

Aspectos importantes en la consolidación de una empresa: Una mirada desde el sector comercio

Important aspects in the consolidation of a company: A look from the trade sector

Sebastián Cristóbal Araya Pizarro*⁺

Universidad de La Serena
saraya@userena.cl

Luperfina Eloisa Rojas Escobar*

Universidad de La Serena
lrojas@userena.cl

Enrique Patricio Ruiz Vega*

Universidad de La Serena
eruiz@userena.cl

⁺ Autor corresponsal.

* *Departamento de Ciencias Económicas y Empresariales, Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, Universidad de La Serena, Amunátegui s/n, La Serena, Chile.*

ABSTRACT

The economic and social importance of micro and small enterprises for the development of emerging economies is indisputable and is the subject of numerous studies around the world. This article analyzes the main aspects that influence their establishment and consolidation from three perspectives: determining factors for the continuity of the company, major stakeholders in the achievement of the strategic objectives, and fundamental characteristics of the business activity. The research, based on the experience of 34 micro and small business entrepreneurs in the commune of La Serena, Coquimbo Region, determined that the key factors for the continuity of the company are: the responsibility y commitment of the workers, the quality y cost of the inputs, and the workers' motivation. Also, in order of priority, the major stakeholders are: customers, suppliers, workers, competition, community, creditors and government. Finally, the principal characteristics of the entrepreneurial business activity are: the financing of the business operations comes, mainly, from its own resources; the entrepreneurs consider the continuous search for customer's satisfaction as a strategic aspect, and that they have an interest in the social and environmental impact generated by their company.

ARTICLE INFO

Received: 21 December 2016
Accepted: 11 April 2017

Keywords:

enterprise consolidation
micro and small enterprises
established businesses
factors
commerce sector
Coquimbo

RESUMEN

La importancia económica y social que poseen las micro y pequeñas empresas para el desarrollo de las economías emergentes es indiscutible, por esta razón son objeto de estudio de numerosas investigaciones en el mundo. El siguiente artículo tiene por objeto analizar los principales aspectos que influyen en su establecimiento y consolidación, bajo tres perspectivas: actividades determinantes para la continuidad de la empresa, stakeholders decisivos para el logro de sus objetivos estratégicos y características primordiales de su actividad empresarial. La investigación, basada en la experiencia de 34 micro y pequeños empresarios del sector comercio de la comuna de La Serena, Región de Coquimbo, Chile, permitió determinar que los factores claves para la continuidad de la empresa son: la responsabilidad y compromiso de los trabajadores, seguida por la calidad y costo de los insumos y la motivación de los trabajadores. Asimismo, los actores categóricos, en orden de prioridad, son: los clientes, proveedores, trabajadores, competencia, comunidad, acreedores y gobierno. Finalmente, al caracterizar su actividad empresarial, se concluye que el financiamiento de sus operaciones proviene, mayoritariamente, de recursos propios; que consideran un aspecto estratégico la búsqueda continua de la satisfacción del cliente y que poseen interés por el impacto social y/o medioambiental que genera su empresa.

INFORMACIÓN ARTÍCULO

Recibido: 21 de Diciembre 2016

Aceptado: 11 de Abril 2017

Palabras Claves:

Consolidación empresarial
micro y pequeñas empresas
establecimiento de negocios
factores
sector comercio
Coquimbo

INTRODUCCIÓN

La actividad empresarial en Chile ha alcanzado un rol protagónico debido a que cuenta con la capacidad para generar empleos de calidad, diversificar la estructura productiva del país y se ha convertido en un factor clave para desarrollar una economía más dinámica y participativa.

Las Micro y Pequeñas Empresas (MIPES en adelante) representan actores críticos para incrementar el crecimiento potencial de un país, y se caracterizan por una gran heterogeneidad en su acceso a mercados, tecnologías y capital humano. En comparación con las empresas de mayor tamaño, las MIPES enfrentan grandes restricciones para innovar, lo que conlleva elevados niveles de incertidumbre sobre resultados y beneficios, y grandes desembolsos iniciales, que en el caso de las pequeñas empresas constituyen un claro obstáculo.

Según estadísticas del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII en adelante), durante el año 2014, el total de empresas de la comuna de La Serena representó el 30% de las empresas de la Región de Coquimbo y el 1,3% de Chile. De las 11 590 entidades serenenses (gentilicio de La Serena), el 98% correspondió a MIPES, entre estas el rubro económico que concentró el mayor número

de firmas fue el sector Comercio al por mayor y menor, con más del 34% del total (Departamento de Estudios Económicos y Tributarios de la subdirección de Estudios del Servicio de Impuestos Internos, 2015).

