

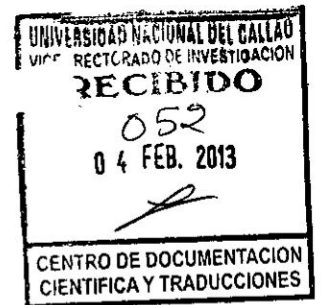
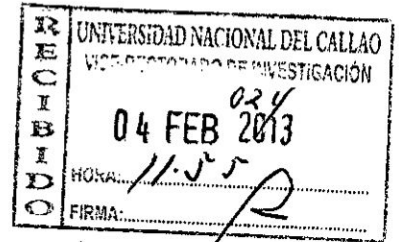
J.D.P. 17777



FEB 2013

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



PROYECTO DE INVESTIGACION

**“INFLUENCIA DE LA ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN
EN EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LAS
MYPES DE LA REGION CALLAO”**

**(Ejecución: del 01 de Enero del 2011 al 31 de diciembre del 2012,
aprobado por Resolución Rectoral N° 051 -2011-R)**

DR. JOSÉ L. RUIZ NIZAMA

PROFESOR: Principal

2012

ÍNDICE

RESUMEN.....	V
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	4
1.3 Planteamiento del problema.....	5
1.4 Formulación del problema.....	8
1.4.1 Sub-problemas.....	8
1.5 Objetivos de la investigación.....	8
1.5.1 Objetivo general.....	8
1.5.2 Objetivos específicos.....	8
1.6 Hipótesis de la investigación.....	9
1.6.1 Hipótesis general.....	9
1.6.2 Hipótesis específicas.....	9
1.6.3 Variables e indicadores.....	10
1.7 <i>Justificación e importancia del estudio</i>	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	14
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	14
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	19



2.2 Marco teórico.....	24
2.2.1 La competitividad.....	24
2.2.2. Ventajas competitivas y estrategias competitivas.....	28
2.2.3 Las TICs: Productividad y competitividad en las MYpes	34
2.2.4. Características y problemática de las mypes en el Perú.....	37
2.2.5. Importancia de las MYPES el Perú.....	39
2.2.6. Conceptualización de la micro y pequeña empresa en el Perú	50
2.2.7. Desafíos de las Mype en el contexto de la globalización.....	57
2.2.8. Estructura productiva de la región Callao.....	62
2.2.9. La actividad de la micro y pequeña empresa en el Callao.....	69
2.3 Marco conceptual.....	88

CAPÍTULO III. MATERIALES Y METODOS

3.1 Tipo y diseño de investigación	93
3.1.1 Tipo de investigación	93
3.1.2 Nivel de investigación... ..	94
3.2 Población y muestra	95
3.2.1 Características de la población.....	95
3.2.2 Características de la muestra	97
3.2.3. Selección de la muestra.....	99
3.2.4. Fechas, lugar de realización y tiempo empleado.....	101
3.2.5. Las encuestas.....	101

3.3 Validación.....	102
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	102
3.4.1. Encuesta estructurada a los empresarios de las Mypes.....	103
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	105
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	
4.1 Información general de las MYPES de la región Callao.....	106
4.5. Formación TICS.....	120
4.3. De la productividad y competitividad empresarial.....	122
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	
5.1 Respecto a los empresarios.....	124
5.2. Respecto a la capacitación y asistencia técnica.....	125
5.3 Respecto a las MYPES: empresarios y trabajadores.....	126
5.4 Respecto a la competitividad y productividad y competitividad empresarial	128
5.5 Propuesta para mejorar el desempeño de las MYPES.....	129
5.6 Conclusiones.....	131
5.7 Recomendaciones.....	132
CAPITULO VI.REFERENCIALES.....	134
6.1. BIBLIOGRAFIA.....	134
CAPITULO VII	
APENDICE.....	143
Anexo 1. Cuestionario.....	143

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), sostiene que las micro y pequeñas empresas del Callao, conviven con la informalidad y con estrategias de sobrevivencia ante la crisis económica. (Observatorio Socio Económico Laboral del Callao, 2010; pág. 51)

Martha Cuentas, Presidenta del Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la micro y Pequeña Empresa (COPEME), da cuenta que según la Encuesta Nacional de hogares en el 2007 del Instituto nacional de Estadística e Informática (INEI), el 70% de las mypes fracasan y sólo un 30% de estas perduran en el tiempo. (Diario de la República, sección de Economía del 23/10/10)



plazo, que cree las condiciones más adecuadas del entorno para el desarrollo y consolidación del sector de las MYPES.

El diseño y aplicación de políticas para MYPES debe estar orientado a poner a disposición del sector, de una batería de instrumentos que dinamicen y atapulten el salto requerido para enfrentar los retos actuales y futuros. Ello supondría un mejoramiento sustantivo de la competitividad empresarial, sobre la base entre otros de una mejor y mayor infraestructura, un acceso expedito a la información para la toma de decisiones, una mejor gestión del conocimiento disponible, garantías de acceso a la tecnología, estímulo a la innovación, la reforma administrativa y legal para la facilitación de los negocios y el desarrollo del sector, así como mayores y mejores opciones que garanticen el acceso al crédito y a mercados. (SELA, 2010)

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

- a) **Delimitación Social:** En esta investigación el recojo de la información fue de 380 directivos y empresarios de las micros y pequeñas empresas de la región Callao.
- b) **Delimitación Geográfica:** La investigación se desarrolló en las pequeñas y micro empresas ubicadas en los diferentes municipios del área metropolitana de la Región Callao, con base a los listados que utiliza la Dirección General de Estadísticas y Censos.
- c) **Delimitación Temporal:** La investigación de campo se ejecutó durante el periodo comprendido entre enero del 2011 a diciembre del 2012.



1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El diario el Comercio del 14 de mayo del 2010, sostiene que el señor Román Miu (2010), presidente del comité de la pequeña industria de la Sociedad Nacional de Industrias indica «que en el país cada año salen del mercado (mueren) 200,000 MYPES. Es decir, de las 300,000, solo 100,000 sobreviven»; por lo tanto, para evitar la desaparición de los nuevos emprendimientos sugirió la promoción y el acceso oportuno a las nuevas tecnologías, y pasantías directas para visitar pequeñas empresas exitosas de países como el Japón.

Según Eduardo Lastra, la mayoría de las empresas no consiguen sobrevivir a los tres años, y pasan a engrosar la lista, no escrita de las ilusiones perdidas. ¿Por qué esos fracasos, si en muchos casos su modelo de negocio es interesante, se elaboraron apropiadamente sus planes y tuvieron los recursos suficientes? ¿Porqué para manejar los negocios no existe algo como un “piloto automático”. Es decir, no se trata de poner en marcha y luego dejar que ella sola se encamine hacia el éxito soñado. El empresario, especialmente de la MyPE, necesita en primer lugar ese “olfato para los negocios”, que los estudios, la experiencia y la intuición le proporciona, y que le permite detectar las oportunidades para iniciar empresas, pero luego requiere el “tacto fino” y del “pulso firme” para ir combinando en las proporciones adecuadas, cada uno de los ingredientes que el manejo empresarial exige, según haya calma y turbulencias.

¿Por qué muchas empresas acaban cerrando sin cumplir sus objetivos?

Y sobre todo ¿Qué se puede hacer para evitarlo?

¿Qué puede hacer un micro y pequeño empresario para conseguir que su negocio crezca y se convierta en algo que proporcione beneficios y satisfacciones en vez de días preocupados y resultados insuficientes?



Muchos no lo consiguen. La realidad de la mype en la región Callao es que una enorme cantidad de empresas no siguen operando tras unos pocos años.

La tasa de mortalidad empresarial es extremadamente alta, las cifras, como siempre, son dispares según los estudios y las fuentes, pero cuando los más optimistas (como las Cámaras de Comercio) dicen que tras cinco años aproximadamente la mitad de empresas no ha conseguido sobrevivir, definitivamente es que algo pasa.

Cuando cada año se cierran casi tantas empresas como se crean, es que algo pasa.

Cuando otras fuentes dan cifras mucho más escalofriantes de mortalidad empresarial donde es bastante más fácil fracasar que tener éxito, es que definitivamente algo pasa.

¿Cuáles son los principales motivos de cierre de una empresa?

Cuando es así los principales problemas detectados, los empresarios vistos una y otra vez desde el análisis externo (y comentados también por empresarios sinceros cuando se indaga más allá de que el mercado es difícil y hay pocas ayudas) son:

- **No se produce, se actúa, se opera o se gestiona eficientemente en la empresa**
- **La planificación es deficiente** (el principal problema visto en primera persona no es que la planificación sea mala en sí, es que no suele haber planificación alguna).
- **No se tiene "control de la situación"**, hay un desconocimiento real de lo que ocurre, de por qué pasa lo que pasa, de por qué no se consiguen más clientes o por qué los costes se disparan. Hay una incapacidad de controlar y tener "atadas" las variables principales del negocio.

Por qué ocurre esto

Tras reflexionar sobre cientos de casos, el principal problema se puede resumir así: **“Muchos emprendedores tienen un producto o servicio, pero no tienen una empresa”**.

Los pequeños y micros empresas suelen sucumbir a causa de lo que se denominó *“falta de educación empresarial”*, es decir, que no se conocían ni gestionaban bien los aspectos más básicos que mantienen vivo y hacen crecer un negocio y eso acababa haciendo zozobrar toda la iniciativa, igual que acaba estrellando un auto cuando no se sabe conducirlo.

Una empresa es similar, es como un ser vivo, es algo que crecerá y dará frutos si se sabe qué es en lo que hay que incidir y qué es lo que no hay que hacer si no quiere que acabe marchitado.

El principal problema no es que muchos micros y pequeños empresarios den el salto sin ser conscientes de lo que es tener un negocio y de cuáles son las claves principales para hacerlo crecer, eso no es lo que realmente hace fracasar, **el problema real es que se pasan todo el tiempo de vida de la empresa (muchas veces varios años hasta que lo dejan) sin reaccionar, sin intentar poner freno a la situación, sin darse cuenta de que son empresarios y que por tanto tienen entre manos algo complejo que requiere aprendizaje.**

Idea a Investigar: Identificar los factores que inciden en la desaparición de las mypes de la región Callao y de aquellos que posibilitan la supervivencia de algunas de ellas en el mercado empresarial.



1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué manera la asistencia técnica y capacitación en el uso de tecnologías de información y comunicación influirá en el mejoramiento productividad y competitividad empresarial de las micros y pequeñas empresas de la región Callao?

2.4.1. SUB-PROBLEMAS

1. ¿De qué manera se puede impulsar en las MYPES de la región Callao su capacidad para la utilización de las tecnologías de información en la mejora de la gestión empresarial?
2. ¿De qué manera la formulación de un Plan de Gestión de uso de tecnologías de información y comunicación influirá en la mejora de la productividad y competitividad de las MYPES de la región Callao?
3. ¿De qué manera el uso adecuado de las tics permitirá mejorar el manejo gerencial e innovación de las MYPES de la región Callao?
4. ¿De qué manera el rezago tecnológico y brecha digital incidirá en la sostenibilidad y fortalecimiento de las MYPES de la región Callao?

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer la influencia de la asistencia técnica y capacitación, en el uso de tecnologías de información y comunicación en el mejoramiento de la productividad y competitividad empresarial de las micros y pequeñas empresas de la Región Callao.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1) Promover el acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación en las MYPES de la Región Callao.

- 2) Formular un Plan de Gestión de Uso de TICS para las MYPES de la región Callao.
- 3) Sensibilizar a los empresarios en el uso de las TICS para la reducción de costos de transacción e inversión facilitando sus actividades económicas.
- 4) Proponer estrategias de inclusión digital para enfrentar el rezago tecnológico y brecha digital que permitan a las MYPES de la región Callao adoptar un sistema de gestión eficiente que las convierta en sostenibles y contribuyan a su fortalecimiento.

1.6. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. HIPOTESIS GENERAL

“Si los micros y pequeños empresarios de la región Callao aplican estrategias de información y comunicación en su quehacer empresarial entonces, influirá en el mejoramiento de la productividad y competitividad empresarial de sus empresas”.

1.6.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

1. El acceso y uso de las TICS introducirá hábitos de producción y consumo en las MYPES de la Región Callao traduciéndose en mejoras de la gestión empresarial.
2. La formulación e implementación de un Plan de Gestión de uso de TICS influirá en la mejora y productividad de las MYPES.
3. Las TIC's, como herramientas que son, permiten comunicar a los empresarios con más empresas, más efectiva y eficientemente...
4. La aplicación de herramientas TIC's reducen el rezago tecnológico y brecha digital tecnológica que permite en las MYPE's de la región Callao adoptar un sistema de gestión eficiente para su sostenimiento y fortalecimiento.



1.6.3. LAS VARIABLES Y LOS INDICADORES

Variable independiente: Aplicación de las estrategias de información y comunicación.

Sub-variables	Indicadores
<p>A- Nivel de satisfacción de las necesidades de asistencia técnica y capacitación en TICs a empresarios de las MYPES.</p>	<p>A1- Correspondencia entre necesidades de asistencia técnica y capacitación y los objetivos de la misma.</p> <p>A2- Cantidad de empresarios asistidos técnicamente y capacitados.</p> <p>A3- Modalidad de asistencia técnica y capacitación (formal o informal). De acuerdo a las condiciones de los empresarios.</p> <p>A4- Cantidad de empresarios que consideran que las actividades de asistencia técnica y capacitación satisfacen sus necesidades.</p> <p>A5- Cantidad de empresarios que consideran que la preparación recibida mejora sus conocimientos.</p>
<p>B- Resultado del trabajo de empresarios asistidos técnicamente y capacitados en tics.</p> <p>(Seguimiento muestra intencional)</p> <p>(Comparar con el comportamiento antes de recibir capacitación)</p>	<p>B1- Calidad de cursos que se imparten.</p> <p>B2- Valoración de la asistencia técnica y capacitación recibida.</p> <p>B3- Aplicación de Tics en sus empresas.</p> <p>B4- Participación de empresarios en la solución de problemas en su centro y Radio de acción.</p>
<p>C- Motivación por la capacitación</p> <p>(Seguimiento de muestra intencional)</p> <p>(Se comparara con el comportamiento antes de recibir las actividades de capacitación.</p>	<p>C1- Continuidad en otras actividades de asistencia técnica y capacitación de TIC's.</p> <p>C2- Participación en soluciones sobre aspectos de sostenibilidad en Tics en su empresa por medio de las actividades empresariales.</p>



Variable dependiente: Mejoramiento de la productividad y competitividad empresarial de las micros y pequeñas empresas de la región Callao.

Variable	Indicadores
Mejoramiento de la productividad y competitividad empresarial de las Mypes.	<p>D1- Porcentaje de empresas que usan computadoras.</p> <p>D2- Porcentaje de empleados que utilizan habitualmente computadoras.</p> <p>D3- Porcentaje de empresas que utilizan internet.</p> <p>D4- Porcentaje de empleados que utilizan habitualmente internet.</p> <p>D5- Porcentaje de empresas con presencia en la web.</p> <p>D6- Porcentaje de empresas con intranet..</p> <p>D8- Porcentaje de empresas que reciben pedidos por internet.</p> <p>D9- Porcentaje de empresas que hacen pedidos por internet.</p> <p>D10- Porcentaje de empresas con extranet.</p>

1.7. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

Las micro y pequeñas empresas constituyen uno de los pilares de la economía del Perú (y del mundo). De acuerdo con estadísticas del Ministerio de la Producción (PRODUCE), el 98.6% del total de empresas son micro y pequeñas, las cuales, a su vez, proporcionan el 77% del empleo (incluyendo el autoempleo) y aportan el 42.1% del PBI del país.

Consciente de la importancia que hoy reviste el tema de la supervivencia o desaparición de las mypes, para afrontar los nuevos retos en el ambiente de los negocios, el presente estudio tiene repercusión práctica



sobre la actividad empresarial, aportando información valiosa que servirá de material de reflexión y acción sobre el quehacer de nuestros directivos empresariales, y para generar acciones tendientes a promover y practicar la anticipación como una dimensión humana y fundamental, que debe aprovecharse para el desarrollo personal y organizacional, en el contexto de las micros y pequeñas empresas.

Con la investigación, se facilita información sobre las MYPES que operan en la región Callao. Es así, como los resultados ofrecen información objetiva sobre diversas empresas.

Existieron diversas razones que motivaron a realizar esta investigación, entre ellas:

Por la importancia de las MYPES en la región Callao, según las estadísticas se precisa que el 96% es micro, el 2% pequeñas y el 1% son medianas y grandes empresas; pero lo más importante, que las micro empresas generan el 52% del empleo, las micros y pequeñas el 34% y las medianas y grandes el 14%. (OSEL Callao, 2010)

El camino para el desarrollo de las MYPES que operan en el Callao, está lleno de obstáculos y desafíos. La preocupación sobre el presente y futuro de estas unidades productivas, se encamina a mejorar sus niveles de productividad y competitividad; sin embargo, el dinamismo actual, hace que las MYPES locales, puedan operar con incertidumbre, con pocas expectativas de conquistar mercados extranjeros, dado las exigencias de calidad de los países más desarrollados.

No se debe perder de vista, que las MYPES deben existir en países en desarrollo para ayudar a resolver el problema de la pobreza, que es un problema social que se ha incrementado en los últimos años.

Los factores del entorno y de la gestión estratégica de la empresa han tenido incidencia en que muchos micros y pequeñas empresas



desaparezcan, y en algunos casos sobrevivan. Actualmente se conoce con precisión, cuales son los factores en orden de prioridad, que permiten que las MYPES desaparezcan o sobrevivan, por lo que fue necesario realizar una investigación que facilite información detallada sobre el caso de empresas en la región Callao.

También es necesario agregar, que la investigación facilitó aportes prácticos a partir de la determinación de una serie de factores que afectan a las MYPES en el la región Callao, y que pueden ser considerados a nivel regional, en virtud que son condiciones muy similares por las que atraviesa este sector.

Por todo lo mencionado anteriormente se justifica llevar a cabo el estudio de los factores claves que inciden en la desaparición o supervivencia de las mypes de la región Callao, sustentado en las herramientas de la administración que concluyan en un documento académico preparado en forma objetiva e independiente que sirva de guía para evitar la quiebra de las mypes, y fortalecerlas para la continuación de sus operaciones.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES

Centro de negocios (CENTRUM). Pontificia Universidad Católica del Perú. (2008). En su informe mundial de la competitividad 2008 afirma que CENTRUM Católica, es la escuela de negocios N° 1 del Perú y N° 1 en Liderazgo en América Latina (América Economía, 2007) en asociación con el **International Institute for Management Development (IMD)**, la escuela de negocios N° 1 de Europa (Forbes, 2007), presentan los resultados preliminares del Ranking Mundial de Competitividad 2008.

En esta edición, el Perú aparece por primera vez con un puesto expectante, situación que constituye un importante reto para el sector público y privado. Hoy, le debemos al buen desempeño económico nuestra posición como país competitivo; sin embargo, queda mucho



trabajo por hacer, especialmente en infraestructura, la eficiencia del gobierno y de los negocios.

La expectante posición de Perú, por encima de varios importantes países de la región e inclusive algunos de Europa, realza nuestra imagen en el marco de la V Cumbre de América Latina, el Caribe y la Unión Europea (ALC-UE), constituyéndose también en un nuevo logro del país de la mano de la estabilidad económica y políticas fiscales y monetarias consistentes.

Con la inclusión del Perú en la medición del ranking realizado por el IMD, fuente de consulta obligada para gobiernos e inversionistas, se da inicio al reto de mejorar dicha evaluación, a través del desarrollo de mercados, atracción de la inversión extranjera directa, desarrollo de infraestructura y sobretodo promover el bienestar de los peruanos.

Consejo Nacional de Desarrollo de la micro y Pequeña Empresa; Ministerio de trabajo y Promoción del empleo y la OIT. (2005). Plan Nacional de Promoción y de Formalización para la Competitividad y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa 2005-2009.

El Plan brinda orientaciones a diversas instancias públicas y privadas de cómo en una economía globalizada, las micro y pequeñas empresas -MYPE peruanas pueden desenvolverse exitosamente ante esta realidad.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), con un claro enfoque de promoción a favor de las MYPE, se promulgó la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley N° 28015), la misma que dispone, entre otras cosas, la implementación de un Plan Nacional MYPE, siendo aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2006-TR, de fecha 8 de Mayo del



Las conclusiones de la tesis son:

La apertura económica del Perú, dejó al descubierto las principales falencias de las MYPES peruanas, en contraste con las MYPES de otros países: Avances tecnológicos, altos índices de productividad, excelentes indicadores de gestión, factores de tipo cultural, disposición a la cooperación, solidaridad y confianza en el otro (instituciones y grupos de actores económicos) y muy especialmente, la presencia de una política efectiva de promoción internacional hacia las PYMES.

Miranda, R. (2005) Competencias claves para la gestión empresarial de las MYPES. Gestión en el tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM (volumen 8, N° 16, Lima , diciembre 2005) .El trabajo investigación, **aborda el eje central de las propuestas debe partir del desarrollo del potencial y capital humano; desarrollar capacidades gerenciales y alianzas estratégicas; incorporar y adaptar tecnología y sistemas de información y comunicaciones; identificar y hacer prospectiva de los mercados, y desplegar una estructura de soporte por parte del Estado, gobiernos nacional y local, teniendo a la propiedad intelectual e industrial como uno de los sistemas de apoyo al desarrollo empresarial.**

Villarán, F. & Chíncharo, S. (2002) Programas e Instituciones Estatales que apoyan a las MYPES en el Perú: Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo. Entre otras cosas, el estudio buscó comparar cómo se asignaban los recursos a ámbitos como el alivio a la pobreza, la estabilización y ajuste, la promoción de la competitividad empresarial, sectores productivos, así como las diversas formas **de intervención de las instituciones públicas, etc.**



El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, a través de su Vice ministerio de Promoción del Empleo y MYPE, y con el concurso del Programa de Estadísticas y Estudios laborales, tomaron la decisión de actualizar la información.

Este esfuerzo se encuentra plenamente justificado, pues la coyuntura, los actores, los programas, los mandatos, han cambiado y se analiza si estos cambios fueron favorables para una mayor coordinación, mayor claridad sobre roles y responsabilidades entre distintas instancias públicas, si se ha mantenido, incrementado o reducido la inversión pública, y cómo se ha distribuido entre los distintos ámbitos de intervención arriba mencionados.

Es por ello que el programa DESIDE ha considerado importante contribuir con una mayor comprensión del escenario donde se desenvuelven las políticas, programas y proyectos de apoyo al sector de la micro y pequeña empresa en el país.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Agustín Hernández Felipe (2011). En su trabajo de investigación titulado: **Factores administrativos que inciden en la Supervivencia y Desarrollo de Pequeñas y Medianas Empresas Industriales, Departamento de Zacapa, Guatemala**, concluye que el indicador global vinculado al proceso administrativo, no tiene efecto significativo en la forma que se administran las empresas; es decir, las empresas analizadas se administran de manera similar, plantea recomendaciones a:

- Nivel gerencial: que la gerencia comprenda la forma en que se comporta su organización, dadas las condiciones del entorno; por lo cual la gerencia de PyMEs debe buscar las oportunidades para capacitarse en diversos temas,

principalmente en: Ambiente externo de la empresa, formulación de planes estratégicos, tácticos y operativos, procesos de diseño organizacional, cambio y cultura organizacional, políticas de motivación de personal, creatividad e innovación, sistemas de control y sistemas de información, tecnologías de información y la comunicación e implementación de un cuadro de mando integral.

- Nivel Institucional: las instituciones públicas y privadas, tiene la responsabilidad de promover programas de apoyo a las PyMES industriales, preferentemente en temas de formación, capacitación, promoción y asistencia técnica.
- A otros investigadores: en cuanto a la supervivencia y desarrollo de las PyMES se debe profundizar en temas de la incidencia económica, impacto de la transformación social, consideración del tema ambiental, relación de las ideologías, contribución de la implementación tecnológica. Recomendaba El interés por impulsar el desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES).

Rodríguez, T. & Acevedo, J. (2002). La Cultura del Empresario y su relación con la Permanencia y Crecimiento de las micro y pequeñas empresas en los distritos de centro, Etla y Tlacolula en el Estado de Oaxaca. (2000-2002).

