



**UNIVERSIDAD
GERARDO BARRIOS**
Líderes en Gestión del Conocimiento



Vicerrectoría de Investigación

Caracterización del sector emprendedor en la creación de MYPES en la ciudad de San Miguel

Informe Técnico de Investigación

Edgar Humberto Maravilla Carballo

El Salvador, 2021



**UNIVERSIDAD
GERARDO BARRIOS**
Líderes en Gestión del Conocimiento



Vicerrectoría de Investigación

Facultad de Ciencias Empresariales

**Caracterización del sector emprendedor en la creación de MYPES en la ciudad de
San Miguel**

Informe de Investigación

Edgar Humberto Maravilla Carballo

El Salvador, 2021

Editorial Universidad Gerardo Barrios

Caracterización del sector emprendedor en la creación de MYPES en la ciudad de San Miguel

Edgar Humberto Maravilla Carballo

Informe Técnico de Investigación 2021

Vicerrectoría de Investigación

© Universidad Gerardo Barrios, 2021

ISBN 978-99983-57-22-8 (E-Book, pdf)

Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, ni parcial ni totalmente, ni registrada en/o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni formato, por ningún medio, sea mecánico, fotocopiado, electrónico o cualquier otro sin el permiso previo y por escrito de la editorial.

editorial@ugb.edu.sv

Índice

1- Introducción	1
2- Justificación	12
3- Objetivos	13
3.1 Objetivo General	13
3.2 Objetivos Específicos	13
4- Metodología	14
5- Resultados	20
6- Discusión y conclusiones.	34
7- Referencias	37
8- Agradecimientos	39
9- Anexos	40

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Características de las etapas de emprendimiento.</i>	4
<i>Tabla 2 Programa Nacional de emprendimiento "Juventud Emprende"</i>	8
<i>Tabla 3 Operacionalización de variables.</i>	17
<i>Tabla 1 Sexo de los encuestados</i>	46
<i>Tabla 2 Edad de los encuestados</i>	46
<i>Tabla 3 Estado civil de los encuestados</i>	46
<i>Tabla 4 Puestos laborales de los encuestados</i>	47
<i>Tabla 5 Actividad económica de la empresa</i>	47
<i>Tabla 6 Años de funcionamiento de la empresa</i>	48
<i>Tabla 7 Ventas de la empresa</i>	48
<i>Tabla 8 Número de colaboradores en las empresas</i>	48
<i>Tabla 9 Apoyo de instituciones privadas o públicas</i>	49
<i>Tabla 10 Estrategias de motivación para los colaboradores</i>	49
<i>Tabla 11 Estrategias implementadas antes de la pandemia</i>	50
<i>Tabla 12 Forma de negociar las compras</i>	50
<i>Tabla 13 Desafíos superados antes de la pandemia</i>	51
<i>Tabla 14 Forma de toma de decisiones.</i>	51
<i>Tabla 15 Búsqueda de asesorías para la empresa.</i>	52
<i>Tabla 16 Instituciones que brindaron asesoría a las empresas.</i>	52
<i>Tabla 17 veces al año que reciben asesoría.</i>	53
<i>Tabla 18 Capacitaciones para colaboradores</i>	53
<i>Tabla 19 Veces al año que reciben capacitaciones</i>	53
<i>Tabla 20 Instituciones que capacitaron a los colaboradores</i>	54
<i>Tabla 21 Cambios exitosos implementados por la empresa</i>	54
<i>Tabla 22 Quejas de clientes semanales</i>	55
<i>Tabla 23 Forma de preparación de actividades anuales</i>	55
<i>Tabla 24 Forma de organización diaria del trabajo</i>	56
<i>Tabla 25 Planes alternativas para competir en el mercado</i>	56
<i>Tabla 26 Práctica de la característica de creatividad e ingenio</i>	57

<i>Tabla 27 Práctica de la característica de pasión</i>	57
<i>Tabla 28 Práctica de la característica de visión</i>	57
<i>Tabla 29 Práctica de la característica de liderazgo</i>	58
<i>Tabla 30 Práctica de la característica de paciencia</i>	58
<i>Tabla 31 Práctica de la característica de confianza</i>	58
<i>Tabla 32 Práctica de la característica de responsabilidad</i>	59
<i>Tabla 33 Práctica de la característica de receptivo</i>	59
<i>Tabla 34 Práctica de la característica de empatía</i>	59
<i>Tabla 35 Práctica de la característica de decisión</i>	60
<i>Tabla 36 Inclusión en el programa de apoyo de BANDESAL</i>	60
<i>Tabla 37 Alternativa de venta online</i>	60

Índice de ilustraciones

<i>Ilustración 1 Etapas del emprendimiento. Fuente (Sánchez Masferrer, 2015):</i>	4
<i>Ilustración 2 Obtenida con herramienta web de Google Maps, enlace</i>	15
<i>Ilustración 3 Sexo de los emprendedores encuestados</i>	20
<i>Ilustración 4 Edad de los emprendedores encuestados</i>	20
<i>Ilustración 5 Estado civil de los encuestados.</i>	21
<i>Ilustración 6 Puestos de trabajo de los encuestados</i>	21
<i>Ilustración 7 Actividad económica de los emprendedores</i>	22
<i>Ilustración 8 Años de funcionamiento de la empresa</i>	22
<i>Ilustración 9 Ventas anuales de los emprendedores</i>	23
<i>Ilustración 10 Número de empleados en las empresas</i>	23
<i>Ilustración 11 Apoyo de instituciones públicas o privadas</i>	24
<i>Ilustración 12 Instituciones que apoyaron</i>	24
<i>Ilustración 13 Estrategias de motivación pra los colaboradores.</i>	25
<i>Ilustración 14 Estrategias implementadas antes de la pandemia.</i>	25
<i>Ilustración 15 Formas de negociar de los emprendedores.</i>	26
<i>Ilustración 16 Desafíos superados antes de la pandemia.</i>	26
<i>Ilustración 17 Proceso de toma de decisiones</i>	27
<i>Ilustración 18 Cambios exitosos realizados por las empresas.</i>	27

<i>Ilustración 19</i>	<i>Número de quejas recibidas por los clientes por mes.</i>	28
<i>Ilustración 20</i>	<i>Forma de prepararse para las actividades anuales.</i>	28
<i>Ilustración 21</i>	<i>Forma de organizar el trabajo diario.</i>	29
<i>Ilustración 22</i>	<i>Planes para afrontar eventualidades del mercado.</i>	29
<i>Ilustración 23</i>	<i>Características de los administradores de las empresas</i>	30
<i>Ilustración 24</i>	<i>Ha buscado asesoría en instituciones públicas o privadas.</i>	30
<i>Ilustración 25</i>	<i>Instituciones que ofrecieron asesoría a las empresas</i>	31
<i>Ilustración 26</i>	<i>Número de asesorías por año.</i>	31
<i>Ilustración 27</i>	<i>Capacita a los colaboradores</i>	32
<i>Ilustración 28</i>	<i>Instituciones que capacitan a los colaboradores.</i>	32
<i>Ilustración 29</i>	<i>Número de capacitaciones al año.</i>	33

Significados de siglas

CAMARASAL: Cámara de Comercio de El Salvador

CDMYPE: Centros de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa.

CENPROMYPE: Centro Regional de promoción de la Micro y Pequeña Empresa.

CONAMYPE: Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa.

EMPRETEC: Emprendedores y Tecnología.

ERECARD: Estrategia Regional de Fomento al Emprendimiento para Centroamérica y República Dominicana.

ESEN: Escuela Superior de Economía y Negocios.

FUNDEMAS: Fundación Empresarial para la Acción Social.

FUSADES: Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social

GEM: Global Entrepreneurship Monitor.

MINEC: Ministerio de Economía.

MYPES: Micro y Pequeña Empresa.

SPSS: Statistical Package for Social Sciences.

1- Introducción

El emprendedor es una persona que tiene muchos deseos de iniciar un negocio, pocas veces cuenta con la preparación y experiencia en el sector donde desea entrar como competidor, invierte dinero, tiempo que es la parte directa con el negocio, aunque en la mayoría de los casos ese ímpetu y pasión lo lleva a disminuir su vida social y familiar.

El emprendedor necesita desarrollar sus habilidades por medio de programas como lo define la Cámara de comercio de El Salvador (CAMARASAL, 2020) si el emprendimiento va bien, quizás la familia se vea compensada hasta cierto punto, con premios materiales o viajes; la frustración llega a toda la familia cuando el emprendimiento no está dando los resultados que se esperaban inician las dificultades no solo a nivel de la empresa sino a nivel familiar ocasionando un efecto sistémico.

La economía de toda ciudad está basada en el fortalecimiento de las Micro y Pequeña Empresas (MYPES), pero en su mayoría iniciaron como emprendedores, la evolución y el crecimiento de este sector depende mucho cual sea la curva de aprendizaje de las personas emprendedoras, para lograr lo mencionado anteriormente es necesario que superen obstáculos mencionados por (Villalobos Colato, 2019) en la investigación denominada “Identificación y análisis de las principales problemáticas de las MYPES de la ciudad de San Miguel”, encontró múltiples problemáticas a las que todo emprendedor se enfrenta, tales como: limitado o nulo acceso a financiamiento, inseguridad social, elevados costos de operación, competencia desleal, entre otros resultados.

Para que el emprendedor pueda iniciar y evolucionar a una MYPE rápidamente necesita tener conocimiento de cómo superar o eliminar los obstáculos de forma sinérgica y sistémica, por eso es importante recopilar las experiencias de los que ya superaron en la práctica estos obstáculos y con esta información elaborar casos de estudio o un manual que facilite la transición antes mencionada, donde el emprendedor tenga acceso a un documento que contenga causas, estrategias, procesos, efectos y beneficios obtenidos.

De manera general los hechos relevantes de la investigación se presentan a continuación: se puede mencionar que el emprendedurismo nació junto con la humanidad, desde la comunidad primitiva, el hombre y la mujer han evolucionado para buscar continuamente mejorar su condición de vida, es así como nació la pesca, la agricultura y todas aquellas actividades

productivas donde se utilizaron herramientas artesanales y fueron mejorando, utilizando el método de la prueba y el error.

De acuerdo con lo escrito por (Azqueta Díaz, 2017) la primera vez que se vincula el vocablo entrepreneur a actividades económicas es en 1724 en el Dictionnaire universel du commerce de Savary des Brûlons.

Es difícil resumir las características de un emprendedor, debido a que cada quien ha vivido diferentes situaciones y las soluciones son diversas, pero se presentan las más comunes.

- Pasión.

Vender solo por vender no es la actitud de un emprendedor, el negocio es como su “hijo” lo protege, decide lo mejor para él, entre otras opciones; al inicio no hay horario establecido, su jornada de trabajo son las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Visión.

Permanecer y crecer el negocio requiere tener la capacidad de anticiparse o ir al mismo ritmo de los cambios en los comportamientos de los consumidores.

Lograr lo anterior implica definir objetivos para un periodo determinado y evaluarlos para realimentar las acciones para el próximo periodo.

- Capacidad de aprendizaje.

El emprendedor mejora continuamente a pesar de los errores u obstáculos, no se desmotiva, sino aprende y se fortalece en forma escalonada y acumulativa.

- Creatividad e innovación.

La motivación a presentar cada cierto periodo, un producto o servicio nuevo que satisfaga una necesidad es algo propio de los emprendedores.

- Persistencia.

No rendirse ante las adversidades, siempre ver hacia el futuro ir paso a paso en el mejoramiento de las actividades del negocio.

- Trabajo en equipo.

El emprendedor debe ser el modelo para seguir para sus colaboradores, esto no significa que no aprenderá de los demás, porque la empatía y la sinergia deben ser parte de sus características como líder del equipo.

- Organización.

Establecer actividades con tiempos y responsables es una función que debe realizar el emprendedor de forma permanente.

Estas características son el inicio para emprender tal como lo estipula el objetivo del programa que administra FUNDEMÁS “emprendedores y tecnología” conocida por su acrónimo EMPRETEC que expresa que “motivaciones internas que nos conllevan a desarrollar competencias y una visión innovadora en los negocios y en la vida personal” (FUNDEMÁS, 2020)

El proyecto Global Entrepreneurship Monitor (GEM) divide básicamente los tipos de emprendimiento en dos categorías: 1) por necesidad y 2) por oportunidad (ver Ilustración 1), y la Estrategia Regional de Fomento al Emprendimiento para Centroamérica y República Dominicana (ERECARD) subdivide en otros dos tipos a cada categoría (Gutierrez Montoya, 2013).

Los emprendimientos por necesidad surgen motivados por la falta de ingresos económicos (o por el deseo de obtener una fuente de ingresos adicional), y la ERECARD de (CENPROMYPE, 2020) lo divide en dos tipos:

- Emprendimiento de subsistencia: que constituyen acciones empresariales dirigidas a generar ingresos diarios para vivir (autoempleo), sin una planificación o sin una visión de crecimiento sostenido y generalmente, no presenta excedentes.
- Emprendimiento tradicional: constituyen acciones empresariales dirigidas a la generación de ingresos que cuentan con una estructura organizacional y que utilizan el conocimiento técnico para la generación de excedentes que permiten la acumulación. Desarrollan su actividad en la formalidad, en mercados y sectores tradicionales de la economía, pero no presentan elementos diferenciadores en sus productos y servicios.

Los emprendimientos por oportunidad constituyen acciones empresariales iniciadas por personas que, al instante de tomar la decisión de comenzar con su proyecto empresarial, lo concibieron movidos por una hicieron motivados por la identificación de una oportunidad de mercado. Esta categoría también presenta dos tipos, a saber:

- Emprendimiento dinámico: que constituye acciones empresariales con alto potencial de crecimiento, en donde el uso del conocimiento, la gestión tecnológica y el talento humano, el potencial de acceso a recursos de financiación/inversión y una estructura de gobierno

corporativo (relacionado con las buenas prácticas de gerencia) les permite generar una ventaja competitiva y diferencia sus productos y/o servicios.

• **Emprendimiento de alto impacto:** son empresas con capacidad para transformar y dinamizar las economías a través de procesos sistemáticos de innovación y generación de empleo. Es una empresa que crece rápida y sostenidamente, ya que cuenta con altos niveles de financiación o de inversionistas.

