

**UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL BRUNCA
ÁREA DESARROLLO SOCIAL**

Competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas del sector industrial a nivel micro, en el cantón de Pérez Zeledón.

Informe del seminario de graduación, para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera.

**José Mauricio Chacón Garro
Edward Andrés Delgado Delgado
Steven Alberto Barrantes Jiménez**

“Campus Pérez Zeledón, 2016”

**UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL BRUNCA
ÁREA DESARROLLO SOCIAL**

**Informe del seminario de graduación para optar por el grado académico de Licenciatura
en Administración con énfasis en Gestión Financiera.**

Tema:

**Competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas del sector industrial a nivel
micro, en el cantón de Pérez Zeledón.**

**José Mauricio Chacón Garro
Edward Andrés Delgado Delgado
Steven Alberto Barrantes Jiménez**

**Director del trabajo final de graduación
Msc. Geovanny Abarca Jiménez**

“Campus Pérez Zeledón, 2016”

Dedicatorias

La realización de este seminario está dedicada a mis padres, pilares formadores en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su paciencia y tenacidad han sido un ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general.

Steven Barrantes Jiménez

El desarrollo de este seminario y de mi formación como estudiante se lo dedico a mis padres, los cuales son parte fundamental en mi vida, donde con su esfuerzo y apoyo incondicional me han formado como una persona de fuertes valores y grandes actitudes hacia el logro de mis metas.

Mauricio Chacón Garro.

Le dedico este trabajo a mi familia mis padres Adrián Delgado y Sary Delgado a mi hermana Adriana Delgado los cuales me apoyaron de forma económica y emocional. Por estar siempre de manera incondicional durante todos los años del proceso en la universitario, por creer en mí y motivarme siempre a ser mejor cada día.

También le dedico el trabajo a Alejandra Guzmán Cerdas, persona la cual se convirtió en un pilar y un apoyo importante durante todo este tiempo de universidad. Por aconsejarme y ayudarme siempre a seguir adelante sin importar las dificultades que se presentaran en el camino.

Edward Delgado Delgado

Agradecimientos

Los resultados de este seminario, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia todos los profesores de la Universidad Nacional que formaron parte de nuestra formación, en estos inolvidables años universitarios. A nuestras familias por siempre brindarnos su apoyo, tanto sentimental, como económico. Y principalmente, a mis compañeros y amigos Edward y Mauricio, por su apoyo y paciencia, durante todo el proceso de formulación de este seminario.

Steven Barrantes Jiménez

Mi agradecimiento va dirigido a las todas las personas que me motivaron y ayudaron en la realización de este seminario ya sea de manera directa o indirecta con sus comentarios de aliento por conseguir esta meta. Principalmente, un sincero agradecimiento a la Universidad Nacional sede región Brunca y a sus profesores por transferirme sus conocimientos, vitales para mi formación profesional. También un grato agradecimiento a mi familia y compañeros de trabajo en este seminario por la perseverancia y ayuda durante todo el desarrollo de este estudio universitario.

Mauricio Chacón Garro.

El agradecimiento a Dios por permitirme alcanzar una meta más en mi vida, por darme la oportunidad de superarme y afrontar los retos que se presentaron en el camino y lograr superarlos siempre con la ayuda de él. También a mis compañeros de seminario Mauricio Chacón y Steven Barrantes, con los cuales formamos un equipo de trabajo durante varios años de universidad, superando momentos difíciles, y porque también compartimos momentos gratificantes durante todo el proceso académico.

Edward Delgado Delgado

Índice de Contenidos

Índice de Tablas	IX
Índice de Figuras.....	XI
Índice de Anexos.....	XIII
Tabla de Abreviaturas	XIV
Resumen ejecutivo	1
Introducción	2
Capítulo I	4
Aspectos Metodológicos.....	4
1.1. Planteamiento del problema.....	5
1.1.1 Descripción del problema.	5
1.1.2 Interrogantes de la investigación	9
1.1.3 Justificación de la investigación	10
1.1.4 Delimitación temporal y espacial.....	12
1.2 Objetivos de la investigación	12
1.2.1 Objetivo general.....	12
1.2.2 Objetivos específicos.	12
1.3 Modelo de análisis	13
1.3.1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables.....	13
1.3.1.2 <i>Producción y aprovisionamiento</i>	14
1.3.1.3 <i>Aseguramiento de la calidad</i>	14
1.3.1.4 <i>Comercialización.</i>	15
1.3.1.7 <i>Gestión ambiental</i>	18
1.4.2 Fuentes de información.....	23
1.4.3 Población.....	24
1.4.4 Recopilación de la información	24
1.4.5 Análisis e interpretación de la información.	26
1.4.5.1 <i>Alcances</i>	26
1.4.5.2 <i>Limitaciones</i>	27
Capítulo II.....	28
Marco de Referencia.....	28
2.1 Aspectos geográficos	29
2.2 Aspectos demográficos	29