La investigación busca identificar y analizar la relación que existe entre la cultura de los empresarios con los procesos de toma de decisiones estratégicas que intervienen en la permanencia y crecimiento de las micro y pequeñas empresas. El estudio se realizó con los micro y pequeños empresarios (MyPEs), de los sectores industrial, comercial y de servicios, en los distritos de Centro, Etla y



Tlacolula del Estado de Oaxaca, que están inscritos en el padrón del Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM).

Las empresas en general, micro y pequeñas, deberán enfrentar el futuro, que como se diagnóstica es incierto y cuya rapidez de cambio es progresivamente exponencial. Enfrentar el futuro quiere decir, en otras palabras, diseñar una estrategia; las condiciones actuales de la competencia empresarial a nivel local, regional, nacional y mundial, la hacen urgente e inaplazable.

Es relevante hacer énfasis en el papel determinante que juegan los empresarios en la permanencia y crecimiento de la capacidad productiva, para satisfacer necesidades sociales y demandas industriales, así como el hecho de ser el principal generador de los empleos del sector industrial, comercial y de servicios.

Se requiere de empresarios dispuestos a asumir riesgos, a invertir en el desarrollo de productos propios, a tener una calidad más rigurosa y a incrementar su eficiencia operativa para asegurarse un lugar en el mercado local, nacional e internacional.

Sánchez Zeferino, D. (2008). Calidad en las Pequeñas y Medianas Empresas Mexicanas. Universidad Veracruzana.

Básicamente, el eje de esta monografía se ha ubicado a partir de las preguntas ¿Cuáles son las condiciones en que las Pymes mexicanas desempeñan sus actividades? ¿Qué herramientas y/o modelos son de utilidad para administrar la calidad en este sector? A partir de estas interrogantes se construyó el propósito principal de revisar los conceptos relacionados con la administración de la calidad en las pequeñas y medianas empresas mexicanas, la evolución de la calidad en ellas, indicando las características específicas de este



sector así como su importancia además de las herramientas que pueden emplear para administrar la calidad en ellas.

Finalmente, a manera de conclusiones, se presentan reflexiones de cada uno de los temas tratados en esta monografía, partiendo de la base de las características principales del sector Pyme, así como de la peculiar situación que guardan respecto a la calidad. No se omite reflexionar sobre el papel que desempeñan las políticas que, en materia de economía y en el ámbito fiscal, son aplicadas por los distintos niveles de gobierno en nuestro país, así como los efectos de la economía global en este sector.

Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (2010) Visión Prospectiva de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES). Respuesta ante un Futuro Complejo y Competitivo.

Este documento de la Secretaría Permanente del SELA tiene como objetivo realizar un análisis de los impactos que la nueva economía o economía del siglo XXI están teniendo sobre el sector de las pequeñas y medianas empresas (PYMES); y sobre la base de una visión prospectiva, plantear algunas de las características que deberá tener las PYMES latinoamericanas y caribeñas para enfrentar sus desafíos actuales y futuros, así como las políticas públicas que se diseñen e implementen para tales fines.

En el trabajo se concluye que, para participar con garantía de éxito en la economía del siglo XXI, es importante que el sector de las PYMES tenga en cuenta que se está ante una realidad en la cual los competidores están presentes en todas partes, tanto a nivel local como global, por lo que resulta imprescindible prestar atención prioritaria a los más disímiles factores que inciden en el mejoramiento o sostenibilidad de la competitividad.

Esto lleva a la necesidad de producir transformaciones incluso radicales en las estrategias y modalidades empresariales. Estos cambios necesarios no sólo se vinculan a los aspectos internos de la empresa, sino que abarcan también aspectos relacionados a las relaciones con el entorno, tales como una participación más activa de los consumidores y proveedores en el proceso de toma de decisiones.

Por otra parte el empresario debe estar alerta y entender que la reciente evolución de la tecnología y el desarrollo de una febril cultura innovadora, van delineando ciertas tendencias generales que modifican frecuentemente los perfiles de demanda. Por ello, en este contexto tienen muy pocas posibilidades de éxito las PYMES que mantienen una rígida vinculación con proveedores y clientes, que se proponen sólo metas de corto plazo, que son incapaces de garantizar la contratación y permanencia en sus plantillas de personal calificado, que se resisten a la más amplia cooperación con otras empresas y actores económicos y sociales, que mantienen tendencia a no utilizar o utilizar escasamente las tecnologías de información y comunicación, y que en definitiva exhiben muy pocas capacidades para el desarrollo de procesos de innovación.

Universidad Politécnica de Cartagena, Universidad de Murcia, Universidad de Cantabria & Universidad Veracruzana, (2007) Análisis Estratégico para el Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa del Estado de Veracruz (México). Esta investigación tiene como objetivos:

- Analizar la situación de las pyme en el Estado de Durango, considerando su estrategia y principales factores competitivos; su estructura organizativa y de recursos humanos; indicadores de tecnología, calidad e innovación; grado de utilización de las

tecnologías de la información y comunicación; y diferentes aspectos contables y financieros.

- Determinar las fortalezas competitivas de la Pyme y conocer las principales dificultades para su desarrollo. ✓
- Elaborar propuestas de actuación para la mejora de la competitividad y éxito de la Pyme. ✓
- Para llevar a cabo este trabajo se ha realizado un estudio empírico a partir de la información de 393 Pymes del Estado de Durango. ✓

Es importante señalar, por un lado, que no es función de este trabajo de investigación juzgar la situación de la pequeña y mediana empresa en el Estado de Durango, sino ofrecer una visión integral de la empresa, que ponga de manifiesto, virtudes o desequilibrios, con el propósito de que sirva de referencia para que, en su caso, puedan adoptarse las medidas oportunas para potenciar las virtudes y ajustar los desequilibrios; y por otro lado, que en el desarrollo de las distintas fases de esta investigación se ha respetado escrupulosamente el secreto estadístico de la información utilizada, no mencionando a ninguna empresa en particular.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. La competitividad

La **competitividad** debe ser entendida como la capacidad que tiene una organización, pública o privada, lucrativa o no, de obtener y mantener ventajas competitivas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales, teniendo incidencia en la forma de plantear y



desarrollar cualquier iniciativa de negocio, lo que provoca, obviamente una evolución en el modelo de empresa y empresario.

Michael Porter afirmaba que la competitividad está determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital.

Para hablar de competitividad, continúa Porter, habría que irse a la empresa, y al sector, e identificar cuáles son los factores que determinan que las empresas generen valor agregado y que ese valor se venda en el mercado, y si realmente esos factores son sostenibles en el mediano y largo plazo.

El ser competitivo hoy en día significa tener características especiales que nos hacen ser escogidos dentro de un grupo de empresas que se encuentran en un mismo mercado buscando ser los seleccionados. Es diferenciarnos por nuestra calidad, por nuestras habilidades, por nuestras cualidades, por la capacidad que tengamos de cautivar, de seducir, de atender y asombrar a nuestros clientes, sean internos o externos, con nuestros bienes y servicios, lo cual se traduciría en un generador de riquezas. (Michael Porter, 1990).

La competitividad y la productividad son capacidades empresariales que pueden ser desarrolladas en una empresa a través de todo un proceso de desarrollo administrativo y estratégico a ejecutarse de tal forma que las pequeñas empresas a través de la implementación de tecnologías, técnicas y desarrollo de aptitudes o habilidades puedan tener la calidad suficiente para ser denominadas de clase internacional.

Las empresas requieren fortalecer su competitividad debido a que las tendencias actuales, exigen una competencia mayor entre ellas debido a la globalización de la economía. Se hace más crítico el proceso de incursionar en otros mercados, crece la existencia de muchos más competidores, existen los cambios en la demanda de bienes y servicios, al ser éstos más específicos y con mayor calidad, contamos con procesos industriales automatizados y es creciente



la innovación tecnológica que permite el uso de nuevas técnicas, materiales y personal capacitado.

De acuerdo con Michael Porter (1990), la utilización y/o desarrollo de herramientas de administración como los procesos de planeación estratégica, cultura de calidad total, cultura de innovación, calidad del servicio, conocimiento y su administración, liderazgo en costos, análisis y medición del valor, liderazgo de cambio, trabajo en equipo, valores de la empresa; son acciones indispensables que sirven de base para buscar en una pequeña empresa, la cualificación de competitiva que conlleva la capacidad de mejorar la productividad de la misma.

No se puede dejar al azar el rumbo de una empresa y para evitar ese riesgo, la utilización del modelo de la **planeación estratégica** permite a la empresa saber a dónde desea llegar.

Conociendo dónde está, puede definir la identificación del negocio, el análisis del segmento empresarial donde se sitúa, para conocer las oportunidades que se presentan, la identificación de la competencia y sus potenciales amenazas; y, la evaluación de sus fuerzas y debilidades como ente productor.

La cultura de la calidad total busca definir cómo un método de administrar de una organización, logra la excelencia en la producción de bienes o servicios que sean importantes para el cliente, quien finalmente califica la calidad del producto.

La cultura de la innovación, entendida como la capacidad que desarrolla el ser humano para encontrar soluciones a los problemas o retos que se presentan, es una aptitud que permite a una organización generar los mecanismos para desarrollar nuevos productos o servicios, buscar mejoras en los existentes y aplicar nuevas tecnologías a sus procesos, de tal forma que mejoren su competitividad y refuercen su productividad.



La **participación del cliente** en los procesos de mejoramiento de productos o servicios tiene una importancia, que cada vez se vuelve decisiva para mantener los negocios a largo plazo y permiten que una empresa se mantenga competitiva. De ahí que es menester desarrollar tecnologías orientadas a escuchar al cliente y tomar en cuenta sus observaciones y sugerencias. Todos nuestros empleados tienen un cliente, sea interno o externo. Por lo tanto, pensar en los clientes como un activo revaluable de la empresa es sensato, cuyo valor debe ir creciendo en el tiempo dada su satisfacción por el servicio recibido.

La **administración del conocimiento**, es un proceso clave para una empresa en la búsqueda de lograr importantes niveles de competitividad en el mercado. La competencia por ganar el mercado para una empresa, cada día es mayor entre los participantes del mismo, tanto para el mercado interno como internacional. Esta competencia se basa en el desarrollo e innovación, y el valor agregado que le demos a los bienes y servicios que entregamos al mercado, constituye una nueva ventaja competitiva como fue antes la mano de obra de bajo costo o los recursos naturales abundantes. Este valor agregado es posible conseguirlo con el desarrollo del capital intelectual, que es el conjunto de información, habilidades desarrolladas en el personal y tecnología orientados al desarrollo intelectual del recurso humano.

Otra de las herramientas para buscar la competitividad de una empresa es la **medición del valor de ese negocio**, ampliando dicho concepto al valor que un comprador esté dispuesto a pagar por él, sino considerar el valor total incluyendo en el mismo, el valor de la imagen que ha ido adquiriendo en el tiempo, la buena calidad de sus productos, el buen servicio al cliente, las perspectivas de crecimiento y por el flujo de efectivo que generará su operación a futuro. Es por lo tanto importante ver el valor desde el punto de vista del cliente, de la administración y de sus accionistas.

El **estilo de liderazgo** es una herramienta para buscar convertir a nuestras empresas en organizaciones competitivas, pero lo más importante es que exista



en todos los niveles la presencia de líderes que orienten, que hagan suceder nuevas alternativas de acción, que asuman los problemas como retos y oportunidades para lograr el éxito, que compartan sus visiones, que soporten al resto, que sean entes confiables para la empresa y que tengan la capacidad de pensar en grandes cosas y a la vez concentrarse en lo esencial y beneficioso para la organización.

Siendo tan importante el **desarrollo de equipos de trabajo**, la consideramos como una herramienta fundamental para buscar la competitividad empresarial. Anteriormente, arraigados sistemas de trabajo que buscaban generar la mayor productividad de cada individuo con base en sus habilidades personales, por lo que es necesario transformar la administración diseñada, con énfasis en el control de lo que cada quien hace, por otra orientada a equipos de trabajo de altos rendimientos donde se hace énfasis en el compromiso de las personas a sus equipos y a la organización.

Finalmente dentro de las herramientas consideradas importantes para reconvertir a las empresas en instituciones competitivas, los responsables de la entidad deben asumir el reto imprescindible de la **actuación ética y con valores** en todas las actividades empresariales.

El respeto y la valoración del ser humano como tal, es la relevante acción que debemos imprimir a nuestros actos y decisiones empresariales, considerando como punto de referencia nuestra dignidad personal que marcará la pauta de nuestro proceder como miembros de toda organización, que busca en la actuación de sus responsables, actitudes morales y de respeto al prójimo.

2.2.2. Ventajas competitivas y estrategias competitivas

La ventaja competitiva se produce cuando una organización adquiere o desarrolla un atributo o combinación de atributos que le permite superar a sus competidores. Estos atributos pueden incluir el acceso a los recursos naturales, acceso al poder económico o acceso a personal altamente capacitado y mantener



recursos humanos "calificados." Las nuevas tecnologías como la robótica y tecnología de la información se incluyen ahora, pues se utilizan para producir un bien, o forman parte sustantiva de él.

La ventaja competitiva es la posición de una empresa en un entorno competitivo que le permite obtener rendimiento de la inversión; superior el costo de las mismas. La ventaja competitiva debe ser relevante, única y sostenible en el largo plazo.

La tecnología de la información se ha convertido en una parte importante de la empresa moderna del mundo, de tal forma que también puede contribuir a lograr la ventaja competitiva para superar a sus competidores, por ejemplo; permite la presencia empresarial en el ciberespacio a través del Internet.

Desde que se inició la formalización de los procesos administrativos de las empresas, el problema central fue de la transmisión de información, dando lugar a la aparición de intermediarios en el mercado, lo cual ha sido un obstáculo importante en la obtención de ventajas competitivas. Al utilizar la tecnología, como por ejemplo la red de Internet, como el medio por el cual el proveedor de información llega al consumidor final, las empresas pueden obtener una ventaja competitiva mediante la creación de una página Web efectiva, que le permita interactuar directamente con el cliente; en el pasado requería un extenso esfuerzo para comunicarse con los clientes y de esta forma accederlos y formalizar la relación de comercio con ellos.

Podemos entonces señalar que una ventaja competitiva es la capacidad para mantenerse delante de la competencia actual o potencial en su grupo industrial, con la cual se alcanza un rendimiento superior y que tenderá al logro del liderazgo del mercado.

Michael Porter (1980) describió la estrategia competitiva como las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para generar una posición defendible

incompatibles dentro de la organización. Por ejemplo, el liderazgo en costos por lo general implica que los sistemas de control sean muy estrictos, la búsqueda de economías de escala y una dedicación a la exploración de la curva de aprendizaje, los cuales podría ser contraproducente en una empresa que está tratando de diferenciarse a través de la producción constante de un conjunto de productos nuevos e innovadores¹.

Tres estrategias competitivas genéricas.

Porter sostiene que la base fundamental para el rendimiento por encima del promedio en el largo plazo es una ventaja competitiva sostenible. Sin una ventaja competitiva sostenible, lo que una empresa puede hacer es "la cosecha inmediata", es decir, tomar los extraordinarios beneficios durante el tiempo que se es capaz de hacerlo, hasta agotar su posición.

Porter postula dos tipos básicos de ventaja competitiva: liderazgo en costos y diferenciación de productos. Estos dos tipos básicos de ventaja competitiva más la combinación de ellas con el enfoque de las actividades de una empresa en particular a un determinado segmento del mercado, llevan a definir tres estrategias básicas para la consecución de ventajas competitivas: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque.

Liderazgo en costos.- El liderazgo en costos es intuitivamente la estrategia más fácil de entender. La empresa tiene como objetivo convertirse en el productor de más bajo costo dentro de su industria en particular. Para ser un líder en costos la empresa debe hacer más que simplemente mover hacia abajo la curva de aprendizaje. Se debe buscar y explotar todas y cada una de las fuentes de ventaja de costos potenciales. Normalmente los líderes de costos venden un producto de base o los productos básicos y se orientan a producir con las economías de escala y las ventajas absolutas de costos. Si bien el producto puede ser muy sofisticado, la empresa debe cumplir con las normas de la industria; es decir, el bien o servicio debe ser percibido como aceptable y comparable al de su competidor. Un líder en



costos por lo tanto, debe mantener un cierto grado de paridad con el rendimiento de su competidor en otras áreas, mientras que ellos venden con base en el precio.

Diferenciación. La segunda estrategia genérica es la diferenciación. Aquí una empresa busca ser el mejor intérprete en su industria explotando alguna dimensión o dimensiones del producto o servicio que no sea costos. Este atributo de su bien o servicio tiene que ser algo que la mayoría de sus clientes perciben como importante y la empresa para mantener esa posición debe ser la única habilitada para satisfacer esas necesidades. Su posición singular a continuación será recompensada con una prima por su bien o servicio distintivo. La prima se paga por la singularidad de la empresa, aunque también la empresa debe mantener un cierto grado de paridad con sus niveles de costos de los competidores con el fin de que el costo de la "singularidad" no comience a superar el valor que el cliente esté dispuesto a pagar. A diferencia de la estrategia de liderazgo en costos, varias empresas diferentes al mismo tiempo pueden perseguir estrategias exitosas de diferenciación en el mismo sector industrial, si existe suficiente margen de maniobra.

Enfoque. Esta estrategia no se basa en la selección de los atributos deseables para un bien o servicio en el conjunto de un grupo de industrias, sino en la selección de un segmento o grupo de clientes en particular dentro de la industria en su conjunto que es definido como el target a atender, es decir, la empresa determina para explotar un nicho de mercado. Una empresa cuya ventaja estratégica radica en concentrarse, seleccionará su nicho y, después de haberlo encontrado, adoptará su estrategia específicamente para servir las necesidades de dicho grupo de clientes en particular. El mecanismo de enfoque busca una ventaja competitiva en su propio segmento, a pesar de que no necesita poseer una ventaja competitiva global. Para que tenga éxito el mecanismo de enfoque debe explotar el bajo rendimiento de la mayoría de sus competidores en ese nicho, basado en el costo o en la diferenciación.



Cada estrategia es una alternativa fundamentalmente diferente para crear y mantener una ventaja competitiva. Por lo general, una empresa tendrá que tomar una decisión sobre que tratará de alcanzar, pues implementar estrategias de diferenciación y liderazgo en costos al mismo tiempo, suele ser muy difícil para una empresa.

2.2. 3. Las TICs: Productividad y competitividad en las MYPES

La implantación de un sistema de producción de alto rendimiento empieza por la optimización de los recursos, ya sea de personal, como de máquinas o materiales. Esto quiere decir que es imprescindible eliminar todo aquello que no agregue valor al producto. Al contrario hay que buscar los medios más apropiados para optimizar los recursos y mejorar la competitividad. En este escenario, la tecnología aparece como uno de los pilares fundamentales.

La revolución digital, las tecnologías de la información y comunicación (TICs) y la globalización imponen nuevos retos al desempeño de las Micros y Pequeñas empresas (MYPES), principalmente en los países en vías de desarrollo.

El papel que la información juega en los procesos y en los resultados de cualquier gestión empresarial, resalta la importancia de la adopción de las TICs para el mejoramiento de la productividad de las empresas.

Se habla de TICs en alusión a los medios e instrumentos que empleamos para hacer posible la transmisión de voz, datos, videos e imágenes en forma digital.

Las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales.



La importancia de la adopción de tecnologías basadas en la computación e Internet (adopción de TICs) radica en su potencial impacto sobre la productividad y la competitividad de las empresas.

La adopción de aplicaciones de cómputo para la automatización de los procesos productivos, el acceso, uso y adopción de aplicaciones basadas en la internet por parte de las empresas, ha hecho que el conocimiento llegue a constituirse en el principal factor de producción y por ende relacionarse con su productividad y competitividad.

La adopción e implementación de TICs / requiere de un proceso relativamente largo de aprendizaje y ajuste por parte de cada empresa, lo cual genera un rezago entre la adopción y el momento en que los beneficios aparecen para un sector o la economía como un todo.

La aplicación de TICs / y en especial internet sigue una secuencia donde se va aumentando el uso de las mismas por la experiencia en su utilización y por las actualizaciones propias de estas tecnologías. Una primera etapa se da con la interacción simple mediante el correo electrónico y la presentación de información estática con un sitio Web. El segundo paso es utilizar un sitio Web que dinamice la información sobre la empresa, permitiéndole así pasar, por ejemplo de una página con información de contacto físico, a hacer la presentación de catálogos, manejo de tiendas virtuales, presentación de ofertas comerciales y hasta la presentación de contenido pertinente a cada visitante. El tercer paso implica habilitarse para tener transacciones que son ejecutadas mediante el uso de TICs. Se manejan todas las etapas de la transacción, desde la solicitud de cotizaciones, hasta el pago del producto/servicio recibido. El último paso es la mediación de la entrega del servicio a través de TICs. En los cuatro pasos arriba descritos, se apoya el aumento de las ventas y la reducción de los costos permitiendo buenos mejoramientos en productividad. Igualmente, a medida que avanza la apropiación de TICs por estos pasos, se aumenta el alistamiento de la empresa para



responder a cambios en el mercado y para competir cada vez mejor, apalancados en TICs.

Es posible que la inversión en TICs no sustituya viejas tecnologías, lo cual podría producir un sobre consumo de tecnología por parte de los administradores, disipándose así sus potenciales beneficios a nivel de una empresa o grupo de empresas.

Las TICs, al permitir mejorar las tareas de coordinación entre agentes, reducir tiempos muertos y otros costos asociados a las relaciones de la empresa con su entorno, pueden contribuir a mejorar la eficiencia de la empresa y del sistema económico en general. Las TICs permiten transmitir de manera instantánea y a un bajo costo la información necesaria para compatibilizar los planes de los distintos agentes responsables de llevar adelante el amplio número de actividades que involucra la mayoría de los procesos productivos. Esto reduce los costos de coordinación tanto al interior de las firmas como en la esfera de las relaciones inter empresariales. El establecimiento de redes está haciendo que las relaciones entre los agentes económicos se conformen de un mix entre las relaciones jerárquicas y de mercado, dando lugar a contratos muchas veces no explícitos entre agentes que pertenecen a figuras jurídicas independientes.

Al mismo tiempo, este tipo de economía de informatización reduce los tiempos (costos) de coordinación de la empresa hacia el interior. La posibilidad de interactuar en tiempo real con las diferentes áreas y funciones de la firma, que son las que efectivamente se relacionan con el exterior, permite mejorar la circulación de conocimiento e información, lo cual, en última instancia, repercute en el desempeño de la firma en el mercado en la medida que permite la mejora continua de las rutinas.

Por tanto, el impacto en la reducción de los costos de transacción se manifiesta de diferente forma a lo largo de todo el proceso y mejora el desempeño



de las rutinas operativas estándar, las rutinas de toma de decisión y las rutinas vinculadas a la innovación y el aprendizaje.

2.2.4. CARACTERÍSTICAS Y PROBLEMÁTICA DE LAS MYPES EN EL PERÚ

Las micro y pequeñas empresas (Mypes) se ha convertido en un importante centro de atención para la economía, debido a que genera oportunidades de empleo e ingresos a la población y dinamiza la economía local.

La sostenibilidad y el fortalecimiento de las Mypes son fundamentales para impulsar el desarrollo de este sector económico que por mucho tiempo estuvo relegado, por las entidades financieras bancarias e instituciones del Estado

Una MYPE es una pequeña unidad de producción, comercio o prestación de servicios. Según la legislación peruana, una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Las principales características son:

- Su administración es independiente.
- Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
- Tienen escasa especialización en el trabajo.
- Emplean aproximadamente entre uno a diez personas.
- Su actividad no es intensivo en capital pero sí en mano de obra.
- Disponen de limitados recursos financieros.
- Tienen un acceso reducido a la tecnología.



- Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios.
- Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

Las micros y pequeñas empresas (MYPE) son una fuente importante de generación de empleo. El 99% de los establecimientos corresponden a empresas de menos de 10 trabajadores. El 78.2% laboran en medianas, pequeñas y microempresas.