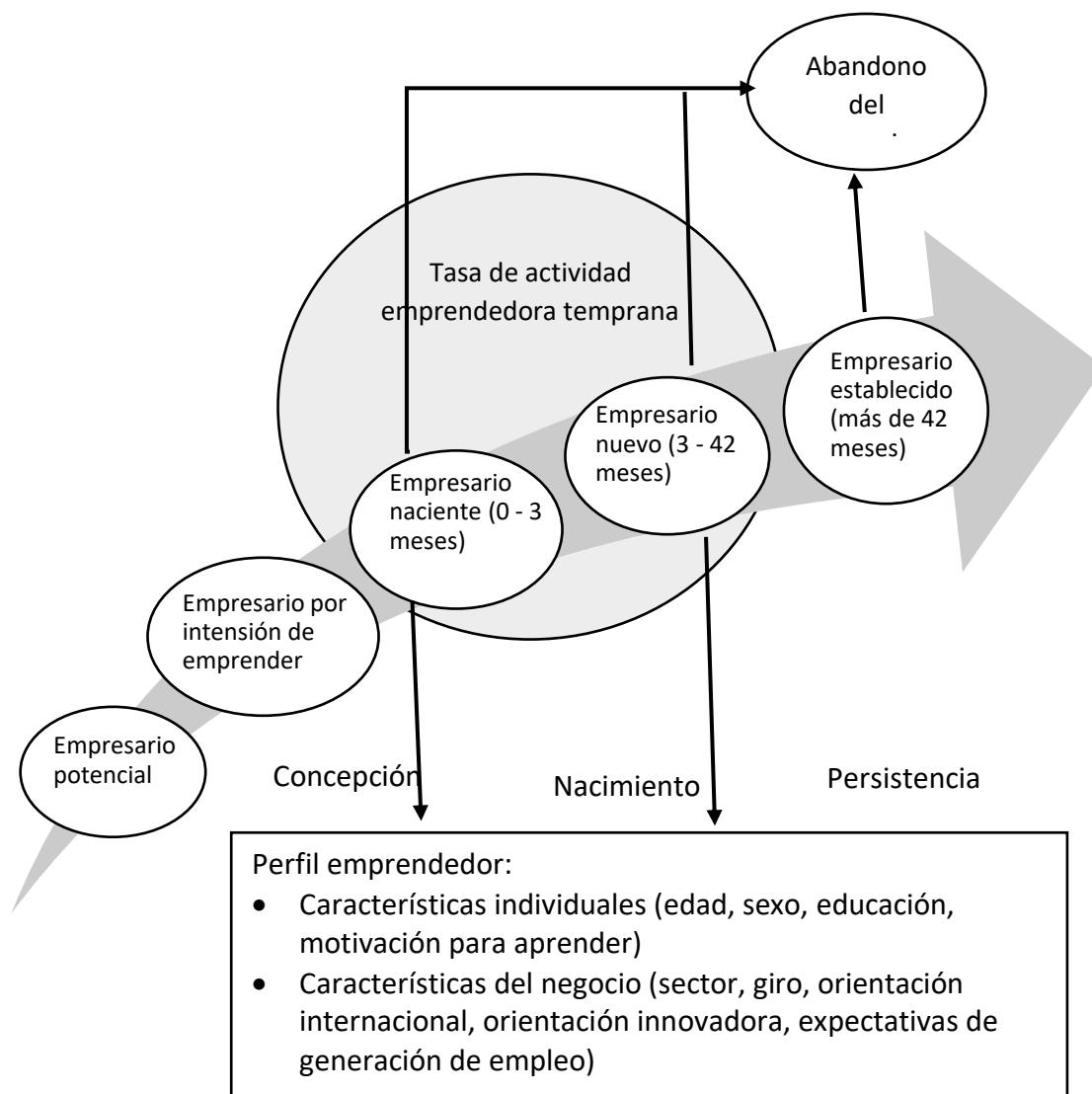


Ilustración 1 Etapas del emprendimiento. Fuente (Sánchez Masferrer, 2015):

Tabla 1 Características de las etapas de emprendimiento.

Etapas	Características
Emprendedor potencial	<ul style="list-style-type: none"> • Miedo al fracaso. • Valoración de sus propias capacidades. • Incertidumbre por encontrar oportunidades en el mercado. • Sensación de conocer el mercado. • Emprender es mejor que un empleo.
Emprendedor intencional	<ul style="list-style-type: none"> • Miedo al fracaso. • Valoración de sus propias capacidades. • Incertidumbre por encontrar oportunidades en el mercado. • Sensación de conocer el mercado. • Emprender es mejor que un empleo. • Deseo expreso por emprender. • No ha realizado gastos para iniciar negocio.
Emprendedores nacientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Superación del miedo al fracaso. • Identificación de sus propias capacidades. • Incertidumbre por encontrar oportunidades en el mercado. • Sensación de conocer el mercado. • Emprender es mejor que un empleo. • Deseo expreso por emprender. • Hay una inversión inicial en el negocio.
Emprendedores nuevos.	<ul style="list-style-type: none"> • Superación del miedo al fracaso. • Identificación de sus propias capacidades. • Incertidumbre controlada por encontrar oportunidades en el mercado. • Conocimiento superficial del mercado. • Emprender es mejor que un empleo.

Etapas	Características
	<ul style="list-style-type: none"> • Deseo expreso por emprender. • Hay una inversión constante en el negocio.
Emprendedores establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Superación del miedo al fracaso. • Identificación de sus propias capacidades. • Certidumbre por encontrar oportunidades en el mercado. • Conocimiento promedio del mercado. • Emprender es mejor que un empleo. • Deseo expreso por emprender. • Hay una inversión proyectada a largo plazo en el negocio.

Fuente: adaptado de (Sánchez Masferrer, 2015)

El emprendimiento tiene sus orígenes en el inicio de la historia de la humanidad, puesto que esta en toda su historia ha luchado por superarse, por encontrar mejores formas de hacer las cosas y mejorar su calidad de vida.

El emprendimiento es algo innato en la humanidad, algo que siempre ha estado presente en el hombre, aunque claro está, el emprendimiento no se ha desarrollado en todos los hombres. Quizás el emprendimiento ha sido la diferencia entre el hombre y los demás seres vivos, pues estos últimos prácticamente no se han superado en miles de años, contrario al sorprendente progreso de la humanidad, y todas gracias al espíritu de emprender.

Un hecho inédito en la región centroamericana constituye la apuesta liderada por CENPROMYPE, institución de carácter regional adscrita al SICA, que a partir del 2012 se encuentra trabajando en una Estrategia Regional de Fomento al Emprendimiento para Centroamérica y República Dominicana (ERECARD); la cual, a partir de revisiones y actualizaciones en cada país, se espera se convierta en la primera propuesta de Política Nacional de Emprendimiento, que en El Salvador ya se comenzó a trabajar el proyecto para el 2013.

La ERECARD propone la siguiente misión y visión para Centro América y República Dominicana con respecto al tema del emprendimiento:

- Sueño compartido1: En 2017, se contará en la región con una cultura e identidad de emprendimiento e innovación, a partir de un ecosistema fortalecido, alto compromiso y apropiación, por medio de nuevos instrumentos financieros y plataformas de soporte.
- Rol misional: El rol fundamental de la Red Regional de Emprendimiento es fortalecer los ecosistemas nacionales de emprendimiento y su interacción a partir de la innovación en instrumentos financieros, posicionamiento de la cultura, enfoque diferencial y herramientas tecnológicas (Gutierrez Montoya, 2013).

El emprendimiento no es solamente una acción externa, no nace solo porque una institución dará apoyo financiero, técnico o de marketing; depende mucho de lo interno de la persona como las actitudes, aspiraciones, capacidades, percepciones del futuro del negocio; así como las políticas gubernamentales de apoyo.

En El Salvador existen varias instituciones gubernamentales y privadas que ayudan a los emprendedores, a continuación, se resume el apoyo de cada una de ellas.

Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE)

Esta institución pública cuenta con varias iniciativas para apoyar a los emprendedores, entre ellas están:

- Programa nacional de emprendimiento “Juventud Emprende” que en resumen ofrece los siguientes elementos (CONAMYPE, 2020):

Tabla 2 Programa Nacional de emprendimiento "Juventud Emprende"

¿Qué ofrece?	¿Quiénes pueden participar?	Sector económico.	Estrategias.
<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento para crear empresas. • Formación Emprendedora. • Desarrollo de Redes • Gestión de Financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas emprendedoras entre las edades de 18 a 35 años, con estudios mínimos de bachillerato. • Con conocimiento del sector, servicio o producto que ofrece. 	Industria de la manufactura textil y confección, papel y cartón, plásticos, química farmacéutica y cosmética natural, artesanías, alimentos y bebidas, calzado, agroindustria, turismo, servicios empresariales a distancia, logísticos y aeronáutica.	<ul style="list-style-type: none"> • Emprendimientos por Oportunidad • Emprendimiento en Jóvenes con Todo • Emprendimientos Juveniles en Prevención de Violencia • Emprendimientos en Corredores Productivos • Emprendimientos de Personas Retornados
Donde se pueden inscribir. www.conamype.gob.sv o las siguientes sucursales.			
<ul style="list-style-type: none"> • Centro regional de Sonsonate • Centro regional de Santa Ana 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro regional de La Libertad • Centro regional de Chalatenango 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro regional de Cojutepeque • Centro regional de Zacatecoluca 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro regional de San Miguel • Centro regional de La Unión

- Programa Nacional de Empresarialidad Femenina.

Este programa permite que las mujeres adquieran autonomía y empoderamiento a nivel económico, reduciendo la brecha de género que existen entre hombre y mujeres cuando se hacen los trámites de creación y desarrollo de las empresas.

El Programa cuenta con tres Mecanismos específicos para su implementación:

- a) Las Ventanillas de Empresarialidad Femenina (VEF).

Es un espacio físico asignado exclusivamente para los trámites de creación de empresas realizados por mujeres.

- b) La iniciativa denominada Mujer y Negocios (M&N).

Está enfocada a emprendedoras dinámicas, que busca consolidar los emprendimientos de las mujeres a través de la elaboración e implementación de sus modelos de negocios enfocados en el desarrollo de clientela y la innovación.

- c) Los servicios especializados en empresarialidad femenina.

Estos servicios son brindados en los Centros de Desarrollo de la Micro y pequeña empresa (CDMYPE) que están ubicados en lugares estratégicos en el territorio nacional de El Salvador.

El ámbito de acción donde inciden las MYPES es sumamente amplio, el presente informe se limita al estudio de las características de los emprendedores MYPES de la ciudad de San Miguel, quedando pendientes aspectos tales como: fuentes de financiamientos, formas de asociación empresarial, cooperación internacional, alianzas estratégicas entre sectores económicos iguales o complementarios.

Según (CDMYPE Usulután, 2020) los perfiles de los beneficiarios del programa son diversos, se tiene emprendedoras por necesidad, empresarias en fase de emprendimientos dinámicos o por oportunidad, empresarias con negocios en fase de crecimiento empresarial, aceleración empresarial y exportación.

Cuando una persona tiene una idea de negocios y logra iniciar con un emprendimiento son muchos los obstáculos que debe de superar desde que iniciara y durante el negocio esté en funcionamiento, a continuación, para (García Ramos, Martínez Campillo, & Fernández Gago, 2010) se describen algunos de muchos obstáculos que en una forma u otra un emprendedor deberá superar si se le presenta.

a) ¿Quién o quiénes serán mis colaboradores?

En la vida cotidiana comercial un emprendedor debe decidir a quién contratar para que lo acompañe en su idea de negocio, no es nada más pagarle por ciertas funciones, sino mostrar que tiene la misma forma de pensar, aunque no sean socios en el sentido de aportar capital inicial.

Ese apoyo moral al inicio de un emprendimiento es importante porque genera el nacimiento de una cultura organizacional formada por el emprendedor y los colaboradores.

b) ¿Por qué no vendo lo que necesito para obtener altos ingresos?

La emoción del emprendedor por su negocio muchas veces lo hace caer en un estado comercial de egocentrismo, esto quiere decir que piensa que los compradores y consumidores prefieren los productos o servicios tal y como él los vende, no utiliza ninguna herramienta de realimentación del mercado.

Al no proporcionar un producto o servicio atractivo para el mercado no permite que las ventas le generen el cumplimiento de sus objetivos financieros.

c) ¿Debería ceder mi autonomía a costa del crecimiento de la empresa?

Cuando el emprendimiento se estabiliza y está creciendo, el emprendedor no desea expandir su negocio en nuevas sucursales por miedo a perder el control.

Esta situación hace que muchos a pesar de que tiene la oportunidad de crecer como empresa no lo hacen, perdiendo así mercado potencial.

A veces el conformismo, pocas expectativas o no arriesgar hacen que no se desee crecer más de lo que se pueda controlar personalmente.

d) ¿Debería confiar en las referencias o las redes sociales?

La falta de experiencia en la comunicación de marketing y empresarial hace que el emprendedor desconfíe de todos, en la mayoría de las ocasiones se piensa que todos quieren aprovechar del “novato” y genera una especie de fobia y se busca hacer transacciones de compra solo con el círculo de personas conocidas físicamente.

e) ¿Cómo comprar si no tengo suficiente dinero propio?

El factor dinero puede detener o destruir cualquier emprendimiento cuando no se sabe cómo llegar a él.

Un emprendedor cree imposible tener acceso a financiamiento en un banco comercial o una caja de crédito por ser un negocio pequeño, el miedo a no poder pagar a tiempo y que se le acumulen los intereses, son algunas de las malas justificaciones que hacen no intentar obtener dinero bancario.

Con los resultados de la investigación en términos generales se identificaron aquellas características que han permitido trascender a las MYPES antes de iniciada la pandemia para contrarrestar las bajas en las ventas en la aplicación de diferentes acciones que van desde cambiar los productos que vendían, cambiar procesos, planificar las actividades anuales y diarias.

Las estrategias que han decidido implementar las PYMES para afrontar las eventualidades del mercado son el uso de la publicidad, vender por medio de las redes sociales; estas acciones les han permitido normalizarse y en muchos casos crecer.

2- Justificación

La investigación Caracterización del sector emprendedor de éxito en la creación de MYPES en la ciudad de San Miguel es el seguimiento de los resultados de la investigación 2019 denominada “Identificación y análisis de las principales problemáticas de las MYPES de la ciudad de San Miguel” donde se pretende apoyar al sector emprendedor para que pueda tener la transición a MYPE de forma organizada y sostenida.

Para (ElSalvadorMiPais, 2020) hay instituciones gubernamentales y no gubernamentales tales como: CONAMYPE, Pixels, EMPRETEC, CIES (ESEN), MIG y CENPROMYPE, entre otras instituciones o consultores que ofrecen asesoría a emprendedores lo realizan según los beneficiarios específicos de un programa gubernamental o por iniciativa de las personas que conocen la existencia de dichas instituciones, pero no hay un documento que ilustre según los rubros de negocios experiencias, obstáculos, soluciones de emprendedores que han evolucionado comercialmente hasta convertirse en MYPES.

Con los resultados de investigación se pretende disminuir el número de emprendedores que inician con sus emprendimientos y luego los abandonan por no saber cómo superar los obstáculos o desafíos y para los que se mantienen pueden hacer una transición óptima y rápida hacia una MYPE.

En El Salvador hay una serie de investigaciones como las presentadas por la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES), Ministerio de Economía (MINEC), Escuela Superior de Economía y Negocios (ESEN), que solo investigan sobre el emprendimiento en general y casos específicos de empresas que sobresalen sobre un rubro específico, así como empresas internacionales que apoyan estos procesos, como lo ilustra (FADEMYPE, 2020) en su página web que tiene alianzas con una serie de instituciones.

Mediante la realización de esta investigación se pretende que los emprendedores conozcan cuáles son aquellas cualidades personales, económicas y sociales que han permitido que su emprendimiento haya tenido éxito.

El resultado de la investigación pretende recopilar información sobre obstáculos, desafíos y soluciones e integrar en un solo documento los hallazgos encontrados para compartirlos con todos los emprendedores de la ciudad de San Miguel como beneficiarios directos y de forma indirecta a cualquier otro emprendedor interesado.

Bajo el enfoque sistémico, apoyar a los emprendedores y que trascienda a convertirse en MYPES es un beneficio no solo para el emprendedor o la MYPES sino los proveedores, los consumidores de forma directa y de forma indirecta a todos los relacionados con otras empresas participantes en la cadena de suministro.

Además, a la comunidad educativa en materia de Emprendedurismo, economía y negocios para que los resultados sean expuestos en sus cátedras y puedan ser utilizados como punto de partida para aquellos alumnos que desean ingresar al mundo del emprendimiento.

3- Objetivos

3.1 Objetivo General

- Caracterizar el sector emprendedor en la creación de MYPES en la ciudad de San Miguel

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el sector económico en donde los emprendedores presentan mayor nivel de ventas y permanencia en el mercado.
- Enlistar las características particulares que definen a un emprendedor en la ciudad de San Miguel.
- Proponer un programa de formación emprendedora a los centros de desarrollos de negocios que influyan la divulgación y formación respecto a las características de éxito.

4- Metodología

El presente estudio se hizo con el propósito de identificar en los emprendedores MYPES de la ciudad de San Miguel características en común que ponen en práctica para hacer funcionar los negocios, independientemente el tamaño de la empresa.