2.3 Aspectos económicos.....	30
2.4 Aspectos sociales	30
2.4.1 Población fuera de la fuerza de trabajo.....	30
2.4.2 Población económicamente activa según sector económico	31
2.4.3 Índice de desarrollo social	31
2.4.4 Índice de pobreza	32
2.5 Parque empresarial.....	33
2.6 Aspectos legales/leyes que afectan la investigación	33
2.6.1 Ley N°8262 ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas.....	33
2.6.2 Ley #8634 sistema de banca para el desarrollo	34
2.6.3 Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos ..	34
Capítulo III.....	36
Marco Teórico.....	36
3.1 Modelos económicos	37
3.1.1 Los agentes económicos	38
3.1.2 Crisis del neoliberalismo.....	40
3.1.3 Desarrollo endógeno	40
3.2 Competitividad empresarial	41
3.3 Apertura comercial.....	41
3.4 Entorno empresarial	43
3.5 Modelo de competitividad	46
3.5.1 Banco interamericano de desarrollo (BID)	46
3.5.2 Mapa de competitividad del BID.....	47
3.6 Caracterización de las MiPymes	55
Capítulo IV.....	57
Análisis e interpretación de la información	57
4.1 Aspectos generales.....	58
4.1.1 Tiempo de operación.....	58
4.1.2 Sexo del propietario	59
4.1.3 Preparación académica.....	59
4.1.4 Inscripción tributaria.....	60
4.1.5 Tipo de empresa.....	61

4.2 La planificación estratégica de las MiPymes del sector industrial	61
4.2.1 Planeamiento estratégico	61
4.2.1.1 <i>Proceso</i>	62
4.2.1.2 <i>Implementación</i>	63
4.2.1.3 <i>Resumen variable planeamiento estratégico</i>	63
4.3 La operación y las compras en las MiPymes del sector industrial	65
4.3.1 Cadena de valor.....	66
4.3.1.1 <i>Planificación</i>	66
4.3.1.2 <i>Capacidad</i>	67
4.3.1.3 <i>Mantenimiento</i>	68
4.3.1.4 <i>Investigación y desarrollo</i>	69
4.3.1.5 <i>Aprovisionamiento</i>	70
4.3.1.6 <i>Manejo de inventarios</i>	71
4.3.1.7 <i>Ubicación de infraestructura</i>	72
4.3.1.8 <i>Resumen variable cadena de valor</i>	73
4.4 Aseguramiento de la calidad en las MiPymes del sector industrial.....	75
4.4.1 Aseguramiento de la calidad.....	75
4.4.1.1 <i>Aspectos generales de la calidad</i>	75
4.4.1.2 <i>Sistema</i>	75
4.4.1.3 <i>Resumen variable aseguramiento de la calidad</i>	76
4.5 Merchandising en las MiPymes del sector industrial.	78
4.5.1 Merchandising.....	78
4.5.1.1 <i>Mercadeo y ventas</i>	79
4.5.1.2 <i>Servicios</i>	80
4.5.1.3 <i>Distribución</i>	81
4.5.1.4 <i>Resumen de la variable merchandising</i>	82
4.6 Contabilidad y Finanzas en las MiPymes del sector industrial.....	84
4.6.1 Contabilidad y finanzas.....	84
4.6.1.1 <i>Monitoreo de costos y contabilidad</i>	84
4.6.1.2 <i>Administración Financiera</i>	85
4.6.1.3 <i>Normas legales y tributarias</i>	86
4.6.1.4 <i>Resumen de la variable contabilidad y finanzas</i>	87

