizado en las siguientes áreas de producción, denominados primario, secundario y terciario.

##### **4.7.1 Sector primario.**

Está formado por las actividades económicas relacionadas con la transformación de los recursos naturales en productos primarios no elaborados. Usualmente, los productos primarios son utilizados como materia prima en otros procesos de producción en las producciones industriales. Las principales actividades del sector primario son:

Agricultura, ganadería, silvicultura, apicultura, acuicultura, pesca, piscicultura.

#### **4.7.2 Sector secundario.**

Es la que reúne la actividad artesanal e industrial manufacturera, mediante las cuales los bienes provenientes del sector primario son transformados en nuevos productos. Abarca también la industria de bienes de producción, tales como materias primas artificiales, herramientas, maquinarias, etc.

#### **4.7.3 Sector terciario.**

Se dedica, sobre todo, a ofrecer servicios a la sociedad, a las personas y a las empresas, lo cual significa una gama muy amplia de actividades que está en constante aumento. Este sector abarca desde el comercio más pequeño, hasta las altas finanzas o el Estado.

Es un sector que no produce bienes. Su labor consiste en proporcionar a la población todos los productos que elabora la industria o constituyen todas aquellas actividades dedicadas a dar servicios de apoyo al proceso productivo, al cuidado de las personas, de los hogares, y todo lo que tiene que ver con la cultura de la población. Ejemplo de ellos, servicios de comida rápida, servicios de alojamiento, entre otros. Independientemente que sean proporcionados por el Estado o la iniciativa privada.

#### **4.8 Ciclo de desarrollo de la empresa.**

La experiencia indica que, para ir superándolos rezagos en materia de productividad de las MYPE, es necesario determinar cuáles son los elementos que no les permiten superar los vacíos o deficiencias identificadas.

El ciclo de desarrollo de empresa es una guía que orienta el proceso continuo y gradual decrecimiento de una empresa y ello se expresa en un esquema (ver figura No.1) que se describe por etapas, dentro de las cuales se delimitan las características que adquieren las empresas en cada etapa; además, en cada una de ellas, se establecen los servicios empresariales, financieros, tecnológicos, de mercadeo, formalización, innovación, calidad y demás servicios especializados.

#### 4.8.1 Definición del ciclo de desarrollo de la empresa.<sup>11</sup>

El ciclo de desarrollo de la empresa (ver figura No.1), tiene como propósito ordenar procesos y metodologías que les permitan ser más efectivos para atender a personas emprendedoras y empresarias de la micro y pequeña empresa, el cual se detalla a continuación:

- **Creación de la empresa:**

“Fase inicial de todo proyecto empresarial, en la cual la idea de negocio es desarrollada hasta llegar a tener un prototipo de producto o servicio que pueda ser comercializado en el mercado nacional, aprovechando las oportunidades presentes en el entorno, posibilitando la generación de valor a la economía y la sociedad.

- **Puesta en marcha de la empresa:**

Se define una estructura empresarial de arranque o inicio de operaciones, en la cual el proyecto empresarial ya tiene definida su actividad económica y una propuesta de valor de los servicios o productos hacia un mercado definido.

- **Crecimiento de la empresa:**

En esta fase, el proyecto empresarial se ha integrado a la economía formal como una empresa legalmente constituida e inicia un proceso de crecimiento gradual, pero permanente de su estructura primaria, mediante el uso de tecnologías de información y tecnificación de sus procesos iniciales. Se encuentra desarrollando un mercado potencial mediante el cumplimiento de ciertos estándares de calidad para el producto o servicio en específico de su actividad económica principal.

- **Empresa sostenible:**

Fase en que la empresa ha logrado posicionarse en el mercado nacional mediante la definición de ventaja competitiva en su nicho de mercado y el desarrollo de sistemas de producción y calidad que le permiten ser sostenible y rentable.

- **Empresa en expansión e innovación:**

En esta fase, la empresa inicia el proceso de penetración a nuevos mercados, a

---

<sup>11</sup> CONAMYPE (25 de abril de 2015). Plan estratégico de CONAMYPE 2015-2019, recuperado de: <https://www.conamype.gob.sv/download/plan-estrategico-2015-2019>



través de la exploración exitosa en nuevos modelos de negocio competitivos e innovadores, mediante la mejora de sus procesos o introducción de nuevos productos o servicios.

- **Empresa exportadora:**

La empresa cuenta con la capacidad productiva, nivel de calidad internacional en sus procesos y una ruta logística definida que le permiten satisfacer las demandas de los mercados extranjeros.

- **Empresa internacionalizada:**

La empresa realiza cualquiera de las operaciones de su cadena de valor en un país que no es el local, adoptando los requisitos, normativas y requerimientos legales de mercados foráneos”.

**Figura No. 1.** Ciclo de desarrollo de la empresa.



**Fuente:** Plan estratégico 2015-2019 CONAMYPE.

Es así como para cada etapa se identifica su desarrollo, se han delimitado las instancias que brindarán los servicios y clasificado de acuerdo a la etapa en que se encuentra cada empresa o iniciativa (Ver anexo No. 3).

#### 4.8.2 Servicios por etapa del ciclo de la empresa con la formalización.

En la figura No. 2, se presentan los servicios que requerirá una empresa según la etapa de su ciclo de desarrollo con respecto a la formalización de su MYPE.

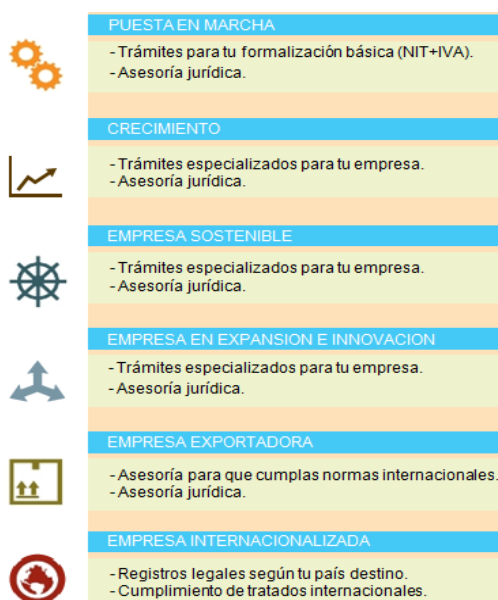
### 4.9 Instituciones de apoyo a las MYPE.

#### 4.9.1 Instituciones públicas.

El Ministerio de Economía en coordinación con CONAMYPE, son las instituciones que buscan la integración de las MYPE a la economía formal del país, mediante las condiciones que permitan un entorno favorable al desarrollo nacional.

Además, se integran otras instituciones que ayudan a la formalización de las MYPE tales como: Ministerio de Trabajo, DIGESTYC, CNR, ISSS, Ministerio de Hacienda, entre otros la cual cada una de estas instituciones cumple una función importante durante los procedimientos de creación, transformación, cierre y liquidación de las MYPE.

**Figura No.2.** Servicios de formalización.



**Fuente:** Plan estratégico 2015–2019 CONAMYPE.

#### **4.9.1.1 Ministerio de Economía (MINEC).**

El Ministerio de Economía es el órgano rector para la ejecución del contenido de la ley, el cual en coordinación con la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), han diseñado y definido las políticas nacionales para el fomento y desarrollo de la competitividad de las MYPE, así como las políticas sectoriales que incluyan el enfoque de género y los programas para el desarrollo sostenible de éstas. El MINEC se encarga de las siguientes funciones:

- Diseñar y definir políticas nacionales de fomento y desarrollo de la competitividad de las MYPE.
- Elaborar políticas sectoriales que incluyan el enfoque de género.
- Diseñar programas y políticas con enfoque de género para el desarrollo sostenible en coordinación con las entidades del sector público y privado.
- Promover mecanismos de flexibilización y simplificación de trámites que faciliten la creación, transformación, cierre y liquidación de las MYPE.

#### **4.9.1.2 Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE).**

CONAMYPE es una institución pública y órgano ejecutor encargado de fomentar, desarrollar y ejercer competitividad en las MYPE, la que tiene por finalidad impulsar estrategias que sean equitativas, autofinanciables, rentables y que contribuyan en la base productiva a nivel local y nacional.

CONAMYPE trabaja por generar un marco jurídico a las MYPE para que tengan las condiciones apropiadas para entrar en procesos de formalización que les permitan aprovechar todas las oportunidades que el Estado proporcionará para su participación e inserción en el mercado regional, nacional e internacional.

CONAMYPE se encarga de las siguientes funciones:

- Impulsa el desarrollo de las MYPE, en el marco de las estrategias de desarrollo inclusivo, equitativo y sostenido del país.
- Contribuye al desarrollo de la base productiva a nivel local y nacional.
- Ejecuta políticas nacionales de fomento y desarrollo de la competitividad de las MYPE.

- Participa en los mecanismos que promuevan la flexibilización y simplificación para la creación, transformación, cierre y liquidación de las MYPE y en su divulgación.

CONAMYPE cuenta con 7 centros regionales conocidos como CRDEL, los cuales se encuentran en los siguientes municipios: San Salvador, San Miguel, Santa Ana, Sonsonate, Ilobasco, Zacatecoluca y La Unión.

Los CRDEL promueven y apoyan emprendimientos de subsistencia, ofreciendo la oportunidad a las personas que se interesen en buscar una ocupación e incorporarse a los procesos de asociación, articulación empresarial y productiva, diversificación, formalización, ferias entre otros.

Debido a la creciente importancia de las MYPE en el país, el número de organizaciones dedicadas a apoyar al sector ha ido en aumento. Aquí se mencionan algunos puntos de atención más importantes:

**a. Centro de Desarrollo de Micro y Pequeñas Empresas (CDMYPE)**

Los CDMYPE son centros de desarrollo que ayudan a incursionar a la prestación de servicios especializados a las mujeres empresarias y emprendedoras, para lo cual ofrecen:

- Asesoría y acompañamiento durante un periodo de tiempo, incorporando el enfoque de género al desarrollo de competencias empresariales.
- Asistencias técnicas en la elaboración de perfiles y planes de negocios y/o para fortalecer los procesos asociativos.
- Ofrecen servicios empresariales como: asesoría, asistencias técnicas, capacitaciones empresariales y financieras y servicios de “empresarialidad femenina”.

Estas instituciones son centros de información que participan en la atención a las MYPE las cuales se mencionan a continuación:

- Universidad de Sonsonate (USO).
- Universidad Francisco Gavidia.
- Universidad Católica de El Salvador – UNICAES.

- Fundación Agencia de Desarrollo Económico local de Morazán – ADEL Morazán.
- Universidad Doctor José Matías Delgado.
- Universidad Gerardo Barrios.
- Universidad de Oriente (UNIVO).
- Asociación de Desarrollo Económico y Local de La Unión (ADEL La Unión).
- Asociación de Proyectos Comunales de El Salvador (PROCOMES).
- Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (FADEMYPE).

#### **b. Centros de Desarrollo Artesanal (CEDART)**

Las sedes de CEDART se encuentran ubicadas en los siguientes municipios: Nahuizalco, Ilobasco y la Palma.

Poseen la ventaja de desempeñar una función institucional de coordinación, facilitación, gestión, promoción e integración de las estrategias y acciones emprendidas por múltiples entidades que trabajan en el país por el desarrollo de la MYPE.

#### **c. “Ventanillas de empresarialidad femenina” en Ciudad Mujer.**

Desde la sede de Ciudad Mujer, del municipio de Colón, se inicia una serie de servicios empresariales especializados, que forman parte de un programa, promovido por la Secretaría de Inclusión Social y en coordinación con CONAMYPE, para fortalecer la “empresarialidad femenina” y el empoderamiento económico de las mujeres.

El programa de Ciudad Mujer tiene como finalidad ayudar a las mujeres a emprender e incentivar la creatividad a través del asesoramiento del personal de la institución, así como la vinculación de programas nacionales y servicios de otras instancias gubernamentales que apoyan el desarrollo económico y social de las mujeres. Cuenta con 6 sedes las cuales son: Lourdes Colon, Usulután, Santa Ana, San Martín, San Miguel, Morazán.

En el anexo No. 4, se puede visualizar en el mapa de centros regionales de apoyo.

#### **4.9.1.3 Ministerio de Hacienda**

Es la institución que se encarga de llevar las Finanzas Públicas y lograr una tendencia hacia la sostenibilidad fiscal a través de la asignación de recursos y la calidad del gasto público, así como los diferentes servicios de apoyo para el desarrollo de los usuarios.

#### **4.9.1.4 Ministerio de Trabajo y Previsión Social.**

Es la institución encargada de velar por la armonía en las relaciones obrero-patronales; basada en el derecho y en la conciencia de ambos sectores sobre su verdadero rol en la producción y productividad del país, estableciendo sus derechos y conociendo sus obligaciones dentro del área laboral con el fin de mejorar las condiciones de vida de los trabajadores.

#### **4.9.1.5 DIGESTYC**

Es la entidad que coordina y produce información estadística precisa de manera oportuna, confiable y sistemática para satisfacer la demanda de los usuarios con la finalidad de contribuir al desarrollo económico y social del país.

#### **4.9.1.6 ISSS**

Es la institución que se encarga de brindar atención a la salud y prestaciones económicas a sus derechos habientes a nivel nacional, la institución se encarga de que toda persona que labora bajo las prestaciones de ley tenga la oportunidad de usar los servicios de salud gratuitamente.

#### **4.9.1.7 Alcaldía Municipal de San Salvador**

Es un Gobierno Municipal rector del desarrollo local, comprometido con el bien común y la satisfacción de las necesidades de la ciudad, generando bienestar social, económico y cultural a sus habitantes, con funcionarios atentos y calificados ofreciendo servicios ágiles, oportunos y de calidad.

#### **4.9.1.8 Centro Nacional de Registros.**

Es la institución encargada de brindar seguridad jurídica y publicidad registral a todas aquellas actividades que surgen del comercio y que por ley deben tener un registro y control por parte del Estado y garantizar con ello la legalidad en el tráfico mercantil, lo cual contribuye a fomentar la actividad comercial y las inversiones nacionales y extranjeras.

#### **4.9.2 Instituciones privadas.**

Entre las principales instituciones del sector privado que apoyan el desarrollo de las MYPE en El Salvador se pueden mencionar:

##### **4.9.2.1 Centro para la Promoción de la Micro y Pequeña Empresa en Centroamérica. (CENPROMYPE):**

Es una fundación promotora de la competitividad de las empresas salvadoreñas que impulsa la gestión empresarial por medio de la generación de proyectos como:

- Fortalecimiento de las capacidades empresariales en los sectores de industria y servicio.
- Inserción de las micro, pequeña y mediana empresa a la gestión de calidad.

##### **4.9.2.2 Red de Universidades de El Salvador para el Desarrollo Sostenible a Nivel Local (REDULOCAL):**

Organismo colegiado integrado en la actualidad por 20 universidades, por 4 entidades estatales y una corporación gremial, las que brindan apoyo técnico a las MYPE. Entre las cuales se mencionan algunas de ellas:

- |  |   |
|--|---|
| • Universidad Albert Einstein.                     | • Universidad Dr. José Matías Delgado.    |
| • Universidad Capitán General Gerardo Barrios.     | • Universidad de Oriente.                 |
| • Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”. | • Universidad Don Bosco.                  |
|  | • Universidad Modular Abierta.            |
|  | • Universidad Politécnica de El Salvador. |

- Universidad Pedagógica de El Salvador.
- Universidad Panamericana.
- Universidad Dr. Andrés Bello.
- Universidad Católica de Occidente.
- Universidad de Sonsonate
- Universidad Francisco Gavidia.
- Universidad Monseñor Óscar Arnulfo Romero.
- Universidad Tecnológica de El Salvador.
- Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer.
- Universidad Técnica Latinoamericana.
- Universidad Evangélica de El Salvador.
- Universidad de El Salvador.

#### 4.9.2.3 Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (FADEMYPE).

Es una fundación sin fines de lucro, con el propósito de promover el autodesarrollo de los empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa salvadoreña, a través de la prestación de servicios y de desarrollo empresarial y local. Su propósito es mejorar las condiciones de vida y la participación de los empresarios y empresarias en el desarrollo económico local.

- **Asesoría empresarial:** Se brinda acompañamiento integral a la persona emprendedora o empresaria para ayudarle a resolver problemas en áreas de la empresa como: Administración, producción, mercadeo, finanzas, etc.
- **Asesoría en el uso de las tecnologías de información y comunicación:** Los empresarios y empresarias reciben apoyo para aplicar la tecnología (informática, sistemas computacionales, dispositivos electrónicos, internet, telecomunicaciones, etc.) y con ello acceder a nuevos servicios e más información, mejorar sus competencias, abrirse a nuevos mercados, entre otros.



- **Asistencia técnica:** Se ofrecen servicios técnicos en temas de gestión empresarial o temas especializados, fortaleciendo aspectos como: diseños de procesos productivos, reformulación y diversificación de productos, imagen comercial, planes de mercadeo, diseño de estrategia de promoción o publicitaria u otros que requiera la empresa.
- **Capacitaciones:** Se brinda información en diferentes áreas, de manera grupal para una o varias empresas en diversos temas como: características empresariales personales, planes de negocios, técnicas efectivas de ventas, servicio al cliente, etc.

#### **4.10 Sitios web orientados a la formalización de las MYPE**

Estas plataformas virtuales ayudan al ciudadano a facilitarles los servicios que prestan las instituciones en los diferentes trámites, por lo que se evitan de esperas, desplazamientos que puedan surgir.

Las instituciones con sitios web y sus servicios se presentan a continuación:

##### **a. [www.conamype.gob.sv](http://www.conamype.gob.sv)**

- Asesoría en línea
- Capacitación en línea
- Ofertas de empleo
- Licitaciones
- Mi sitio empresarial.

##### **b. [www.MiEmpresa.gob.sv](http://www.MiEmpresa.gob.sv)**

Esta plataforma virtual ha permitido a empresarios a ingresar y realizar trámites empresariales relacionados con el inicio de negocio, permitiendo la inscripción de una o varias administraciones de forma simultánea y obteniendo algunos servicios como:

- Inscripción de NIT.
- Inscripción de IVA.
- Inscripción patronal al ISSS.
- Matrícula de empresa (CNR).

- Inscripción centro de trabajo (MTPS).
- Inscripción a la Alcaldía Municipal de San Salvador.

**c. [www.mh.gob.sv](http://www.mh.gob.sv)**

- Inscripción, reposición y/o modificación de datos de NIT de personas naturales o jurídicas.
- Pago de impuestos tributarios.
- Recepción de declaraciones e informes originales o modificatorios de los impuestos internos (Medios magnéticos o formulario manual).

**d. [www.sansalvador.gob.sv](http://www.sansalvador.gob.sv).**

- Punto de Atención Empresarial (PAE).

**e. [www.cnr.gob.sv](http://www.cnr.gob.sv).**

- Registro de propiedad raíz e hipotecas.
- Registro de propiedad intelectual.
- Registro de comercio.

**f. [www.CONFIA.com.sv](http://www.CONFIA.com.sv)**

- Validación de solvencias y constancias.

**g. [www.CRECER.com.sv](http://www.CRECER.com.sv)**

- Estado de cuenta.
- Asistencia en línea.

**h. [www.isss.gob.sv](http://www.isss.gob.sv)**

- Manual de registro.
- Estructura de planillas.
- Manual de presentación de planilla pre elaborada.
- Manual de presentación de planilla manual.

## **5 GENERALIDADES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (CONAMYPE).**

### **5.1 Antecedentes.**

La Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), es una institución pública creada por Decreto Ejecutivo No. 48, publicado en el Diario Oficial No. 331 de fecha 8 de mayo de 1996. CONAMYPE pasó a formar parte del Ministerio de Economía y a integrarse institucionalmente.

Este giro institucional responde a la intención que CONAMYPE, contribuya de una forma eficaz al desarrollo de las micro y pequeñas empresas, como parte de los planes de desarrollo económico del país. La Comisión se encuentra formada por comités de apoyo en áreas tales como: mercadeo, capacitación y asistencia técnica, jurídico institucional, ciencia y tecnología.

Entre sus principales atribuciones se encuentran:

- Formular la política nacional del sector, la que deberá de contar con proyectos, programas y acciones conducentes a impulsar el desarrollo e integración de las MYPE, dentro de las estrategias de desarrollo del país.
- Coordinar con instituciones públicas y privadas, tanto nacionales como internacionales, las acciones encaminadas a la ejecución de la política nacional.
- Colaborar estrechamente con las entidades responsables de gestionar y negociar con organismos nacionales e internacionales los recursos técnicos y económicos de apoyo a las MYPE.

La importancia de pertenecer a este tipo de iniciativas es responder con acciones concretas acordes a la misión de CONAMYPE. Identificando espacios donde se pueden crear acciones afirmativas promover, potenciar y visibilizar la participación en la economía territorial.

### **5.2 Misión**

“Fomentar, proteger y desarrollar micro y pequeñas empresas, fortaleciendo tanto su capacidad transformadora como su excelencia, para que se integren e incidan en el desarrollo económico nacional y territorial, de forma inclusiva, sostenible y justa”.

### 5.3 Visión

“Ser la entidad estatal dinamizadora, moderna, coordinadora, facilitadora de la transformación, innovación y articulación de las micro y pequeñas empresas; con capacidad de posicionarlas con un peso relevante en una economía inclusiva nacional y mundial”.

### 5.4 Valores institucionales.

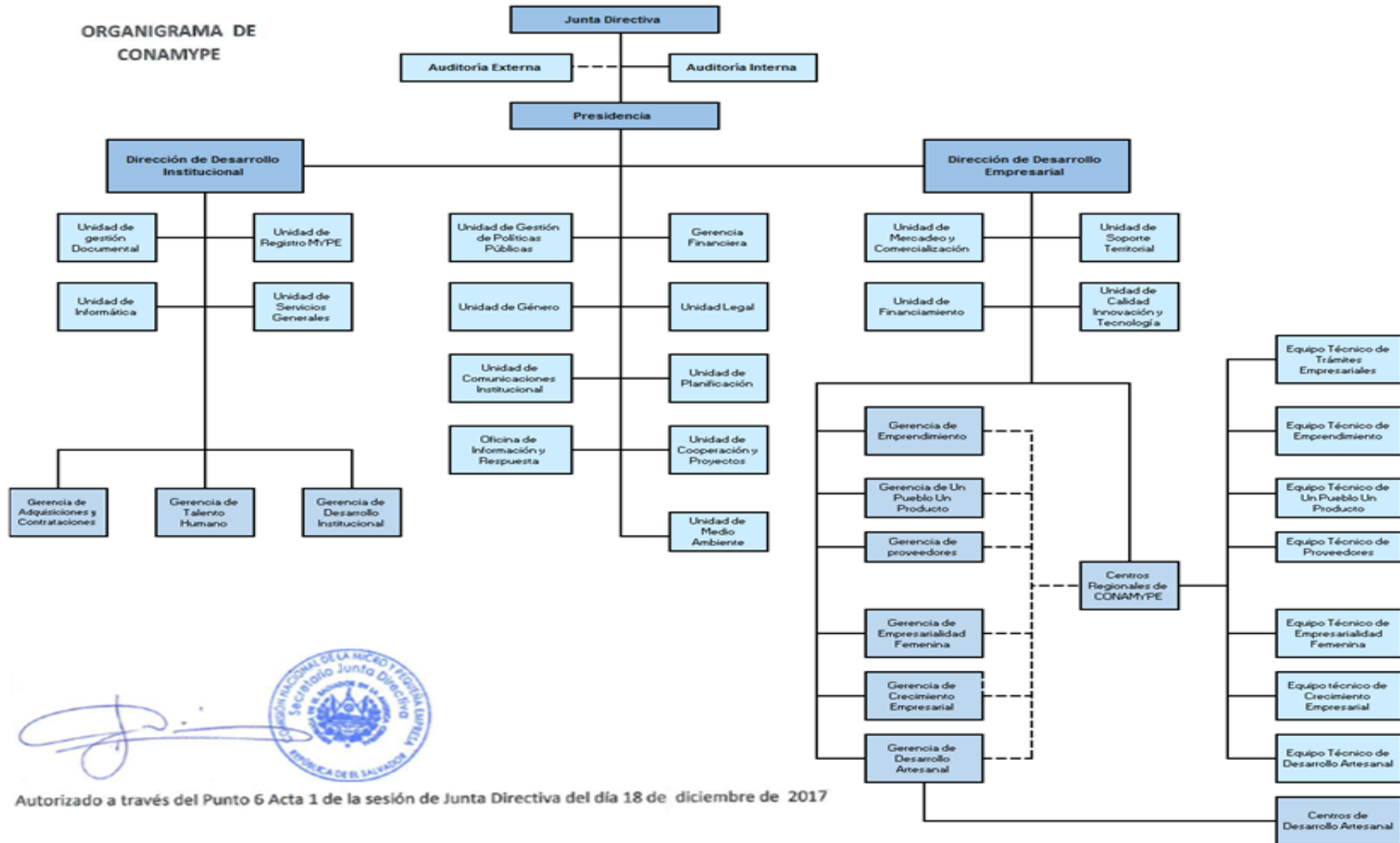
Estos valores se han definido en CONAMYPE de la siguiente manera:

- **Integridad:** Procedemos siempre con honestidad, honradez, transparencia, rectitud, respeto y ética, lo que nos permite apreciar, reconocer, aceptar y valorar las necesidades, derechos e intereses de las personas, en beneficio de la institución y del país.
- **Innovación:** Somos personas creativas y transformadoras. Buscamos formas novedosas y modernas de realizar nuestros servicios, para generar un sensible impacto en el desarrollo económico- social y en la calidad de vida de la gente.
- **Cooperación:** Valoramos el trabajo articulado en equipo como la clave para desarrollar una cultura organizacional que genere un ambiente de alta confianza entre cada una de las personas.
- **Excelencia:** Estamos comprometidos con propiciar estándares de calidad, efectividad y mejora continua, en todas nuestras acciones. Nos actualizamos e innovamos permanentemente y nos fundamentamos en la rigurosidad técnica de los servicios.
- **Equidad:** Atendemos a todas las personas usuarias de nuestros servicios desde la justicia, la igualdad y la inclusión. Actuamos con objetividad y sin designio anticipado en favor o en contra de alguien.

### 5.5 Organigrama institucional de CONAMYPE.

CONAMYPE es una institución que forma parte de una dependencia del MINEC, esta cuenta con una estructura organizativa la cual se detalla en figura No. 3.

Figura No. 3 Organigrama Institucional de CONAMYPE



Fuente: Portal de Transparencia de CONAMYPE

## **5.6 Proceso de evolución de CONAMYPE**

CONAMYPE, en los últimos años, estableció una ruta de transformación que le permitió atender de forma eficaz y oportuna las expectativas de las personas empresarias. La institución continuará siendo dinamizadora de las MYPE, posicionada como agente de cambio, creadora de un entorno favorable y movilizadora de recursos, orientados a la búsqueda de la excelencia y a profundizar el trabajo a nivel territorial, fortaleciendo y ampliando alianzas intergubernamentales, sector privado y académico, buscando con ellos sumar y obtener mejores resultados; realizando acciones de incidencia necesarias para lograr un mejor entorno para las MYPE, que permita aumentar la competitividad respecto con las demás empresas.

## **5.7 Programas estratégicos**

CONAMYPE ejecuta tres programas para llevar a cabo su estrategia de acompañamiento a las MYPE. Es importante mencionar que en el marco de cada uno de estos programas se implementan una serie de proyectos que son desarrollados en el territorio a través de los centros regionales, Centros de Desarrollo Artesanal (CEDART) y Centros de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (CDMYPE), los cuales se mencionan a continuación:

### **a. Programa de emprendimiento e innovación**

Pretende identificar y desarrollar los emprendimientos territoriales, generando nuevas empresas, con adecuados niveles de competitividad. Con este programa se busca el surgimiento de nuevas empresas mediante la explotación de la inteligencia creativa de aquellos empresarios con potencial, que necesitan de apoyo para lograrlo.

### **b. Programa de desarrollo del tejido productivo y empresarial local:**

El propósito es estimular el agrupamiento de micro y pequeñas empresas geográficamente cercanas, que poseen características productivas similares y/o complementarias, impulsando la asociación empresarial como medio para la generación de ventajas competitivas a través de:

- Encadenamientos productivos y empresariales.

- Preparación de proveedores.
- Atención a comunidades productivas.

Con ello se contribuye al desarrollo del tejido productivo y su integración en la economía local, nacional e internacional.

### **c. Programa de mejora del entorno y la formalización**

Consiste en la adecuación del marco legal incluyente, con el objetivo de proporcionar los incentivos que permitan el desarrollo del segmento, mejore su competitividad y acceda a nuevos mercados.

Con el objeto de ayudar a los empresarios del segmento MYPE al acceso a nuevos mercados a través de políticas de fomento para su desarrollo y su formalización, se llevan a cabo las acciones siguientes:

- Búsqueda y proporción de incentivos que permitan el desarrollo del segmento MYPE.
- Adecuación de un marco legal incluyente que permita la formalización de las MYPE.
- Informar y concientizar acerca de los beneficios actuales de la formalización.
- Acompañar iniciativas para crear un entorno favorable a la formalización.
- Apoyar la creación de un nuevo marco regulatorio.
- Mejorar y agilizar los trámites para la formalización.
- Brindar asesoría y apoyo en trámites para la formalización empresarial.

### **5.8 Priorización de los sectores de producción.**

La priorización de los sectores de producción consiste en la conformación de cadenas locales que dinamizan las economías en los territorios, desde su red de oficinas regionales que facilitan la cobertura del apoyo:

- Cadenas locales relacionadas con la preparación de micro y pequeñas empresas proveedoras de alimentos para las escuelas de tiempo pleno.
- Cadenas locales relacionadas con la preparación de micro y pequeñas empresas proveedoras de servicios para mantenimiento de carreteras y obras secundarias.

- Cadenas locales relacionadas con micro y pequeñas empresas de los sectores priorizados por CONAMYPE: turismo rural comunitario, confección, alimentos y bebidas, construcción, artesanía, productos farmacéuticos y de belleza a base de insumos naturales y tecnología de información y comunicaciones. (Ver anexo No. 5).

## **6. MARCO LEGAL PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS MYPE.**

El marco legal está integrado por un conjunto de normas y establece la plataforma sobre la cual se determina el alcance y naturaleza de la participación económica.

La base legal que promueve la simplificación de procedimientos administrativos para las MYPE en torno a la creación, transformación, cierre y liquidación de las mismas, principalmente es la Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa que fue aprobada en abril del 2014 por la Asamblea Legislativa y entró en vigencia en mayo del mismo año. Además de contar con otras normativas que se describen a continuación.

### **6.1 Constitución de la República de El Salvador.**

Es un documento de suma importancia para el país, el cual es necesario conocer las obligaciones que se tienen como ciudadanos y saber defender nuestros derechos, las garantías individuales o lo que ahora conocemos como derechos humanos.

### **6.2 Código de Comercio.**

Tiene por objeto regular el comercio en el país tanto para personas individuales como para sociedades mercantiles. Por ejemplo, el **art. 2**, detalla quienes son considerados comerciantes y el **art. 6**, como ejercer el pequeño comercio.

### **6.3 Código Municipal.**

La ley desarrolla los principios constitucionales referentes a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios. Por ejemplo, el **art. 4** establece la promoción del desarrollo industrial, comercial, agropecuario, artesanal y de servicios para facilitar la formación laboral y generación de empleo, por parte de las municipalidades.



#### **6.4 Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa.**

Esta ley tiene la finalidad de estimular a las micro y pequeñas empresas en el desarrollo de sus capacidades competitivas para su participación en los mercados nacionales e internacionales.

La normativa da la pauta para que la institución competente del Estado promueva la simplificación de los procesos y requerimientos para la formalización de micro y pequeñas empresas; de esta forma aporta a través de sus contribuciones, al desarrollo económico del país; con mayor posibilidad de acceder a beneficios y programas.

Entre algunos aspectos de la ley se cita, en el **artículo 8 literal f**, que entre sus atribuciones el Ministerio de Economía debe: “Promover mecanismos de flexibilización y simplificación de trámites que faciliten la creación, fusión, transformación, cierre y liquidación de las MYPE.”, situación que canaliza por medio de CONAMYPE. Además, se cita en el **artículo 20** que: “Las personas interesadas en obtener la calificación de Micro y Pequeña Empresa o emprendimientos de iniciativas económicas que en el texto de esta ley se denominarán MYPE deberán inscribirse en CONAMYPE” y establece en el **artículo 21 que**: “Cada una de las instituciones gubernamentales que tengan relación con la Micro y Pequeña Empresa, asociativa o individual, llevará a cabo la simplificación de los trámites administrativos que se realicen ante ellas. A tal fin, elaborarán los respectivos planes de simplificación de trámites con fundamento en los siguientes lineamientos:

- a.** Suprimir aquellos trámites innecesarios que incrementen el costo operacional y hagan menos eficiente a la administración pública.
- b.** Simplificar y mejorar los trámites, reduciendo los requisitos y exigencias a las empresarias y empresarios, estableciendo instrumentos homogéneos que faciliten su registro y control, dejando sólo los indispensables para cumplir con el propósito de los mismos.”

### **6.5 Ley del Sistema de Garantías Recíprocas para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Rural y Urbana.**

El propósito de esta Ley es regular el Sistema de Sociedades de Garantías Recíprocas y sus operaciones, para facilitar el acceso a la micro, pequeña y mediana empresa al financiamiento y a las contrataciones y adquisiciones públicas o privadas.

### **6.6 Ley del Registro de Comercio.**

Esta ley tiene por objeto la inscripción de matrículas de comercio, balances generales, patentes de inversión, marcas de comercio y otros, por ejemplo, el **art. 86** expresa la obtención de la matrícula de la empresa mercantil para todo comerciante individual.

### **6.7 Ley del impuesto a la transferencia de bienes muebles y la prestación de servicios.**

La presente ley tiene como objeto aplicar el impuesto a la transferencia, importación, exportación y al consumo de los bienes muebles corporales; y a la prestación, importación, internación, exportación y el autoconsumo de servicios.

La correspondiente ley establece en el **art. 20** quienes son sujetos de impuestos.

### **6.8 Ley de la superintendencia de obligaciones mercantiles.**

La ley tiene por objeto ejercer vigilancia por parte del Estado, sobre comerciantes tanto nacionales como extranjeros, y sus administradores, en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones mercantiles y contables. Por ejemplo, el **art.3** establece el funcionamiento, modificación, transformación, disolución y liquidación de las sociedades.

### **6.9 Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).**

La ley desarrolla los beneficios para brindar atención a la salud y prestaciones económicas referidas en la Constitución, en beneficio de los trabajadores, patronos y familiares. Por ejemplo, el **art. 7** especifica la obligación que tienen los patronos de inscribir a los trabajadores y familiares.

### 6.10 Política Nacional de Emprendimiento.

Esta política da un respaldo jurídico a la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa y viene a dar respuesta a las necesidades de las diferentes acciones formando parte de una respuesta integral que hace énfasis en la transformación y aumento de la producción, crecimiento económico y la generación, dignificación del empleo y mejora social.

### 6.11 Política Nacional para el Desarrollo de la MYPE.

El propósito principal de la política es elevar la competitividad, asociación, productividad y sostenibilidad de las MYPE, a fin de mejorar su capacidad generadora de empleos y de valor agregado a la producción. Para ello, busca propiciar su integración en condiciones de equidad de género, compromiso ambiental y bajo una perspectiva territorial, a la economía formal del país, mediante la creación de un entorno favorable, de manera que se conviertan en actores claves del nuevo desarrollo nacional, integral, democrático e incluyente.

En la figura No.4 se muestra las diferentes leyes, códigos y reglamentos que engloba las políticas públicas.

**Figura No. 4.** Marco legal y de políticas públicas.



**Fuente:** Política Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa 2014, CONAMYPE.

## 7 CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN, CIERRE Y LIQUIDACIÓN DE LAS MYPE.

### 7.1 Definiciones.

- **Creación:** Fase inicial de todo proyecto empresarial, en la cual la idea de negocio es desarrollada hasta llegar a tener un producto o servicio que pueda ser comercializado en el mercado nacional.
- **Formalización:** Es la realización legal de las actividades de desarrollo empresarial jurídica o natural y cuenta con los beneficios que el Estado otorga.
- **Transformación:** Es la realización de los procedimientos que le permitan a la empresa modificar su giro comercial, cambio de producto, cambio de dueño, entre otros; manteniendo su operatividad intacta.
- **Cierre:** Es la paralización total o parcial de las actividades económicas o productivas de una MYPE por orden o solicitud del patrono o empresario.
- **Liquidación:** Es el resultado de liquidar o concretar el pago total de una cuenta, en otras palabras “liquidación empresarial” en una definición sencilla se entiende como las acciones de una empresa para realizar todas aquellas operaciones tras las disoluciones que permitan pagar deudas, cobrar créditos y completar todos aquellos negocios que estuvieren pendientes.

### 7.2 Creación de las MYPE.

Uno de los desafíos que tiene CONAMYPE es apoyar a las MYPE, para que puedan formalizarse, puesto que solo el 3% de las iniciativas empresariales atendidas entre junio de 2014 y mayo de 2015 decidieron convertirse en negocios formales<sup>12</sup>.

Según “los registros de la oficina de acceso a la información pública de CONAMYPE. De las 20,000 empresas atendidas en el año, solo 600 decidieron incorporarse al marco legal, una cifra que continúa siendo deficiente. De éstas, las microempresas son las que tienden más a la informalidad, mientras que las pequeñas presentan mayores avances en el proceso”.

---

<sup>12</sup> Diario El Mundo (26 de julio de 2015). Estiman que MYPES generaron 3,000 empleos en un año, recuperado de: <http://elmundo.sv/estiman-que-mypes-generaron-3000-empleos-en-un-ano/>

## **7.2.1 Ventajas de la creación de las MYPE y desventajas al no formalizarse.**

### **7.2.1.1 Ventajas de formalizarse.**

- Mayores probabilidades de acceder a nuevos mercados, no teniendo ninguna limitación para realizar negocios con otras empresas y competir tanto en el mercado nacional como internacional.
- Contar con facilidades para el acceso al sistema financiero formal.
- Tener posibilidades de créditos y otros beneficios con los proveedores.
- Participar en concursos y licitaciones públicas, y adjudicaciones como proveedores de bienes y/o servicios (incluyendo las compras del Estado).
- Tiene el reconocimiento y el respaldo de la seriedad de la empresa, mayor aceptación y genera más confianza.
- En casos fortuitos (pérdidas), la empresa (en caso de ser personas jurídicas) responde a sus obligaciones frente a terceros sólo por el valor del capital aportado.
- Puede hacer uso del crédito fiscal solamente en el caso que se origine por el desembolso de gastos o egresos útiles o necesarios para el giro o actividad del negocio.

### **7.2.1.2 Desventajas de no formalizarse.**

- Dificultades en la obtención de créditos, debido a la falta de garantías y a las deficiencias en la formación financiera.
- Falta de asistencia técnica, debido a la poca o ninguna tecnificación de los micro y pequeños empresarios.
- Falta de capacitación, los empresarios utilizan métodos basados en la experiencia para administrar sus unidades, por lo que ignorar su situación real y es necesario brindarles capacitación para mejorar su producto o servicio.

## **7.2.2 Aspectos relevantes de la simplificación de trámites en las MYPE.**

Con la finalidad de reforzar y consolidar la base metodológica para la simplificación de los procedimientos administrativos en trámites, existen algunos aspectos relevantes que es necesario tomar en cuenta para asegurar el éxito en la implementación.

En San Salvador la totalidad de trámites que enfrentan los empresarios para registrar y operar una empresa son muchas, entre ellas se pueden identificar trámites básicos como el registro y otras obligaciones específicas que son de inscripción particular y dependen del tipo de negocio.

Dentro de la primera categoría, es posible agrupar las exigencias requeridas a nivel nacional y local por instituciones diferentes que permiten garantizar el funcionamiento legal que incluyen:

- El registro de operaciones en el municipio donde se instalará el negocio.
- Registrar la empresa en el ente nacional encargado de la recaudación tributaria (Ministerio de Hacienda).
- Registrar la empresa en el ente nacional encargado de proteger a los trabajadores (Ministerio de Trabajo y Previsión Social).
- Inscribir a los miembros de la empresa en el ente nacional encargado de la salud de los empleados (Instituto Salvadoreño de Seguro Social).
- Inscribir a los miembros de la empresa en el ente nacional encargado de administrar las pensiones de los trabajadores (Administradora de Fondo de Pensiones).
- Registrar a la empresa en el ente nacional encargado de la inscripción de la matrícula de empresa (Centro Nacional de Registros).
- Registrar la empresa en el ente nacional encargado de llevar controles estadísticos de los negocios y solvencia (Dirección General de Estadísticas y Censos).

La selección de los trámites que serán objeto del proceso de simplificación es el resultado de un detallado estudio de la totalidad de trámites que las instituciones desarrollan diariamente, que se basa en el análisis de las actividades más importantes de las empresas a lo largo de su ciclo de vida.

A partir de ello y tomando en cuenta sus alcances dentro de dicho ciclo de vida se revisa la totalidad de los trámites, y se seleccionan los procesos cuya complejidad y vinculación con la población (micro y pequeñas empresas) los señalan como los prioritarios.

Un detalle de los pasos para la creación, transformación, cierre y liquidación de las MYPE, se puede visualizar en los anexos No.6, No.7, No.8 y No.9.

### **7.2.3 Trámites que realizan los empresarios dueños de MYPE para formalizarse.**

- Sacar el NIT y NRC en el Ministerio de Hacienda.
- Sacar la solvencia en la alcaldía municipal de su domicilio.
- Sacar la solvencia estadística en la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC).
- Obtener la matrícula de empresa en el Centro Nacional de Registros (CNR).
- Inscribirse como patrono en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), y las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), para obtener beneficios laborales posteriormente.
- Contar con un sistema de contabilidad (Descripción del sistema contable, catálogo de cuentas, y manual de aplicaciones).
- La legalización de libros de contabilidad (libro diario, libro mayor, libro de estados financieros, libro de actas de junta general, libro de actas de junta directiva, libro de registro de accionistas, y libro de aumento y disminución de capital).
- Legalización de libros (Libro de ventas a contribuyentes, libro de ventas a consumidor final y libro de compras) ante un auditor interno o externo.
- La elaboración de la papelería fiscal (comprobantes de crédito fiscal, facturas de consumidor final, notas de remisión, notas de crédito, notas de débito y otros según la necesidad).

### **7.3 Transformación.**

La transformación es una solución positiva para las MYPE y el personal ya que el cambio de cualquier situación involucra un mejor ambiente laboral, a la vez le da un respaldo legal del negocio, ante estas situaciones existen diversos motivos para hacer dicho cambio, entre los cuales se puede mencionar:

- Cuando se involucre un miembro más a la empresa y sea socio mayoritario que quiera que cambie la razón social de la empresa.
- Que la empresa pase a otro dueño y recurra hacer los cambios de nombre de empresa.
- Por cambio de ubicación de la empresa hacia otro punto geográfico conveniente, entre otros.

## **7.4 Cierre.**

### **7.4.1 Beneficios que se obtienen al cerrar legalmente una MYPE.**

- La tranquilidad y transparencia del dinero, evitando que acreedores reclamen a futuro una vez liquidadas sus deudas.
- La tranquilidad de los administradores de la misma, evitando presiones de los dueños por las malas operaciones de la empresa.

### **7.4.2 Razones más comunes que motivan al cierre de las MYPE.**

- **Peleas entre socios:** A veces no siempre se elige un socio porque le necesitamos. En muchas ocasiones, un emprendedor busca un socio para compartir su miedo y riesgo con él. Otras veces se busca un socio-inversor, con el que compartirán beneficios, pero no las funciones.
- **La falta de una publicidad efectiva:** Las pequeñas empresas carecen de los medios económicos que tienen las grandes corporaciones, por lo que no cuentan con la publicidad de los medios de comunicación.
- **Subestimar a la competencia:** Los propietarios de pequeños negocios tienden a subestimar a una competencia aparentemente más pequeña porque están comenzando. Ellos creen que su producto o servicio es el mejor, y que, por tanto, la otra empresa tiene los días contados.
- **Condiciones económicas de la población:** Son una razón común por las bajas ventas y que provocan el cierre de un negocio. El bajo crecimiento económico nacional, a menudo debido a una recesión o depresión, afecta directamente a la empresa y a las operaciones.



- **Bajas ganancias:** La incapacidad para generar suficientes beneficios empresariales es una razón común para cerrar una empresa, bajo beneficio significa que los empresarios no pueden recibir un ingreso personal suficiente.

### 7.5 Liquidación.

“Es el proceso por medio del cual se da por terminada la actividad social de un ente económico (empresa), ya sea porque se trata de una sociedad que se disuelve, está en quiebra, o porque el propietario cambia su objeto social”<sup>13</sup>

La liquidación tiene como efecto la pérdida de la personalidad jurídica de la sociedad, Los liquidadores deben formar un inventario y un balance de la sociedad cerrada en la fecha en que se acordó su disolución.

Una vez concluidas las operaciones de liquidación, los liquidadores deben someter a la aprobación de la junta general un balance final de liquidación, un informe de las operaciones realizadas y una propuesta de división del capital, de acuerdo al código de comercio.

Las MYPE en período de liquidación:

- Deben causar baja censal: desde la inscripción del Registro Mercantil.
- Deben presentar las cuentas anuales, desde la liquidación y disolución del negocio. Se presenta junto con la escritura de disolución en el Registro Mercantil.
- Deben escriturar de la liquidación ante notario.
- Deben conservar la documentación durante la inscripción de disolución en el Registro Mercantil.

---

<sup>13</sup>Área de Pymes (28 de julio de 2015). Disolución, liquidación y cierre de una sociedad. Recuperado de: <http://www.areadepymes.com/?tit=disolucion-liquidacion-y-cierre-de-una-sociedad-responsabilidad-administradores&name=Manuales&fid=ecersac>

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES QUE REALIZAN LAS MYPE**

#### **1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **1.1 Objetivo General.**

- Realizar un diagnóstico a las micro y pequeñas empresas del municipio de San Salvador para identificar los procedimientos administrativos en los trámites de creación, transformación, cierre y liquidación.

##### **1.2 Objetivo Específicos.**

- Diseñar las técnicas e instrumentos que permitan obtener información verídica, oportuna y confiable para el desarrollo de la investigación.
- Aplicar las técnicas de recolección de información para determinar la situación actual de los procedimientos administrativos con relación a los trámites de creación, transformación, cierre y liquidación de las MYPE.
- Realizar un análisis de la información obtenida para diseñar el plan de simplificación que contribuyan al aumento de la formalización de las MYPE en el municipio de San Salvador.

#### **2 Importancia**

En el municipio de San Salvador, como en otros sectores del departamento y del país, existe un problema de desorientación informativa para la realización de trámites administrativos en diferentes instituciones competentes, por lo que los empresarios recurren a los servicios de asesoría privada para la realización de dichos trámites; los múltiples requisitos, solicitudes que debe presentar, los costos que acarrearán entre otros factores dificultan su formalización y la realización de diferentes acciones necesarias para creación, transformación y cierre de las mismas. Por lo anterior, la realización de esta investigación contribuirá a facilitar la formalización de las MYPE, especialmente en la etapa de establecimiento formal y así puedan hacer uso de todos los beneficios que ofrecen instituciones de gobierno, así como de acceso a financiamiento, e incluso ser incluidos en programas de ayuda internacional. A su vez

será provechoso para el municipio y el gobierno, aumentando la recaudación de impuestos y habría una mayor dinamización de la economía en general, en vista a que empresas formalizadas son elegibles para proyectos e incentivos especiales y son fuentes de empleo y hasta se previene a la violencia y se contribuye a la tan ansiada armonía social.