Método de investigación

Para la investigación se consideró pertinente aplicar el método inductivo deductivo, tal como lo define (Morán Delgado & Alvarado Cervantes, 2010) método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido e inductivo en un sentido contrario.

Se estudiaron las características de las MYPES de la ciudad de San Miguel para que a partir de una cantidad representativa de información obtenida de los negocios se pueda inferir sobre los demás existentes en la ciudad.

Tipo de estudio

El tipo de estudio que se aplicó en la investigación fue el exploratorio, de acuerdo a lo escrito por (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) que dice que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiados, así como también lo expresa (Morán Delgado & Alvarado Cervantes, 2010) el método exploratorio se efectúa cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado y del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo y cualitativo, se obtuvieron datos que permitieron medir, clasificar a las empresas, pero al mismo tiempo se logró caracterizar diversas acciones que hacen sobresalir a cada una de las empresas.

Para (Bonilla, 1986) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, para la investigación las empresas que formaron la población fueron 66 empresas que tienen sus operaciones comerciales y están ubicadas entre la calle Chaparrastique, 8° calle poniente, 6° calle poniente, 4° calle poniente, 2° calle poniente y la avenida José Simeón Cañas.

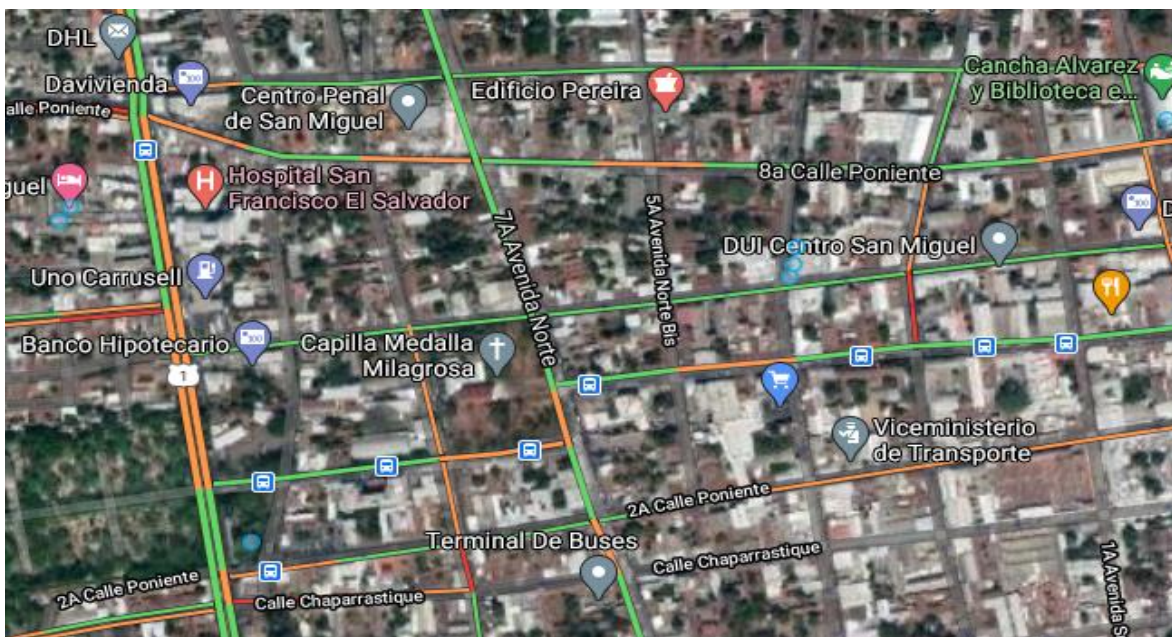


Ilustración 2 Obtenida con herramienta web de Google Maps, [enlace](#)

Para (Del Cid Pérez, Méndez, & Sandoval Recinos, 2007) la muestra es el subgrupo representativo del grupo total.

Para hacer inferencias con el estudio, se calculó el dato de la muestra, utilizando la fórmula estadística para una población finita.

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

Donde:

- n = es el tamaño de la muestra
- N = es la población = 66
- Z = es el nivel de confianza = 1.96
- p = es la prevalencia esperada (valor entre 0 y 1) = 0.50
- q = 1- p = 0.50
- e= margen de error= 0.05

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = \frac{66 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2 * (66 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50} = 57$$

Para (Morán Delgado & Alvarado Cervantes, 2010) la entrevista es un encuentro que tradicionalmente puede ser cara a cara entre personas que conversan de forma sincrónica, aunque se puede hacer de forma asincrónica con la finalidad, al menos de una de las partes, de obtener información respecto de la otra.

Según (Muñoz Razo, 2015) la encuesta consiste en la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de personas respecto de un tema que define el investigador.

El instrumento que se utilizó es una guía de cuestionario utilizado por medio de la técnica de la encuesta online con la herramienta de QuestionPro.

Por el fenómeno de estudio y la ubicación de los informantes, los datos se recolectaron por medio del enlace de la aplicación de Questionpro.com, a cada uno de los encuestados se les contactó por las redes sociales (Whatsapp y Facebook) para compartirles el enlace de la encuesta, a su vez estas personas compartieron el enlace a sus familiares y amigos que tienen negocios en la zona comercial del centro de la Ciudad de San Miguel.

Con los datos recolectados se construyó una base de datos con el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) para generar las tablas de las variables individuales y cruzadas, luego se analizaron los resultados para elaborar la parte de discusión y conclusiones.

Operacionalización de variables.

Tabla 3 Operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems
Objetivo 1: Identificar el sector económico en donde los emprendedores presentan mayor nivel de ventas y permanencia en el mercado.				
Sector económico	Se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones	Parte de la economía de un país que difiere de los demás por ciertas características del proceso de producción o distribución del producto que vende en un mercado específico.	Características sociodemográficas.	Género. Edad. Estado civil. ¿Qué puesto de trabajo ocupa?
			Tipo de productos o servicio.	¿Qué tipo de productos o servicios se venden en la empresa?
			Tipo de empresa.	A cuál de las siguientes actividades económicas pertenece la empresa.
			Nivel de ventas.	En promedio, a cuánto ascienden las ventas anuales de la empresa.
			Número de empleados.	¿Cuántos empleados tienen la empresa?
			Permanencia en el mercado	
Tipo de estrategias implementadas.	¿Cuáles de las siguientes estrategias ha utilizado la empresa antes de la pandemia?			

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	ítems
Objetivo 2: Enlistar las características particulares que definen a un emprendedor				
Características emprendedoras			Tipo de motivación.	¿Cómo son motivados los colaboradores que trabajan en la empresa?
			Nivel de autonomía.	¿Cuál es el proceso para tomar las decisiones en la empresa?
			Formas de negociación.	¿Cómo es la forma de negociar con los proveedores?
			Tipo de atención al cliente.	Cuántas veces en la semana recibe quejas de sus clientes.
			Tipo de estrategias.	Como se prepara la empresa cada año.
			Tipo de planes ejecutados.	¿Cuáles son los planes que tiene la empresa para afrontar las eventualidades generadas por el mercado?
			Tipo de procesos ejecutados.	¿Cómo organizan el trabajo para desarrollar las actividades diarias? Cuales han sido los cambios que considera como exitosos implementados por la empresa.
Objetivo 3: Proponer un programa de formación emprendedora a los centros de desarrollos de negocios que influyan la divulgación y formación respecto a las características de éxito.				
Programa de formación emprendedora			Numero de capacitaciones recibidas.	Los empleados de la empresa reciben capacitaciones.
				¿Cuántas veces al año reciben capacitación los empleados?
				Si ha buscado capacitaciones, a cuál de las instituciones fue.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	ítems
				¿En qué áreas considera que necesitan ser capacitados los colaboradores de la empresa?
			Numero de asesorías recibidas.	Han buscado asesorías para mejorar el negocio.
				Sí ha buscado asesoría, a cuál institución fue.
				¿Cuántas veces al año recibe asesorías?
			Tipos de apoyo de instituciones públicas o privadas.	¿En qué áreas considera que necesitan ser asesorados en la empresa?
				Ha recibido apoyo de alguna institución pública o privada.
				¿Qué institución y cuál fue el apoyo que recibió?

5- Resultados

Datos demográficos de los emprendedores de la ciudad de San Miguel encuestados

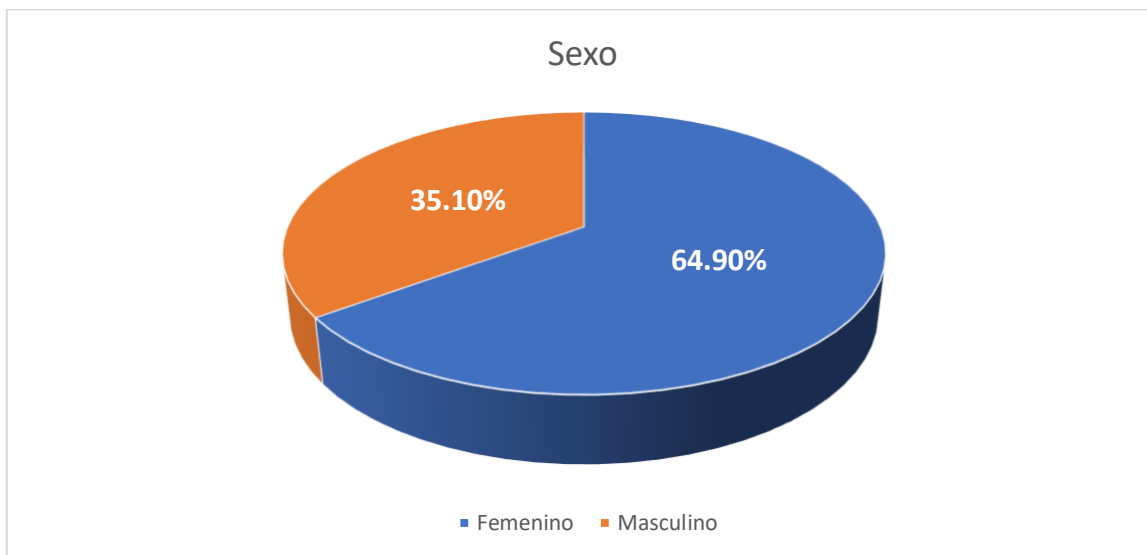


Ilustración 3 Sexo de los emprendedores encuestados

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayoría de los encuestados son del sexo femenino.

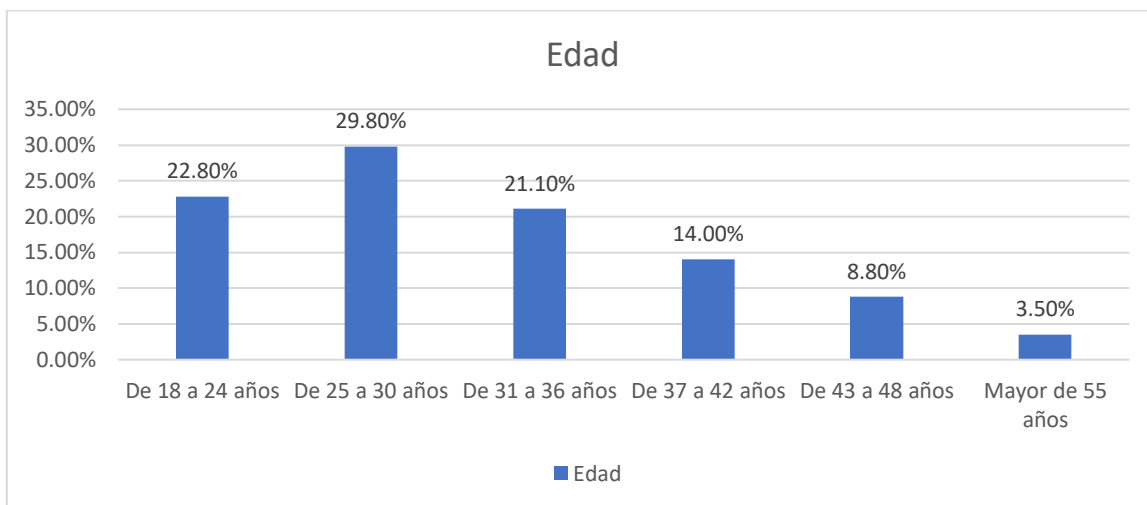


Ilustración 4 Edad de los emprendedores encuestados

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

Los encuestados en su mayoría están entre los 18 y los 36 años, de estos 42 encuestados hay 27 del sexo femenino y 15 masculino.

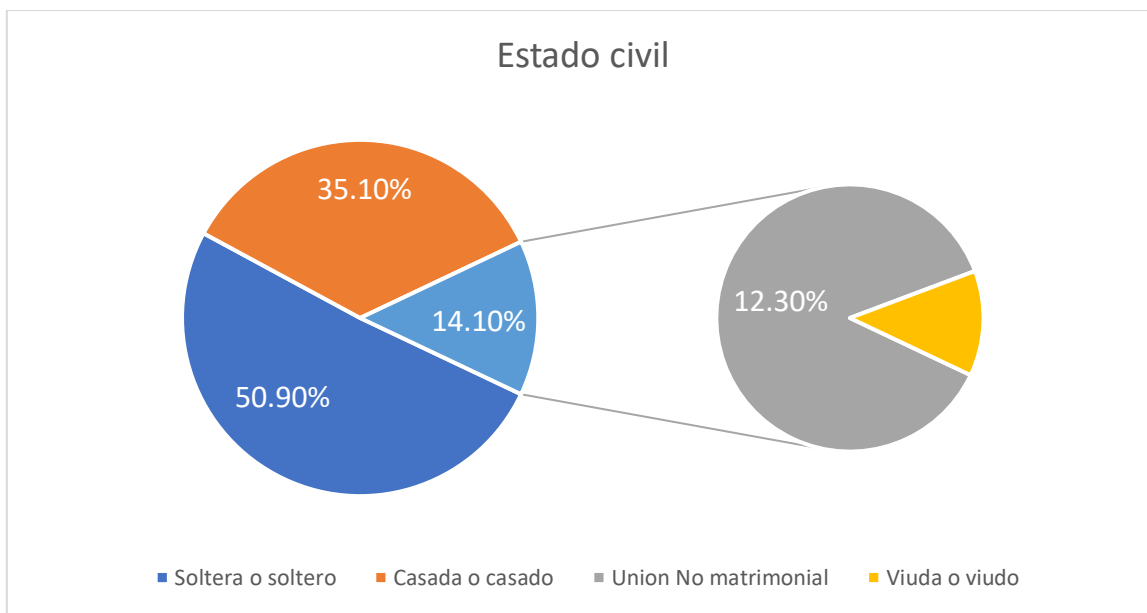


Ilustración 5 Estado civil de los encuestados.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

El estado civil de la mayoría de los encuestados están solteras o solteros, destaca el dato que de los 29 encuestados 18 son del sexo femenino, aunque hay una cantidad significativa que son casados o casada, es relevante que de los 20 encuestados 15 son mujeres.