4.7 Talento Humano en las MiPymes del sector industrial	89
4.7.1 Talento humano	89
4.7.1.1 Aspectos generales.....	89
4.7.1.2 Capacitación y promoción de personal	90
4.7.1.3 Cultura organizacional.....	91
4.7.1.4 Salud y seguridad industrial.....	91
4.7.1.5 Resumen de la variable talento humano.....	92
4.8 Gestión ambiental en las MiPymes del sector industrial	94
4.8.1 Gestión ambiental	94
4.8.1.1 Políticas	94
4.8.1.2 Estrategias	95
4.8.1.3 Concientización y capacitación	96
4.8.1.4 Administración del desperdicio	96
4.8.1.5 Resumen de la variable gestión ambiental	97
4.9 Sistemas de información en las MiPymes del sector industrial.....	99
4.9.1 Sistemas de información.....	99
4.9.1.1 Planeación	99
4.9.1.2 Entradas.....	100
4.9.1.3 Procesos.....	101
4.9.1.4 Salidas.....	101
4.9.1.5 Resumen de la variable sistemas de información.....	102
4.10 Variable global de las MiPymes del sector industrial.....	105
Capítulo V.....	107
Conclusiones y Recomendaciones.....	107
5.1 Conclusiones.....	108
5.2 Recomendaciones	110
Referencias.....	111
Anexos	115

Índice de Tablas

Tabla 1.	Modelo de análisis de las variables	13
Tabla 2.	Características Educativas de Pérez Zeledón	32
Tabla 3.	Definición de las micro, pequeñas y medianas empresas	57
Tabla 4.	El planteamiento de la estrategia en el sector industrial	63
Tabla 5.	Ítems evaluados en indicador implementación	64
Tabla 6.	Nivel de competitividad de la variable Planeamiento Estratégico en relación con el tamaño de la empresa.	66
Tabla 7.	Ítems evaluados en indicador planificación	68
Tabla 8.	Ítems evaluados en indicador capacidad.	69
Tabla 9.	Ítems evaluados en indicador mantenimiento.	70
Tabla 10.	Ítems evaluados en indicador investigación y desarrollo	71
Tabla 11.	Ítems evaluados en el indicador aprovisionamiento.	72
Tabla 12.	Ítems evaluados en indicador manejo de inventarios.	73
Tabla 13.	Ítems evaluados en indicador manejo de inventarios.	73
Tabla 14.	Nivel de competitividad de la variable cadena de valor en relación con el tamaño de la empresa.	75
Tabla 15.	Ítems evaluados en indicador aspectos generales de la calidad	76
Tabla 16.	Ítems evaluados en indicador sistema	77
Tabla 17.	Nivel de competitividad de la variable aseguramiento de la calidad en relación con el tamaño de la empresa.	79
Tabla 18.	Ítems evaluados en el indicador de mercadeo y ventas.	81
Tabla 19.	Ítems evaluados en indicador servicios	82
Tabla 20.	Ítems evaluados en indicador distribución	83
Tabla 21.	Nivel de competitividad de la variable merchandising en relación con el tamaño de la empresa.	85
Tabla 22.	Ítems evaluados en indicador monitoreo de costos y contabilidad	86
Tabla 23.	Ítems evaluados en indicador administración financiera	87
Tabla 24.	Ítems evaluados en indicador Normas Legales y Tributarias	88
Tabla 25.	Nivel de competitividad de la variable contabilidad y finanzas en relación con el tamaño de la empresa.	90

Tabla 26.	Ítems evaluados en indicador aspectos generales	91
Tabla 27.	Ítems evaluados en indicador capacidad y promoción de personal	92
Tabla 28.	Ítems evaluados en indicador cultura organizacional	92
Tabla 29.	Ítems evaluados en indicador salud y seguridad industrial	93
Tabla 30.	Nivel de competitividad de la variable talento humano en relación con el tamaño de la empresa.	95
Tabla 31.	Ítems evaluados en indicador políticas	97
Tabla 32.	Ítems evaluados en indicador estrategias	97
Tabla 33.	Ítems evaluados en indicador concientización y capacitación.	98
Tabla 34.	Ítems evaluados en indicador administración del desperdicio	99
Tabla 35.	Nivel de competitividad de la variable gestión ambiental en relación con el tamaño de la empresa.	101
Tabla 36.	Ítems evaluados en indicador planeación	102
Tabla 37.	Ítems evaluados en indicador entradas	103
Tabla 38.	Ítems evaluados en indicador procesos	103
Tabla 39.	Ítems evaluados en indicador salidas	104
Tabla 40.	Nivel de competitividad de la variable sistemas de información en relación con el tamaño de la empresa.	106
Tabla 41.	Nivel de competitividad global	107