Comprendiendo la relevancia de las MIPES para el desarrollo de la región y de la comuna, esta investigación constituye una revisión preliminar sobre los aspectos que influyen en su consolidación, a través de la revisión de tres dimensiones: (a) actividades determinantes para la continuidad de la empresa, (b) stakeholders decisivos para el logro de sus objetivos estratégicos y (c) características primordiales de su actividad empresarial. El presente artículo concibe por empresas consolidadas a aquellas que ya atravesaron el denominado "valle de la muerte", es decir, las que llevan más de tres años en la industria (Alba, 2015). Visión que, a su vez, es consistente con la definición brindada por Álvarez-Herranz, Valencia-De-Lara, y Martínez-Ruiz (2011), quienes entienden como empresarios consolidados a los propietarios gerentes de actividades empresariales que llevan establecidas más de 42 meses, y que otros autores reconocen como "established businesses" o consolidadas, y los empresarios que las poseen como emprendedores consolidados o maduros (Coduras Martínez, 2006; Terjesen y Szerb, 2008).

Este estudio, basado en la experiencia de micro y pequeños empresarios del sector comercio, pretende entregar una primera aproximación de los factores que afectan la consolidación de sus iniciativas. Se espera que, los resultados obtenidos, sean de utilidad para evitar prevenir el eventual fracaso causado por los aspectos críticos que intervienen, continuamente, en el desarrollo de su actividad empresarial.

Micro y pequeñas empresas

Es relevante contextualizar que las MIPES son unas de las entidades más citadas y analizadas de la literatura contemporánea. Suelen ser referenciadas por todo aquel actor que tenga relación alguna con la economía, ya sea por su dinamismo vertiginoso o por su importancia en la generación de empleo, y más aún también como corrector a la disparidad de distribución de ingresos.

Para la clasificación de las organizaciones se emplean diferentes criterios, entre ellos los principales son: el número de empleados, el volumen de ventas y el nivel de ganancias. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), por ejemplo, en sus informes referentes a MIPES usa solo la variable número de empleados, mientras que para la Comunidad Europea es común presentar análisis en base a dos variables: el número de empleados y el volumen de ventas.

Lo anterior denota la ausencia de un lineamiento estandarizado a nivel global de qué se considera una MIPE, lo que conlleva a esclarecer su clasificación particular de acuerdo a cada país. Dado que una de las variables de estudio es el apoyo estatal (programas públicos de apoyo) se utilizará la definición legal de Chile como medida de estandarización. Según la Ley N° 20 416 de la República de Chile (Ley 20.416, 2010, art. 2), son microempresas aquellas empresas cuyos ingresos anuales (por ventas y servicios y otras actividades del giro registradas durante el último año calendario) no hayan superado las 2400 UF¹; pequeñas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales sean superiores a 2400 UF y no exceden de 25 000 UF; medianas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales sean superiores a 25 000 UF y no exceden las 100 000 UF; y las que poseen ingresos superiores a ese monto, son consideradas grandes.

Emprendimiento y actividad empresarial de la Región de Coquimbo, Chile

De acuerdo al reporte del Global Entrepreneurship Monitor (GEM), durante el año 2014, existieron 161 472 personas adultas realizando algún tipo de emprendimiento en la región de Coquimbo. De ellas 115 399 personas, se encontraban desarrollando emprendimientos en etapas iniciales y cerca de 46 073 ya trabajando en empresas establecidas, es decir, con más de tres años y medio de vida (Soria y Honores, 2016).

Por otra parte, el estudio Estadísticas Empresariales del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile (División de Estudio, 2014) indica que, en la región de Coquimbo, existieron 36 692 empresas, de las cuales 32 547 presentaron ventas en el año 2012 (88.7% del total). La región representa actualmente el 3.7% del total de empresas del país, el 1.2% del total de ventas y el 2.3% de la generación de empleo. Un 80.2% del total de firmas de la región corresponde a microempresas, un 17.1% a pequeñas, un 2.0% a medianas y un 0.7% a grandes empresas. Entre los años 2005 y 2012, el número de empresas en la Región creció un 13.9%, mientras que, en Chile en el mismo periodo, el número de empresas creció un 13.5%. En particular, el crecimiento anual promedio en la región fue de 1.9%, mientras que en el país fue de 2.0% (Ministerio de Economía Fomento y Turismo, 2014).

Se establece, además, que los principales sectores económicos en la región son: Comercio, que representa el 37.9% del total de empresas; Agricultura, ganadería, caza y silvicultura, 12.5%; Transportes y Telecomunicaciones, 9.9%; y Construcción, 7.1%. En total, estos cuatro sectores representan el 67.5% del total de empresas de la región (versus el 61.7% en el país), el 46.1% de las ventas totales (versus el 39.3% del país) y el 56.8% del empleo (versus el 48.8% del país).

Fracaso y sobrevivencia empresarial

Es común encontrar estudios en los cuales se utiliza como símil del término fracaso empresarial, la calificación jurídica de la suspensión de pagos y/o quiebra. No obstante, en el ámbito de las microempresas muchas veces estos negocios no tienen la obligatoriedad legal de llevar registros contables completos de sus operaciones, lo que dificulta un diagnóstico bajo di-

1. UF es el acrónimo de "Unidad de Fomento". Se trata de un indicador equivalente a un monto de pesos chilenos que se mueve de acuerdo a la inflación, estableciendo un valor diario indexado a la inflación del mes precedente. Está en vigencia, en su actual formato, desde 1977.

cho contexto. Everett y Watson (1998), por ejemplo, abordaron en específico este hecho. En su investigación sobre el fracaso de las pequeñas empresas y los factores externos de riesgo, concluyeron que la ausencia de información confiable de estas unidades productivas hace difícil, sino imposible, medir su desempeño económico, es decir, su tasa de retorno sobre capital (Everett y Watson, 1998), explicando, en parte, por qué se evidencia una reducida cantidad de estudios sobre el fracaso y sobrevivencia de las microempresas.