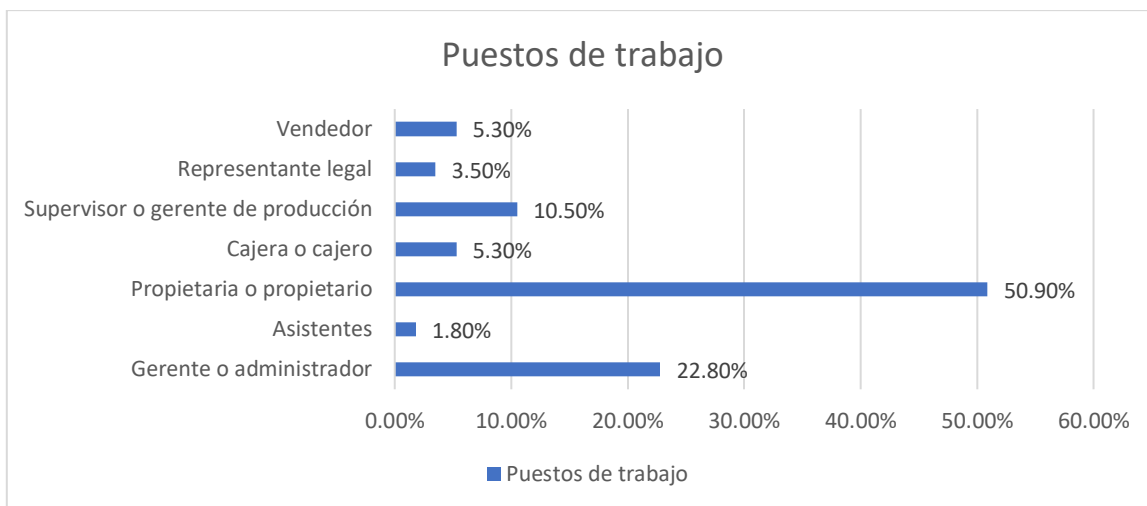


Ilustración 6 Puestos de trabajo de los encuestados

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayoría de los encuestados ocupan un puesto laboral de propietaria o propietario, de los 29 encuestados hay 22 mujeres que son propietarias.

5.1 sector económico de emprendedores con mayor permanencia en el mercado

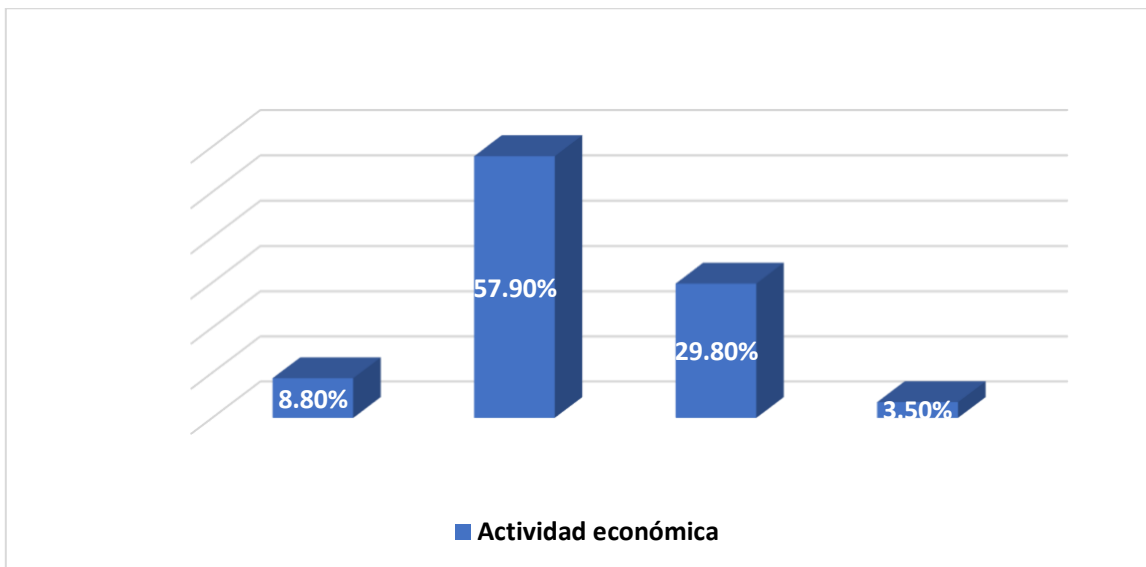


Ilustración 7 Actividad económica de los emprendedores

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayor parte de los emprendedores encuestados desarrollan los negocios en la actividad económica de comercio, de las 33 empresas comerciales hay 17 mujeres que son propietarias.

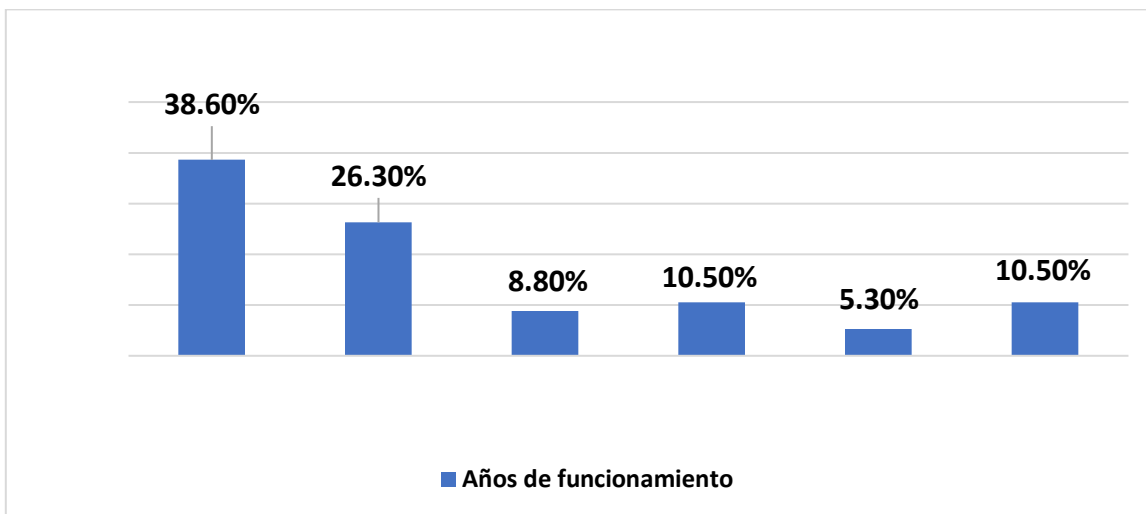


Ilustración 8 Años de funcionamiento de la empresa

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayoría de los emprendedores tienen entre 0 a 3 años de estar funcionando, de las 22 empresas con estos años hay 14 que pertenecen al sector comercio.

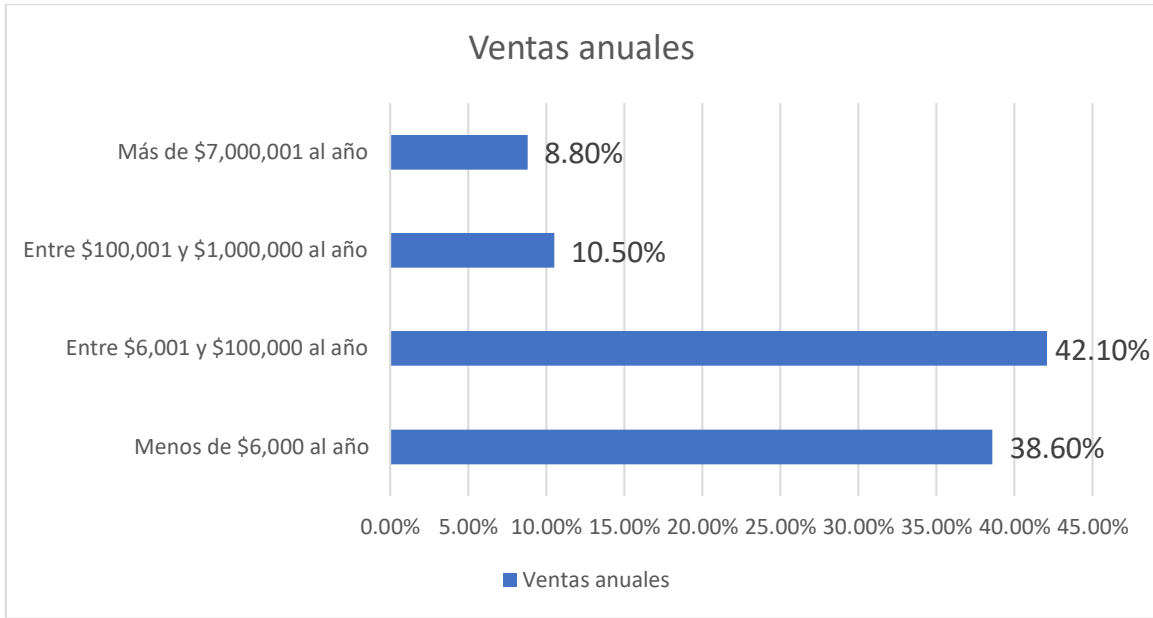


Ilustración 9 Ventas anuales de los emprendedores

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayoría de los emprendedores tienen ventas anuales entre \$6,001 y \$100,000, de los 24 emprendedores hay 14 pertenecientes al sector comercio.

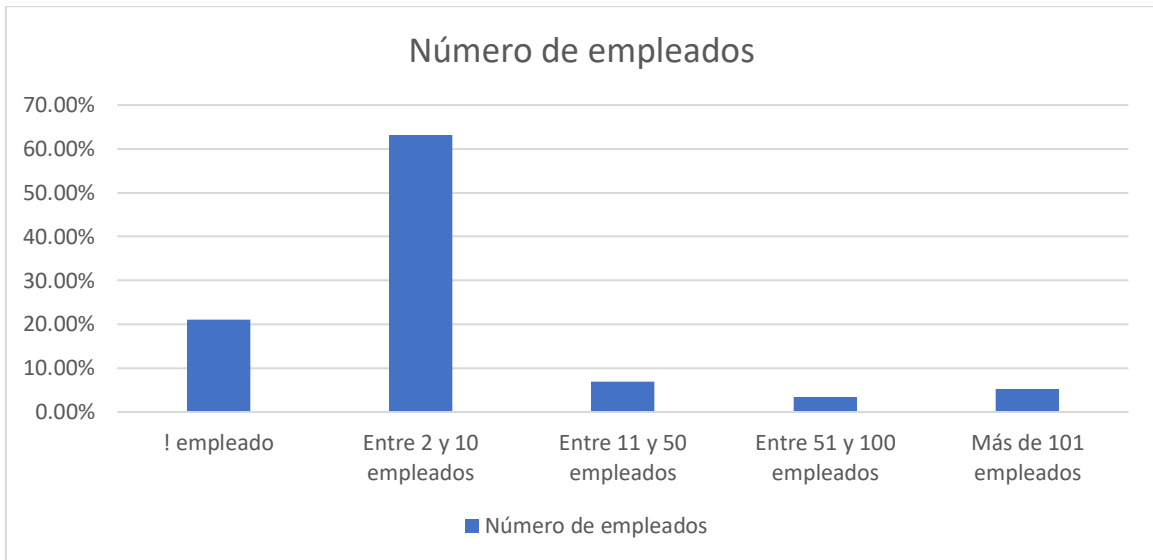


Ilustración 10 Número de empleados en las empresas

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

Entre 2 y 10 empleados tienen la mayoría de las empresas, de los 36 emprendedores con este número de empleados hay 24 empresas en el sector comercio.

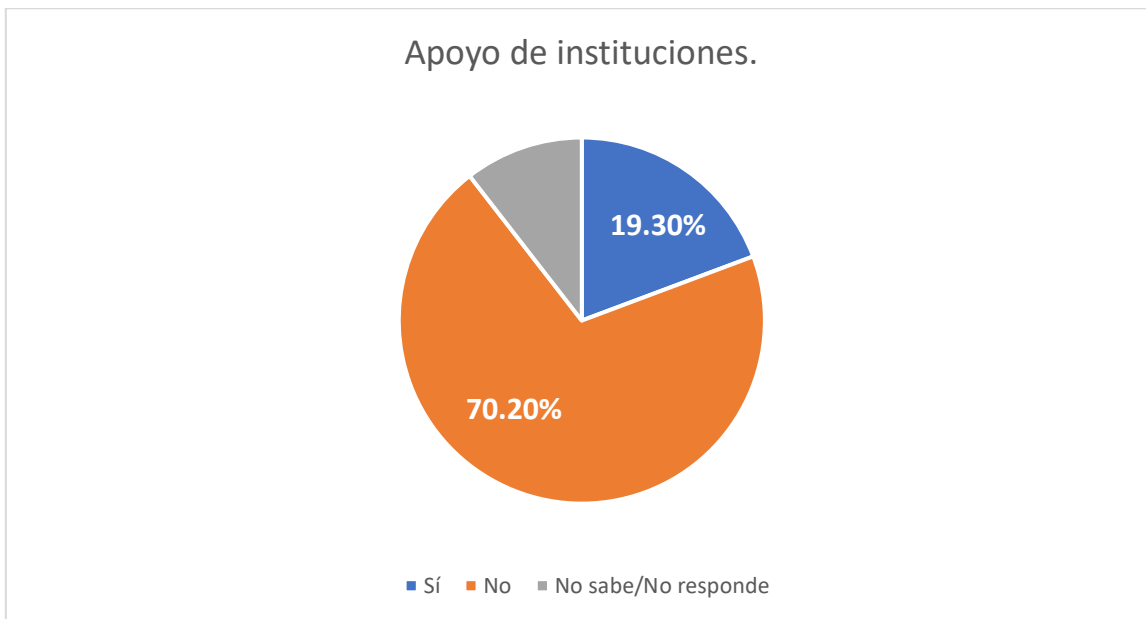


Ilustración 11 Apoyo de instituciones públicas o privadas

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayoría de los encuestados opinan que la empresa no recibe apoyo de instituciones públicas o privadas, de las 40 empresas que dijeron que no, hay 25 del sector comercio y 12 del sector servicio.

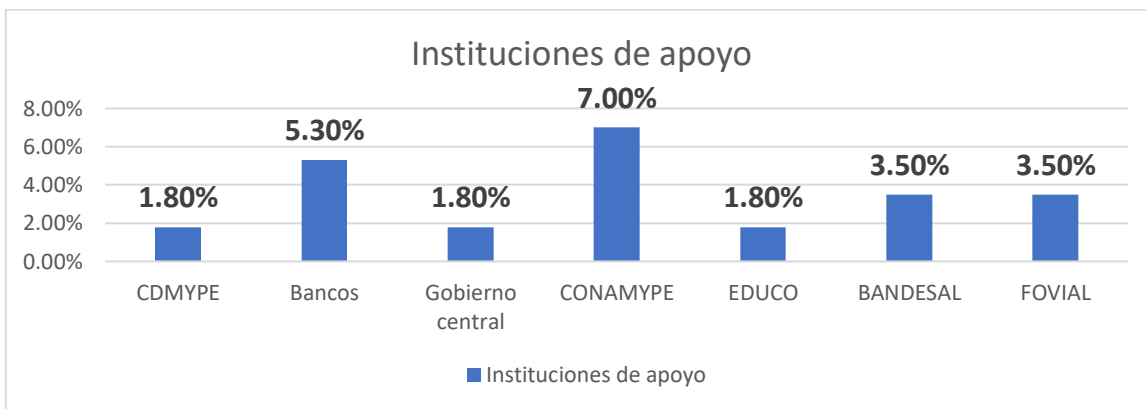


Ilustración 12 Instituciones que apoyaron

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

Las pocas empresas que recibieron apoyo institucional fueron por parte de CONAMYPE, Bancos en su mayoría, de las 4 empresas que recibieron apoyo de CONAMYPE hay 3 del sector comercio.