Índice de Figuras

Figura 1.	Mapa del Cantón de Pérez Zeledón, tomado de Google Maps 2016.	29
Figura 2.	Población fuera de la fuerza de trabajo.	30
Figura 3.	Población ocupada según sector económico.	31
Figura 4.	Años de operar la MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón.	59
Figura 5.	Sexo de los propietarios de las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón.	60
Figura 6.	Grado académico de los propietarios de las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón.	61
Figura 7.	Inscripción tributaria de las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón.	61
Figura 8.	Tipo de MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón.	62
Figura 9.	Nivel de competitividad de las MiPymes en relación a la variable Planteamiento Estratégico.	65
Figura 10.	Nivel de competitividad de las MiPymes según los indicadores de la variable Planteamiento Estratégico.	65
Figura 11.	Nivel de competitividad de las MiPymes según la variable Cadena de Valor.	74
Figura 12.	Nivel de competitividad de las MiPymes según los indicadores de la variable Cadena de Valor.	75
Figura 13.	Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con la variable aseguramiento de la calidad.	78
Figura 14.	Nivel de competitividad de las MiPymes según los indicadores de la variable Aseguramiento de la Calidad.	78
Figura 15.	Resumen del nivel de competitividad de la variable merchandising en las MiPymes investigadas.	84
Figura 16.	Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con la variable merchandising.	84
Figura 17.	Nivel de competitividad de las MiPymes en relación a la variable contabilidad y finanzas.	88

Figura 18.	Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con la variable contabilidad y finanzas.	89
Figura 19.	Nivel de competitividad de las MiPymes en relación a la variable talento humano.	94
Figura 20.	Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con los indicadores de la variable talento humano.	95
Figura 21.	Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con la variable gestión ambiental.	99
Figura 22.	Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con los indicadores de la variable gestión ambiental..	100
Figura 23.	Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con la variable sistemas de información.	104
Figura 24.	Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con la variable sistemas de información.	106
Figura 25.	Nivel de competitividad de las MiPymes a nivel global..	108

Índice de Anexos

<i>Anexo 1. Empresas en base de datos</i>	115
<i>Anexo 2. Entrevista</i>	116

Tabla de Abreviaturas

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

FODA: Es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa.

FODEMIPYME: Fondo para el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.

INDER: Instituto de Desarrollo Rural.

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica.

ISO: Organización Internacional de Normalización es una organización para la creación de estándares internacionales.

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación.

MiPymes: Micro, pequeñas y medianas empresas.

MPZ: Municipalidad de Pérez Zeledón.

PIB: Producto Interno Bruto.

PROCOMER: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica.

SIEC: Sistema de Información Empresarial Costarricense.

SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras.

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

TSE: Tribunal Supremo de Elecciones.

UNA: Universidad Nacional de Costa Rica.

UNED: Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica.

Resumen ejecutivo

A nivel nacional el 75.5% del parque empresarial corresponde a micros, pequeños y medianos empresarios, por lo que realizar un estudio de competitividad a nivel micro para conocer el desarrollo y aplicación de los adecuados procesos internos es de suma importancia, ya que de esto depende su permanencia en el entorno de los negocios, máxime cuando son la principal fuente de trabajo en el país, por lo que propicia la movilidad social. Este es un factor que justifica el desarrollo de esta investigación en la zona de Pérez Zeledón, para evaluar el nivel de competitividad a nivel micro en las MiPymes del sector industrial.