Al revisar las bases teóricas, rápidamente se entiende que no existe una conceptualización uniforme del fracaso empresarial (Everett y Watson, 1998; Mc-Cartan-Quinn y Carson, 2003), inclusive como indica Justo (2008, citado en Ortiz, 2013) en la literatura se utilizan diversos conceptos para referirse a ella, tales como: mortalidad, salida, discontinuidad, bancarrota, declive y fracaso (Ortiz, 2013). A pesar de los numerosos estudios realizados en el campo del fracaso empresarial, aún no ha logrado establecerse una teoría única sobre este tema ni sobre sus factores determinantes (Rubio, 2008).

Ortiz (2013), alude a la revisión literaria hecha por Watson y Everett (1996), indicando que existen cuatro razones principales para el fracaso empresarial: 1) por discontinuidad de la empresa, 2) por proceso de bancarrota, 3) por cierre para evitar pérdidas mayores; y 4) por fracaso en la puesta en marcha del negocio. Por su parte, Ooghe y De Prijcker (2008) señalan que el fracaso de algunas empresas, se debe a que éstas son creadas sin oportunidades de éxito o del interés de un crecimiento muy ambicioso, error que puede estar impulsado tanto por la administración como por las políticas propias de la empresa. Igualmente, se plantea como causal de la salida de una empresa del mercado, una capacidad de operación inferior al del umbral de supervivencia (Elfenbein y Knott, 2015).

Factores determinantes del éxito empresarial

Siempre se ha presentado como una máxima de la sobrevivencia empresarial, la capacidad casi obligatoria de las empresas, de adaptarse a los cambios organizativos, económicos y también a la tecnología. Esta variable ha sido estudiada como factor determinante en profundidad en múltiples investigaciones. Por lo tanto, la habilidad para innovar se convierte, pues, en un aspecto clave.

Los estudios respecto a las variables determinantes del éxito competitivo, se han enfocado desde dos visiones (Hitt, Ireland, y Hoskisson, 2015). El primero, se conoce como el modelo de la organización industrial de los rendimientos superiores al promedio, que explica la influencia dominante que el entorno externo ejerce en las acciones estratégicas de una empresa. Postula que la industria en la cual una empresa decide competir ejerce una influencia en el desempeño bastante más fuerte que las decisiones que los administradores toman en el interior de sus organizaciones. Desde este punto de vista, el ambiente externo determinará el éxito o fracaso de las empresas. El segundo, es el modelo basado en los recursos, que parte del supuesto que cada organización engloba un conjunto de capacidades y recursos únicos. La singularidad de las capacidades y los recursos de una empresa establece las bases para su estrategia y su capacidad para obtener rendimientos superiores al promedio.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación tuvo por finalidad identificar los aspectos que influyen en la consolidación de las MIPES del sector Comercio al por mayor y menor, de la ciudad de La Serena, región de Coquimbo, Chile.

La metodología del estudio contempló una investigación mixta con predominancia cuantitativa, de diseño no experimental, de tipo descriptivo y corte transversal basado en la medición de la percepción de 34 micro y pequeños empresarios, del rubro Comercio al por mayor y menor, de la ciudad de La Serena.

Se diseñó un instrumento para la medición de los aspectos que influyen en la consolidación empresarial en la forma de un cuestionario estructurado en tres secciones. La primera parte contiene preguntas de caracterización, tales como: edad del empresario, nivel de estudios y la antigüedad de su emprendimiento. La segunda sección recoge datos de la percepción sobre el nivel de influencia que ejercen diversos factores en el desarrollo de su empresa, que fueron calificados mediante una escala Likert de 5 puntos y, en la tercera parte, agrupa consultas de selección múltiple respecto a diversos aspectos sobre los stakeholders, el acceso a financiamiento y acciones estratégicas empleadas.

La recolección de la información se aplicó, de manera personal, con una encuesta a dueños de micro y

pequeñas empresas con 3 años o más de trayectoria en la industria. Para la medición de la fiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach y para la exploración y análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva, a través de la construcción de tablas de frecuencia y del cómputo de medidas de tendencia central y de dispersión. Asimismo, se realizaron pruebas de medias entre las dimensiones evaluadas, admitiendo como probabilidad de error de primera especie (error tipo I), y el valor de alfa en 5%. El análisis cualitativo enfocó la comparación de los resultados en las diferentes categorías, teniendo las reflexiones como base el referencial teórico de la sobrevivencia empresarial. Todos los análisis previa-

mente establecidos, se llevaron a cabo mediante el paquete computacional SPSS, versión 18.