### **3 METODOLOGÍAS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

#### **3.1 Método de investigación<sup>14</sup>**

Método es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigados. La investigación es un proceso que mediante la aplicación de distintos métodos según el caso que se presente, procura obtener información relevante y confiable para poder entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

La investigación tiene como base el método científico, debido a que se lleva a cabo un estudio sistemático y objetivo de la realidad. Este método permite analizar y sintetizar la información recopilada, de tal manera que se analizan los resultados obtenidos en la investigación para identificar los factores determinantes de los procedimientos administrativos de los trámites los cuales son precisos en el desarrollo de la propuesta.

Para la realización de la investigación se utilizó la siguiente metodología:

##### **3.1.1. Deductivo**

Este método parte de lo general a lo particular, de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos hasta llegar a enunciados particulares, es decir, de la generalización hacia los hechos, fenómenos o casos de la misma clase.

##### **3.1.2. Análisis**

Es la operación mental que consiste en la desagregación de las partes de un todo para identificar y estudiar cada uno de los elementos entre sí, va de lo concreto a lo

---

<sup>14</sup> Alfonso López Ortiz (2015), seminario de graduación, apuntes de clases.

abstracto porque mediante la abstracción puede aislarse del todo y entender sus relaciones y formas de relación internas y externas.

En este caso se observó e identificó por separado cada uno de los procedimientos que lleva la realización de trámites en creación, transformación, cierre y liquidación de las MYPE obteniendo una mejor percepción y conocimiento detallado de las cosas, aplicando la simplificación para el beneficio de los usuarios.

### **3.1.3 Sintético**

Es la operación inversa y complementaria al análisis para reunir las partes en un todo, este proceso nos conduce a la visión integral del todo como unidad de diferentes elementos.

Este método ayudó en la investigación a clasificar e interpretar la propuesta de simplificación administrativa en la tramitación de las MYPE.

## **3.2 Tipo de investigación**

Para la realización del estudio, el tipo de investigación que se utilizó es el correlacional, el cual consiste en la medición de las variables de causa y efecto estableciendo el grado en que se correlacionan éstas.

- El diseño de investigación indica los parámetros de actuación para alcanzar los objetivos principales del estudio.
- Para esta investigación el tipo de diseño a utilizar es el no experimental. Donde el fenómeno se observó en su ambiente natural, sin intervenir ni alterar los datos a estudiar.
- Las variables a considerar son: aumento de la formalización (dependiente) y plan de simplificación de procedimientos administrativos (independiente).

## **3.3 Técnicas de recolección de información.**

- Son los medios empleados para recolectar información de campo y sirven con el objetivo de obtener datos confiables y seguros.
- Entre las diferentes técnicas de investigación que se utilizaron y que permitieron aplicar un procedimiento racional en la recolección, tabulación, análisis e interpretación de la información se encuentran:

### 3.3.1 La entrevista.

Es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas con la finalidad de despejar cualquier duda según las preguntas que se le fueron estructuradas.

- Esta técnica sirve para la recopilación de información por lo que permitirá el contacto directo con el personal involucrado de cada institución pública y privada relacionado con las micro y pequeñas empresas.
- Éstas se desarrollaron por medio de una guía de preguntas abiertas y cerradas que permitieron facilitar al entrevistado verter las opiniones y conceptos relacionados con el objeto de estudio.

### 3.3.2 La encuesta

Es una técnica que permite obtener información más precisa y ordenada a través de una serie de preguntas formuladas (cuestionario), de esta manera las fuentes primarias expresan en cada una de las interrogantes planteadas en el instrumento, su punto de vista, La encuesta será dirigida a un grupo de empresarios dueños de MYPE de San Salvador.

### 3.3.3 La observación directa

La observación directa se vuelve en la técnica más adecuada, su aplicación es efectiva cuando se consideran estudios en movimientos, de tiempos entre otros. Esta técnica se realizó en las instalaciones de las MYPE que se visitaron. En la observación se pudo conseguir información que no estaba contemplada en los parámetros de estudio. En este caso se utilizó como una herramienta adicional la libreta de anotaciones, así como recursos tecnológicos disponibles en el momento como:

- Recursos audiovisuales (Cámaras de video, tableta<sup>15</sup>, celulares).
- Seguidamente se muestran los instrumentos que sirvieron para la recolección de datos

---

<sup>15</sup>**Tableta:** dispositivo tecnológico que se utiliza para diferentes usos como cámara fotográfica, buscar sitios web, anotaciones, entre otros.

### **3.4 Instrumentos de recolección de información.**

#### **3.4.1 Cuestionario.**

Es el instrumento de la encuesta, que consiste en una guía de preguntas, el cual contiene una cantidad de interrogantes específicas, entre las cuales se diseñaron preguntas cerradas, abiertas y de selección múltiple dirigido a un grupo de empresarios ya seleccionados mediante la muestra con la finalidad de obtener información verídica de la situación de la formalización de las empresas y así ayudando de esta forma a respaldar o rechazar las hipótesis de investigación. (Ver anexo No 3).

#### **3.4.2 Guía de entrevista.**

Es el instrumento de la entrevista y consiste en una serie de preguntas estructuradas y fue dirigido específicamente al personal de las instituciones involucradas en ofrecer información sobre los trámites y sus procedimientos administrativos. Esta contenía 16 interrogantes específicas entre las cuales se diseñaron preguntas cerradas, abiertas y de selección múltiple. (Ver anexo No. 11).

#### **3.4.3 Lista de cotejo.**

Contiene un listado de indicadores de logro en el que se constata, en un solo momento, la presencia o ausencia de estos mediante la actuación del equipo de trabajo.

### **3.5 Fuentes de información**

En toda investigación es de suma importancia la identificación de las fuentes de las cuales se obtendrá la información, para ello existen dos tipos básicos que son las fuentes primarias y las fuentes secundarias las cuales se detallan a continuación:

#### **3.5.1 Fuentes primarias**

Son las que están determinadas por el investigador y contienen información original no abreviada ni traducida.

Para el desarrollo de la investigación la información será proporcionada por el personal de las siguientes instituciones: CONAMYPE, MINEC, MH, DIGESTYC,

CNR, ISSS, AFP, Alcaldía de San Salvador y las MYPE (empresarios), para proporcionar y ayudar en el proceso de recopilación de información.

### **3.5.2 Fuentes secundarias**

Están conformados por estudios previos como: libros, trabajos de graduación, datos de revista, leyes, sitios web entre otros.

### **3.6 Ámbito de la investigación**

La población en objeto de estudio, fueron los empresarios dueños de MYPE en el municipio de San Salvador, ya que son el punto de mayor interés para la investigación.

### **3.7 Determinación del universo y muestra**

#### **3.7.1 Universo.**

Es la totalidad de elementos de estudio que poseen las mismas características o cualidades sujetas de investigación, el universo de estudio estará compuesto por las micro y pequeñas empresas que están legalmente establecidas en el municipio de San Salvador (encuesta) y por los representantes de cada una de las instituciones involucradas con los trámites de las MYPE (entrevista).

#### **3.7.2 Muestra**

Es una parte representativa del universo que posee las mismas características del objeto de estudio ya sea cualitativa (experiencias de la gente) o cuantitativa (cantidad de personas, negocios, etc.)

En este caso es cuantitativa por el número definido de la población a investigar la cual fue de 21, 945 MYPE del municipio de San Salvador<sup>16</sup>.

### **Cálculo de la muestra**

Se tomó una muestra finita de las MYPE que están establecidas en el municipio de San Salvador, se utilizará el Muestreo Aleatoria Simple (MAS), debido a que están en la misma categoría de importancia.

---

<sup>16</sup> CONAMYPE (2016), Oficina de información y Respuesta (OIR).

Se aplicó la fórmula de la población finita para determinar el tamaño muestra.

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

Dónde:

**n** = Tamaño de la muestra

**Z** = Nivel de confianza 95%

**p** = Probabilidad de éxito

**q** = Probabilidad de fracaso

**N** = población

**E** = Error permisible

Sustituyendo en la fórmula

**n** = **p** = 0.50

**Z** = 1.96 **q** = 0.50

**N** = 21,945 **E** = 0.08

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(21,945)}{(0.08)^2(21,945-1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

**n = 149 MYPE a encuestar**

Se utiliza un nivel de confianza de 95%, la probabilidad de fracaso y de éxito es de 50% cada una, así mismo de los resultados de la investigación se mantuvo un margen de error permisible de un 8 % lo que indica el grado de error que se puede tolerar sin afectar los resultados. El cálculo de los datos proporcionados determinó el número de micro y pequeñas empresas que se encuestaron.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Estadística II, Métodos prácticos de inferencia estadística, Gilberto Bonilla.



En el caso de las instituciones entrevistadas, se investigaron cuáles son las que están relacionadas a realizar los trámites para legalizar una empresa y son 8 las que llevan a cabo este proceso.

### **3.8 Procesamiento de la información**

Los datos obtenidos mediante el proceso de recopilación de la información fueron procesados a través del software “Microsoft Excel” y “IBM SPSS<sup>18</sup>”, la utilización de estos programas ayudó a presentar cuadros estadísticos y gráficos para la interpretación de los resultados.

#### **3.8.1 Tabulación de la información**

La información recopilada se tabuló con base a cada una de las preguntas, y se presentaron en tablas donde se detallaron las respectivas observaciones en orden congruente a las preguntas realizadas.

#### **3.8.2 Análisis e interpretación de datos**

Luego de haber realizado el proceso de tabulación de los datos, se procedió a realizar el respectivo análisis de los resultados, la interpretación se realizó utilizando gráficas circulares y de barras, que contribuyeron a sacar conclusiones y sus respectivas recomendaciones.

## **4 DIAGNÓSTICO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LOS TRÁMITES DE LAS INSTITUCIONES RELACIONADAS CON LAS MYPE EN LA ACTUALIDAD.**

### **4.1 Perfil de los empresarios de las MYPE.**

El 56% del empresariado MYPE, son mujeres y el 44% hombres, posiblemente debido a la desigualdad de oportunidades de trabajo para las mujeres, las cuales se ven obligadas a contar con fuentes de ingresos para sus familias.

---

<sup>18</sup> IBM SPSS, paquete estadístico informático para las Ciencias Sociales

El 83% de los empresarios propietarios de MYPE del municipio de San Salvador son mayores de 27 años. Lo anterior indica que son personas que han asumido compromisos familiares y en virtud a la falta de oportunidades en el mercado laboral y como es característica del pueblo salvadoreño que logran formar un pequeño negocio que posteriormente se transforma en una micro empresa. Además (83%) de estos empresarios corresponden al género femenino el 47% y el 36% son hombres que son mayores de 27 años (ver anexo No.14, sección I, pregunta No.1 y No.2).

La gran mayoría de los empresarios encuestados han cursado su bachillerato (45%) y están estudiando o han finalizado sus estudios universitarios (40%), por lo que son personas preparadas con amplios conocimientos y que por falta de oportunidades o salarios dignos se vieron en la necesidad de emprender sus propios negocios (ver anexo No.14, sección I, pregunta No.3).

#### **4.2 Situación actual de los procedimientos administrativos y sus trámites**

Los procedimientos administrativos en el caso de la creación, transformación, cierre y liquidación son distintos, así como la resolución de dichos trámites para persona natural o persona jurídica.

Para el 64% de la población encuestada la mayoría de los trámites son complejos (ver anexo No.14, pregunta No.8); siendo los relacionados a aspectos jurídicos o documentos legales los que causan mayor complejidad, (anexo No.13, pregunta No.9); sin embargo, el 81% de los encuestados no considera que los trámites sean repetitivos (ver anexo No.14, pregunta No.11); no obstante la población restante considera que en su momento tuvieron que entregar los mismos documentos solicitados, destacando el Ministerio de Hacienda, la Alcaldía de San Salvador y el Centro Nacional de Registros (ver anexo No.14, pregunta No.11.1).

##### **4.2.1 Trámites para la creación.**

El 40% de los empresarios encuestados, conocen los trámites que hay que realizar para formalizarse legalmente, (ver anexo No.14, pregunta No.3). Dentro de los cuales

de los que tienen más conocimiento se encuentran: NIT y IVA, constitución de la empresa, registro de marca y matrícula de comercio (ver anexo No.14, pregunta No.5.1).

#### **4.2.2 Trámites para la transformación.**

El 86% desconocen de este tipo de trámite los cuales se realizan, entre otros, para cambio de domicilio, de giro, o de dueño (ver anexo No.14, pregunta No.5). De las mencionadas anteriormente la más conocida entre los empresarios es el cambio de dirección u domicilio (ver anexo No.14, pregunta No.5.1).

Sin embargo, de lo anterior, el 94% no ha realizado en la práctica ningún trámite al respecto (ver anexo No.14, pregunta No.6).

#### **4.2.3 Trámites para cierre y liquidación.**

El 41.9% de los empresarios tomaría la decisión de cerrar o liquidar, en caso de la inseguridad que existe en el país y el 33.3% considera que tomaría esta decisión, por falta de capital (ver anexo No.14, pregunta No.18). Sin embargo, en la investigación realizada, no se encontró alguna empresa que estuviera en condiciones de cerrar o liquidar.

#### **4.2.4 Análisis de los tiempos de los trámites**

Actualmente en el municipio de San Salvador, los tiempos para los trámites de la creación, transformación, cierre y liquidación de las MYPE, para persona natural y jurídica son diferentes, en el caso de las personas jurídicas sus trámites son más complejos por el tipo de documentación que deben presentar.

Entre las mayores dificultades que han encontrado los empresarios al solicitar información para poder realizar los trámites son: los tiempos de espera de documentos (28%) y los trámites engorrosos (25%); teniendo que esperar en las instituciones públicas, el tiempo suficiente para poder finalizar los trámites solicitados (ver anexo No.14, pregunta No.7).

Los plazos normativamente previstos para cada trámite deben ser entendidos como los transcurridos entre la fecha de inicio (presentación de la solicitud o recepción de documentos en la oficina correspondiente) y la fecha final en que se considere concluido el procedimiento, incluyendo los tiempos parciales relacionados con la tramitación y cuya reducción significativa es uno de los objetivos básicos de la Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, debido a que la capacidad de responder rápidamente a las peticiones produce siempre una valoración positiva entre los interesados.

El personal de las instituciones entrevistadas, consideran que la simplificación de los procedimientos administrativos en los trámites permitirá (ver anexo No.13, preguntas No.6, No.11 y No.12):

- Menos tiempo de espera en la recepción de los documentos<sup>19</sup>.
- Agilidad de los procesos internos<sup>20</sup>.
- Atención inmediata al empresario<sup>21</sup>.
- Continuo monitoreo de las actividades que consumen tiempo.<sup>22</sup>

El 89% de los entrevistados de las instituciones encargadas de la atención hacia las MYPE consideran que existe personal suficiente para atender, recibir y entregar las tramitaciones (ver anexo No.13, Pregunta No.10); sin embargo, sugieren que se debe brindar una mejor atención para los empresarios, lo que implica que el personal sea mejor capacitado para ofrecer eficiencia y amabilidad de la institución a los usuarios (ver anexo No.13, pregunta No.11).

El personal entrevistado manifiesta que el tiempo promedio oscila de 5 minutos en el ISSS y DIGESTYC, caso contrario en el CNR tarda de 3 a 5 días, esto varía dependiendo de la institución, según el trámite a realizar y el capital que posea cada empresa (ver anexo No.13, pregunta No.14).

---

<sup>19</sup> Información proporcionada por Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

<sup>20</sup> Información proporcionada por la DIGESTYC.

<sup>21</sup> Información proporcionada por Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

<sup>22</sup> Información proporcionada por Centro Nacional de Registro

#### 4.2.4.1 Trámites que más tiempo consumen

Los datos de investigación referentes al tiempo son diferentes a los que menciona el personal de la institución, el tiempo es mayor a los que se menciona anteriormente, por lo que se mostrará la distribución del tiempo en cada uno de los procedimientos.

El cuadro No. 1, muestra el tiempo promedio en que se tarda cada uno de los procedimientos según los plazos que establecen las diferentes instituciones públicas y privadas.

**Cuadro No. 1. Tiempo promedio real en tramitaciones según el procedimiento.**

<b>Tiempos aproximados de tramitación actual para persona natural y jurídica</b>		
<b>Procedimientos</b>	<b>Persona Natural</b>	<b>Persona Jurídica</b>
<b>Creación</b>	28 días hábiles	90 días hábiles
<b>Transformación</b>	28 días hábiles	50 días hábiles
<b>Liquidación y cierre</b>	75 días hábiles	90 días hábiles

**Fuente:** Elaboración propia.

Dentro de las principales diferencias en cuanto al tiempo, en los procedimientos para la persona jurídica y persona natural tenemos:

- Para la creación, el obtener la matrícula de empresa lleva 60 días más, que para la persona natural en el CNR.
- Para el procedimiento de cierre y liquidación en el caso del otorgamiento de la escritura pública de liquidación de empresas para persona natural y jurídica lleva un aproximado de 40 días hábiles, más 15 días para la escritura de liquidación.
- Para persona jurídica, la tramitación referente a la inscripción del nombramiento de los liquidadores o socios lleva un promedio de 15 días, la persona natural no realiza este trámite.

En los siguientes cuadros se mostrarán los pasos que se deben seguir en los trámites que más tiempo ocupan los empresarios para obtenerlos.

El cuadro No. 2, muestra un ejemplo de los pasos que se debe seguir para obtener la matrícula de empresa (Persona Jurídica).

**Cuadro No. 2. Análisis de tiempos para la matrícula de empresa.**

Institución	Trámite	Procedimiento	Total (Días)
Centro Nacional Registros	Matrícula de Empresa	Solicitar trámite de matrícula	1
		Reunir los documentos	30
		Remisión de la solicitud y documentos	15
		Firma de resolución	5
		Registro /salida	3
		Notificación del interesado	7
<b>Total</b>			<b>61</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

El cuadro No.3, muestra el momento en que pide la solicitud para la inscripción hasta llegar al tiempo donde se le es notificado de la resolución del trámite.

Los documentos a presentar en la escritura de liquidación son los siguientes:

- Solvencia de la administración tributaria.
- Solvencia de la alcaldía municipal.
- Certificación de acuerdo de disolución.
- Escritura de constitución.

**Cuadro No. 3. Análisis de tiempo de inscripción y otorgamiento de escritura de liquidación.**

Institución	Trámite	Procedimiento	Total (Días)
Centro Nacional de Registros	Inscripción y otorgamiento de escritura de liquidación	Solicitar trámite de inscripción de escritura de liquidación	1
		Reunir los documentos	20
		Remisión de la solicitud y documentos	12
		Publicación en el diario oficial	10
		Otorgamiento de la escritura	5
		Firma de resolución del documento	5
		Registro /salida	1
		Notificación del interesado	1
<b>Total</b>			<b>55</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

El nombramiento de liquidadores se realiza en la disolución de las sociedades, por las condiciones o situaciones que se presentaron al concluir su funcionamiento de la empresa, el cuadro No. 4 muestra los pasos a seguir para nombramiento de los liquidadores.

Se ha determinado la distribución de los tiempos que tarda cada paso según el trámite, además refleja que el CNR es la institución donde más tramites se realiza para constituir o cerrar una empresa.

Una vez identificada los pasos se realizará una ruta crítica de tiempo para determinar cuál sería el momento en que se considere factible recortar pasos o disminuir días.

**Cuadro No. 4. Análisis de tiempo para inscripción de nombramiento de liquidadores (Persona jurídica).**

Institución	Trámite	Procedimiento	Total (Días)
Centro Nacional Registros	Inscripción de nombramiento de liquidadores	Solicitar trámite de inscripción de liquidadores	1
		Reunir los documentos	8
		Remisión de la solicitud y documentos	2
		Firma de resolución y Registro /salida	2
		Notificación del interesado	2
<b>Total</b>			<b>15</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2.4.2 Diagrama de Gantt

Es una herramienta gráfica cuyo objetivo es exponer el tiempo de dedicación previsto para diferentes tareas o actividades a lo largo de un tiempo total determinado.

Lo que se pretende establecer a través de los diagramas es:

- Poder definir las tareas, actividades que se desglosa del proceso
- Analizar su duración.
- Establecer las dependencias existentes entre actividades.

Además del diagrama de Gantt, se muestra el diagrama de flujo en los anexos No. 6, 7 y 8, reflejando los pasos de cada uno de los procedimientos que intervienen en la investigación.

En el anexo No. 6 se muestra el procedimiento de creación de la MYPE representada en un diagrama de flujo, para inicio de un negocio a las personas naturales cabe destacar que se hizo para conocer los detalles que se debe saber para los que quieren involucrarse en el proceso y tomarlo como guía de información.

El anexo No.7 muestra los pasos a seguir para la creación de la MYPE, pero para persona jurídica.



En el anexo No. 8 se muestra el proceso de transformación de una persona natural o jurídica, donde se puede ver sombreado pasos en donde se lleva tiempo para completar el trámite. El proceso de la obtención de la nueva matrícula para empresa (al igual que para la creación) atrasa en gran medida el proceso final de la transformación.

En el anexo No. 9 se detallan los procesos a realizar para el cierre y liquidación de una empresa para persona natural o jurídica.

#### **4.2.4.3. Valoración del tiempo.**

Una vez mostrada, la valoración del tiempo en un procedimiento son analizados<sup>23</sup>:

- La distribución de tiempos en el procedimiento teniendo en cuenta las actividades más significativas y demandadas.
- La medición del tiempo de actividad incluye el trabajo efectivo en una actividad que se aplica a la realización de traslados de documentos o tiempos de espera es decir por la singularidad de los trámites y la intervención de distintas instituciones midiendo así la duración de cada uno de ellos.

### **4.3 Análisis de costo de los procedimientos.**

Los costos son riesgos o gastos económicos de un emprendimiento, el precio monetario que equivale la realización del trámite solicitado ya sea para persona natural o jurídica, aunque éstos varían.

A continuación, el detalle de los costos en los diferentes trámites en las instituciones relacionadas:

#### **4.5.1 Matrícula de empresa.**

El trámite de registro de matrícula de empresa mercantil, de acuerdo a su activo, causara los siguientes derechos.

---

<sup>23</sup> Proyecto de investigación: Manual de simplificación administrativa y reducción de cargas para la Administración General del Estado, España. página 34.

La tabla No. 1 muestra los rangos para el trámite de registro de matrícula, según el capital que posea la empresa<sup>24</sup>.

El costo de la matrícula de empresa es indiferente si es para persona natural o para persona jurídica, lo que interesa es el capital con el que cuenta la empresa.

**Tabla No. 1. Tabla de registro de matrícula de empresa según activos.**

Tabla de registro de matrícula según activos de la empresa					
De \$	200.00	hasta	\$ 57,150.00	paga	\$ 91.43
De \$	57,151.00	hasta	\$ 114,286.00	paga	\$ 137.14
De \$	114,287.00	hasta	\$ 228,572.00	paga	\$ 228.57

Fuente: Ley de Registro de Comercio.

#### 4.5.2 Inscripción de empresa en Alcaldía Municipal y MTPS.

En el caso de sociedades que se constituyen con el monto de capital social mínimo (de \$11,428.57), se cancelará \$11.43 y el trámite que se realiza en el Ministerio de Trabajo para registro de la empresa es de \$91.43 según el capital que posea.

Para referenciar de los demás costos de las instituciones restantes se mostrarán en el numeral 4.9 de este capítulo “Identificación de las dependencias del Estado en cada uno de los procedimientos, costos y tiempos”.

El estudio mostró, que el 34% de los entrevistados consideran importante para la simplificación de los procedimientos administrativos, reducir los costos de los trámites (ver anexo No. 13, pregunta No. 6).

<sup>24</sup> Ley de Registro de Comercio de El Salvador (2008), Art. 63.

### **4.5.3 Trámites que no conllevan costos**

Dentro de las instituciones existen diversos trámites gratuitos como los siguientes:

- Disponibilidad del nombre comercial (CNR).
- Registro de la empresa (ISSS y AFP).
- Registro de empleados (ISSS y AFP).
- Asesoría e inscripción de la empresa (CONAMYPE).

### **4.4 Análisis de los requisitos.**

Los requisitos son las condiciones impuestas por las instituciones para recibir, y retirar documentos de un trámite solicitado.

Los requisitos vienen a representar la formalidad que poseen las empresas, ya que a través de la documentación que se pida las instituciones, registran las posibilidades o limitantes que tiene el empresario, para presentar uno de muchos requisitos exigidos en cada institución, independientemente de cuál situación se encuentre ya sea persona natural o jurídica.

En la investigación, los empresarios manifiestan que los requisitos son muchos y por la poca asesoría que reciben no es lo suficiente para completar un procedimiento en su totalidad por lo que recurren a otras instituciones para completar la información (0.5%), manejando la perspectiva que los considera complejos (25%), (ver anexo No.14, sección III, pregunta No. 7).

Además, se manifiesta con el 11% que los requisitos indistintamente de la clase social, género, todos deben cumplir los mismos requisitos exigidos por la ley (ver anexo No.14, sección III, Pregunta No.16).

Para referenciar los requisitos de las instituciones se mostrarán en el 4.9 “Identificación de las dependencias del Estado en cada uno de los procedimientos, costos y tiempos”.

#### **4.5 Análisis de las instituciones relacionadas con las MYPE y su conocimiento sobre la Ley.**

##### **4.5.1 Instituciones.**

La institución a la que más se acude en busca de asesoría es CONAMYPE (29%), que es por la ley la institución gubernamental que debe liderar este esfuerzo. No obstante, hay otras instituciones entre públicas y privadas que también brindan este tipo de información como CDMYPE, el Ministerio de Economía, la Alcaldía Municipal de San Salvador, las sedes de Ciudad Mujer, entre otros (ver anexo No.14, pregunta No.4). Respecto a la solicitud de información, el 54% de los empresarios manifiestan haber obtenido información legal o técnica que requería para los trámites que realizarán (ver anexo No.14, pregunta No.12); sin embargo, el 68% consideran que la atención brindada fue lo insuficiente para realizar las acciones que pretenden (ver anexo No.14, pregunta No.13).

De conformidad a la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, CONAMYPE es la única institución que puede calificar a las empresas como: emprendedores (37%), micro empresa (44%) y pequeña empresa (13%), dependiendo de sus ventas anuales y cuántos trabajadores posean, en el municipio (ver anexo No.14, sección II, pregunta No.3). Esto debido a que se encuentra a la fecha más enlazado con las empresas del país, a través de su nivel de involucramiento.

Debido a la afluencia que existe de empresarios en las diferentes instituciones competentes a los trámites requeridos para formalizar una empresa, fue necesaria la opinión de ellos, para saber sobre el esfuerzo que hacen estas instituciones y su constante atención con las personas, 32% de los empresarios opina que CONAMYPE tiene una atención “excelente”, esto debido a que se involucra más con las MYPE, en relación con la prestación de servicios de asesoría, monitoreo de las actividades económicas y productivas, constantes capacitaciones. El 50% opina que el Centro Nacional de Registros tiene una calificación “muy buena”, 54% manifiesta que la Alcaldía Municipal de San Salvador obtuvo una calificación de “bueno”, caso

contrario a ISSS 41% que su institución tiene una calificación de “regular” (ver anexo No.14, pregunta No.14).

Los sitios web facilitan cualquier tipo de tramitación dependiendo del servicio requerido y la funcionalidad de la página virtual de la institución que se maneje. El 50% de los trámites que se realizan son por medio del sitio web de cada institución, lo que indica su importancia como herramienta para facilitar y agilizar los diversos trámites que deben realizar los empresarios (ver anexo No.14, pregunta No.15) siendo CONAMYPE la más visitada (26% personalmente y 21% páginas web), seguido del Ministerio de Hacienda y el CNR, debido al tipo de trámite con dichas instituciones a razón de la parte tributaria y de registros (ver anexo No.14, pregunta No.15.1).

#### **4.5.2 Papel del Estado**

- El Estado apoya a las MYPE a través del Ministerio de Economía y CONAMYPE, brindándoles ayuda para poder sobresalir dentro de la economía competitiva y las grandes empresas.
- El 70% de los empresarios opina que el gobierno no se ha involucrado lo suficiente para que las MYPE se establezcan formalmente, esto debido a que muchas veces los programas de capacitación no llegan a las personas que realmente lo necesitan, (ver anexo No.14, pregunta No.16); sin embargo, el 43% de los encuestados que dijeron que si, manifiesta que debe haber una mejor relación de ambas partes y ofrecer nuevas formas de atención hacia las MYPE para establecerse formalmente (ver anexo No.14, pregunta No.16.1).

#### **4.5.3 Conocimiento sobre la Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa.**

El 67% de los empleados de las instituciones encargadas de atender a los usuarios, considera que, desde la entrada en vigencia de la ley, se ha generado un aumento de empresarios en formalizarse y el 33%, opinó lo contrario, debido a que el

empresario ve la formalización de la empresa, como derechos y obligaciones a contraer con el Estado (ver anexo No.13, pregunta No.4).

Esta ley ha impulsado a muchos empresarios a emprender un nuevo camino en el mundo de los negocios asesorados por instituciones de gobierno que velan por mejorar la situación productiva de los empresarios, así como de la economía del país (ver anexo No.13, pregunta No.3).

Entre los beneficios que ha generado se mencionan:

- **Apertura de créditos.**

Permite el inicio empresarial de los pequeños negocios a través de los créditos que le son otorgados, impulsando así a nuevas ideas, oportunidades y generadoras de empleo.

- **Formalidad de la empresa.**

Las MYPE cuentan con respaldo legal, obtienen una serie de beneficios (contratos con empresas formales, participación en diferentes mercados, acceso a líneas de créditos) y adquieren obligaciones (pago de impuestos).

- **Visualizar al sector que es digno de fomentar como un sector importante de desarrollo.**

En la actualidad las MYPE han llegado a cubrir gran parte del sector económico por lo que es prioritario seguirlo fomentando como desarrollo sostenible para el país.

#### **4.5.4 Lineamientos y acciones que cumplen las instituciones según lo indica la Ley MYPE.**

Según el art. 21 de la Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, todas las instituciones gubernamentales deberán llevar a cabo los siguientes lineamientos y acciones para poder llevar a cabo la simplificación de los procedimientos administrativos.

De acuerdo a los datos obtenidos de los lineamientos han sido implementados por la mayoría de instituciones, especialmente los primeros tres, por casi la totalidad de entrevistados el 89%, lo cual indica un gran interés en contribuir a la formalización de las MYPE (ver anexo No.13, pregunta No.5).

Con estos lineamientos se logrará:

**a. Suprimen como institución aquellos trámites innecesarios que incrementen el costo operacional.**

**Acciones tomadas.**

- Mejoran procesos internos.
- Realizan levantamientos de información.
- Disminuyen formularios.
- Suprimen requisitos.
- Se busca la manera de ofrecer el mejor servicio.

**b. Simplifican y mejoran los trámites, reduciendo los requisitos y exigencias a las y los empresarios.**

- Se estandarizan procesos en beneficio del interesado.
- Se realizan formularios cortos y comprensibles.
- Capacitan al personal para hacer más eficientes.
- Reducen información y formularios en diferentes trámites.

**c. Establecen instrumentos homogéneos que faciliten el registro y control, dejando sólo los indispensables.**

- Actualizan la información y la comparan con las demás instituciones a fin de mantener la misma calidad de atención con los usuarios.
- Se realizan formularios únicos.

**d. Utilizan al máximo los elementos tecnológicos, incorporando controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y de control adicionales.**

- Educan al interesado a utilizar e informarse por medio de sitios web.
- Actualizan los sistemas informáticos.
- Utilizan la firma electrónica para mayor seguridad.
- Realizan controles estadísticos de frecuencia de usuarios en sitios web y presencial.

**e. Revisan los instrumentos utilizados, a fin de eliminar las barreras formales e informales que limitan u obstaculizan el acceso de las empresas y particularmente de las mujeres empresarias y emprendedoras, a los servicios de desarrollo de las MYPE.**

- Se les ofrece servicios de orientación a mujeres creadoras de negocios.
- Los formularios son estandarizados y no se segmenta en virtud del sexo.
- Los formularios se actualizan una vez al año para incrementar la efectividad del personal y de los usuarios.

**f. Utilizan la plataforma informática para la realización virtual de trámites de inicio, operación y cierre de negocios.**

- Utilizan la plataforma Miempresa.gob.sv, además de las propias de cada institución.

**4.6 Análisis de las actividades de las MYPE según el ciclo de desarrollo empresarial y segmentación de mercado según el tipo de negocio.**

El ciclo de desarrollo de las MYPE equivale a un sendero evolutivo en donde todos inician desde los primeros pasos de concertación de ideas (creación de empresa) y culmina hasta cubrir otras áreas y tierras (empresa internacionalizada).

No todas las empresas son al comienzo grandes y cada unidad de producción constituye un todo, cuyo crecimiento es posible en la mayoría de los casos.

En el departamento de San Salvador se ven diferentes tipos de negocios los cuales se crean, crecen, se desarrollan y desaparecen. Según la investigación, el 38% de

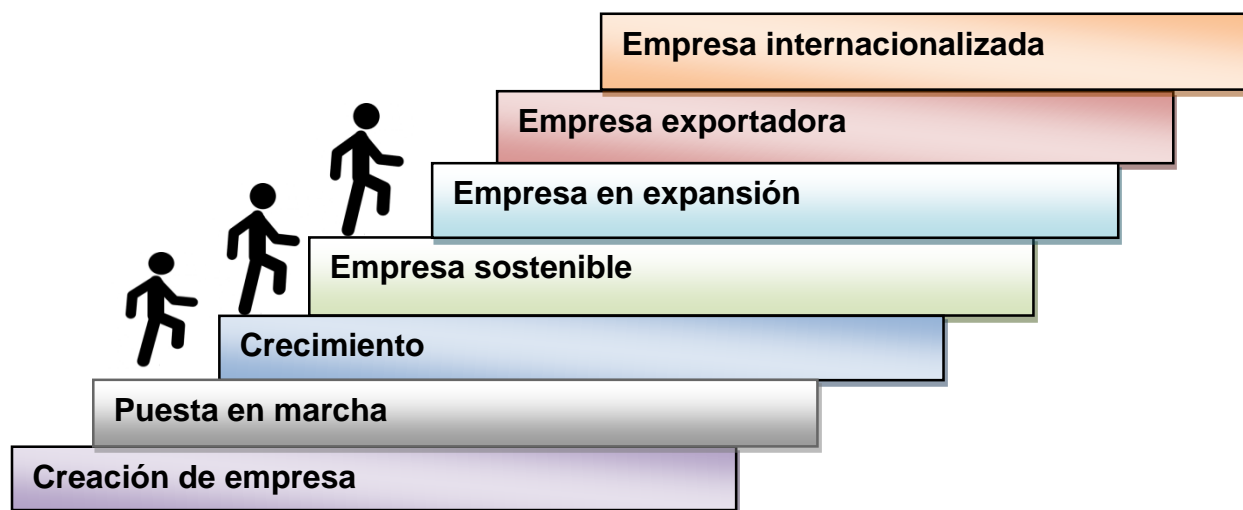


estos negocios se encuentran en crecimiento, el 23% se encuentra en la etapa de puesta en marcha y el 22% en empresa sostenible, por lo que en cualquier momento las condiciones puedan ser favorables para lograr ser una empresa en expansión (ver anexo No.14, sección III, pregunta No.2).

En el capítulo I se presentó el ciclo de desarrollo que toda empresa sigue, en el caso de las MYPE de San Salvador la mayoría de establecimientos se encuentran en la etapa de crecimiento, es decir que, a pesar de la situación económica, social y otros factores del país, han sabido sostenerse en forma satisfactoria, involucrándose en la economía productiva como principal actividad económica. Entre éstos se encuentran las artesanías 30%, así mismo le sigue el comercio 18% y en tercer lugar textiles y confección 12% (ver anexo No.14, sección II, pregunta No.1)

La figura No. 5 muestra el desarrollo evolutivo de las empresas pasando por cada una de las etapas empezando por la creación hasta llegar hacer una empresa internacionalizada.

**Figura No. 5 Esquema del ciclo de desarrollo empresarial.**



**Fuente:** Plan estratégico 2015-2019 CONAMYPE.

En el cuadro No.5 se muestra cómo están ubicados los diferentes tipos de negocios dentro del ciclo de desarrollo.

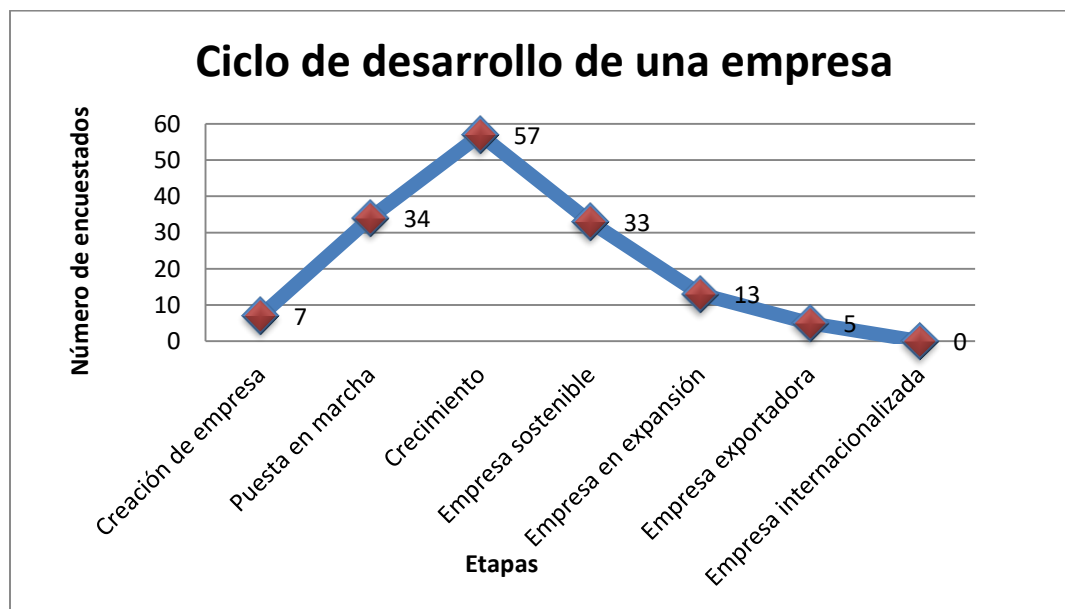
**Cuadro No. 5. Ciclo de desarrollo empresarial.**

Ciclo de Desarrollo	Tipo de negocio	Frecuencia
Creación de empresa	Textiles y confección	7
Puesta en marcha	Calzado	34
Crecimiento	Artesanías, calzado, comercio	57
Empresa sostenible	Agroindustria alimentaria	33
Empresa en expansión	Construcción	13
Empresa exportadora	Textiles y confección	5
Empresa internacionalizada	-	0

Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica No.1 se muestra la distribución de los encuestados según la etapa de desarrollo en que se encuentra la empresa, mostrando la etapa de crecimiento que sobresale con 57 empresarios.

**Gráfica No.1. Ciclo de desarrollo de la empresa.**



Fuente: Elaboración propia

De las 149 MYPE consultadas, 38% de ellas están dentro del tipo de negocio de artesanías, calzado y comercio, así también como la empresa sostenible que es aquella que alcanza a cubrir sus gastos y obtiene una pequeña ganancia que ha sabido mantener en el negocio de agroindustria alimentaria el 22% y pequeños negocios de ventas de granos básicos entre otros (ver anexo No.14, sección III, pregunta No.2). El 52% de los negocios tienen menos de 5 años de mantener en funcionamiento su empresa, lo que indica que son en su mayoría vulnerables a los diferentes cambios, el 20% tiene menos de 10 años de funcionamiento y 28% tiene más de 10 años (ver anexo No.14, sección II, pregunta No.2). Debido a que muchos de estos negocios se encuentran estables, se consultó a los empresarios, en qué circunstancias tomarían la decisión de cerrar su negocio y el 41.9% manifiesta que lo haría debido a la inseguridad social<sup>25</sup> que existe en el país; el 33.3% considera que podría ser por la falta de capital; y otras causas tales como: emigración 6.2% y ventas bajas 4.8% (ver anexo No.14, pregunta No.18).

#### **4.7 Análisis de la simplificación.**

La simplificación ayuda a facilitar los procedimientos y hacerlos más ágiles, logrando mayor eficiencia y claridad, lo que implica adoptar medidas que optimicen el funcionamiento de las instituciones para eliminar las duplicidades y actividades innecesarias.

Las circunstancias por las cuales los empresarios tomarían la decisión de cerrar una empresa son: (ver anexo No.13, pregunta No.2).

- Desconocimiento de ley.
- Falta de equipo adecuado.
- Los lineamientos.
- Además de no poseer el suficiente espacio para brindar la atención que se debe a los usuarios de cada institución.

---

<sup>25</sup>**Inseguridad social:** es la sensación que hace sentir a todas las personas expuestas e indefensas ante el peligro generado por las diferentes clases de delitos como hurtos, robos, asesinatos, violaciones

- La necesidad de que las instituciones públicas y privadas tengan personal idóneo en el área para atender al usuario que realiza el trámite.

Los trámites que realizan los dueños o representantes de las micro y pequeñas empresas se ven obstaculizados en la mayoría de veces por las complejidades que acarrea cada trámite, por lo que desisten de seguir con los mismos.

#### **4.7.1 La simplificación en las instituciones públicas y privadas.**

La importancia de la simplificación de procedimientos para los entrevistados radica principalmente en la reducción de los costos y los tiempos de espera en los trámites, así como la facilidad en la realización de los mismos según lo manifiestan el 78% de los entrevistados (ver anexo No.13, pregunta No.6).

El mismo 78% considera que, si se aplicara la simplificación de los trámites en los procedimientos administrativos, habría un aumento de MYPE formalizadas (ver anexo No.13, pregunta No.7).

Además, el 45% de los entrevistados, considera que una de las mayores ventajas que se obtendría al aplicar la simplificación de los procedimientos administrativos en las instituciones sería la agilización en los trámites; mientras que existen otras ventajas tales como: reducir los costos, claridad en los formularios, y más empresas formalizadas legalmente y beneficios para gobiernos locales.

Estos beneficios lograrán mejorar la eficiencia y eficacia hacia los usuarios (ver anexo No.13, pregunta No.12).

#### **4.7.2 La simplificación en los propietarios de las MYPE**

El 78% del personal entrevistado opina que es importante simplificar los trámites (ver anexo No.13, pregunta No.7); al igual que los empresarios encuestados, el 79% concuerdan con la idea que al simplificar los trámites sus procedimientos obtendrían mejores resultados (ver anexo No.14, pregunta No.9). Esto debido a que los encuestados que respondieron si opinan, el 29% considera que ahorrarían tiempo,

seguido de 17% en tener claridad de la información y los trámites serían menos costosos y complejos, (ver anexo No.14, pregunta No.9.1).

Además, el 71%, de los empresarios consideran que la aplicación de las medidas de simplificación sí aumentaría la formalización en el sector (ver anexo No.14, pregunta No.10). De los empresarios encuestados que contestaron si, el 35% considera que dentro de las instituciones, debe existir información comprensible, y menos trámites engorrosos o complejos (25%), de esta manera beneficiarían a los empresarios para que no incurran en gastos innecesarios (ver anexo No.14, pregunta No.10.1).

#### **4.8 Análisis de la informalidad que existe en las MYPE.**

El sector informal está constituido por el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativas que rigen la actividad económica.

A partir de la investigación y de la totalidad de encuestados el 62% manifiesta encontrarse dentro del sector informal, lo que implica no contar con la protección y los servicios que el Estado ofrece, así como las obligaciones contraídas a su inserción dentro de la legalidad (ver anexo No.14, sección III, pregunta No.1).

##### **4.8.1 Punto de vista de los empleados de una institución pública o privada.**

Según la opinión de los entrevistados, el temor a contraer obligaciones con el Estado es el aspecto que más influye en los empresarios para no formalizarse (34%), seguido de la pérdida de tiempo y dinero (22%), entre otros aspectos.; lo que denota desinformación de los beneficios que la formalización puede representar para el sector y para el país (ver anexo No.13, pregunta No.8).

Siendo que es una percepción de los entrevistados, dicha información apunta a que todavía hay mucho trabajo de concientización que se debe hacer para lograr los resultados que los legisladores sugirieron con la promulgación de la reciente Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa.

#### **4.8.2 Punto de vista de los empresarios.**

De 149 MYPE que se encuestaron el 38%, manifiesta que se encuentran legalmente formalizados, caso contrario el 62% dicen no están formalizados (ver anexo No.14, sección III, pregunta No.1).

Lo anterior concuerda con el conocimiento que tienen los empresarios sobre los diferentes trámites de formalización, debido a que el 40%, manifiesta que los conoce (ver anexo No.14, sección III, pregunta No.3); lo cual indica que teniendo el conocimiento adecuado sobre los trámites que se deben hacer y las facilidades que les dan las instituciones involucradas como resultado de la Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, las empresas no tienen inconvenientes por formalizarse.

De los empresarios encuestados que contestaron si, el 59% de éstos saben que se deben presentar diferentes trámites como: NIT, IVA, constitución de la empresa, matrícula de comercio, como los principales trámites que se debe realizar, no obstante, el 25% manifiesta han presentados trámites como: solvencias y el 15% seguro y afiliación de empleados, cotización en AFP e inscripción en Ministerio de Trabajo (ver anexo No.14, sección III, pregunta No.3.1).

#### **4.9 Identificación de las dependencias del Estado en cada uno de los procedimientos, costos y tiempos<sup>26</sup>**

Las siguientes dependencias del Estado indican una serie de trámites que realizan por institución, en cuanto a los pasos que deben de seguir dependerá del trámite que se solicite (ver anexo No.13, pregunta No.14 de la entrevista).

Las influencias de los empresarios en las instituciones varían, una de las más demandadas es el CNR con un promedio de 2300 visitantes por mes, es decir de 115 visitantes aproximadamente al día; en cuanto a formularios es el MTPS con 4 formularios para distintos casos (ver anexo No.13, pregunta No.15 de la entrevista).

---

<sup>26</sup> Los costos y tiempos están debidamente corroborados por cada institución competente.

#### 4.9.1 Creación

Este procedimiento es el que muchos empresarios se esmeran por obtener los trámites que son requeridos para constituirla legalmente y pertenecer al sector productivo, por lo que en el siguiente cuadro No. 6, se muestra las instituciones con sus trámites por persona natural o jurídica con el tiempo promedio y su respectivo costo.

**Cuadro No. 6.** Creación de empresas distribuido en instituciones, tiempo y costo.

Institución	Trámites CREACION	Tiempo para obtener el trámite*		Costo del trámite
		Persona Natural	Persona Jurídica	
<b>CNR</b>	Disponibilidad de nombre comercial	3 horas	3 horas	\$20.00
	Obtención de matrícula personal de comerciante individual (persona natural)	4 horas	---	\$34.29
	Obtención de matrícula de la empresa (persona jurídica)	---	61 días	\$125.71
	Registro del balance	5 días	5 días	\$17.14
	Inscripción del nombre comercial	1 hora	1 hora	\$75.00**
	Registro de escritura de constitución	1 día	1 día	\$57.14
<b>Alcaldía Municipal de San Salvador</b>	Solvencia Municipal para la empresa	2 horas	2 horas	\$4.12
	Inscripción de la empresa o establecimiento	4 horas	5 días	\$11.43
<b>MH</b>	Solicitud de NIT	2 horas	2 horas	\$1.67
	Solicitud de NRC	2 horas	2 horas	\$1.67
	Emisión de documentos para facturación ( talonarios)	3 días	3 días	\$50.00
<b>DIGESTYC</b>	Solvencia de registro estadística	1 hora	1 hora	\$5.00
<b>MTPS</b>	Registro de la empresa	4 días	4 días	Gratis
<b>ISSS</b>	Registro de la empresa e Inscripción de empleados	1 hora	1 hora	Gratis
<b>AFP</b>	Registro de la empresa e Inscripción de empleados	1 hora	1 hora	Gratis

\*Los tiempos especificados están basados en días hábiles de trabajo.