5.2 características de un emprendedor en la ciudad de San Miguel

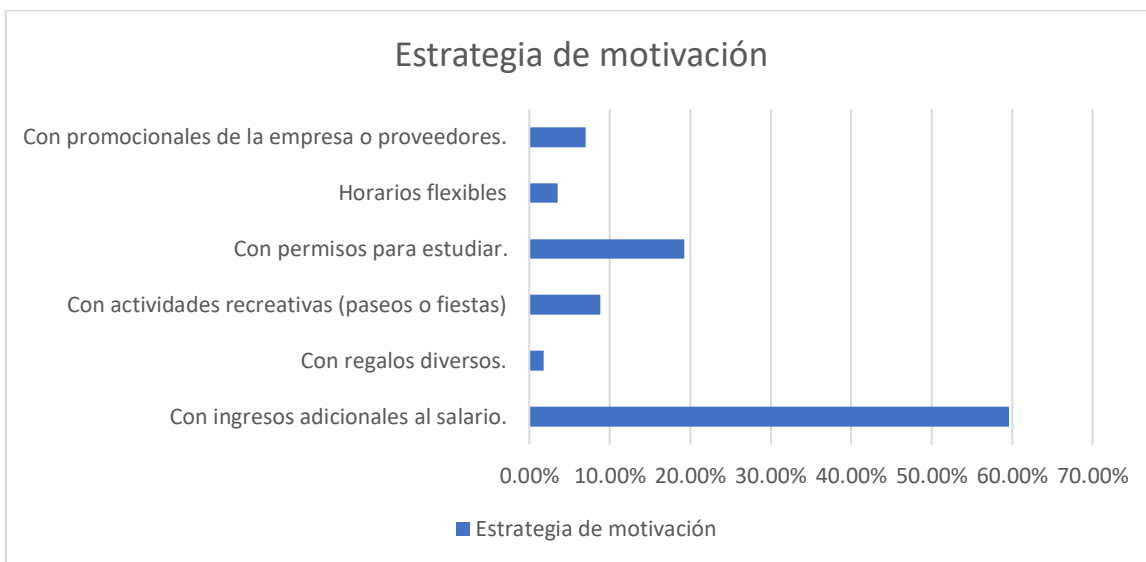


Ilustración 13 Estrategias de motivación pra los colaboradores.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La estrategia mayoritaria utilizada para motivar a los colaboradores en opinión de los encuestados es dar ingresos adicionales al salario, de las 34 empresas que dan ingresos adicionales hay 20 empresas en el sector comercio y 11 en el sector servicio.

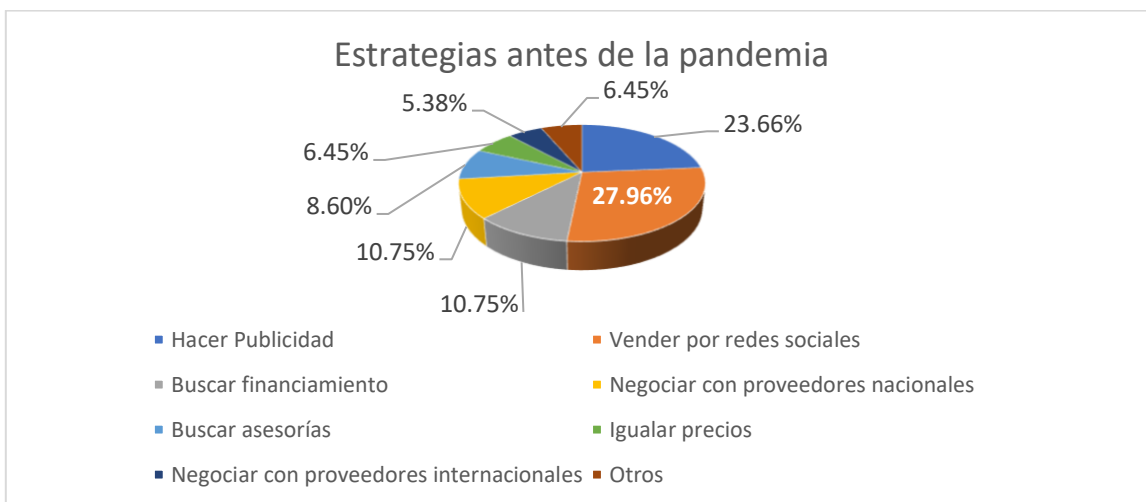


Ilustración 14 Estrategias implementadas antes de la pandemia.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayoría de las empresas implementaron hacer publicidad como estrategia antes de la pandemia, de acuerdo a los encuestados.

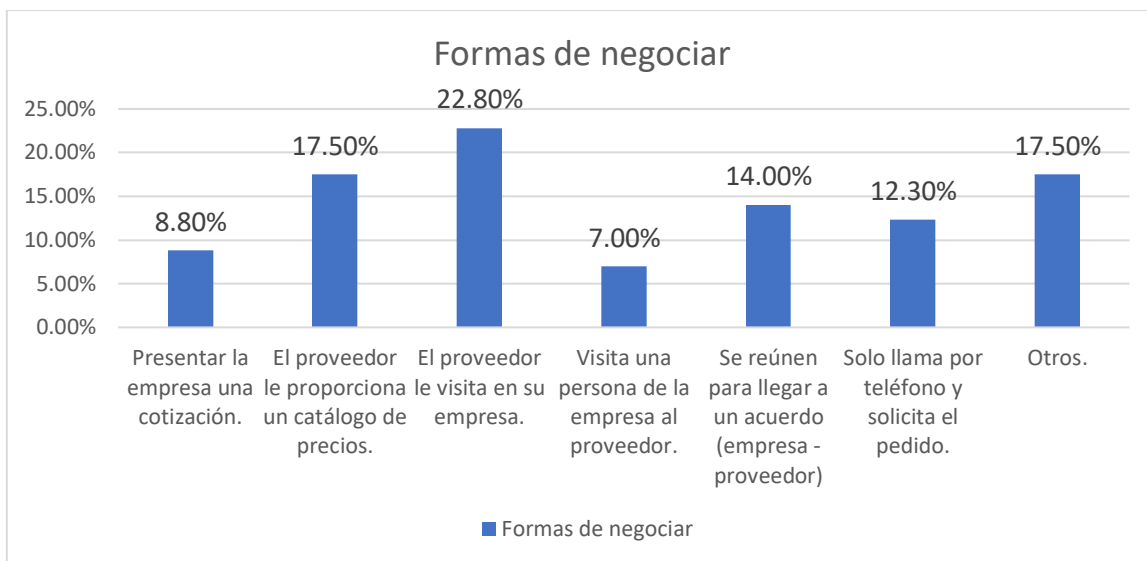


Ilustración 15 Formas de negociar de los emprendedores.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

Según los encuestados en la mayoría de las empresas la negociación se hace cuando el proveedor visita el establecimiento de la empresa.

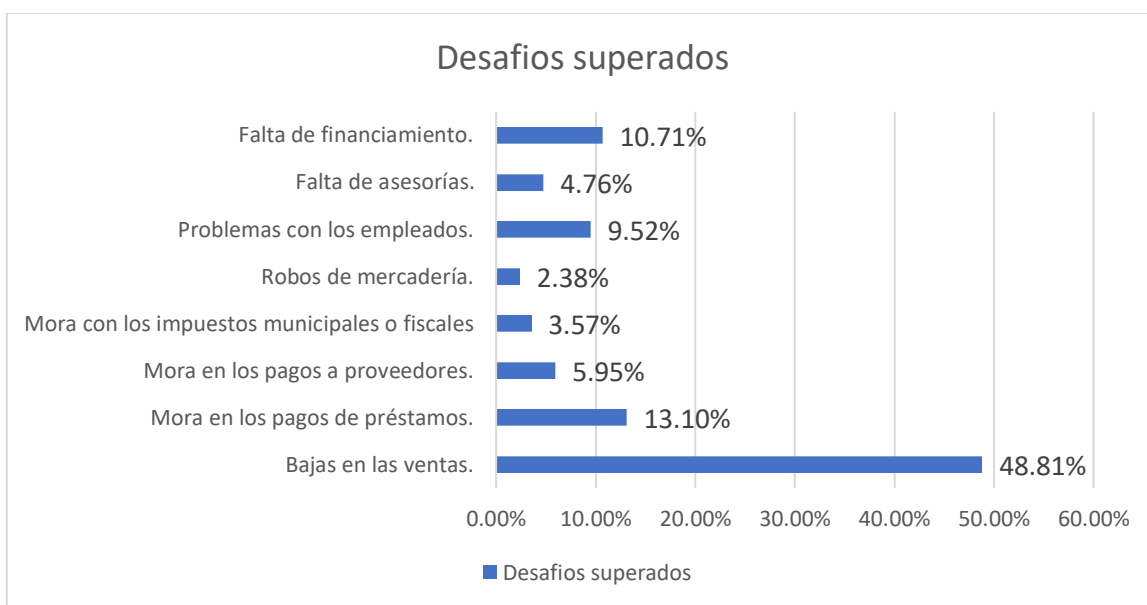


Ilustración 16 Desafíos superados antes de la pandemia.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

Las bajas en las ventas han sido en la mayoría de las empresas el desafío que superaron antes de la pandemia según los encuestados.

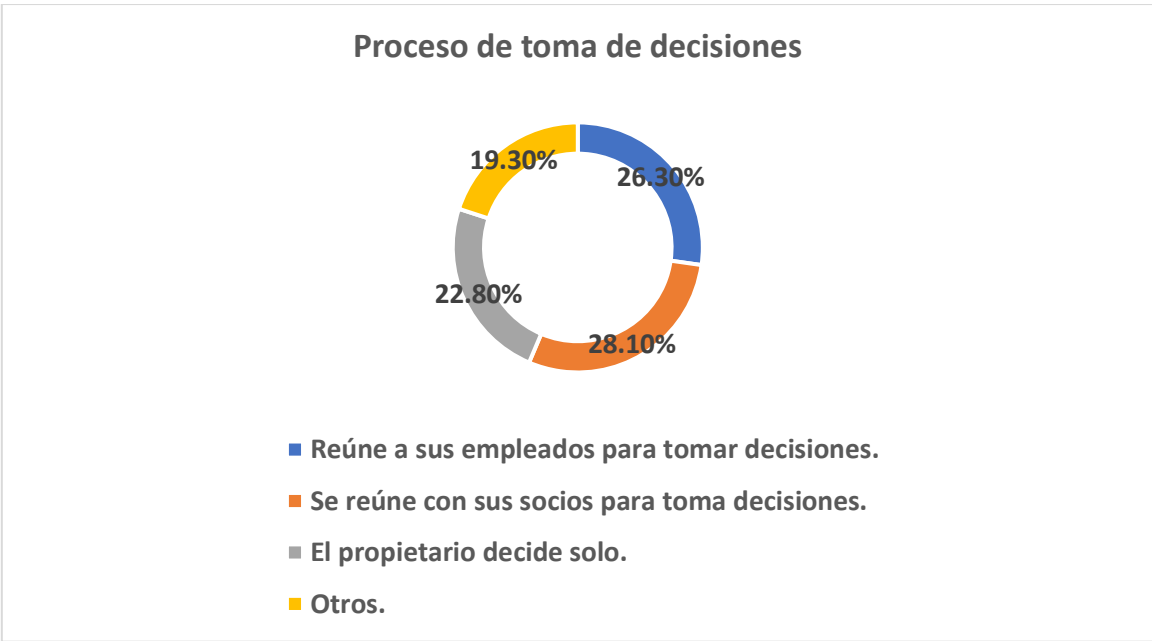


Ilustración 17 Proceso de toma de decisiones

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

El proceso de toma de decisiones de acuerdo con los encuestados se hace en la mayoría de las empresas mediante reuniones con los socios o empleados.

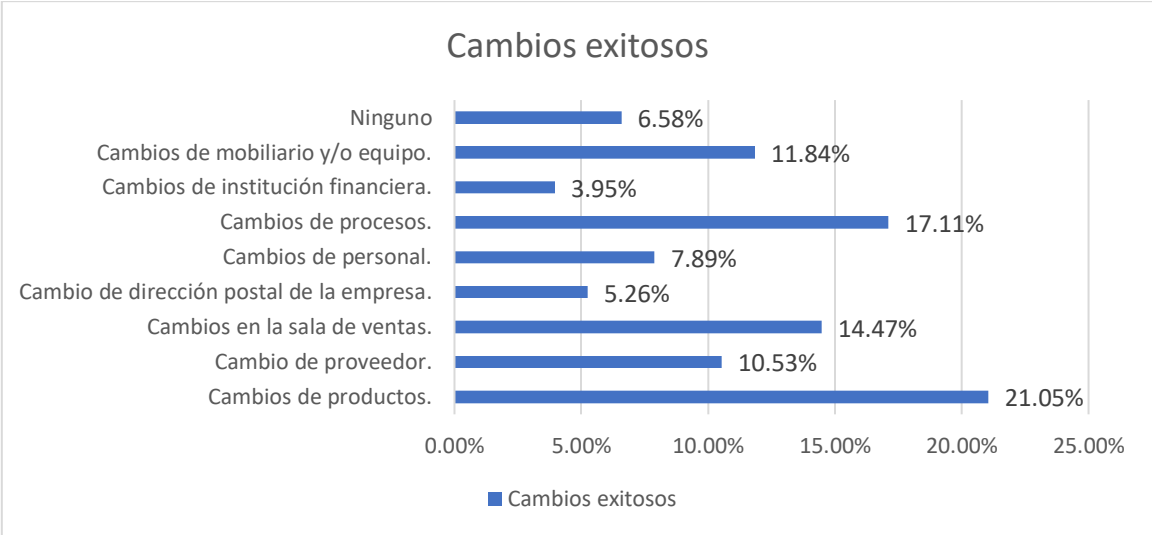


Ilustración 18 Cambios exitosos realizados por las empresas.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

Los cambios de productos y de procesos han sido las decisiones exitosas que tomaron la mayoría de las empresas, de acuerdo con los encuestados.

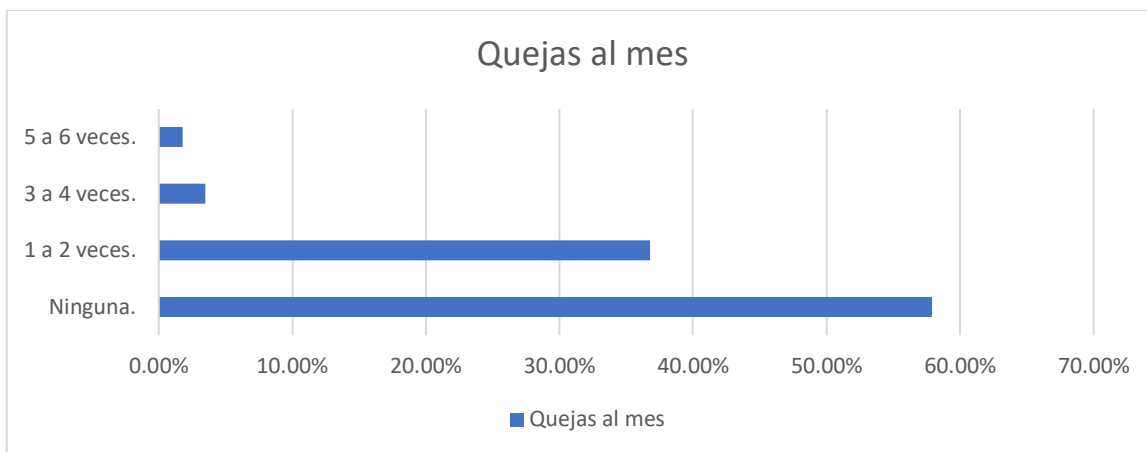


Ilustración 19 Número de quejas recibidas por los clientes por mes.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayoría de las empresas no reciben quejas de los clientes, las pocas empresas que reciben quejas de los clientes ascienden a 2 por mes.