Este estudio brinda un diagnóstico de las condiciones internas en cuanto a la implementación de los distintos procesos para el adecuado funcionamiento de la empresa; por lo tanto, el planteamiento de los objetivos va enfocado hacia las respuestas de cada variable del modelo aplicado de manera cuantitativa y descriptiva. Cabe mencionar que el modelo aplicado fue el modelo del BID, el cual utiliza las siguientes variables: planeación estratégica, producción y aprovisionamiento, aseguramiento de la calidad, comercialización, contabilidad y finanzas, recursos humanos, gestión ambiental y sistemas de información. La herramienta aplicada va con base en el mapa de competitividad del BID, el cual se presenta bajo la forma de un cuestionario estructurado, con respuesta tipo escala, que permite examinar cómo visualizan los empresarios el nivel de competitividad que alcanza la empresa en relación con otras organizaciones de una región en específico, en este caso de Pérez Zeledón.

Por otra parte, es importante destacar las leyes y normas que apoyan y fortalecen el desarrollo de las MiPymes como los son la Ley #8262, Ley de fortalecimiento para las pequeñas y medianas empresas y la Ley #8634 de sistema de banca para el desarrollo, las cuales vienen a darle asesoría y financiamiento a este pequeño sector empresarial. Una vez aplicada la herramienta de estudio, se realiza el análisis e interpretación de los datos, donde se examina cada indicador como tal hasta la variable que encierra a los indicadores, brindando resultados concretos donde se determina la competitividad de las MiPymes a nivel micro del sector industrial, y proporcionando un panorama de las fortalezas y debilidades de estas empresas actualmente. Por último, después de esto, se aportan las conclusiones de dicho análisis y se proponen recomendaciones como posibles opciones de mejora para incrementar el nivel competitivo de estos proyectos de negocio.

Introducción

El presente trabajo es un estudio que se realizó en el cantón de Pérez Zeledón a los micros, pequeños y medianos empresarios del sector industrial, donde se evaluó el nivel de competitividad a nivel interno de las empresas. Las MiPymes han sido unos de los mayores promotores de empleo en el país; por lo tanto, dentro del estudio se busca evaluar qué tan competitivas son en sus procesos internos, contemplando aspectos como la planificación estratégica, la producción y las compras, el aseguramiento de la calidad, la comercialización, la contabilidad y las finanzas, los recursos humanos, la gestión ambiental y los sistemas de información.

Inicialmente, como se describe en el Capítulo I, la investigación proporcionará un planteamiento y justificación del problema que evidencia la importancia de las MiPymes desde un ámbito muy general hasta un ámbito local, valorando factores como la importancia para el desarrollo de la economía y su impacto como generador de empleo. Después de esto, se establecerán los objetivos de la investigación, los cuales le darán un rumbo a este importante trabajo.

El modelo de análisis dentro del cual se trabajó esta investigación, es el enfoque cuantitativo; por lo tanto, los datos recopilados se mostrarán en términos numéricos, para así medir el nivel de competitividad de las MiPymes. Por otra parte, el estudio se llevó a cabo bajo el modelo del BID, el cual estipula las 8 variables de estudio, que se califican con una escala según su nivel de desarrollo de la empresa. Consecutivo a todo lo anterior, se hará mención de los alcances y limitaciones que se obtuvieron al llevar a cabo este trabajo.

En el Capítulo II, el marco de referencia vendrá a reforzar, desde el punto de vista legal, las leyes o normas que fortalecen y apoyan el sector empresario de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Por su parte, en el Capítulo III, el marco teórico viene a brindar un panorama más amplio acerca del entorno económico, y haciendo mención de los modelos económicos, los agentes económicos, la competitividad empresarial, la apertura económica, entre otros factores a considerar para el desarrollo empresarial. Además, explica el modelo del BID y todas sus variables y su aplicación dentro de la herramienta de estudio.

Además, en el Capítulo IV se mostrarán los análisis e interpretación de los datos recopilados a través de las encuestas aplicadas a las MiPymes de Pérez Zeledón, donde se presentarán tanto tablas como gráficos y sus respectivos análisis descriptivos y cuantitativos.

Por último, en el Capítulo V, se determinarán las conclusiones y recomendaciones de la investigación orientados a brindar un panorama amplio de los resultados y aportando iniciativas a las entidades que pueden reforzar el crecimiento competitivo de las MiPymes.

Capítulo I

Aspectos Metodológicos

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1 Descripción del problema.