\*\*Pasado un periodo de 45 días donde se haya publicado en el diario oficial la disponibilidad del nombre comercial que le adjudique al solicitante.

**Fuente:** Elaboración propia.

#### 4.9.2 Transformación

Este procedimiento es bien utilizado para realizar un cambio que se considere necesario y bajo los efectos legales por lo que se muestra en el cuadro No.7, la información precisa que todo empresario debe considerar antes de realizar cualquier trámite.

**Cuadro No. 7.** Transformación de empresas por institución, tiempo y costo

Nombre de la institución	Trámites <b>TRANSFORMACION</b>	Tiempo para obtener el trámite		Costo del trámite
		Persona Natural	Persona Jurídica	
<b>CNR</b>	Disponibilidad del nuevo nombre comercial	3 horas	3 horas	\$20.00
	Obtención de matrícula personal de comerciante individual (persona natural)	4 horas	---	\$34.29
	Obtención de la nueva matrícula de la empresa (persona jurídica)	---	20 días	\$125.71
	Registro del balance	5 días	5 días	\$17.14
	Inscripción del nuevo nombre comercial	1 hora	1 hora	\$75.00*
	Registro de escritura de constitución (persona jurídica)	1 día	1 día	\$57.14
<b>Alcaldía Municipal de San Salvador</b>	Solvencia Municipal para nueva empresa	2 horas	2 horas	\$4.12
	Inscripción de la empresa o establecimiento	5 días	5 días	\$11.43
<b>Ministerio de Hacienda</b>	Solicitud de nuevo NIT	2 horas	2 horas	\$5.00
	Solicitud de nuevo NRC	2 horas	2 horas	\$5.00
	Emisión de documentos para facturación (talonarios)	1 día	1 día	\$50.00
<b>DIGESTYC</b>	Solvencia del nuevo registro estadístico	1 hora	1 hora	\$5.00
<b>MTPS</b>	Registro de la nueva empresa	4 días	4 días	Gratis
<b>ISSS</b>	Registro de la nueva empresa e inscripción de empleados	1 hora	1 hora	Gratis
<b>AFP</b>	Registro de la nueva empresa e inscripción de empleados	1 hora	1 hora	Gratis

\*Pasado un periodo de 3 meses donde se haya publicado en el Diario Oficial la disponibilidad del nombre comercial que le adjudique al solicitante.

**Fuente:** Elaboración propia.



### 4.9.3 Liquidación y cierre

La liquidación de empresa es el primer paso para dar por terminada las funciones operativas administrativas y financieras de la organización, una vez liquidada, el cierre de la empresa es completada, en el cuadro No.8 se muestra los respectivos trámites por institución, con sus costos.

**Cuadro No. 8.** Liquidación y cierre de empresa por distribución de institución, tiempo y costo.

Nombre de la institución	Trámites LIQUIDACION Y CIERRE	Tiempo para obtener el trámite		Costo del trámite
		Persona Natural	Persona Jurídica	
<b>CNR</b>	Inscripción del acuerdo de disolución	5 días	5 días	\$10.00
	Inscripción del nombramiento de liquidadores	---	15 días	\$6.00*
	Deposito del balance final	1 hora	1 hora	\$17.14
	Otorgamiento de la escritura pública de liquidación	40 días	40 días	\$10.00
	Inscripción de la escritura de liquidación	15 días	15 días	\$10.00
<b>Alcaldía Municipal de San Salvador</b>	Constancia de cierre de la empresa <sup>27</sup>	2 horas	2 horas	Gratis
	Formulario 4. Inscripción, modificación, traspaso, inactividad y cierre	1 hora	1 hora	Gratis**
<b>Ministerio de Hacienda</b>	Solicitud de solvencia de impuestos internos	8 días	8 días	Gratis
	Des Inscripción del NRC – IVA	2 horas	2 horas	Gratis
	Cierre del expediente del ISR	15 días	15 días	Gratis
<b>DIGESTYC</b>	Solicitud de cierre de comerciante social	2 horas	2 horas	Gratis
<b>ISSS</b>	Pasividad patronal	2 horas	2 horas	Gratis
<b>AFP</b>	Des Inscripción de empleados	2 horas	2 horas	Gratis

\* Cada trámite que se presente por socio tendrá el mismo valor monetario

\*\* Una vez hayan pasado de 4 a 8 semanas para elaborar, firmar y aprobar el balance por los socios.

**Fuente:** Elaboración propia.

<sup>27</sup>Los requisitos son: copia de escritura de disolución, copia de escritura de liquidación, balance final.

#### **4.10 El entorno de las MYPE**

El entorno empresarial tiene un efecto positivo en el crecimiento y la naturaleza del empleo, el acceso a los insumos y al crédito. La rápida expansión de las economías es la prueba de cómo un entorno propicio ha resultado ser decisivo para aumentar las oportunidades empresariales. Si bien, esto ayuda a las empresas de todos los tamaños, a las MYPE en muchos casos esto la afecta, debido a que los recursos que algunas de estas poseen no son suficientes, para vencer los obstáculos en el entorno empresarial.

Según los datos arrojados en la investigación, la mayor amenaza que enfrentan las MYPE es la inseguridad social y jurídica el 45%, y cuando se ven afectadas y optan por cerrar sus negocios o cambiar de ubicación, con el propósito de no poner en peligro la vida de sus empleados y de ellos mismos, no obstante, el 11%, dice que existen otras de menor importancia como: desconocimiento de la Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, sin políticas de Estado orientadas a las MYPE, poco apoyo financiero (ver anexo No.13, pregunta No.13).

#### **4.11 Análisis del FODA según los procedimientos administrativos.**

El FODA es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos a la empresa y por tanto controlables, como fortalezas y debilidades, que incluyen los recursos humanos, técnicos, financieros, entre otros, además de factores externos y no controlables, que ofrecen oportunidades y los que representan amenazas u obstáculos para su operación. Permitirá contar con información valiosa proveniente de personas involucradas con la administración de la MYPE, aportando sus opiniones, consolidando así una idea general que involucre todas las ideas.

Con el análisis FODA se busca detectar y aprovechar las oportunidades particulares para un negocio en un momento dado, eludiendo sus amenazas, mediante un buen uso de sus fortalezas y una neutralización de sus debilidades. Como muchas herramientas, el análisis FODA ofrece información de diagnóstico para la toma de decisiones, según se aprecia en el cuadro No. 9.

**CUADRO No.9. MATRIZ FODA DE LAS MYPE Y SUS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
LEY DE FOMENTO PROTECCIÓN Y DESARROLLO PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.	APOYO A LAS MYPE PARA LA FORMALIZACION Y PROMOCION POR PARTE DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS <sup>28</sup>	NULA O POCA PUBLICIDAD DE LAS MYPES EN LOS MERCADOS DONDE ACTÚAN	INSEGURIDAD SOCIAL PARA SUS EMPLEADOS, NEGOCIOS Y ACTIVOS <sup>29</sup>
CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES <sup>30</sup>	ACCESO A MERCADOS COMERCIALES FORMALES <sup>31</sup>	TRÁMITES ENGORROSOS EN TODOS LOS PROCESOS REFERIDOS A LAS MYPE <sup>32</sup>	INSEGURIDAD JURIDICA. <sup>33</sup>

<sup>28</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Sección de preguntas, pregunta No.9.

<sup>29</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Sección de preguntas, pregunta No.18.

<sup>30</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Datos generales de la empresa, pregunta No.1.

<sup>31</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Sección de preguntas, pregunta No.17.

<sup>32</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Sección de preguntas, pregunta No.8.

<sup>33</sup>**Inseguridad jurídica:** Es la sensación que las personas tienen sobre los procedimientos legales como sus normas que tiene el país con respecto a las tramitologías de las instituciones gubernamentales lo que genera molestia, inconformidad y decepción de las leyes reguladoras.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
ALTA CAPACIDAD CREATIVA Y DE APLICACIÓN	AL ESTAR FORMALIZADAS LAS MYPE PUEDEN OFRECER OTRAS FORMAS DE PAGO A SUS CLIENTES <sup>34</sup>	NULA O POCA CAPACIDAD DE BRINDAR CREDITO A OTRA EMPRESA QUE ADQUIERA PRODUCTOS DE LA MYPE <sup>35</sup>	POCA CAPACIDAD PARA COMPETIR CON LOS PRECIOS DE LAS MEDIANAS Y GRANDES EMPRESAS <sup>36</sup>
TRABAJO DURO Y PERSISTENTE EN EL TIEMPO <sup>37</sup>	LEYES Y MARCOS LEGALES FAVORABLES PARA LA PROMOCION Y FORMALIZACION DE MYPES <sup>38</sup>	DEFICIENTE GESTION CONTABLE. <sup>39</sup>	INCERTIDUMBRE A FUTURO <sup>40</sup>
GRANDES DESEOS DE SUPERACION EMPRESARIAL, MEDIANTE UN ESPIRITU EMPRENDEDOR <sup>41</sup>	ACCESO A CREDITOS FINANCIEROS BANCARIOS <sup>42</sup>	ESCAZA CAPACITACION DEL PERSONAL.	

<sup>34</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Sección de preguntas, pregunta No.17.

<sup>35</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Sección de preguntas, pregunta No.17.

<sup>36</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Sección de preguntas, pregunta No.10.

<sup>37</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Sección de preguntas, pregunta No.2.

<sup>38</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Sección de preguntas, pregunta No.17.

<sup>39</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Sección de preguntas, pregunta No.3.

<sup>40</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Sección de preguntas, pregunta No.18.

<sup>41</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Sección de preguntas, pregunta No.2.

<sup>42</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario, Sección de preguntas, pregunta No.17.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
FACILIDAD DE ADAPTACION A LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA <sup>43</sup>	ALIANZAS COMERCIALES CON OTROS EMPRESARIOS	POCO RECURSO HUMANO PARA DEDICARLO A TAREAS ESPECIFICAS, RECURSO HUMANO ES MULTITAREAS <sup>44</sup>	
	DEMANDA DE COMPRAS ESTATALES (ACCESO A LICITACIONES DEL GOBIERNO)	BAJA INNOVACION TECNOLOGICA	
		POCA PREPARACIÓN ACADEMICA PARA ADMINISTRAR EFICIENTEMENTE <sup>45</sup>	
		LIMITADA EXISTENCIA DE GREMIOS EMPRESARIALES	

<sup>43</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Datos generales de la empresa, pregunta No. 1.

<sup>44</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Datos generales de la empresa, pregunta No. 3.

<sup>45</sup> Anexo No.14, Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario. Datos generales de la persona propietaria, pregunta No.3.

## 5. CONCLUSIONES

Con base a la investigación realizada, se puede concluir lo siguiente:

1. La mayoría de las instituciones públicas están aplicando la simplificación de los procedimientos administrativos como lo especifica la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa.
2. Las AFP's no están aplicando medidas para la simplificación de los procedimientos administrativos debido a que desconocen la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa.
3. El Centro Nacional de Registros (CNR) es la institución que presenta mayor demanda de empresarios en realización y entrega de trámites.
4. El CNR es la institución que más costos le representa a los empresarios en los trámites que realizan.
5. Los requisitos de documentación a presentar por los empresarios en las diferentes instituciones públicas y privadas, para la creación, transformación, cierre y liquidación son coincidentes.
6. La mayoría (71%) de las instituciones públicas carecen de los espacios físicos y del equipo adecuado para atender al público.
7. El personal de las instituciones públicas no brinda una adecuada atención a los empresarios.
8. Las AFP's son las instituciones privadas que mejor atención en cuanto a información se refiere brindan a los empresarios en los diferentes trámites que se realizan.
9. La página web [miempresa.gob.sv](http://miempresa.gob.sv) ha sido la más utilizada por los empresarios, brindando información sobre trámites y costos a incurrir.
10. Las páginas web de las instituciones en su mayoría no actualizan la información correspondiente a la realización de los trámites, pasos a seguir, costos, y tiempo; lo que genera confusión a los interesados.

11. Aunque se disminuya la tramitología y los costos para formalizar una empresa, algunos empresarios no estarían en la disposición de formalizarse.
12. El 80% del sector informal considera que el formalizar su negocio les generaría más costos a sus negocios y obligaciones con el Estado, por ende, menos ingresos para sus familias.
13. Las razones que motivarían a la mayoría de los empresarios a tomar la decisión de cerrar y liquidar su empresa es por la inseguridad o por no contar con suficiente capital para continuar sus operaciones.
14. Los complejos procedimientos de Creación, Transformación, Cierre y Liquidación para las MYPE ha generado que la mayoría (62%) de los empresarios no se formalicen.

## 6. RECOMENDACIONES

Para finalizar, se menciona una serie de recomendaciones como:

1. Promover y divulgar la importancia de la aplicabilidad de la Simplificación de los procedimientos administrativos en las instituciones relacionadas a la MYPE, con la finalidad de lograr optimizar tiempo, recursos y demás indicadores que afecten la eficiencia del personal y de la institución.
2. Que CONAMYPE de lineamientos a las AFP's para que den cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa.
3. Capacitar al personal de las AFP's en la aplicación de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa.
4. Que el CNR tome medidas para mejorar la atención de los usuarios, tanto en ventanilla, con el personal que atiende directamente a los empresarios, así como en el tiempo que conllevan los trámites, dotando de equipos modernos y sistemas informáticos adecuados para la alta demanda que tienen.
5. Establecer un valor diferencial a los trámites realizados por los micro y pequeños empresarios, con el fin de disminuir el costo de todos los trámites que éstos deben realizar para la creación, modificación, cierre o liquidación de las mismas.
6. Habilitar una plataforma en línea, donde los micro y pequeños empresarios puedan cargar todos los documentos necesarios para realizar los trámites en las diferentes instituciones, y así evitar un gasto excesivo en la reproducción y o certificación de documentos.
7. Que las instituciones públicas relacionadas asignen los espacios físicos óptimos y mejorar el estado de las salas, oficinas o ventanillas para atender al público, así como facilitar los espacios de parqueos necesarios.
8. Establecer programas de capacitación en las instituciones públicas relacionadas, orientadas a mejorar el servicio de atención al cliente, como a establecer un mejor clima organizacional aumentando así la satisfacción al usuario.



9. La página web [miempresa.gob.sv](http://miempresa.gob.sv) debe seguir mejorando e incluir herramientas como "Asesoría Jurídica" en línea para cualquier duda que se presente que no esté en la plataforma.
10. La institución debe actualizar periódicamente las páginas institucionales y agregar herramientas que ayuden a los usuarios a despejar las dudas que más se manifiestan.
11. Que CONAMYPE realice una campaña de información dirigida a los micro y pequeños empresarios sobre los beneficios a los que tendrían acceso al estar debidamente formalizados.
12. Promover por medio del Ministerio de Economía incentivos fiscales a los micro y pequeños empresarios, para que puedan formalizarse y ser competitivos con los medianos y grandes empresarios.
13. Los empresarios deben invertir en seguridad y tomar medidas las medidas necesarias que recomiendan las autoridades competentes.
14. Realizar un plan de simplificación que ayude a despejar las inquietudes de los empresarios, detallando mediante un aporte "Folleto" los costos, tiempos e instituciones dónde se llevan a cabo los trámites.

### **CAPÍTULO III**

## **PROPUESTA DE DISEÑO PARA UN PLAN DE SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN, CIERRE Y LIQUIDACIÓN DE LAS MYPE.**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Al momento de crear, transformar, cerrar o liquidar una empresa, existen motivos que desaniman al micro y pequeño empresario a iniciar o continuar con los procedimientos tales como: saber los pasos a seguir de cada uno de los trámites, las instituciones que debe visitar para obtener los documentos, el costo que tiene para cada trámite, el tiempo disponible que debe tener el empresario, entre otros.

Estos motivos son considerados como factores importantes que necesitan ser solucionados o minimizados. Como parte de la solución se plantea una propuesta de diseño para un plan de simplificación de procedimientos administrativos, que ayudarán a reducir la documentación, así como los tiempos y costos de las mismas. A partir de este planteamiento de propuesta, se ven los diferentes aspectos estratégicos para mejorar el entorno de las instituciones públicas y por consiguiente la capacidad de atención a los micro y pequeños empresarios.

### **2. OBJETIVO**

Diseñar un plan de simplificación de procedimientos administrativos para la creación, transformación, cierre y liquidación de las MYPE en el municipio de San Salvador, que permita a los empresarios realizarlos en menor tiempo y costo.

### **3. JUSTIFICACIÓN.**

Los procedimientos administrativos en los diferentes trámites desde la constitución o creación hasta el cierre de una MYPE, son considerados complejos o engorrosos por los empresarios<sup>46</sup>, debido a las múltiples exigencias y requisitos que involucra

---

<sup>46</sup> Anexo No.14: Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario, pregunta No.7 y No.8

cada tipo de trámite, lo cual se manifiesta a través del desconocimiento de los empresarios sobre las diferentes instituciones que ofrecen asesorías gratuitas y siendo de utilidad como una guía para realizar los trámites<sup>47</sup>.

Con la aplicación del plan de simplificación de los procedimientos administrativos se busca obtener los siguientes resultados:

- Promover mecanismos de flexibilización y simplificación de trámites que faciliten la creación, transformación cierre y liquidación de las MYPE.
- Suprimir aquellos trámites innecesarios que incrementen el costo operacional y la pérdida de tiempo.
- Revisión de los instrumentos utilizados, a fin de eliminar las barreras formales e informales que limitan el acceso de las empresas a los servicios de las MYPE.

Por lo anterior y con la finalidad de que las personas emprendedoras formalicen sus empresas y los que están formalizados puedan realizar los procedimientos de transformación, liquidación o el cierre total (y formal) de la empresa, se ha diseñado el plan de simplificación que contribuirá a minimizar las complejidades de las diferentes tramitaciones que se realizan en las instituciones relacionadas, contribuyendo a mejorar la efectividad de los procedimientos.

#### **4. ESTRUCTURA DEL PLAN DE SIMPLIFICACIÓN PARA MEJORAR LOS REQUISITOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SUS TRÁMITES**

##### **4.1 Propuesta para la disminución del tiempo en los trámites.**

En las instituciones públicas uno de los problemas que enfrentan los usuarios al momento de realizar un trámite es el tiempo de espera.

Para agilizar los trámites, se requiere reducir aquellos que carecen de fundamento legal y que solo conllevan a burocracia excesiva. Se busca concientizar en la

---

<sup>47</sup> Anexo No.14: Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario, pregunta No.4

importancia de contar con instituciones públicas eficientes, que sean verdaderas facilitadoras de la actividad empresarial y garantes del cumplimiento de la ley.

Es importante mencionar que el personal encargado de los procedimientos y sus trámites hicieron énfasis en que se puede reducir el tiempo de algunos trámites en las diferentes instituciones.

Producto de la investigación realizada se identificó que los trámites que consumen más tiempo en la creación como transformación de una empresa son:

- a. Obtención de la matrícula de la empresa (persona jurídica) en el CNR.
- b. Registro del balance (persona natural o jurídica) en el CNR.
- c. Registro de la empresa (persona natural o jurídica) en el MTPS.

De igual manera se identificaron los trámites que consumen más tiempo en la liquidación y cierre de la empresa:

- a. Inscripción de nombramiento de liquidadores (persona jurídica) en el CNR.
- b. Inscripción de escritura de liquidación (persona jurídica) en el CNR.
- c. Otorgamiento de escritura pública de liquidación (persona natural o jurídica) en el CNR.
- d. Cierre de expediente del ISR (persona natural o jurídica) en el MTPS.

Los cuadros No.10, No.11 y No.12, se presentan los trámites donde se pueden disminuir los tiempos en el marco de darle cumplimiento a la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, en lo referente a la simplificación de trámites administrativos; en las cuales se utilizan las siguientes abreviaturas:

- **TR: Tiempo Real:** Es el tiempo que dura la tramitación dentro de la institución.
- **TS: Tiempo Simplificado:** Es el tiempo que se puede reducir, minimizando pasos o tomando otras acciones.
- **TTR: Tiempo Total Real:** Es la suma del tiempo real.
- **TTS: Tiempo Total Simplificado:** Es la suma del tiempo simplificado.

<b>Cuadro No.10 Creación.</b>				
<b>Institución</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo invertido</b>		
		<b>TR</b>	<b>TS</b>	
<b>CNR</b>	Disponibilidad de nombre comercial.	3 horas	1 hora	
	Obtención de matrícula de la empresa para persona natural.	4 horas	2 horas	
	Obtención de matrícula de la empresa para persona jurídica.	61 días	52 días	
	Depósito del balance.	7 días	5 días	
	<b>TTR/TTS (Persona natural).</b>	<b>TTR:</b>	<b>TTS:</b>	
		7 días y 7 horas	5 días y 3 horas	
<b>TTR/TTS (Persona jurídica).</b>	<b>TTR:</b>	<b>TTS:</b>		
	68 días y 3 horas	57 días y 1 hora		
<b>Ministerio de Hacienda</b>	Solicitud de NIT.	2 horas	1 hora	
	Solicitud de NRC.	2 horas	1 hora	
	<b>TTR/TTS</b>	<b>TTR:</b>	<b>TTS:</b>	
4 horas		2 horas		
<b>Alcaldía Municipal de San Salvador</b>	Solvencia Municipal para la empresa.	2 horas	1 hora	
	Inscripción de la empresa o establecimiento.	7 días	5 días	
	<b>TTR/TTS</b>	<b>TTR:</b>	<b>TTS:</b>	
7 días y 2 horas		5 días y 1 hora		
<b>MTPS</b>	Registro de la empresa.	4 días	3 días	
	<b>TTR/TTS</b>	<b>TTR:</b>	<b>TTS:</b>	
4 días		3 días		

Fuente: Elaboración propia.

<b>Cuadro No.11 Transformación.</b>				
<b>Institución</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo invertido</b>		
		<b>TR</b>	<b>TS</b>	
<b>CNR</b>	Disponibilidad del nuevo nombre comercial.	3 horas	1 hora	
	Obtención de matrícula de la empresa para persona natural.	4 horas	2 horas	
	Obtención de la nueva matrícula de la empresa para persona jurídica.	28 días	20 días	
	Depósito del balance.	7 días	5 días	
	<b>TTR/TTS (Persona natural).</b>	<b>TTR:</b>	7 días y 7 hora	<b>TTS:</b> 5 días y 3 horas
		<b>TTR/TTS (Persona jurídica).</b>	35 días y 3 horas	25 días y 1 hora
<b>Ministerio de Hacienda</b>	Solicitud de nuevo NIT. (Si aplica).	2 horas	1 hora	
	Solicitud de nuevo NRC. (Si aplica).	2 horas	1 hora	
	<b>TTR/TTS</b>	<b>TTR:</b>	4 horas	<b>TTS:</b> 2 horas
<b>TTR/TTS</b>		7 días y 2 horas	5 días y 1 hora	
<b>Alcaldía Municipal de San Salvador</b>	Solvencia Municipal para nueva empresa. (Si aplica).	2 horas	1 hora	
	Inscripción de la empresa o establecimiento. (Si aplica).	7 días	5 días	
	<b>TTR/TTS</b>	7 días y 2 horas	5 días y 1 hora	
<b>MTPS</b>	Registro de la nueva empresa. (Si aplica).	4 días	3 días	
	<b>TTR/TTS</b>	<b>TTR:</b>	<b>TTS:</b>	
4 días		3 días		

Fuente: Elaboración propia.

<b>Cuadro No.12. Cierre y Liquidación.</b>			
<b>Institución</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo invertido</b>	
		<b>TR</b>	<b>TS</b>
<b>CNR</b>	Inscripción del nombramiento de liquidadores.	15 días	12 días
	Otorgamiento de la escritura pública de liquidación.	40 días	30 días
	Inscripción de la escritura de liquidación	15 días	12 días
	<b>TTR/TTS</b>	<b>TTR:</b> 70 días	<b>TTS:</b> 54 días
<b>Ministerio de Hacienda</b>	Solicitud de solvencia de Dirección General de Impuestos Internos.	8 días	5 días
	Cierre del expediente del ISR.	15 días	10 días
	<b>TTR/TTS</b>	<b>TTR:</b> 23 días	<b>TTS:</b> 15 días
<b>Alcaldía Municipal de San Salvador</b>	Constancia del cierre de la empresa.	2 horas	1 hora
	<b>TTR/TTS</b>	<b>TTR:</b> 2 horas	<b>TTS:</b> 1 hora
<b>DIGESTYC</b>	Solicitud de cierre de comerciante social.	2 horas	1 hora
	<b>TTR/TTS</b>	<b>TTR:</b> 2 horas	<b>TTS:</b> 1 hora
<b>ISSS</b>	Pasividad patronal.	2 horas	1 hora
	<b>TTR/TTS</b>	<b>TTR:</b> 2 horas	<b>TTS:</b> 1 hora
<b>AFP</b>	Des Inscripción de empleados	2 horas	1 hora
	<b>TTR/TTS</b>	<b>TTR:</b> 2 horas	<b>TTS:</b> 1 hora

Fuente: Elaboración propia.

Propuestas para lograr los resultados mencionados en los cuadros No.10, No.11 y No.12:

- Realizar rotaciones del personal cada cierto tiempo, con el fin de que todos los involucrados se familiaricen con los procedimientos de las diferentes áreas de la institución.
- Simplificar trámites que atrasen a los empresarios.
- Establecer espacios cómodos y accesibles para la atención de los usuarios, que proporcionan una o varias instituciones en un solo lugar, pues varias instituciones públicas no ofrecen parqueos o sitios de espera adecuados para la demanda de los usuarios.
- Que los empresarios puedan verificar el avance de los trámites a través de medios electrónicos.
- Contratar más personal para la realización de los trámites en donde amerite.
- Que las instituciones faciliten a los usuarios el pago del trámite, por diversos medios como: Internet, cajeros automáticos, tarjetas de crédito y débito, por teléfono, entre otros.
- Adquirir equipo informático y tecnológico necesario para brindar una mejor atención a los usuarios.
- Promover herramientas interactivas con información que sirva al empresario para realizar los trámites como Facebook, Twitter, Instagram, en las páginas web institucionales, entre otros.
- Mejorar o implementar sistemas informáticos bajo la administración de CONAMYPE que permitan crear bases de datos de los usuarios y que estén disponibles para todas las instituciones relacionadas.
- Crear en CONAMYPE un área de digitalización de documentos, que sea la que garantice a las demás instituciones que la información resguardada en la web es fidedigna y pueda ser consultada para completar los procedimientos de los usuarios que lo han requerido aplicando la ley de firma electrónica, emitida el 01 de octubre de 2015.
- Desarrollar un software que facilite las consultas de los empresarios.



## 4.2 Propuesta para la disminución de costos en los trámites.

Debido a que un porcentaje de los empresarios desisten de formalizar su empresa por los altos costos<sup>48</sup> en los que deben incurrir por trámites específicos en instituciones públicas, se hizo necesario identificar los que generan mayor costo y realizar una propuesta para la disminución de los mismos.

Según el Art. 21 literal a) de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, las instituciones deben de suprimir aquellos trámites que aumenten el costo operacional y hagan menos eficiente la administración pública; por lo que es necesario que las instituciones realicen un estudio para identificar dichos trámites y tomar acciones que conlleven al cumplimiento de dicha ley.

En el capítulo II, numeral 4.9, se dio a conocer los costos de las instituciones que cobran para realizar los trámites, las cuales son: Ministerio de Hacienda, CNR, Alcaldía de San Salvador y la DIGESTYC. Estos costos han sido separados por persona natural (PN) y persona jurídica (PJ), mostrando la suma total de los costos, por lo que se propone lo siguiente:

- Que las entidades que estén conectadas por medio de la plataforma MiEmpresa.gob.sv reflejen los costos de los trámites y los que son gratuitos, de esta forma la información que solicita el empresario sería de ayuda, haciendo estimaciones de los costos al final del procedimiento.
- Utilizar un solo sistema de información y documentación virtual de los empresarios por medio de la plataforma y cada institución pueda hacer uso de la misma sin tener que solicitarle documentos nuevamente al empresario, ahorrándole tiempo y costo.

---

<sup>48</sup> Anexo No.14: Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos en el cuestionario, pregunta No.9.1

- Implementar el formulario único de trámites para las instituciones.
- Establecer sin costo alguno a la mayoría de trámites solicitados por los empresarios.
- En la medida en que se reduzcan los requisitos, se reducirían los costos de los trámites.

#### **4.3 Propuesta para la disminución de los requisitos en los trámites.**

La realización de cada trámite representa una serie de requisitos involucrados para obtener el documento requerido, por lo que se considera se debe tener información amplia antes de visitar las instituciones.

Para los procedimientos de creación, transformación, liquidación y cierre de las MYPE se ha tomado en cuenta la utilización del diagrama ASME<sup>49</sup> el cual es una representación gráfica que enlista las principales actividades que están incluidas en el proceso. A través de los diagramas se identifican los pasos redundantes, los cuellos de botella, entre otros<sup>50</sup>.

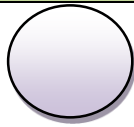

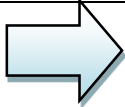

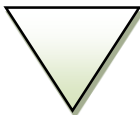
Estos diagramas utilizan símbolos con significados bien definidos que representan las actividades mediante conectores, uniendo los puntos de inicio y término del proceso.

El cuadro No.13 muestra la simbología ASME utilizada para el registro de las actividades que se necesitarán para conocer los procesos de cada una de las instituciones:

---

<sup>49</sup>Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos.

### CUADRO No.13. SIMBOLOGÍA ASME UTILIZADA PARA EL REGISTRO DE ACTIVIDADES.

Tipo de actividad	Símbolo
<b>De operación:</b> Son las actividades de creación o cambio de algún elemento en el procedimiento. Son las actividades más relevantes del mismo.	
<b>De revisión:</b> Son las actividades dedicadas a verificar la calidad de algo.	
<b>De traslado:</b> Son las actividades en las que documentos o personas deben trasladarse. Es útil diferenciarlas ya que permite analizar si este traslado es realmente necesario.	
<b>De espera:</b> Son las actividades que no revisten acción y que detienen temporalmente el flujo del procedimiento. Estas actividades deberían ser pocas o de corta duración.	
<b>De archivo:</b> Son las actividades orientadas a archivar documentos o expedientes; el detectar que se archivan demasiados documentos o expedientes, sugiere analizar si realmente es necesario solicitarlos.	






**Fuente:** Guía metodológica de simplificación y costeo de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad para gobiernos locales.

En los siguientes diagramas de flujo se muestran las actividades que conlleva realizar cada uno de los trámites en las instituciones, (las actividades que se consideran se pueden omitir se encuentran sombreadas):

- En el rango de los cuadros No.14 hasta el No.21, las actividades para realizar trámites.
- En el rango de los cuadros No.22 hasta el No.26 se representan los procedimientos que se simplificaron por cada una de las instituciones.
- En el rango de los cuadros No.27 hasta el No.34 son los que deben realizar alguna actividad de transformación.
- En el rango de los cuadros No.35 hasta el No.39 son los procedimientos que se propone que se reduzcan.
- En el rango de los cuadros No.40 hasta el No.45 son los procedimientos para realizar el cierre y liquidación de una MYPE.
- Los cuadros No.42 y No.43 son las actividades que se redujeron para el cierre y liquidación.


**CUADRO No.14 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE DISPONIBILIDAD DEL NOMBRE COMERCIAL DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL CNR.**

(Las actividades que están sombreadas de gris, se consideran que pueden eliminarse).

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a pedir información.					
2	Ubicar el área según las indicaciones.					
3	Preguntar nuevamente si es el área que se está buscando según interés del empresario.					
4	Ir a recepción a solicitar información del procedimiento.					
5	Solicitar número para ser atendido en ventanilla.					
6	Esperar a que llegue el turno al empresario.					
7	Pedir información en ventanilla para búsqueda de nombre comercial.					
8	Esperar a que desocupen los libros de registros.					
9	Preparar listados de nombres para búsqueda en la base.					
10	Buscar nombre comercial en la base de datos/libro de registros.					
11	Pedir ayuda al personal por cualquier duda presentada.					
12	Esperar a que el nombre que se ha seleccionado no se encuentre en la base de datos.					
13	Solicitar nueva búsqueda de nombres si los anteriores no estaban disponibles.					
14	Inicio de trámite para inscripción de nombre comercial en la base.					
15	Preparar documentación para la siguiente visita.					
16	Regresar con la documentación completa.					
17	Revisión de la documentación.					
18	Trasladarse al diario oficial para publicación del nombre					
19	Publicación del nombre comercial.					
20	Esperar tiempo de resolución para confirmar que no existe otro nombre comercial igual.					
21	Confirmación oficial del nombre comercial a utilizar por medio de correo institucional.					
22	Presentarse para resolución del trámite y entrega de documento.					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.15 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES PARA SOLICITAR SOLVENCIA MUNICIPAL DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN SALVADOR.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Llegar a recepción a pedir información del procedimiento					
2	Ubicar el área según indicaciones.					
3	Esperar ser llamado a ventanilla.					
4	Ir a ventanilla a pedir la solvencia municipal.					
5	Retirar formulario de solvencia municipal.					
6	Reunir los documentos que le fueron indicados.					
7	Presentar el formulario con documentación solicitada.					
8	Revisión de la documentación.					
9	Esperar a que la documentación este completa.					
10	Ingreso de información del empresario en la base.					
11	Ir a ventanilla para cancelación de tasas e impuestos.					
12	Esperar la entrega de la solvencia municipal.					
13	Retirar la solvencia debidamente sellada.					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.16 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE SOLICITUD Y OBTENCIÓN DEL NIT Y NCR DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL MINISTERIO DE HACIENDA.**

(Las actividades que están sombreadas de gris, se consideran que pueden eliminarse).

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a pedir información del lugar a donde se pretende llegar.					
2	Llegar al área según indicaciones previas.					
3	Esperar en la fila hasta llegar a ventanilla.					
4	Ir a ventanilla a pedir información del procedimiento.					
5	Solicitar formulario para llenado de datos.					
6	Esperar a reunir la documentación solicitada.					
7	Ir nuevamente a la institución con documentos.					
8	Esperar en la fila hasta llegar a ventanilla.					
9	Entrega del formulario con los requisitos que piden.					
10	Revisión de los documentos entregados.					
11	Creación de expediente en la base de datos.					
12	Ir a ventanilla a cancelar la emisión del NIT y NCR.					
13	Revisión para firma del propietario en la emisión de los documentos.					
14	Pasar a la siguiente ventanilla para laminación de NIT y NCR.					
15	Revisión del NIT y NCR por el personal del área.					
16	Entrega del NIT y NCR al propietario.					






Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.17 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE SOLICITUD DE SOLVENCIA ESTADÍSTICA DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN LA DIGESTYC.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a ventanilla a pedir información.					
2	Solicitar número para ser atendido.					
3	Esperar a que sea llamado a ventanilla.					
4	Llegar a ventanilla a pedir información del procedimiento.					
5	Solicitar el formulario para llenado de datos.					
6	Reunir la documentación.					
7	Ir nuevamente a dejar la documentación.					
8	Entrega del formulario con la documentación para revisión.					
9	Revisión de la documentación completa.					
10	Cancelación de la solvencia.					
11	Entrega del documento.					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.18 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE REGISTRO DE EMPRESA DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL MTPS.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Esperar en la fila hasta ser atendido.					
2	Solicitar información a recepción.					
3	Pedir formulario para patrono y demás requisitos.					
4	Esperar a reunir los documentos exigidos.					
5	Hacer nuevamente fila para entrega de documentos.					
6	Ir a ventanilla para entrega de documentación.					
7	Revisión de la documentación.					
8	Esperar a que la información presentada este completa.					
9	Inicio de creación de expediente de patrono.					
10	Pasar a la siguiente ventanilla para pago de inscripción.					
11	Pagar inscripción de patrono según tabla de activos de la empresa.					
12	Entrega de recibo a empresario.					
13	Confirmación de la inscripción de la empresa.					
14	Revisión de datos generales por parte del empresario en el documento dado.					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.19 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE SOLICITUD DE MATRÍCULA DE EMPRESA DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL CNR.**

(Las actividades que están sombreadas de gris, se consideran que pueden eliminarse).

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a pedir información del área donde se realiza el trámite.					
2	Trasladarse al área según indicaciones previas.					
3	Solicitar número para ser atendido.					
4	Esperar a que sea llamado en ventanilla.					
5	Ir a ventanilla pedir información de procedimiento a seguir.					
6	Solicitar el formulario para inscripción.					
7	Esperar a reunir la documentación.					
8	Ir nuevamente a la institución para revisión de documentos.					
9	Solicitar número para pasar a ventanilla.					
10	Esperar que llegue el turno asignado.					
11	Entrega del formulario con la documentación.					
12	Revisión de documentación.					
13	Esperar que la documentación este completa.					
14	Creación de expediente del empresario en base de datos.					
15	Pasar a siguiente ventanilla para cancelación del trámite según tabla de activos de la empresa.					
16	Ir a siguiente ventanilla con recibo para entrega de trámite requerido.					
17	Asignación de número de identificación de matrícula de empresa.					
18	Entrega de la matrícula de empresa.					
19	Revisión del empresario de datos generales en el documento.					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.20 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE REGISTRO DE EMPRESA Y OBTENER EL NIP DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL ISSS.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Esperar en la fila hasta llegar a ventanilla.					
2	Ir a ventanilla a pedir información.					
3	Solicitar el formulario de registro de empresa y los requisitos.					
4	Reunir la documentación completa.					
5	Ir nuevamente con la documentación completa.					
6	Esperar en la fila hasta ser atendido.					
7	Presentar la documentación en ventanilla para revisión.					
8	Esperar a que la documentación este completa.					
9	Creación de expediente en el sistema.					
10	Pasar a ventanilla para entrega del documento y tarjeta de inscripción del patrono.					
11	Confirmación de la inscripción de la empresa.					
12	Entrega de documentación sellada.					

Fuente: Elaboración propia.






### CUADRO No.21 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE INSCRIPCIÓN DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL AFP.

(Las actividades que están sombreadas de gris, se consideran que pueden eliminarse).

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a pedir información.					
2	Esperar a ser llamado a ventanilla.					
3	Pedir formulario de inscripción de patrono.					
4	Reunir documentación exigidos.					
5	Ir nuevamente a la institución para entrega de documentos.					
6	Esperar a ser atendido en recepción.					
7	Entregar documentación.					
8	Revisión de documentos.					
9	Ingreso del expediente al sistema.					
10	Esperar para entrega del documento.					
11	Entrega del documento para corroboración de datos.					
12	Revisión del empresario de datos generales.					
13	Entrega de inscripción de patrono.					

Fuente: Elaboración propia.






### CUADRO No.22 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INSTITUCIONES QUE SE LES REDUJERON LAS ACTIVIDADES DE DISPONIBILIDAD DEL NOMBRE COMERCIAL EN EL PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL CNR.

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a solicitar información del procedimiento.					
2	Solicitar número para ser atendido en ventanilla.					
3	Esperar a que llegue el turno al empresario.					
4	Pedir información en ventanilla para búsqueda de nombre comercial.					
5	Buscar nombre comercial en la base de datos/libro de registros.					
6	Pedir ayuda al personal por cualquier duda presentada.					
7	Esperar a que el nombre que se ha seleccionado no se encuentre en la base de datos.					
8	Inició de trámite para inscripción de nombre comercial en la base.					
9	Revisión de la documentación.					
10	Trasladarse al diario oficial para publicación del nombre.					
11	Publicación del nombre comercial.					
12	Esperar tiempo de resolución para confirmar que no existe otro nombre comercial igual.					
13	Confirmación oficial del nombre comercial a utilizar por medio de correo institucional.					
14	Presentarse para resolución del trámite y entrega de documento.					

Fuente: Elaboración propia.








**CUADRO No.23 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INSTITUCIONES QUE SE LES REDUJERON LAS ACTIVIDADES DE SOLICITUD Y OBTENCIÓN DEL NIT Y NCREN EL PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL MINISTERIO DE HACIENDA.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a ventanilla a pedir información del procedimiento.					
2	Solicitar el formulario para llenado de datos.					
3	Entrega del formulario con los requisitos que piden.					
4	Revisión de los documentos entregados.					
5	Creación de expediente en la base de datos.					
6	Ir a ventanilla a cancelar la emisión del NIT y NCR.					
7	Revisión para firma del propietario en la emisión de los documentos.					
8	Pasar a la siguiente ventanilla para laminación y entrega de NIT y NCR.					
9	Revisión del NIT y NCR por el personal del área.					
10	Entrega del NIT y NCR al propietario.					















Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.24 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INSTITUCIONES QUE SE LES REDUJERON LAS ACTIVIDADES DE SOLICITUD DE MATRICULA EN EL PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL CNR.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Solicitar número para ser atendido.					
2	Esperar a que sea llamado en ventanilla.					
3	Ir a ventanilla pedir información de procedimiento a seguir.					
4	Solicitar el formulario para inscripción.					
5	Entrega del formulario con la documentación.					
6	Revisión de documentación.					
7	Esperar que la documentación este completa.					
8	Creación de expediente del empresario en base de datos.					
9	Pasar a siguiente ventanilla para cancelación del trámite según tabla de activos de la empresa.					
10	Ir a siguiente ventanilla con recibo para entrega de trámite requerido.					
11	Asignación de número de identificación de matrícula de empresa.					
12	Entrega de la matrícula de empresa.					
13	Revisión del empresario de datos generales en el documento.					

















Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.25 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INSTITUCIONES QUE SE LES REDUJERON LAS ACTIVIDADES DE REGISTRO DE EMPRESA Y OBTENER EL NIPEN EL PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL ISSS.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Esperar en la fila hasta llegar a ventanilla.					
2	Ir a ventanilla a pedir información.					
3	Solicitar el formulario de registro de empresa y los requisitos.					
4	Presentar la documentación en ventanilla para revisión.					
5	Esperar a que la documentación este completa.					
6	Creación de expediente en el sistema.					
7	Passar a ventanilla para entrega del documento y tarjeta de inscripción del patrono.					
8	Confirmación de la inscripción de la empresa.					
9	Entrega de documentación sellada.					






Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.26 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INSTITUCIONES QUE SE LES REDUJERON LAS ACTIVIDADES DE INSCRIPCIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN LAS AFP.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a pedir información.					
2	Esperar ser llamado a ventanilla.					
3	Pedir formulario de inscripción de patrono.					
4	Reunir documentación exigida.					
5	Entregar documentación.					
6	Revisión de documentos.					
7	Ingreso del expediente al sistema.					
8	Esperar para entrega del documento.					
9	Entrega del documento para corroboración de datos					
10	Revisión del empresario de datos generales.					
11	Entrega de inscripción de patrono.					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.27 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN PARA SOLICITAR NUEVA SOLVENCIA MUNICIPAL DE LAS MYPE SEGÚN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN SALVADOR.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Llegar a recepción a pedir información del procedimiento.					
2	Esperar ser llamado a la ventanilla.					
3	Ir a ventanilla a pedir la solvencia municipal para nueva empresa .					
4	Retirar formulario de solvencia municipal.					
5	Reunir los documentos que se le fueron indicados.					
6	Presentar el formulario con documentación solicitada.					
7	Revisión de la documentación.					
8	Esperar a que la documentación este completa.					
9	Ingreso del cambio de información del empresario en la base.					
10	Ir a ventanilla para cancelación de tasas e impuestos.					
11	Esperar la entrega de la solvencia municipal.					
12	Ir a recoger la solvencia debidamente sellada.					
13	Entrega del nuevo documento al empresario.					

Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.28 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN PARA LA SOLICITUD Y OBTENCIÓN DEL NUEVO NIT Y NCR DE LAS MYPE SEGÚN EL MINISTERIO DE HACIENDA.**






(Las actividades que están sombreadas de gris, se consideran que pueden eliminarse).

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a pedir información.					
2	Esperar en la fila hasta llegar a ventanilla.					
3	Ir a ventanilla a pedir información del procedimiento.					
4	Solicitar el formulario para cambio de datos del empresario.					
5	Esperar a reunir la documentación solicitada.					
6	Ir nuevamente a la institución con documentos.					
7	Esperar en la fila hasta llegar a ventanilla.					
8	Entrega del formulario con los requisitos que piden.					
9	Revisión de los documentos entregados.					
10	Cambio de datos en el expediente.					
11	Ir a ventanilla a cancelar la emisión del nuevo NIT y NCR.					
12	Revisión para firma del propietario en la emisión de los documentos.					
13	Pasar a la siguiente ventanilla para laminación y entrega de NIT y NCR.					
14	Revisión del NIT y NCR por el personal del área.					
15	Entrega del nuevo NIT y NCR al propietario.					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.29 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN PARA LA DISPONIBILIDAD DEL NUEVO NOMBRE COMERCIAL DE LAS MYPE SEGÚN EL CNR.**

(Las actividades que están sombreadas de gris, se consideran que pueden eliminarse).

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a solicitar información del procedimiento.					
2	Solicitar número para ser atendido en ventanilla.					
3	Esperar a que llegue el turno al empresario.					
4	Pedir información en ventanilla para búsqueda del nuevo nombre comercial.					
5	Esperar a que desocupen los libros de registros/ base.					
6	Preparar listados de nombres para búsqueda en la base.					
7	Buscar nuevo nombre comercial en la base de datos/libro de registros.					
8	Pedir ayuda al personal por cualquier duda presentada.					
9	Esperar a que el nuevo nombre que se ha seleccionado no se encuentre en la base de datos.					
10	Solicitar nueva búsqueda de nombres si los anteriores no estaban disponibles.					
11	Inicio de trámite para inscripción del cambio de nombre comercial en la base.					
12	Preparar documentación para la siguiente visita.					
13	Regresar con la documentación completa.					
14	Revisión de la documentación.					
15	Trasladarse al diario oficial para publicación del nuevo nombre.					
16	Publicación del nuevo nombre comercial.					
17	Esperar tiempo de resolución para confirmar que no existe otro nombre comercial igual.					
18	Confirmación oficial del cambio de nombre comercial a utilizar por medio de correo institucional.					
19	Presentarse para resolución del trámite y entrega de documento.					






Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.30 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN PARA SOLICITUD DE NUEVA SOLVENCIA ESTADÍSTICA DE LAS MYPE SEGÚN LA DIGESTYC.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a ventanilla a pedir información.					
2	Solicitar número para ser atendido.					
3	Esperar a que sea llamado a ventanilla.					
4	Llegar a ventanilla pedir información del procedimiento.					
5	Solicitar el formulario para llenado cambio de datos.					
6	Reunir la documentación.					
7	Ir nuevamente a dejar la documentación.					
8	Entrega del formulario con nuevos cambios con la documentación para revisión.					
9	Revisión de la documentación completa.					
10	Ingreso del cambio de información en la base.					
11	Cancelación de la solvencia.					
12	Entrega del documento.					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.31 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN PARA REGISTRO DE EMPRESA DE LAS MYPE SEGÚN EL MTPS.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Esperar en la fila hasta ser atendido.					
2	Solicitar información a recepción.					
3	Pedir formulario para patrono y demás requisitos.					
4	Esperar a reunir los documentos exigidos.					
5	Hacer nuevamente fila para entrega de documentos.					
6	Ir a ventanilla para entrega de documentación.					
7	Revisión de la documentación.					
8	Esperar a que la información presentada este completa.					
9	Inicio de creación de expediente de patrono.					
10	Pasar a la siguiente ventanilla para pago de inscripción.					
11	Pagar inscripción de patrono según tabla de activos de la empresa.					
12	Entrega de recibo a empresario.					
13	Confirmación de la inscripción de la empresa.					
14	Revisión de cambio de datos por parte del empresario en el documento.					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.32 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN PARA SOLICITUD DE CAMBIO DE MATRÍCULA DE EMPRESA DE LAS MYPE SEGÚN EL CNR.**

(Las actividades que están sombreadas de gris, se consideran que pueden eliminarse).