Finalmente, para el análisis de los grupos de interés, se examinaron los modelos de Poder e Interés de Gardner (Gardner, Rachlin, y Sweeny, 1986) y el de Poder, Legitimidad y Urgencia de Mitchell, Agle y Woods (Mitchell, Wood, y Agle, 1997).

El Modelo de Gardner consiste en una matriz utilizada para identificar qué tipo de relación debe desarrollar la empresa con cada uno de sus stakeholders. Ayuda a definir estrategias específicas de acción según el interés/poder del interesado, destacando cuatro zonas de clasificación, tal como se aprecia en la figura 1.

		NIVEL DE INTERÉS	
		Bajo	Alto
PODER	Bajo	Un mínimo esfuerzo	Mantenga informado
	Alto	Mantener satisfecho	Jugadores clave

Figura 1. Modelo de poder e interés de Gardner. Fuente: Adaptado de Gardner, J. R., Rachlin, R., y Sweeny, A. (1986).

El modelo de Mitchell, Agle y Woods, por su parte, establece que los stakeholders son actores (internos o externos) que afectan o son afectados por los objetivos o resultados de una organización dada en la medida en que poseen entre uno y tres atributos básicos: poder, legitimidad y urgencia (Rivera y Malaver,

2011). La combinación de los tres atributos en diferentes composiciones genera tres grupos de stakeholders: latentes, expectantes y definitivos, cuya subclasificación y características se pueden sintetizar en la figura 2.

Atributos	Tipo de stakeholders	Poder	Urgencia	Legitimidad
Stakeholders latentes	Adormecidos	×		
	Exigentes		×	
	Discrecionales			×
Stakeholders expectantes	Peligrosos	×	×	
	Dominantes	×		×
	Dependientes		×	×
Stakeholders definitivos	Definitivos	×	×	×

Figura 2. Relación entre atributos y variables poder, urgencia y legitimidad. Fuente: Rivera y Malaver (2011).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Caracterización de la muestra

La tabla 1 recoge los resultados obtenidos de la caracterización de la muestra de estudio. En ellos se advierte que el 56% de las MIPES encuestadas inició actividades entre los años 2010 y 2013, el 15% entre los años 2000 y 2009, el 6% entre los años 1990 y 1999 y el 24% antes del año 1990. Respecto a la edad de los micro y pequeños empresarios encuestados se

tiene que el 35,3% tiene entre 45 y 54 años, 32% son mayores de 54 años, 18% entre 35 y 44 años, 12% entre 25 y 34 años, y solo un 3% tiene entre 18 y 24 años. Finalmente, del nivel educacional, se observó que del total de los encuestados un 47% cuenta con estudios universitarios completos, un 29% cuenta con educación media completa, un 21% cuenta con estudios técnicos nivel superior completos y un 3% de los encuestados tiene educación básica completa.

Tabla 1. Caracterización de los microempresarios encuestados.

Educación	%	Inicio de Actividades	%
Educación Básica Completa	3	Entre los años 2010 y 2013	56
Educación Media Completa	29	Entre los años 2000 y 2009	15
Técnico Nivel Superior Completo	21	Entre los años 1990 y 1999	6
Universitaria Completa	47	Antes del año 1990	24
Edad	%		%
Entre 18 y 24 años	3	Entre 45 y 54 años	35
Entre 25 y 34 años	12	Más de 54 años	32
Entre 35 y 44 años	18	Total de encuestados	34

Fuente: Elaboración propia.

Factores determinantes para su actividad empresarial

Se obtuvo el coeficiente de confiabilidad para las 25 preguntas alcanzando en su conjunto un 76.3% de confiabilidad, que de acuerdo a la clasificación de la magnitud del alfa que entrega (George y Mallery, 2003), representan una fiabilidad aceptable del instrumento.

En la tabla 2 se presentan los promedios generales por cada aspecto evaluado de la consolidación empresarial, destacándose que los aspectos: Responsabilidad y compromiso de los trabajadores (3.41 ± 0.78); Calidad y costo de los insumos (3.38 ± 0.82); Motivación de los trabajadores (3.38 ± 0.85); Cambios de gustos y preferencias de los clientes (3.35 ± 0.81); Regulaciones y tramitaciones del SII (3.12 ± 1.07) y Acceso a materias primas (3.09 ± 0.97) fueron las que obtuvieron el valor promedio más alto. Los valores más bajos fueron asignados a los aspectos: Programas públicos de apoyo (2.27 ± 1.08); Impacto

medio ambiental (2.29 ± 1.00); Costos de contratación de personal (2.47 ± 1.05); Dinámica competitiva (2.41 ± 0.93) y Capacitación de los trabajadores (2.41 ± 1.21).