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) en Costa Rica han venido a generar un impacto importante en la economía del país. En los últimos años, según los estudios del Ministerio de Economía Industria y Comercio son una de las mayores fuentes generadoras de empleos, contribuyendo de gran forma al producto interno bruto del país. Dentro de los datos generados por el MEIC (2015), se destaca que las MiPymes representan el 75,5% del parque empresarial de Costa Rica, dejando entrever su gran importancia en el mercado nacional, y brindando no solo un sostén a la economía del país, sino a la población en general. Para el 2015, las MiPymes en el país generaron 706449 empleos, de los cuales el 28% fueron generados por las microempresas, el 18 % por pequeñas empresas y un 23%, por el sector industrial.

Según sector económico, las MiPymes se distribuyen en el área de servicios un 43%, en el área de comercio un 41%, en cuanto a la industria un 11%, y finalmente un 5% de empresas enfocadas en las tecnologías de información (MEIC 2015). Se evidencia así el gran parque empresarial con el que cuenta Costa Rica, al menos dentro de las empresas consideradas como MiPymes.

De acuerdo con información obtenida en el Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica, las MiPymes aportan un tercio de la producción y generan prácticamente la mitad de los puestos de trabajo en el país. Esta es una evidencia clara del gran soporte que estas empresas representan en el mercado costarricense, como destaca Barquero (2014). Las empresas del sector industrial son las que, a pesar ser relativamente pocas en términos porcentuales, un 11% según el MEIC, generan una mayor cantidad de empleo por empresa. Esto se da principalmente por ser empresas productivas que requieren mano de obra especializada en diversos ámbitos.

Los micro y pequeños empresarios muchas veces son personas con pocos estudios sobre administración de negocios. Por ende, conocen poco sobre los modelos de negocios modernos, los cuales son necesarios para mantener una empresa en la mejor forma para enfrentar los retos del mercado. Debido a esto, el gobierno de Costa Rica ha decidido tomar medidas para apoyar a los pequeños empresarios e impulsar la generación de mecanismos que funcionen de guía para la constitución de mejores y nuevas MiPymes.

Como menciona Quiñones Vejarano (2014), “por su capacidad de adaptación y aprendizaje y también por su flexibilidad, las MiPymes pueden llegar a ser el gran dinamizador de la economía y generador de empleo” (p.8). Esta premisa, es correcta siempre y cuando se confabulen varios factores económicos, ya sea la presencia de un modelo competitivo justo, el acceso al crédito por parte de los microempresarios y la mano de obra capacitada, entre otras. Estas en su mayoría pueden ser generadas por un buen manejo estatal de diversos factores sociales, mediante la generación de estrategias que permitan y fomenten la función comercial.

Dentro de los planes y políticas que el Estado ha puesto en práctica para apoyar y dar seguimiento a los empresarios de este sector, una de las más relevantes es la Ley 8262, la cual define a las MiPymes en su artículo tres:

...toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica (Ley 8262) y dentro de la cual sus objetivos están en su artículo dos fomentar el desarrollo integral de las pymes de acuerdo con sus aptitudes para la generación de empleo y el desarrollo regional (p.3).

Lo importante es resaltar que la MiPymes se considera como una fuente importante de ingresos al país y generadora de empleo, por lo cual se le da un carácter permanente y de suma importancia para que prevalezca en el tiempo. Se entienden las MiPymes como el sostén económico de la economía nacional, debido a que generan beneficios para la población en general, y de estas depende la competitividad del país a nivel global.

Otra ley relacionada con las MiPymes es la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo N° 8634, promulgada en el 2008, y publicada en La Gaceta el 07 de mayo de ese año. Esta tiene el fin de beneficiar a las micro, pequeñas y medianas empresas, lo cual es un mecanismo que permite impulsar y financiar proyectos viables y factibles técnica y económicamente de acuerdo con el modelo económico del país.

Este sistema está constituido por las empresas que prestan servicios de intermediación financiera, tanto públicos como privados, que estén reguladas por la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF).

Esta ley de Banca para el Desarrollo tiene como objetivo establecer políticas crediticias que promuevan la productividad de estos sectores, así como promover la participación de bancos y entidades financieras en el desarrollo de los sectores productivos del país, además de financiar estos proyectos, los cuales mediante la implementación de créditos, se ajusta a los requerimientos establecidos necesarios para lograr ser sujetos de créditos siempre que el proyecto sea viable y factible.