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a pedir información.					
2	Solicitar número para ser atendido.					
3	Esperar a que sea llamado en ventanilla.					
4	Ir a ventanilla pedir información de procedimiento a seguir.					
5	Solicitar el formulario para cambio de inscripción.					
6	Esperar a reunir la documentación.					
7	Ir nuevamente a la institución para revisión de documentos.					
8	Solicitar número para pasar a ventanilla.					
9	Esperar hasta que llegue el turno asignado.					
10	Entrega del formulario con la documentación.					
11	Revisión de documentación.					
12	Esperar que la documentación este completa.					
13	Cambio de datos en el expediente del empresario en base de datos.					
14	Passar a siguiente ventanilla para cancelación del trámite según tabla de activos de la empresa.					
15	Ir a siguiente ventanilla con recibo para entrega de trámite requerido.					
16	Asignación del nuevo número de identificación de matrícula de empresa.					
17	Entrega del documento de matrícula de empresa.					
18	Revisión del empresario de datos generales en el documento.					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.33 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN PARA REGISTRO DE EMPRESA Y OBTENER EL NIP DE LAS MYPE SEGÚN EL ISSS.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Esperar en la fila hasta llegar a ventanilla.					
2	Ir a ventanilla a pedir información.					
3	Solicitar el formulario de modificación de datos y los requisitos.					
4	Reunir la documentación completa.					
5	Ir nuevamente con la documentación completa.					
6	Esperar en la fila hasta ser atendido.					
7	Presentar la documentación en ventanilla para revisión.					
8	Esperar a que la documentación este completa.					
9	Cambio de datos en el expediente dentro del sistema.					
10	Passar a ventanilla para entrega del documento y nueva tarjeta de inscripción del patrono.					
11	Confirmación del cambio de inscripción de la empresa.					
12	Entrega de documentación sellada.					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.34 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN PARA INSCRIPCIÓN DE LAS MYPE SEGÚN LA AFP.**

(Las actividades que están sombreadas de gris, se consideran que pueden eliminarse).

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a pedir información.					
2	Esperar a ser llamado a ventanilla.					
3	Pedir formulario de modificación de datos en inscripción de patrono.					
4	Reunir documentación exigidos.					
5	Ir nuevamente a la institución para entrega de documentos.					
6	Esperar a ser atendido en recepción.					
7	Entregar documentación.					
8	Revisión de documentos completos.					
9	Ingreso de cambio de datos en el expediente.					
10	Esperar para entrega del documento.					
11	Entrega del documento para corroboración de datos.					
12	Revisión del empresario de cambio de datos generales					
13	Entrega de nueva inscripción de patrono.					






Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.35 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INSTITUCIONES QUE SE LES REDUJERON LAS ACTIVIDADES DE SOLICITUD Y OBTENCIÓN DEL NUEVO NIT Y NCR EN EL PROCEDIMIENTO DE TRANSFORMACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL MINISTERIO DE HACIENDA.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a pedir información.					
2	Esperar en la fila hasta llegar a ventanilla.					
3	Ir a ventanilla a pedir información del procedimiento.					
4	Solicitar el formulario para cambio de datos del empresario.					
5	Entrega del formulario con los requisitos que piden.					
6	Revisión de los documentos entregados.					
7	Cambio de datos en el expediente.					
8	Ir a ventanilla a cancelar la emisión del nuevo NIT y NCR.					
9	Revisión para firma del propietario en la emisión de los documentos.					
10	Passar a la siguiente ventanilla para laminación y entrega de NIT y NCR.					
11	Entrega del nuevo NIT y NCR al propietario.					






Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.36 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INSTITUCIONES QUE SE LES REDUJERON LAS ACTIVIDADES DE DISPONIBILIDAD DEL NUEVO NOMBRE COMERCIAL EN EL PROCEDIMIENTO DE TRANSFORMACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL CNR.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a solicitar información del procedimiento.					
2	Solicitar número para ser atendido en ventanilla.					
3	Esperar a que llegue el turno al empresario.					
4	Pedir información en ventanilla para búsqueda del nuevo nombre comercial.					
5	Buscar nuevo nombre comercial en la base de datos/libro de registros.					
6	Pedir ayuda al personal por cualquier duda presentada.					
7	Esperar a que el nuevo nombre que se ha seleccionado no se encuentre en la base de datos.					
8	Inicio de trámite para inscripción del cambio de nombre comercial en la base.					
9	Revisión de la documentación.					
10	Trasladarse al diario oficial para publicación del nuevo nombre.					
11	Publicación del nuevo nombre comercial					
12	Esperar tiempo de resolución para confirmar que no existe otro nombre comercial igual.					
13	Confirmación oficial del cambio de nombre comercial a utilizar por medio de correo institucional.					
14	Presentarse para resolución del trámite y entrega de documento					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.37 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INSTITUCIONES QUE SE LES REDUJERON LAS ACTIVIDADES DE REGISTRO DE EMPRESA Y OBTENER EL NIP EN EL PROCEDIMIENTO DE TRANSFORMACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL ISSS.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Esperar en la fila hasta llegar a ventanilla.					
2	Ir a ventanilla a pedir información.					
3	Solicitar el formulario de modificación de datos y los requisitos.					
4	Presentar la documentación en ventanilla para revisión.					
5	Esperar a que la documentación este completa.					
6	Cambio de datos en el expediente dentro del sistema.					
7	Pasar a ventanilla para entrega del documento y nueva tarjeta de inscripción del patrono.					
8	Confirmación del cambio de inscripción de la empresa.					
9	Entrega de documentación sellada.					

Fuente: Elaboración propia








**CUADRO No.38 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INSTITUCIONES QUE SE LES REDUJERON LAS ACTIVIDADES DE SOLICITUD DE CAMBIO DE MATRICULA DE EMPRESA EN EL PROCEDIMIENTO DE TRANSFORMACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN EL CNR.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a pedir información.					
2	Solicitar número para ser atendido.					
3	Esperar a que sea llamado en ventanilla.					
4	Ir a ventanilla pedir información de procedimiento a seguir.					
5	Solicitar el formulario para cambio de inscripción.					
6	Entrega del formulario con la documentación.					
7	Revisión de documentación.					
8	Esperar que la documentación este completa.					
9	Cambio de datos en el expediente del empresario en base de datos.					
10	Pasar a siguiente ventanilla para cancelación del trámite según tabla de activos de la empresa.					
11	Ir a siguiente ventanilla con recibo para entrega de trámite requerido.					
12	Asignación del nuevo número de identificación de matrícula de empresa.					
13	Entrega del documento de matrícula de empresa.					
14	Revisión del empresario de datos generales en el documento.					

Fuente: Elaboración propia
















**CUADRO No.39 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INSTITUCIONES QUE SE LES REDUJERON LAS ACTIVIDADES DE INSCRIPCIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE TRANSFORMACIÓN DE LAS MYPE SEGÚN LAS AFP.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a pedir información.					
2	Esperar ser llamado a ventanilla.					
3	Pedir formulario de modificación de datos en inscripción de patrono.					
4	Reunir documentación exigidos.					
5	Entregar documentación.					
6	Revisión de documentos completos.					
7	Ingreso de cambio de datos en el expediente.					
8	Esperar para entrega del documento.					
9	Entrega del documento para corroboración de datos.					
10	Revisión del empresario de cambio de datos generales.					
11	Entrega de nueva inscripción de patrono.					

Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.40 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES PARA SOLICITAR CONSTANCIA DE CIERRE DE LA EMPRESA PARA LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE LAS MYPE SEGÚN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN SALVADOR.**
















(Las actividades que están sombreadas de gris, se consideran que pueden eliminarse).

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Esperar en la fila para llegar a ventanilla.					
2	Ir a ventanilla a pedir formulario de cierre.					
3	Retirar formulario de cierre de la empresa.					
4	Reunir los documentos que se le fueron indicados.					
5	Presentar el formulario con documentación solicitada.					
6	Revisión de la documentación.					
7	Esperar a que la documentación este completa.					
8	Ingreso de información del empresario en la base.					
9	Esperar la entrega de la constancia de cierre.					
10	Ir a recoger la solvencia debidamente sellada a ventanilla.					

Fuente: Elaboración propia.




**CUADRO No.41 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES PARA SOLICITUD DE DES-INSCRIPCIÓN DE NCR Y CIERRE DE EXPEDIENTE PARA LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE LAS MYPE SEGÚN EL MINISTERIO DE HACIENDA.**

(Las actividades que están sombreadas de gris, se consideran que pueden eliminarse).

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a ventanilla a pedir información del procedimiento.					
2	Solicitar el formulario para des inscripción y requisitos.					
3	Esperar a reunir la documentación solicitada.					
4	Ir nuevamente a la institución con documentos.					
5	Esperar en la fila hasta llegar a ventanilla.					
6	Entrega del formulario con los requisitos que piden.					
7	Revisión de los documentos entregados.					
8	Modificación y cierre de expediente en la base de datos					
9	Revisión para firma del propietario en documento para finalización de actividades.					
10	Pasar a la siguiente ventanilla para entrega del documento.					

Fuente: Elaboración propia.






**CUADRO No.42 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES PARA SOLICITUD DE CIERRE COMERCIAL SOCIAL PARA LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE LAS MYPE SEGÚN LA DIGESTYC.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Llegar a ventanilla pedir información del procedimiento					
2	Solicitar el formulario para cierre comercial social.					
3	Reunir la documentación.					
4	Ir nuevamente a dejar la documentación.					
5	Entrega del formulario con la documentación para revisión.					
6	Revisión de la documentación completa.					
7	Entrega del documento.					

Fuente: Elaboración propia.










**CUADRO No.43 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES PARA SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE ESCRITURA DE LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE LAS MYPE SEGÚN EL CNR.**

(Las actividades que están sombreadas de gris, se consideran que pueden eliminarse).

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a ventanilla pedir información de procedimiento a seguir.					
2	Solicitar el formulario para inscripción de escritura de liquidación.					
3	Esperar a reunir la documentación.					
4	Ir nuevamente a la institución para revisión de documentos.					
5	Solicitar número para pasar a ventanilla.					
6	Esperar hasta que llegue el turno asignado.					
7	Entrega del formulario con la documentación.					
8	Revisión de documentación.					
9	Esperar que la documentación este completa.					
10	Modificación y cierre de expediente del empresario en la base de datos.					
11	Pasar a siguiente ventanilla para cancelación del trámite					
12	Ir a siguiente ventanilla con recibo para entrega de trámite requerido.					
13	Entrega de escritura de liquidación de empresa.					














Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.44 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES PARA REGISTRO DE PASIVIDAD PATRONAL PARA LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE LAS MYPE SEGÚN EL ISSS.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Esperar en la fila hasta llegar a ventanilla.					
2	Ir a ventanilla a pedir información.					
3	Solicitar el formulario de pasividad patronal.					
4	Modificación de pasividad en expediente en la base.					
5	Pasar a ventanilla para entrega del documento.					
6	Confirmación del cierre de actividades de la empresa.					
7	Entrega de documentación sellada.					














Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.45 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES PARA DES-INSCRIPCIÓN EN AFP DE LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE LAS MYPE.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a recepción a pedir información.					
2	Esperar ser llamado a ventanilla.					
3	Pedir formulario de des inscripción de patrono.					
4	Ingreso de cierre de expediente en el sistema.					
5	Esperar para entrega del documento.					
6	Entrega del documento para corroboración de datos.					
7	Revisión del empresario de pasividad laboral.					
8	Entrega de des inscripción de patrono.					













Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.46 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INSTITUCIONES QUE SE LES REDUJERON LAS ACTIVIDADES PARA SOLICITAR CONSTANCIA DE CIERRE DE LA EMPRESA EN EL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE LAS MYPE SEGÚN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN SALVADOR.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Esperar en la fila para llegar a ventanilla.					
2	Ir a ventanilla a pedir formulario de cierre.					
3	Retirar formulario de cierre de la empresa.					
4	Reunir los documentos que se le fueron indicados.					
5	Esperar a que la documentación este completa.					
6	Ingreso de información del empresario en la base.					
7	Esperar la entrega de la constancia de cierre.					
8	Retirar la solvencia debidamente sellada a ventanilla.					

Fuente: Elaboración propia.

**CUADRO No.47 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INSTITUCIONES QUE SE LES REDUJERON LAS ACTIVIDADES PARA SOLICITUD DE DES-INSCRIPCIÓN DE NCR Y CIERRE DE EXPEDIENTE EN EL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE LAS MYPE SEGÚN EL MINISTERIO DE HACIENDA.**

No	Actividad	Tipo de Actividad				
		Operación 	Revisión 	Traslado 	Espera 	Archivo 
1	Ir a ventanilla a pedir información del procedimiento.					
2	Solicitar el formulario para des inscripción y requisitos.					
3	Entrega del formulario con los requisitos que piden.					
4	Revisión de los documentos entregados.					
5	Modificación y cierre de expediente en la base de datos					
6	Revisión para firma del propietario en documento para finalización de actividades.					
7	Pasar a la siguiente ventanilla para entrega del documento.					

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.4 Divulgación de las medidas de simplificación al empresario.**

Para que la divulgación de las medidas de simplificación tenga un impacto importante en los empresarios, se propone que CONAMYPE utilice las siguientes estrategias:

- Portal electrónico institucional, donde se brinde información relacionada al trámite, incluyendo las solicitudes, las formas de pago o formularios a llenar. Si el trámite no es inmediato, debe establecerse con certeza, el periodo de resolución requerido.
- Contratar una agencia de publicidad a la cual se le brinde la información a publicar, los lugares de acción y los medios de comunicación a utilizar donde se pueda tener acercamiento con los empresarios.

Como apoyo a éstas medidas de divulgación se han elaborado 3 folletos, dentro de los cuales se incluyen: conceptos, ventajas e información general sobre las instituciones (costos, tiempos y requisitos de los documentos), entre otros:

- Para persona natural y jurídica para creación de las MYPE, en anexo No.15.
- Para persona natural y jurídica para transformación de las MYPE, en anexo No.16.
- Para persona natural y jurídica para liquidación y cierre de las MYPE, en anexo No.17.

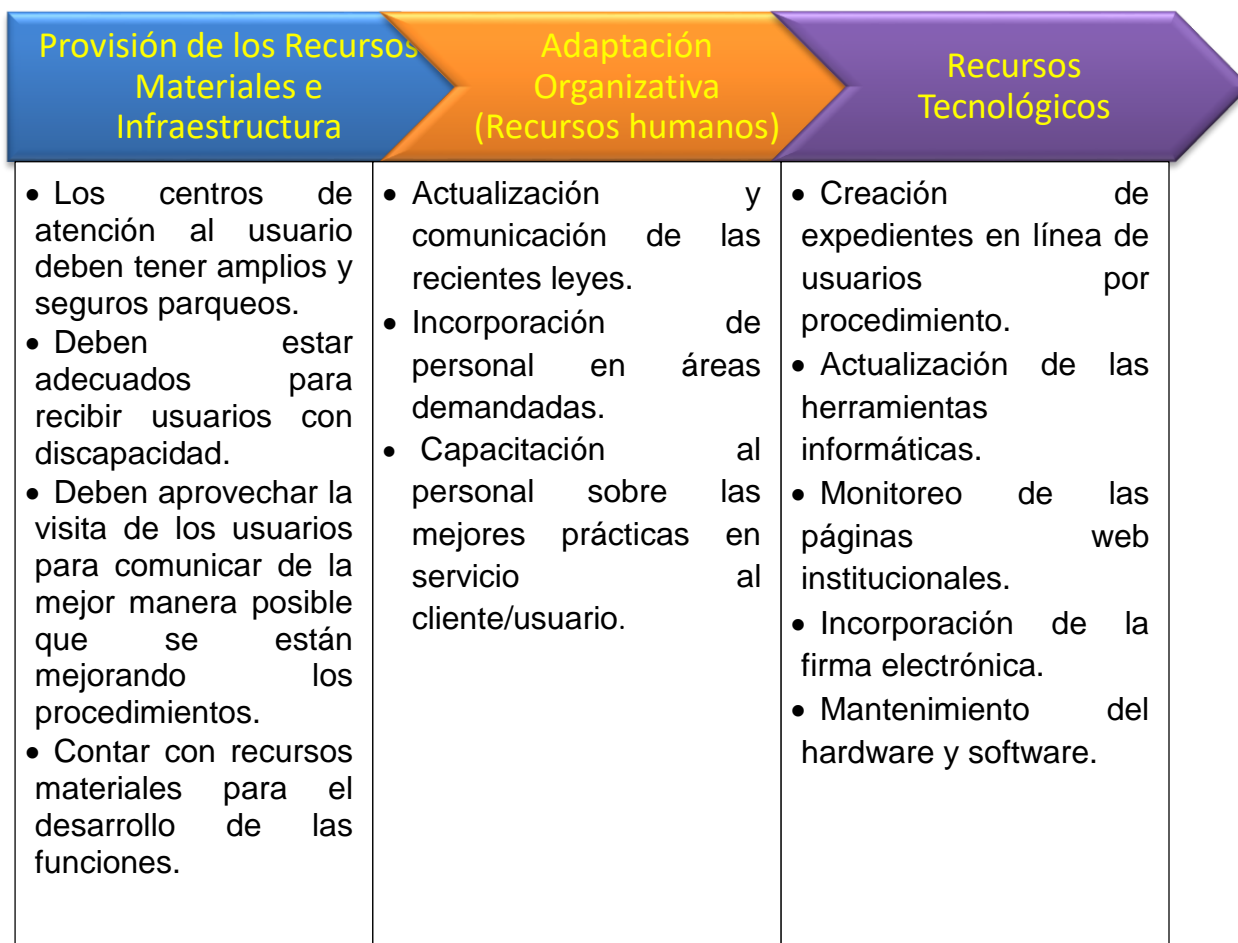
#### **5. Aspectos estratégicos para mejorar el entorno de las instituciones públicas al realizar el plan de simplificación.**

Las instituciones relacionadas a los trámites que realizan los empresarios necesitan implementar estrategias que logren abarcar todos aquellos aspectos necesarios que procuren mejorar y agilizar el tiempo de los trámites, para ello se toman en cuenta los siguientes aspectos estratégicos:

- **Provisión de los recursos materiales y de infraestructura.**
- **Adaptación Organizativa (Recursos humanos).**
- **Recursos tecnológicos.**

En la figura No.6 se muestran los aspectos y las medidas que se deben tomar en la mejora continua de la simplificación de los procedimientos administrativos.

**Figura No.6 Aspectos estratégicos para mejorar el entorno de las instituciones pública al realizar el plan de simplificación de los procedimientos administrativos.**



**Fuente:** Adaptada de la guía metodológica y costeo de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad para gobiernos locales, pág. 28.

### 5.1 Provisión de los recursos materiales y de infraestructura.

Las mejoras a la infraestructura como los recursos materiales que disponen las instituciones, deben tomarse en cuenta para mejorar la aplicación de la simplificación de procedimientos administrativos. Ante lo expuesto, se ha identificado que el reacondicionamiento de las áreas donde laboran las personas responsables de los procedimientos, así como del área en la cual se brinda el

servicio de orientación a la ciudadanía, es necesario e importante. Se debe estudiar y aplicar una mejor distribución del espacio físico, realizar un reporte de estado actual de los mobiliarios, de la correcta iluminación natural y artificial de los centros de atención, cableado eléctrico y de datos, servicios sanitarios, espacios informativos, área de espera, parqueo, entre otros, todo ello permitirá se plantee una propuesta integral sobre el mejor aprovechamiento de los espacios.

En las figuras No. 7 y No. 8 se muestran ejemplos de oficinas de El Salvador donde existe una adecuada asignación de espacios en áreas reducidas.

**Figura No. 7 Diseño de aprovechamiento de espacios.**



**Fuente:** Administradora de Fondos de Pensiones Confía.

Registrar la actual situación del mobiliario, la ubicación del personal y la utilización del espacio es una de las formas de cómo identificar los espacios mal ubicados y



reacomodarlos dependiendo de la secuencia del procedimiento para que sea entendible y lógico para los usuarios.

**Figura No. 8. Diseño de aprovechamiento de espacios.**



**Fuente:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Se considera necesario que para que existan mejores condiciones laborales y eficiencia hacia los usuarios, el identificar cuáles aspectos necesitan mejorar en las instituciones; siendo una forma por medio del formulario No.1 que muestra los aspectos que se deben evaluar en equipamiento e infraestructura, para mejorar la atención de los usuarios y contribuir a la simplificación de los trámites. Hay que considerar que en la medida se disminuyan los tiempos de atención y mejoren las relaciones con los empresarios, la percepción de burocracia y mal servicio al cliente cambiará positivamente, especialmente en las instituciones públicas. La aplicación de pasar el formulario será decisión del encargado del personal de cada institución ya que son los que están directamente relacionados en medir el rendimiento laboral.

**Formulario No. 1. Evaluación de Equipamiento e Infraestructura.**

Ítems	SI	NO
<b>Con respecto a los usuarios</b>		
¿Existe un área claramente establecida para atender y orientar a los usuarios?		
Existe la cantidad de sillas suficientes para que los usuarios puedan esperar con comodidad?		
<b>Con respecto a los usuarios</b>		
¿Existe la señal adecuada para que los usuarios se orienten al interior de la institución?		
<p>Los siguientes elementos están publicados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de zonificación.</li> <li>- Formularios que participan en los trámites.</li> <li>- Formularios llenos, que sirvan de ejemplo.</li> <li>- Dirección del portal electrónico de la institución.</li> <li>- Teléfonos para poder hacer consultas.</li> <li>- Horario de atención.</li> </ul>		
<p>Los siguientes elementos están publicados en el portal electrónico de la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de zonificación.</li> <li>- Formularios que participan en el procedimiento de los trámites.</li> <li>- Formularios llenos (que sirvan de ejemplo).</li> <li>- Teléfonos para poder hacer consultas.</li> <li>- Horario de atención.</li> </ul>		
¿Se entregan folletos informativos para orientar a los usuarios sobre los requisitos, costos, formatos y plazos del procedimiento?		
¿Existe coincidencia de contenidos entre los folletos informativos que usa el personal y lo publicado en el portal electrónico?		
¿Los folletos incluyen esquemas, fotos o ejemplos para la mejor comprensión de la ciudadanía?		

Ítems	SI	NO
¿Se entregan los formularios necesarios en forma gratuita?		
¿Se orienta a la ciudadanía en el llenado de formularios?		
<b>Con respecto al personal y servidores públicos</b>		
¿En las diversas áreas en las que se procesa el trámite, se cuenta con los útiles de escritorio requeridos?		
¿El mobiliario con que cuenta el personal para procesar los procedimientos le permite realizar su trabajo adecuadamente?		
<b>Con respecto al personal y servidores públicos</b>		
¿El área de trabajo del personal tiene la suficiente luz y ventilación para realizar su trabajo adecuadamente?		
¿El personal está claramente identificado con su carnet y uniforme?		
¿Las áreas y mobiliario tienen una ubicación que sigue la lógica del procedimiento?		
¿Se cuenta con computadoras e impresoras para facilitar los procedimientos?		
¿Se cuenta con un sistema automatizado de los procedimientos?		
¿Se cuenta con <i>wifi</i> en las instalaciones?		
¿Los usuarios pueden consultar el avance de su procedimiento a través de la página web institucional o de la plataforma tecnológica?		
¿Se les notifica por correo electrónico acerca del estado de sus procedimientos a los usuarios?		

**Fuente:** Guía metodológica y costeo de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad para gobiernos locales, pág. 28.

## 5.2 Adaptación Organizativa (Recursos humanos).

Es importante conocer las capacidades del personal involucrado con cada uno de los procedimientos que éste realiza, a fin de poder maximizar sus habilidades en provecho del objetivo de simplificación de esos procedimientos y la optimización del personal que lo realiza.

Conocer las fortalezas y debilidades del personal con el que se cuenta en cada institución contribuirá a focalizar esfuerzos y solventar donde haya una mayor brecha entre lo que se tiene y lo que se busca con el personal y los usuarios.

En el estudio realizado se identificaron obstáculos, por parte del personal involucrado, que afectan la aplicación de las medidas de simplificación administrativa en las instituciones relacionadas

- Resistencia al cambio.
- Desconfianza a la implementación de nuevos sistemas de mejora de los procedimientos.
- Complejidad en la obtención de nueva tecnología para facilitar los procedimientos de las instituciones.

El éxito de la implementación del plan de simplificación administrativa depende en gran medida de la capacidad de impulso y de coordinación del mismo. Además, es importante el liderazgo, la visión y capacidad de coordinación que cada institución posea, es decir, se requiere una nueva estructuración de las funciones y adaptación de los puestos del trabajo a los nuevos cambios de las instituciones.

Al aplicar la simplificación se debe considerar adoptar una correcta planeación, seguimiento y retroalimentación de información en las instituciones, además de contar con el personal capacitado y una estructura organizativa idónea, los cuales son factores importantes para obtener un resultado favorable.

Considerando el personal de la institución como principal motor para aplicar el plan de simplificación se recomiendan aplicar las siguientes estrategias:

- Empoderar a los empleados de cada institución sobre su importante rol en cada trámite en el que intervienen.
- Incentivarlos para que realicen sus actividades con efectividad y transmitan calidez en sus funciones.

- Crear equipos internos de especialistas que estén regulando y monitoreando los procedimientos con base a la ley, impulsando las medidas de simplificación.
- Definir las funciones y actividades de reorganización en materia de recursos humanos.

Además, para conocer el nivel de comprensión del personal de las áreas involucradas sobre los procedimientos administrativos a simplificar, se propone aplicar evaluaciones escritas o entrevistas que incluyan temas sobre:

- Descripción del procedimiento.
- Requisitos, costos y plazos del mismo.
- Marco legal (Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa),

### **5.3 Recursos tecnológicos.**

Muchas de las instituciones utilizan su página web para brindar información sobre los diferentes trámites que se pueden realizar, incluso hay algunas instituciones en las cuales se pueden realizar algunos trámites desde ahí, pues la mejora de los servicios los ha llevado a brindarlos de esa manera. A pesar de este esfuerzo aún falta mucho por avanzar, pues a manera de ejemplo, para dar por concluido un procedimiento es necesaria la presentación y firma en los documentos (aunque ya hayan sido presentados vía electrónica), requiriendo la presencia de los usuarios en cada institución relacionada.

Por lo anterior, se recomienda la implementación de la firma electrónica como medida de seguridad para los usuarios. Dicha medida, que además de brindar seguridad a los usuarios finales y a las instituciones la certeza que tienen la información fidedigna, puede considerarse como una opción para evitar que el usuario se apersona a una institución. La implementación de la firma electrónica implicará una serie de capacitaciones al personal de cada institución y una administración de la información de forma diferente.

Pero, así como existen instituciones que van mucho más allá de las exigencias del usuario, existen aquellas en que prefieren el uso antiguo de la realización de trámites personalizados; esto es debido a la falta de capacitación y asesoramiento del personal, así como por la obsolescencia tecnológica.

Por lo que se propone lo siguiente para una mejor adecuación tecnológica:

- Contar con herramientas tecnológicas que optimicen y mejoren los procedimientos organizativos y tramitaciones, a través de programas de bases de datos para mejorar la búsqueda de información; que fomenten la colaboración con áreas dentro de las mismas instituciones o incluso con otras instituciones gubernamentales.
- Capacitar al personal en el uso de las herramientas tecnológicas y asignar funciones de acuerdo a la actividad en la que se vea involucrado.
- Utilizar espacios adecuados para la atención al usuario apropiadas para dicho fin.
- Estar actualizados en información legal de los empresarios (leyes, reglamentos).
- Potenciar el uso interno y externo de la administración electrónica y aprovechar los recursos tecnológicos.

## 6. Plan de implementación de actividades para entrega de trabajo de investigación.

PLAN DE IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES													
Simplificación de los procesos administrativos en trámites para la creación, transformación cierre y liquidación de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Salvador													
N°	Actividades	Meses											
		Mes 1				Mes 2				Mes 3			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Entregar el trabajo de graduación a CONAMYPE	■											
2	Programar presentación del trabajo de graduación a CONAMYPE	■											
3	Conformación de una comisión inter-institucional para llevar a cabo las simplificaciones necesarias en las instituciones		■										
4	Actualización e identificación de los trámites			■									
5	Envío de la propuesta a las instituciones encargada de los trámites para las MYPE				■								
6	Periodo de prueba de la propuesta para llevarlas a cabo					■	■	■	■				
7	Aprobación de la propuesta por las instituciones que llevaran a cabo la simplificación									■			
8	Divulgación a todas las instituciones que llevan a cabo la simplificación									■			

Fuente: Elaboración propia

## 7. Costos del Plan de implementación de actividades

Costos de plan de implementación				
Descripción	U/V	Cantidad	PVP	Total artículo
Flyer en papel Foldcote, A4, 2 caras, 135gr	Pza	1500	\$ 1.11	\$ 1,665.00
Viáticos por día	Día	30	\$ 5.00	\$ 150.00
Transporte por día	Día	30	\$ 6.64	\$ 199.20
Laptop (Lenovo ThinkPad, serie L), garantía 2 años	Pza	1	\$ 1,327.43	\$ 1,327.43
Estuche para Laptop	Pza	1	\$ 34.96	\$ 34.96
Apuntador Láser	Pza	1	\$ 39.73	\$ 39.73
				\$ -
<b>Observaciones:</b> Los consumibles, viáticos y gastos de transporte se darían cada vez que la persona designada por la institución lo requiera para usarlos en las visitas a las diferentes instituciones			Sub-Total	\$ 3,416.32
U/V: Unidad de venta			IVA	\$ 444.12
PVP: Precio de venta al público			<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3,860.44</b>

Fuente: Elaboración propia

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros.

- Bonilla, Gildaberto (1999) Estadística II. 3° Edición, Editorial Andrade.
- Chiavenato, Idalberto (1999), Administración de recursos humanos. 8ª edición, México D.F: MC Grand Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2007) Introducción a la teoría general de la administración. 5ª edición, México D.F: Mc Graw Hill.
- Diccionario de la Real Academia Española (RAE).
- Fred R. Davis (2003), Concepto de Administración Estratégica, Estados Unidos. 3° Edición, Pearson Education
- Gómez Ceja, Guillermo (1997), Manual de procedimientos, sistemas administrativos análisis y diseño, México D.F. 1° Edición. MC Graw Hill Interamericana editores, S.A.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2010). Metodología de la Investigación, 6° edición, México, McGraw Hill
- Mankiw Gregory (2000), Principios de Economía, 3° Edición, Mexico D.F. Mc Graw Hill
- Suarez Hernández, Jesús (2002), “La teoría de los recursos y las capacidades. Un enfoque actual de la estrategia empresarial”, México D.F. Mc Graw Hill
- Pereda Marín, Santiago (1993), “Análisis y estudio del trabajo” México D.F: Eudema Universidad
- Werner Bighel (1979). Conceptos Económicos Básicos, México D.F



### **Trabajos de graduación.**

- Cortez Rafailano, Ana Cristina; Grande Vásquez, Nydia Carolina (2015).  
Diseño de un plan de gestión de proyectos para la apertura de un hotel en el municipio de San Salvador, Universidad de El Salvador, El Salvador.

### **Códigos, leyes y reglamentos.**

- Código municipal de Salvador  
D. Oficial No: 23  
D. L. No: 274  
Tomo: 290  
Fecha: 31/ 01/ 1986  
Publicación DO: 05/ 02/ 1986  
Reformas: (11) Decreto Legislativo No 274, de fecha 11 de febrero de 2010, publicado en el Diario Oficial No 51, Tomo 386 de fecha 15 de marzo de 2010.
- Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa.  
Tomo N1 403, 20 de mayo de 2014
- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes y muebles y la prestación de Servicios, art.20
- Ley del ISSS, art. 7  
Decretada por el Consejo de Gobierno Revolucionario, el 28 de septiembre de 1949 y publicada en el Diario Oficial del 30 del mismos mes y año.
- Ley de Registro de Comercio, art. 86 No 271  
D. Oficial 44  
Fecha 15/ 02/ 1973  
Tomo: 238  
Publicación DO: 05/ 03/1973  
Reformas: (8) Decreto Legislativo No. 642, de fecha 12 de junio de 2008, publicado en el Diario Oficial No 120, Tomo 379 de fecha 27 de junio de 2008.
- Ley de Superintendencia de Obligaciones Mercantiles, art. 3  
No 825

D. Oficial 40  
Fecha: 26/ 01 / 2000  
Tomo: 346  
Publicación DO: 25/ 02/ 2000  
Reformas: S/R

- Política Nacional para el Desarrollo de la MYPE, Tomo 1, 2014

### **Sitios web.**

- Simplificación Administrativa.  
[http://administracion.gob.es/pag\\_Home/espanaAdmon/reformaAdmon/simplificacionAdministrativa](http://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/reformaAdmon/simplificacionAdministrativa).
- Comisión Federal de Mejora Regulatoria (20 de abril de 2015). Recuperado de <http://www.cofemer.gob.mx/contenido.aspx?contenido=22>
- CONAMYPE, El Salvador. (20 de abril de 2015). Recuperado de <https://www.conamype.gob.sv/phocadownload/ley%20mype%20web.pdf>
- Área de MYPES (15 de junio de 2017). Disolución, liquidación y cierre de una sociedad. Recuperado de: <http://www.areadepymes.com/?tit=disolucion-liquidacion-y-cierre-de-una-sociedad-responsabilidad-administradores&name=Manuales&fid=ecersac>
- El Salvador, Secretaría técnica de planificación, (12 de junio de 2017). Trámites paso a paso. Recuperado de <http://elsalvador.eregulations.org/menu/1?l=es>
- Diario El Mundo (20 de julio de 2016). Estiman que las MYPE generaron 3,000 empleos en un año. Recuperado de: <http://elmundo.sv/estiman-que-mypes-generaron-3000-empleos-en-un-ano/>
- Goldservice El Salvador. (12 de junio de 2017). Constitución de Sociedades en El Salvador. Recuperado de <https://goldservice.com.sv/constitucion-sociedades2-sp-php/>

- Gestipolis (20 de abril de 2015). Herramientas para la simplificación del trabajo, Recuperado de: <http://www.gestipolis.com/herramientas-para-la-simplificacion-del-trabajo/>
- Ministerio de Hacienda, Gobierno de España (20 de abril de 2015). Manual de simplificación. Recuperado de: <http://www.seap.minhap.gob.es/Manual-de-Simplificaci-n-Administrativa-y-reducci-n-de-cargas-para-la-AGE>
- Organo legislativo de El Salvador (12 de junio de 2015). Ley de fomento, protección y desarrollo para la micro y pequeña empresa. Recuperado de <http://faolex.fao.org/docs/pdf/els142870.pdf>
- Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos (25 de junio de 2016).
- Universidad de Chile (12 de junio de 2017). Biblioteca de la Universidad de Chile. Recuperado de <http://bibliotecas.uchile.cl/servicios/referencias-bibliograficas.pdf>
- Bibliografías y vidas (12 de junio de 2017). Enciclopedia gráfica en línea. Recuperado de <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/g/gilbreth.htm>

### **Otros documentos**

- El Libro Blanco de la Microempresa (1997), FUSADES.
- Plan estratégico de CONAMYPE (2015- 2019).
- Real Academia Española (2001). 22ª edición, Madrid
- Sistema de Servicios de Información y Bibliotecas (2004). Guía para la redacción de referencias bibliográficas, Universidad de Chile, Santiago de Chile
- Alfonso López Ortiz (2005), seminario de graduación, apuntes de clases.
- CEPAL. “Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes” PDF. Recuperado el 12 de JUNIO de 2017, de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/3571-simplificacion-tramites-la-creacion-empresas-la-experiencia-fundes>

# ANEXOS

<b>Índice de anexos</b>	<b>pág.</b>
<b>ANEXO 1: Lista de cotejo.....</b>	<b>128</b>
<b>ANEXO 2: como están conformadas las MYPE en El Salvador .....</b>	<b>130</b>
<b>ANEXO 3: Ciclo de desarrollo de la empresa.....</b>	<b>131</b>
<b>ANEXO 4: Mapa de centros regionales de ayuda a las MYPE.....</b>	<b>132</b>
<b>ANEXO 5: Sector productivo de las MYPE en el municipio de San Salvador .....</b>	<b>133</b>
<b>ANEXO 6: Diagrama de los flujos de los pasos de creación de la MYPE para persona natural .....</b>	<b>134</b>
<b>ANEXO 7: Diagrama de los flujos de los pasos de Creación para persona jurídica .....</b>	<b>136</b>
<b>ANEXO 8: Ejemplo de cambio de nombre de la empresa .....</b>	<b>138</b>
<b>ANEXO 9: Cierre y liquidación de las MYPE para persona natural y jurídica .....</b>	<b>140</b>
<b>ANEXO 10: Cuadro comparativo de los lineamientos que cumplen las instituciones .....</b>	<b>142</b>
<b>ANEXO 11: Guía de preguntas para personal de instituciones (entrevista).</b>	<b>143</b>
<b>ANEXO 12: Guía de preguntas para los dueños de las MYPE (encuesta) .....</b>	<b>147</b>
<b>ANEXO 13: Tabulación y representación gráfica de los datos obtenidos de la entrevista.....</b>	<b>152</b>
<b>ANEXO 14: Tabulación y representación de los datos obtenidos en el cuestionario .....</b>	<b>174</b>
<b>ANEXO 15: Folleto guía de información para la creación de la MYPE .....</b>	<b>215</b>
<b>ANEXO 16: Folleto guía de información para la transformación de la MYPE.</b>	<b>217</b>
<b>ANEXO 17: Folleto guía de información para cierre y liquidación de la MYPE .....</b>	<b>219</b>

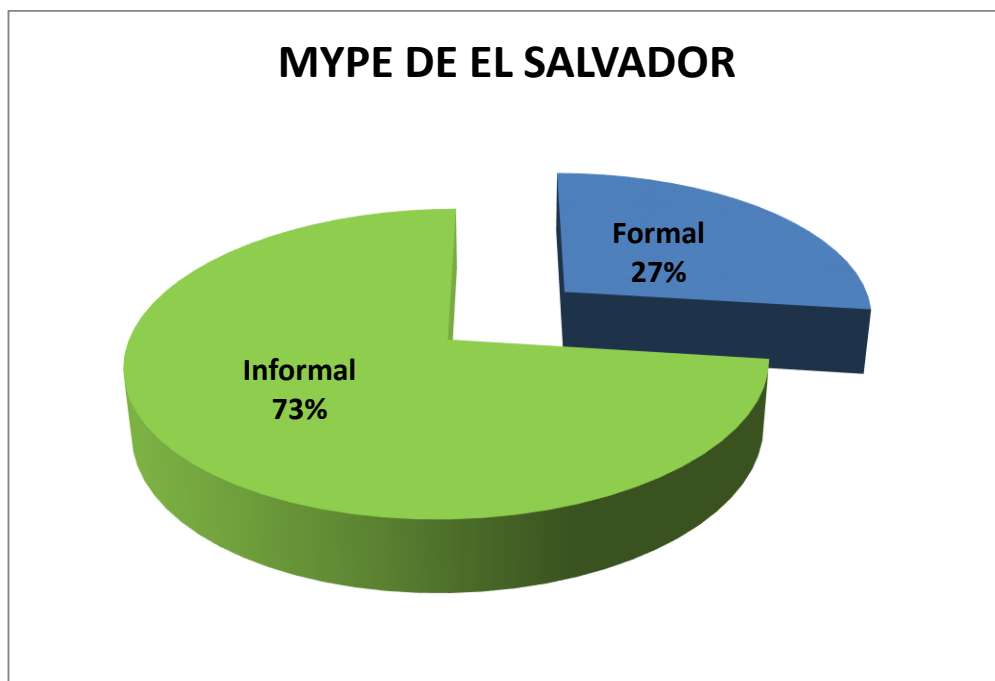
**ANEXO 1:LISTA DE COTEJO.**

<b>Priorización de los aspectos a tomar en cuenta para empezar a simplificar</b>			
<b>N°</b>	<b>Principales aspectos administrativos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Existen sistemas de constancia de fechas para el control del cumplimiento de plazos		
2	Se definen y planifican acciones correctivas		
3	Se continúa la tramitación del procedimiento si no es contestado en plazo un informe facultativo		
4	Se realizan tareas simultáneamente, siempre que ello es posible		
5	Se ha detectado el número de puestos de supervisión y control a efectos de identificar aquellos que sean inadecuados		
6	Existe duplicidad de archivo (papel e informatizado)		
7	En el acuso de recibo se procede a reclamar todos los documentos preceptivos que falten		
8	Existen varios registros internos		
9	Existe un manual del procedimiento		
10	El proceso de trabajo a seguir es claro, conciso y comprensible		
11	Existen modelos normalizados		
12	Se solicita solo la documentación imprescindible para la gestión del procedimiento		
13	Se reduce la documentación o datos a aportar junto con la solicitud de requerimiento únicamente		
14	Se reduce al mínimo imprescindible la frecuencia, la que resulta imprescindible, de presentar determinados documentos o datos.		
15	Existen umbrales mínimos por debajo de los cuales se exime al interesado del cumplimiento de una determinada carga administrativa		
16	Se encuentran automatizadas las relaciones entre la administración y los interesados en orden a reducir al máximo los desplazamientos físicos		
17	Existe interconexión de fuentes de datos de las administraciones públicas evitando así al interesado presentar datos o documentos que obren en poder de la administración, siempre previa obtención de su conocimiento		
18	Existe la posibilidad de que en algún procedimiento se pueda sustituir la obligación de aportar documentación, adjunta a una solicitud, por declaraciones responsables susceptibles de comprobación posterior		

<b>Priorización de los aspectos a tomar en cuenta para empezar a simplificar</b>			
<b>N°</b>	<b>Principales aspectos administrativos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
19	Se revisa el sentido del silencio administrativo ampliando el número de procedimientos con silencio positivo		
20	Se reducen los plazos legales y efectivos en la administración considerando los establecidos en la norma como plazos máximos administrativos		
21	Existe coordinación efectiva entre los distintos organismos de una administración que participan en procedimientos para eliminar trámites redundantes, concurrentes		
22	Existen entre las diferentes administraciones publicas mecanismos de tramitación de procedimientos complejos con los cuales intervengan órganos o unidades pertenecientes a distintas administraciones públicas		
<b>ASPECTOS INFORMATICOS O VIA WEB</b>			
<b>N°</b>	<b>Nivel de informatización de la gestión</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Existe una página web a través de la que pueden relacionarse los interesados		
2	Se gestiona el registro de la unidad por medio electrónicos		
3	Los movimientos internos de los expedientes se realizan por medio electrónicos		
4	Se dispone de una aplicación informática que facilite la gestión de los expedientes		
5	Se prevén intercambios de información con los interesados por vía web		
6	Existen formularios electrónicos		
7	Se dispone de medio de archivo electrónicos		

## ANEXO 2: Como están conformadas las MYPE en El Salvador.

MYPE DE EL SALVADOR		
Sector	MYPE	% de participación
Formal	161,934	27%
Informal	438,066	73%
<b>Total</b>	<b>600,000</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos registrados por el Ministerio de Economía (MINEC)

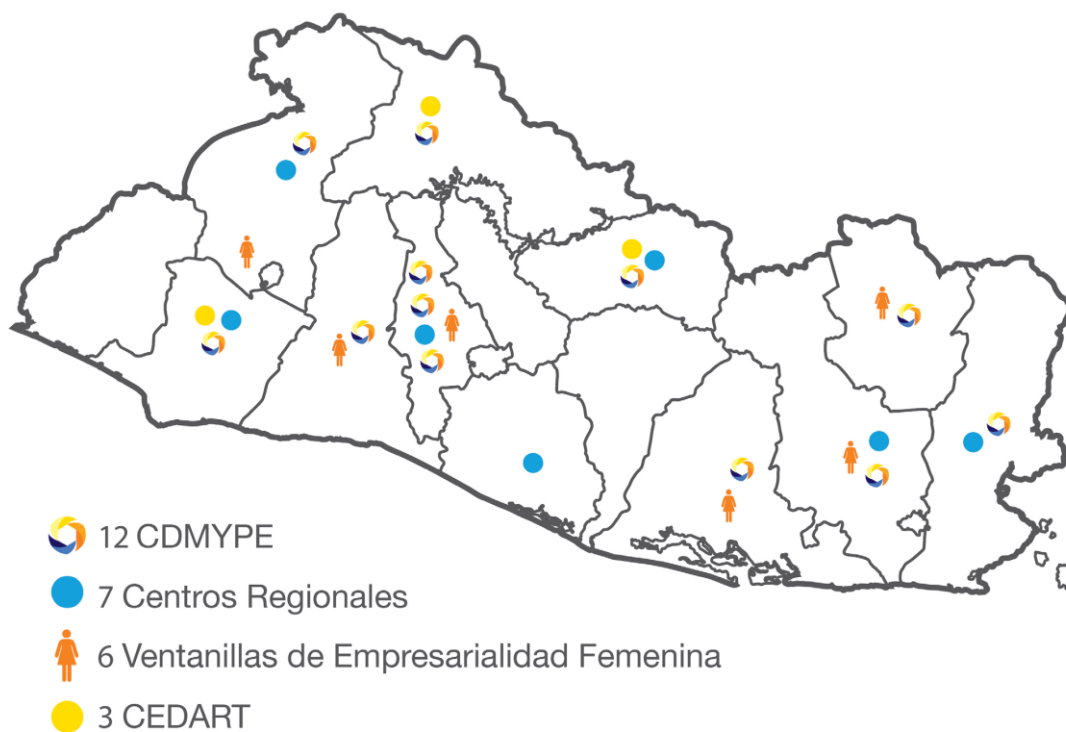
Según la gráfica muestra que un 73% de las MYPE son del sector informal debido a la complejidad que demuestran la realización de los trámites y por la falta de orientación del sector por lo que la otra parte es del 27% que si están registrados formalmente.



### ANEXO 3: Ciclo de desarrollo de la empresa.



Fuente: Plan estratégico de CONAMYPE 2015 - 2019.