En la tabla 3 se presentan con detalle las estadísticas descriptivas, estratificadas por la antigüedad de las MIPES en el mercado. De los 25 aspectos evaluados se observó que para las MIPES más jóvenes (menos de 7 años en el mercado) el aspecto Calidad y costo de los insumos presentó el mayor promedio (3.58 ± 0.58), seguido por Cambio de los gustos y preferencias de los clientes (3.50 ± 0.72) y Responsabilidad y compromiso de los trabajadores (3.42 ± 0.78). Mientras que los aspectos con los valores más bajos fueron: Capacitación de los trabajadores (2.29 ± 1.20), Costos de contratación de personal (2.29 ± 0.95) e Impacto medio ambiental (2.38 ± 1.01). En el caso de las empresas maduras (más de 7 años en el mercado) se observó que los factores más relevantes fueron: Responsabilidad y compromiso de los trabajadores (3.40 ± 0.84), Motivación de los

Tabla 2. Promedios absolutos y estandarizados de las preguntas

Factores	Media	DE
1. Calidad y costo de los insumos	3.382*	0.817
2. Acceso a materias primas	3.088*	0.965
3. Poder negociador de los proveedores	2.971	0.969
4. Cambios de gustos y preferencias de los clientes	3.353*	0.812
5. Cantidad reducida de clientes	2.971	0.834
6. Poder negociador de los clientes	2.941	0.952
7. Tipo de cliente (tamaño)	2.676	1.065
8. Responsabilidad y compromiso de los trabajadores	3.412*	0.783
9. Motivación de los trabajadores	3.382*	0.853
10. Derechos de los trabajadores	2.588	1.076
11. Capacitación de los trabajadores	2.412**	1.209
12. Costos de contratación de personal	2.471**	1.051
13. Cantidad de competidores (estructura del mercado)	2.676	0.912
14. Productos que ofrecen servicios similares (sustitutos)	2.588	0.957
15. Grado de competitividad en el mercado (dinámica competitiva)	2.412**	0.925
16. Fidelidad del cliente	2.735	0.898
17. Programas públicos de apoyo	2.265**	1.082
18. Normas y leyes públicas	2.853	0.925
19. Regulaciones y tramitaciones del SII	3.118*	1.066
20. Impacto medio ambiental	2.294**	1.001
21. Costos de regulación o normas legales	2.735	0.994
22. Acceso al financiamiento	2.912	1.055
23. Liquidez financiera	2.912	0.996
24. Gestión de los fondos de la empresa	2.794	0.946
25. Niveles de inversión requeridos	2.500	0.896
Promedio de las preguntas	2.818	
Desviación típica	0.335	
Alfa de Cronbach	0.763	

* Representan las valoraciones máximas; ** Representan las valoraciones mínimas. Fuente: Elaboración propia.

trabajadores (3.40 ± 0.84) y Acceso a materias primas (3.20 ± 1.03). Los elementos menos valorados fueron: Programas públicos de apoyo (1.60 ± 1.07), Impacto medio ambiental (2.10 ± 0.99) y Rivalidad del mercado (2.20 ± 1.03).

Al comparar los promedios obtenidos por la antigüedad de las MIPES en los distintos factores, sólo se observaron diferencias significativas en calidad de costos de los insumos y Programas públicos de apoyo, donde las empresas más jóvenes otorgan, en promedio, una calificación superior.

Tabla 3. Comparación de medias por años de servicio

Factores	≤ 7 años	> 7 años	p < 0.05
	Media (± DE)	Media (± DE)	
1. Calidad y costo de los insumos	3.58 ± 0.58*	2.90 ± 1.10	0.02***
2. Acceso a materias primas	3.04 ± 0.95	3.20 ± 1.03*	0.67
3. Poder negociador de los proveedores	3.00 ± 0.98	2.90 ± 0.99	0.79
4. Cambios de gustos y preferencias de los clientes	3.50 ± 0.72*	3.00 ± 0.94	0.10
5. Cantidad reducida de clientes	3.08 ± 0.78	2.70 ± 0.95	0.23
6. Poder negociador de los clientes	2.96 ± 1.00	2.90 ± 0.88	0.94
7. Tipo de cliente (tamaño)	2.67 ± 1.01	2.70 ± 1.25	0.87
8. Responsabilidad y compromiso de los trabajadores	3.42 ± 0.78*	3.40 ± 0.84*	0.96
9. Motivación de los trabajadores	3.38 ± 0.88	3.40 ± 0.84*	0.94
10. Derechos de los trabajadores	2.58 ± 1.06	2.60 ± 1.17	0.97
11. Capacitación de los trabajadores	2.29 ± 1.20**	2.70 ± 1.25	0.38
12. Costos de contratación de personal	2.29 ± 0.95**	2.90 ± 1.20	0.13
13. Cantidad de competidores (estructura del mercado)	2.71 ± 0.86	2.60 ± 1.07	0.76
14. Productos sustitutos	2.75 ± 0.85	2.20 ± 1.14**	0.13
15. Rivalidad del mercado (dinámica competitiva)	2.50 ± 0.88**	2.20 ± 1.03**	0.40
16. Fidelidad del cliente	2.79 ± 0.88	2.60 ± 0.97	0.58
17. Programas públicos de apoyo	2.54 ± 0.98	1.60 ± 1.07**	0.02***
18. Normas y leyes públicas	2.83 ± 0.96	2.90 ± 0.88	0.85
19. Regulaciones y tramitaciones del SII	3.21 ± 1.06	2.90 ± 1.10	0.45
20. Impacto medio ambiental	2.38 ± 1.01**	2.10 ± 0.99**	0.47
21. Costos de regulación (patentes, permisos, etc.)	2.71 ± 1.00	2.80 ± 1.03	0.81
22. Acceso al financiamiento	2.92 ± 1.06	2.90 ± 1.10	0.97
23. Liquidez financiera	3.08 ± 0.97	2.50 ± 0.97	0.12
24. Gestión de los fondos de la empresa	2.92 ± 0.93	2.50 ± 0.97	0.25
25. Niveles de inversión requeridos	2.50 ± 0.88**	2.50 ± 0.97	1.00