Las dificultades que las MYPES enfrentan, les impide ser competitivas en un mundo globalizado

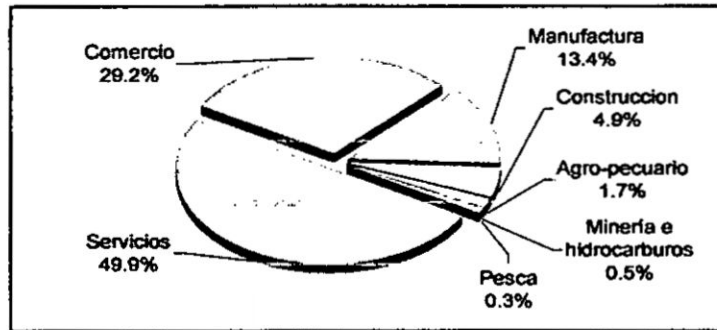
Tabla 2.12: Cifras de las Mypes Peruanas

% del PBI	El sector Mypes contribuye en aproximadamente el 45% . Las microempresas estrictamente contribuyen en el 18%.
Nº de empresas	Según el INEI, el número de mypes son 3.22 MM , correspondiendo el 97% a las microempresas (3.16 millones)
Ámbito	El 42.1% de las microempresas se ubica en el ámbito urbano, mientras el 57.9% en el ámbito rural.
Tamaño	Del total de microempresas, el 83% contienen de 2 a 4 empleados
Informalidad	El 74.9% de las microempresas son informales mientras solo un 25.1% son empresas legalmente constituidas.
Fuente: INEI	

Composición del sector microempresa por sector económico

Los sectores comercio y servicios sigue siendo la principal fuente de desarrollo de las microempresas.

Gráfica 2.12: Perú: Mypes por sectores productivos, 2010



* Solo se consideran empresas formales

Fuente: INEI

2.2.5. Importancia de las MYPES en el país

Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPES brindan empleo el 62% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45% del Producto Bruto Interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que: Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (ley 28015). Proporcionan abundantes puestos de trabajo. En la actualidad existe un consenso sobre la importancia de la MYPES dentro de la estructura socio-económica del país.

Factores que explican la importancia de las MYPES

1) Factores Cuantitativos:

Es el grupo económico más dinámico de nuestra economía que se encuentra desarrollándose en todos los sectores socio económicos, teniendo como la actividad más desarrollada en el sector servicios del 49.9%; como segundo sectores encuentra la actividad de comercio con el 29.2%, el sector manufactura ocupa el 13.4%, agropecuario el 1.7%, construcción el 4.9%, minería el 0.5% y por último el sector pesca con el 0.3%.

MYPES se encuentran en las agendas del gobierno ya que aporta de manera considerable al PBI, por ende al desarrollo nacional.

Las MYPES del país emplean a casi el 77% de del empleo privado, contribuyendo de esta manera con el 42% del Producto Bruto Interno.

2) **Factor Cualitativo:**

Que está en el enorme potencial de estas para elaborar un tejido empresarial eficiente, competitivo, adaptable y flexible a los cambios que se dan en el transcurrir de las políticas de gobierno.

Por lo mismo las MYPES son consideradas motor de desarrollo empresarial descentralizado y flexible.

Descentralizado porque representa la mayor cantidad de unidades económicas en cada una de las regiones del país generadoras de riqueza mediante su consolidación.

Flexible debido a su versatilidad para adaptarse fácilmente a las necesidades cambiantes de los mercados, a las políticas de gobierno, competencia y economías abiertas.

Ventajas y desventajas de las MYPES

Ventajas

- Al igual que la pequeña y mediana empresa es una fuente generadora de empleos.
- Se transforman con gran facilidad por no poseer una estructura rígida.
- Son flexibles, adaptando sus productos a los cambios del Mercado.



Desventajas /

- No utilizan tecnología superada
- Sus integrantes tienen falta de conocimientos y técnicas para una productividad más eficiente. •Dificultad de acceso a crédito.
- La producción generalmente, va encaminada solamente al Mercado interno.

En el mundo, en América Latina y en nuestro país, la MYPE tienen una importancia económica y social. Esto se expresa en su aporte a la producción nacional, ser la base empresarial principal del país y de la región Callao y ser el principal generador de empleo en el país y del Callao. A continuación algunas cifras a destacar sobre las potencialidades y limitaciones de las MYPE en el país. (Dirección Nacional de la MYPE y Cooperativas / Dirección de Desarrollo Empresarial, 2010)

Se estima que las MYPE formales a nivel nacional son un total de 1'192,301, de las cuales 1'136,767 (94.68%) son microempresas y 55,534 (4.66%) son pequeñas empresas, ello lo podemos ver en la tabla 1.13.



Tabla 2.13: MYPE por segmento empresarial, 2010

Segmento Empresarial	Cantidad	Porcentaje (%)
Microempresa	1'136,767	94.68
Pequeña empresa	55,534	4.62
Mediana empresa	3259	0.27
Gran empresa	5,104	0.43
Total nacional	1'200,664	100.00

Fuente: SUNAT, Registro Único de Contribuyentes 2010.

En cuanto al tamaño empresarial podemos afirmar que la empresa peruana es principalmente MYPE., las microempresas son 1'192,301 (99.30%) y 8,363 son medianas y grandes empresas (0.70%).

La PEA ocupada según estructura laboral es la siguiente: el sector privado tiene el 62.0% de los trabajadores, el sector público el 8%, los autoempleados un 19% y las trabajadoras del hogar 4%. Dentro de este marco las MYPE llegan al 62% de la PEA ocupada. Las Mype son la principal fuente generadora de empleo del país, ello lo observaremos en la Tabla 2.14.

Tabla 2.14: PEA ocupada según segmentos laborales, 2010

Segmento Laboral	Cantidad	Porcentaje (%)
A. MYPE	9'719,324	62
Microempresa ¹	8'308,454	53
Pequeña empresa ¹	1'410,870	9
B. Mediana y Gran empresa	1'097,343	7
C. Sector Público	1'254,106	8
D. Independientes²	2'978,503	19
E. Trabajadores del hogar³	627,053	4
TOTAL	15'676,329	100

Notas: Para descomponer el tipo de empresa se basó sólo en el número de trabajadores, debido a que no se tiene información de las ventas tal como lo indica la Ley MYPE

1/ Considera a los empleadores, asalariados privados, trabajadores familiares no remunerados (TFNR) y trabajadores independientes que emplean TFNR

2/ Se refiere a los independientes sin TFNR.

3/ Trabajadores del hogar, trabajadores de servicios y practicantes.

Fuente: Encuesta Nacional de Hogares Sobre Condiciones de Vida y Pobreza, 2008.

Las Mypes formales en el país se encuentran concentradas principalmente en Lima y Callao 51.38%, la diferenciase encuentra en el resto del país.

Tabla 2.15: MYPE por segmento empresarial, según región, 2010

Región	MYPE			Mediana Empresa	Gran empresa	Total Empresas
	Microempresa	Pequeña empresa	TOTAL			
Callao	37,731	1,828	39,559	116	271	39,946
Lima	546,367	34,005	580,372	2,222	3,722	586,316
TOTAL NACIONAL	1'136,767	55,534	1'192,301	3,259	5,104	1'200,664

Fuente: SUNAT, Registro Único de Contribuyentes 2010.

El 91.36% de la MYPE formal de la región Callao ó 36,495 micros y pequeñas empresas formales tienen ventas brutas anuales menores a 75 UIT y sólo los 6.97% mayores a 75 UIT y menores a 850 UIT. Es decir, la MYPE formal se concentra en microempresas de bajo volumen de ventas anuales, mucho menores de las 150 UIT establecidas para la microempresa. Dada la importancia de fomentar el crecimiento de estas microempresas el análisis siguiente nos muestra donde y en qué sectores se ubican.

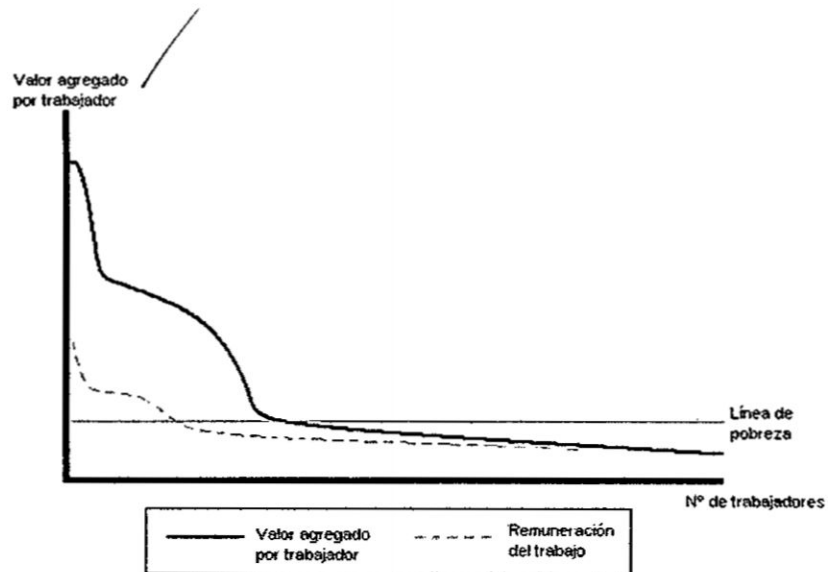
Tabla 2.16: MYPE por ventas anuales en rangos de UIT, 2010

Región	Ventas Anuales					TOTAL MYPE	Venta Anual	Total Empresas
	Hasta 13 UIT	Más de 13 a 75 UIT	Más de 75 a 150 UIT	Más de 150 a 850 UIT	Más de 850 a 1700 UIT		Más de 1700 UIT	
Callao	29,760	6,735	1,236	1,550	278	39,559	387	39,946
Lima	414,106	109,044	23,217	29,362	4,643	580,372	5,944	586,316
TOTAL NACIONAL	882,298	213,330	41,139	48,402	7,132	1'192,301	8,363	1'200,664

Fuente: SUNAT, Registro Único de Contribuyentes 2010.

En el Gráfico 1.13 podemos observar la estructura de la productividad de nuestro país, y podemos observar que la mayoría de la productividad por trabajadores está por debajo de la línea de pobreza. Es por ello que la calidad de nuestro trabajo no es adecuada, principalmente en aquellas Mype de acumulación simple y de subsistencia, siendo por ende una de las grandes tareas elevar esta productividad mejorando la capacidad de nuestra fuerza laboral y empresarial, como de consolidar y ampliar su desarrollo tecnológico.

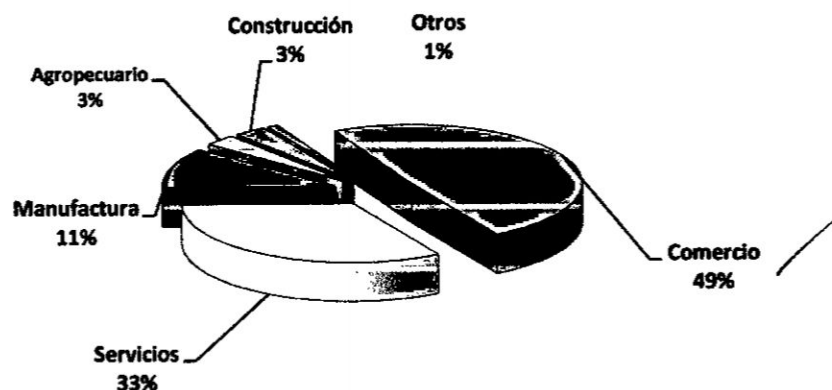
Gráfico 2.13: Estructura de la Productividad



ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA MYPE FORMAL.

Estimamos que el 82% de las 39,946 micro y pequeñas empresas formales de la región Callao se encuentran ubicadas en el sector terciario: el 49.6% de MYPEs formales se dedica a actividades del sector comercio y el 33.3% a servicios. El 11% se dedica a actividades en manufactura, 2.9% a la actividad agropecuaria y 2.5% a construcción. Las microempresas que se dedican a la pesca, minería e hidrocarburos representan en total el 0.7%. Gráfica 1.14.

Gráfica 2.14: Distribución de la MYPE formal según sectores productivos, 2010



Organización Jurídica de los Establecimientos Censados

La distribución de los establecimientos por organización jurídica en la región callao, muestra que el total de establecimientos censados en el IV Censo Nacional Económico, el 71.93% son Personas naturales, el 19.42% son Sociedades Anónimas (comprende Sociedad Anónima, Sociedad Anónima Abierta y Sociedad Anónima Cerrada), el 7.10% son Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada; mientras que las Sociedades Comerciales de Responsabilidad Limitada, Sociedades Civiles, Cooperativas y otro tipo de organización jurídica agrupan un 1.55%.

Tabla 2.17: PERU, EMPRESAS POR TIPO DE ORGANIZACION, 2010

		Región Cañao		TOTAL NACIONAL	
		Cantidad	Porcentaje (%)	Cantidad	Porcentaje (%)
Empresas Individuales	Persona natural	28,733	71.93	866,688	72.18
	Empresa individual de Responsabilidad Limitada	2,836	7.10	98,949	8.24
	TOTAL	31,569	79.03	965,637	80.42
Empresas con Organización Societaria	Sociedad Anónima cerrada	5,380	13.47	138,793	11.56
	Sociedad Comercial Responsabilidad Limitada	1,271	3.18	54,577	4.55
	Sociedad Anónima	1,108	2.77	23,208	1.93
	Sociedad Irregular	453	1.15	11,491	0.95
	Sociedad Civil	30	0.07	1,759	0.15
	Universidades, Centros Educativos y Culturales	42	0.11	1,508	0.12
	Sucesión indivisa con negocio	28	0.07	1,005	0.08
	Cooperativas, SAIS, CAPS	31	0.08	921	0.08
	Comunidad campesina nativa			632	0.05
	Otros	36	0.09	1,223	0.10
	Total	8,377	20.97	235,027	19.57
	TOTAL EMPRESAS	39,946	100.00	1,200,664	100.00

Marco actual (2011) de las políticas para las micro y pequeñas empresas: la Ley 28015

Las políticas públicas vigentes de promoción a las mypes están plasmadas en la Ley de Promoción y Formalización de las Micro y Pequeñas Empresas (Ley 28015), promulgada en 2003.

La política para las mypes tiene como objetivos: i) desarrollar la contribución de este sector empresarial a la competitividad del país; ii) facilitar la formalización de las empresas informales; iii) incrementar y mejorar la calidad del empleo; iv) aumentar la productividad y rentabilidad de las mypes; v) ampliar su aporte al PIB; vi) mejorar su participación en la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y vii) incrementar su contribución en la recaudación tributaria.

Las orientaciones estratégicas de la política estatal para la mype son: i) garantizar un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las mypes y el apoyo a los nuevos emprendimientos; ii) establecer un marco legal e incentivar la inversión privada, promoviendo y generando una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial de las mypes, y iii) formular políticas que permitan la organización y asociación empresarial, así como el fortalecimiento de sus gremios representativos para el crecimiento económico con empleo sostenible.

Se designó al MTPE como órgano rector del sector de las mypes; se creó el Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (CODEMYPE) como órgano de diálogo para debatir, concertar y sugerir al MTPE las políticas, programas y medidas de apoyo y promoción del sector de las mypes, y se crearon los consejos regionales y locales con la misma composición institucional



a nivel de cada una de las 25 regiones existentes en el país y los gobiernos locales (municipios).

Los mecanismos de promoción para el sector de las mypes se agruparon en cinco áreas: i) servicios de desarrollo empresarial; ii) servicios financieros; iii) acceso a los mercados y a la información; iv) inversión en investigación, desarrollo e innovación tecnológica, y v) formalización y legalización de las mypes.

Como parte importante de las políticas para el sector de las mypes se estableció un régimen laboral especial para los trabajadores de las microempresas que tenía como filosofía otorgar derechos laborales y un mínimo de protección a los trabajadores de las mypes. Esta propuesta era parte de la estrategia de formalización del sector, mayoritariamente informal.

2.2.6. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN EL PERÚ

Es una pequeña unidad de producción, comercio o prestación de servicios. Según la legislación peruana, una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Dirección Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, Elaboración de Estadísticas de la Micro y Pequeña Empresa 2010)

Las MYPEs deben reunir las siguientes características:

a. Respecto del número total de trabajadores:

- La microempresa tiene de 1 a 10 trabajadores, inclusive.
- La pequeña empresa, de 1 a 50 trabajadores, inclusive.

b. Por sus niveles de ventas anuales:

- La *microempresa*: Hasta por un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- La *pequeña empresa*: Desde 150 UIT hasta 850 UIT /

Todas las personas pueden constituir una MYPE. Aunque se suele creer que son creadas solo por aquellas personas de bajos recursos, lo cierto es que cualquier individuo con una idea de negocio y espíritu emprendedor puede apostar por constituir una MYPE que podrá incrementar sus ingresos en el futuro.

Importancia de las MYPEs en la economía del país /

Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPEs brindan empleo a más de 80 por ciento de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 por ciento del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la *distribución del ingreso*.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

<p>Cultura emprendedora= Capacidad de ver oportunidades y aprovecharlas</p>



Cuando la cultura emprendedora actúa sobre un individuo desarrolla en él, además de los conocimientos y talentos propios de la persona, una característica adicional: *la capacidad de ver oportunidades y aprovecharlas.*

La constitución de una MYPE resulta socialmente deseable, por la inversión que realiza en la localidad donde se instala. Esta inversión tiene, además, tres elementos adicionales:

- Generación de empleos directos (es decir dentro de la misma empresa) y empleos indirectos que se generan gracias a la presencia de ésta, como por ejemplo, gracias a negocios como restaurantes, puestos de periódicos, venta de artesanías, construcciones metálicas, entre otros.
- En segundo lugar, permite a través de la implicación de la oferta, que se ofrezcan mejores productos a menores precios, es decir un mercado más competitivo.
- En tercer lugar, hace posible que las personas tengan una actividad que les permita asumir retos y obtener logros, es decir desarrollarse a nivel personal-profesional.

Principales características de las MYPES

Diversos autores, (entre ellos Fernando Villarán, 2000) destacan que hay elementos característicos en el común de las micro y pequeñas empresas que las han llevado a ser negocios exitosos. Por ejemplo: una *intuitiva percepción de las necesidades de los clientes*, lo que implica estar enfocados en el mercado y, dado su tamaño, tener flexibilidad para adaptarse a las nuevas circunstancias rápidamente; la *capacidad de identificar y aprovechar oportunidades*, aún de experiencias negativas o limitaciones que les impidieron continuar

a) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) ✓
trabajadores inclusive.
- La pequeña empresa: abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) ✓
trabajadores inclusive.

b) Niveles de ventas anuales:

- La microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades ✓
Impositivas Tributarias.
- La pequeña empresa a partir del monto máximo señalado
para las microempresas y hasta 850 unidades impositivas ✓
tributarias (UIT).

De acuerdo al artículo 3 del reglamento, en el cómputo del número máximo de trabajadores de las MYPE se toma en cuenta a los trabajadores que tengan relación laboral con la empresa, cualquiera sea la modalidad prevista en las normas laborales.

CONSIDERACIONES A LA CARACTERIZACIÓN DE LAS PYMES EN EL PERÚ

1) Caracterización de la microempresa formal:

- Emplea menos de 5 trabajadores.
- Tiene un volumen de ventas reducido.
- Se dedica principalmente a actividades de servicio o comercio.
- Se localiza principalmente en Lima.



- Los ingresos de los trabajadores y conductores son más altos que los de sus pares en las empresas informales.
- Conductores tienen un mayor nivel educativo

2) Caracterización de la microempresa informal ✓

- Emplea menos de 5 trabajadores. ✓
- Genera empleo de mala calidad: ocupa a un alto porcentaje de trabajadores familiares no remunerados.
- Se dedica principalmente a actividades agropecuarias.
- Se ubica fuera de Lima.
- Los ingresos de los trabajadores y conductores son más bajos que los de sus pares de la empresa formal.
- Altamente correlacionada con pobreza a nivel local.
- Sus conductores tienen un bajo nivel educativo.

Es recomendable hacer explícito si el autoempleo debe o no considerarse como microempresa. El no hacerlo conduce a confusiones, de modo que políticas que quieran promover la actividad empresarial de las micro y pequeñas empresas pueden tener otros efectos, como por ejemplo beneficiar el crecimiento del autoempleo y no el de la microempresa. El problema es que un independiente puede subcontratar los servicios productivos de otras MYPEs o independientes, lo cual es difícil de cuantificar. Es por ello que en las licitaciones de las compras del Estado no se diferencia por tamaño empresarial del proveedor. Sin embargo el establecer la diferencia contribuiría a registrar información sobre subcontrata. ✓

2.2.7. DESAFÍOS DE LAS MYPE EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN

Contexto internacional

El país y el mundo avanzan a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la humanidad. Esta situación plantea grandes retos a los países ya las MYPEs en cuanto a diversos temas como la generación de empleo, mejora de la competitividad, promoción de las exportaciones y sobre todo el crecimiento del país a tasas mayores al 7% anual.

Esta tasa permitiría que en un periodo de 15 años podamos reducir sustantivamente el 52% de pobreza, el 20% de extrema pobreza o las altas tasas de analfabetismo que actualmente tenemos.

Ello quiere decir que es posible promover el desarrollo humano en nuestro país, teniendo a las MYPEs como un componente clave.

Para atender adecuadamente al mercado exterior es necesario que las MYPEs, el Estado, los gobiernos regionales y el sector académico concierten un gran proyecto nacional para diversificar la oferta en mercancías tradicionales y no tradicionales, servicios, etc. El desarrollo de esta propuesta debe tener como base al capital social, es decir un capital humano lleno de salud, instruido, con vivienda digna y servicios de calidad como mínimo, pero también un capital social capaz de construir redes internas y externa que sean proactivas, flexibles y prestas a alinearse con los requerimientos del mundo moderno. Un tercer componente del capital social es provocar una profunda reforma en las estructuras sociales, políticas, culturales, educativas, etc., de nuestro país, en donde las MYPEs deben ser incorporadas.



Contexto nacional

Si se crean las condiciones básicas propuestas podemos asumir que los resultados positivos de los últimos cuatro años de crecimiento en el país deben servir para un segundo periodo, en donde podamos acercarnos a niveles suficientes para superar el 7% de crecimiento anual.

Esta posibilidad y las políticas de distribución equitativa de la riqueza sentarán las bases para una nueva perspectiva nacional, dándole a las MYPEs un papel fundamental en el desarrollo nacional, regional y sobre todo local, promoviendo su competitividad y productividad en la perspectiva de mejorar su participación en los mercados internacionales. La informalidad es un reto que debe ser tendido con firmeza, tanto por las propias MYPEs como por los diversos organismos públicos y privados. Para ello, hasta la fecha, se han aprobado muchos instrumentos como la Ley 28015 y el Plan Nacional Exportador, Plan Nacional de Competitividad, Plan Nacional de Formalización para la Competitividad y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, y el Plan Nacional de Ciencia y Tecnología.

Retos de las MYPEs

Las MYPE enfrentan una serie de restricciones internas y externas, derivadas de su limitada escala y sus débiles relaciones de articulación y colaboración, que impiden explotar este potencial competitivo que son sintetizadas en el gráfico siguiente: Gráfica 1.15



Gráfica 2.15: Principales restricciones internas de las MYPE



a) *Heterogeneidad de las MYPEs.* Si bien es cierta la Ley 28015 establece las características de las MYPE, todavía son utilizados los criterios tradicionales de número de trabajadores y monto de ventas brutas anuales, por lo que necesitamos incorporar otros criterios más técnicos que nos permitan determinar la capacidad de acumulación de capital, además de diferenciar a las MYPE de las unidades económicas que atienden las necesidades de sobrevivencia de las familias. Adicionalmente, es necesario tratar a las MYPEs por su nivel de formalidad o informalidad a partir de considerar los ingresos laborales, aseguramiento de la fuerza laboral, condiciones de empleo y del local de la MYPE. Caracterizar a las MYPEs con estos criterios permitirá establecer estrategias de programas dirigidos a atender una o más de estas características identificadas.