5.3 Clasificación de las características de emprendedores de éxito de la ciudad de San Miguel

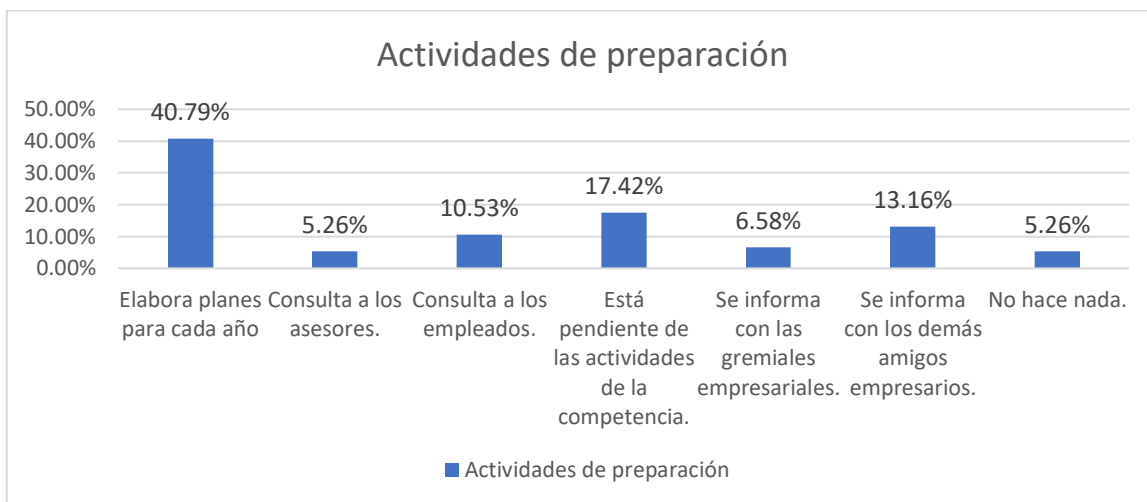


Ilustración 20 Forma de prepararse para las actividades anuales.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

De acuerdo con los encuestados la mayoría de las empresas elabora planes anuales para prepararse.

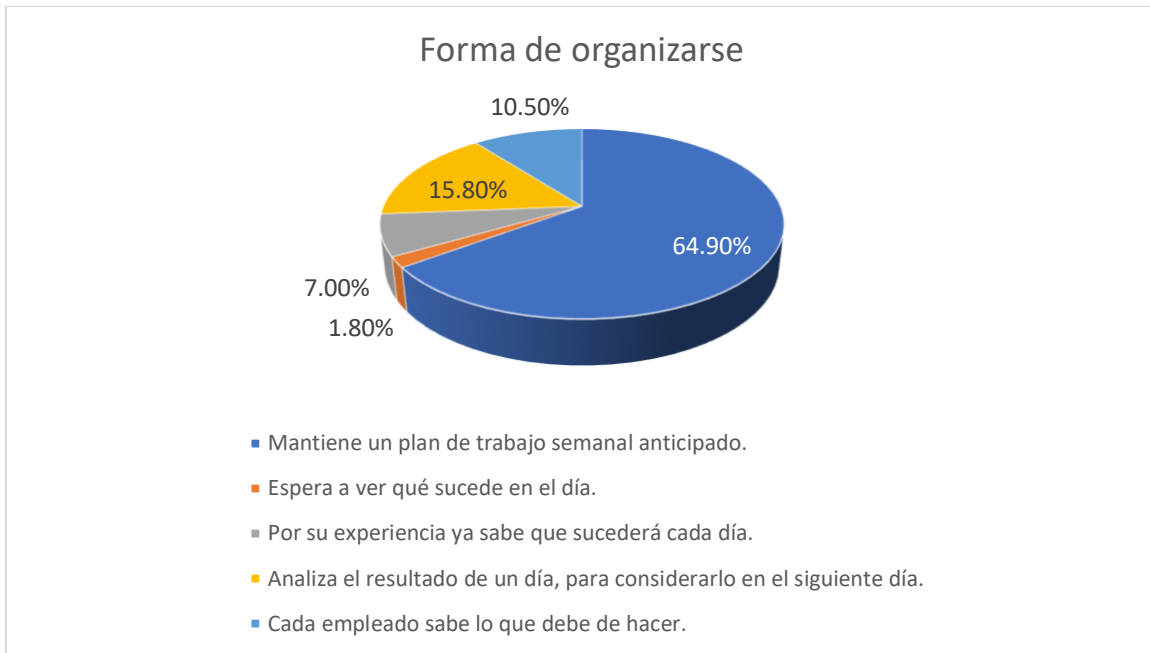


Ilustración 21 Forma de organizar el trabajo diario.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayoría de las empresas mantiene un plan semanal de trabajo anticipado para organizar el trabajo diario, según los encuestados.

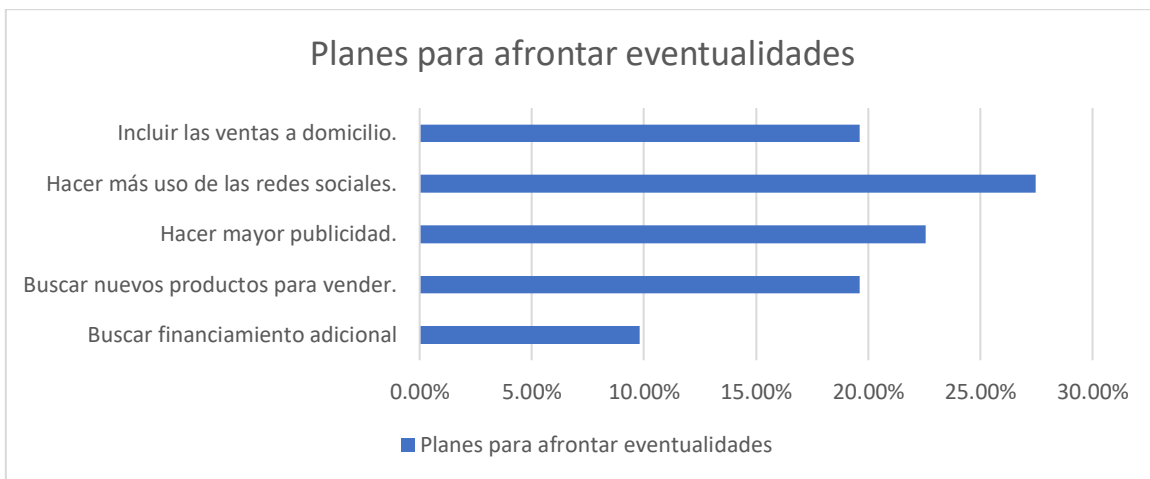


Ilustración 22 Planes para afrontar eventualidades del mercado.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

Hacer publicidad y usar más las redes sociales son los planes que la mayoría de las empresas utilizarían para afrontar las eventualidades del mercado, de acuerdo con la opinión de los encuestados.

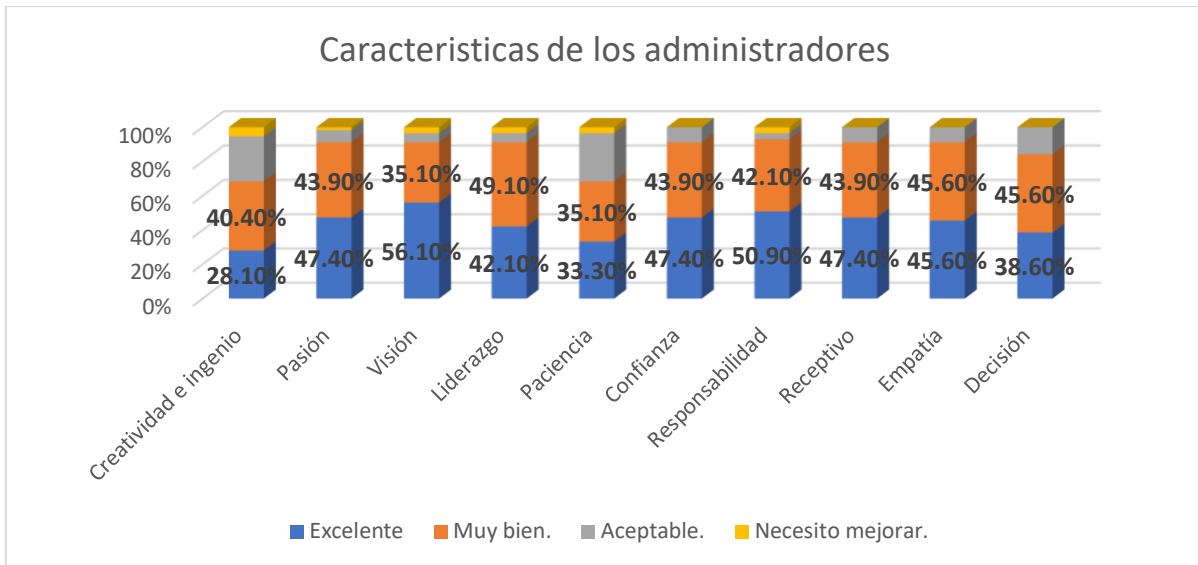


Ilustración 23 Características de los administradores de las empresas

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

En opinión de los encuestados, la evaluación para los administradores de las empresas en cuanto a la práctica de las características de creatividad e ingenio, pasión, visión, liderazgo, paciencia, confianza en sí mismo, responsabilidad, receptivo, empatía y decisión fueron calificadas como excelente y muy bien.

5.4 Programas de formación requeridos por los emprendedores de éxito



Ilustración 24 Ha buscado asesoría en instituciones públicas o privadas.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayoría de las empresas no ha buscado asesorías en ninguna institución, de acuerdo a la opinión de los encuestados.

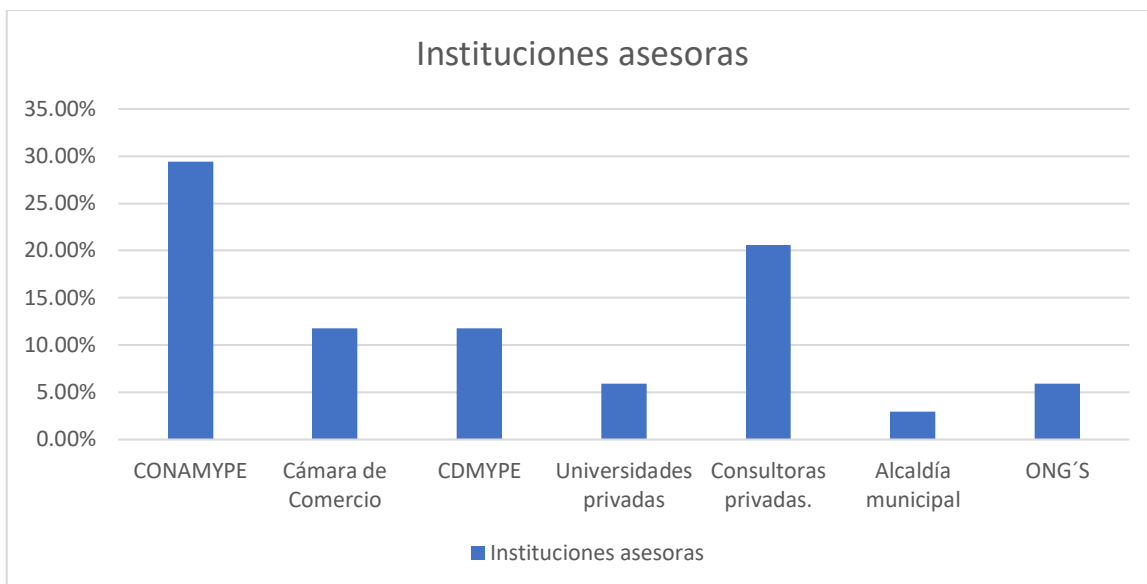


Ilustración 25 Instituciones que ofrecieron asesoría a las empresas

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

De las 27 empresas que solicitaron asesorías, la instituciones más preferidas por parte de las empresas para este servicio fue CONAMYPE y luego las consultoras privadas.

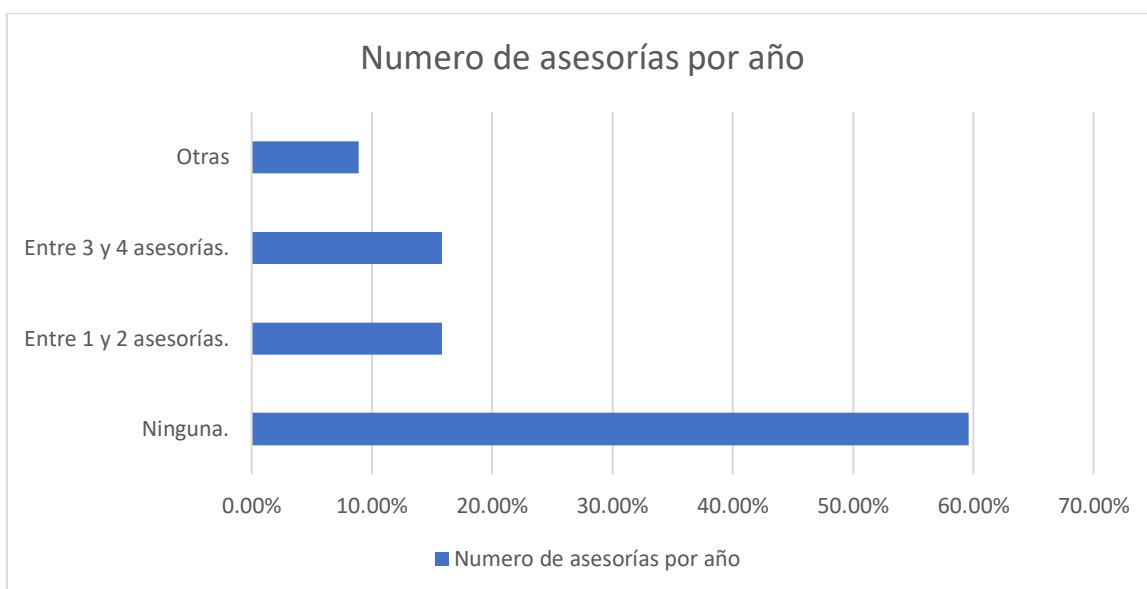


Ilustración 26 Número de asesorías por año.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayoría de las empresas no busca asesorías, pero de las pocas que sí lo hacen programan entre 2 y 4 asesorías por año según los encuestados.

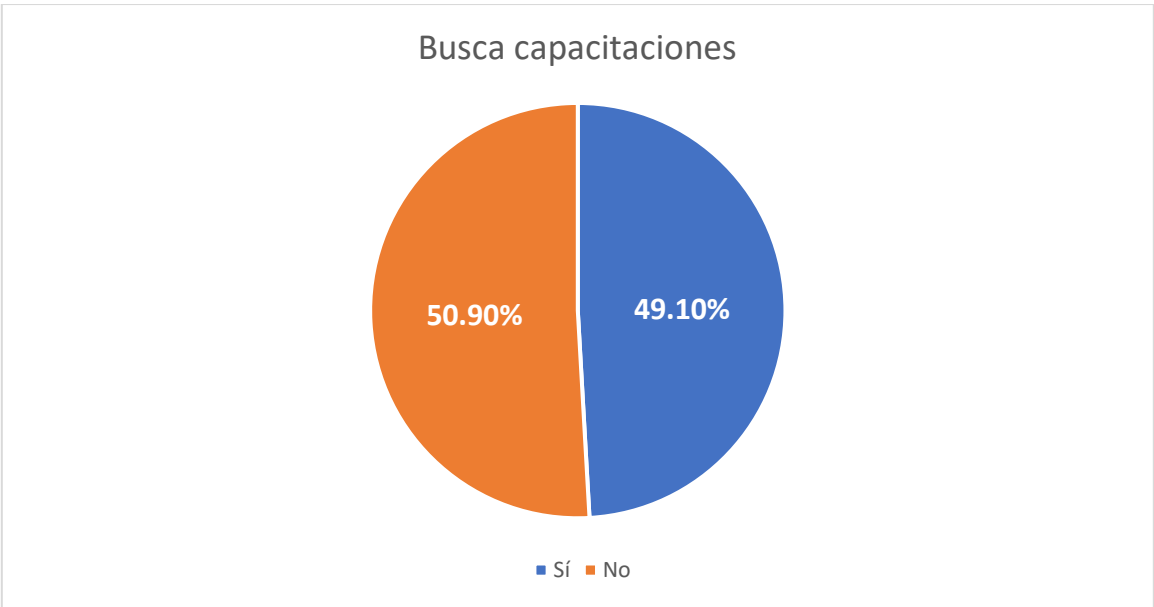


Ilustración 27 Capacita a los colaboradores

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

En opinión de los encuestados casi la mitad capacita a los empleados y la otra mitad no lo hace.