* Representan las valoraciones máximas; ** Representan las valoraciones mínimas, *** Significativo al 5%. Fuente: Elaboración propia.

Al comparar, el resto de los promedios no se observaron diferencias significativas.

Stakeholders	Poder	Urgencia	Legitimidad	Atributo	Tipo
Acreedores	×		×	Expectante	Dominante
Clientes	×	×	×	Definitivo	Definitivo
Competencia			×	Latente	Discrecional
Comunidad			×	Latente	Discrecional
Gobierno			×	Latente	Discrecional
Proveedores	×	×	×	Definitivo	Definitivo
Trabajadores	×		×	Expectante	Dominante

Figura 3. Modelo de Poder, Legitimidad y Urgencia para las MIPES. Fuente: Elaboración propia.

Stakeholders determinantes para el desarrollo de su actividad empresarial

En la figura 3, se presenta el primer modelo revisado para identificar los stakeholders (grupos de interés) relevantes de las MIPES encuestadas: Modelo de Poder, Legitimidad y Urgencia (Mitchell et al., 1997).

Los stakeholders definitivos fueron los Proveedores y Clientes, revelando la importancia presente en el establecimiento de la relación de compra y venta que se genera con ambos grupos de interés, y por lo tanto son considerados de gran prominencia. Para la categoría de expectantes, se encuentran dos stakeholders dominantes: los Acreedores y Trabajadores que son grupos que sobresalen de los demás grupos latentes, pues ejercen un control sobre ciertos ámbi-

tos de las organizaciones encuestadas. Finalmente, el grupo discrecional, dentro del grupo latente, está asociado a la acción que se deja a criterio de la misma empresa, así las necesidades y compromisos con el Gobierno, la Competencia y la Comunidad son las que regulan y guían su funcionamiento.

El segundo modelo revisado para clasificar a los stakeholders fue la matriz de Gardner (Gardner et al., 1986). Su clasificación permitió definir estrategias de acuerdo a la relación que se da con cada uno de los stakeholders y el grado de atención que merecen. Luego de la construcción de la matriz de Gardner, basada en la ponderación numérica del grado de poder y del grado de interés que poseen las variables, se obtuvieron los resultados que se detallan en la figura 4.

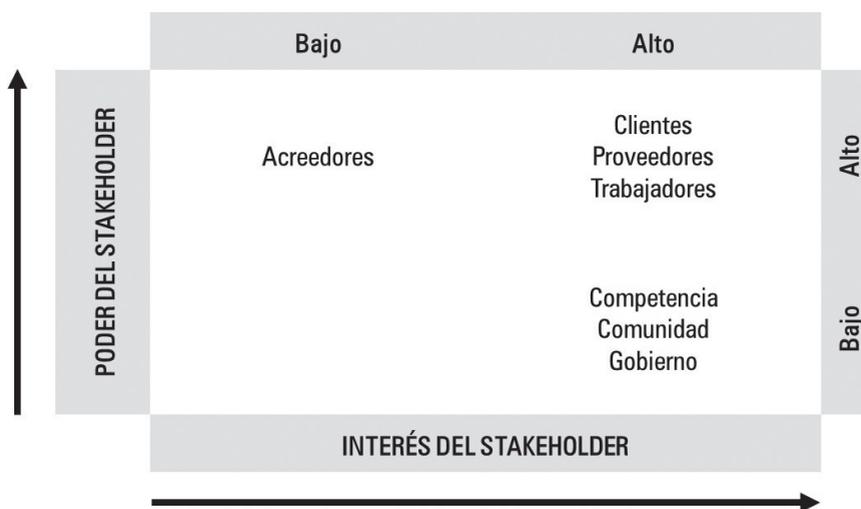


Figura 4. Modelo poder e interés para las MIPES del sector comercio, región de Coquimbo. Fuente: Elaboración propia.

Son clasificados como jugadores claves; los proveedores, los trabajadores y los clientes, estos tres grupos son stakeholders internos que se preocupan de traspasar un insumo a un cliente final, los resultados demuestran más bien el modelo convencional que solo involucraba como stakeholders primarios a los que se relacionaban estrechamente con la operación del negocio dejando como secundarios a los grupos que intervienen más lento o no tienen la capacidad de influir directamente en la empresa.