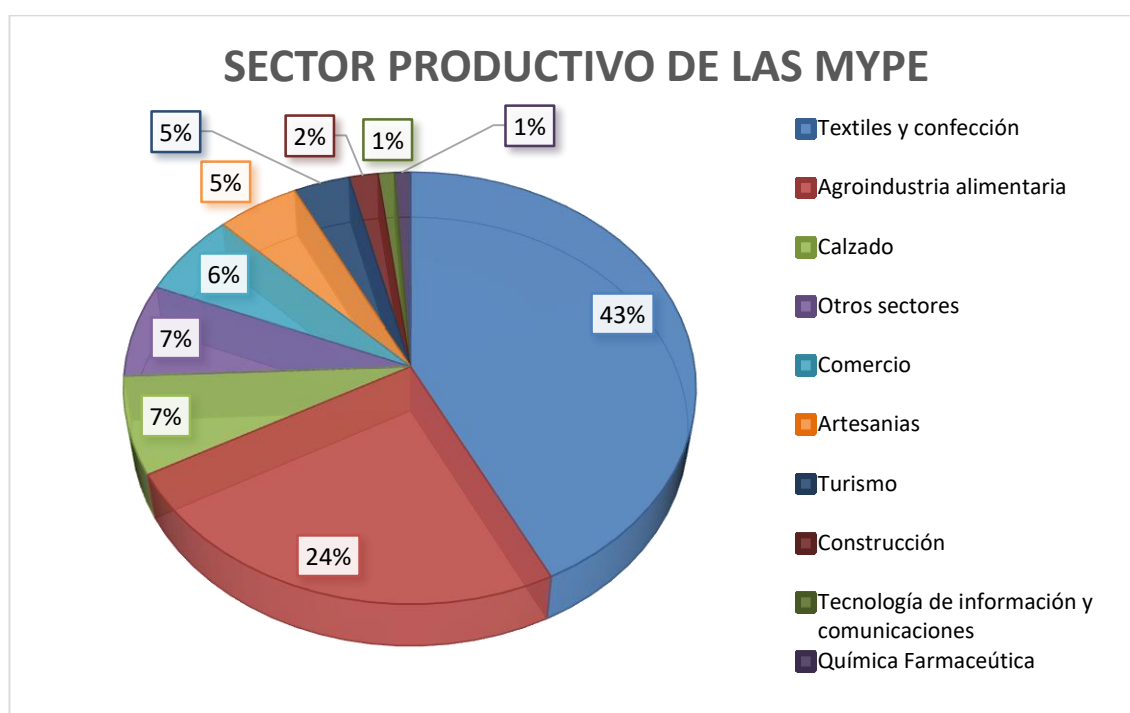
**ANEXO 4: Mapa de centros regionales de ayuda a las MYPE.**

Fuente: Memorias laborales 2014 CONAMYPE.

Este mapa muestra la distribución de los centros de apoyo a nivel nacional especificando su ubicación.

### ANEXO 5: Sector productivo de las MYPE en el municipio de San Salvador.

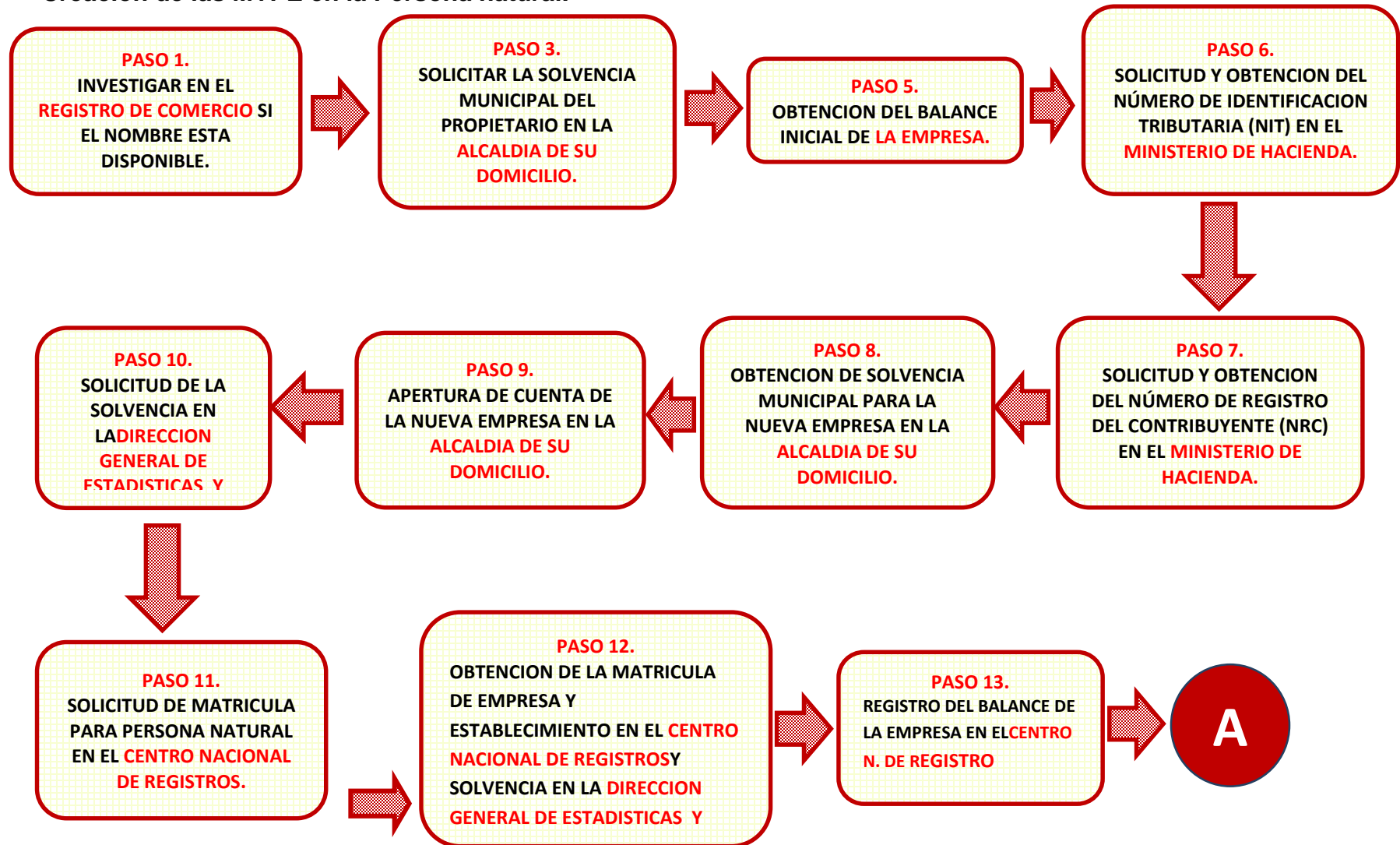
SECTOR PRODUCTIVO	PORCENTAJE
Textiles y confección	43%
Agroindustria alimentaria	24%
Calzado	7%
Otros sectores	7%
Comercio	6%
Artesanías	5%
Turismo	4%
Construcción	2%
Tecnología de información y comunicaciones	1%
Química Farmacéutica	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

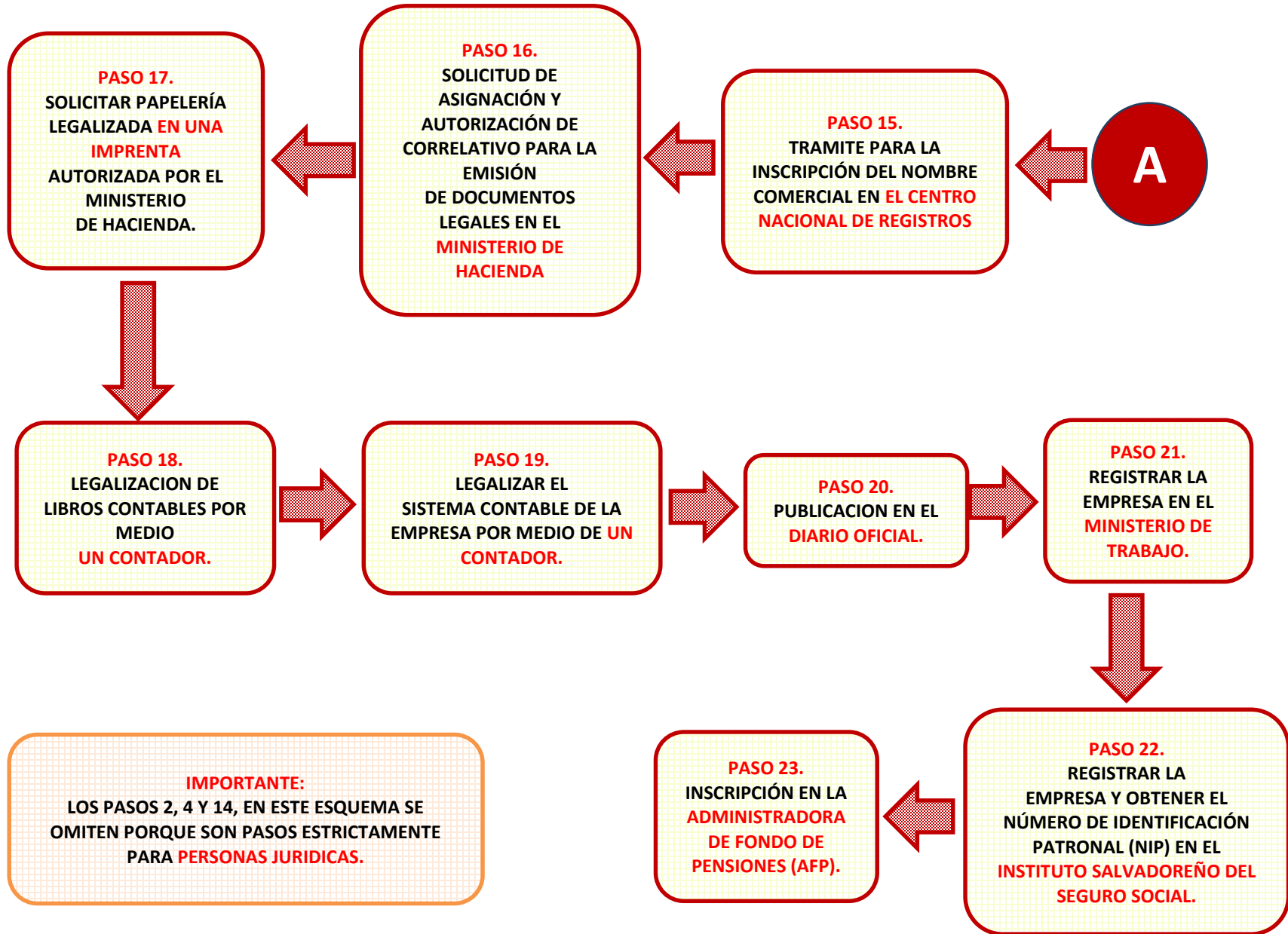


Fuente: Oficina de Información y Respuesta (OIR) CONAMYPE.

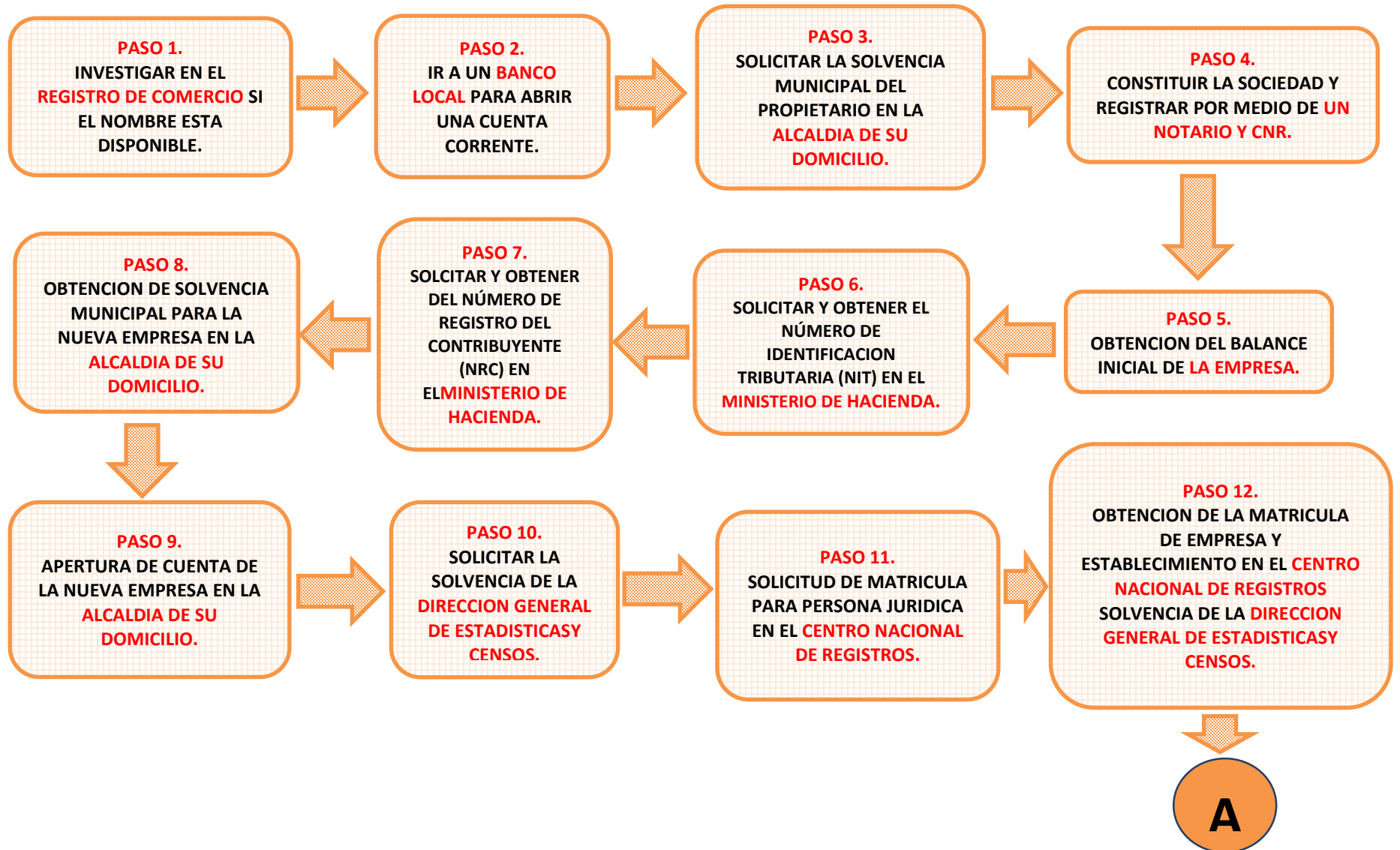
Muestra las actividades empresariales que se dedican en el municipio de San Salvador, con un predominio de 43% de la actividad de Textiles y Confección y con un mínimo de participación de la actividad de Química y Farmacéutica del 1%.

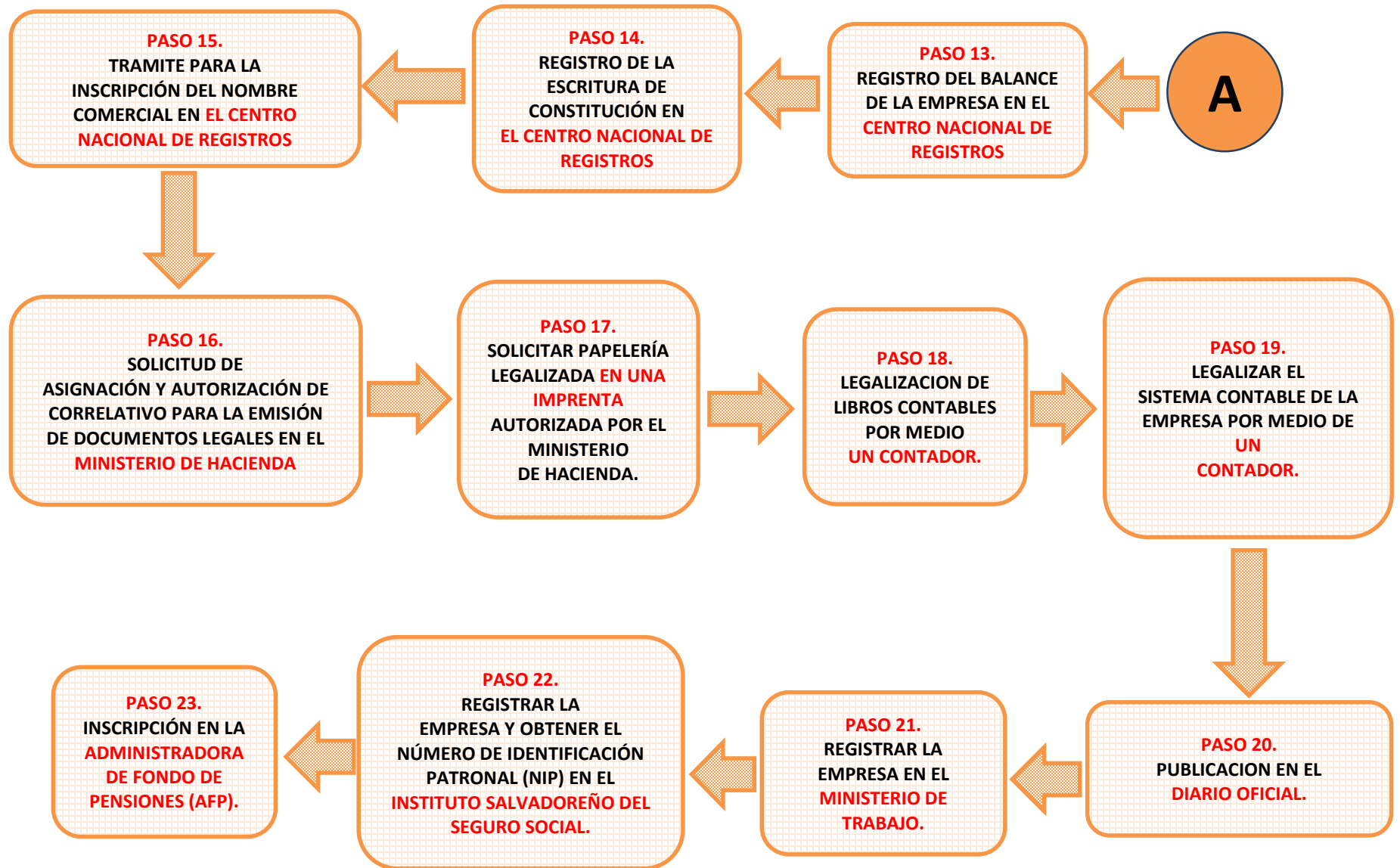
**ANEXO 6: Diagrama de flujo de los pasos para la creación, transformación, cierre y liquidación de las MYPE.  
Creación de las MYPE en la Persona natural.**





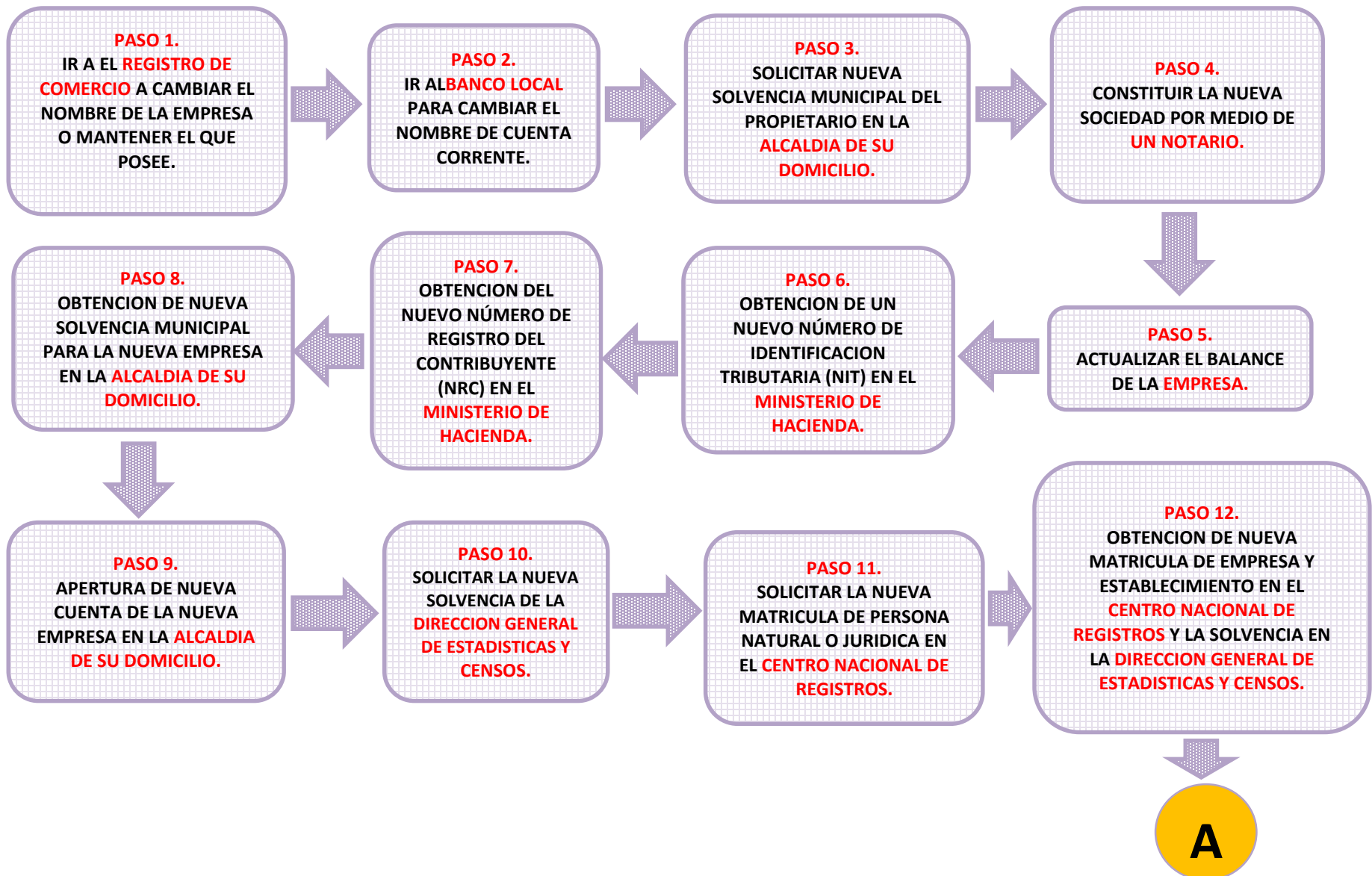
**ANEXO 7: Diagrama de flujo de los pasos para la creación para persona jurídica.**



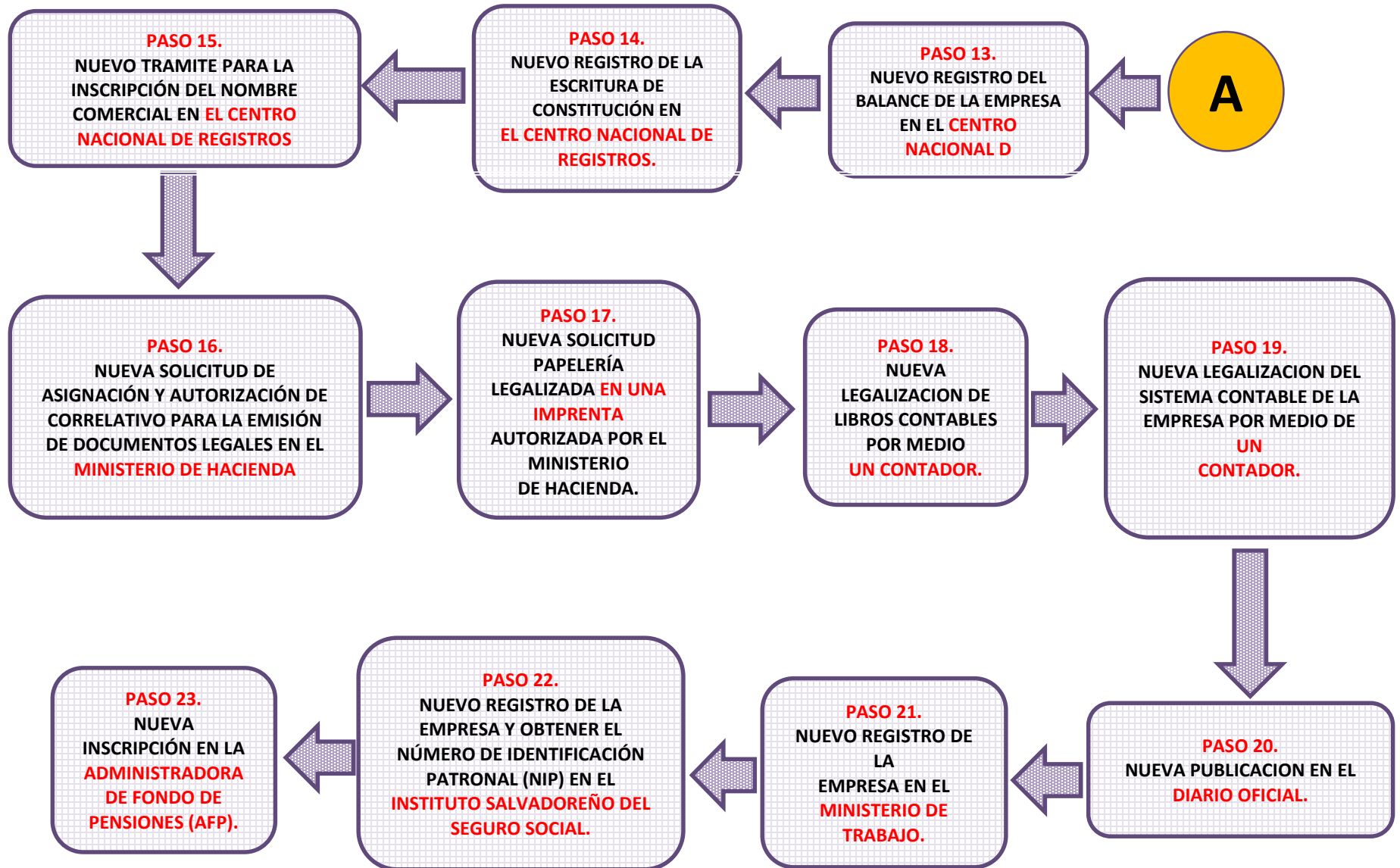


## ANEXO 8: Ejemplo de cambio de nombre de la empresa.

Transformación de la MYPE para persona natural y jurídica (No todas las transformaciones implican el mismo proceso).

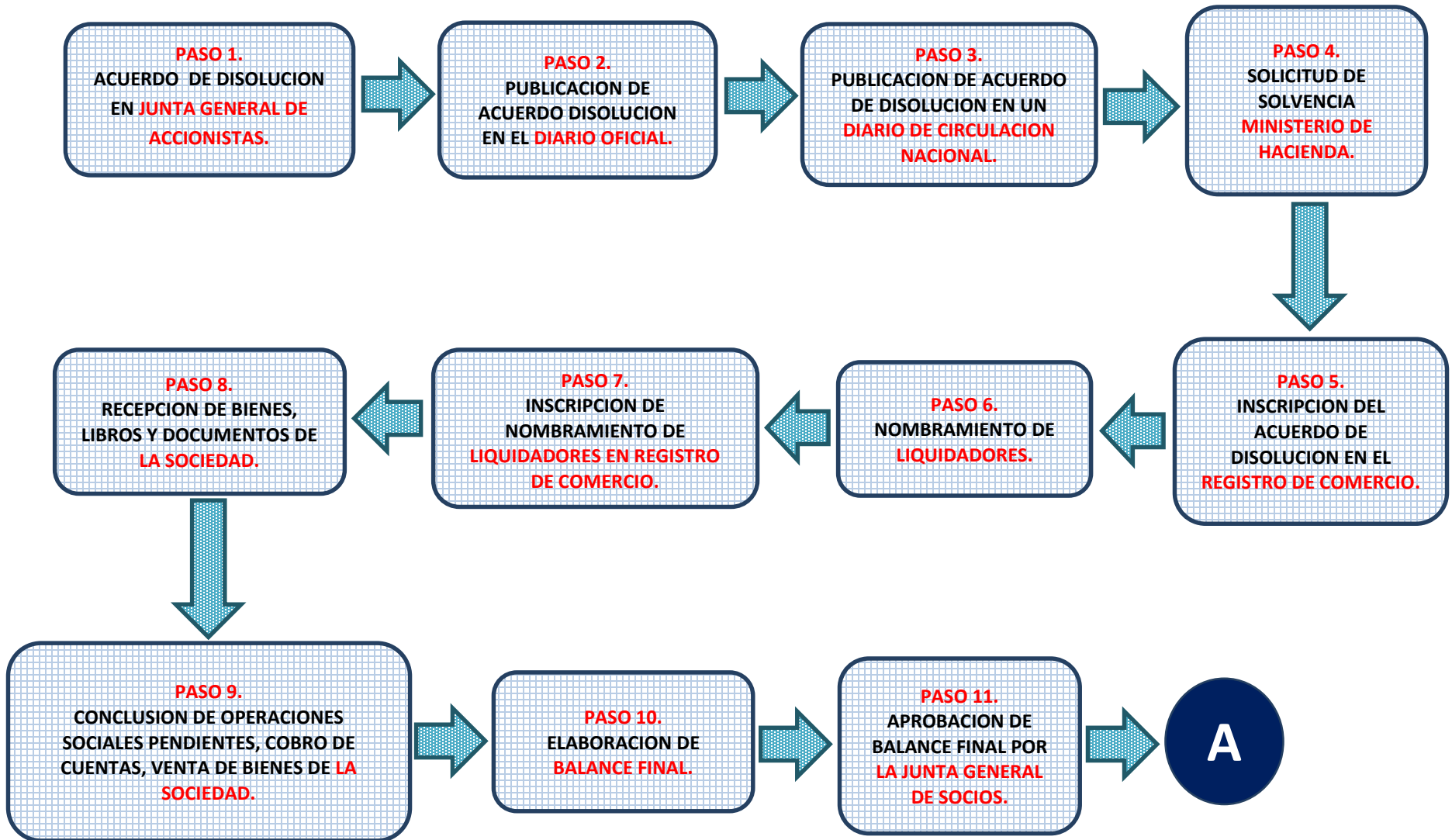


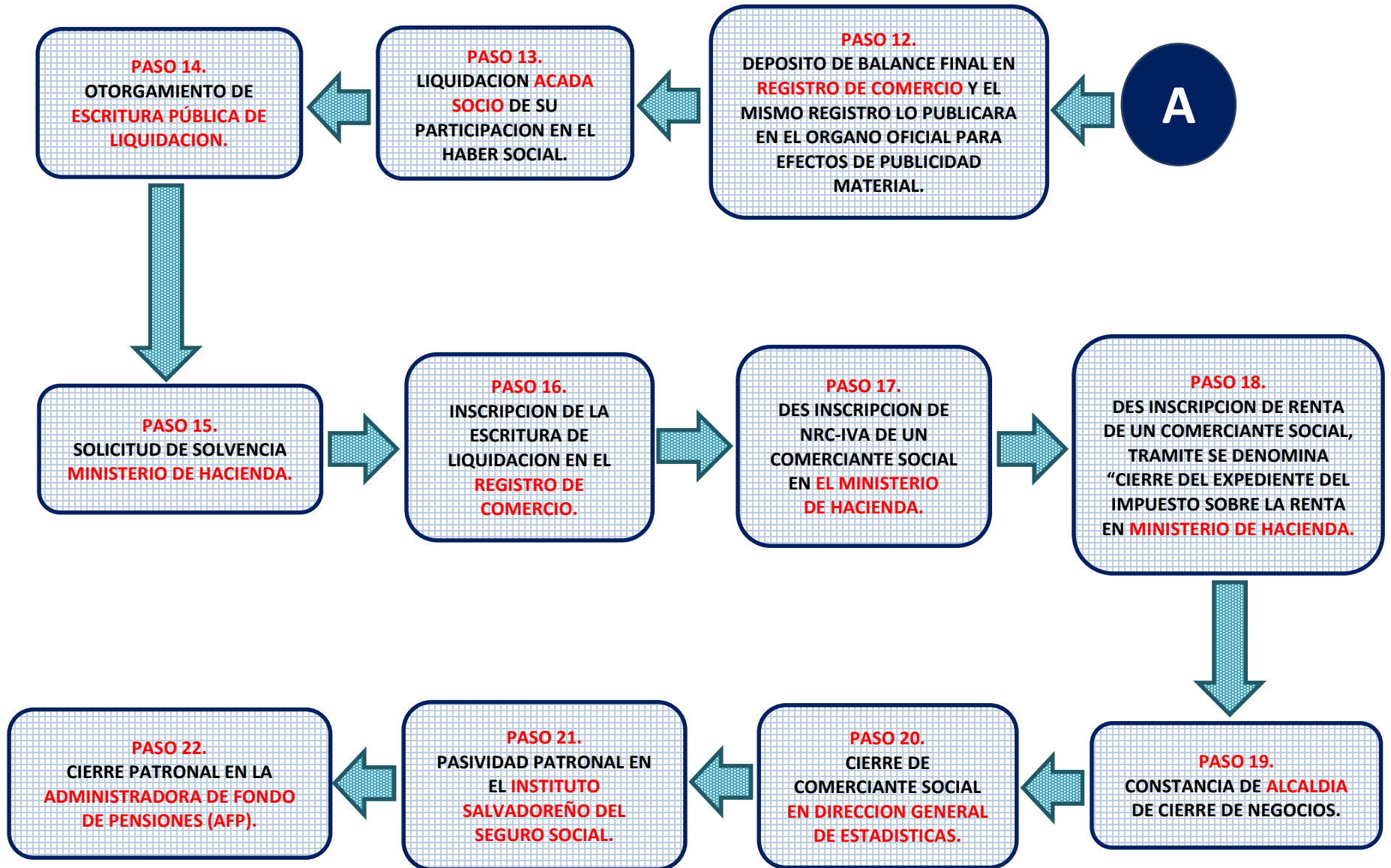




## ANEXO 9: Cierre y liquidación de las MYPE para persona natural y jurídica.

(En el caso de persona natural se omiten los pasos de junta de accionistas).





**ANEXO 10: Cuadro comparativo de los lineamientos que cumplen las instituciones.**

Lineamientos según N°	Instituciones Públicas y Privadas								
	CONAMYPE	ALCALDIA	DIGESTYC	MINTRAB	MINEC	CNR	MH	ISSS	AFP
1	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	X	X	X	X		X	X	X	X
3	X	X	X	X		X	X	X	X
4	X	X	X	X		X	X	X	
5	X	X	X	X		X	X	X	
6	X	X	X	X		X	X	X	

**Lineamientos**

1. Suprimen como institución aquellos trámites innecesarios que incrementen el costo operacional.
2. Simplifican y mejoran los trámites, reduciendo los requisitos y exigencias a las y los empresarios.
3. Establecen instrumentos homogéneos que faciliten el registro y control, dejando sólo los indispensables
4. Utilizan al máximo los elementos tecnológicos, incorporando controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y de control adicionales.
5. Revisan los instrumentos utilizados, a fin de eliminar las barreras formales e informales que limitan u obstaculizan el acceso de las empresas y particularmente de las mujeres empresarias y emprendedoras, a los servicios de desarrollo de las MYPE.
6. Utilizan la plataforma informática para la realización virtual de trámites de inicio, operación y cierre de negocios.

## ANEXO 11: Guía de preguntas para personal de instituciones (entrevista)



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Objetivo:** Conocer los procedimientos administrativos de los trámites para creación, transformación cierre y liquidación que realizan las MYPE; en el municipio de San Salvador.

Entrevista dirigida al personal de la institución responsable de ofrecer información sobre los trámites y sus procedimientos administrativos.

Institución: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistado/a: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Correo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

1. Conoce sobre la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa  
SI  NO
2. Cuáles son las limitantes que encuentra en su institución
  - a) Desconocimiento de la ley
  - b) Lineamientos
  - c) Personal sin idoneidad
  - d) Falta de equipo adecuado
  - e) Espacio adecuado para la atención
3. Que beneficios considera que a partir de la implementación de la Ley han obtenido las MYPE:
4. Después de la entrada en vigencia de la Ley considera que ha generado influencia para que las personas empresarias se interesen por formalizarse:  
SI  NO

5. Según el artículo 21 de la Ley MYPE, establece que las Instituciones Gubernamentales que tengan relación con la Micro y Pequeña Empresa, Asociativa o Individual, llevarán a cabo la simplificación de los trámites administrativos que se realicen con fundamento al siguiente lineamiento:

N°	Lineamientos según art. 21	Si	No	Acciones
1	Suprimen como institución aquellos trámites innecesarios que incrementen el costo operacional.			
2	Simplifican y mejoran los trámites, reduciendo los requisitos y exigencias a las y los empresarios.			
3	Establecen instrumentos homogéneos que faciliten el registro y control, dejando sólo los indispensables			
4	Utilizan al máximo los elementos tecnológicos, incorporando controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y de control adicionales.			
5	Revisan los instrumentos utilizados, a fin de eliminar las barreras formales e informales que limitan u obstaculizan el acceso de las empresas y particularmente de las mujeres empresarias y emprendedoras, a los servicios de desarrollo de las MYPE.			
6	Utilizan la plataforma informática para la realización virtual de trámites de inicio, operación y cierre de negocios.			

6. ¿Cuál es la importancia de la simplificación de procedimientos en trámite para las personas empresarias propietarias de la MYPE?
7. ¿Considera que, simplificando los trámites en los procedimientos administrativos de creación, transformación, cierre y liquidación aumentaría el número de MYPE formalizadas?

SI

NO



No	Área Responsable entrada	Área Responsable salida	Pasos	Tiempo Estimado	Costo Estimado

15. ¿Cuántos empresarios llegan al mes y cuántos formularios se deben de llenar y el costo que tiene?

16. ¿Qué recomendaciones daría para que su institución elabore la simplificación de procedimientos en trámites para las MYPE?

**De manera más atenta le agradecemos por su colaboración para darle respuesta al instrumento de investigación presentado; asegurándole que la información proporcionada será tratada de manera confidencial y exclusivamente para el estudio de la investigación.**



**ANEXO 12: Guía de Preguntas para los dueños de las MYPE (encuesta)**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

**Buenos días/tardes empresarios y empresarias:**

Somos estudiantes egresados de la Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad de El Salvador, estamos realizando una investigación como requisito para la graduación.

Con apoyo del personal de CONAMYPE se ha elaborado el presente instrumento de levantamiento de información dirigido a personas propietarios de un micro y pequeña empresa.

Que tiene como objetivo: recolectar información confiable que permita conocer sobre los procedimientos administrativos de trámites en creación, transformación, cierre y liquidación de la MYPE con la finalidad de proponer un plan de simplificación que ayude los empresarios a facilitar dichos procedimientos.

De la manera más atenta solicitamos de su colaboración para responder las siguientes preguntas, asegurándole que la información proporcionada será tratada de manera confidencial y exclusivamente para el estudio de la investigación.

**INDICACIONES**

Marque con una "X" la respuesta que usted estime conveniente donde aplique elección por casillas, de no haber casilla se le solicita por favor escriba su opinión abiertamente.

**I. DATOS GENERALES DE LA PERSONA PROPIETARIA DE LA MYPE**

1. Sexo:      a) Hombre            b) Mujer
2. Edad:      a) 18 a 26 años            b) 27 a 37 años            c) 36 a 44 años
- d) Más de 45 años
3. Escolaridad      a) Básica            Bachillerato            c) Universidad
- d) Ninguna

## II. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1. Tipo de negocio:

- |   |                          |                 |                          |
|---|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| a) Textiles y confección                      | <input type="checkbox"/> | g) Calzado      | <input type="checkbox"/> |
| b) Agroindustria alimentaria                  | <input type="checkbox"/> | h) Comercio     | <input type="checkbox"/> |
| c) Química farmacéutica                       | <input type="checkbox"/> | i) Artesanías   | <input type="checkbox"/> |
| d) Turismo                                    | <input type="checkbox"/> | j) Construcción | <input type="checkbox"/> |
| e) Tecnología de información y comunicaciones | <input type="checkbox"/> |                 | <input type="checkbox"/> |
| f) Otros sectores                             | <input type="checkbox"/> |                 | <input type="checkbox"/> |

2. Tiempo de funcionamiento de su empresa:

- a) 1 a 5 años       b) 5 a 10 años       c) más de 10 años

3. Calificación de la empresa otorgada por CONAMYPE:

- a) Emprendedores       b) Micro empresa       c) Pequeña empresa

### Sección III

1. ¿Esta su empresa formalizada legalmente?

- a) Si       b) No

2. En qué etapa del ciclo de desarrollo empresarial se encuentra su empresa:

- a) Creación de la empresa
- b) Puesta en marcha
- c) Crecimiento
- d) Empresa sostenible
- e) Empresa en expansión
- f) Empresa exportadora
- g) Empresa internacionalizada

3. ¿Conoce cuáles son los trámites para formalizar la MYPE?

- a) Si       b) No

Si su respuesta es sí, mencione cuales trámites conoce sino pase a la siguiente pregunta.

---



---

4. De las siguientes instituciones que proporcionan asesoría para la realización de estos trámites, ¿Cuáles conoce?

- |                           |                          |                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| a) CONAMYPE               | <input type="checkbox"/> | f) CNR                    | <input type="checkbox"/> |
| b) CDMYPE                 | <input type="checkbox"/> | g) Ministerio de Hacienda | <input type="checkbox"/> |
| c) Ministerio de Economía | <input type="checkbox"/> | h) ISSS                   | <input type="checkbox"/> |

- d) Alcaldía Municipal  i) Otras \_\_\_\_\_  
 e) Ciudad Mujer

5. ¿Conoce cuáles son los trámites que se deben seguir para la transformación de una Micro o Pequeña Empresa?

- a) Si  b) No

Detalle por favor.

---



---

6. ¿Ha realizado trámites para la transformación (Como, por ejemplo: cambio de giro de la empresa, fusión, cambio de dueño, cambio de producto, etc.) de su empresa?

- a) Si  b) No

7. ¿Qué dificultades se le presentaron al solicitar información sobre los trámites que realizan las personas propietarias de la Micro y Pequeña Empresa?

- a) Tiempo de espera de documentos   
 b) Costo del trámite   
 c) No existe claridad en la información   
 d) Trámites engorrosos o complejos.   
 e) Otros \_\_\_\_\_

8. ¿Considera que los trámites son complejos de realizar?

- a) Si  b) No

9. ¿Considera que es importante simplificar los procedimientos de los trámites a las MYPE?

- a) Si  b) No

¿Porque? \_\_\_\_\_

---



---

10. ¿Considera que si se aplicara la simplificación de procedimientos de trámites anualmente en las instituciones relacionadas a las MYPE aumentaría la formalización?

- a) Si  b) No

¿Porque? \_\_\_\_\_

---



---

10.1 ¿Por qué considera que si se aplicara la simplificación de los trámites aumentaría la formalización?

- a) Información comprensible
- b) Menor tiempo invertido
- c) Mayor interés en formalizarse
- d) Menos trámites engorrosos o complejos
- e) Otros

11 ¿Los trámites que ha realizado para la Micro y Pequeña Empresa han sido repetitivos?

- a) Si  b) No

Si su respuesta es sí, ¿Cuáles trámites y en que dependencias del Estado los realizo?

---

12 ¿Cuándo ha visitado las diferentes dependencias del Estado para realizar trámites referentes a la MYPE ¿Se le brindó la información legal o técnica que requería?

- a) Si  b) No

13 ¿Considera que es suficiente la atención brindada en las instituciones al momento de solicitar asesoría sobre los trámites a realizar para la creación, transformación, cierre y liquidación de su empresa?

- a) Si  b) No

14 ¿Si estuviera en condiciones de calificar el esfuerzo que hacen las diferentes instituciones hacia las MYPE, cuánto fuera su apreciación?

Institución	Atención						
	Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente
CONAMYPE	Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente
Ministerio de Hacienda	Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente
Alcaldía de San Salvador	Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente
Centro Nacional de Registro	Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente
AFP Confía	Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente
AFP Crecer	Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente
ISSS	Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente
Ministerio de Economía	Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente

15 ¿Ha realizado procedimientos administrativos referentes a su empresa personalmente o por medio de sitios web?

- a) Si  b) No

Si su respuesta es sí, ¿Cuáles instituciones a visitado o sitios web a ingresado?

Institución	Página Web
CONAMYPE	<a href="http://www.conamype.gob.sv">www.conamype.gob.sv</a>
Ministerio de Hacienda	<a href="http://www.mh.gob.sv">www.mh.gob.sv</a>
Alcaldía de San Salvador	<a href="http://www.sansalvador.gob.sv">www.sansalvador.gob.sv</a>
Centro Nacional de Registro	<a href="http://www.cnr.gob.sv">www.cnr.gob.sv</a>
AFP Confía	<a href="http://www.confia.com.sv">www.confia.com.sv</a>
AFP Crecer	<a href="http://www.crecer.com.sv">www.crecer.com.sv</a>
ISSS	<a href="http://www.iss.sv">www.iss.sv</a>
Plataforma de las instituciones anteriores	<a href="http://www.MiEmpresa.gob.sv">www.MiEmpresa.gob.sv</a>

16 ¿Considera que el Gobierno ha hecho lo suficiente para incentivar a la MYPE a establecerse formalmente?

- a) Si  b) No

Amplíe su respuesta:

---

¿Cuáles son las ventajas que ha obtenido su MYPE formalizada legalmente?

- a) Acceso financiamiento
- b) Participación a nuevos mercados
- c) Asistencia técnica, financiera y legal
- d) Otros \_\_\_\_\_

17 ¿En qué circunstancia tomaría la decisión de cerrar o liquidar su empresa?

- Falta de capital
- Inseguridad
- Competencia desleal
- Fusión con otra empresa
- Emigración
- Otros \_\_\_\_\_

18 Recomendación general para mejorar la tramitología para las MYPE:

---

**Muchas gracias por su valioso tiempo y respuestas a las preguntas, estas servirán aportarán al estudio para la mejora continua de las dependencias del Estado y en especial de CONAMYPE hacia las MYPE del municipio de San Salvador.**

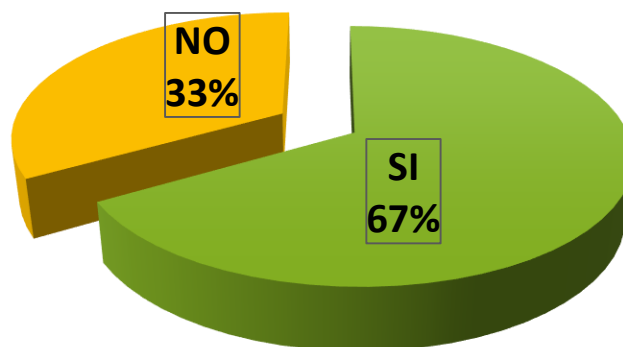
### ANEXO 13: TABULACION Y REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA.

#### 1. ¿Conoce sobre la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa?

**Objetivo:** Conocer si el personal público y privado encargado de atender al usuario tiene conocimiento de la Ley MYPE

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	6	67%
NO	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

#### Conocimiento sobre la ley MYPE



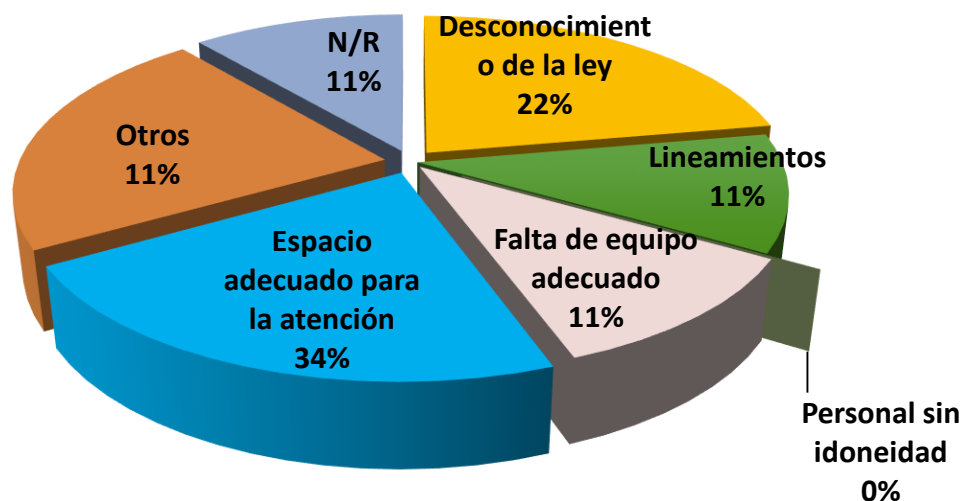
**Análisis e interpretación:** Del total del personal encargado de cada institución que se entrevistaron, el 67% dice conocer sobre la ley MYPE y el 33% restante se puede inferir que aún no ha sido inducido a los empleados públicos sobre el conocimiento de dicha ley.