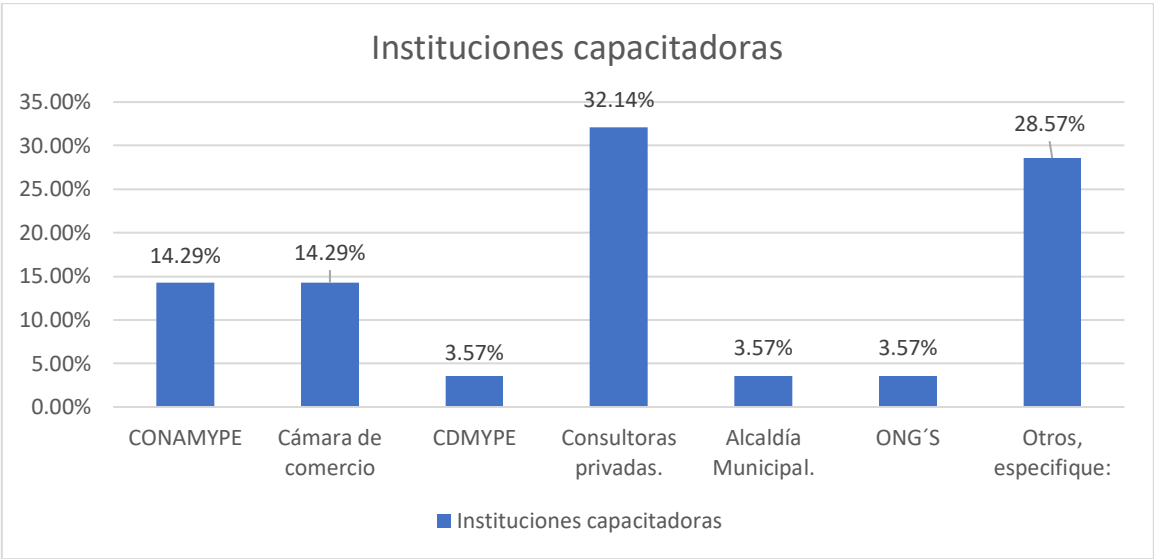


Ilustración 28 Instituciones que capacitan a los colaboradores.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayoría de las empresas busca consultoras privadas para capacitar a los colaboradores, de acuerdo con los encuestados.

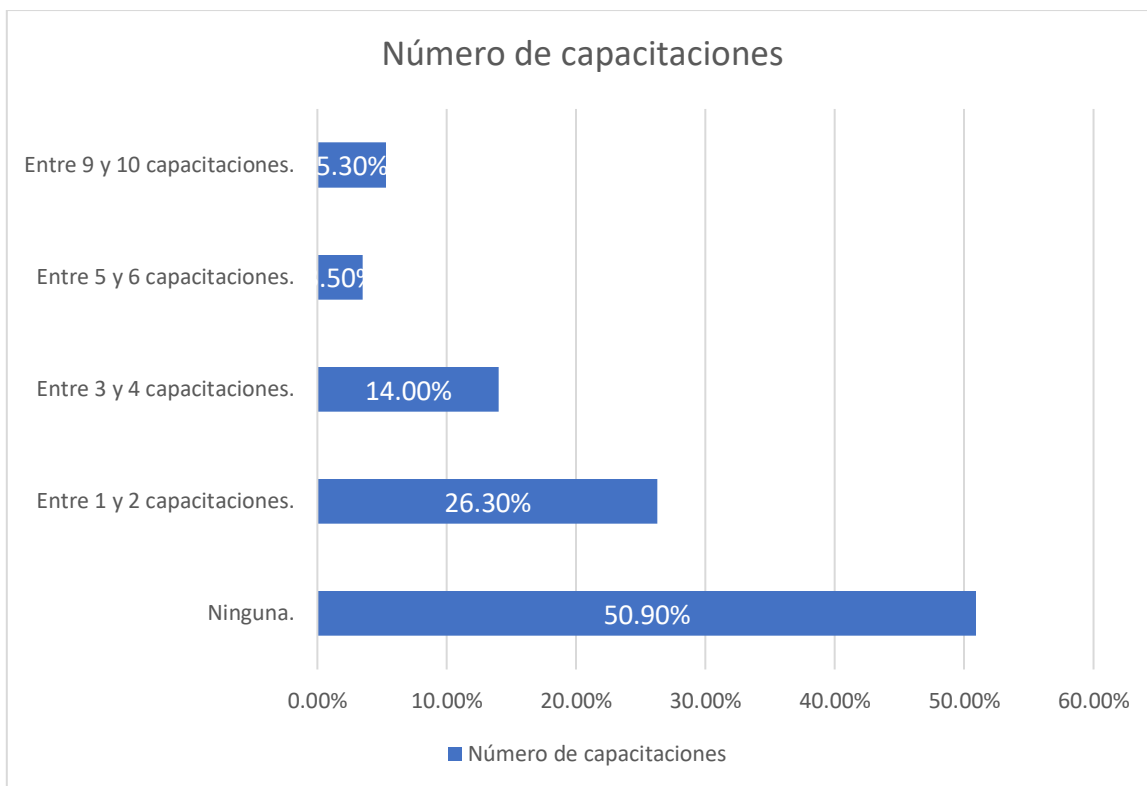


Ilustración 29 Número de capacitaciones al año.

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor.

La mayoría de las empresas no capacitan a los empleados, pero de las que sí lo hacen, la mayoría programa entre 1 y 2 capacitaciones al año según los encuestados.

6- Discusión y conclusiones

6.1 sector económico de emprendedores y permanencia en el mercado

En la ciudad de San Miguel el sector económico se considera muy fuerte en comparación al resto de las ciudades de El Salvador, a nivel de la zona oriental contribuye a la generación de empleo por las inversiones que las empresas realizan para abrir sus empresas o abrir nuevas sucursales, de acuerdo a los resultados de la investigación la actividad económica donde mayor cantidad de emprendedores y empresas hay en la ciudad de San Miguel es el sector comercio.

La mayoría de los emprendedores tiene menos de 3 años de estar funcionando en el mercado, donde la mayoría pertenecen a las microempresas según los criterios de clasificación de las ventas (menos de \$100,000 al año) y el número de colaboradores contratados (máximo 10 personas).

El apoyo de instituciones públicas o privadas a los emprendedores y microempresarios en la ciudad de San Miguel es casi nulo, aunque hay varios esfuerzos por apoyar a emprendedores y PYMES a nivel de El Salvador y teniendo como impulsador a CONAMYPE, tal como lo escribe (Campos Madrid, 2020) en un artículo de la revista El Economista, Estados Unidos anuncia que dará apoyo a las PYMES con financiamiento canalizado por medio del sistema bancario por un valor de 2 millones de dólares.

6.2 Características de los emprendedores en la ciudad de San Miguel

Los emprendedores de la ciudad de San Miguel mostraron poner en práctica muchas características propias de un emprendedor tales como: motivar a los colaboradores por medio de ingresos adicionales al salario, permisos laborales para estudiar; con estas medidas pretende que se fidelicen y haga mejoras en sus actividades diarias.

La habilidad de ser proactivo por parte de los emprendedores se detectó por medio de las acciones que hicieron al encontrarse en problemas de ventas bajas antes de la pandemia, muchos tienen la convicción que negociar con los proveedores, hacer publicidad y vender por redes sociales son estrategias que funcionan para contrarrestar los desafíos.

Capitalizar las buenas prácticas aplicadas es otra de las características de un emprendedor, al momento de tomar las decisiones involucrar a los socios y empleados, permite hacer sinergia y fortalecer las potencialidades para alcanzar los objetivos de la empresa.

La innovación y los cambios positivos identificados por los emprendedores al decidir hacer cambios en los productos que se venden, hacer cambios en los procesos y no tener quejas de parte de los clientes son características que permiten que la empresa se adapte a las exigencias del mercado.

6.3 Clasificación de las características de los emprendedores de éxito

La planificación y organización de los emprendedores es importante para el funcionamiento exitoso del negocio, en la ciudad de San Miguel los emprendedores preparan cada año sus planes anticipados y su programa diario de las actividades que se van a realizar para evitar la improvisación y disminuir la incertidumbre.

Entre las decisiones que se planean para las eventualidades que puedan surgir en el funcionamiento de la empresa y el mercado son la publicidad y el uso de las redes sociales para darse a conocer y ser conocidos por la mayoría de los segmentos de clientes.

Las principales características de un emprendedor en la ciudad de San Miguel identificadas en el estudio son: creatividad e ingenio, pasión, visión, liderazgo, paciencia, confianza en sí mismo, responsabilidad, receptivo, empatía y decisión; estas características son incluidas en una herramienta que se utiliza en muchos programas de emprendimiento que sirve como prueba diagnóstica y tiene como nombre Características Emprendedoras Personales (CEPs) quien fue creado por el psicólogo David McClelland en 1990.

El estudio identificó al igual que la Encuesta Nacional de la Micro y Pequeña Empresa 2017, donde se evidencia el aporte e incursión de las mujeres en el mercado empresarial a nivel de las PYMES y específicamente en el sector comercio.

6.4 Programas de formación requeridos por los emprendedores de éxito

El estudio identificó las siguientes áreas de oportunidad para que los colaboradores y personal en la toma de decisiones mejoren en sus actividades diarias: gestión de compras, constituir formalmente la empresa, gestión financiera, recurso humano, marketing y publicidad, gestión de nuevos productos y servicios, administración de costos, desarrollar motivación en los colaboradores, estrategias de venta, manejo de las redes sociales, atención al cliente, mejoramiento de la comunicación, eficiencia en las entregas, diseño de una planificación estratégica anual y manejo de estrés.

Los emprendedores no son partícipes de buscar asesorías, aunque cuando deciden buscar lo hacen por medio de CONAMYPE o consultoras privadas entre 2 o 4 veces por año; la poca

confianza y los efectos de la inversión en asesorías empresariales son factores que han provocado que muchos emprendedores no tengan como alternativa para mejorar el funcionamiento de los negocios, a pesar que CONAMYPE difunde una serie de programas para fortalecer a las PYMES.

En las capacitaciones para los colaboradores el panorama es diferente en comparación a las asesorías empresariales, la mitad de los emprendedores capacita entre 1 a 2 veces al año; entre las capacitaciones que los emprendedores consideran que se deben de implementar están: búsqueda y conocimiento de nuevos clientes, técnicas de construcción, nuevos procesos y técnicas de ventas, atención al cliente, gestión de recursos humanos, servicio al cliente, técnicas de prospección de clientes, gestión de compras, estrategias de ventas y ventas On Line.

Las instituciones públicas o privadas que se dedican a la formación empresarial o de capital humano tienen un mercado potencial que puede ser aprovechado para ayudar a los emprendedores y cambiar la cultura empresarial en la búsqueda de apoyo y cooperación externa.

7- Referencias

- Azqueta Díaz, d. (2017). *EL CONCEPTO DE EMPRENDEDOR: ORIGEN, EVOLUCIÓN E INTERPRETACIÓN*. Pamplona: Editorial Universidad de Navarra.
- Bonilla, G. (1986). *Estadística, elementos de estadística descriptiva y probabilidades*. San Salvador: UCA editores.
- CAMARASAL. (15 de Agosto de 2020). *Programa EMPRENDES*. Obtenido de <https://www.camarasal.com/programas-permanentes/programas-emprendes>
- Campos Madrid, G. (20 de Mayo de 2020). *EUA anuncia apoyo de \$2 millones a Pymes en El Salvador*. Obtenido de El Economista: <https://www.eleconomista.net/economia/EUA-anuncia-apoyo-de-2-millones-a-Pymes-en-El-Salvador--20200520-0012.html>
- CDMYPE Usulután. (26 de Agosto de 2020). *Servicios*. Obtenido de <https://www.conamype.gob.sv/servicios/guia-de-servicios/servicios-cdmype/cdmype-ugb-usulután/>
- CENPROMYPE. (17 de Agosto de 2020). *Emprendimiento*. Obtenido de <https://www.centromype.org/emprendimiento>
- CONAMYPE. (25 de Agosto de 2020). *Programa juventud emprende*. Obtenido de <https://www.conamype.gob.sv/temas-2/emprendimiento/>
- Del Cid Pérez, A., Méndez, R., & Sandoval Recinos, F. (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México D.F.: Pearson Educación.
- ElSalvadorMiPais. (29 de Agosto de 2020). *Instituciones que apoyan el Emprendimiento*. Obtenido de <https://www.elsalvadormipais.com/instituciones-apoyan-emprendedores-el-salvador>
- FADEMYPE. (02 de Septiembre de 2020). *Alianzas y cooperación para el desarrollo económico local*. Obtenido de https://fademype.org.sv/fademype/?page_id=100
- FUNDEMAS. (20 de Agosto de 2020). *Programa EMPRETEC*. Obtenido de <https://fundemas.org/servicios/emprendedurismo>
- García Ramos, C., Martínez Campillo, A., & Fernández Gago, R. (2010). Características del emprendedor influyentes en el proceso de creación empresarial y en el éxito esperado. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 17.
- Gutierrez Montoya, G. (30 de Septiembre de 2013). *Evolución del emprendimiento en El Salvador*. Obtenido de [redices.org.sv](http://www.redicces.org.sv): <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/2216/1/Evolucion%20del%20emprendimiento.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de investigación*. Mexico DF: Mc Graw Hill education.
- Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. (2010). *Métodos de investigación*. Mexico DF: Pearson Education.
- Muñoz Razo, C. (2015). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Mexico D.F.: Pearson Educación.

Romagnoli, S. (2007). Herramientas de Gestión: Diagnóstico Empresarial.
Fruticultura&diversificación, 9.

Sánchez Masferrer, M. (2015). *El Emprendimiento en El Salvador*. Santa Tecla, El Salvador.:
ESEN.

Villalobos Colato, L. (2019). *Caracterización de las MYPES*. San Miguel: UGB.

8- Agradecimientos

La información que se recolectó no hubiera sido posible sin la ayuda de los propietarios y colaboradores que desinteresadamente brindaron el apoyo para lograr culminar esta investigación, infinitos agradecimientos a los informantes dignos representantes de las siguientes empresas.

Alis Artesanías	Joyerías liberty	Tipicos Margarita
Andanzas	KA INCOVAL	U&R Constructores SA de CV
Bendición de Dios	Keren's Ropa & Calzado	Valle salon
BKB SAN MIGUEL DU	La Colocha, Asados y más	Variedades Jeremías
Capricce Beauty Studio & Spa	La Finquita RoZe	VT
ChaparrastiqueBussines	La pastelería	
CHOCOLATE MEDRANOS	Laly creaciones	
Chuchiletas	Las llamas	
CellComp	Lote de autos Blanco	
Construequipos	Mayoreo E & E	
Construequipos s.a. de c.v.	Mayte's	
Danny café snak & more	midras banquet	
Dreaming	New York House	
El Morenito	Omni Music S.A. de C.V.	
El mundo de la bicicleta	Pachereira Joyería artesanal	
Elena's boutique	Panadería Cecia	
Esencia de carao Sagrada Familia	Panadería Garcilazo	
Ferre El Salvador	Panes y banquetes el cipitio	
Foto estudio M & P	Sofiael arte de vestir	
Grupo La Merced s. a. de c. v.	Sugart	
Guanacos	Style Ferzt	
Gymnasio PL	Sweet Kiss	
Hernández Travel	Taller de motocicleta jesky	
Import cars	Taulepa Ecotours	
Imprenta San Agustín	Tendencias Ropa y Calzado	

9- Anexos

Caracterización del sector emprendedor en la creación de MYPES en la ciudad de San Miguel.