Aún con estas implementaciones que el Estado ha desarrollado, para lograr que los pequeños empresarios consigan tener fuentes de financiamiento, se le ha dificultado que los microempresarios puedan acceder a ellas. Esta situación se da por diferentes motivos, que van desde el simple desconocimiento de las políticas por parte de muchos de los microempresarios hasta falta de apoyo en la generación de proyectos atractivos que justifiquen esta opción de crédito, o quizás porque no cumplen con los requisitos necesarios para que estas entidades financieras logren generarles este tipo de apalancamiento. Como lo menciona Ulloa (2014), en el financiero “hay una falta de instrumentos innovadores de financiamiento del sector bancario ya que se cuenta con los mismos instrumentos (crédito, garantías, microcrédito) que no son adecuados para emprendedores”(p.1).

En la Región Brunca, según datos del diagnóstico realizado por Abarca y Mora (2012), el 83,75% de los microempresarios optan por financiarse con recursos propios, mientras que únicamente el 34% se inclinan por obtener financiamiento bancario. Dentro de este grupo de microempresarios que cuentan con financiamiento bancario, se destaca que únicamente el 37% cuenta con un crédito enfocado en los microempresarios. Esto deja entrever la dificultad que puede presentarse a la hora de solicitar esta fuente de financiamiento. La falta de movilidad institucional y las deficientes políticas de desarrollo provocan también este déficit, justificado al constatar, según el diagnóstico mencionado, que solo el 13% del total de MiPymes consultadas, han tenido acceso a los programas de financiamiento dirigidos a este sector a nivel regional (p.50).

Muchas veces el sector de emprendedores no tiene garantías que ofrecer y por este motivo no logran ser sujetos de crédito para el sistema bancario nacional. Esto provoca que muchas veces se vean obligados a buscar fuentes de financiamiento por parte de terceros, los cuales ofrecen condiciones bastante perjudiciales, lo que genera que los productos finales no tengan la calidad deseada, y se vea afectada empresarialmente la imagen de ellos en el mercado, creando de esta

manera una baja competitividad al momento de colocar sus productos finales a competir con los que ofrecen las otras empresas. Ante esto, surgen las diversas estrategias estatales mencionadas previamente, que buscan inicialmente fomentar el emprendimiento, generando MiPymes competitivas que puedan prevalecer en el mercado nacional, con miras a alcanzar el mercado internacional.

Por otra parte, tratando aspectos más relacionados con la competitividad empresarial, como bien es sabido, el mercado actual se rige por el buen manejo de las tecnologías de información, y el auge de la era de la comunicación, ha provocado que las empresas se vean obligadas a cambiar y a actualizarse constantemente, siendo la utilización de los recursos tecnológicos de crucial importancia en el mercado moderno. Si bien es cierto dentro de la competitividad de toda empresa es fundamental considerar dentro de la planeación estratégica el uso adecuado de las tecnologías de información, cómo lo afirma Jiménez (2013) en una de sus publicaciones en *El Financiero*: “Nos estamos quedando en aprovechamiento. Las empresas no han sabido dónde poner el recurso digital dentro de la estrategia de la empresa; lo usan para llevar la planilla y tener acceso al banco, pero no se preguntan cómo esos recursos pueden ayudar a dar mejor atención a los clientes o a buscar nuevos mercados” (p.1).

Hoy el acceso a los recursos tecnológicos está a la mano de todas las personas, y con mucha más razón a la mano de las MiPymes; sin embargo, muchos no aprovechan el rendimiento total de estos equipos y dejan pasar herramientas que pueden aumentar significativamente la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa. Según un estudio del departamento de Comercio y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional (UNA) sobre las MiPymes que exportan al exterior, el 58% de las pequeñas empresas indicó tener de una a tres computadoras, e incluso un 17% manifestó tener más de 6 equipos, y en las medianas empresas, el 90% de las estudiadas admitió contar con más de 6 equipos.

El 79% de los microempresarios del cantón de Pérez Zeledón afirman conocer sobre las plataformas digitales públicas y privadas utilizadas actualmente. Por su parte, únicamente un 65% hace uso de estas tecnologías. Este dato, aportado por Abarca, Mora, y Quiros (2012), permite observar que, a pesar de que existe un conocimiento bastante aceptable de las tecnologías, algunos microempresarios se muestran reacios a aplicar este tipo de tecnología, aspecto que aminora la capacidad competitiva de las MiPymes.