## 2. ¿Cuáles son las limitantes que encuentra en su institución?

**Objetivo:** Cuáles son las limitantes que existen dentro de las instituciones públicas y privadas para tener una mejor atención a los usuarios.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Desconocimiento de la ley	2	22%
Lineamientos	1	11%
Personal sin idoneidad	0	0%
Falta de equipo adecuado	1	11%
Espacio adecuado para la atención	3	34%
Otros		
Otras instituciones simplifiquen sus trámites	1	11%
N/R	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

### ¿Cuáles son las limitantes que se encuentran en las instituciones?

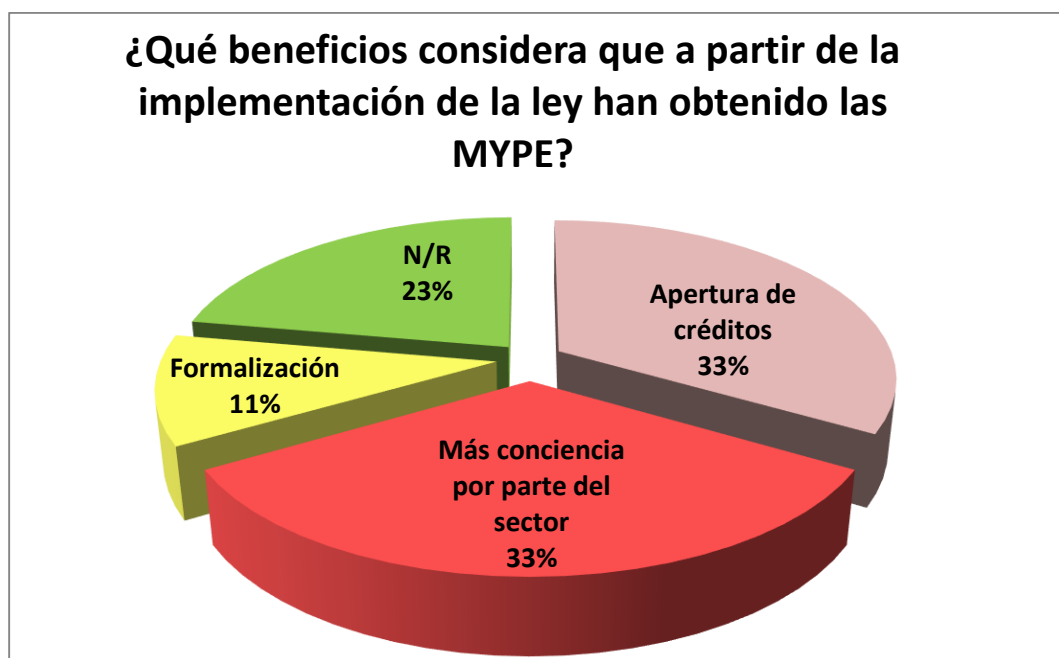


**Análisis e interpretación:** Dentro de las mayores limitantes tenemos el espacio adecuado para la atención el 34%, luego el desconocimiento de la ley el 22% y otros factores con un total de 11% cada una, estas limitantes son consideradas por los empleados públicos como las de mayor consideración.

### 3. ¿Qué beneficios considera que a partir de la implementación de la ley han obtenido las MYPE?

**Objetivo:** Conocer los beneficios que percibirían las MYPE a partir de la implementación de la ley.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Apertura de créditos	3	33%
Más conciencia por parte del sector	3	33%
Formalización	1	11%
N/R	2	23%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



**Análisis e interpretación:** Los beneficios que han obtenido a partir de la implementación de la ley se tienen: apertura de créditos y más conciencia por parte del sector el 33% cada una, no obstante, el 23% no ha percibido ningún beneficio. Aunque estos son solo algunos de los beneficios que las MYPE obtienen por la implementación de la ley.

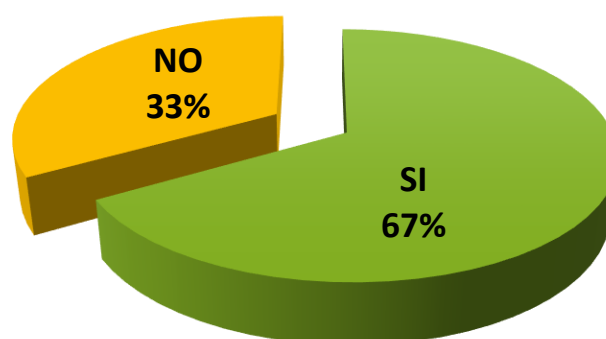


4. Después de la entrada en vigencia de la ley considera que ha generado influencia para que las personas empresarias se interesen por formalizarse.

**Objetivo:** Conocer si la entrada en vigencia de la ley ha generado mayor influencia para que los empresarios decidan formalizarse.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	6	67%
NO	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**¿Después de entrada en vigencia la ley MYPE existe interes de los empresarios por legalizarse?**



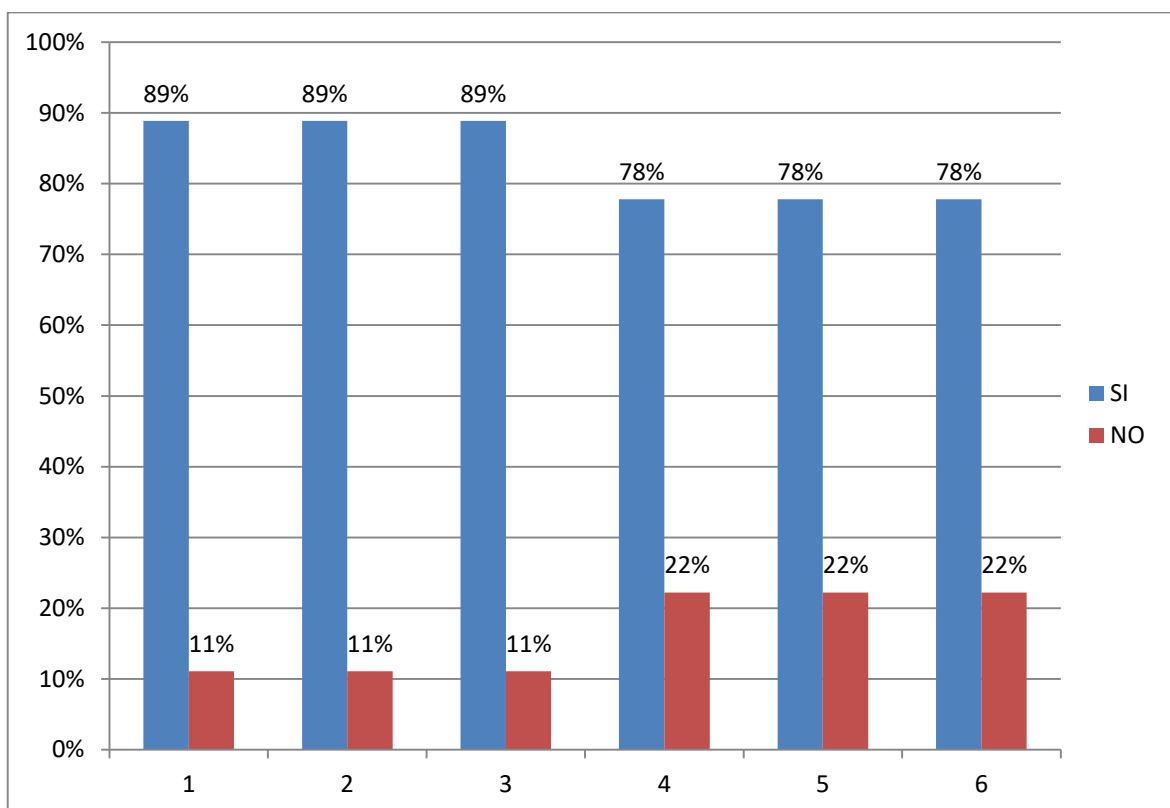
**Análisis e interpretación:** No respondió el 33% de los empleados públicos entrevistados, el 67% considera que si se han visto interesados a formalizarse, este interés por parte de los empresarios para formalizar sus empresas se puede deber a que se ven apoyados por el Estado, en las formas que los empleados públicos ya detallaron en la pregunta 3 o bien por los eventos que el Estado realiza a través de CONAMYPE y otras instituciones públicas que apoyan a las MYPE.

**5. Según el artículo 21 de la ley MYPE, establece que las instituciones gubernamentales que tengan relación con la Micro y Pequeña Empresa, Asociativa o Individual, llevarán a cabo la simplificación de los trámites administrativos que se realicen con fundamento al siguiente lineamiento:**

**Objetivo:** Identificar cuáles instituciones públicas y privadas cumplen con los lineamientos para aplicar la simplificación de los trámites administrativos.

LINEAMIENTOS		RESULTADO				
		SI		NO		TOTAL
1	Suprimir como institución aquellos trámites innecesarios que incrementen el costo operacional	8	89%	1	11%	9
2	Simplifican y mejoran los trámites, reduciendo los requisitos y exigencias a las y los empresarios.	8	89%	1	11%	9
3	Establecen instrumentos homogéneos que faciliten el registro y control, dejando sólo los indispensables	8	89%	1	11%	9
4	Utilizan al máximo los elementos tecnológicos, incorporando controles automatizados que minimicen la necesidad que estructuras de supervisión y de control adicionales.	7	78%	2	22%	9
5	Revisan los instrumentos utilizados a fin de eliminar las barreras formales e informales que limitan u obstaculizan el acceso de las empresas y particularmente de las mujeres empresarias y emprendedoras, a los servicios de desarrollo de las MYPE.	7	78%	2	22%	9
6	Utilizan la plataforma informática para la realización virtual de trámites de inicio, operación y cierre de negocios.	7	78%	2	22%	9
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>83%</b>	<b>9</b>	<b>17%</b>	<b>54</b>

**Cumplimiento de lineamientos por parte de las instituciones gubernamentales que llevan a cabo la simplificación de los trámites administrativos que se realizan.**



**Análisis e interpretación:** 83% de los encuestados respondió que si a los 6 lineamientos, mientras el 17% no respondió. Para el caso de los lineamientos 1, 2 y 3, el 89% manifiesta que se están cumpliendo los lineamientos y el 11 no respondió, para los lineamientos 4, 5 y 6 el 78% manifestó el cumplimiento de dichos lineamientos y el restante 22% no respondió.

Según el artículo 21 de la ley MYPE, establece que las instituciones gubernamentales que tengan relación con la Micro y Pequeña Empresa, Asociativa o Individual, llevarán a cabo la simplificación de los trámites administrativos que se realicen con fundamento a los siguientes lineamientos:

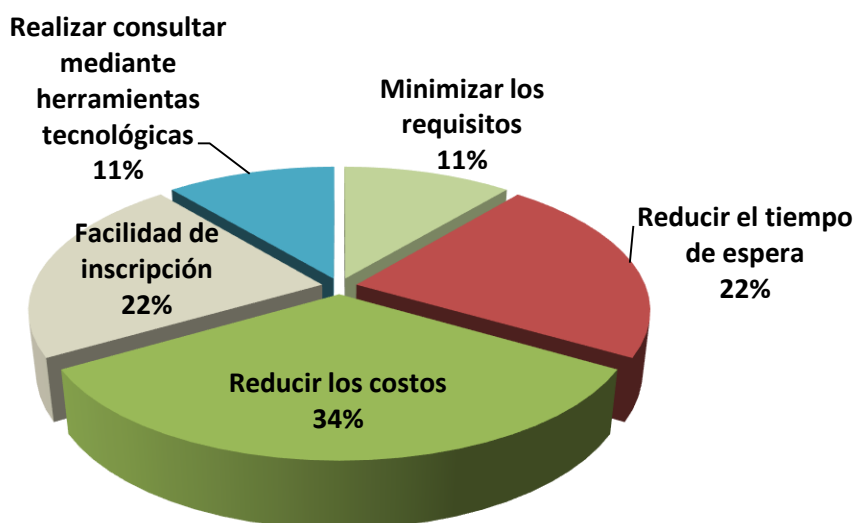
Institución	Lineamiento 1	Lineamiento 2	Lineamiento 3	Lineamiento 4	Lineamiento 5	Lineamiento 6
<b>CONAMYPE</b>	Disminución de formularios	Supresión de requisitos	Cada formulario va destinado según la necesidad del usuario	<a href="http://www.conamype.gob.sv">www.conamype.gob.sv</a>	El enfoque es a ayudar a la mujeres emprendedoras	La plataforma informática donde están todas las instituciones relacionadas
<b>ISSS</b>	Buen servicio	Personal idóneo	Reducir el tiempo	Actualizar documentación	No tienen preferencia	-miempresa.gob.sv -iss.s.gob.sv -oviss.gob.sv
<b>MH</b>	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	El trámite de cierre es presencial
<b>MTPS</b>	Requisitos suprimidos	Procedimiento expedito	Actualización	Inscripción en línea	Formulario actualizado año con año	-miempresa.gob.sv -www.mtps.gob.sv
<b>ALCALDIA</b>	Levantamiento de información	Estandarizar procesos	Guía de requisitos	Educar al contribuyente	Actualizan la información	miempresa.gob.sv
<b>AFP CRECER</b>	Mejorando procesos	Simplificando la información	Formularios estandarizados	N/R	Formularios estandarizados	Trámites presenciales
<b>CNR</b>	Reforma de Ley	N/R	N/R	Reporte de estadísticas	N/R	-miempresa.gob.sv -Firma electrónica
<b>MINEC</b>	Ley de zona franca	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
<b>DIGESTYC</b>	Disminución de formularios llamados "sábanas"	Formulario único	Comparación de información con otras instituciones	Sitio web: <a href="http://els.registration.org">els.registration.org</a>	Se trabaja con las mujeres emprendedoras	miempresa.gob.sv

## 6. ¿Cuál es la importancia de la simplificación de procedimientos en trámite para las personas empresarias propietarias de la MYPE?

**Objetivo:** Conocer cuál es la importancia que tiene la simplificación de procedimientos en trámite para los propietarios de las MYPE.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Minimizar los requisitos	1	11%
Reducir el tiempo de espera	2	22%
Reducir los costos	3	34%
Facilidad de inscripción	2	22%
Realizar consultas mediante herramientas tecnológicas	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

### ¿Cuál es la importancia de la simplificación de procedimientos en trámites para los empresarios?



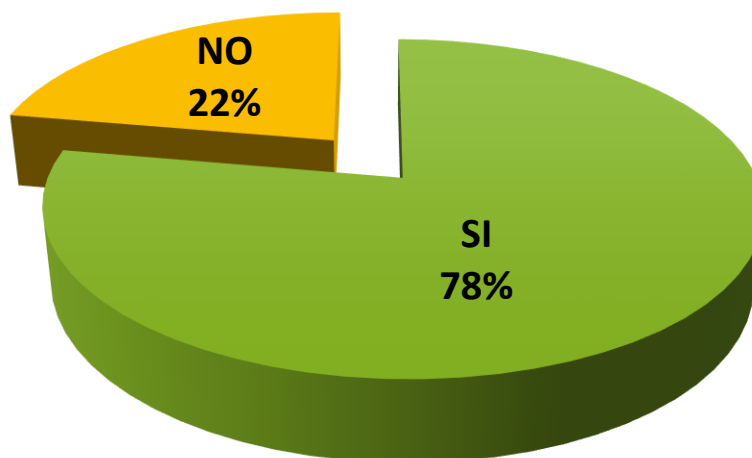
**Análisis e interpretación:** La importancia más relevante para los entrevistados es reducir los costos en los trámites que se realizan en cada institución el 34%, seguido de la facilidad de inscripción y reducción del tiempo de espera el 22%, por último se encuentran minimizar los requisitos y la realización de consultas mediante herramientas tecnológicas el 11%, por lo que se deduce que al aplicar la simplificación de procedimientos en trámites sería de mucha importancia para la población MYPE.

**7. ¿Considera que, simplificando los trámites en los procedimientos administrativos de creación, transformación, cierre y liquidación aumentaría el número de MYPE formalizadas?**

**Objetivo:** Determinar si la simplificación de los procedimientos administrativos aumentaría el número de MYPE formalizadas

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	7	78%
NO	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**¿Considera que simplificando los procedimientos administrativos aumentaría el número de MYPE formalizadas ?**



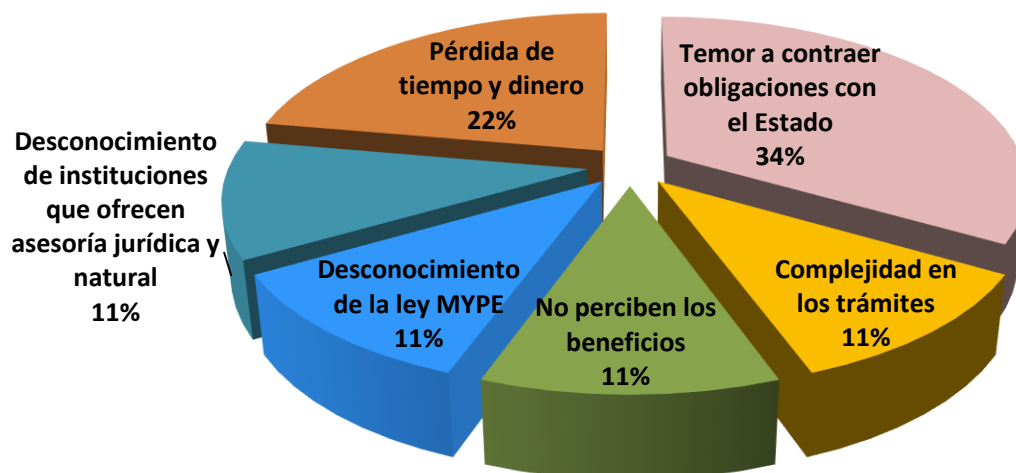
**Análisis e interpretación:** El 78% considera que, si se aplicará la simplificación de los trámites en los procedimientos administrativos, habría un aumento de MYPE formalizadas ya que les facilitarían en muchas formas los procedimientos a realizar, el restante 23% considera que, a pesar de las simplificaciones, éstas no aumentarían.

**8. ¿Qué aspectos considera que influyen en los empresarios y las empresarias para no formalizarse? Y ¿Cómo puede la institución colaborar para mejorar esta situación?**

**Objetivo:** Identificar qué aspecto consideran los entrevistados para que los empresarios no quieran formalizarse

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Temor a contraer obligaciones con el Estado	3	34%
Complejidad en los trámites	1	11%
No perciben los beneficios	1	11%
Desconocimiento de la ley MYPE	1	11%
Desconocimiento de instituciones que ofrecen asesoría jurídica y natural	1	11%
Pérdida de tiempo y dinero	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**¿Qué aspectos considera que influyen los empresarios para no formalizarse?**



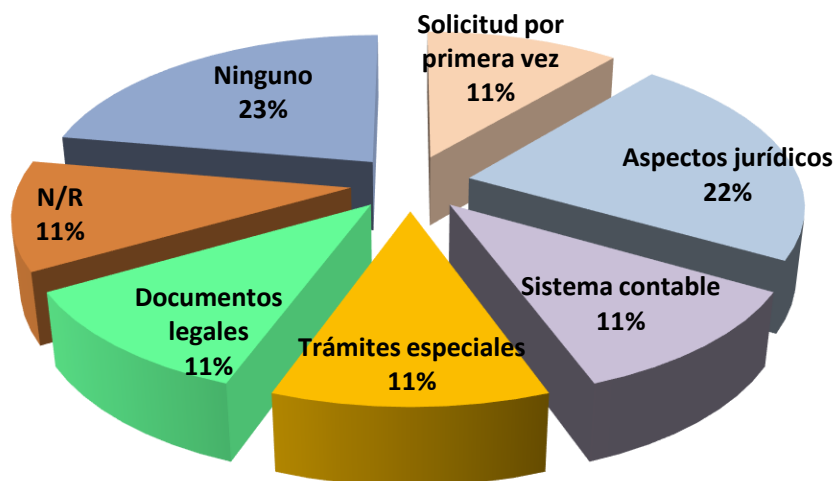
**Análisis e interpretación:** El temor a contraer obligaciones con el Estado es el aspecto que más influye para no formalizarse el 34%, seguido de la pérdida de tiempo y dinero el 22% y el resto considera otros aspectos (complejidad en los trámites, no perciben beneficios, desconocimiento de la ley MYPE y de instituciones que ofrecen asesoría jurídica y natural) el 11%. Por lo que se puede decir que existe una falta de información y asesoría adecuada al empresario.

## 9. ¿Cuál de los trámites que realizan las MYPE dentro de la institución son más complejos?

**Objetivo:** Identificar cuál de los trámites es el que genera complejidades en las instituciones públicas y privadas

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Solicitud por primera vez	1	11%
Aspectos jurídicos	2	22%
Sistema contable	1	11%
Trámites especiales	1	11%
Documentos legales	1	11%
N/R	1	11%
Ninguno	2	23%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

## ¿Cuál de los trámites que realizan las MYPE dentro de la institución son más complejos?



**Análisis e interpretación:** Según los datos presentados el 23% concuerdan que no existe ningún trámite complejo en la institución donde se labora, pero el 22% son los aspectos jurídicos, los que opinan que dificultan más la tramitación lo que indica que son pocas las instituciones donde se presenta el caso.

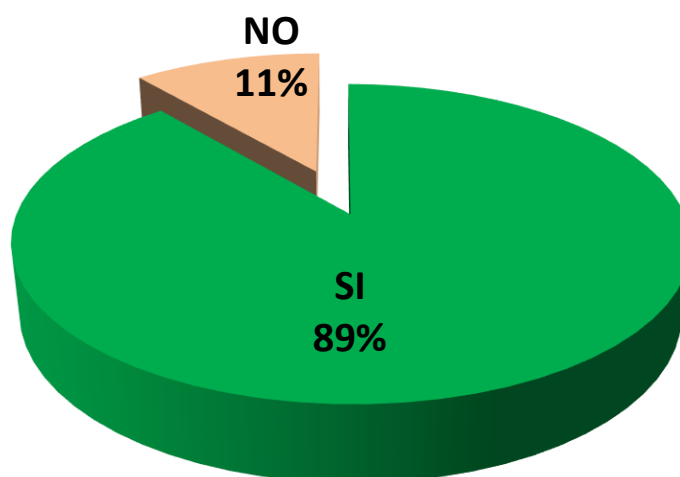


**10. ¿Considera que existe suficiente personal para atender las consultas que realizan las personas empresarias sobre los diferentes trámites que la institución desarrolla?**

**Objetivo:** Conocer si existe suficiente personal capacitado para atender las consultas de los empresarios sobre los diferentes trámites que la institución desarrolla.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	8	89%
NO	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**¿Considera que existe suficiente personal para atender las consultas que realizan las personas empresarias sobre los diferentes trámites que la institución desarrolla?**



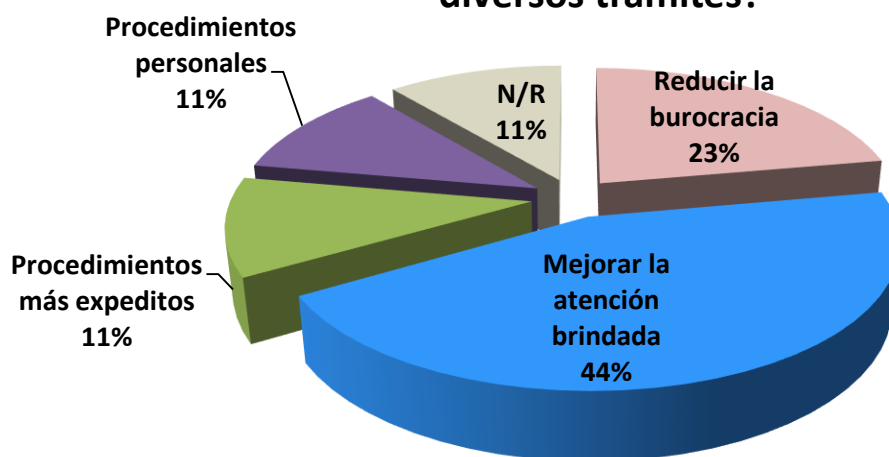
**Análisis e interpretación:** El 89% de las personas encuestadas considera que existe suficiente personal atendiendo las consultas que realizan los empresarios mientras que el 11% manifiesta lo contrario. Por lo que se puede afirmar que las instituciones cuentan con el personal adecuado para poder atender las consultas.

### 11. ¿Qué aspectos consideran son las expectativas de empresarios y empresarias de las instituciones donde realizan los diversos trámites?

**Objetivos:** Conocer cuáles son las expectativas que tienen los empresarios de las instituciones donde realizan los trámites.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Reducir la burocracia	2	23%
Mejorar la atención brindada	4	44%
Procedimientos más expeditos	1	11%
Procedimientos personales	1	11%
N/R	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

### ¿Qué aspectos consideran son las expectativas de empresarios de las instituciones donde realizan diversos trámites?



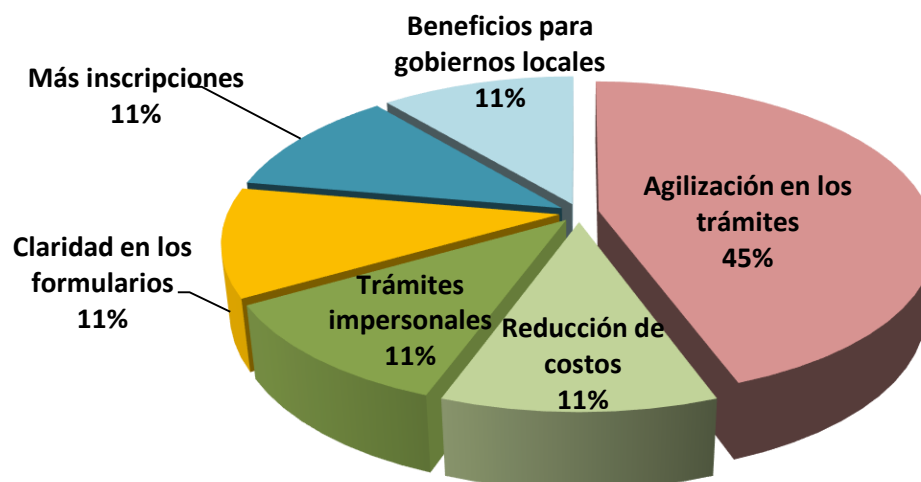
**Análisis e interpretación:** El 44% considera que se debe mejorar la atención brindada a las MYPE, el 23% opina que se debe reducir la burocracia que existe en las instituciones. Lo que demuestra que los empresarios esperarían ser mejor atendidos al momento de realizar cualquier trámite con el fin de generar confianza entre la institución y el usuario.

## 12. ¿Cuáles serían las ventajas para la institución realizar la simplificación de los procedimientos administrativos en trámites empresariales?

**Objetivo:** Identificar cuáles son las ventajas para realizar la simplificación de los procedimientos administrativos en trámites.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Agilización en los trámites	4	45%
Reducción de costos	1	11%
Trámites impersonales	1	11%
Claridad en los formularios	1	11%
Más inscripciones	1	11%
Beneficios para gobiernos locales	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

### ¿Cuáles serían las ventajas para la institución realizar la simplificación de procedimientos administrativos en trámites



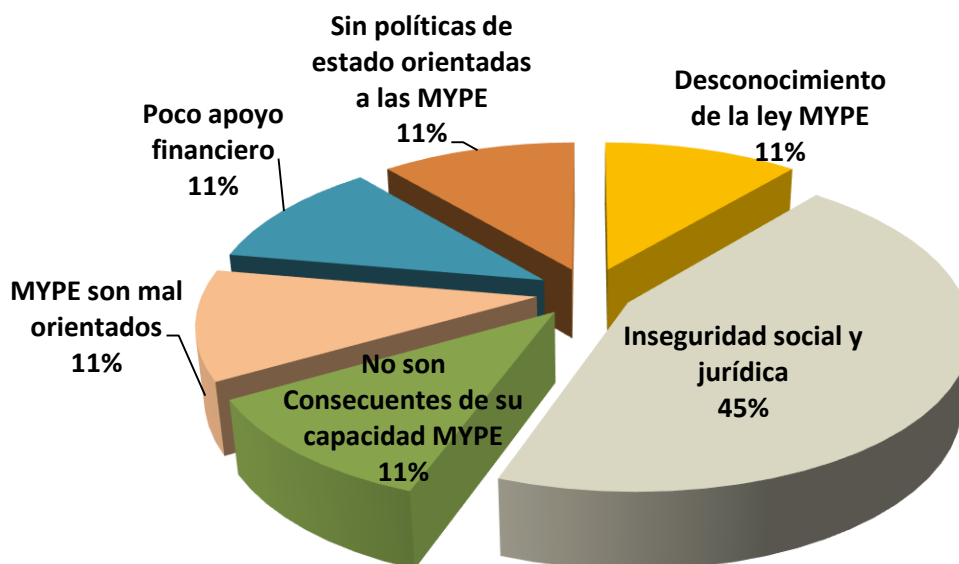
**Análisis e interpretación:** De la población entrevistada el 45% considera que una de las mayores ventajas que se obtendría al aplicar la simplificación de los procedimientos administrativos sería la agilización en los trámites, mientras que existen otras ventajas (reducir los costos, trámites impersonales, claridad en los formularios, más inscripciones y beneficios para gobiernos locales) el 11%. Lo que indica que al aplicar la simplificación mejoraría en eficiencia y eficacia hacia los usuarios.

### 13. ¿Cuál es la principal desventaja del entorno de las MYPE en la actualidad? ¿Qué propuesta ofrecería para poder solucionarlo?

**Objetivo:** Identificar cuáles son las desventajas que existen en el entorno de las MYPE en la actualidad.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Desconocimiento de la ley MYPE	1	11%
Inseguridad social y jurídica	4	45%
No son consecuentes de su capacidad MYPE	1	11%
MYPE son mal orientados	1	11%
Poco apoyo financiero	1	11%
Sin políticas de estado orientadas a las MYPE	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

### ¿Cuál es la principal desventaja del entorno de las MYPE en la actualidad?



**Análisis e interpretación:** La principal desventaja para las MYPE es la inseguridad social y jurídica el 45%, no obstante, existen otras con menor importancia (desconocimiento de la ley MYPE, sin políticas de Estado orientadas a las MYPE, poco apoyo financiero, las MYPE son mal orientados y no son consecuentes de su capacidad) el 11%. Lo que se deduce que las MYPE se ven afectadas y optan por cerrar sus negocios o cambiar de locación con el propósito de no correr riesgos los dueños ni empleados de las MYPE.

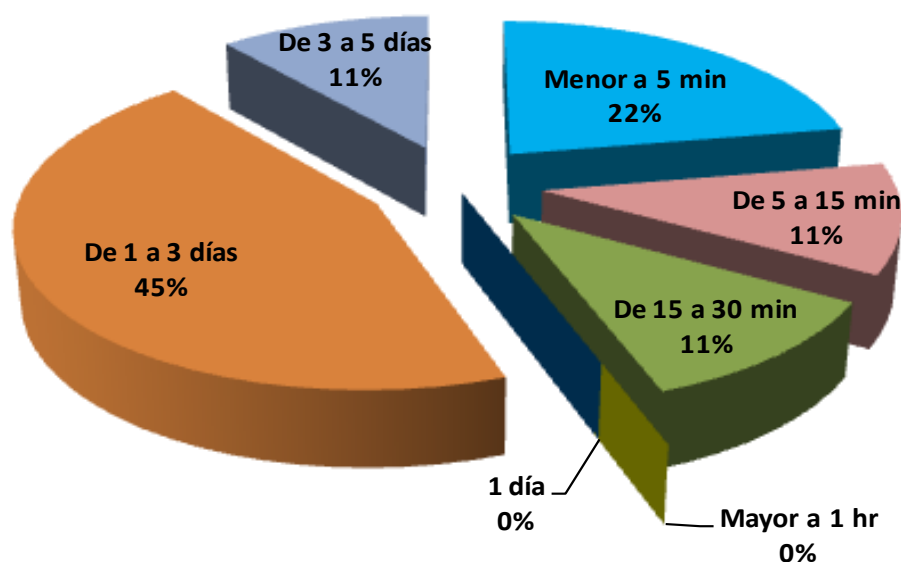
**14. Enlistar los diferentes pasos que deben de seguir los empresarios que realizan los trámites en la institución:**

**Objetivo:** Que los empleados públicos enlisten la totalidad de pasos, tiempos estimados y costo de cada trámite que los empresarios debe seguir para finalizar un trámite en la institución pública donde estos laboran.

**\*Para el caso especial de esta gráfica, se hicieron rangos de tiempos, de tal forma que se pueda agrupar las instituciones por dichos rangos.**

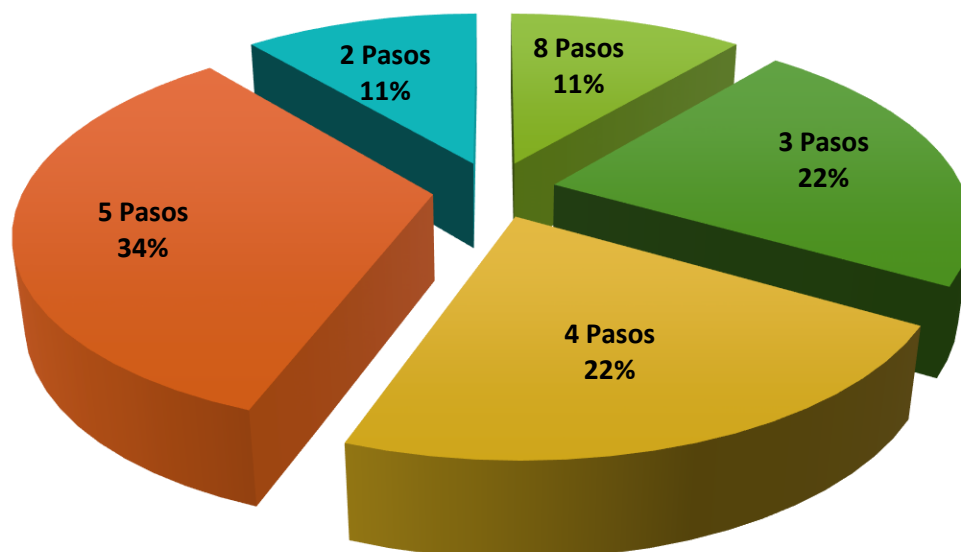
TIEMPO	FRECUENCIA	INSTITUCIÓN
Menor a 5 min	2	ISSS/DIGESTYC
De 5 a 15 min	1	MTPS
De 15 a 30 min	1	MH
Mayor a 1 hr	0	
1 día	0	
De 1 a 3 días	4	Alcaldía/AFP Crecer/AFP Confía/CONAMYPE
De 3 a 5 días	1	CNR
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	

### TIEMPO FRECUENCIA

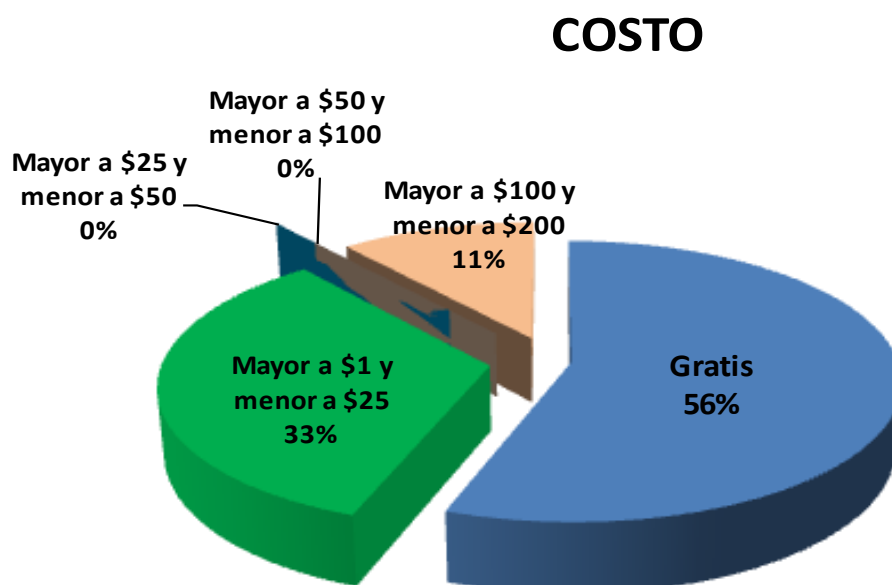


PASOS	FRECUENCIA	INSTITUCIÓN
2 Pasos	1	Alcaldía
3 Pasos	2	MTPS/ CONAMYPE
4 Pasos	2	DIGESTYC/ MH
5 Pasos	3	ISSS/ AFP Confía/ AFP Crecer
8 Pasos	1	CNR
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	

### PASOS



COSTO	FRECUENCIA	INSTITUCIÓN
Gratis	5	ISSS/ MTPS/ AFP Crecer/ AFP Confia/ CONAMYPE
Mayor a \$1 y menor a \$25	3	DIGESTYC/ Alcaldía/ MH
Mayor a \$25 y menor a \$50	0	
Mayor a \$50 y menor a \$100	0	
Mayor a \$100 y menor a \$200	1	CNR
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	



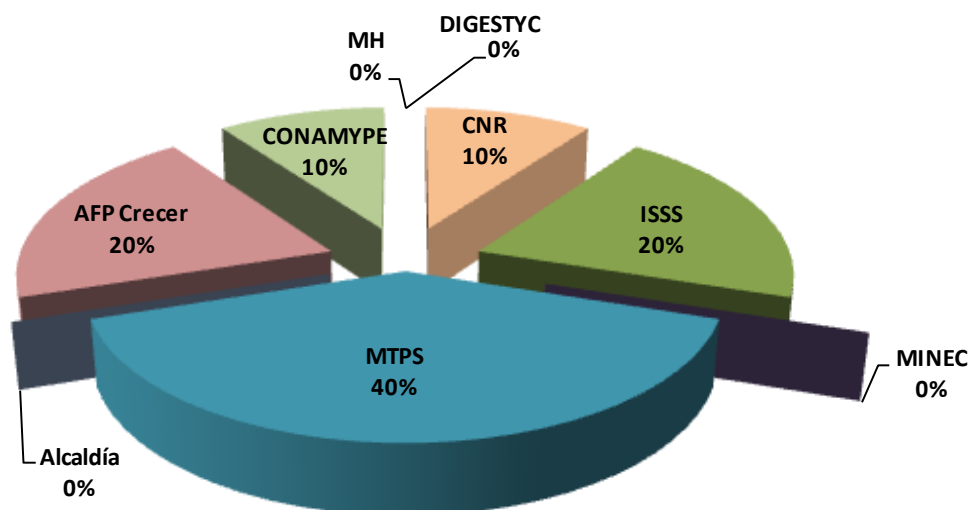
**Análisis e interpretación:** como se puede apreciar en cada uno de los diferentes gráficos, cada institución realiza sus procedimientos de acuerdo a cada trámite que se realiza, dependiendo del tiempo, los pasos y el costo que esto implique formalizar una MYPE.

### 15. ¿Cuántos empresarios llegan al mes y cuántos formularios se deben de llenar y el costo que tiene?

**Objetivo:** Conocer la cantidad de empresarios por mes que llegan a cada institución pública, cuántos formularios deben de llenar y el costo de éstos.

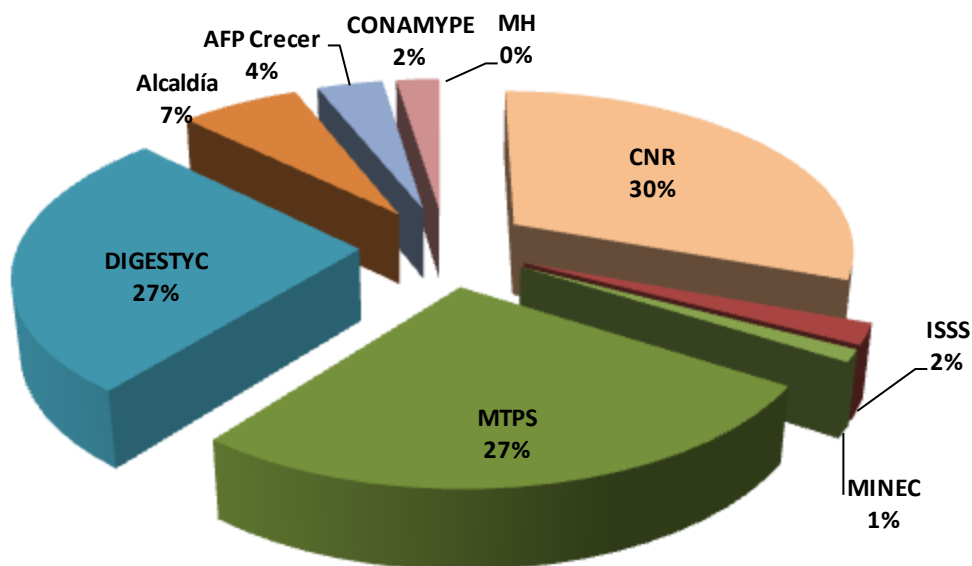
ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO		PORCENTAJE	
	Formularios	Empresarios	Formularios	Empresarios
CNR	1	2300	10%	30%
ISSS	2	156	20%	2%
MINEC	0	90	0%	1%
MTPS	4	2000	40%	27%
DIGESTYC	0	2000	0%	27%
Alcaldía	0	500	0%	7%
AFP Crecer	2	275	20%	4%
CONAMYPE	1	180	10%	2%
MH	N/R	N/R	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>7501</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Cantidad de formularios que son necesarios por institución gubernamental





## Cantidad de empresarios que visitan instituciones gubernamentales por mes



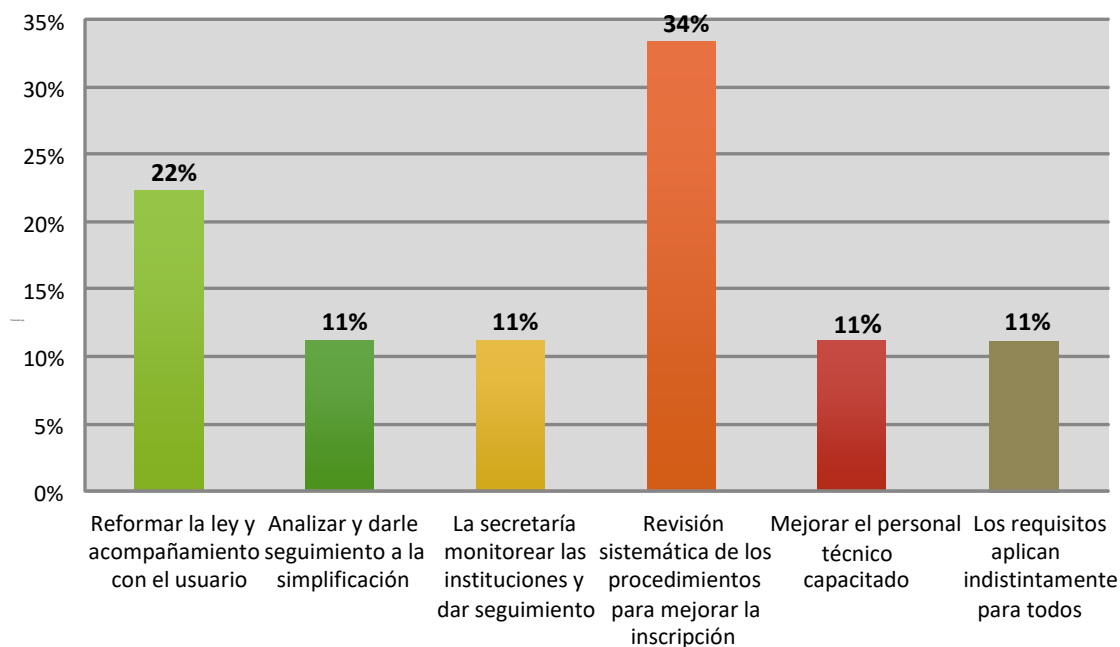
**Análisis e interpretación:** Las instituciones públicas que son más visitadas por los empresarios tenemos al CNR, DIGESTYC y el MTPS, aproximadamente de 2000 a 2300 visitas por mes, seguido de otras instituciones como son la Alcaldía Municipal de San Salvador, AFP Crecer, CONAMYPE, el ISSS y el Ministerio de Economía aproximadamente de 90 a 500 visitas. En el apartado de formularios requeridos por institución en el MTPS se requiere llenar 4 formularios, mientras que en el ISSS y AFP son necesarios 2 formularios, CONAMYPE y CNR con 1 formulario cada uno.

**16. ¿Qué recomendaciones daría para que su institución elabore la simplificación de procedimientos en trámites para las MYPE?**

**Objetivo:** Conocer cuáles son las recomendaciones para elaborar la simplificación de procedimientos en los trámites en la institución donde labora.

RECOMENDACIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
Reformar la ley y acompañamiento con el usuario	2	22%
Analizar y darle seguimiento a la simplificación	1	11%
La secretaría monitorear las instituciones y dar seguimiento	1	11%
Revisión sistemática de los procedimientos para mejorar la inscripción	3	34%
Mejorar el personal técnico capacitado	1	11%
Los requisitos aplican indistintamente para todos	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**¿Recomendaciones para que su institución elabore la simplificación en procedimientos en trámites para las MYPE?**



**Análisis e interpretación:** Según datos presentados el 34% de los empleados públicos y privados recomiendan una revisión sistemática de los procedimientos para mejorar la inscripción, así mismo el reformar la ley, tener un acompañamiento directo con el empresario y mejorar el personal técnico capacitado a fin de mantener un nivel de aceptación de los empresarios y personal de la institución.

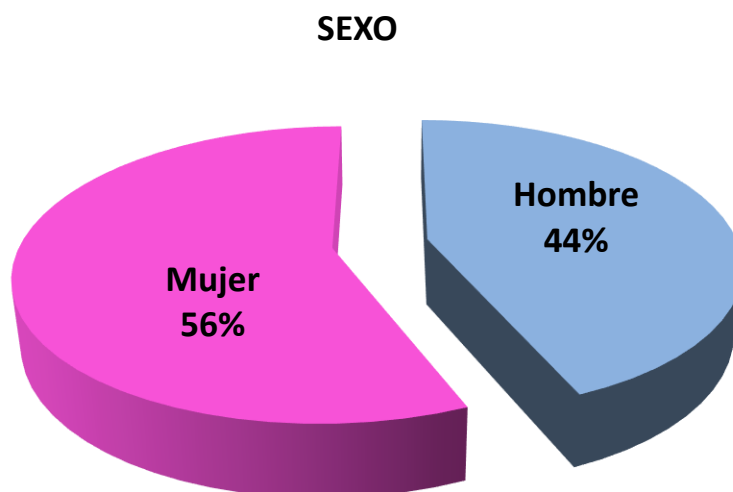
## ANEXO 14: TABULACION Y REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS DATOS OBTENIDOS EN EL CUESTIONARIO.