La competencia, la comunidad y el gobierno, son grupos que pueden influir en los stakeholders más poderosos, por lo que es importante que la empresa se mantenga informada de las actuaciones de estos

grupos, ya que poseen bajo poder, pero tienen un alto nivel de interés.

Los acreedores actúan como un stakeholder pasivo poseen bajo nivel de interés y alto poder, los grupos financieros pueden exigir mayor y mejor información, así como también determinadas compensaciones que representen la base de sus relaciones en términos de resultados por recursos prestados.

El resumen de los resultados, de acuerdo a la jerarquía de los stakeholder, se muestra en la figura 5. En ella se aprecia que, en orden de prioridad, los actores relevantes fueron: Clientes, Proveedores, Trabajadores, Competencia, Comunidad, Acreedores y Gobierno.

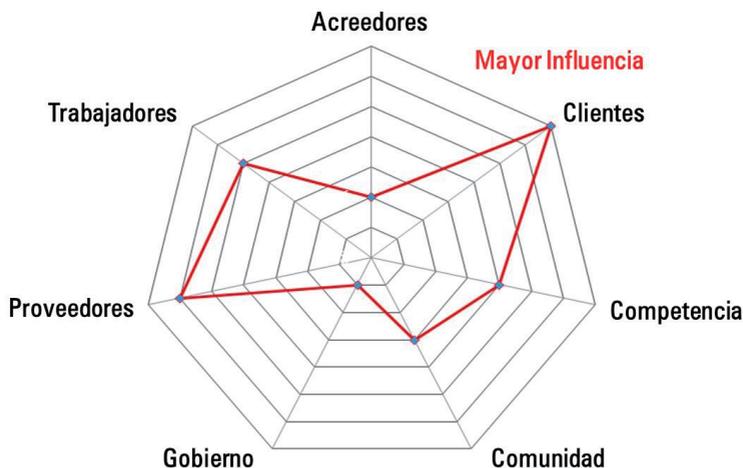


Figura 5. Jerarquía de stakeholders del modelo de poder e interés de Gardner. Fuente: Elaboración propia.

En términos de las características de su actividad empresarial, el 50% considera que el acceso a financiamiento es difícil o muy difícil y que la principal fuente utilizada para financiar sus actividades es el ahorro o recursos propios (68%). Además, declaran que la acción estratégica más desarrollada, para mantener su producto y/o servicio en el mercado, consiste en identificar adecuadamente los gustos y necesidades de los clientes (82.4%) y que les preocupa el impacto social y/o medioambiental que genera su actividad empresarial (88.2%).

Cabe destacar, que el análisis estadístico por tablas de contingencia, basado en la χ^2 de Pearson, demostró que no existe evidencia estadísticamente significativa para confirmar la relación entre los ítems anteriores (tipo de financiamiento, estrategia competitiva empleada y preocupación por el medio ambiente) y las variables de categorización: antigüedad de la organización, edad y nivel educacional del propietario (tabla 4).

Tabla 4. Análisis de contingencia para las variables claves de su actividad empresarial y variables de categorización.

Dimensión de la actividad empresarial	Antigüedad de la organización	Edad del propietario	Nivel educativo del propietario
Tipo de financiamiento utilizado	0.148	0.500	0.866
Interés por el impacto social/ambiental	0.169	0.111	0.520
Estrategia Competitiva	0.372	0.814	0.850

χ^2 de Pearson: Sig. Asintótica (bilateral), $p < 0.05$. Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

La investigación analizó los aspectos que influyen en el desarrollo empresarial de las MIPES del sector Comercio de la comuna de La Serena, región de Coquimbo, desde tres perspectivas: factores de consolidación, stakeholders claves y características de la actividad empresarial, focalizando el estudio en la antigüedad de la organización, edad y nivel educacional del propietario. Cabe destacar, el aporte laboral que las MIPES generan en los países en vías de desarrollo, donde su estructura empresarial se constituye básicamente por microempresas.

Los aspectos considerados claves para la consolidación y continuidad de la empresa están vinculados al compromiso y motivación de sus trabajadores; la calidad y costo de los insumos y los cambios en los gustos y preferencias del consumidor. Ello concuerda con la jerarquía otorgada a los stakeholders decisivos en su desarrollo (clientes, proveedores y trabajadores) y coherente con la acción estratégica más utilizada para mantener su producto y/o servicio en el mercado, consistente en identificar adecuadamente los gustos y necesidades de los clientes. Dichos resultados, además, mostraron ser independientes de la antigüedad de la organización y de las características demográficas de los encuestados (edad y nivel educativo), por lo que configurarían una máxima para el sector comercio, caracterizado por un mercado fragmentado, reducido y de gran poder negociador.