- b) Baja productividad.** En las MYPEs los niveles de productividad tienen una correlación positiva con el tamaño de la empresa: es decir, a menor tamaño, menor productividad. Las consecuencias de esta baja de productividad repercuten en la baja calidad del empleo, altos niveles de subempleo y los bajos ingresos de los empresarios y trabajadores
- c) La informalidad.** Las MYPEs formales representan el 25% del total de MYPEs, contra los aproximadamente 1.8 millones de MYPEs informales, que alcanzan el 75% del total de MYPEs del país. A medida que la empresa crece disminuye la informalidad, de allí que las pequeñas empresas formales son 25,938 unidades económicas y las informales son solamente 15,395, según información de la Dirección Nacional de la Micro y Pequeña Empresa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- d) Volumen de ventas en las MYPEs.** Los estudios de SUNAT realizados en varios periodos nos indican que también hay una relación directa entre tamaño de empresa y volumen de ventas de éstas. El mayor porcentaje de MYPEs son micro empresas y representan el 77% de las empresas con ingresos menores a 13 UIT. Además, cuando una MYPE crece se incrementan sus ventas
- e) Inserción en el mercado externo.** Las MYPEs tienen una débil participación en las exportaciones, representan sólo el 0.14% del total de empresas y sus ventas declaradas representan sólo el 0.26% de participación, según la SUNAT, para el año 2004.
- f) Empleo de baja calidad.** Las MYPEs son las que más empleo generan, sin embargo éste es de baja calidad, sobre todo, en las MYPEs informales, de allí que el nivel de pobreza se incremente en las regiones en las que las MYPEs informales son mayoritarias. Hay



una relación positiva directa entre informalidad, empleo informal, niveles bajos de ingreso y pobreza. En general constatamos que las MYPEs se caracterizan por:

- Limitadas capacidades gerenciales.
- Muy baja productividad.
- Bajos niveles de competitividad.
- Baja rentabilidad.
- Escasa inserción a los mercados, sobre todo al mercado externo.
- Bajo nivel de tecnología.
- Escasa capacidad operativa.
- Limitado acceso a información sobre mercados, tecnología, etc.
- Débil articulación empresarial.
- Barreras para acceder al mercado financiero formal.
- Barreras burocráticas para acceder a la formalización.
- Poco acceso a los sistemas de desarrollo del capital social y a la capacitación.
- Para iniciar un nuevo emprendimiento se presentan una serie de retos que debe superar el emprendedor y que debe significar una propuesta para que estos retos se eliminen o se reduzcan de manera sustantiva.



- Baja relación entre los planes curriculares y las competencias emprendedoras en el sistema educativo nacional, incluyendo a las universidades y las instituciones de formación superior tecnológica.
- Insuficiente apoyo financiero para el inicio de nuevos emprendimientos.
- Alta tasa de mortalidad de las nuevas iniciativas emprendedoras. Se estima que dos de cada tres empresas desaparece en el primer año de operaciones.
- Escaso desarrollo de las competencias gremiales de los líderes de las MYPEs, baja calidad de la representación gremial, poca preocupación por mejorar la competitividad empresarial, visión de corto plazo en el quehacer gremial, y poco apoyo estatal para el fortalecimiento institucional.
- Débil desarrollo de las asociaciones de MYPEs de primer y segundo nivel.

Estructura productiva de la región Callao

Según en el Diagnóstico Socio Económico Laboral (Observatorio Socio Económico Laboral (2010), en su estudio presenta:

1. Industria

La región Callao es un importante centro industrial del Perú, cuenta con 3 mil 660 empresas manufacturas registradas para el año 2007, ubicadas principalmente en los distritos del Callao y Ventanilla¹. La alta incidencia de la actividad manufacturera en la economía de la región Callao se sustenta fundamentalmente en la

¹ Según la Gerencia Regional del Desarrollo Económico del Callao

instalación de plantas industriales (grandes y medianas), de las cuales alrededor del 83,0% se concentran en la zona industrial del Callao y 12,0% en Ventanilla. Los demás distritos representan solamente el 5,0% del total.

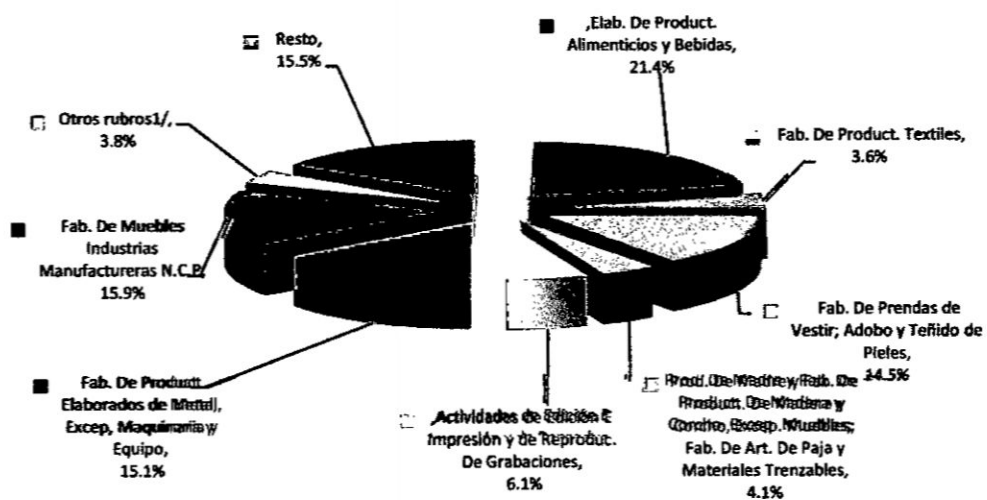
Las principales actividades manufactureras son la elaboración de harina de pescado, fabricación de llantas, calzado, fundiciones, fabricación de jabón, frigorífico, aserraderos, la industria textil, fabricación de fideo, astilleros y la industria pesquera. La actividad predominante es la elaboración de alimentos y bebidas, cuya participación es del 21,0% en el total de la industria; le siguen además la fabricación de productos elaborados de metal (16,2%)² y la fabricación de muebles e industrias manufactureras no clasificadas previamente (14,6%).

Según el registro de establecimientos y empresas manufactureras 2007, el 21,4% de empresas pertenecen al rubro de elaboración de productos alimenticios y bebidas, y el 15,9% de ellas se dedican a la fabricación de muebles. Otras empresas se concentran en la producción de productos elaborados a base de metal (exceptuando maquinaria y equipos) y en la fabricación de prendas de vestir, adobo y teñido de pieles.

² A excepción de los equipos y herramientas



Gráfica 2.16: Región Callao: Número de empresas de la industria manufacturera según tipo de actividades, 2007 (En porcentajes)



La industria más representativa en la Región es REPSOL-YPF refinería la Pampilla cuya actividad consiste en la producción, almacenamiento, comercialización, transporte y distribución de productos de hidrocarburos, derivados del petróleo. Se encuentra ubicada en el distrito de Ventanilla, se privatizó en el año 1995 y tiene una capacidad de refinación de 102 mil barriles por día lo que implica más de la mitad del volumen total refino del país.

Tabla 2.18: Región Callao: Principales empresas industriales según actividad realizada, 2007

Producción	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007 1/
Aceite crudo de pescado	9 846	6 064	22 948	40 119	14 390	8 943	11 099	28 493	23 662	20 109	24 366
Harina de pescado	43 947	43 841	84 352	168 492	80 834	101 300	59 988	142 045	136 996	91 372	93 341
Enlatados de pescado y mariscos	4 926	2 878	2 141	2 727	3 770	3 043	4 376	1 886	3 108	5 344	3 497
Curado de pescado y mariscos	817	40	199	206	971	30	54	152	98	137	124
Congelado de pescado y mariscos	1 373	2 295	3 800	3 438	5 002	2 740	8 799	8 111	8 649	18 346	34 439

1/ Cifras preliminares

Elaboración: DTPEC-Observatorio Socio Económico Laboral (OSEL) Callao

Fuente: Ministerio de la Producción-Oficina general de Tecnología de la Información y Estadística.

2. Comercio

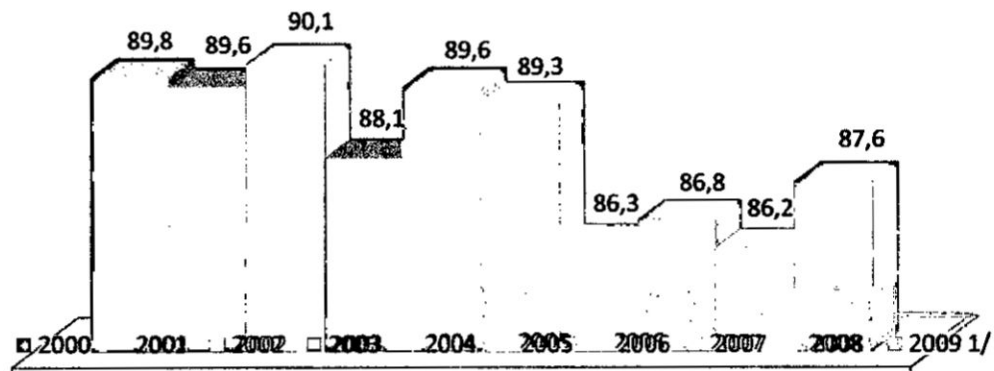
La actividad comercial pertenece al sector terciario y se constituye entre las principales actividades dentro de la región Callao. Con especial énfasis en estos últimos años podemos mencionar el caso del comercio al por menor que empieza a tener más relevancia después de haberse instalado dos de los más importantes centros comerciales de todo el país como lo son Minka y, recientemente, Mall Aventura Plaza ubicados en los distritos del Callao y Bellavista, respectivamente, agrupando una gran variedad de negocios tales como tiendas por departamento, bancos, farmacias, tiendas de calzado y ropa de reconocidas marcas, gimnasios, restaurantes, centros de esparcimiento, entre otros.

Por otro lado, es relevante señalar que por ser la ciudad que cuenta con el principal puerto del Perú, se constituye en el centro de las principales exportaciones e importaciones.

3. Servicios.

En la región Callao, las actividades económicas relacionadas al sector servicios están relacionadas principalmente a la dinámica de los puertos (aéreos y marítimos). Las actividades que destacan con claridad son el transporte, almacenamiento, comunicaciones, entre otros. Así, por ejemplo, se tiene que más del 80,0% del tráfico de contenedores de todo el país está concentrado en la región Callao, manteniendo esta importancia en los últimos años. Esto nos da un indicador de cuan necesarios es el desarrollo de las actividades relacionadas a los servicios mencionados.

Gráfica 2.17: Región Callao: Participación en el tráfico total de contenedores



1/ Acumulado hasta abril del 2009.
Fuente: Unidades Operativas, T.P Callao: Oficina de Información de Gestión (SIOP)
Elaboración: DTPEC-Observatorio Socio Económico Laboral (OSEL) Callao

4. Agricultura

La agricultura en el ámbito de la región Callao no es relevante, debido a que cuenta con reducidos espacios de cultivo (643 mil has), desarrollándose esta actividad en los sectores Oquendo y San Agustín con una superficie agrícola de 108 mil has y 535 mil

has, respectivamente, utilizando aguas residuales industriales y urbanas no tratadas como fuente de agua para el riego.

La superficie agrícola, gradualmente se viene reduciendo como consecuencia de la expansión urbana. Así, en el año 2005 la zona de Oquendo (Ventanilla) contaba con 247 has y actualmente esta cifra se ha reducido a tan solo 108 has.

Así también, la expropiación de los terrenos de San Agustín para la ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ocasionaría en el corto plazo la desaparición parcial de esta actividad. En las 643 has de superficie cultivada, los productos predominantes son las hortalizas tales como apio, poro, nabo, rabanito, betarraga, cebolla china, culantro, hierbabuena, perejil, maíz chala, tomate, col nene, entre otros.

5. Pecuaria

La actividad pecuaria comprende la producción de aves (carne y huevos), porcinos y en menor escala de producción de vacunos (leche) y caprinos. De todos ellos destacan la producción de carne de porcinos y aves, registrados principalmente en las zonas de Humedales y Parque Porcino en el distrito de ventanilla).

6. Pesca.

En la década de los 50 se inició el boom de la harina de pescado, llegándose a sobreexplotar la anchoveta principalmente entre los años de 1968 y 1972, razón por la cual esta actividad decayó considerablemente en los años siguientes.

A pesar de que la Región cuenta con un litoral marítimo, la actividad pesquera ha sido poco desarrollada. Para el 2007, según



el Ministerio de Producción, la región Callao participa solo con el 6,7% de desembarque de productos hidrobiológicos marinos.

7. Minería

Dentro del sector minero, las actividades de transporte y almacenamiento de concentrado de minerales (provenientes de la zona central del país) son las más significativas. Los productos son embarcados al exterior a través del puerto del Callao.

Otra de las actividades de carácter minero que se desarrollan en menor escala son las canteras de materiales de construcción ubicadas principalmente al nor-oeste del distrito de Ventanilla y dentro de las áreas comprendidas en el Proyecto del Parque Porcino (margen derecha del río Chillón). Entre los productos que mayormente se obtienen están la piedra grande, piedra chancaca y, en menor proporción, arena fina, arena gruesa y hormigón.

Estas canteras se otorgan bajo la figura de "concesiones o petitorios mineros". Según el gobierno regional, se tiene registrados un total de 40 derechos mineros³ de los cuales 10 son del tipo metálico y 30 no metálicos. Estos derechos mineros cubren el área total de 7 mil 893 has (incluidos los petitorios hechos sobre la isla San Lorenzo), de las cuales el 80% de los petitorios se encuentra en el distrito de Ventanilla y el 20% en el cercado Callao y la isla San Lorenzo.

³ El derecho minero es el acto administrativo por el cual el Estado confiere a una persona un derecho real para la exploración y la explotación de recursos minerales dentro de un área de terreno superficial.



2.2.8. LA ACTIVIDAD DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN EL CALLAO

1. Heterogeneidad Económica

El desarrollo económico en nuestro país no se ha producido sólo por el despliegue de la gran empresa industrial, manufacturera o de transformación, sino por un conjunto de pequeñas o muy pequeñas unidades de producción, las cuales han sido llamadas de manera genérica como MYPE en alusión a la micro y pequeña empresa, las cuales han sido definidas por convención como unidades económicas operadas, sea por una persona natural o jurídica, con el fin de desarrollar actividades principalmente terciarias (comercio, servicios) pero también secundarias, las cuales se encuentran dentro del marco de la Ley N° 28015, las cuales por su número, volumen de actividad y potencialidad representan el sector más importante y dinámico de la economía nacional y de la Provincia Constitucional del Callao.

Sin embargo, pese a su aporte al Producto Bruto Interno del país y de la provincia, a la generación de ingresos y empleo y la propia dinamicidad del mercado, generando un conjunto de flujos económico financieros importantes, no se encuentran totalmente consolidadas, quedando muchas de ellas dentro de la informalidad, lo cual confiere a la estructura de la economía provincial un rasgo de heterogeneidad que evidencia un potencial pero también una dificultad para constituirse en uno o varios conglomerados empresariales con adecuados vínculos, establecimiento de cadenas productivas y mecanismos de agremiación, en perspectiva de converger en sus procesos económicos para generar unidades más grandes y sostenibles.



Tabla 2.19: Unidades Económicas por número de trabajadores y niveles de Ventas Anuales

UNIDADES	NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES	NIVELES DE VENTAS ANUALES UIT
Micro empresa	De 1 a 10	Monto máximo de 150
Pequeña empresa	De 10 a 50	De 150 hasta 850
Mediana y Gran empresa	Más de 50	Más de 850

Fuente: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo- Ley N° 28015
Elaboración: Propia

2. Las Empresas en la Región Callao

El crecimiento de la actividad económica en la Provincia del Callao añade a su diversidad una clara tendencia a crecer desde unidades pequeñas y muy pequeñas. Así en el año 2008, el IV Censo Nacional Económico arrojó como resultados categóricos una predominancia del sector empresarial MYPE, como puede verse en el cuadro siguiente, las microempresas para 2008 constituyen el 94.6% del total de los establecimientos dedicados a la actividad económica en la provincia, siguiendo una tendencia al crecimiento, pues en 1996 las microempresas se constituyen en el 96% de las empresas de la provincia.

En conjunto, las MYPE representan en el año 2008 el 98.4% del total de las empresas dedicadas a la actividad económica en la provincia. (Ver Cuadro)

Esta tendencia no hace sino corroborar el crecimiento económico para el país para el mismo período, donde las MYPE representan el 98% de las empresas existentes en el país. (Ver Tabla 1.15)

Tabla 2.20: Callao: Número de Establecimientos informantes ,2007

Tamaño de establecimiento	Número de establecimiento (%)	
	Establecimientos	%
Micro empresa (a)	16,720	94.6
Pequeña empresa (b)	678	3.8
Mediana y Gran empresa	282	1.6
MYPE (a+b)	17,398	98.4
Total	17,680	100.0

Fuente: INEI, IV Censo Nacional económico (2008)

Tabla 2.21: PERÚ: Distribución de las Empresas por tamaño (Por rangos de personal ocupado)

Tamaño de establecimiento	ESTABLECIMIENTOS	
	Nº	%
Micro y pequeña empresa (MYPE)	231,249	97.86
• Micro empresa (1 a 10 personas ocupadas)	226,388	95.80
• Pequeña empresa (11 a 20 personas ocupadas)	4,861	2.13
Mediana y Gran empresa (20 a más personas ocupadas)	5,046	2.12
TOTAL	236,295	100.00

Fuente: INEI, III CENEC, tomado de: Fernando Villarán. "Riqueza Popular. Pasión y gloria de la pequeña empresa". Ediciones del Congreso del Perú, Lima, 1998.
Reelaboración: Equipo Técnico de la ZEE y POT del Gobierno Regional del Callao – 2008.

A nivel distrital, esta distribución sin embargo evidencia una mayor concentración en los distritos más antiguos como el Callao, en este distrito el año 2008 las empresas alcanzaron el 52% del total de establecimientos, siendo seguidos por distritos como Bellavista, Ventanilla y Carmen de la Legua - Reynoso que superan en su conjunto más del 30% del total de establecimientos, quedando La Perla (4.4%) y La Punta (1.0%) como los distritos con menor número de establecimientos. (Ver tabla 2.17).

Tabla 2.22 Callao: Establecimientos informantes y personal ocupado según distrito, 2007

Distrito	Establecimientos		Personal ocupado	
	Absoluto	%	Absoluto	%
Callao	9,192	52.0	75,208	69.0
Bellavista	1,531	8.7	8,074	7.4
Carmen de la Legua	1,064	6.0	7,605	7.0
La perla	773	4.4	5,369	4.9
La Punta	179	1.0	692	0.6
Ventanilla	4,941	27.9	12,129	11.1
Provincial	17,680	100.0	109,077	100.0

Fuente: INEI, IV CENEC (2008)
Elaboración: Propia

Para el año 2007 la tendencia creciente en el desarrollo de las empresas se mantiene, así tenemos que las microempresas, sólo manufactureras, superan las 3,300 de un total de 3,660 unidades registradas. Pero que sin embargo, las MYPE superan los 3,550 establecimientos registrados, lo que representa el 97% del total de establecimientos para la Provincia del Callao, que si se compara con las cifras de 1993 para el conjunto de MYPE, estos nuevos resultados confirman la tendencia al crecimiento y consolidación de este sector en la economía provincial.

El Distrito del Callao, es el territorio de mayor concentración empresarial manufacturero, pues representa el 55.33% del total manufacturero provincial (53.1% de las microempresas; el 78% de las pequeñas empresas y el 76% de la mediana y gran empresa). Sus áreas de mayor concentración lo constituyen las a los corredores económicos representados por la Av. Argentina – Meiggs; Gambetta – Centenario; Faucett.

El Distrito de Ventanilla representa el 23.1% del total empresarial de la Provincia; es el segundo en representación empresarial manufacturero, pero a diferencia del distrito del Callao su potencial empresarial es predominantemente microempresarial. Las microempresas de Ventanilla representan el 98.6% del total empresarial manufacturero registrados en el distrito y el 25.1% del total de microempresas existentes en la Provincia.

El Distrito de Bellavista es el tercer distrito en el nivel de concentración empresarial manufactureros registrados, representando el 9.1% del total empresarial de la provincia. En Bellavista el 93.1% de sus empresas son microempresas; 5.4% son pequeñas empresas y solo el 1.5% son medianas y gran empresas. Existe una clara tendencia al desarrollo de las MYPES en este distrito; la gran empresa manufacturera ha tendido a la fusión, reconversión, cierre y/o deslocalización hacia mejores ubicaciones

El Distrito de Carmen de la Legua - Reynoso, conserva un área especializada para el desarrollo empresarial manufacturero, representando en su conjunto el 6.8 % del total empresarial de la provincia. La composición empresarial es predominantemente microempresarial (86% del total distrital), pero la mediana y gran empresa existente siendo solo el 6.8% del total distrital, tiene una



importante representación respecto del total de la mediana y gran empresa provincial, alcanzando el 16.3%.

Los distritos de La Perla y La Punta, son economías domésticas, cuyas empresas manufactureras existentes son esencialmente microempresas y de poca representación en el Provincial.

Tabla 2.23: Provincia Constitucional del Callao, Número de Empresas Manufactureras registradas según distrito

DISTRITO	TAMAÑO DE LA POBLACION OCUPADA (CANTIDAD DE TRABAJADORES)			TOTAL
	Micro empresa (Menos de 10)	Pequeña empresa (10 a 49)	Mediana y Gran empresa (De 50 a más)	
Callao	1767	179	79	2025
Bellavista	310	18	5	333
Carmen de la Legua	215	18	17	250
La Perla	181	5	0	186
La Punta	20	0	0	20
Ventanilla	834	9	3	846
TOTAL	3327	229	104	3660

Fuente: INEI, Registro Nacional de Establecimientos Manufactureros 2007. Pre Censo. A partir de: *Compendio de la Provincia del Callao, 2007*. Reelaboración: Equipo Técnico de la ZEE y POT del Gobierno Regional del Callao – 2008.

PRESENCIA DE LAS MYPE EN EL CALLAO

A la luz de los resultados del IV Censo Nacional económico de 2008, se evidencian que las MYPES siguen siendo un sector importante de la economía chalaca, toda vez que el 77% son micro y pequeñas empresas para la Provincia del Callao, en tanto esta representación porcentual no es menor del 70% en la mayoría de distritos, así en Ventanilla (83,28%) en donde encontramos el mayor número de microempresas seguido del Cercado del Callao (76,81%) y Carmen de la Legua – Reynoso (72,93%). Es significativo que en La Punta las MYPE sólo sean el 62% del total de las empresas, en tanto más del 37% de las empresas son medianas y grandes empresas en este distrito. (Ver tabla 2.19)

Tabla 2.24 Callao: Empresas por distrito según tamaño (%), 2007

TAMAÑO DE EMPRESAS	ÁMBITO (DISTRITO/PROVINCIA)						
	CALLAO	BELLAVISTA	CARMEN DE LA LEGUA	LA PERLA	LA PUNTA	VENTANILLA	PROVINCIA DEL CALLAO
De 1 a 5 personas	52.56	44.93	50.49	43.94	39.18	61.04	53.69
De 6 a 10 personas	10.56	10.55	9.40	10.18	8.80	10.65	10.49
De 11 a 50 personas	13.69	15.90	13.04	16.26	14.61	11.59	13.40
De 51 a más personas	23.19	28.61	27.07	29.62	37.42	16.71	22.41
TOTAL	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %

Fuente: INEI, XI Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2007

Elaboración: Equipo Técnico de la ZEE y POT del Gobierno Regional del Callao – 2008.

Esto es corroborado cuando examinamos la población en actividad económica en condición de ocupados, los cuales trabajan mayoritariamente en establecimientos de 6 a 10 trabajadores, lo cual corresponde al tamaño de las MYPES.

Así, puede apreciarse que en la Provincia Constitucional del Callao las personas que trabajan en MYPES superan el 64%, en tanto en Ventanilla y el Callao son los distritos que concentran el mayor número de personas dentro de las Micro y Pequeñas Empresas (Ver tabla 2.20).

Tabla 2.25 Callao: Empresas por distrito según personas ocupadas (%), 2007

DISTRITO	6 A 10 PERSONAS	51 A MÁS PERSONAS	TOTAL EN ESTABLECIMIENTOS
Callao	63.1	36.9	100.0
Bellavista	55.5	44.5	100.0
Carmen de la Legua	59.9	40.1	100.0
La Perla	54.1	40.1	100.0
La Punta	48.0	52.0	100.0
Ventanilla	71.7	28.3	100.0
Provincia del Callao	64.2	35.8	100.0

Fuente: INEI, XI Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2007

Elaboración: Equipo Técnico de la ZEE y POT del Gobierno Regional del Callao – 2008.

PERFIL DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA MYPE EN EL CALLAO

Lima y Callao en el contexto regional y nacional.

Lima y Callao no constituyen una metrópolis cualquiera. Son unas de las principales ciudades de América del Sur: en términos poblacionales representan la quinta ciudad más grande de América Latina, después de Sao Paulo, México D.F, Buenos Aires y Río de Janeiro.