El presente cuestionario ha sido diseñado por la Dirección de Investigación de la Universidad Gerardo Barrios sede San Miguel, con el propósito de recolectar las **opiniones de los emprendedores y empresarios MYPES de la ciudad de San Miguel**, sobre las características puestas en práctica en sus negocios.

Indicaciones: lea cuidadosamente las preguntas y posteriormente seleccione las respuestas indicadas por los informantes.

Preguntas.

1. Género.
 - a. Femenino.
 - b. Masculino.
2. Edad.
 - a. De 18 a 24 años.
 - b. De 25 a 30 años.
 - c. De 31 a 36 años.
 - d. De 37 a 42 años.
 - e. De 43 a 48 años.
 - f. De 49 a 54 años.
 - g. Mayor de 55 años.
3. Estado civil.
 - a. Casado o casada.
 - b. Soltero o soltera.
 - c. Viudo o viuda.
 - d. Unión no matrimonial.
4. ¿Qué puesto de trabajo ocupa?

-
5. ¿Qué tipo de productos o servicios se venden en la empresa?
-
6. ¿Cuántos años tiene de estar funcionando el negocio en la dirección postal que tienen actualmente?
- De 1 a 3 años.
 - De 4 a 7 años
 - De 8 a 11 años
 - De 12 a 15 años
 - De 16 a 19 años
 - Más de 20 años
7. En promedio, a cuánto ascienden las ventas anuales de la empresa.
- Menos de \$6,000.
 - Entre \$6,001 y \$100,000.
 - Entre \$100,001 y \$1,000,000.
 - Entre \$1,000,001 y \$7,000,000.
8. ¿Cuántos empleados tiene la empresa?
- 1 empleado.
 - Entre 1 y 10 empleados.
 - Entre 11 y 50 empleados.
 - Entre 51 y 100 empleados.
9. ¿Cuáles de las siguientes estrategias ha utilizado la empresa antes de la pandemia?
- Igualar los precios a los de la competencia.
 - Hacer publicidad.
 - Negociar con proveedores nacionales.
 - Negociar con proveedores internacionales.
 - Buscar asesoría en instituciones públicas o privadas.
 - Vender por redes sociales.
 - Aperturar nuevas sucursales.
 - Buscar financiamiento.

10. ¿Cuáles han sido los desafíos que la empresa supero antes de la pandemia del Covid – 19?
- Bajas en las ventas.
 - Mora en los préstamos,
 - Mora con los proveedores.
 - Mora con los impuestos municipales o fiscales.
 - Robos de mercadería.
 - Problemas con los empleados.
 - Falta de asesorías.
11. ¿Cuál es el proceso para tomar las decisiones en la empresa?
- Reúne a sus empleados para tomar decisiones.
 - Se reúne con sus socios para toma decisiones.
 - Busca asesoría externa para tomar decisiones.
 - El propietario decide solo.
12. Han buscado asesorías para mejorar el negocio.
- Sí
 - No. (si la respuesta es no, pasar a la pregunta 15)
13. Sí ha buscado asesoría, a cuál institución fue.
- CONAMYPE.
 - Cámara de comercio.
 - CDMYPE.
 - Universidades privadas.
 - Consultoras privadas.
 - Alcaldía municipal.
 - ONG'S
14. ¿Cuántas veces al año recibe asesorías?
- Ninguna
 - Entre 1 y 2 asesorías.
 - Entre 3 y 4 asesorías.
 - Entre 5 y 6 asesorías.
 - Entre 7 y 8 asesorías.

- f. Entre 9 y 10 asesorías.
 - g. Más de 11 asesorías.
15. Los empleados de la empresa reciben capacitaciones.
- a. Sí.
 - b. No. (si la respuesta es no, pasar a la pregunta 18)
16. ¿Cuántas veces al año reciben capacitación los empleados?
- a. Ninguna
 - b. Entre 1 y 2 capacitaciones.
 - c. Entre 3 y 4 capacitaciones.
 - d. Entre 5 y 6 capacitaciones.
 - e. Entre 7 y 8 capacitaciones.
 - f. Entre 9 y 10 capacitaciones.
 - g. Más de 11 capacitaciones.
17. Sí ha buscado capacitaciones, a cuál de las instituciones fue.
- a. CONAMYPE.
 - b. Cámara de comercio.
 - c. CDMYPE.
 - d. Universidades privadas.
 - e. Consultoras privadas.
 - f. Alcaldía municipal.
 - g. ONG'S
18. Cuales han sido los cambios que considera como exitosos implementados por la empresa.
- a. Cambio de productos.
 - b. Cambio de proveedor.
 - c. Cambios en la sala de ventas.
 - d. Cambios de lugar del negocio.
 - e. Cambios de personal.
 - f. Cambios de procesos.
 - g. Cambios de institución financiera.
 - h. Cambios de institución de apoyo.
 - i. Cambios de mobiliario y equipo.

19. Como se prepara la empresa cada año.
- Elabora planes.
 - Pregunta a los asesores.
 - Pregunta a los empleados.
 - Está pendiente de la competencia.
 - Se informa con las gremiales empresariales.
 - Se informa con los demás amigos empresarios.
20. ¿Cómo organizan el trabajo para desarrollar las actividades diarias?
- Mantiene un plan de trabajo semanal anticipado.
 - Espera a ver qué sucede en el día.
 - Por su experiencia ya sabe que sucederá cada día.
 - Analiza el resultado de un día, para considerarlo en el siguiente día.
 - Cada empleado sabe lo que debe de hacer.
21. ¿Cuáles son los planes que tiene la empresa para afrontar las eventualidades generadas por el mercado?
- Buscar financiamiento adicional.
 - Buscar nuevos productos para vender.
 - Hacer mayor publicidad.
 - Hacer más uso de las redes sociales.
 - Incluir las ventas a domicilio.
 - Cerrar o vender el negocio.
22. Cómo valora la práctica de las siguientes características por parte del que administra la empresa.

Características	Excelente	Muy bien	Aceptable	Necesita mejorar	Deficiente
Creatividad e ingenio					
Pasión					
Visión					
Liderazgo					
Paciencia					

Confianza en sí mismo					
Responsabilidad					
Receptivo					
Empatía					
Decisión					

23. Considera que la empresa está incluida en el programa de ayuda que dará BANDESAL a las MIPYME.
- a. Sí
 - b. No

Tabulación de Información recolectada.

Datos demográficos de los encuestados

Tabla 4 Sexo de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	20	35.1
Femenino	37	64.9
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 5 Edad de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 24 años	13	22.8
De 25 a 30 años	17	29.8
De 31 a 36 años	12	21.1
De 37 a 42 años	8	14.0
De 43 a 48 años	5	8.8
Mayor de 55 años	2	3.5
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 6 estado civil de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Casado o casada.	20	35.1
Soltero o soltera	29	50.9
Viudo o viuda	1	1.8
Unión no matrimonial	7	12.3
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 7 Puestos laborales de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
1 Gerente o administrador	13	22.8
2 Asistentes	1	1.8
3 Propietaria o propietario	29	50.9
4 Cajera o cajera	3	5.3
5 Supervisor o gerente de producción	6	10.5
6 Representante legal	2	3.5
7 Vendedor	3	5.3
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Sector económico

Tabla 8 Actividad económica de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Industrial	5	8.8
Comercio	33	57.9
Servicios	17	29.8
Agroindustria	2	3.5
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 9 Años de funcionamiento de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 3 años	22	38.6
De 4 a 7 años	15	26.3
De 8 a 11 años	5	8.8
De 12 a 15 años	6	10.5
De 16 a 19 años	3	5.3
Más de 20 años	6	10.5
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 10 Ventas de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de \$6,000 al año	22	38.6
Entre \$6,001 y \$100,000 al año	24	42.1
Entre \$100,001 y \$ 1,000,000 al año	6	10.5
Más de \$7,000,001 al año	5	8.8
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 11 Número de colaboradores en las empresas

	Frecuencia	Porcentaje
1 empleado	12	21.1
Entre 2 y 10 empleados.	36	63.2
Entre 11 y 50 empleados.	4	7.0
Entre 51 y 100 empleados.	2	3.5
Más de 101 empleados.	3	5.3
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 12 Apoyo de instituciones privadas o públicas

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	19.3
No	40	70.2
No sabe/ No responde	6	10.5
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 13 Estrategias de motivación para los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
Con ingresos adicionales al salario.	34	59.6
Con regalos diversos.	1	1.8
Con actividades recreativas (paseos o fiestas)	5	8.8
Con permisos para estudiar.	11	19.3
Horarios flexibles	2	3.5
Con promocionales de la empresa o proveedores.	4	7.0
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 14 Estrategias implementadas antes de la pandemia

	Frecuencia	Porcentaje
Igualar los precios a los de la competencia	6	6.45%
Hacer publicidad.	22	23.66%
Negociar con proveedores nacionales.	10	10.75%
Negociar con proveedores internacionales.	5	5.38%
Buscar asesoría en instituciones públicas o privadas.	8	8.60%
Vender por redes sociales.	26	27.96%
Aperturar nuevas sucursales.	4	4.30%
Buscar financiamiento.	10	10.75%
Otros, Especifique:	2	2.15%
Total	93	100%

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 15 Forma de negociar las compras

	Frecuencia	Porcentaje
Presentar la empresa una cotización.	5	8.8
El proveedor le proporciona un catálogo de precios.	10	17.5
El proveedor le visita en su empresa.	13	22.8
Visita una persona de la empresa al proveedor.	4	7.0
Se reúnen para llegar a un acuerdo (empresa - proveedor)	8	14.0
Solo llama por teléfono y solicita el pedido.	7	12.3
Otros.	10	17.5
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 16 Desafíos superados antes de la pandemia

	Frecuencia	Porcentaje
Bajas en las ventas.	41	48.81%
Mora en los pagos de préstamos.	11	13.10%
Mora en los pagos a proveedores.	5	5.95%
Mora con los impuestos municipales o fiscales	3	3.57%
Robos de mercadería.	2	2.38%
Problemas con los empleados.	8	9.52%
Falta de asesorías.	4	4.76%
Falta de financiamiento.	9	10.71%
Otros, especifique:	1	1.19%
Total	84	100%

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 17 Forma de toma de decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje
Reúne a sus empleados para tomar decisiones.	15	26.3
Se reúne con sus socios para toma decisiones.	16	28.1
Busca asesoría externa para tomar decisiones.	2	3.5
El propietario decide solo.	13	22.8
Otros.	11	19.3
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 18 Búsqueda de asesorías para la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Sí.	27	47.4
No.	30	52.6
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 19 Instituciones que brindaron asesoría a las empresas.

	Frecuencia	Porcentaje
CONAMYPE	10	29.41%
Cámara de Comercio	4	11.76%
CDMYPE	4	11.76%
Universidades privadas	2	5.88%
Consultoras privadas.	7	20.59%
Alcaldía municipal	1	2.94%
ONG´S	2	5.88%
Otros, especifique:	4	11.76%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 20 veces al año que reciben asesoría.

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna.	34	59.6
Entre 1 y 2 asesorías.	9	15.8
Entre 3 y 4 asesorías.	9	15.8
Entre 5 y 6 asesorías.	1	1.8
Entre 7 y 8 asesorías.	2	3.5
Entre 9 y 10 asesorías.	1	1.8
Más de 11 asesorías.	1	1.8
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 21 Capacitaciones para colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
Sí.	28	49.1
No.	29	50.9
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 22 Veces al año que reciben capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna.	29	50.9
Entre 1 y 2 capacitaciones.	15	26.3
Entre 3 y 4 capacitaciones.	8	14.0
Entre 5 y 6 capacitaciones.	2	3.5
Entre 9 y 10 capacitaciones.	3	5.3
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 23 Instituciones que capacitaron a los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
CONAMYPE	4	14.29%
Cámara de comercio	4	14.29%
CDMYPE	1	3.57%
Universidades privadas	0	0.00%
Consultoras privadas.	9	32.14%
Alcaldía Municipal.	1	3.57%
ONG'S	1	3.57%
Otros, especifique:	8	28.57%
Total	28	100%

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 24 Cambios exitosos implementados por la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Cambios de productos.	16	21.05%
Cambio de proveedor.	8	10.53%
Cambios en la sala de ventas.	11	14.47%
Cambio de dirección postal de la empresa.	4	5.26%
Cambios de personal.	6	7.89%
Cambios de procesos.	13	17.11%
Cambios de institución financiera.	3	3.95%
Cambios de institución de apoyo.	0	0.00%
Cambios de mobiliario y/o equipo.	9	11.84%
Ninguno.	5	6.58%
Otros, especifique:	1	1.32%
Total	76	100%

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 25 Quejas de clientes semanales

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna.	33	57.9
1 a 2 veces.	21	36.8
3 a 4 veces.	2	3.5
5 a 6 veces.	1	1.8
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 26 Forma de preparación de actividades anuales

	Frecuencia	Porcentaje
Elabora planes para cada año	31	40.79%
Consulta a los asesores.	4	5.26%
Consulta a los empleados.	8	10.53%
Está pendiente de las actividades de la competencia.	14	18.42%
Se informa con las gremiales empresariales.	5	6.58%
Se informa con los demás amigos empresarios.	10	13.16%
No hace nada.	4	5.26%
Total	76	100%

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 27 Forma de organización diaria del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Mantiene un plan de trabajo semanal anticipado.	37	64.9
Espera a ver qué sucede en el día.	1	1.8
Por su experiencia ya sabe que sucederá cada día.	4	7.0
Analiza el resultado de un día, para considerarlo en el siguiente día.	9	15.8
Cada empleado sabe lo que debe de hacer.	6	10.5
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 28 Planes alternativas para competir en el mercado

	Frecuencia	Porcentaje
Buscar financiamiento adicional	10	9.80%
Buscar nuevos productos para vender.	20	19.61%
Hacer mayor publicidad.	23	22.55%
Hacer más uso de las redes sociales.	28	27.45%
Incluir las ventas a domicilio.	20	19.61%
Cerrar o vender el negocio.	0	0.00%
Otros, especifique:	1	0.98%
Total	102	100%

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 29 Práctica de la característica de creatividad e ingenio

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	28.1
Muy bien.	23	40.4
Aceptable.	15	26.3
Necesito mejorar.	3	5.3
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 30 Práctica de la característica de pasión

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	47.4
Muy bien.	25	43.9
Aceptable.	4	7.0
Necesito mejorar.	1	1.7
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 31 Práctica de la característica de visión

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	32	56.1
Muy bien.	20	35.1
Aceptable.	3	5.3
Necesito mejorar.	2	3.5
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 32 Práctica de la característica de liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	42.1
Muy bien.	28	49.1
Aceptable.	3	5.3
Necesito mejorar.	2	3.5
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 33 Práctica de la característica de paciencia

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	19	33.3
Muy bien.	20	35.1
Aceptable.	16	28.1
Necesito mejorar.	2	3.5
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 34 Práctica de la característica de confianza

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	47.4
Muy bien.	25	43.9
Aceptable.	5	8.8
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 35 Práctica de la característica de responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	29	50.9
Muy bien.	24	42.1
Aceptable.	2	3.5
Necesito mejorar.	2	3.5
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 36 Práctica de la característica de receptivo

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	47.4
Muy bien.	25	43.9
Aceptable.	5	8.8
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 37 Práctica de la característica de empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	26	45.6
Muy bien.	26	45.6
Aceptable.	5	8.8
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 38 Práctica de la característica de decisión

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	22	38.6
Muy bien.	26	45.6
Aceptable.	9	15.8
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 39 Inclusión en el programa de apoyo de BANDESAL

	Frecuencia	Porcentaje
Sí.	28	49.1
No.	29	50.9
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor

Tabla 40 Alternativa de venta online

	Frecuencia	Porcentaje
Sí.	40	70.2
No.	17	29.8
Total	57	100.0

Fuente: elaboración propia con información de base de datos Caracterización del sector emprendedor