### I. DATOS GENERALES DE LA PERSONA PROPIETARIA DE LA MYPE.

#### 1. Sexo.

**Objetivo:** Conocer el género que predomina en la población encuestada propietarias de las MYPE.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Hombre	65	44%
Mujer	84	56%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>



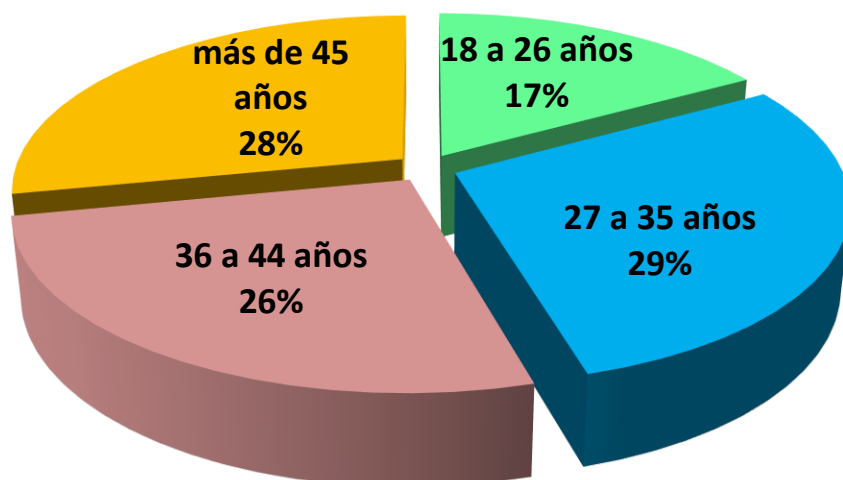
**Análisis e interpretación:** Al encuestar a los empresarios se constató que del total de la población encuestada el 56%, son mujeres propietarias de una MYPE, posiblemente debido a que las mujeres buscan maneras de cómo llevar el sustento a sus familias, no dejando atrás a los hombres con el 44% de participación en este sector.

## 2. Edad.

**Objetivo:** Conocer las edades en que se encuentran los propietarios de las MYPE.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
18 a 26 años	25	17%
27 a 35 años	43	29%
36 a 44 años	39	26%
más de 45 años	42	28%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

**EDAD**

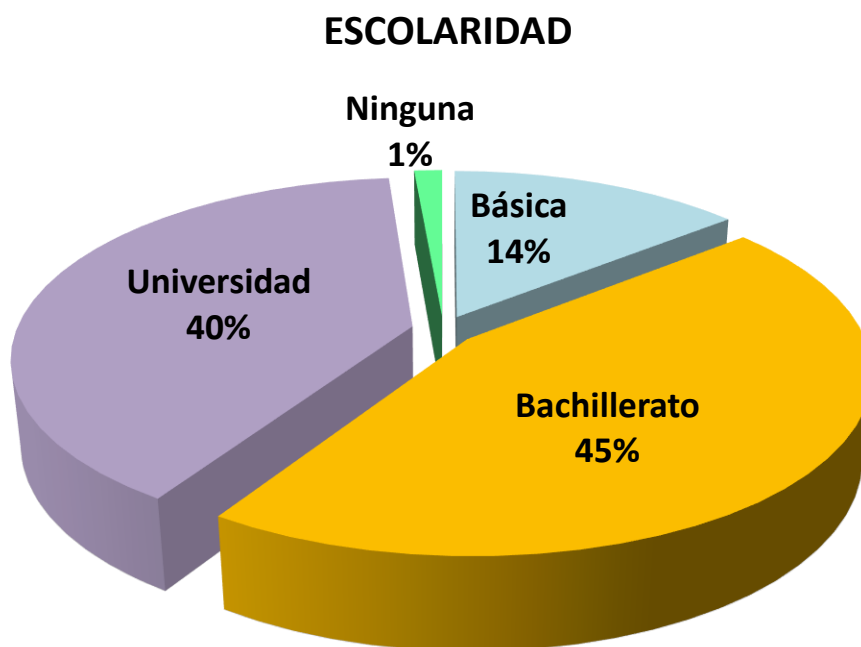


**Análisis e interpretación:** Al preguntarles a los empresarios la edad, el 29% representa a los propietarios de MYPE entre los 27 a 35 años, esto probablemente a que a esta edad las personas asumen mayores responsabilidades con su familia, seguido de las personas mayores de 45 años con el 28%.

### 3. Escolaridad.

**Objetivo:** Conocer la escolaridad que tiene la población encuestada de las MYPE

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Básica	21	14%
Bachillerato	67	45%
Universidad	59	40%
Ninguna	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>



**Análisis e interpretación:** Como se puede observar la mayor parte de la población encuestada ha cursado bachillerato 45% por lo que se puede considerar como personas preparadas para un mejor manejo y distribución de sus negocios, seguido de los que tienen un grado superior universitario el 40%.

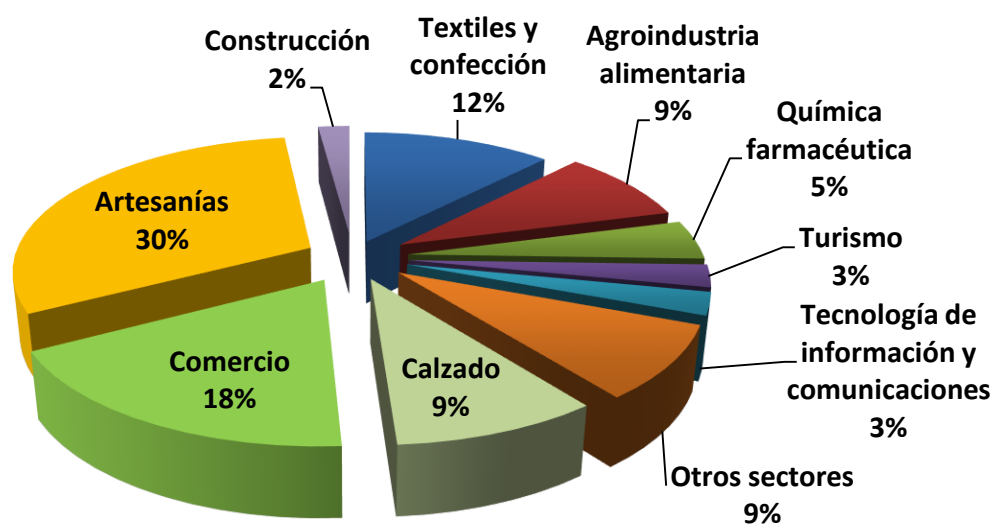
## II DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

### 1. Tipo de negocio.

**Objetivo:** Identificar cuál es la actividad económica que se dedican los empresarios de las MYPE del municipio de San Salvador.

ALTERNATIVA /OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Textiles y confección	18	12%
Agroindustria alimentaria	13	9%
Química farmacéutica	7	5%
Turismo	4	3%
Tecnología de información y comunicaciones	4	3%
Otros sectores	13	9%
Calzado	14	9%
Comercio	27	18%
Artesanías	46	30%
Construcción	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### TIPO DE NEGOCIO



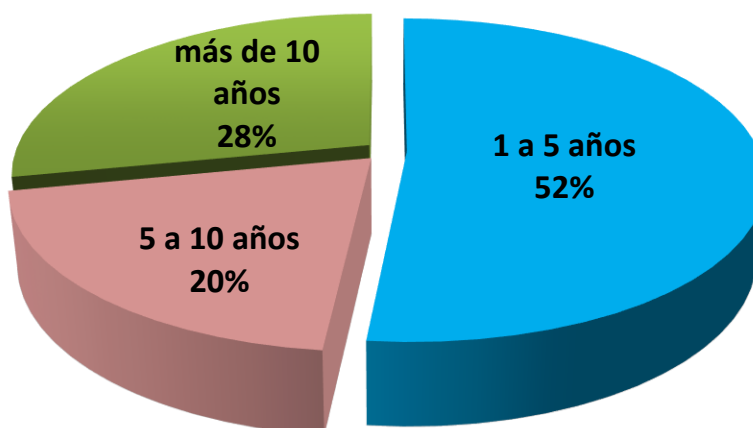
**Análisis e interpretación:** Según los datos que se presentan, la actividad económica que sobresale frente a las demás son las artesanías el 30%, seguida del comercio el 18%, lo que indica que son actividades que cubren las necesidades inmediatas de las personas.

## 2. Tiempo de funcionamiento de su empresa.

**Objetivo:** Conocer el tiempo de funcionamiento de las MYPE.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
1 a 5 años	77	52%
5 a 10 años	30	20%
más de 10 años	42	28%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO DE SU EMPRESA



**Análisis e interpretación:** Como se observa en el gráfico, la mayoría de las MYPE tienen un tiempo promedio de 1 a 5 años, lo que representa el 52%, e indica que algunas de estas MYPE están iniciando operaciones o se mantienen funcionando, el 28% refleja los empresarios que llevan más de 10 años en el sector MYPE.

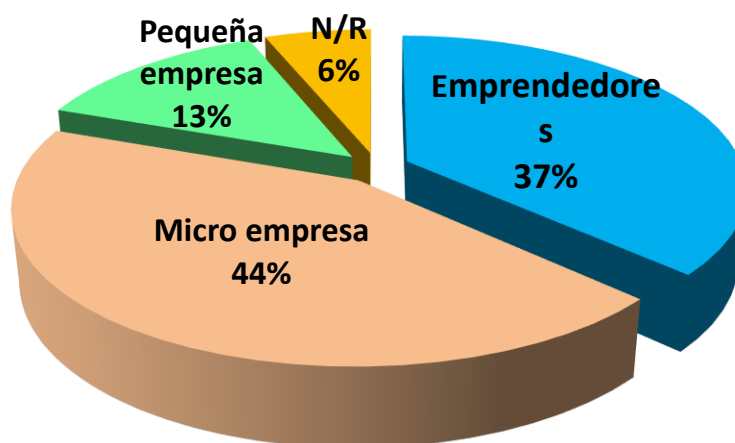


### 3. Calificación de la empresa otorgada por CONAMYPE.

**Objetivo:** Identificar la calificación que CONAMYPE ha otorgado a los empresarios.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Emprendedores	55	37%
Micro empresa	65	44%
Pequeña empresa	20	13%
N/R	9	6%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

#### Calificación de la empresa otorgada por CONAMYPE.



**Análisis e interpretación:** Según los datos que se muestran, CONAMYPE otorga una calificación dependiendo del tamaño de la empresa, el 44 % refleja a las microempresas que han sido asesoradas por la institución, seguido de 37% a la categoría de emprendedores y el 13% los que conforman la pequeña empresa lo que comprende una mayor estabilidad de posicionamiento frente al mercado.

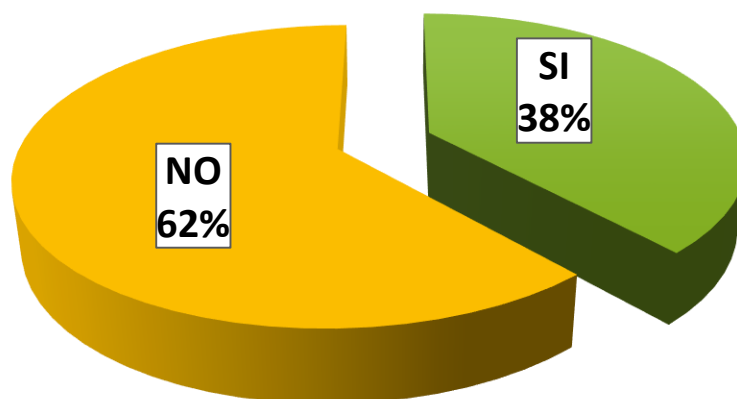
### III SECCIÓN DE PREGUNTAS.

#### 1 ¿Está su empresa formalizada legalmente?

**Objetivo:** Identificar cuantas MYPE se encuentran formalizadas legalmente

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	57	38%
NO	92	62%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

#### ¿Esta su empresa formalizada legalmente?



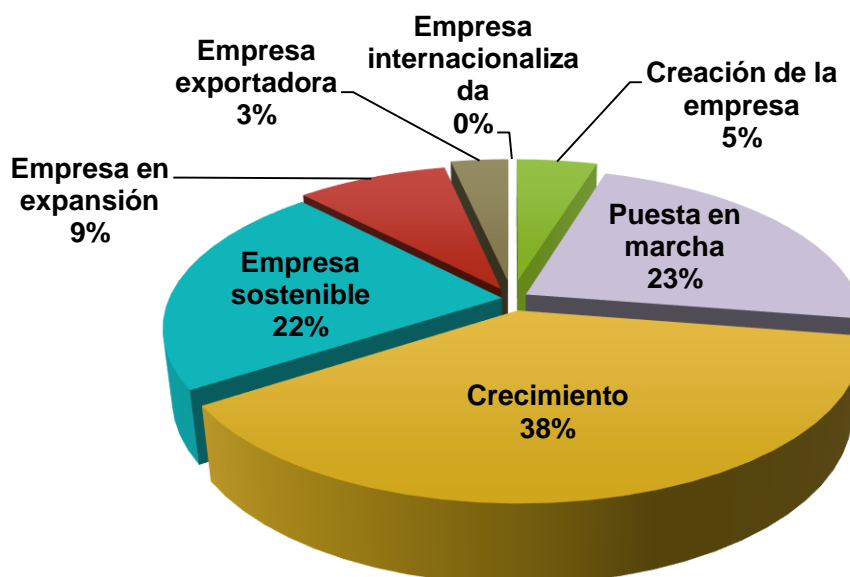
**Análisis e interpretación:** Como se muestra en el gráfico, el 38% se encuentran formalizadas a comparación del 62% que no están legalizadas, lo que indica que se necesita hacer mayor promoción de la importancia de la formalidad de los negocios ya que muestran temor de asumir responsabilidades con el Estado.

## 2. ¿En qué etapa del ciclo de desarrollo empresarial se encuentra su empresa?

**Objetivo:** Conocer la etapa del ciclo de desarrollo empresarial donde se encuentran las MYPE.

CICLO DESARROLLO EMPRESARIAL	RESULTADO	PORCENTAJE
Creación de la empresa	7	5%
Puesta en marcha	34	23%
Crecimiento	57	38%
Empresa sostenible	33	22%
Empresa en expansión	13	9%
Empresa exportadora	5	3%
Empresa internacionalizada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### ¿En qué etapa del ciclo de desarrollo empresarial se encuentra su empresa?



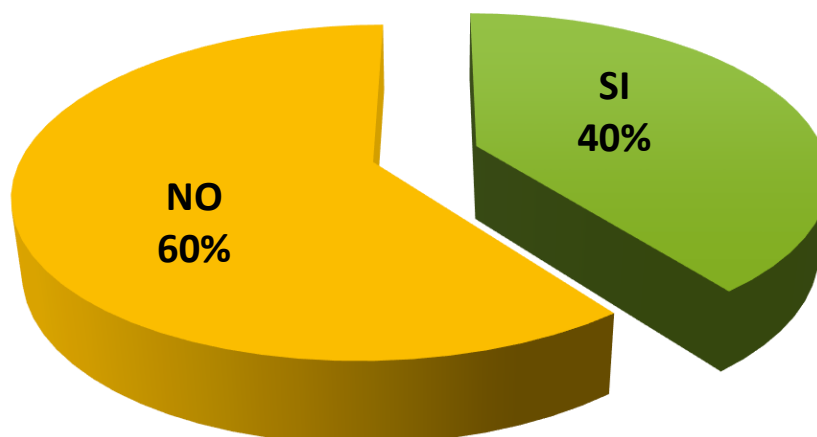
**Análisis e interpretación:** Como se observa en el gráfico las MYPE se encuentran en la etapa de crecimiento el 38% indicando que se encuentran equilibrado los márgenes de ganancia del negocio, siguiendo el 22% que es la etapa puesta en marcha, en la que ya se tiene los recursos y materiales para poder empezar a comercializar.

### 3. ¿Conoce cuáles son los trámites para formalizar la MYPE?

**Objetivo:** Conocer si los empresarios saben que trámites debe realizar para formalizarse.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	59	40%
NO	90	60%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

#### ¿Conoce cuáles son los trámites para formalizar la MYPE?



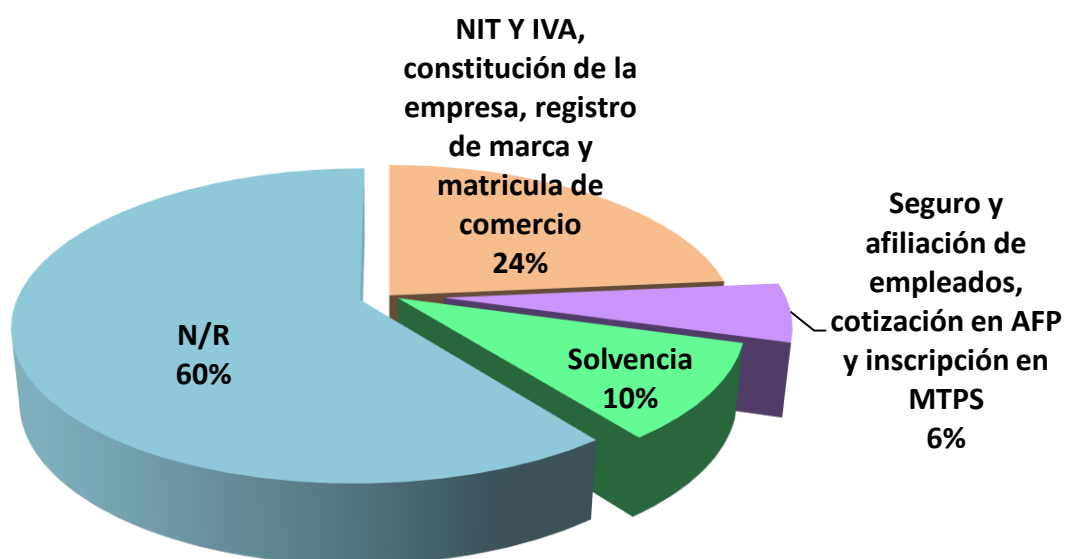
**Análisis e interpretación:** El 40% de los empresarios lo que representa la minoría, tienen el conocimiento de los trámites que incluye la formalización y legalización de la MYPE, sin embargo, existe el 60% que debido a la poca información de las instituciones y sus servicios donde ofrecen asesoría gratis desconocen en su totalidad los pasos a seguir para legalizar el negocio.

**3.1 Si su respuesta es sí, mencione ¿cuáles trámites conoce? sino pase a la siguiente pregunta.**

**Objetivo:** Identificar cuáles son los trámites que los empresarios conocen para realizar la formalización de las MYPE.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
NIT Y IVA, constitución de la empresa, registro de marca y matricula de comercio	35	24%
Seguro y afiliación de empleados, cotización en AFP e inscripción en MTPS	9	6%
Solvencia	15	10%
N/R	90	60%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### ¿Mencionar cuales trámites conoce?

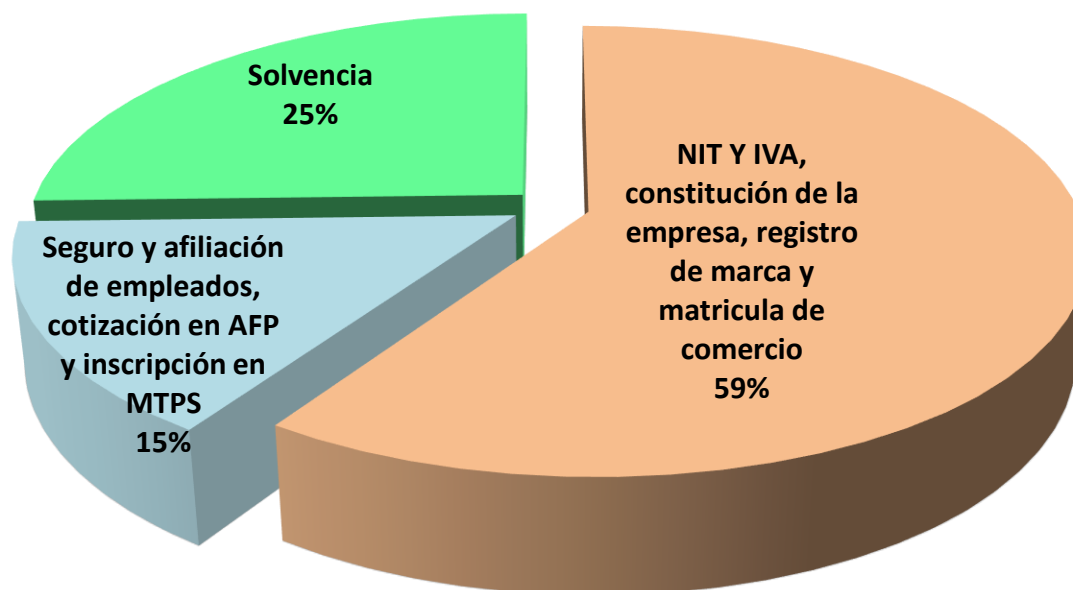


**Análisis e interpretación:** Del total de encuestados, solo el 24% conoce los trámites que se realizan como NIT, IVA, constitución de la empresa, matrícula de comercio, como los principales trámites que se debe realizar, la mayor parte de los empresarios desconocen en su totalidad los trámites que se deben presentar ante las instituciones correspondientes reflejando el 60%.

Este gráfico está basado en las personas que respondieron **SI** a esta pregunta 3.1

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
NIT Y IVA, constitución de la empresa, registro de marca y matricula de comercio	35	59%
Seguro y afiliación de empleados, cotización en AFP e inscripción en MTPS	9	15%
Solvencia	15	25%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

### ¿Mencionar cuales trámites conoce?



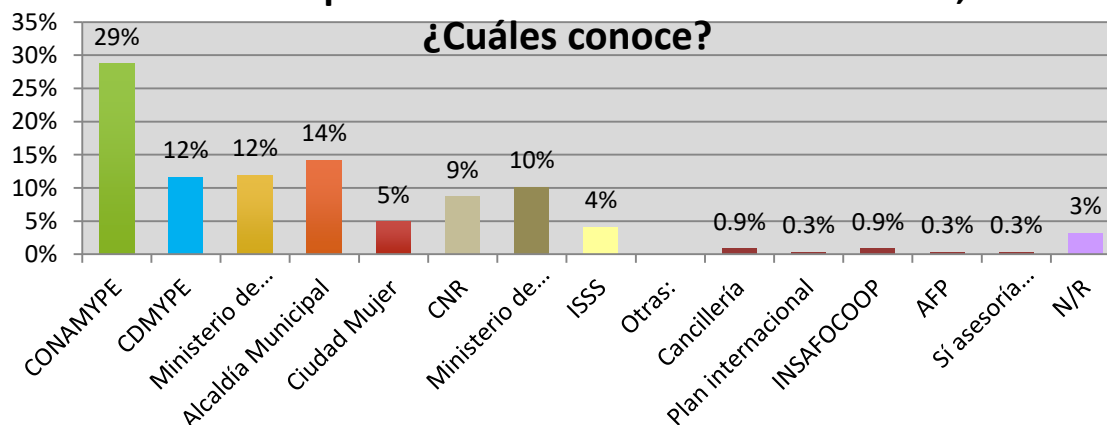
**Análisis e interpretación:** La mayoría de los encuestados 59% reconocen la tramitación del NIT e IVA, matrícula de empresa y registro de marca como los principales trámites que tienen conocimiento de su función, seguido del 15% que comprende los trámites del seguro social, afiliación de empleados, cotización en AFP e inscripción en MTPS.

#### 4. De las siguientes instituciones que proporcionan asesoría para la realización de estos trámites ¿Cuáles conoce?

**Objetivo:** Identificar cuáles son las instituciones que conocen los empresarios que proporcionan asesorías para realizar los trámites para una MYPE.

INSTITUCIONES ASESORAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONAMYPE	99	29%
CDMYPE	40	12%
Ministerio de Economía	41	12%
Alcaldía Municipal	49	14%
Ciudad Mujer	17	5%
CNR	30	9%
Ministerio de Hacienda	35	10%
ISSS	14	4%
Otras:		
Cancillería	3	0.7%
Plan internacional	1	0.2%
INSAFOCOOP	3	0.7%
AFP	1	0.2%
Sí asesoría demasiado tiempo	1	0.2%
N/R	11	3%
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>	<b>100%</b>

#### De las siguientes instituciones que proporcionan asesoría para la realización de estos trámites,



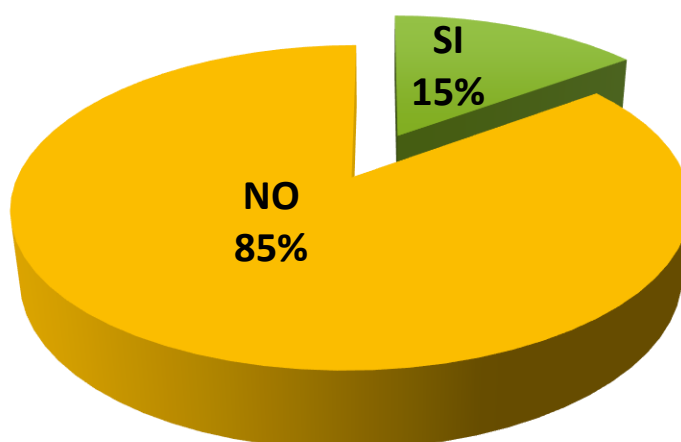
**Análisis e interpretación:** Según la opinión de los empresarios el 29% conoce que la institución que ofrece asesoría jurídica gratuita es CONAMYPE, seguido de la alcaldía de San Salvador 14%, ambas instituciones son de carácter públicas.

**5. ¿Conoce cuáles son los trámites que se deben seguir para la transformación de una micro y pequeña empresa?**

**Objetivo:** Conocer si los empresarios saben los trámites a seguir para transformar una micro y pequeña empresa.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	22	15%
NO	127	85%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

**¿Conoce cuáles son los trámites que se deben seguir para la transformación de una Micro o Pequeña Empresa?**



**Análisis e interpretación:** Según los datos que se muestran, del total de empresarios dueños de MYPE, solo el 15% tiene el conocimiento de los trámites que se debe seguir para transformar una empresa, sin embargo, la mayoría de la población encuestada 85% manifiesta desconocer de los tramites y de los pasos que involucra.

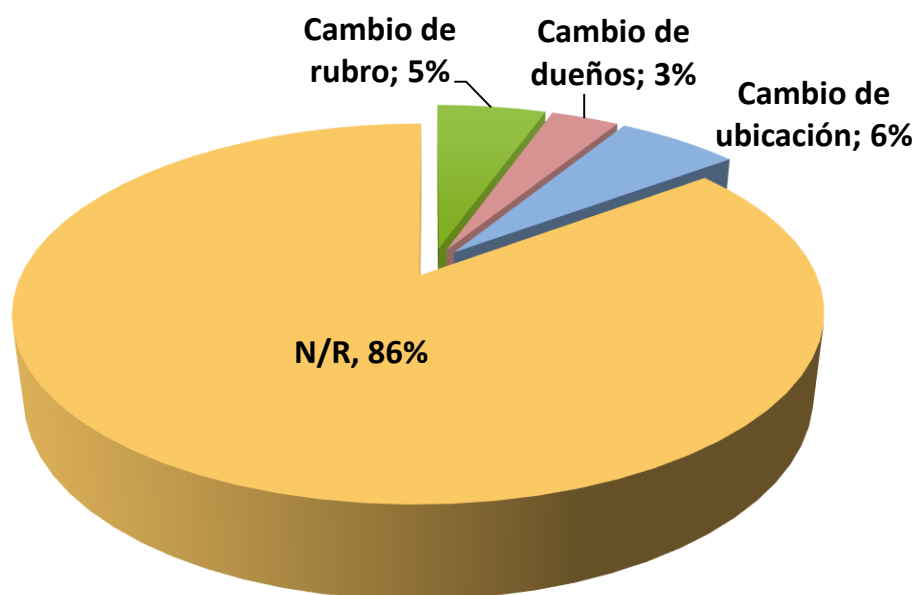


### 5.1 Detalle por favor ¿Qué tipo de transformación conoce?

**Objetivo:** Identificar el tipo de transformación de una empresa que conocen los empresarios.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Cambio de rubro	8	5%
Cambio de dueños	5	3%
Cambio de ubicación	9	6%
N/R	127	86%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### ¿Detalle que tipo de transformación conoce?

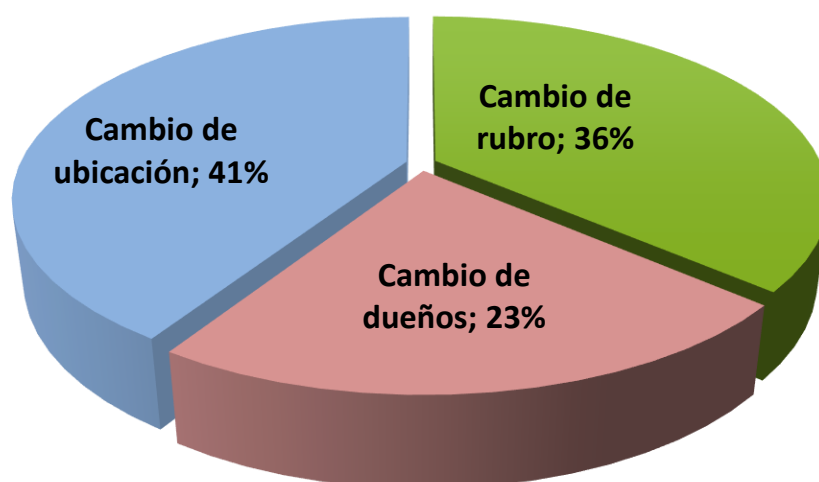


**Análisis e interpretación:** Los datos demuestran que el 6 % de la población conocen como tipos de transformación al cambio de localidad o de ubicación de las MYPE, seguido del 3% que es el traspaso de dueño a otro que conocen como transformación en la empresa.

Este gráfico está basado en las personas que respondieron que conocen cuáles son los trámites de transformación

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Cambio de rubro	8	36%
Cambio de dueños	5	23%
Cambio de ubicación	9	41%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

### ¿Detalle que tipo de transformación conoce?



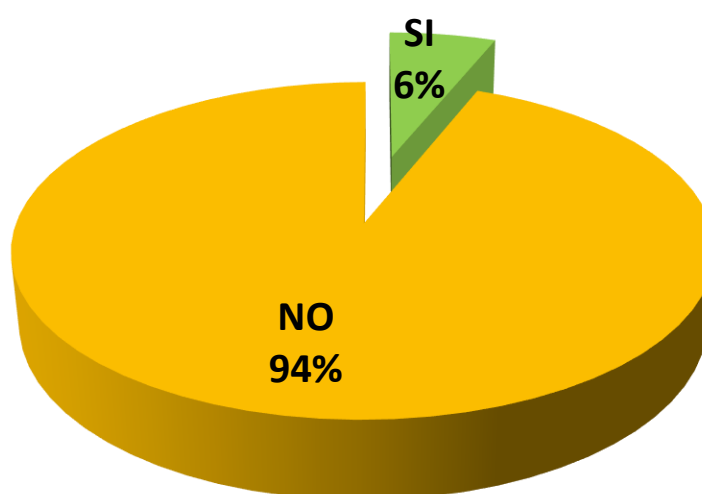
**Análisis e interpretación:** Los datos muestran que el cambio de ubicación 41% es el que conocen más los empresarios, seguido del cambio de rubro o giro comercial que es el 36%.

**6. ¿Ha realizado trámites para la transformación (Como, por ejemplo: ¿cambio de giro de la empresa, fusión, cambio de dueño, cambio de producto, etc.) de su empresa?**

**Objetivo:** Identificar qué empresarios han realizar trámites para transformar una empresa.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	9	6%
NO	140	94%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

**¿Ha realizado trámites para la transformación de su empresa?**



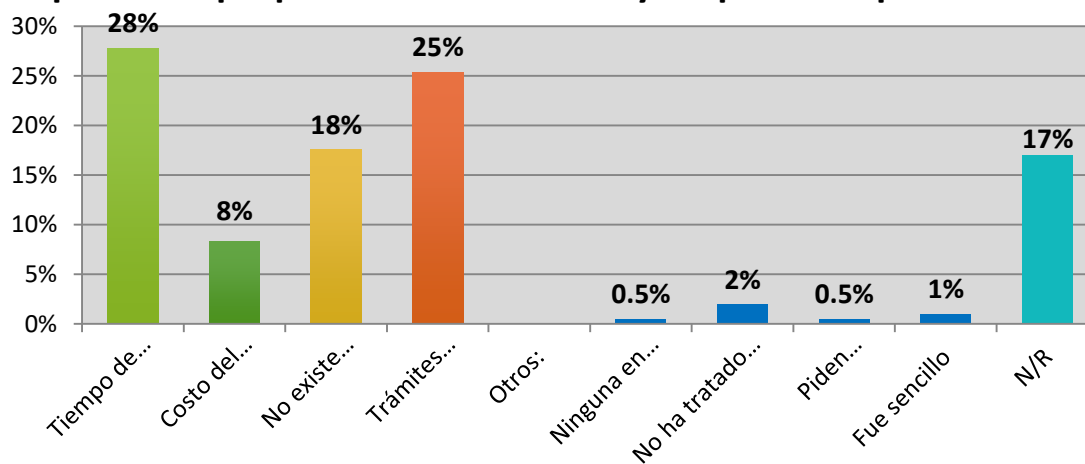
**Análisis e interpretación:** Los resultados muestran que, de 149 empresarios encuestados, solamente el 6% ha recurrido a realizar trámites de transformación de su empresa por haber tenido la necesidad de cambio de domicilio o traspaso de dueño, sin embargo, el 94% manifiesta no haber realizado ninguno de los tipos de transformación pero que si se presenta la misma necesidad lo tendrán que hacer.

## 7. ¿Qué dificultades se le presentaron al solicitar información sobre los trámites que realizan las personas propietarias de la Micro y Pequeña Empresa?

**Objetivo:** Identificar cuál es la principal dificultad que tuvieron los empresarios para solicitar información.

DIFICULTADES	RESULTADO	PORCENTAJE
Tiempo de espera de documentos	57	28%
Costo del trámite	17	8%
No existe claridad en la información	36	18%
Trámites engorrosos o complejos	52	25%
Otros:		
Ninguna en CONAMYPE	1	0.5%
No ha tratado de hacer trámites	4	2%
Piden demasiado para formalizarse	1	0.5%
Fue sencillo	2	1%
N/R	35	17%
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

### ¿Qué dificultades se le presentaron al solicitar información sobre los trámites que realizan las personas propietarias de la Micro y Pequeña Empresa?



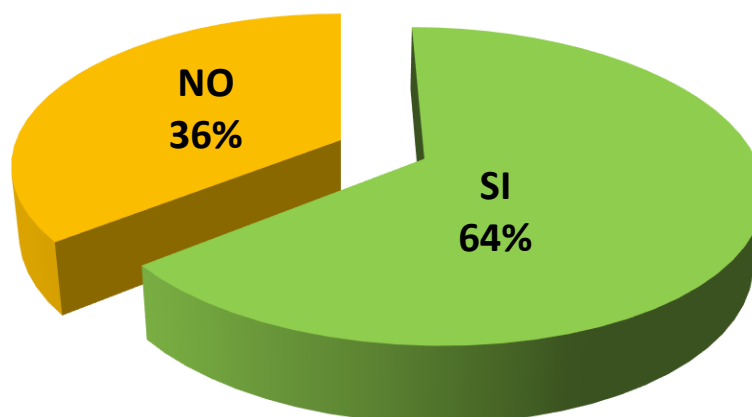
**Análisis e interpretación:** Según los datos que se presentan la principal dificultad de los empresarios al momento de solicitar información el 28%, es la espera de los trámites, ya que consideran que el tiempo y la coordinación están mal distribuidos por parte de las instituciones, y el 25% expresa que los trámites son engorrosos al realizarlos.

## 8. ¿Considera que los trámites son complejos de realizar?

**Objetivo:** Conocer si los empresarios consideran los trámites complejos de realizar

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	96	64%
NO	53	36%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### ¿Considera que los trámites son complejos de realizar?



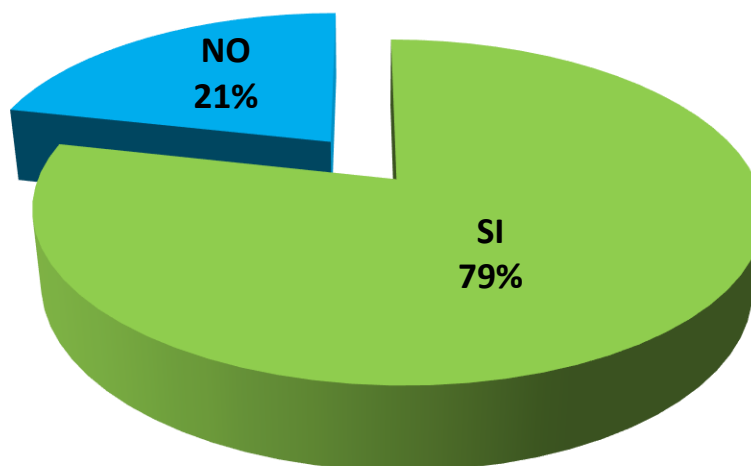
**Análisis e interpretación:** El 64% de los encuestados consideran que los trámites son complejos de realizar, debido a los requisitos que involucra el realizar cada uno de los trámites que se necesite para la formalización de la empresa, mientras que el 36% opina que cuando realizaron los pasos para la obtención del trámite no tuvieron dificultad de la normal

### 9. ¿Considera qué es importante simplificar los procedimientos de los trámites a las MYPE?

**Objetivo:** Conocer la importancia de poder simplificar los trámites.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	117	79%
NO	32	21%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### ¿Considera qué es importante simplificar los procedimiento de los trámites a las MYPE?



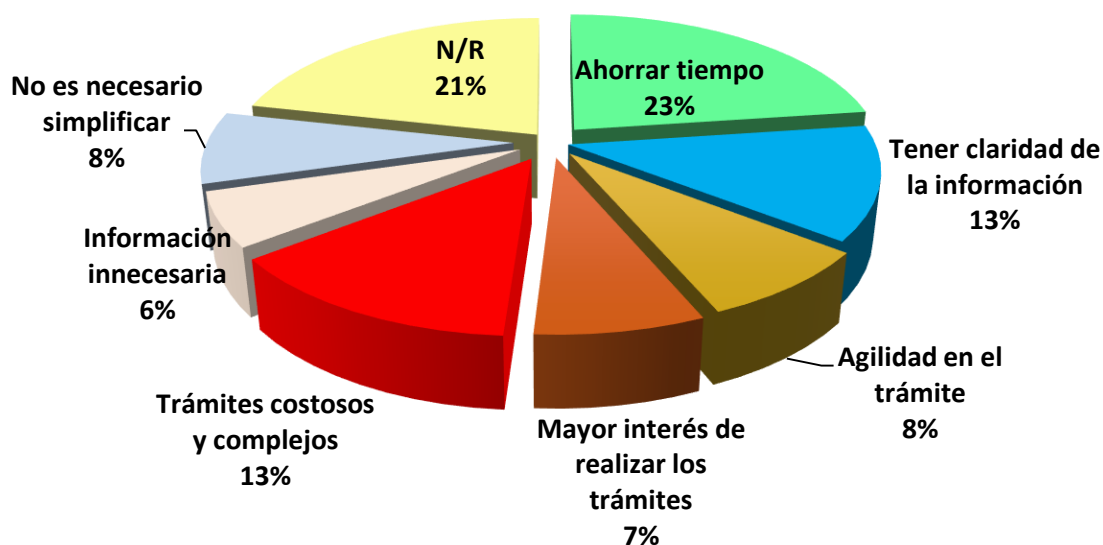
**Análisis e interpretación:** Como se observa en el gráfico el 79% de la población encuestada, considera que, si es importante simplificar los trámites, así como sus procedimientos ya que se obtendrían mejores resultados si se aplicará eficientemente en las instituciones y sus procesos y el 21% manifiesta que no es necesario simplificar los trámites porque no los considera complicados.

## 9.1 ¿Por qué considera que es importante simplificar los procedimientos de los trámites?

**Objetivo:** Identificar cuál es la ventaja que se obtendría al aplicar la simplificación de los procedimientos administrativos en los trámites de las MYPE.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Ahorrar tiempo	34	23%
Tener claridad de la información	19	13%
Agilidad en el trámite	12	8%
Mayor interés de realizar los trámites	11	7%
Trámites costosos y complejos	20	13%
Información innecesaria	9	6%
No es necesario simplificar	12	8%
N/R	32	21%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### ¿Porqué considera que es importante simplificar los procedimientos de los trámites?



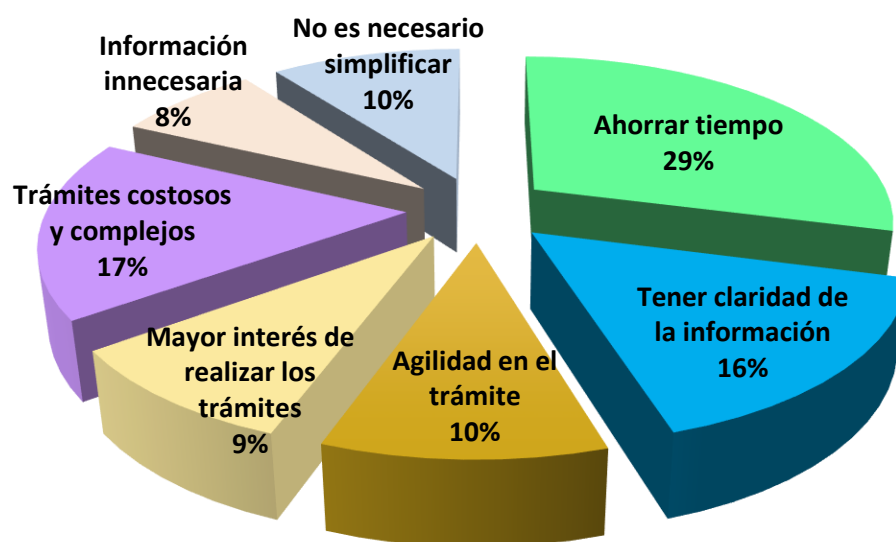
**Análisis e interpretación:** El 23% de los empresarios opinan que es importante simplificar los procedimientos porque se ahorraría tiempo y esto ayudaría en cierta manera a mejorar los procedimientos, mientras que el 13% considera que debería haber una mayor claridad en la información brindada hacia las MYPE y que a la vez no sean costosos ni complejos la tramitación de los documentos, sin embargo, el

8% opina que los tramites deben de agilizarse aún más y que no sería necesario simplificar debido a que no habría ningún cambio con los tramites que se están solicitando.

Este gráfico ésta basado en las personas que consideran que si es necesario simplificar los procedimientos de los trámites

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Ahorrar tiempo	34	29%
Tener claridad de la información	19	16%
Agilidad en el trámite	12	10%
Mayor interés de realizar los trámites	11	9%
Trámites costosos y complejos	20	17%
Información innecesaria	9	8%
No es necesario simplificar	12	10%
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

### ¿Porqué considera que es necesario simplificar los procedimientos de los trámites?



**Análisis e interpretación:** según la opinión de los empresarios manifiestan su posición con el 29% que si es necesario el ahorrar tiempo porque podría ser utilizado en otra actividad concerniente a la obtención de los demás documentos y el 17% mantiene la percepción de que los tramites son engorrosos y complicados.

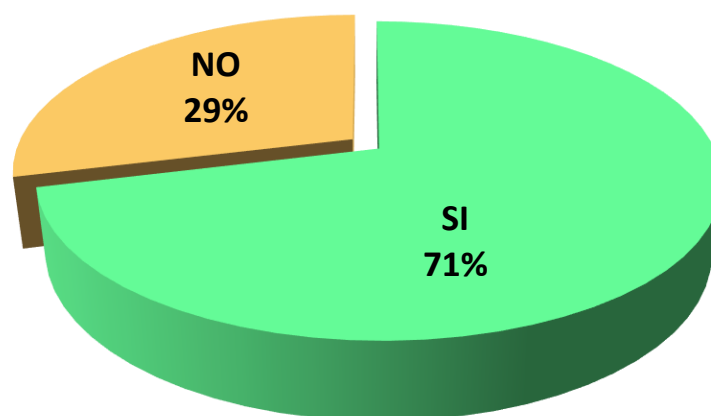


**10. ¿Considera que si se aplicará la simplificación de procedimientos de trámites anualmente en las instituciones relacionadas a las MYPE aumentaría la formalización?**

**Objetivo:** Conocer si aumentaría o no la formalización al aplicarse la simplificación de procedimientos de trámites.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	106	71%
NO	43	29%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

**¿Considera qué si se aplicara la simplificación de los procedimientos de trámites anualmente en las instituciones relacionadas a las MYPE aumentaría la formalización?**



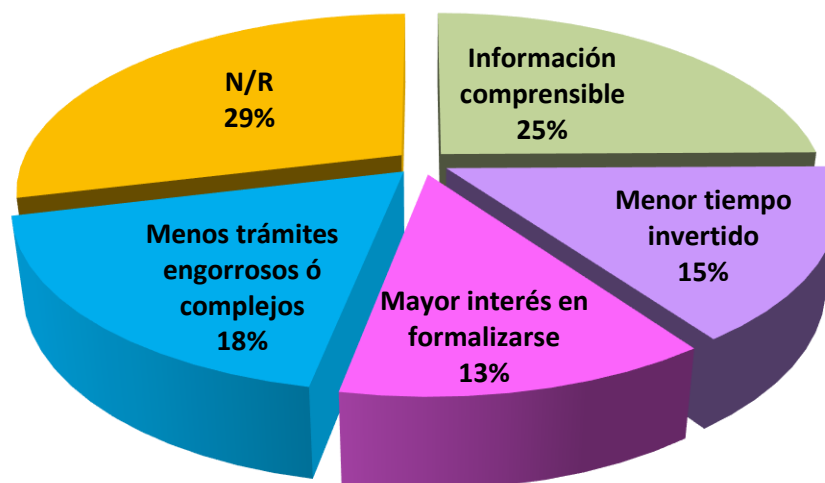
**Análisis e interpretación:** La mayoría de los encuestados el 71%, consideran que sí aumentaría la formalización ya que al simplificar los procedimientos llamaría el interés de los empresarios que se encuentran en el sector informal pero el 29% expresa que aun simplificando los procedimientos no se tendrían los resultados esperados de una mayor formalización de MYPE.

### 10.1 ¿Por qué considera que si se aplicara la simplificación de los trámites aumentaría la formalización?

**Objetivo:** Conocer si al aplicarse la simplificación de procedimiento en trámites aumentaría la formalización.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Información comprensible	37	25%
Menor tiempo invertido	23	15%
Mayor interés en formalizarse	19	13%
Menos trámites engorrosos o complejos	27	18%
N/R	43	29%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### ¿Por qué considera que si se aplicara la simplificación de los trámites aumentaría la formalización?

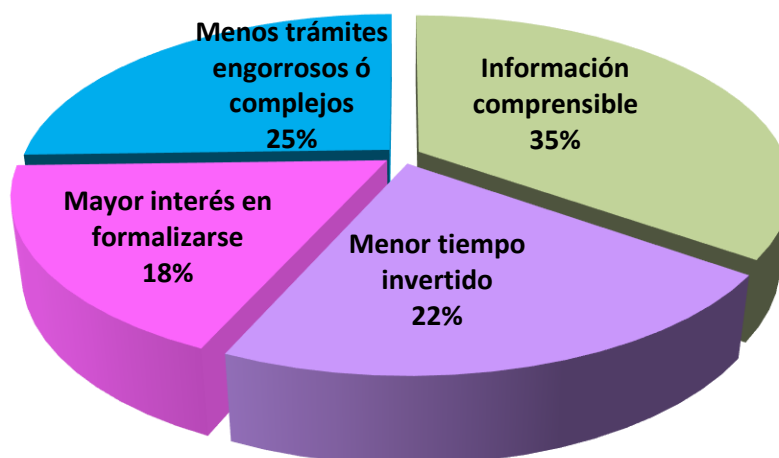


**Análisis e interpretación:** El 25%, los empresarios consideran que la información comprensible debería aplicarse, es decir que la información sea fácil de entender y que sea útil a las dudas que tenga el empresario por lo que beneficiaría a muchas personas porque no recurrirían en gastos innecesarios, el 15% opina que se invertiría menor tiempo en la realización del trámite y el 13% cree que habría mayor interés en formalizarse.