De los 27 millones de habitantes del Perú, más de 8 millones ⁽⁵⁾ (el 29% de la población nacional) forman parte de Lima y el Callao (INEI, 2003), la superficie de la metrópolis ocupa 2,817 Km² en total, correspondiente al 0.22% del territorio nacional, mientras que la densidad poblacional es 132 veces mayor que al nivel de todo el Perú (tabla 1.21). La importancia de la ciudad en relación al resto del país se refleja en otros indicadores socio-económicos: casi el 25% de la Población Económicamente Activa (PEA) y casi la mitad del Producto Bruto Interno (PBI) de la nación se produce en Lima y Callao, mientras que el ingreso promedio per cápita es casi el doble del promedio nacional. También existe una marcada diferencia entre los indicadores de pobreza y desarrollo entre Lima y Callao y el resto del país.



Tabla 2.26: Principales características de Lima y Callao en el contexto nacional

Indicador	Lima	Callao	Perú
Población (2004)	7,237,745	811,834	27,546,574
Extensión (Km ²)	2,670 (0.21%)	147 (0.01%)	1,285,215 (100%)
Densidad Poblacional (Hab/Km ²)	2,710	5,522	21.7
Población Económicamente Activa (en miles 2004)	3,024	342	12,680
Producto Bruto Interno (Millones nuevos soles, 2002)	94,584	ND	196,989
Ingreso promedio mensual per cápita (en nuevos soles 2000-2001)	636	371	344
Nivel de pobreza (% ,2002)	34.6 ⁽¹⁾	ND	54.3
Índice de Desarrollo Humano ⁽²⁾ (2005)	0.7094	0.712	0.6113

FUENTES: INEI 2003 Y 2002; PNUD 2005; PNUD 2000

ND: No disponible

(1) Incluye Callao

(2) El Índice de Desarrollo Humano (IDH) es un indicador elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que en el Perú, se basa en un índice estadístico: la extensión de la vida (esperanza de vida), el logro educativo (tasa de analfabetismo y matriculación secundaria), y el acceso a recursos (ingreso familiar mensual per cápita)

Economía y empleo

Históricamente Lima y Callao han sido y siguen siendo, el centro político y económico del país: desde aquí se toman las decisiones y se canalizan los flujos de inversión en coordinación con los centros de poder económico internacionales. Este "centralismo" se manifiesta en la concentración de las oficinas y sedes de grandes empresas e industrias en la capital y en la priorización de la inversión pública y

privada en el área metropolitana, favoreciendo el crecimiento de servicios sociales y actividades comerciales.

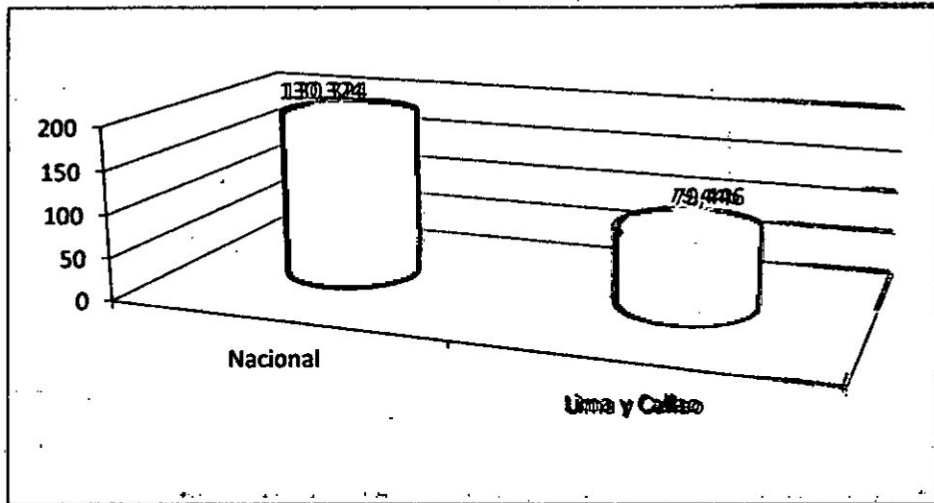
Algunos indicadores ilustran el carácter dominante de Lima y Callao en la economía nacional: en términos absolutos, se estima que la producción total de bienes y servicios en la metrópolis representa casi el 50% de la producción del país (gráfico). A nivel nacional la ciudad concentra el 62% de la actividad de comercio, restaurantes y hoteles, el 68% de la producción manufacturera, el 53% de la construcción, el 40% de los servicios gubernamentales y casi el 77% de las colocaciones financieras del país (INEI,2003; PRODUCE,2002).

A nivel de los grandes sectores económicos, el sector primario (agricultura, pesca y minería) representa el 1.8% del PBI regional, el sector secundario (manufactura y construcción) el 36.6% y el sector terciario (comercio, alquiler de vivienda, productores de servicios gubernamentales y otros servicios) el 61.6% (INEI, 2002). El sector terciario, además está creciendo en todos los distritos, ilustrando una clara tendencia que responde al contexto de recesión económica de los años noventa (Romero Reyes, 2003).

Cabe resaltar que la economía peruana viene demostrando un excelente desempeño. Durante el año 2008 se alcanzó una tasa de crecimiento del PBI de 9.8%, situándonos entre los países que más crecieron en dicho período, lo que se dio tras 8 años consecutivos de crecimiento. En el año 2009, cuando la mayoría de países en el mundo decrecieron en términos económicos debido a la crisis internacional, el Perú registró un PBI de US\$ 130,324 millones, equivalente a una tasa de crecimiento cercana al 1% y el PBI de Lima y el Callao US\$ 79,446 millones.



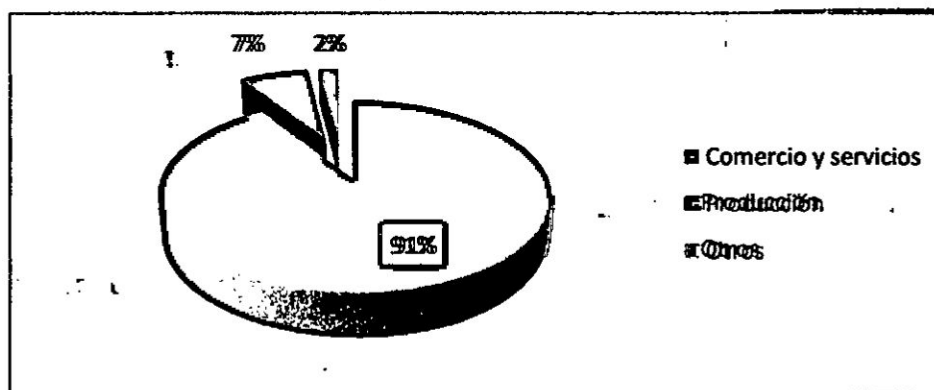
Gráfica 2.18: Producto Bruto Interno, 2009 (millones de \$)



FUENTE: INEII, 2010, MEF, 2010

Lima y Callao tienen una marcada vocación por el comercio y servicios: el 91% de las empresas se dedican a esta actividad y los establecimientos económicos más numerosos son las bodegas, seguido de los restaurantes y peluquerías (Gráfica 1.20). Sólo el 7% de las empresas se dedica a actividades de producción y la cuarta parte de estas se dedica se especializa en textiles y confecciones (Chávez, 2004)

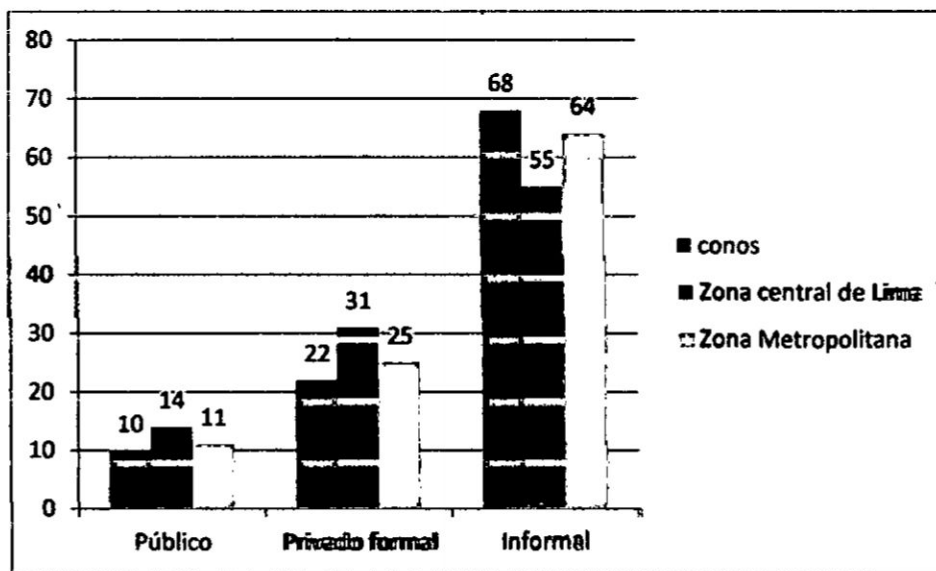
Gráfica 2.19: Actividad económica de los establecimientos del Callao



FUENTE: INEII, 2002, MEF, 2004

(Gráfico 1.22). Esta informalidad por las reformas estructurales, la sobre oferta laboral y la excesiva reglamentación del empleo, implica un incumplimiento sistemático de las normas y regulaciones laborales, tributarias y ambientales. También implica baja productividad y menores ingresos, dado que la fuerza laboral informal comprende esencialmente trabajadores de 25 a 44 años con un nivel educativo que apenas alcanza la secundaria completa (Chávez, 2004).

Gráfico 1.22: Sector donde trabaja el Jefe del Hogar en Lima y Callao (%)



FUENTE: Chávez, 2004; INEI, 2001

Uno de los motores de la economía de la ciudad, así como un mecanismo para la generación de empleo, son las micros y pequeñas empresas (MYPES). Las MYPES alcanzan casi el 98% del total de establecimientos (sin considerar el gran número de empresas informales), concentran el 71% de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada de los asalariados y empleadores y se concentran especialmente en el área central.

Por lo general, los microemprendedores se dedican a proveer servicios y bienes básicos. Estos incluyen establecimientos comerciales tales como bodegas, panaderías, chifas, ferreterías, farmacias o boticas, y servicios como talleres de mecánica. A pesar de su importancia en el desarrollo del país, en la mayoría de los casos las microempresas constituyen actividades de supervivencia que tienen la finalidad de generar ingresos inmediatos: la inversión es mínima y la productividad es muy baja. Algunos estudios estiman que el 51% de asalariados en las microempresas no corresponden a su patrón de desarrollo local, sino más bien aún modelo de supervivencia (DESCO, 2002). El tamaño, la dispersión y la informalidad de este sector plantean grandes desafíos para su gestión y desarrollo.

Tabla 2.27: Distribución de las Empresas Formales y Estructura del Mercado Laboral en Lima y Callao, 2002

Tipo de empresa	Nº de empresas	Participación %	PEA ocupada (2002)	Participación %
Microempresa (2 a 9 trab.)	185,991	87.5	633,000	42.2
Pequeña empresa (10 a 49 trab.)	21,452	10.1	433,000	28.9
Mediana y gran empresa (>50 trab.)	5,148	2.4	433,000	28.9
Total	212,591	100.0	1,500,000	100.0

FUENTE: SUNAT 2001, MTPE 2002, Chávez2004

Según actividad Económica

Las actividades económicas que emplean la mayor cantidad de personal son Industrias Manufactureras con el 27.1%, Comercio al por Mayor y al por Menor con el 23.9%, Transporte y Almacenamiento con el 16.9%, Alojamiento y Servicios de Comida 5.0%, Actividades Administrativas y Servicios de Apoyo 4.8%, Enseñanza Privada con el 4.3%.

Tabla 2.28 Callao: Establecimientos y Personal ocupado, según Actividad Económica, 2007

Actividad Económica	Establecimientos informantes	Personal ocupado	
		Absoluto	%
Pesca y acuicultura	251	1,997	1.8
Explotación de minas y canteras	3	84	0.1
Industrias manufactureras	1,321	29,540	27.1
Suministro de electricidad	5	365	0.3
Suministro de agua y alcantarillado	21	341	0.3
Construcción	45	1,268	1.2
Comercio al por mayor y al por menor	10,481	26,115	23.9
Transporte y almacenamiento	781	18,425	16.9
Alojamiento y servicios de comida	1,532	5,426	5.0
Información y comunicación	796	3,534	3.2

Actividades financieras y de seguros	8	11	0.0
Actividades inmobiliarias	30	297	0.3
Actividades profesionales, científicas y técnicas	232	2,993	2.7
Actividades administrativas y servicios de apoyo	280	5,240	4.8
Enseñanza privada	486	4,631	4.3
Servicios sociales y relacionados con la salud humana	262	662	0.6
Artes, entretenimiento y recreación	108	799	0.7
Otras actividades de servicios	1038	7,349	6.8
Total	17,680	109,077	100.0

FUENTE: INEI- IV Censo Nacional Económico 2008

Organización Jurídica de los Establecimientos Censados

La distribución de los establecimientos por organización jurídica en la provincia Constitucional del Callao, muestra que el total de establecimientos censados en el IV Censo Nacional Económico, el 86.8% son Personas naturales, el 8.7% son Sociedades Anónimas (comprende Sociedad Anónima, Sociedad Anónima Abierta y Sociedad Anónima Cerrada), el 1.9% son Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada; mientras que las Sociedades Comerciales de Responsabilidad Limitada, Sociedades Civiles, Cooperativas y otro tipo de organización jurídica agrupan un 2.6%.

Tabla 2.29 Callao: Establecimientos censados, según organización jurídica, 2008

Organización Jurídica	Absoluto	%
Persona natural	22,524	86.9
Sociedad anónima	2,258	8.7
Sociedad civil	17	0.1
Sociedad comercial de responsabilidad limitada	426	1.6
Empresa individual de responsabilidad limitada	499	1.9
Cooperativa	12	0.0
Otros	223	0.9
Total	25,959	100.0

2.3. MARCO CONCEPTUAL.

Accesibilidad (al crédito): Posibilidades que tiene una unidad económica de acceder al crédito respondiendo a todas y cada una de las condiciones impuestas por los intermediarios financieros. (Gomero, 2003)

Asistencia Técnica: Es definida como ayuda al empresario en sus lugares de trabajo, es el servicio brindado por uno o más profesionales, que, actuando dentro de la empresa, busca mejorar directamente los factores que inciden en la competitividad, y rentabilidad actual y futura de la MYPE. (OIT/Cinterfor 2008).

Calidad: La capacidad de las organizaciones de satisfacer las expectativas de su clientela. La calidad desde esta perspectiva no es sinónimo de la mejor presentación del producto. Cuando las organizaciones exceden las expectativas razonables de su clientela, están operando en la zona de la excelencia. (Stuart, 2011).

Capacitación: Se orienta a la formación de capacidades, a aprendizaje de competencias: nuevos conocimientos, actitudes, destrezas y habilidades en el empresario (a) y/o trabajador (a) de la MYPE, con lo que contribuirá al aumento de la calidad, eficiencia y productividad de la empresa. (Martínez, M & Vargas, J, 2008).

Comunicación: Transmisión de signos, señales o símbolos de cualquier clase entre personas. Relación entre individuos encaminada a la transmisión de significados mediante el empleo del lenguaje, la mímica, los ademanes, las actitudes, etc. En esta interacción, ambas partes actúan como emisores y receptores de los mensajes, utilizando un sistema simbólico mutuamente inteligible. (Cosío & Díaz, 2006)

Competencia: La competencia es una macro habilidad referida a un "saber hacer". Es un conjunto de capacidades complejas que le permite a la

persona actuar con eficiencia y eficacia. Integra los tres tipos de contenidos: conceptuales (saber), procedimentales (saber hacer) y actitudinales (ser). (Weinberguer V, Karen, 2009).

Competitividad: Es la capacidad para mantener y fortalecer la rentabilidad y participación de las MYPES en los mercados, con base en ventajas asociadas a sus productos o servicios, así como a las condiciones en que los ofrecen. (Weinberguer V, Karen, 2009).

Eficacia (o efectividad): Hace referencia al grado en que se han conseguido (o se están consiguiendo) los resultados previstos o propuestos, mediante la realización de las actividades y tareas programadas. Se trata de medir el producto final, que resulta de la realización de un programa o proyecto evaluado. (Yamakawa, 2010)

Eficiencia (o rendimiento): Se trata de una relación entre los esfuerzos o insumos empleados y los resultados obtenidos. Consiste en determinar el índice de productividad o rendimiento de un programa, proyecto o servicio, determinando en qué medida los insumos se han convertido en productos. De este modo se establece en qué grado el gasto de recursos se justifica por los resultados. (Stuart, 2011).

Eficiencia empresarial: Cuando el valor de mercado de una organización, medido por el precio de sus acciones, es superior al costo de reposición del conjunto del activo de la organización. (Zelada, 2000)

Estrategia: Es el emprender acciones ofensivas o defensivas para crear una posición defendible, para enfrentarse con éxito a las fuerzas competitivas y obtener así un rendimiento superior sobre la inversión para la empresa, es decir consiste en desarrollar una amplia fórmula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos" (Porter, 1997: 16, 55).



Globalización: Término utilizado en la empresa para designar un enfoque o modo de abordaje de la práctica empresarial que implica una determinada forma de actuación empresarial, relacionando los contenidos temáticos interdisciplinariamente, en contraste con la forma de enseñanza seccionada por disciplinas, consideradas como comportamientos estancos. Lo sustancial de la globalización es establecer conexiones y contextualizar cada cuestión puntual que se enseña. (Yamakawa, 2010)

Gestión empresarial: Se refiere al tipo de dirección de una empresa. Está asociada a la propiedad del mismo. Incluye: **Gestión administrativa**, referida a la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos de personal, presupuesto y recursos. **Gestión institucional**, referida al logro del equilibrio de las organizaciones institucionales. (Zelada, 2000)

Innovación: Acción de mudar, alterar las cosas introduciendo algo nuevo. No debe confundirse con el invento (crear lo que no existía) o el descubrimiento (encontrar lo que existía y no era conocido). La innovación consiste en aplicar conocimientos ya existentes, o lo ya descubierto, a circunstancias concretas. (Zelada, 2000)

Monitoreo: Es un instrumento de gestión de calidad para mejorar los procesos "sobre la marcha". Permite identificar logros y dificultades. A veces lo confunden con los términos evaluación, supervisión, investigación. El monitoreo es un tipo de evaluación formativa, pero que no se aplica a estudiantes o alumnos sino al programa o al proyecto de trabajo. En cuanto su lógica interna, el monitoreo se asemeja a la investigación-acción, porque parte de un diagnóstico, es participativo, utiliza instrumentos, lleva a ejecutar acciones que permitan una transformación de lo mediocre a lo óptimo. (Apaza, 2004)

MYPES: Es la pequeña unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión



empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Flores, 2004)

Proceso de enseñanza y aprendizaje: Enfoque o perspectiva que considera la enseñanza y el aprendizaje, más que como resultado o producto, como un conjunto de fases sucesivas, tendientes a desarrollar y perfeccionar hábitos, actitudes, aptitudes y conocimientos de las personas. (Apaza , 2004).

Productividad: Capacidad de producción eficiente y eficaz de acuerdo al uso adecuado de los recursos disponibles. (Castillo, Jorge, 2008).

Productividad del trabajo: Una *ratio* que mide el *output* de productos en una organización con relación al *input* de trabajo utilizado por unidad de tiempo, permaneciendo constantes el resto de los factores de producción. (Apaza , 2004).

Programas de Mejoramiento Continuo: Procesos que brindan los conocimientos necesarios para incrementar la productividad en las empresas con la implementación de herramientas que permiten un mejor aprovechamiento de los recursos existentes, colocando dichas organizaciones en un ambiente en el cual sean competitivas internacionalmente. (Sela, 2010)

Riesgo empresarial: La posibilidad que las utilidades esperadas de los negocios no se concreten en la práctica. El riesgo empresarial es percibido por los inversionistas e intermediarios del mercado y es clasificado en dos clases de riesgo. El riesgo operativo es la probabilidad de que los planes de producción y ventas de las organizaciones no se realicen. El riesgo financiero, complemento del anterior, proviene de elevadas proporciones de financiamiento empresarial a través de préstamos. (Apaza, 2004).



Sector: Conjunto de empresas o negocios que se engloban en un área diferenciada dentro de la actividad económica y productiva. (Ministerio de la Producción-Produce, 2003)

Sostenibilidad: *Cuando las decisiones que se toman en el corto plazo en la empresa no afectan el futuro de la organización.* (Castillo, Jorge, 2008).

Valor empresarial: Capacidad de las empresas de vender los bienes producidos por encima de su coste. Capacidad de crear riqueza a lo largo de su vida útil. (Apaza, 2004).

A handwritten signature in black ink, located in the bottom left corner of the page. The signature is stylized and appears to be a name, possibly 'Apaza'.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOS

En este apartado se exponen las bases, la metodología del trabajo realizado y la estructura de la muestra, se realizó el proceso de selección de las variables para obtener la información sobre los distintos aspectos y factores del entorno y gestión de la empresa, de sus factores del macro y micro entorno, explicando, por último, las técnicas estadísticas utilizadas en el proceso de análisis de la información disponible. En apartados posteriores, se presentan los resultados y las principales conclusiones del estudio.

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como: Investigación aplicada, pues los conocimientos que se lograron son de uso práctico y de acuerdo al objeto es una investigación de campo porque va al estudio del objeto mismo, porque se observó y se encuestó.

3.1.2. Nivel de Investigación

Conforme a los propósitos del estudio de la investigación se centra en el nivel descriptivo y explicativo, en razón que el presente trabajo de investigación describió y explico los factores que inciden en la sobrevivencia y desaparición de la mypes de la región Callao. De acuerdo con Hernández Sampieri (2003): "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades y las características importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis".

También esta investigación es transeccional o transversal ya que siguiendo Hernández Sampieri (2003) los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Se empleó la técnica de investigación por encuesta, aplicándose a 380 micros y pequeños empresarios de la región Callao. La encuesta se complementó con fuentes de segunda mano provenientes de entrevistas a directivos de empresas del sector empresarial.

El diseño nos señaló lo que se debe hacer para alcanzar los objetivos del estudio, se contestaron a las preguntas que se plantearon y analizaron la certeza de las hipótesis formuladas. Para nuestro caso el tipo de diseño fue la investigación no experimental, porque una parte del estudio valoraron los conocimientos que los directivos de las micro y pequeñas empresas adquirieron experiencia al ingresar al mercado, así como se contrastó ese conocimiento con la importancia que los directivos de la empresa dieron a los mismos conocimiento para efectos de la supervivencia o desaparición de la Mype.

En cuanto a las empresas de esta primera parte de investigación, los encuestados fueron informantes calificados, sugeridos por diversos canales, como asociaciones de profesionales, universidades, cámaras de comercio o contactos personales.

Es preciso señalar que la encuesta, cuyos resultados se presentan en esta tesis, requirió de un perfil de las MyPES, el cual se elaboró específicamente para este estudio con base en la problemática de las MyPES que se valoraron los factores internos y externos que inciden en la supervivencia o desaparición de las Mypes y el perfil por los directivos de empresas, se utilizó una escala de cuatro alternativas.

La investigación que se realizó es la no experimental es decir, que no existió manipulación deliberada de las variables, y el estudio se realizó en base a hechos o situaciones ya ocurridas.

El diseño utilizado en la investigación es transversal, ya que permitió analizar los cambios en un determinado tiempo (en variables o sus relaciones), en las diferentes empresas consideradas como población, ubicadas en el área metropolitana de la Región Callao, que permitió obtener información sobre las variables y sus relaciones.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Características de la Población

Según el Ministerio de la Producción en el documento de Estadísticas de la MYPE Cuadros Nacionales 2010, la estimación de la Mype en la Región Callao en el 2010 fue de 39,559 mypes distribuidas en los seis distritos: Bellavista, Cercado, la Perla, la Punta, Carmen de la Legua y Ventanilla. Por tanto, la población aún fue muy amplia y los costos, accesibilidad, aplicación de instrumentos y viabilidad práctica nos exigió acotarla todavía más. Determinamos los sujetos con quienes se llevó a cabo el estudio era importante, y aunque ya teníamos claro que hacerlo



en las Mypes de la Región Callao. El paso siguiente se delimito el ámbito de la investigación a la población seleccionada. Así que, finalmente, decidimos realizar el trabajo de campo a las Mypes.