Por otra parte, es llamativa la baja contribución percibida por los encuestados, respecto del apoyo del Gobierno (programas públicos de apoyo) y de su rol como actor clave del proceso de consolidación, lo que se explicaría, en parte, por la dificultad presente en el acceso al financiamiento (que sigue siendo resuelto a través de fuentes privadas y garantías personales)

y las exigencias aplicadas en la tramitación y fiscalización de organismos públicos (como por ejemplo el SII). Además, se aprecia que los empresarios no valoran mayormente el aporte de la formación de los trabajadores en la consolidación de sus negocios, lo que permite cuestionarse hasta qué punto la capacitación es comprendida por los empleadores como una fuente real de mejora de sus actividades empresariales y factor clave de mejoramiento de la productividad y competitividad.

Las conclusiones del estudio aportan implicaciones y pautas significativas para los propietarios de MIPES acerca de los aspectos y características que deberían impulsar para favorecer el establecimiento y consolidación de sus empresas, donde la capacitación y la gestión estratégica de los negocios constituyen aspectos claves. Asimismo, contribuye a orientar las políticas de fomento de las MIPES, tanto públicas como privadas, hacia aquellos programas de financiación y de formación de capacidades que, de manera significativa, favorecen su sobrevivencia, aportando así, a la eficiencia en el uso de los recursos, siempre escasos. Además, resulta relevante para las universidades y centros de estudio, a fin de que puedan enfocar sus actividades de docencia, investigación y extensión hacia aquellas temáticas que más favorecen a fortalecer la consolidación de las MIPES.

El estudio presenta varias limitaciones que se sugiere tener en cuenta para investigaciones futuras, tales como el tamaño reducido de la muestra empleado, la cantidad limitada de variables de caracterización evaluadas y la naturaleza exploratoria del estudio. Finalmente, se recomienda incluir nuevos sectores económicos y/o localidades, que permitan realizar estudios comparativos y medir la dispersión entre respuestas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alba Ortuño, C. (2015). Modelo de incubación de empresas: una propuesta. *Revista Perspectivas*, (36), 65-90.
- Álvarez-Herranz, A., Valencia De Lara, P., y Martínez-Ruiz, M. P. (2011). Aspectos que influyen en la consolidación de empresas: evidencias obtenidas en 14 países. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 19(2), 233-239.
- Martínez, A. C. (2006). Entrepreneurship y creación de empleo: en caso de Andalucía. *Estudios de Economía Aplicada*, 24(2), 567-594.
- Congreso de Chile. Ley N° 20.416, Pub. L. No. 2 (2010). Santiago, Chile: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Recuperado a partir de http://www.economia.gob.cl/1540/articles-185396_recurso_2.pdf
- Departamento de Estudios Económicos y Tributarios de la subdirección de Estudios del Servicio de Impuestos Internos. (2015). Estadísticas de empresas por tamaño según ventas. Recuperado a partir de: http://www.sii.cl/estadisticas/empresas_tamano_ventas.htm
- Elfenbein, D. W., y Knott, A. M. (2015). Time to exit: rational, behavioral, and organizational delays. *Strategic Management Journal*, 36(7), 957-975.
- Everett, J., y Watson, J. (1998). Small business failure and external risk factors. *Small Business Economics*, 11(4), 371-390.
- Gardner, J. R., Rachlin, R., y Sweeny, A. (1986). *Handbook of strategic planning*. Hoboken NJ, EEUU: John Wiley y Sons Inc.
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: Answers to Selected Exercises. A Simple Guide and Reference*. Boston, EEUU: Allyn and Bacon.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., y Hoskisson, R. E. (2015). *Administración estratégica: competitividad y globalización*. México D.F., México: Cengage Learning.
- Mc Cartan-Quinn, D., y Carson, D. (2003). Issues which impact upon marketing in the small firm. *Small business economics*, 21(2), 201-213.
- Ministerio de Economía Fomento y Turismo. (2014). *Estadísticas empresariales según región 2005-2013*. Recuperado a partir de <http://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2014/05/IV-Región-de-Coquimbo.pdf>
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., y Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *Academy of management review*, 22(4), 853-886.
- Ooghe, H., y De Prijcker, S. (2008). Failure processes and causes of company bankruptcy: a typology. *Management Decision*, 46(2), 223-242.
- Ortiz, M. (2013). El fracaso de la microempresa relacionado con las características individuales del propietario: un estudio empírico en República Dominicana. *FIR. Faedpyme International Review*, 2(3), 39-48.
- Rivera, H., y Malaver, M. (2011). La organización: los stakeholders y la responsabilidad social. Centro de Estudios Empresariales para la Perdurabilidad (CEEP). Bogotá D.C., Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Misas, M. R. (2008). Análisis del fracaso empresarial en Andalucía. Especial referencia a la edad de la empresa. *Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales*, 1(54), 35-56.
- Soria, K., y Honores, G. (2016). *GEM, Informe de la Región de Coquimbo 2014*, Chile. Santiago, Chile: Andros Impresores.
- Terjesen, S. (2016). Dice thrown from the beginning? An empirical investigation of determinants of firm level growth expectations. *Estudios de economía*, 35(2), 153-178.

AGRADECIMIENTOS

A las profesionales de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de La Serena: Ximena Requena Jofré y Valeria Rojas Romero, por sus aportes en la gestión de la base de datos empleada y en la obtención de algunos resultados preliminares.