Análisis sin los que no respondieron:

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Información comprensible	37	35%
Menor tiempo invertido	23	22%
Mayor interés en formalizarse	19	18%
Menos trámites engorrosos o complejos	27	25%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

**¿Por qué considera que si se aplicara la simplificación de los trámites aumentaría la formalización?**



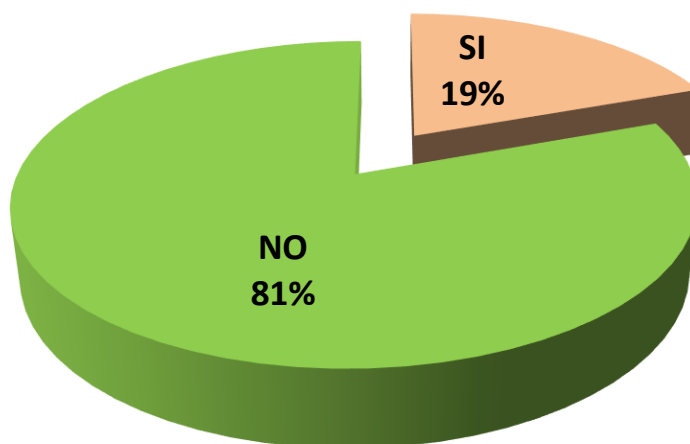
**Análisis e interpretación:** El 25%, los empresarios consideran que debe de haber menos trámites engorrosos; el 35% opina que la información no debe de ser compleja, también que la información debe ser comprensible. 22% opina que se debería invertir menor tiempo en el trámite y el 18% indica que habría mayor interés en formalizarse.

### 11. ¿Los trámites que ha realizado para la micro y pequeña empresa han sido repetitivos?

**Objetivo:** Conocer si los empresarios han realizado trámites repetitivos en las diferentes instituciones públicas y privadas.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	29	19%
NO	120	81%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### ¿Los trámites que han realizado para la Micro y Pequeña Empresa han sido repetitivos?



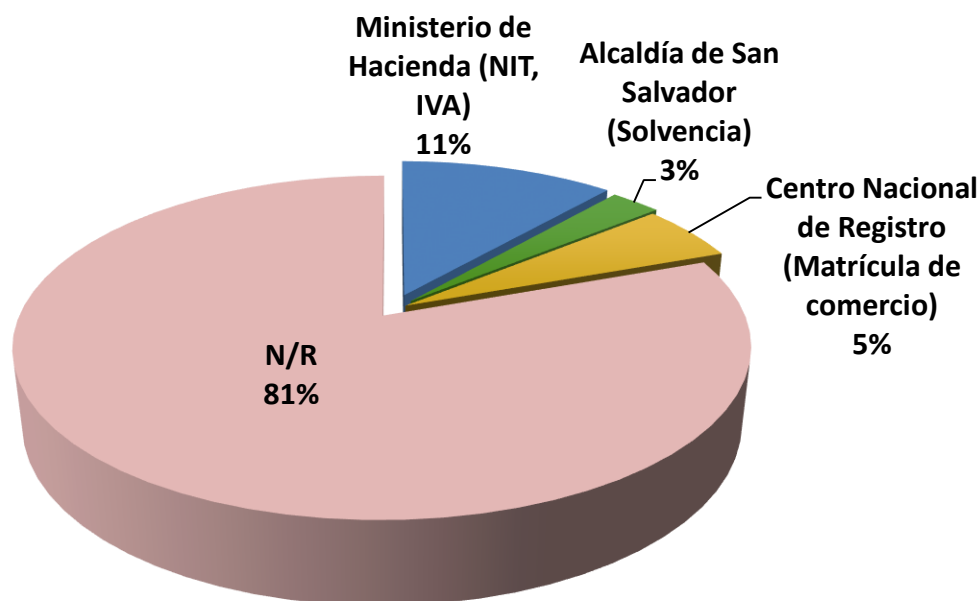
**Análisis e interpretación:** Del total de los encuestados solamente el 19% opina que ha realizado trámites repetitivos, posiblemente porque no haya presentado la documentación completa en las instituciones, pero el 81% opina que no han presentado documentos que se les haya pedido más de una vez.

### 11.1 Si su respuesta es sí, ¿Cuáles trámites y en que dependencias del Estado los realizo?

**Objetivo:** Conocer cuál es la institución y sus trámites que según los empresarios son repetitivos.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Ministerio de Hacienda (NIT, IVA)	17	11%
Alcaldía de San Salvador (Solvencia)	4	3%
Centro Nacional de Registro (Matrícula de comercio)	8	5%
N/R	120	81%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### ¿Cuáles trámites y en que dependencia del estado los realizo?

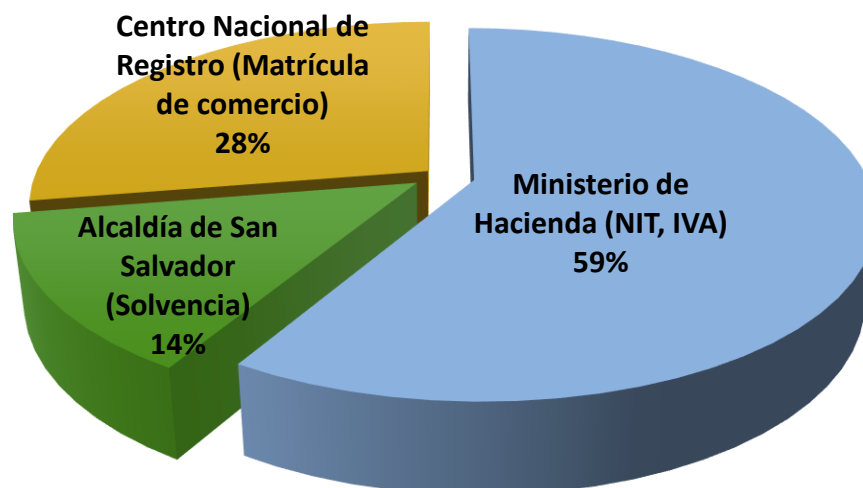


**Análisis e interpretación:** El Ministerio de Hacienda ha sido la institución en la que los empresarios han reflejado trámites repetitivos el 11%, seguido del CNR el 5% lo que refleja que son pocas personas las que presentaron dificultad al realizar los trámites.

Este gráfico está basado en las personas que han realizado algún trámite en alguna dependencia del Estado.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Ministerio de Hacienda (NIT, IVA)	17	59%
Alcaldía de San Salvador (Solvencia)	4	14%
Centro Nacional de Registro (Matrícula de comercio)	8	28%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

### ¿Cuáles trámites y en que dependencia del estado los realizo?



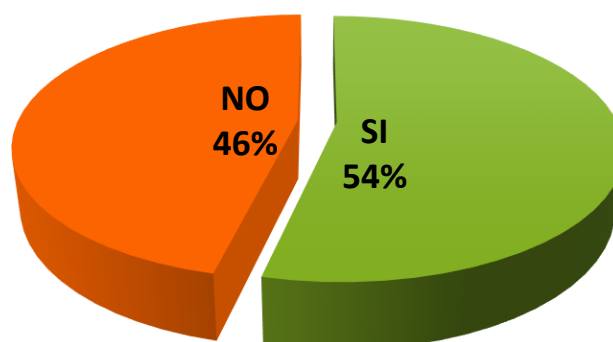
**Análisis e interpretación:** De los encuestados que respondieron que han realizado trámites repetitivos, el 59% ha sido en el Ministerio de hacienda, seguido del 28% en el Centro nacional de Registro.

**12. Cuándo ha visitado las diferentes dependencias del Estado para realizar trámites referentes a la MYPE ¿Se le brindó la información legal o técnica que requería?**

**Objetivo:** Conocer si la población encuestada considera que se le ha proporcionada la suficiente información que requería.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	80	54%
NO	69	46%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

**¿Cuándo ha visitado las diferentes dependencias del Estado para realizar trámites referentes a la MYPE, Se le brindó la información legal o técnica que requería?**



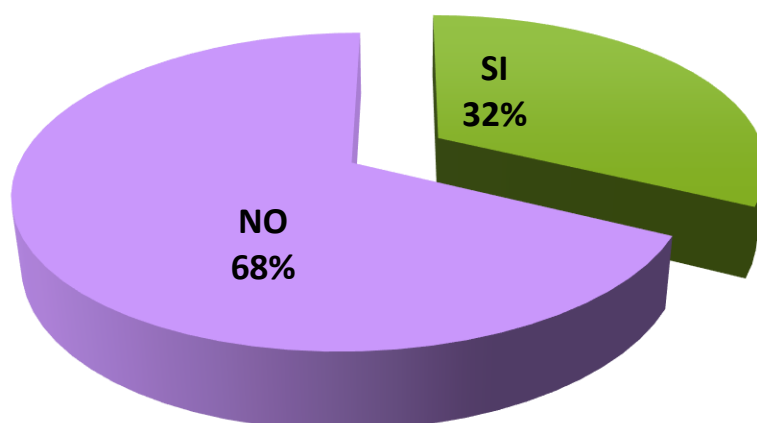
**Análisis e interpretación:** Del total 149 encuestados 80 empresarios opinan que se les brindo información técnica y legal al momento de solicitar información en relación a las MYPE y quedaron conformes con la información que se les brindó mientras que de los 69 empresarios la mayoría no ha tenido la oportunidad de haber recibido la asesoría pertinente, pero por otro lado una cantidad significativa de empresarios si recibieron la asesoría y no fue lo suficiente.

**13. ¿Considera que es suficiente la atención brindada en las instituciones al momento de solicitar asesoría sobre los trámites a realizar para la creación, transformación, cierre y liquidación de su empresa?**

**Objetivo:** Conocer si los encuestados se les brindó la suficiente asesoría al momento de solicitar información.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	48	32%
NO	101	68%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

**¿Considera que es suficiente la atención brindada en las instituciones al momento de solicitar asesoría sobre los trámites a realizar para su empresa.**



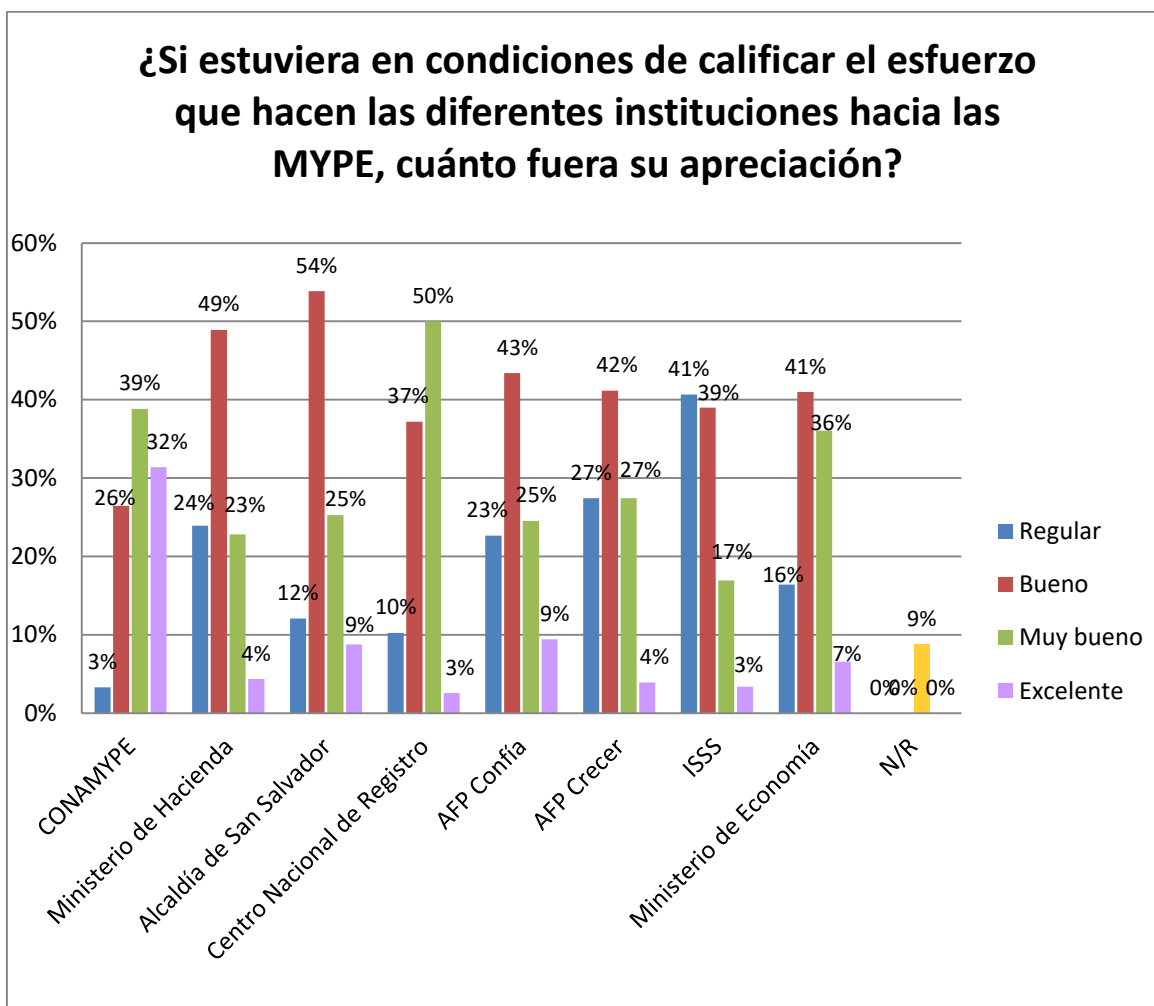
**Análisis e interpretación:** El 68%, manifiesta que no es suficiente la atención brindada al momento de solicitar información, debido a que en algunas instituciones el poco tiempo que se les brinda no alcanzan a despejar las dudas mientras que el 32% expresa que fueron atentos y serviciales.



**14. ¿Si estuviera en condiciones de calificar el esfuerzo que hacen las diferentes instituciones hacia las MYPE, ¿cuánto fuera su apreciación?**

**Objetivo:** Conocer qué opinión tienen los encuestados de la atención brindada de las diferentes instituciones públicas y privadas.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO								TOTAL	
	Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente			
CONAMYPE	4	3%	32	26%	47	39%	38	32%	121	100%
Ministerio de Hacienda	22	24%	45	49%	21	23%	4	4%	92	100%
Alcaldía de San Salvador	11	12%	49	54%	23	25%	8	9%	91	100%
Centro Nacional de Registro	8	10%	29	37%	39	50%	2	3%	78	100%
AFP Confía	12	23%	23	43%	13	25%	5	9%	53	100%
AFP Crecer	14	27%	21	42%	14	27%	2	4%	51	100%
ISSS	24	41%	23	39%	10	17%	2	3%	59	100%
Ministerio de Economía	10	16%	25	41%	22	36%	4	7%	61	100%
N/R	0	0%	0	0%	13	9%	0	0%	13	9%



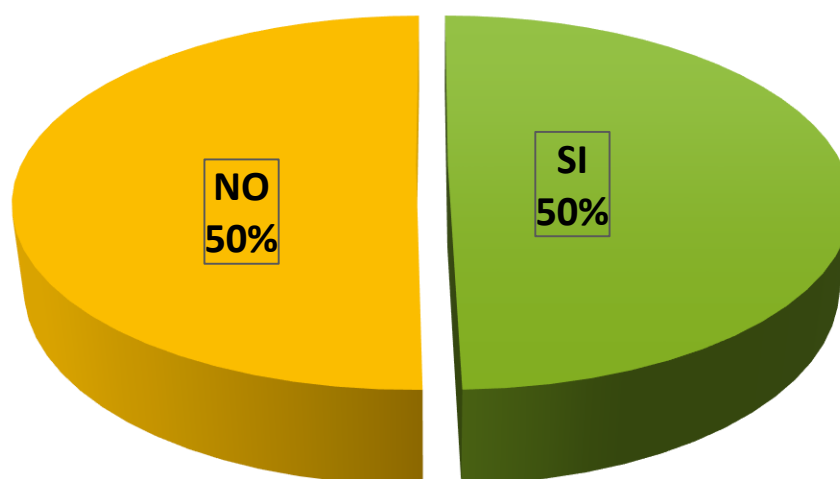
**Análisis e interpretación:** Según la perspectiva que tienen las personas que han solicitado información con relación a las MYPE, se muestra el lista con las distintas dependencias del Estado, las cuales los empresarios consideran que las instituciones que les han brindado excelente atención al momento de realizar un trámite tenemos (el 31% CONAMYPE, el 9% Ministerio de Hacienda y AFP Confía), con calificación muy buena (el 50% Centro Nacional de Registro, el 39% CONAMYPE, seguido del 36% Ministerio de Economía) calificación buena (el 54% la Alcaldía de San Salvador, el 49% Ministerio de Hacienda, y 43% AFP Confía), con regular (el 41% ISSS y el 27% AFP Crecer) .Lo que significa que cada empresario ve el trato al momento de solicitar información.

**15. ¿Ha realizado procedimientos administrativos referentes a su empresa personalmente o por medio de sitios web?**

**Objetivo:** Conocer de qué manera los encuestados realizaron los trámites.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	74	50%
NO	75	50%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

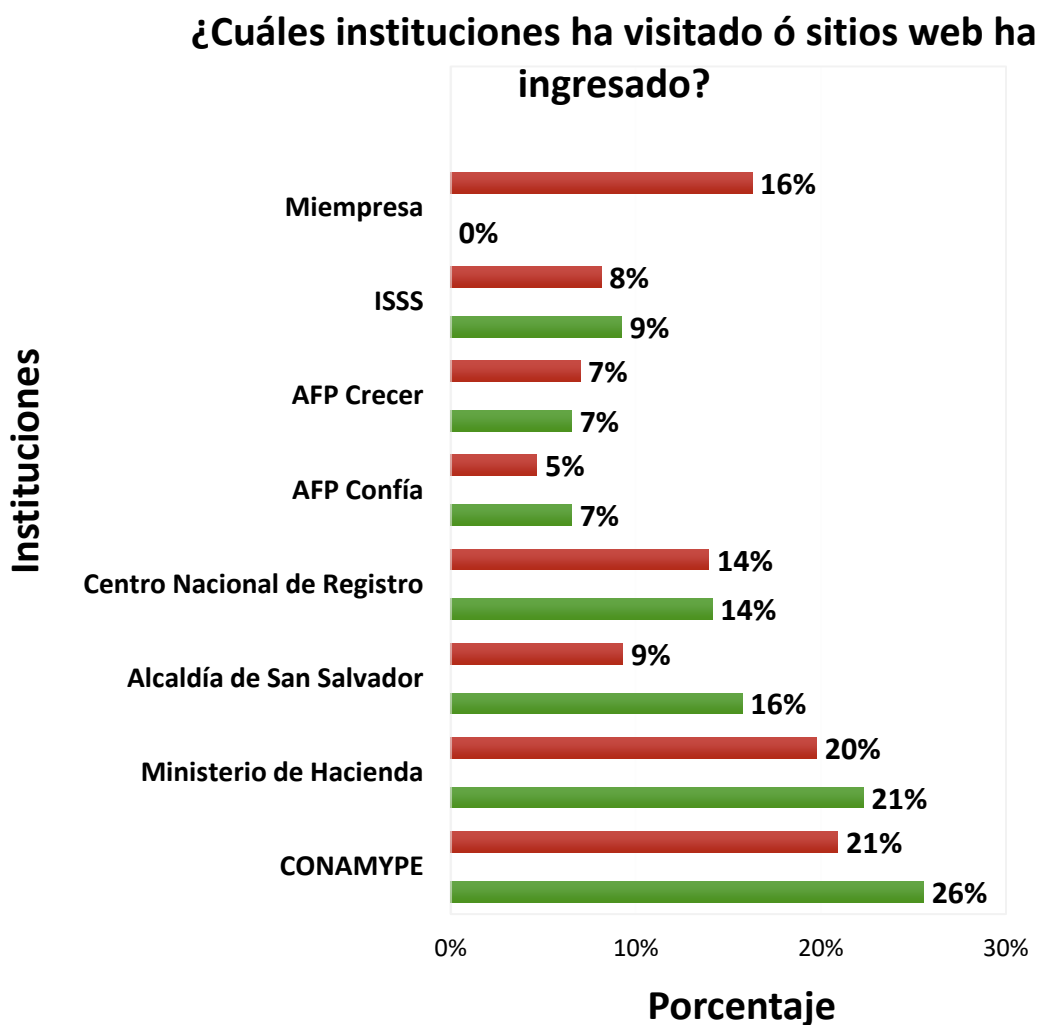
**¿Ha realizado procedimientos administrativos referentes a su empresa personalmente ó por medio de sitios web?**



**Análisis e interpretación:** Como se puede observar en el gráfico, un 50% de la población encuestada manifiesta que ha realizado trámites personalmente o por medio de sitios web para la MYPE y el otro 50% no ha realizado ningún tipo de trámite de importancia con las MYPE.

Si su respuesta es sí, ¿Cuáles instituciones a visitado o sitios web a ingresado?

INSTITUCION	RESULTADO	PORCENTAJE	PAGINA WEB	RESULTADO	PORCENTAJE
CONAMYPE	47	26%	www.conamype.gob.sv	18	21%
MH	41	21%	www.mh.gob.sv	17	20%
Alcaldía de San Salvador	29	16%	www.sansalvador.gob.sv	8	9%
CNR	26	14%	www.cnr.gob.sv	12	14%
AFP Confía	12	7%	www.confia.com.sv	4	5%
AFP Crecer	12	7%	www.crecer.com.sv	6	7%
ISSS	17	9%	www.iss.sv	7	8%
			www.miempresa.gob.sv	14	16%
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



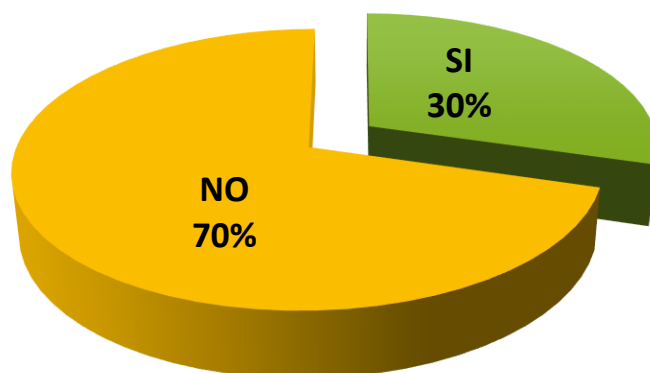
**Análisis e interpretación:** Como se observa en el gráfico, el 26% de la población encuestada manifiesta, que los trámites que han realizado han sido personalmente en las instituciones, no obstante, una minoría 16% dice haber utilizado las páginas web que tienen a disposición las instituciones para realizar consultas en relación a las MYPE. Por lo que es importante dar a conocer los servicios que se pueden efectuar por medio de estas páginas y sus diferentes servicios.

**16. ¿Considera el Gobierno ha hecho lo suficiente para incentivar a la MYPE a establecerse formalmente?**

**Objetivo:** Conocer lo qué opinan los empresarios del incentivo del gobierno hacia las MYPE.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	44	30%
NO	105	70%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

**¿Considera qué el Gobierno ha hecho lo suficiente para incentivar a la MYPE a establecerse formalmente?**



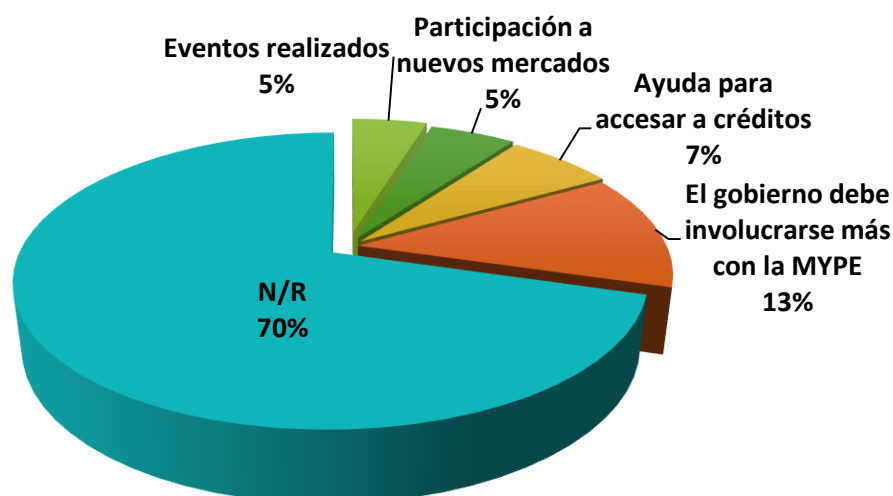
**Análisis e interpretación:** Como se puede observar en el gráfico, un 70% de las personas encuestadas consideran que el apoyo que brinda el gobierno a las MYPE, no es suficiente, debido a que muchas veces los programas de capacitación y eventos de promoción de los productos no han tenido mayor auge de consumidores en el caso del sector artesanal, no obstante, un 30%, considera que les está ayudando a establecerse formalmente y ha habido mejora con respecto a otros años.

### 16.1. Amplíe su respuesta:

**Objetivo:** Conocer cuál es la expectativa del empresario para que el gobierno les incentive a formalizarse legalmente.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Eventos realizados	7	5%
Participación a nuevos mercados	8	5%
Ayuda para acceder a créditos	10	7%
El gobierno debe involucrarse más con la MYPE	19	13%
N/R	105	70%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### ¿Ampliar la respuesta sobre lo que gobierno hace para incentivar a las MYPE?

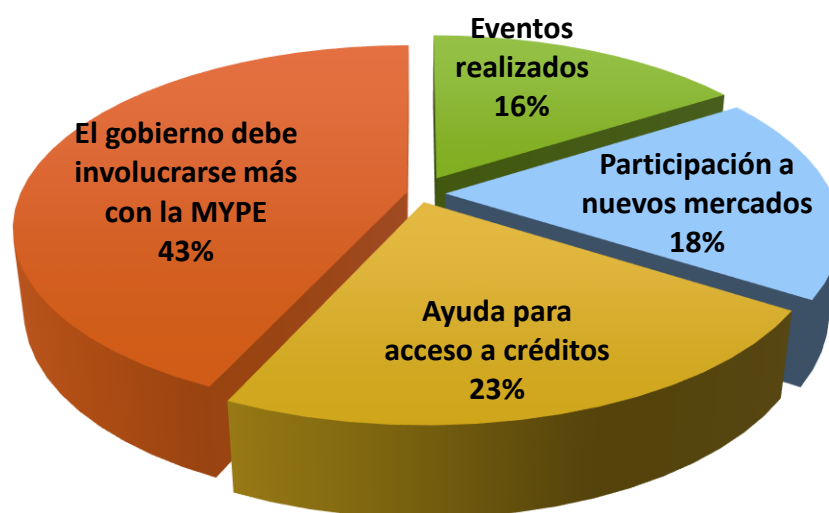


**Análisis e interpretación:** De la población encuestada, el 13% opina que el gobierno debe involucrarse más con las MYPE y debe de darle protagonismo y un mayor énfasis de publicidad, el 7% considera que se debería de tener mayor flexibilidad para acceder a los créditos lo que consideran como ayuda para el desarrollo de sus negocios, el 5% dice tener más participación a nuevos mercados y que realicen eventos para promocionar sus productos, sin embargo, el 70% no respondió.

Este gráfico está basado en las personas que contestaron que si creen que el gobierno está haciendo algo para incentivar a las MYPE.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Eventos realizados	7	16%
Participación a nuevos mercados	8	18%
Ayuda para acceso a créditos	10	23%
El gobierno debe involucrarse más con la MYPE	19	43%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

### ¿Considera qué el gobierno hace lo suficiente para incentivar a las MYPE?



**Análisis e interpretación:** De la población encuestada, el 43% opina que el gobierno está haciendo algo para involucrarse más con las MYPE, teniendo un mayor acercamiento mediante las instituciones relacionadas a estas, el 23% dice que está ayudando para que puedan tener más oportunidades a acceder a créditos, el 18% considera que tiene una participación de nuevos mercados, sin embargo, el 16% manifiestan que deberían de realizar eventos para poder dar a conocer sus productos o servicios.

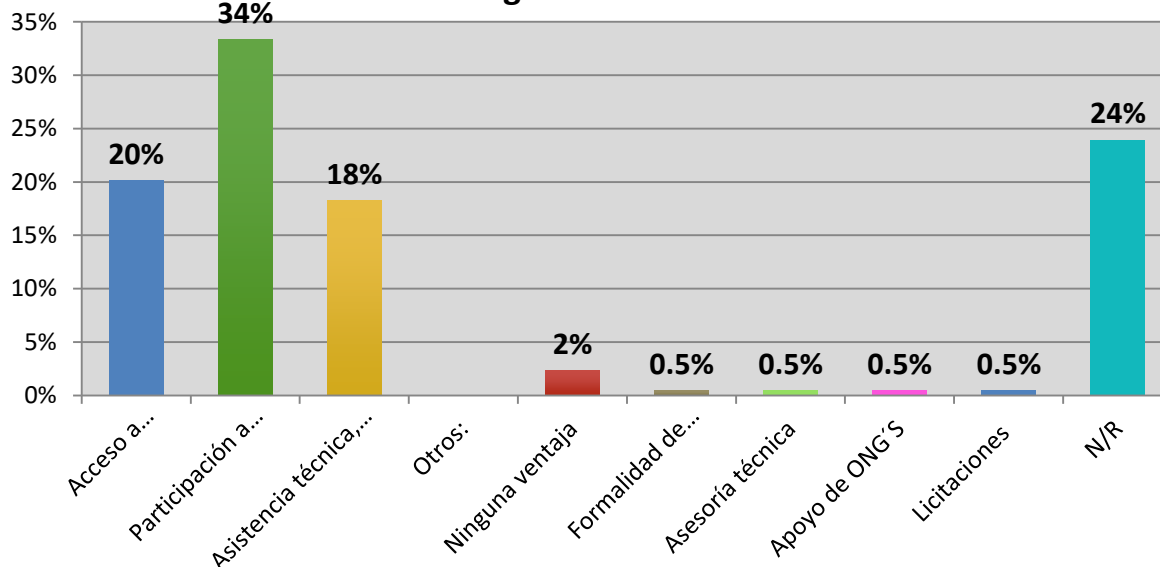


## 17. ¿Cuáles son las ventajas que ha obtenido su MYPE formalizada legalmente?

**Objetivo:** Conocer cuáles han sido los beneficios que han obtenido los empresarios al estar formalizados legalmente.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a financiamiento	43	20%
Participación a nuevos mercados	71	34%
Asistencia técnica, financiera y legal	39	18%
Otros:		
Ninguna ventaja	5	2%
Formalidad de clientes y pago	1	0.5%
Asesoría técnica	1	0.5%
Apoyo de ONG'S	1	0.5%
Licitaciones	1	0.5%
N/R	51	24%
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

### ¿Cuáles son las ventajas que ha obtenido su MYPE formalizada legalmente?



**Análisis e interpretación:** Según los resultados obtenidos, el 34% opina haber tenido participación a nuevos mercados como una ventaja de estar legalmente

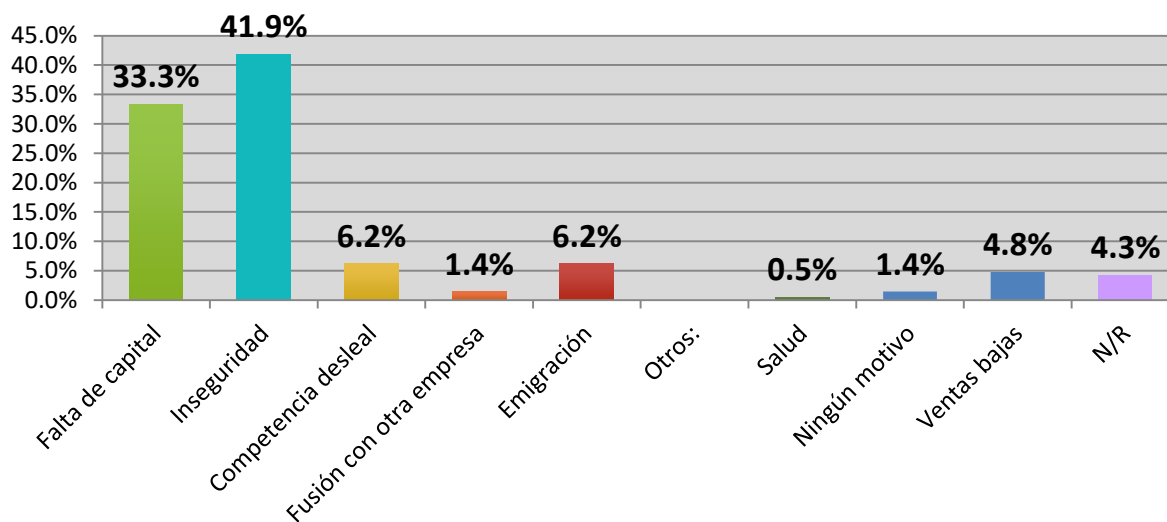
formalizados, no obstante, el 24% se abstiene de opinar ya que para ellos no han tenido ningún beneficio al estar formalizado.

### 18. ¿En qué circunstancias tomaría la decisión de cerrar o liquidar su empresa?

**Objetivo:** Conocer las decisiones que obligaría al empresario a no seguir en el sector productivo.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Falta de capital	70	33.3%
Inseguridad	88	41.9%
Competencia desleal	13	6.2%
Fusión con otra empresa	3	1.4%
Emigración	13	6.2%
Otros:		
Salud	1	0.5%
Ningún motivo	3	1.4%
Ventas bajas	10	4.8%
N/R	9	4.3%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

### ¿En qué circunstancia tomaría la decisión de cerrar o liquidar su empresa?



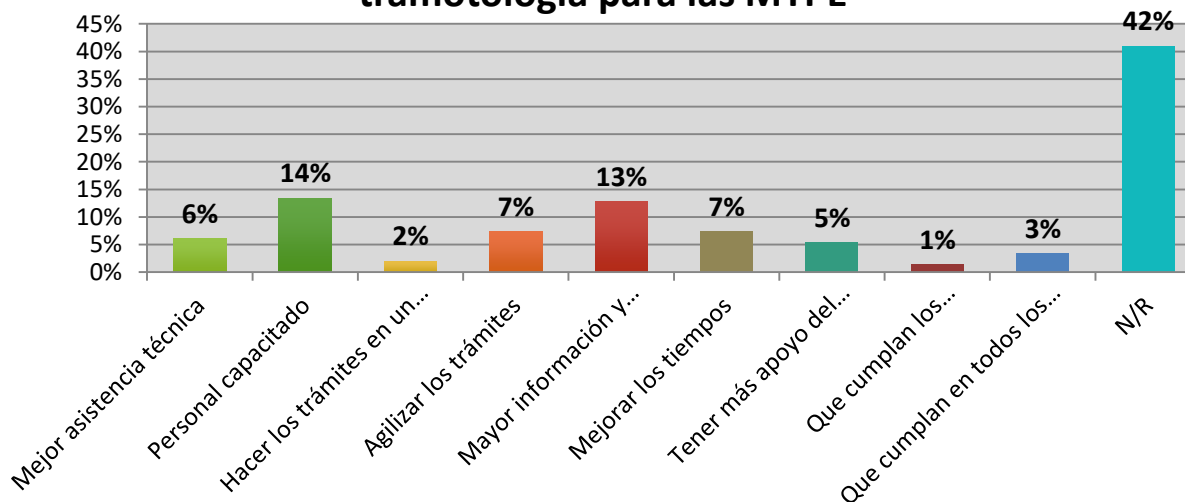
**Análisis e interpretación:** Según los resultados obtenidos, el 41.9% manifiesta que cerraría su empresa debido a la inseguridad que existe en el país, sin embargo, un 33.3% decidiría por cerrarla por falta de capital y el restante por diversos factores.

### 19. Recomendación generales para mejorar la tramitología para las MYPE.

**Objetivo:** Conocer qué proponen los empresarios para mejorar la realización de los trámites en las instituciones.

ALTERNATIVA / OPCION	RESULTADO	PORCENTAJE
Mejor asistencia técnica	9	6%
Personal capacitado	20	14%
Hacer los trámites en un solo lugar	3	2%
Agilizar los trámites	11	7%
Mayor información y publicidad	19	13%
Mejorar los tiempos	11	7%
Tener más apoyo del gobierno	8	5%
Que cumplan los establecido en la ley MYPE	2	1%
Que cumplan en todos los aspectos	5	3%
N/R	61	42%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### Recomendaciones generales para mejorar la tramotología para las MYPE



**Análisis e interpretación:** Según los resultados obtenidos los encuestados opinan, que el 14% debe haber capacitaciones para el personal de cada institución

relacionada a los trámites, el 13% opina que debe existir mayor información en relación a las MYPE, el 7% considera que mejorar los tiempos y agilizarlos, sin embargo, el 42% no respondió debido a que piensan que estas no cambian la atención de los usuarios a pesar de las observaciones que se les hagan.

## Anexo 15: Folleto: Guía de información para la creación de la MYPE

### Creación de la empresa:

“Fase inicial de todo proyecto empresarial, en la cual la idea de negocio es desarrollada hasta llegar a tener un prototipo de producto o servicio que pueda ser comercializado en el mercado nacional, aprovechando las oportunidades presentes en el entorno, posibilitando la generación de valor a la economía y la sociedad”.

### Ventajas:

- Mayores probabilidades de acceder a nuevos mercados y segmentación de población.
- Competir en el mercado nacional como internacional.
- Contar con facilidades de crédito.
- Participar en concursos y licitaciones públicas.

### SITIOS WEB INSTITUCIONALES QUE OFRECEN SUS SERVICIOS:

- [www.conamype.gob.sv](http://www.conamype.gob.sv)
- [www.MiEmpresa.gob.sv](http://www.MiEmpresa.gob.sv)
- [www.mh.gob.sv](http://www.mh.gob.sv)
- [www.sansalvador.gob.sv](http://www.sansalvador.gob.sv)
- [www.CNR.gob.sv](http://www.CNR.gob.sv)
- [www.CONFIA.com.sv](http://www.CONFIA.com.sv)
- [www.CRECER.com.sv](http://www.CRECER.com.sv)
- [www.ISSS.gob.sv](http://www.ISSS.gob.sv)



### Como finalidad CONAMYPE pretende:

Fomentar y desarrollar competitividad sana entre las MYPE formalizadas, impulsando estrategias que sean equitativas, autofinanciables, rentables y que contribuyan en la base productiva a nivel local y nacional.

### Dirección:

25 Av. Nte. y 25 Ca. Pte. San Salvador.  
Urb. Buenos Aires 2 Pje. Mar de Plata calle  
Gabriela Mistral Edificio Buenos Aires, San  
Salvador.

Teléfonos: (503) 2592-9000, 2592-9100



## INFORMACIÓN DE COMO CREAR Y LEGALIZAR UNA MYPE



Institución	Trámites para CREACIÓN	Tiempo para obtener el trámite		Costo del trámite \$ US
		Persona Natural	Persona Jurídica	
CNR	Disponibilidad de nombre comercial	3 horas	3 horas	\$ 20.00
	Obtención de matrícula personal de comerciante individual (persona natural)	4 horas	—	\$ 34.29
	Obtención de matrícula de la empresa (persona jurídica)	—	60 días	\$ 125.71
	Registro del balance	5 días	5 días	\$ 17.14
	Inscripción del nombre comercial	1 hora	1 hora	\$ 75.00*
	Registro de escritura de constitución	1 día	1 día	\$ 57.14
Alcaldía Municipal de S.S	Solvencia Municipal para la empresa	2 horas	2 horas	\$ 4.12
	Inscripción de la empresa o establecimiento	4 horas	40 horas	\$ 11.43
MH	Solicitud de NIT	2 horas	2 horas	\$1.67
	Solicitud de NRC	2 horas	2 horas	\$1.67
	Emisión de documentos para facturación ( talonarios)	3 días	3 días	\$ 50.00
DIGESTYC	Solvencia de registro estadística	1 hora	1 hora	\$ 5.00
MTPS	Registro de la empresa	4 días	4 días	Gratis
ISSS	Registro de la empresa e inscripción de empleados	1 hora	1 hora	Gratis
AFP	Registro de la empresa e Inscripción de empleados	1 hora	1 hora	Gratis

- Pasado un periodo de 3 meses donde se haya publicado en el diario oficial la disponibilidad del nombre comercial que le adjudique al tramitante.
- Los días son reflejados en horas hábiles de trabajo

## Anexo 16: Folleto: Guía de información para la transformación de la MYPE

### Transformación de la empresa:

Es la realización de los procedimientos que le permitan a la empresa modificar su giro comercial, cambio de producto, cambio de dueño, entre otros; manteniendo su operatividad intacta.

### Ventajas:

- Mayores probabilidades de acceder a nuevos mercados y segmentación de población.
- Competir en el mercado nacional como internacional.
- Contar con facilidades de crédito.
- Participar en concursos y licitaciones públicas.

Sitios web orientados institucionales que ofrecen sus servicios:

- [www.conamype.gob.sv](http://www.conamype.gob.sv)
- [www.MiEmpresa.gob.sv](http://www.MiEmpresa.gob.sv)
- [www.mh.gob.sv](http://www.mh.gob.sv)
- [www.sansalvador.gob.sv](http://www.sansalvador.gob.sv).
- [www.CNR.gob.sv](http://www.CNR.gob.sv)
- [www.CONFIA.com.sv](http://www.CONFIA.com.sv)
- [www.CRECER.com.sv](http://www.CRECER.com.sv)
- [www.ISSS.gob.sv](http://www.ISSS.gob.sv)



Como finalidad CONAMYPE pretende:

Fomentar, desarrollar competitividad sana entre las MYPE formalizadas, impulsando estrategias que sean equitativas, autofinanciables, rentables y que contribuyan en la base productiva a nivel local y nacional.

Dirección:

25 Av. Nte. y 25 Ca. Pte. San Salvador.  
Urb. Buenos Aires 2 Pje. Mar de Plata calle Gabriela Mistral Edificio Buenos Aires, San Salvador.  
Teléfonos: (503) 2592-9000, 2592-9100



INFORMACIÓN COMO  
REALIZAR LA  
TRANSFORMACIÓN  
DE UNA MYPE



Institución	Trámites para TRANSFORMACION	Tiempo para obtener el trámite		Costo del trámite \$ US
		Persona Natural	Persona Jurídica	
<b>CNR</b>	Disponibilidad del nuevo nombre comercial	3 horas	3 horas	\$ 20.00
	Obtención de matrícula personal de comerciante individual (persona natural)	4 horas	—	\$ 34.29
	Obtención de la nueva matrícula de la empresa	—	20 días	\$ 125.71
	Registro del balance	5 días	5 días	\$ 17.14
	Inscripción del nuevo nombre comercial	1 hora	1 hora	\$ 75.00*
	Registro de escritura de constitución (persona jurídica)	1 día	1 día	\$ 57.14
<b>Alcaldía Municipal de San Salvador</b>	Solvencia Municipal para nueva empresa	2 horas	2 horas	\$ 4.12
	Inscripción de la empresa o establecimiento	5 días	5 días	\$ 11.43
<b>Ministerio de Hacienda</b>	Solicitud de nuevo NIT	2 horas	2 horas	\$5.00
	Solicitud de nuevo NRC	2 horas	2 horas	\$5.00
	Emisión de documentos para facturación ( talonarios)	3 días	3 días	\$ 50.00
<b>DIGESTYC</b>	Solvencia del nuevo registro estadístico	1 hora	1 hora	\$ 5.00
<b>MTPS</b>	Registro de la nueva empresa	4 días	4 días	Gratis
<b>ISSS</b>	Registro de la nueva empresa e inscripción de empleados	1 hora	1 hora	Gratis
<b>AFP</b>	Registro de la nueva empresa e inscripción de empleados	1 hora	1 hora	Gratis

- Pasado un periodo de 3 meses donde se haya publicado en el diario oficial la disponibilidad del nombre comercial que le adjudique al tramitante.
- Los días están reflejados en horas hábiles de trabajo



## Anexo 17: Folleto: Guía de información para liquidación o cierre de la MYPE

### Liquidación de una empresa.

Es el resultado de liquidar ó concretar el pago total de una cuenta, en otras palabras "liquidación empresarial" en una definición sencilla se entiende como las acciones de una empresa para realizar todas aquellas operaciones tras las disolución que permitan pagar deudas, cobrar créditos y completar todos aquellos negocios que estuvieren pendientes.

### Cierre de una empresa

Es la paralización total o parcial de las actividades económicas o productivas de una MYPE por orden o solicitud del patrono o empresario.

### Ventajas:

- Tranquilidad y transparencia del dinero, evitando que acreedores reclamen a futuro una vez liquidadas sus deudas.
- La tranquilidad de los administradores de evitando presiones de los dueños por las malas operaciones de la empresa.

### Sitios web institucionales que ofrecen sus servicios:

- [www.conamype.gob.sv](http://www.conamype.gob.sv)
- [www.MiEmpresa.gob.sv](http://www.MiEmpresa.gob.sv)
- [www.mh.gob.sv](http://www.mh.gob.sv)
- [www.sansalvador.gob.sv](http://www.sansalvador.gob.sv)
- [www.CNR.gob.sv](http://www.CNR.gob.sv)
- [www.CONFIA.com.sv](http://www.CONFIA.com.sv)
- [www.CRECER.com.sv](http://www.CRECER.com.sv)
- [www.ISSS.gob.sv](http://www.ISSS.gob.sv)



### Como finalidad CONAMYPE pretende:

Fomentar, desarrollar y ejercer competitividad sana entre las MYPE formalizadas, impulsando estrategias que sean equitativas, autofinanciables, rentables y que contribuyan en la base productiva a nivel local y nacional.

### Dirección:

25 Av. Nte. y 25 Ca. Pte. San Salvador.  
Urb. Buenos Aires 2 Pje. Mar de Plata calle Gabriela Mistral Edificio Buenos Aires, San Salvador.  
Teléfonos: (503) 2592-9000, 2592-9100

**CONAMYPE**  
Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa  
Ministerio de Economía

INFORMACIÓN  
PARA LIQUIDAR O  
CERRAR UNA  
MYPE



Institución	Trámites para LIQUIDACION Y CIERRE	Tiempo para obtener el trámite		Costo del trámite
		Persona Natural	Persona Jurídica	\$ US
CNR	Inscripción del acuerdo de disolución	5 días	5 días	\$ 10.00
	Inscripción del nombramiento de liquidadores	—	120 horas	\$ 6.00*
	Deposito del balance final	1 hora	1 hora	\$ 17.14
	Otorgamiento de la escritura pública de liquidación	40 días	40 días	\$ 10.00
	Inscripción de la escritura de liquidación	15 días	15 días	\$ 10.00
Alcaldía Municipal de S.S	Constancia de la cierre de la empresa	2 horas	2 horas	Gratis
	Formulario 4.Inscripción, modificación, traspaso, inactividad y cierre	1 hora	1 hora	Gratis**
Ministerio de Hacienda	Solicitud de solvencia de impuestos internos	8 días	8 días	Gratis
	Des Inscripción del NRC – IVA	2 horas	2 horas	Gratis
	Cierre del expediente del ISR	15 días	15 días	Gratis
DIGESTYC	Solicitud de cierre de comerciante social	2 horas	2 horas	Gratis
ISSS	Pasividad patronal	2 horas	2 horas	Gratis
AFP	Des- Inscripción de empleados	2 horas	2 horas	Gratis

\* Cada trámite que se presente por socio tendrá el mismo valor monetario

\*\* Una vez hayan pasado de 4 a 8 semanas para elaborar, firmar y aprobar el balance por los socios.

Los días están reflejados en horas hábiles de trabajo