Para considerar esta decisión fue importante el conocimiento del entorno que en parte, valga decirlo, ya se conocía de manera empírica e intuitiva. La influencia del contexto, no dio una enorme validez para tomar la decisión de hacer esta investigación en esta Región. Esa influencia, de la que hablo, tiene que ver con que las Mypes muestra estadísticamente desequilibrios empresariales respecto a otras Mypes. La población en esta Región es de un perfil adecuado para abordar el estudio, pues es categorizado como Mypes "marginadas", y presenta un cuadro interesante de empresas.

Finalmente, los criterios que permitieron escoger esta población de las Mypes del Callao para aplicar la metodología de investigación fueron los siguientes:

1. Es ideal porque nos permitió contrastar las teorías desarrolladas en el marco teórico.
2. Ocurrió en un escenario con una población en riesgo de exclusión como son las Mypes de la región Callao.
3. Nos permitió acercarnos a estudiar un caso práctico y complejo de la vida real.
4. Nos permitió una descripción detallada del fenómeno social que se investigó, sobre todo porque a través de esta experiencia se utilizaron muchas fuentes de información, combinando diversas técnicas y establecimos correlaciones que nos permitieron diseñar triangulaciones para contrastar los resultados obtenidos.



3.2.2. Características de la Muestra

La extracción de una muestra confiable de esta población de las Mypes del Callao, que permitió desarrollar el trabajo de campo con una mayor profundidad, confiabilidad y exactitud en los resultados exigía una primera etapa de inmersión y conocimiento de la población. En un principio no era claro cómo abordar el trabajo de campo y de qué manera podíamos extraer la muestra que sirviera al propósito de la investigación.

Finalmente, nos decidimos por un tipo de muestreo probabilístico.

Este tipo de muestreo fue ideal para la aplicación de las herramientas seleccionadas en esta fase de la investigación como es la Observación participante y el diario de campo, puesto que trabajamos con empresas que constituyen una población homogénea en la región Callao en cuanto pertenecen a una población que utiliza la conectividad empresarial de las Mypes, por no contar con recursos tecnológicos adecuados o suficientes de manera individual o desde su propia casa.

En este sentido, la representatividad del número de sujetos o tamaño de la muestra respecto a la población era fiable y compatible con el tipo de empresas que investigábamos, al elegir las actividades de los grupos de sujetos y los escenarios puntuales. Así, se garantizó una observación fundamentada en las preguntas iniciales de la investigación y en las variables o categorías diseñadas para este fin.

La muestra consta de 380 Mypes ubicadas dentro de los 6 distritos de la Región Callao. De acuerdo con la Tabla de Arkin-Colton, con un nivel de confianza del 95% y asumiendo valores de $p=q=0.5$, se trabajó con un margen de error de 5% para los resultados totales.

Tipo de Muestreo: Aleatorio estratificado.



Fecha de Campo: mayo y junio 2011.

En esta parte del estudio se realizó la investigación de campo que se inició con la recolección, tabulación, análisis e interpretación sistemática de la información, a través de los micros y pequeños empresarios que fueron encuestados y de esta forma se obtuvieron los datos con mayor validez y confiabilidad.

Se consideraron a los micros y pequeños empresarios de los sectores industrial, comercial y de servicios. Los datos fueron tomados de la información que está registrada en el INEI.

Aplicando la fórmula:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q]$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N= 39,559 mypes (tamaño de la población)

Z= 1.96 (límite de confianza requerido)

P= 0.5 (probabilidad de acierto)

Q=0.5 (probabilidad de no acierto)

E=0.05 (error permitido)

Luego, reemplazando los valores tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 39,559}{(0.05)^2 (39,558) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 380 mypes

3.2.3. Selección de la muestra.

Con los entrevistados seleccionados se aseguró que disponían del tipo de experiencia, actitud y conocimiento necesarios para sacar el máximo beneficio de las encuestas. En este sentido se entrevistó a propietarios, socios o gerentes de las empresas, entendiendo que son éstos los que deciden en la administración de los negocios.

En cuanto al sector de actividad se escogieron las empresas buscando un equilibrio entre la micro y pequeña empresa. Siguiendo este criterio, se encuestaron 190 micro empresas. (v. tabla 3.1).

El número de encuestas planificadas se cifró en 50% de empresas activas y 50% de inactivas. En nuestro caso hemos comprobado como a medida que se iban realizando más encuestas aumentaba el número de necesidades que se repetían y disminuía el volumen de nueva información suministrada por los entrevistados.

Tabla 3.1: Muestra de Mypes activas e inactivas encuestadas

Categoría	%	Total
Micro empresa	96.1	366
Pequeña empresa	3.9	14
Total	100.0	380

Tabla 3.2: Muestra de Mypes encuestadas por distrito

Distrito	Número de establecimientos encuestados (%)	
	Cantidad	%
Callao	238	62.6
Bellavista	39	10.2
Carmen de la Legua	24	6.3
La Perla	27	7.1
La Punta	3	0.8
Ventanilla	49	13.0
TOTAL	380	100.0

Para la recolección de los datos primarios se elaboró una encuesta, redactado en forma sencilla, con preguntas de opción múltiple y siguiendo un orden lógico para que los empresarios pudieran responder con mayor facilidad. A su vez este cuestionario fue dividido en 6 dimensiones principales, como son: fuerzas indirectas, fuerzas directas, perfil del empresario, la gestión estratégica, la supervivencia y la desaparición.

Se aplicó la encuesta piloto con el objeto de detectar posibles desviaciones o reactivos no acordes con la información, para que el diseño final de la encuesta pudiera cubrir las expectativas de lo que la investigación requería en lo que se refiere a los factores del entorno empresarial y a la gestión estratégica.



3.2.4. Fechas, lugar de realización y tiempo empleado

Las encuestas, tuvieron una duración aproximada de entre media hora y una hora, se llevaron a cabo personalmente en las instalaciones de las empresas. Las mismas tuvieron lugar entre los meses de mayo y junio de 2011.

3.2.5. Las encuestas

Las encuestas se plantearon bajo la premisa de obtener la máxima información posible de los entrevistados, dándoles libertad en su exposición, si bien previamente y dado el carácter estructurado de las mismas, se redactó una encuesta tanto para las empresas sobrevivientes y para las que desaparecieron, en aras a mejorar la eficiencia de la encuesta. Dicha encuesta incluía los siguientes puntos (v. Anexo 2.):

- Una introducción en la que se explicaban los motivos de la encuesta, sus objetivos y el marco de la investigación. También se explicaba el estilo de la encuesta y se solicitaba proceder a sus respuestas.
- Un listado de preguntas cerradas relativas a las expectativas de los encuestados en relación a los factores del entorno y de la gestión empresarial que inciden en la sobrevivencia o desaparición de las MYPES.
- Una breve encuesta sobre los datos de la empresa, el tamaño, tipo de empresa, años de operación, tiempo de funcionamiento, grado de instrucción del conductor, etc.

Las encuestas a las empresas desaparecidas se realizaron por referencias de amigos o familiares de los entrevistados.

El resultado de las encuestas se trató de manera confidencial, de tal manera que la lectura de los resultados no permitiera identificar al encuestado.



A continuación, se procedió a resumir las transcripciones al objeto de extraer todas las afirmaciones de los empresarios, relativas a los factores del entorno y de la gestión estratégica que inciden en el éxito o fracaso de los negocios. Así mismo, se procesaron los datos de las encuestas.

3.3. Validación

La validez, en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, Hernández Sampieri et al (2006). Por lo anterior, se dio validez a la investigación, considerando los siguientes criterios.

- **Validez de contenido:** Se incluyen todas las variables de la investigación, conforme el planteamiento de la Escuela Clásica de la Administración, y se confrontan con la práctica del proceso que se lleva a cabo en las empresas objeto de análisis.
- **Validez de criterio:** Se realizó un cruce de información entre las diversas técnicas, como: la observación, la revisión documental y la entrevista.
- **Validez de constructo:** Se realizó una comparación de la información obtenida, con la teoría, para determinar si existió relación con los conceptos utilizados. En el aspecto cuantitativo, se probó el modelo de predicción.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Una vez expuestas y descritas las razones epistemológicas que nos guiaron en esta investigación nos vimos enfrentados, ahora, a decidirnos por una metodología que nos conduzca a la respuesta del por qué hemos escogido este método y no otro. Cuáles son las herramientas más adecuadas para responder los interrogantes que nos habíamos hecho al comienzo de este estudio y si los objetivos planteados desde un comienzo del estudio son alcanzables. La metodología decidió el camino que seguimos y seleccionarla adecuadamente nos permitió no perder el rumbo que nos

habíamos trazado en la exploración , así como el de la determinación de la configuración del proceso investigativo. También, no se perdió de vista la relación con los planteamientos epistemológicos y por último se seleccionaron las herramientas adecuadas para la obtención de los datos de la investigación:

“Mientras las técnicas tienen un carácter práctico y operativo, los métodos se diferencian de ellas por su carácter más global y de coordinación de las operaciones. Las técnicas se engloban dentro de un método y, a la inversa, un método comporta el uso de diferentes técnicas”

La conclusión: usando la metodología cuantitativa. El enfoque cuantitativo nos permitió abordar de manera satisfactoria la problemática a la que se enfrentó:

“De lo que se trató más bien fue de reconocer, primero, el carácter fundamental de la mirada interpretativa, un tanto sepultada por el deslumbramiento tecnológico, y, segundo, de avisar del peligro operacionista y formalista en el que podemos caer cuando nos olvidamos de la importancia social del sujeto que mira desde una situación ; así como recordar la imposibilidad de reducir la creación de la mirada a la rutina o al protocolo de lo tecnológico-formal”.

A partir de las categorías e indicadores encontrados con estas dos herramientas, procedimos a diseñar las demás herramientas que describimos a continuación y que nos permitieron una investigación en profundidad y con datos objetivizados, tanto por la aplicación de herramientas cuanti-cualitativas como por el análisis e interpretación que hicimos a partir del uso de herramientas estadísticas.

3.4.1. Encuesta estructurada a los empresarios de las Mypes

Con esta técnica se obtuvo información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas: creencias y actitudes, opiniones, valores o conocimiento que de otra manera no están al alcance del investigador. También buscamos obtener datos



cuantitativos sobre los usos vinculados a las tecnologías que los usuarios hacen en la empresa. La escala socio demográfico de los usuarios. Datos relativos a edad, sexo.

La encuesta estructurada apporto a la metodología la profundidad, el detalle y las perspectivas de los entrevistados, permitiendo la interpretación de los significados de las acciones.

Llamada también entrevista formal o estandarizada, esta forma de entrevista se realizó sobre la bases de un formulario previamente preparado y estrictamente normalizado a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad (Ander-Egg, 1997). La encuesta tuvo las respuestas en forma codificada, lo que permitió una comprensión y facilidad para dar las respuestas por parte de los empresarios. Las preguntas fueron planteadas en orden y formuladas con términos y conceptos entendibles, claros y concretos, presentados en un orden rígido y preestablecido que permitió respuestas cortas y de contenido limitado, puesto que antes de diseñar la encuesta y a través de la observación participante tuvimos un conocimiento previo del nivel de información de los encuestados y del lenguaje utilizado por ellos, de tal forma que lo preguntado en la encuesta fuera comprensible para ellos de una manera univoca.

Una vez seleccionada la muestra y seleccionadas las personas a las que se les hizo esta encuesta, se concertó con ellos la mejor manera de hacerla; esto es que quien decidiera quedarse con el cuestionario y lo devolvió posteriormente lo pudo hacer o quien decidió contestarlo con el encuestador presente.

1) Método y Técnica /

Diseño: No experimental – transversal

Este sirvió para responder a las interrogantes que surgieron en la investigación y permitió alcanzar los objetivos de la misma.



La técnica que se utilizó en la investigación de campo fue realizar visitas domiciliarias a los diferentes establecimientos utilizados como unidades de análisis definidas con base al listado de la Dirección General de Estadísticas y Censos.

2) Instrumento de captación de la información

El instrumento utilizado para la recopilación de datos fue la encuesta para recolectar la información (Ver Anexos 2 y 3) Encuesta.

3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

1) Operación de la investigación de campo.

Habiendo sido asignados los establecimientos se procedió a realizar las visitas programadas durante los meses de mayo y junio 2011, con los datos recopilados se procesó los datos para efectos de análisis respecto a los factores y aspectos que inciden en la desaparición o supervivencia de las Mypes.

2) Consistencia y procesamiento de la investigación de campo

Esta etapa de investigación se desarrollo el análisis de los resultados con la información proporcionada por las Mypes.

Para el análisis e interpretación de resultados se utilizo el método estadístico esencialmente de corte descriptivo y para la presentación de los datos se elaboraron tablas de frecuencia y de porcentajes



CAPÍTULO V

RESULTADOS

4.1. Información general de las MYPES de la región Callao

La información de las MYPES de la región Callao, la podemos analizar considerando los siguientes parámetros, lo cual nos permitirá evaluar la situación empresarial dentro de la región:

- Actividad productiva
- Número de empleados
- Zona de ubicación dentro de la región
- Periodo de inicio de actividades productivas
- Tipo de empresas
- Tamaño de las empresas
- Ventas del semestre

- Activos de la empresa

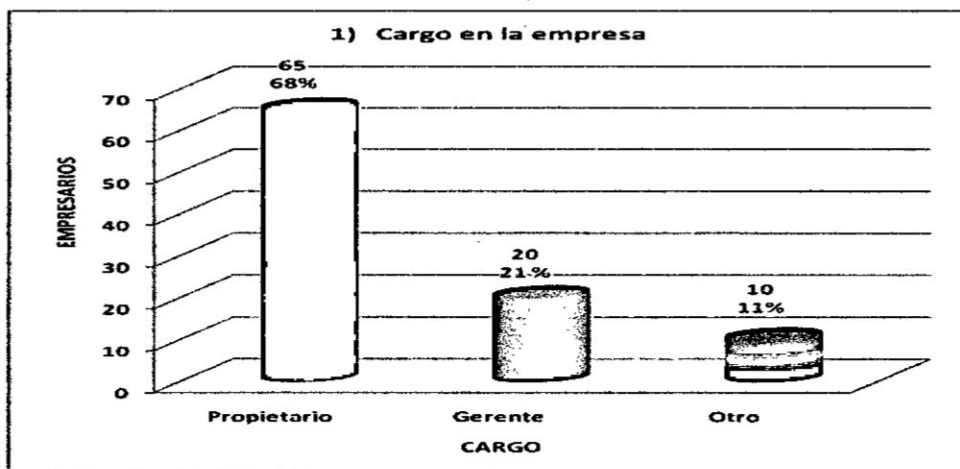
a) **Pregunta 1: Cargo desempeñado en la empresa:** Cuando se les pregunto sobre el cargo que desempeñaron en la empresa, el 68% de los conductores entrevistados manifestaron que fueron administradas por el propietario, el 21% por gerentes y el 11% por terceros. Estos porcentajes son consistentes con los hallazgos del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (MTPE) (véase tabla 5.1).

Tabla 5.1: Cargo desempeñado en la MYPE

Código	Cargo	Porcentaje (%)
1	Propietario	68
2	Gerente	21
3	Otro	11
Total		100

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 5.1: Cargo desempeñado en la MYPE



Fuente: elaboración propia.

b) Pregunta 2: Ubicación de las empresas encuestadas.

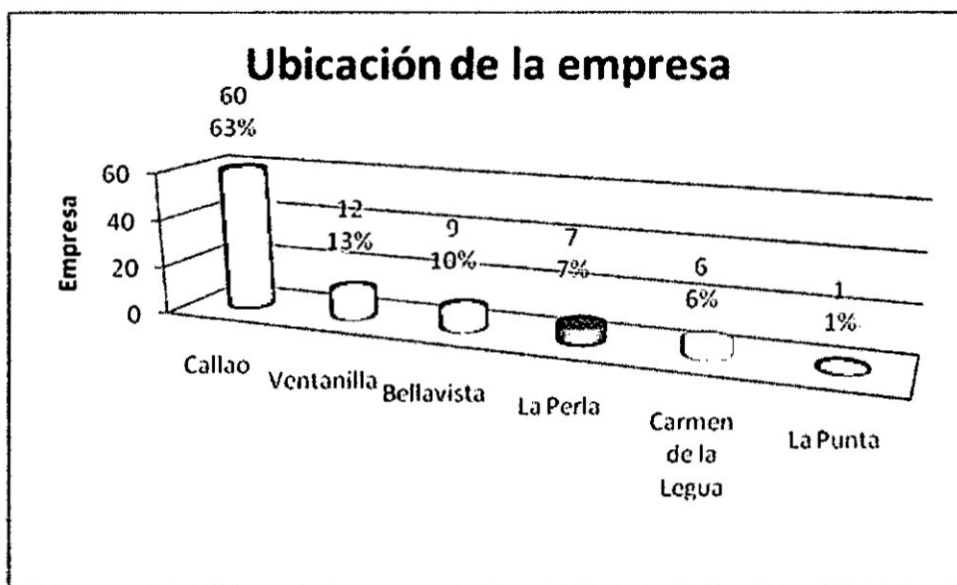
Al preguntárseles acerca de la ubicación de la empresa. Por lo que se refiere a la clasificación de los encuestados por distrito en que se ubicaron, del análisis de datos que se desprende de la tabla 5.2, resulta que se han cumplido con bastante exactitud las cuotas planteadas al inicio de la investigación en cuanto a la distribución de la muestra por distrito. En efectos es en los distritos Cercado del Callao, Ventanilla y Bellavista donde se encuentra un mayor porcentaje de empresas, el 63%, 13% y el 10% respectivamente. Los distritos con menor proporción de empresas son La Perla, Carmen de la Legua y La Punta, con un 7%, 6% y un 1% respectivamente. Estas respuestas refuerzan los hallazgos de las investigaciones realizadas previamente.

Tabla Cuadro 5.2: Ubicación de las MYPE

Código	Distrito	Porcentaje (%)	% acumulado
2	Callao	63	63
6	Ventanilla	13	76
1	Bellavista	10	86
4	La Perla	7	93
3	Carmen de la Legua	6	99
5	La Punta	1	100
Total		100	

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 5.2: Ubicación de la MYPE



Fuente: elaboración propia.

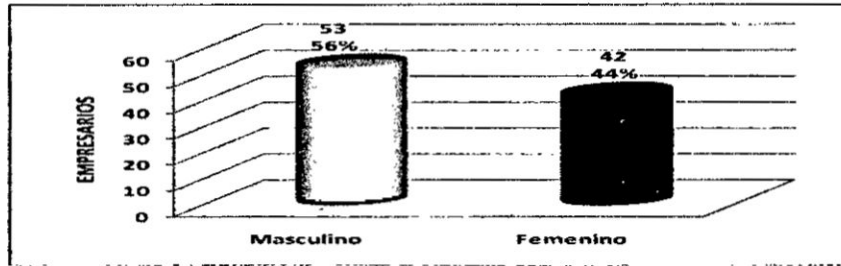
c) Pregunta 3: Sexo del conductor de la empresa: Tal como se desprende de la tabla 5.3, la mayoría de los conductores encuestados se identificaron, un 56% de sexo masculino y el 44% del sexo femenino. Esta respuesta es consonante con los hallazgos del estudio realizado por el MTPE.

Tabla 5.3: Sexo del conductor de la MYPE desaparecida

Código	Sexo	Porcentaje (%)
1	Masculino	56
2	Femenino	44
Total		100

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 5.3: Sexo del conductor de la MYPE



Fuente: elaboración propia.

d) Pregunta 4: Estudios del directivo

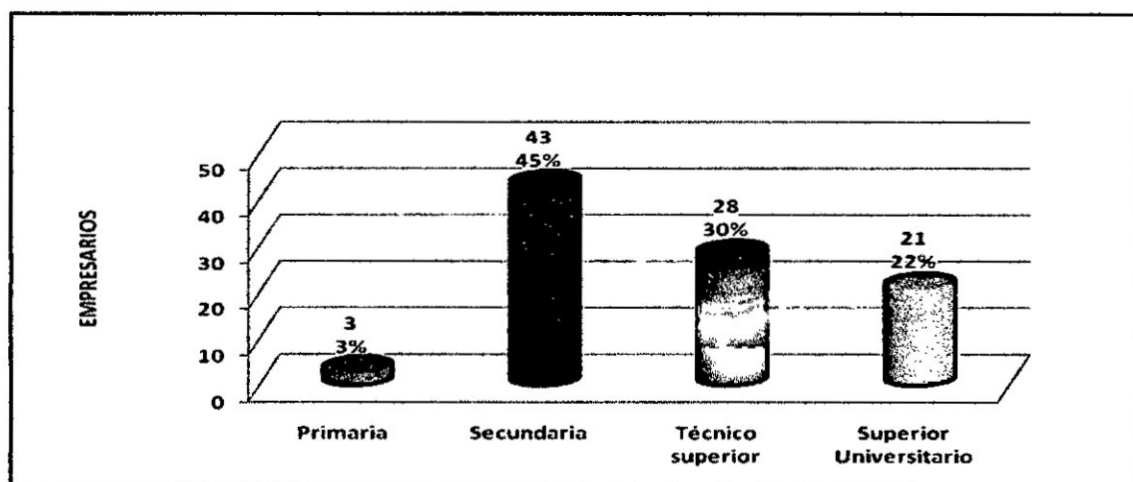
Al analizar el nivel de estudios del gerente (tabla 5.4), es de resaltar el elevado porcentaje de estos directivos que cuentan con estudios secundarios (45%), frente a sólo un 3% de gerentes que tienen como máximo nivel de estudios el de primarios, el 22% que cuentan con educación superior universitaria y el 30% han realizado estudios de Técnico superior no universitario. Estas respuestas siguen la tendencia de lo encontrado en la investigación del MTPE.

Tabla 5.4: Estudios del conductor de la MYPE

Código	Estudios	Porcentaje (%)	% acumulado
1	Primaria	3	3
2	Secundaria	45	48
3	Técnico superior	30	78
4	Superior universitario	22	100
Total		100	

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 5.4: Grado de instrucción del conductor de la MYPE



Fuente: elaboración propia.

e) Pregunta 5: Edad del directivo.

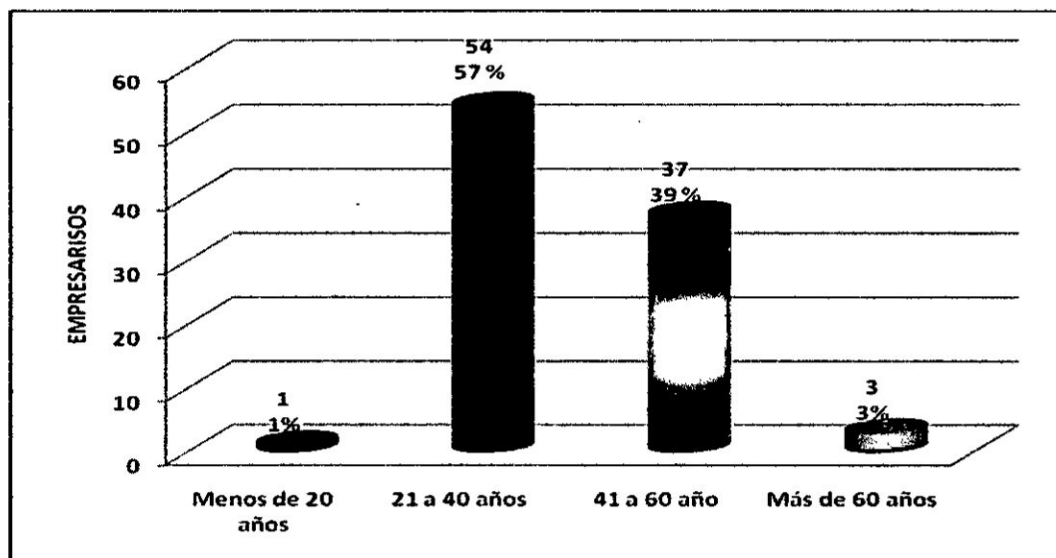
En relación con la edad del directivo de las Mypes se observa (tabla 5.5) que en su mayoría el 58% se trata de personas jóvenes o de mediana edad entre 21 y 40 años; el 39% fluctuaron entre la edad de 41 a 60 años, sólo un 3% de empresas tuvo un gerente o directivo que superó los 60 años y el 1% fue menor de 20 años. Se encuentran diferencias significativas en relación con la edad del gerente. En las empresas micros y pequeñas empresas es significativamente superior a la media el porcentaje de empresas que fueron dirigidas por máximos responsables con una edad comprendida entre 21 y 60 años. Estas respuestas se ajustan a lo encontrado en los estudios previos realizados en el ámbito nacional.

Tabla 5.5: Edad del conductor de la MYPE

Código	Edad (años)	Porcentaje (%)	% acumulado
1	Menos de 20	1	1
2	21 - 40	57	58
3	41-60	39	97
4	Más de 60	3	100
Total		100	

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 5.5: Edad del conductor de la MYPE



Fuente: elaboración propia.

f) Pregunta 6: Tiempo de experiencia en la dirección de empresas

Por lo que respecta a la experiencia del empresario en la dirección de las empresas de la muestra se observa (cuadro 5.6), que hubo un elevado dinamismo en las empresas de la región Callao, dado que el 45% de las mismas fueron

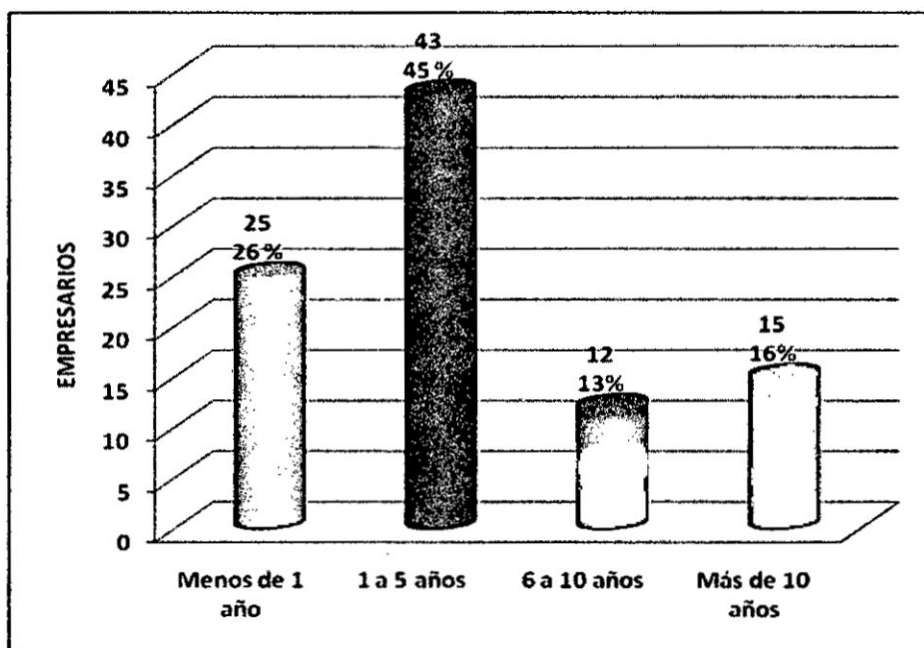
dirigidas por empresarios con experiencia de menos de 5 años, hecho que cabe calificar de positivo en la medida que evidencia el carácter emprendedor del tejido social de esta Región. Como contrapartida, el 26% de las empresas fueron administradas por gerentes durante un periodo que no supera a un año. Estas respuestas respaldan lo encontrado en los estudios revisados.

Tabla 5.6: Años de experiencia en la dirección de MYPES

Código	Tiempo (años)	Porcentaje (%)	% acumulado
1	Menos de 1	26	26
2	1 a 5	45	71
3	6 a 10	13	84
4	Más de 10	16	100
Total		100	

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 5.6: Años de experiencia en la dirección de MYPES



Fuente: elaboración propia.

g) Pregunta 7: Sector de actividad económica de la empresa:

La actividad de las empresas encuestadas se detallan en la tabla 5.7, se puede apreciar que el 85% de las empresas desarrollaron actividades en los sectores de la actividad económica de metal mecánica, bodega, confecciones, restaurante, y otros. Estas respuestas refuerzan los hallazgos de las investigaciones realizadas previamente.

Tabla 5.7: Sector económico de la MYPE

Código	Sector	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
14	Otros	35	35
1	Bodega	20	55
9	Restaurante	12	67
5	Ferretería	6	73
10	Panadería	6	79
7	Librería	5	84
	Farmacia	4	88
12	Salón de belleza	3	91
	Confecciones	3	94
	Metal mecánica	2	96
6	Hostal	1	97
13	Vulcanizado y planchado	1	98
	Calzado	1	99
	Producción de madera	0	100
Total		100	

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 5.7: Sector económico de la MYPE



Fuente: elaboración propia.

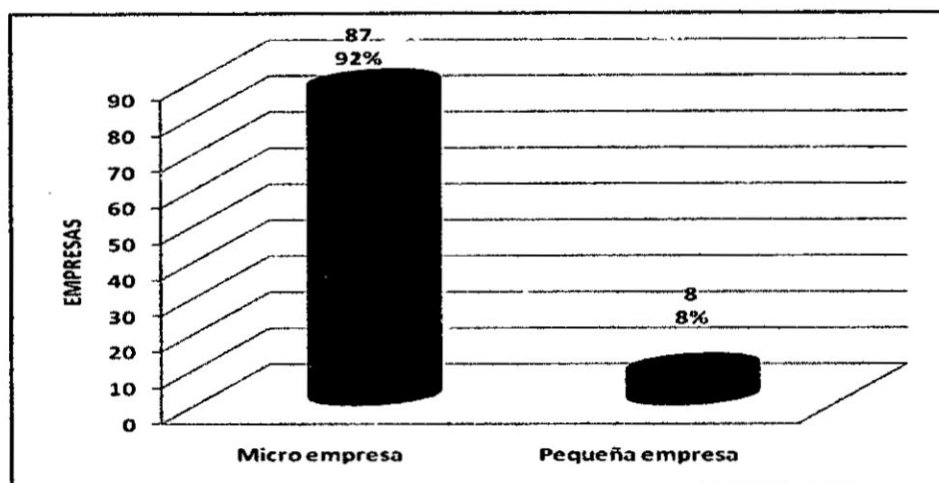
h) Pregunta 8: Tamaño de la empresa: Por lo que se refiere a la clasificación de los encuestados por tipo de empresa a la que representaron, del análisis de los datos que se desprende de la tabla 5.8, En efecto el 92% de los encuestados han definido a la empresa que representaron como micro empresa y el 8% como pequeña empresa. Estas respuestas siguen la tendencia de lo encontrado en investigaciones y opiniones previas.

Tabla 4.8: Distribución por tipo de MYPE

Código	Tipo de empresa	Porcentaje (%)
1	Micro	92
2	Pequeña	8
Total		100

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 5.8: Tamaño de la MYPE



Fuente: elaboración propia.

- i) **Pregunta 9: Sector económico de la empresa:** En cuanto al sector de actividad de las empresas, un 57% manifestó que pertenecen al sector servicios, un 31% al sector industria y un 12% al sector comercio, según la distribución de la tabla 5.9. Estas respuestas se ajustan a lo encontrado en los estudios previos realizados en los ámbitos internacional y nacional.

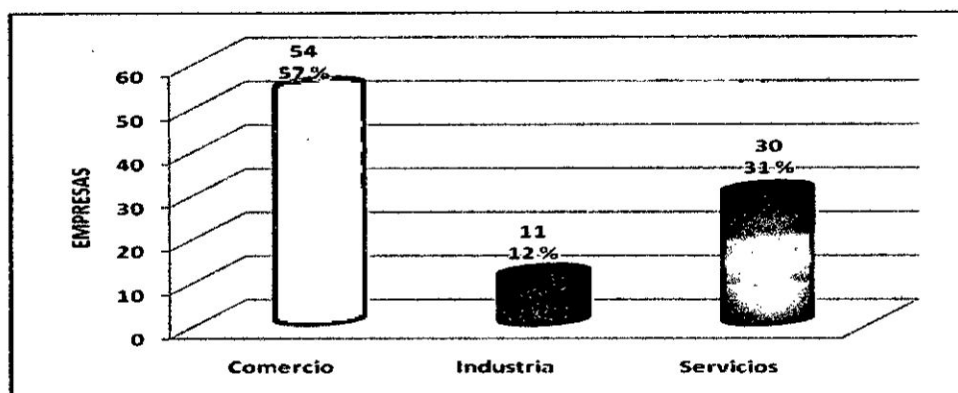
Tabla 5.9: Sector económico de la MYPE

Código	Sector	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
1	Servicios	57	57
2	Comercio	12	69
3	Industria	31	100
Total		100	

Fuente: elaboración propia.

David

Gráfica 5.9: Sector económico de la MYPE



Fuente: elaboración propia.

- j) **Pregunta 10: Años de operación:** El 75% de las MYPES analizadas registraron un tiempo de operación que fluctúan entre 0 a 9 años, el 15% entre 10 a 19 años de trayectoria y el 10% más de 20 años. En la tabla 5.10, se puede apreciar la distribución de los años de operación de las empresas analizadas.

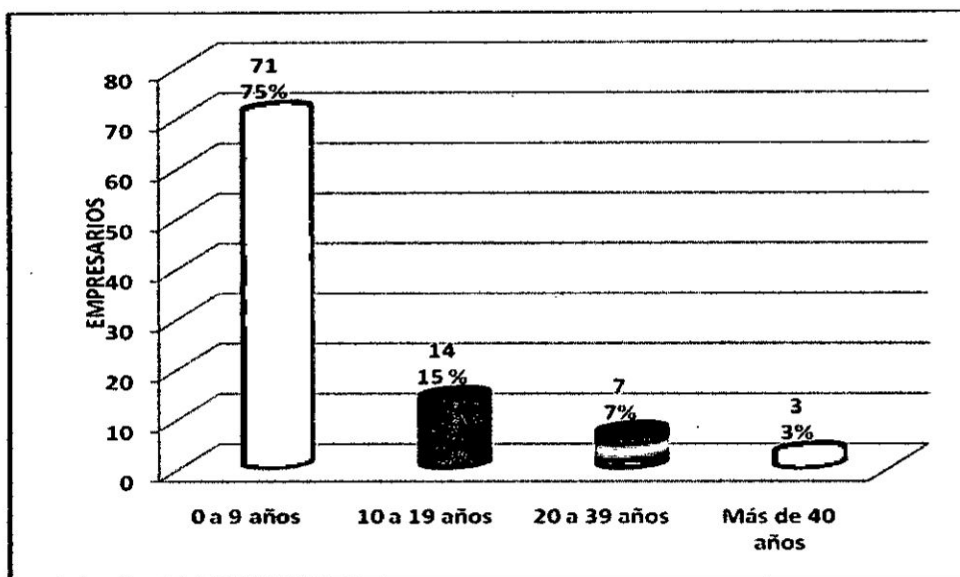
Tabla 5.10: Años de operación de la MYPE

Código	Años de operación (años)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
1	0 - 9	75	75
2	10- 19	15	90
3	20- 29	7	97
4	Más de 29	3	100
Total		100	

Fuente: elaboración propia.

Manuel

Gráfica 5.10: Años de operación de la MYPE



Fuente: elaboración propia.

ASISTENCIA TÉCNICA

¿Recibió usted asistencia técnica en tecnologías de información y comunicación?

Tabla 5.11: Años de operación de la MYPE

	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	76	20
No	304	80
TOTAL	380	100

En la tabla 5.11 y gráfico 5.11 se observa que, el 80% de los gerentes y/o administradores de las Mypes en estudio, no recibieron ninguna capacitación.

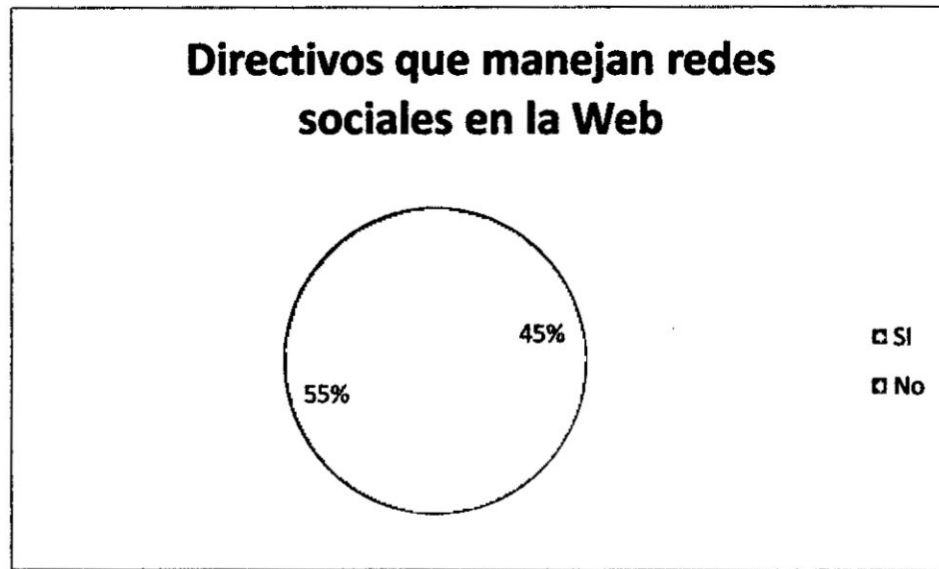
4.2. Formación en TICs

Utilización diaria de TICs por parte de los directivos de las empresas MYPES de la región Callao.- El estudio determinó que el 100% de los directivos de las MYPES de la región Callao, manejan TICs en su actividad diaria. Esto se explica porque actualmente las personas utilizan telefonía móvil, medio básica de las TICs y un 45% utiliza computadores de escritorio, portátiles o la tecnología del servicio de internet en sus móviles.

Uso de Facilidades de Web por parte de los directivos de las MYPES de la región Callao.- Según el gráfico 5.12, el 43% de los directivos de las MYPES manejan y acceden a las redes sociales de la Web, es decir utilizan redes sociales como FacebookTM o TwitterTM. De la evaluación de las páginas Web que fueron reportadas por las empresas, algunas de ellas no existen individualmente como tales, pero haciendo un análisis más detenido, se pudo determinar que algunas MYPES tiene sus registros de publicidad en páginas amarillas, otras en las redes sociales, y en algunos casos con un buen contenido y adecuada orientación comercial.



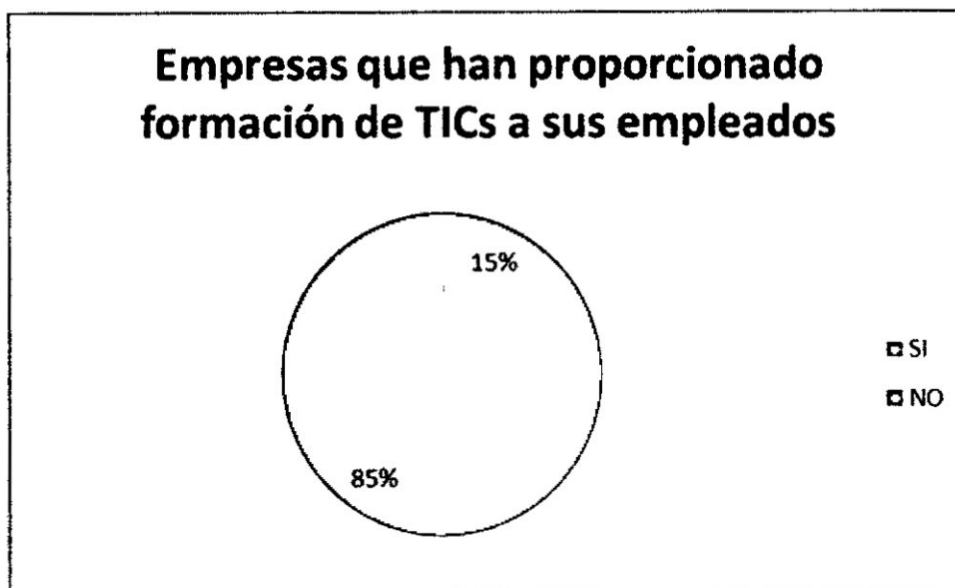
Gráfico 5.12 Manejo de redes sociales por parte de Directivos



Capacitación sobre TICs proporcionada a los empleados de las MYPES de la región Callao.-

Este es un punto importante a considerar en la evaluación que llevamos a cabo, pues se detecta que solamente el 10% de las empresas MYPES de la región Callao brindan capacitación a sus empleados y consideran importante la actualización de la misma en materia tecnológica (Gráfico 5.13). De igual manera, con base en la información de las empresas MYPES que brindan capacitación a sus empleados, el porcentaje de entrenamiento brindado y en referencia al número de empleados se detecta que, solamente se capacita al 15% de los empleados de las empresas MYPES de la región Callao.

Gráfico 5.13 Capacitación brindada a los empleados



4.3 De la productividad y competitividad empresarial:

¿Considera usted que la capacitación mejora la productividad y competitividad de su empresa?

Gráfico 5.14 Mejora de la productividad y competitividad de la empresa

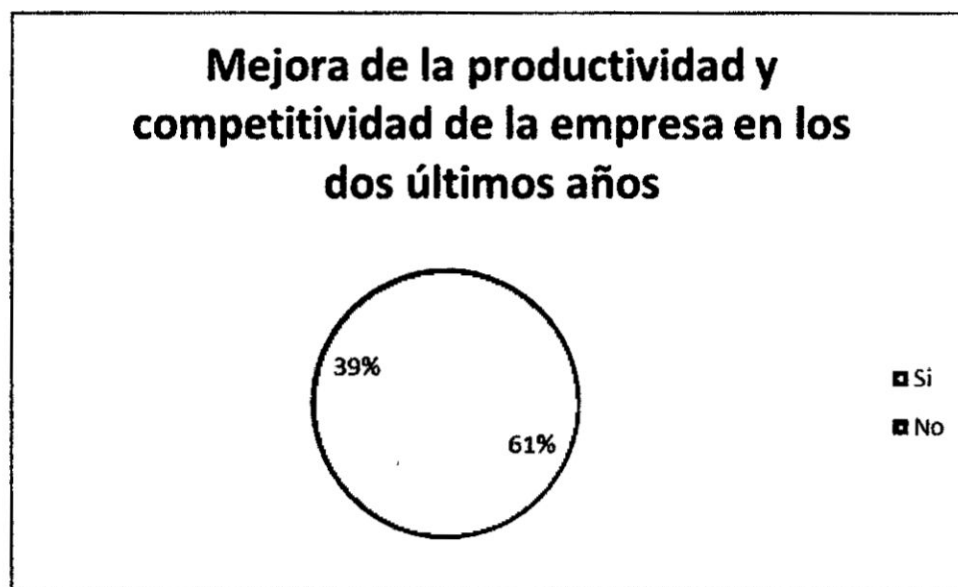


En el gráfico 5.14 se observa que, el 61% de los micro y pequeños empresarios encuestados manifestaron que la capacitación sí mejoró la productividad y competitividad de sus empresas y el 39% dijeron que no mejoró.

¿Cree usted que la productividad y competitividad de su empresa ha mejorado en los 2 últimos años?

En el gráfico 5.15 se observa que, el 61% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que la productividad y competitividad de sus micros y pequeñas empresas sí había mejorado en los dos últimos años y el 39% dijeron que no había mejorado.

Gráfico 5.15 Mejora de la productividad y competitividad de la empresa en los dos últimos años



[Firma manuscrita]

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5. DISCUSION:

5.1 Respecto a los empresarios:

- El promedio de edad de los representantes legales de las Mypes encuestadas es de 36 años, lo que estaría implicando que, dichos representantes legales son relativamente jóvenes (ver tabla 02); lo que contrasta con los resultados encontrados, donde la edad promedio de los representantes legales de la Mypes estudiadas fue de 50 y 42 años, respectivamente.
- El 62.5% de los representantes legales encuestados es del sexo femenino (ver tabla 03), sería interesante analizar el por qué la mayoría son mujeres. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados, donde los representantes legales

de la Mypes estudiadas fueron del sexo masculino en 100% y 54%, respectivamente.

- El 87.5% de los microempresarios encuestados tiene grado de instrucción superior no universitaria (ver tabla 04), esto estaría implicando que la mayoría de los microempresarios son técnicos, lo que se condice con el rubro en estudio. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados, en donde: el 56.75% tienen grado de instrucción de secundaria y el 54% tienen grado de instrucción de educación superior universitaria, respectivamente.

5.2 Respecto a la capacitación y asistencia técnica:

- El 100% de los gerentes y/o administradores de las Mypes en estudio, no recibieron ninguna capacitación previa al otorgamiento de los créditos. Esto estaría implicando que los gerentes y/o administradores no necesariamente habrían utilizado los créditos recibidos de la forma más eficiente y eficaz. Estos resultados son diferentes a los, donde el 66.7% de Los administradores recibieron capacitación. También son diferentes a los encontrados, donde el 38% de las mypes estudiadas recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito.
- El 37.5% de los microempresarios encuestados no han recibido ningún tipo de capacitación en los dos últimos años. En cambio, el 37.5% han recibido una capacitación y el 12.5% han recibido 2 y 3 capacitaciones, respectivamente. Estos resultados estarían implicando que los microempresarios encuestados no valoran mucho la capacitación, o en todo

caso, no tendrían los recursos financieros para realizar dicha actividad.

- El 25% de los microempresarios encuestados ha recibido capacitación en el curso de manejo empresarial y el 50% ha recibido capacitación en otros cursos no especificados. Estos resultados son diferentes a los encontrados, donde los tipos de cursos más solicitados sobre capacitación fueron: Sobre recursos humanos 66.7%, marketing 55.6%, seguridad 55.6%, manejo empresarial 44.4% e inversiones 11.1%.

5.3 Respecto a las Mypes, los empresarios y los trabajadores:

- El 37.5% de los microempresarios encuestados se dedican al rubro hace un año, y el 12.5% se dedican a dicha actividad 2 y 3 años, respectivamente. Estos resultados estarían implicando que, las mypes en estudio no tienen la antigüedad suficiente para ser estables. Asimismo, estos resultados contrastan con los encontrados, donde el 72% de los mypes del sector turismo estudiadas tienen más de 3 años de antigüedad, destacando el rubro hoteles con 94.7%.
- El 12.5% de las Mypes encuestadas tienen un trabajador, el 37.5% tienen 2 trabajadores, y el 25% tienen 3 y 4 trabajadores, respectivamente. Estos resultados estarían implicando que, desde el punto de vista del número de trabajadores que contratan las empresas, el 100% son microempresas. Asimismo, estos resultados son diferentes a los encontrados, donde el rubro hoteles fue estrictamente



microempresa; en cambio, en los rubros agencias de viajes y restaurantes hubo una mezcla de micro y pequeña empresa.

- El 100% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que sus trabajadores no recibieron capacitación alguna. Estos resultados son diferentes a los encontrados por Vásquez (12), donde el 42% de las mypes encuestadas dijeron que su personal sí recibió una capacitación, destacando el rubro hoteles con 68.4%
- El 62.5% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que la capacitación es una inversión y el 37.5% dijeron que no es una inversión. Estos resultados contrastan con los encontrados por Vásquez (12), donde el 68% de la muestra estudiada indicó que las capacitaciones recibidas por su personal ha sido considerada como una inversión, destacando las agencias de viaje con 100% y los hoteles con 94.7%.
- El 62.5% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación a su personal sí es relevante para la empresa y el 37.55% dijeron que no es relevante. Estos resultados son relativamente diferentes a los encontrados por Vásquez (12), donde el 60% de las mypes del sector turismo estudiadas consideran que las capacitaciones a su personal es relevante, destacando el rubro hoteles con 89.5%.



5.4 Respecto a la productividad y competitividad empresarial:

- El 62.5% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación sí mejoró la rentabilidad de sus empresas y el 37.5% dijeron que no mejoró la rentabilidad de dichas empresas. Estos resultados son diferentes a los encontrados por Vásquez (12), donde el 60% de las mypes encuestadas manifestaron que las políticas de atención de créditos incrementaron la rentabilidad de sus mypes.
- El 62.5% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que la rentabilidad de sus microempresas sí había mejorado en los dos últimos años y el 37.5% dijeron que no había mejorado. Estos resultados más o menos son parecidos a los encontrados por Vásquez (12), donde el 60% de las mypes encuestadas percibieron que el crédito financiero contribuyó al incremento de la rentabilidad empresarial.
- El 12.5% de los microempresarios encuestados dijeron que la rentabilidad sí ha disminuido en los dos últimos años y el 87.5% dijeron que no había disminuido. Estos resultados son un tanto contradictorios a los encontrados en el párrafo anterior; sin embargo, ha disminuido el porcentaje de los que dijeron que la rentabilidad empresarial no había mejorado (ha disminuido de 37.5% a 12.5%).



5.5. PROPUESTAS PARA MEJORAR DESEMPEÑO DE LAS MYPES

Considerando la de los indicadores y factores del Proyecto de Investigación, se propone las siguientes acciones para poder involucrar a las MYPES de la región Callao en las TICS:

- Promover la asociatividad en las MYPES, a través de la generación y el fortalecimiento de las cadenas de productos, el fomento de los consorcios colectivos con objetivos comunes que fomenten la competitividad y productividad de sus asociados.
- Fomentar la creación de nuevas empresas conforme a las potencialidades territoriales, para promover el desarrollo económico local a través de incentivos permanentes para el sector y temporales para las empresas. Incentivos tributarios y arancelarios para la producción.
- Crear una instancia de coordinación y cooperación interinstitucional estatal con participación de los distintos sectores para las MYPES.
- Desarrollar un sistema de formación y capacitación profesional, que garantice la formación técnica inicial y el mejoramiento y perfeccionamiento continuo de las competencias profesionales existentes.
- Desarrollar la productividad y competitividad de las MYPES existentes a través de una economía sostenible, con sus factores económico, social y ambiental.
- Diseñar planes y programas de apoyo a las MYPES, con servicios permanentes y continuos. Esto a través de un fondo permanente para el desarrollo de las mismas.
- Ejecutar acciones que permitan la articulación comercial nacional e internacional.
- Crear un ambiente favorable con estímulos e incentivos para el desarrollo de las MYPES.



- Promover la formalización de las MYPES desarrollando una responsabilidad social empresarial a través del fortalecimiento de la institucionalidad.
- Mantener información actualizada de las MYPES.
- Promover la implementación de la innovación tecnológica con economía sostenible y facilitar el acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación.
- Desarrollar y fortalecer las competencias de los gobiernos locales para el desarrollo de las MYPES.
- Implementación de parques industriales y tecnológicos diferenciados para pequeña y micros empresas.
- Desarrollar los servicios empresariales para fortalecer las MYPES en una escala regional, descentralizar y especializar los mismos.
- Estimular la utilización de tecnologías limpias para bajar niveles de contaminación.
- Desarrollar un Plan Estratégico formal para cada una de las MYPES, mediante un estudio de mercado el cual muestra a los gerentes los resultados exitosos que tienen las empresas que trabajan con altas aplicaciones de TICS.
- Creación agencias especializadas que permitan el aseguramiento y el buen uso de las Tics a través de leyes que permitan la:
 - a. Protección de datos personales.
 - b. Protección de la privacidad.
 - c. Represión de delitos informáticos.
 - d. Seguridad jurídica para los documentos electrónicos.
 - e. Seguridad jurídica para el comercio electrónico.



El uso de herramientas de TICS para mejorar la gestión en las MYPES es importante para los gerentes, ya que sin ellos no se puede conocer hasta dónde puede llegar una empresa en el cumplimiento de metas y en su nivel de competitividad con otras MYPES del sector.

En la región Callao la proliferación de MYPES es creciente, cada día aparece un nuevo negocio: bazares, centros de telefonía, cafés net, centros de fotocopias, panificadoras, SPA, peluquerías, , micro mercados, ferreterías, consultorías de finanzas, judiciales, entre otros, pero lo impresionante también es la rapidez de su cierre o liquidación;

“La experiencia demuestra que el 50% de las MYPES quiebran durante el primer año de actividad, y no menos del 90% antes de cinco años. Según revelan los análisis estadísticos, el 95% de estos fracasos son atribuibles a la falta de competencia y de experiencia en la dirección de empresas dedicadas a la actividad concreta de que se trate”.

Con los datos analizados se observa una utilización parcial de TICS por parte de las MYPESA en el Callao. Adicionalmente, las TICS pueden ayudar en facilitar los procesos de innovación por parte de las MYPES, al permitir la simulación y prueba de nuevos diseños de productos a muy bajo costo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.6. CONCLUSIONES

Las conclusiones finales de la investigación que se presentan a continuación cubren los aspectos teóricos y empíricos que han sido abordados en los capítulos en los que se divide este trabajo de investigación.

1. Que efectivamente los micros y pequeños empresarios de la región Callao aplican estrategias de información y comunicación en su quehacer empresarial influyen en el



mejoramiento de la productividad y competitividad empresarial de sus empresas.

2. Que efectivamente el acceso y uso de las TICs introducirá hábitos de producción y consumo en las MYPEs de la Región Callao traduciéndose en mejoras de la gestión empresarial.
3. Que efectivamente la formulación e implementación de un plan de gestión de uso de TICs influye en la mejora y productividad de las MYPEs.
4. Que efectivamente las TIC's, como herramientas que son, permiten comunicar a los empresarios con más empresas, más efectiva y eficientemente
5. Que efectivamente la aplicación de herramientas TIC's reducen el rezago tecnológico y brecha digital tecnológica que permite en las MYPE's de la región Callao adoptar un sistema de gestión eficiente para su sostenimiento y fortalecimiento.

5.6 RECOMENDACIONES

5.2.1. RECOMENDACIONES DE LA DESAPARICIÓN DE LAS MYPES DE LA REGIÓN CALLAO

1. Impulsar la formación y capacitación del empresario MYPE, mediante mayores recursos para la permanencia de sus empresas.
2. La sostenibilidad de las micros y pequeñas empresas, tiene como pilar fundamental que los empresarios, sean capaces de realizar todas las funciones vitales para mantenerse en el mercado.
3. La Mypes de la región Callao, para mantenerse en el mercado deberán conocer qué factores del macro y micro entorno inciden, para obtener éxito en la permanencia de sus negocios.
4. El empresario quien tiene a su cargo la administración de una MYPE es vital tener un perfil empresarial adecuado para el correcto desempeño y sostenibilidad de sus empresas.



5. La MYPES deben tener en cuenta las tendencias (amenazas y oportunidades) que afectan en forma positiva o negativa, tomar las experiencias de éxito, para adaptarlas a su propio contexto y lograr mejoras que se verán influidas por las condiciones de mercado y las políticas económicas dictadas por el Estado.
6. Para que las MYPES no desaparezcan deberán evaluar los resultados, identificar y analizar el entorno externo.



CAPÍTULO VI

REFERENCIALES

6.1. BIBLIOGRAFÍA

1. Abbagnano Nicola. Diccionario de Filosofía. 1ª reimpresión 1997. Fondo de Cultura Económica. Bogotá- Colombia.
2. Agustín Hernández, Felipe. **“Factores Administrativos que inciden en la Supervivencia y Desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas Industriales, Departamento de Zacapa, Guatemala”**. Escuela de Administración. Doctorado en Ciencias de la Administración. Universidad Estatal a Distancia. Abril 2011. San José Costa Rica. www.uned.ac.cr/posgrados/recursos/documents/TesisFinalPlus2.pdf
3. Abad González, Víctor G. **¿Cómo dirigir?, Micro y pequeñas empresas**. Ediciones UNMSM. Perú .2003.
4. Ander Egg, Ezequiel (1997): Guía para preparar monografías y otros textos expositivos. 4ª Edición. Editorial Lumen-Hvmanitas, 1997. Buenos Aires.



5. Amaya Edwin. Artículo "**Liderazgo: El Perfil del Empresario Exitoso**", 29 de octubre 2007. Blog 1000 ideas de negocios.
6. Apaza Meza, Mario. **Balance Scorecard, Gerencia Estratégica y valor** Instituto de Investigación El Pacifico EIRL, Lima 2004.
7. Banco Mundial & la Corporación Financiera Internacional. "**Doing Business 2012**". **Haciendo Negocios en un mundo más transparente**. Washington D.C. 2011.
8. Bañuelos Diego. "**Conoce si tienes el perfil de empresario y emprende tu propio negocio**". Ideas para Pymes.com. www.ideasparapymes.com.
9. Biblioteca de socioeconomía Sevillana. Cuadernos para Emprendedores y Empresarios. Recursos humanos. Diputación de Sevilla. Edita Sevilla Siglo XXI S.A, Sevilla- España 2001. www.famp.es/famp/publicaciones/.../2004cuademprendedores7.pdf.
10. Bunge Mario (1998) "**Vigencia de la Filosofía**". Fondo Editorial. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Primera edición. Lima-Perú.
11. Calva Alberto &, Mercado Alberto. ¿Tiene usted el perfil del nuevo empresario? Junio de 1996. Acus Consultores, S.C. México. <http://www.acus.com.mx/art-fin-per/96-06-277-perfil-empresario.pdf>.
12. Castillo, Jorge. **¿Existe inadecuación de la legislación referente a las MYPES con respecto a la problemática de su informalidad?** Tesis (Grado: Magíster en Derecho con Mención en Derecho Civil y Comercial). Lima, Perú Unidad de Postgrado de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2008.
13. Cardona, M **Ciclo de vida y Localización espacial de las firmas en Colombia: algunos elementos para la localización**. Revista Universidad EAFIT. Vol. 41. N°37. 2005.

14. Centro de Estudios y Promoción del Desarrollo –DESCO (2004). "Las ciudades en el Perú". Lima, Perú.
15. Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional /OIT (CINTERFOR/OIT) (2008). "Competencia Laboral: Manual de aplicación, métodos y aplicaciones en el sector salud". Montevideo-Uruguay ,2008.
16. Centro de negocios (CENTRUM). Pontificia Universidad Católica del Perú. **Ranking Mundial de Competitividad 2008**. Lima-Perú. 2008.
17. Chávez Álvarez, Jorge, Municipalidad de Lima Metropolitana y Banco Mundial (2004). Diagnóstico y Formulación de Estrategias de Desarrollo Económico de Lima Metropolitana. Proyecto Construyamos Futuro. Estrategias de Lucha contra la Pobreza para Lima Metropolitana, Lima, Perú.
18. Chile Emprende. La situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile. Editora e imprenta Maval. Diciembre 2005.
19. Chiavenato, I. (2001). **Introducción a la Teoría General de la Administración**, México.
20. Consejo Nacional de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo & OIT (2005). **Plan Nacional de Promoción y de Formalización para la Competitividad y desarrollo de la micro y pequeña empresa 2005-2009**.
21. Cosío Juan & Díaz Flor de María. **¿Cómo se administra a las organizaciones?** Editora ABC Perú SAC. Lima. 1ª Edición 2006.
22. David R, Fred. **Conceptos de Administración Estratégica**. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A. 5ª Edición. México 1997.
23. Diario el Comercio/economía. Artículo **Cada año se crean 300 mil pequeñas empresas pero desaparecen 200 mil**, Lima-Perú. 14.05.2010



24. Diario La República/economía. Artículo **70% de las mypes fracasan en su negocio**, Lima-Perú. 23.10.2010
25. Dirección Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. **Elaboración de Estadísticas de la Micro y Pequeña Empresa**. Diciembre 2007. Lima-Perú.
26. EVANS, David y Linda LEIGHTON (1989). "Some Empirical Aspects of Entrepreneurship" The American Economic Review, Vol. 79 (3) pp. 519-35.
27. Flores Konja, Adrián Alejandro. **Metodología de Gestión para la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Lima Metropolitana**. Tesis (Grado: Doctor en Ciencias Contables y Empresariales). Lima, Perú Unidad de Postgrado de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2004.
28. "Foro de Innovación tecnológica y descentralización orientado a las pymes del Perú", Organizado por: Prompyme, Concytec y COMEPE. Perú 2003.
29. Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas. **Las Pequeñas y Medianas Empresas en la Argentina..** Buenos Aires-Argentina .1996.
30. Gomero Gonzales, Nicko. **Participación de los Intermediarios Financieros Bancarios y no Bancarios en el Desarrollo de las Pymes Textiles de Lima Metropolitana 1990**". Tesis (Grado: Magister en Contabilidad, Mención en banca y Finanzas). Lima, Perú Unidad de Postgrado de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2003.
31. Hernández Sampieri, R; Fernández Collao, C & Baptista Lucio, P, **Metodología de la Investigación**. Mc. Grw – Hill 2006. México.
32. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEII, 2003. Compendio Estadístico. Lima, Perú.



33. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEII, 2004. Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana, Octubre 2004. Informe técnico N° 11, Lima, Perú.
34. Koontz, Harold & Weihrich, Heintz. Administración: Una Perspectiva Global. Mc. Grw – Hill 1994. México.
35. Kuhn, Thomas S. (1971) [1962]. *La estructura de las revoluciones científicas*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
36. Lastra D. Eduardo. Instituto Latinoamericano de Desarrollo Empresarial (ILADE), Director de la revista Mundo MyPE (16 de setiembre de 2010 / Año 5 / N°81) sobre **El panorama que debe tener el empresario de la MyPE.**
37. Lefcovich, Mauricio. Artículo Titulado: **Las pequeñas empresas y las causas de sus fracasos.**
38. Mackay Harvey B. Swim with the Sharks Without Being Eaten Alive. Nadar con los tiburones sin ser comido vivo. Editorial Collins 2005.
39. Martínez, Mario & Vargas, José, ***Relación entre entrenamiento, capacitación y financiamiento, y crecimiento sostenido de pequeñas empresas del sector industrial en la Ciudad de San Luis de Potosí.*** Revista OIKOS año 12, N° 25, julio de 2008. México.
40. Ministerio de la Producción –PRODUCE (2003). Plan Nacional Ambiental del Sector Industrial Manufacturero, 2003. Lima, Perú.
41. Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (MTPE) en el documento **Actualización de Estadísticas de la MYPE**, marzo del año 2008
42. Miranda Castillo, Robert. ***“Competencias claves para la gestión empresarial de las MYPES”***., Gestión en el tercer Milenio, Revista de Investigación de la facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 8 N° 16, Lima, Diciembre 2005).



43. Modrego, A. (1993) "Innovación tecnológica y competitividad: algunas claves para la política científica y tecnológica" in Política Científica, May, 1993.
44. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OECD). Percepciones de la OECD. **Desarrollo sostenible: vincular la economía, la sociedad, el medio ambiente.** 2008. [www.oecd.org.bookshop](http://www.oecd.org/bookshop)
45. Observatorio Socio Económico Laboral Callao (OSEL). **Diagnóstico Socio Económico Laboral de la Región Callao.** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Primera edición febrero 2010. Lima-Perú.
46. Osiptel: Tecnologías de la Información en el Perú 2002.
47. Peres, W. y G. Stumpo (2002), "La dinámica de las pequeñas y medianas empresas industriales en América Latina y el Caribe", *Pequeñas y medianas empresas industriales en América Latina*, W. Peres y G. Stumpo (comps.), México, D.F., Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)/Siglo XXI Editores.
48. Programa de Estadísticas y Estudios Laborales & Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. **Programas e Instituciones Estatales que apoyan a las MYPES en el Perú.** Programa DESIDE, 2002.
49. Perú: Plan Nacional Estratégico de Ciencia, Tecnología e Innovación para la Competitividad y el Desarrollo Humano, 2006, 1-10 p. /
50. Proinversión .MYPEqueña empresa crece. Guía para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa. Lima-Perú (2010).
51. Porter, Michael E. **The Competitive Advantage of Nations.** Mac Millan Press. New York 1990.
52. Quezada Nel. **Metodología de la Investigación: Estadística aplicada en Investigación.** Editora Macro E.I.R.L. 1ª Edición 2010. Lima-Perú.

53. Romero Reyes, Antonio (2003). La economía urbana de Lima Metropolitana: Los procesos y retos de desarrollo. Lima, Perú.
54. Rodríguez Reyes T & Acevedo Martínez J, "**La Cultura del Empresario y su relación con la Permanencia y Crecimiento de las Micros y Pequeñas Empresas en los distritos de Centro, Etla y Tlacolula en el Estado de Oaxaca (2000- 2002)**". Revista Hitos de Ciencia Económica y Administrativa. Año N° 8, Vol N° 20. Enero-Abril 2002.
55. Rodríguez Rivera, Yolanda, artículo publicado el 28 de enero del 2009: **Perfil del Empresario: Características Básicas.**
<http://economylandarodriguez.blogspot.com/2009/01/perfil-del-empresario-caracteristicas.html>
56. Roel Pineda, Virgilio. **La tercera Revolución Industrial y la Era del Conocimiento.** CONCYTEC. 1ª Edición 1997. Lima-Perú.
57. Ruiz Ramírez y García Vences: "*¿Recuperación de la economía mexicana?*" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 137, 2010. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2010/>
58. Sánchez Zeferino, D, "**Calidad en las Pequeñas y Medianas Empresas Mexicanas**". Maestría en gestión de la Calidad. Facultad de Contaduría y Administración Coatzacoalcos. Universidad Veracruzana. Diciembre 2008. Veracruz-México. www.uv.mx/gestion/proyectos/documents/DianaSanchezSeferino.pdf.
59. Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe. "**Visión Prospectiva de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES. Respuestas ante un Futuro Complejo y Competitivo**". Mayo 2010. Caracas-Venezuela.
60. Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe. "**La Situación de las Pymes en América Latina. El enfoque y aporte del CEPAL**". Julio 2010. Caracas-Venezuela.



61. Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ) "**Semanario COMEXPERÚ N° 432**". Julio 2007. Lima- Perú.
62. Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ) "**Semanario COMEXPERÚ N° 630**". Setiembre 2011. Lima- Perú.
63. Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ) "**Semanario COMEXPERÚ N° 635**". Octubre 2011. Lima- Perú.
64. Steiner George A. **Planeación estratégica**. Compañía Editorial Continental S.A. (1996).
65. Stuart Alvarado, Patricia, "**Pymes responsables**". Primera edición, 2011. Fondo Editorial. Universidad de Lima. Lima- Perú.
66. Temple, Inés. <<**Usted S.A. Empleabilidad y Marketing Personal**>>. Editorial Norma S.A.C, Primera edición octubre, 2010.
67. Terrones Comejo, Jorge Aníbal. **Implementación de un sistema de calidad aplicado a una pyme manufacturera de artículos complementarios de cuero**. Tesis (Grado: Ingeniero Industrial) Lima, Perú. Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2003.
68. Universidad Politécnica de Cartagena, Universidad de Murcia, Universidad de Cantabria & Universidad Veracruzana. **Análisis Estratégico para el Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa Estado de Veracruz**, www.expertoauditoria.es/pdf/veracruz.pdf.
69. Universidad de Juárez del Estado de Durango, Universidad de Cantabria, Universidad Politécnica de Cartagena & Universidad de Murcia. **Análisis Estratégico para el Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa Estado de Durango**, 2007. www.expertoauditoria.es/pdf/Durango.pdf.
70. Ventura Susana & González E, Alejandro en su artículo "La Mortandad de las Pequeñas y Medianas empresas". Las MIPYMES en

Latinoamérica. Estudios e Investigaciones en la Organización Latinoamericana de Administración, 2007.

71. Villarán, Fernando (2000). **Las PYMES en la estructura empresarial peruana**. Servicios para el Desarrollo (SASE). Lima-Perú
72. VILLARÁN, Fernando. "Articulación productiva en las pequeñas empresas de América Latina". SAE. Perú, 2010.
73. Weinberguer V, Karen. (2009). Plan de negocios. Herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio. USAID/PERU/MYPE COMPETITIVA. Lima-Perú.
74. Weinberguer V, Karen. (2009). Estrategia para lograr y mantener la competitividad de la empresa. I Parte. USAID/PERU/MYPE COMPETITIVA. Lima-Perú.
75. Yamakawa, P; Del Castillo, C; Baldeón, J; Espinoza, L; Granda, J & Vega, L (2010) "**Modelo tecnológico de Integración de servicios para la Mype Peruana**". Universidad ESAN. Primera edición Lima-Perú.
76. Zelada Briceño, Luis (2000) "**20 Aplicaciones de Marketing para Pymes de América Latina**". Mercadeando 2000 S.A. Primera edición Lima-Perú.



CAPÍTULO VII

APENDICE

7.1. ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO

“INFLUENCIA DE LA ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LAS MYPES DE LA REGION CALLAO”

Objetivo: Determinar la influencia de la asistencia técnica en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el mejoramiento de la productividad y competitividad empresarial de las pequeñas y micro empresas de la región Callao.

Agradezco de antemano la colaboración que nos brindará con las respuestas de esta encuesta.



I. DATOS GENERALES

1) Nombre de la empresa: _____

2) Especifique la ubicación de su empresa

Bellavista (1)	Callao (2)	Carmen de la Legua (3)	La Perla (4)	La Punta (5)	Ventanilla(6)

3) Persona natural (1) Persona jurídica (2)

4) Grado de instrucción (Estudios del Propietario o Gerente)

Primaria (1)	Secundaria (2)	Técnico superior (3)	Superior universitario (4)

5) Sector de actividad económica de la empresa

Bodega (1)		Metal mecánica (8)	
Confecciones (2)		Restaurante (9)	
Calzado (3)		Panadería (10)	
Farmacia (4)		Productos de madera (11)	
Ferretería (5)		Peluquería, salón de belleza (12)	
Hostal (6)		Vulcanizado y planchado (13)	
Librería (7)		Otros (14)	

6) ¿De qué tamaño es su empresa?

Microempresa (1 a 10 trabajadores) (1)	Pequeña empresa (1 a 50 trabajadores) (2)

7) Especifique el sector de la empresa

Comercio (1)	Industria (2)	Servicios (3)

8) ¿Cuánto tiempo tiene su empresa de estar funcionando en el mercado peruano?

0 a 9 años (1)	10 a 19 años (2)	20 a 29 años. (3)	Más de 30 años (4)

II. DE LA ASISTENCIA TÉCNICA:

2.1 ¿Recibió Ud. asistencia técnica en tecnologías de información y comunicación?

a) Si b) No

2.2 ¿Cuántos programas de asistencia técnica ha tenido su empresa en los últimos dos años?

a) Uno	b) Dos	c) Tres	d) Cuatro	e) Más de 4
--------	--------	---------	-----------	-------------

III. DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA:

Del empresario y los trabajadores:

3.1 ¿Hace cuánto tiempo se dedica a esta actividad empresarial?

a) 01 año	b) 02 años	c) 03 años	d) Más de 3 años
-----------	------------	------------	------------------

3.2 ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?.....

3.3 El personal de su empresa ¿ha participado en la asistencia técnica en TICS?

Si.....No.....:

3.4 ¿En qué años recibió más asistencia técnica?

a) 2010..... b) 2011.....

3.5 ¿Considera Ud. que la asistencia técnica de su personal es relevante para su empresa?

a) Si b) No

3.6 ¿Considera Ud. que la asistencia técnica mejora la productividad y competitividad de su empresa?

a) Si b) No

IV. IMPACTO DE LAS TIC'S

4.1. ¿Cree que las TIC's han ayudado a mejorar la gestión de la empresa?

I. Si ¿Por qué? _____

II. No ¿Por qué? _____



4.2. Señale los dos cambios más importantes que la empresa ha logrado por el uso de las TIC's (Anote 1 y 2; siendo 1 el más importante y 2 el menos importante.)

- I. Asimilar y circular la información más rápidamente
- II. Reducir costos de producción, transacciones, etc.
- III. Mejorar la organización de la producción
- IV. Elevar la capacidad técnica y facilitar el aprendizaje del personal
- V. Orientar las estrategias comerciales de la empresa
- VI. Abrir nuevos mercados para los productos de la empresa
- VII. Otro (especifique): _____

4.3. ¿Considera que la empresa obtiene un resultado económico positivo derivado del uso de las TIC's?

- I. No, estos afectan los costos en forma importante
- II. Sí, estos tienen aspectos que son compatibles con la búsqueda de mayor eficiencia, por lo que la empresa se ve compensada
- III. Otro (especifique) _____

V. FORMACIÓN EN TIC'S

5.1. Los directivos de la empresa manejan las TIC's en su actividad diaria:

Sí No

5.1.2. Si su respuesta es SI, ¿maneja Web.2.0? (nueva versión de Internet en la que el usuario participa en la elaboración de los contenidos como las redes sociales, los blogs, los wikis etc.) Sí No

5.2. ¿Ha proporcionado su empresa formación en TIC's a sus empleados?

Si No **Fin del cuestionario**

5.2.1. Indique el porcentaje de sus empleados que recibió formación TIC's durante el 2011 _____%

VI. DE LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL:

4.1 ¿Cree Ud. que la productividad y competitividad de su empresa ha mejorado en los 2 últimos años?

Si.....No..... ¿Por qué?.....

4.2 ¿Cree Ud. que la productividad y competitividad de su empresa ha disminuido en los 2 últimos 2 años?

Si.....No.....¿Por qué?.....