Como se puede evidenciar, la gran mayoría de las MiPymes estudiadas cuentan con el equipo computacional necesario para el trabajo diario, pero el uso que se le da es meramente administrativo. En temas de manejo del internet, se utiliza en gran medida para la búsqueda de información o bien para el manejo de las cuentas bancarias de la empresa; por lo tanto, se están desaprovechando gran cantidad de herramientas de la web.

La implementación de las tecnologías de información se puede considerar como uno de los principales impulsores de la competitividad empresarial en las MiPymes, como menciona Schumpeterm citado por La Rovere, R. y Hasenclever, (2003):

Las firmas más competitivas son aquellas capaces de introducir permanentemente innovaciones técnicas y organizacionales. Por tanto, las organizaciones pueden ser innovadoras y desarrollar capacidades de aprendizaje si realizan constantes inversiones en elementos que aumenten su actividad innovadora (p.5).

Las MiPymes ignoran su nivel de competitividad en el mercado. Tienen a la mano herramientas muy útiles, pero debido a su carencia de capacitación, no las utilizan para desarrollar su empresa. Es necesario conocer y evaluar qué aspectos inciden en que la micro, pequeña y mediana empresa, sea competitiva en el mercado actual. Los organismos que ayudan a la creación y progreso de las MiPymes en el país, deben conocer, qué áreas funcionales desarrollar para poder guiar al emprendedor al camino del éxito de la empresa.

Con un buen uso de estas herramientas generadas por los diferentes organismos estatales, podrán tener la capacidad necesaria para alcanzar una mayor innovación, como mencionan Suarez Núñez y Martín Mendez (2008), la innovación “es más factible en las MiPymes, ya que esta puede capitalizar sus características naturales de enorme flexibilidad y sencillez, para brindar ágil respuesta a iniciativas e ideas de personas, dirigidas a mejorar el desempeño de la empresa o el desempeño del producto, y lograr con ello la preferencia de los clientes” (p.235).

1.1.2 Interrogantes de la investigación

1.1.2.1 Interrogante generales

¿Qué nivel de competitividad presentan las MiPymes del sector industrial, a nivel micro, en el cantón de Pérez Zeledón?

1.1.2.2 Interrogantes específicas

- Las MiPymes del sector industrial, cuentan con un proceso definido de planeación estratégica, ¿en el cantón de Pérez Zeledón?
- ¿Cuáles controles utilizan las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón, en el área de producción y compras?
- ¿Qué estrategias utilizan las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón para el aseguramiento de la calidad en sus productos?
- ¿Cuáles son los canales de comercialización con los que cuentan las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón?
- ¿Cuáles procesos de contabilidad y finanzas manejan las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón?
- ¿Qué tácticas utilizan las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón para el desarrollo y selección de los recursos humanos?
- ¿Cuáles son las técnicas de gestión y manejo ambiental que implementan las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón?
- ¿Qué uso le dan a las tecnologías de información las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón?

1.1.3 Justificación de la investigación

Esta investigación vendría a proporcionar información a las diferentes organizaciones estatales y privadas, ya que sentará las bases que definirán el nivel de competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) podrá definir qué áreas empresariales necesitan prioritariamente el apoyo, mediante la formulación de proyectos, logrando determinar claramente cuáles empresas necesitan un aporte en la gestión para potenciar su desarrollo, en aras de alcanzar un nivel de competitividad idóneo para un buen funcionamiento tanto a nivel nacional como internacional.

Las instituciones superiores encargadas de los procesos educativos, específicamente el Instituto Nacional de Aprendizaje, podrán definir los temas de capacitación que podrán tener efectos positivos, en la economía nacional, y específicamente en el desarrollo competitivo de las micro, pequeñas y medianas empresas ubicadas en el cantón de Pérez Zeledón.

Dentro de las causales que inducen a realizar la investigación, se pueden citar la generación de información para la Universidad Nacional, la cual cuenta con estudios sobre las MiPymes en diferentes aspectos pero no sobre la situación actual de las MiPymes con respecto a su competitividad, de esta forma el estudio dotará a la institución de una herramienta que le permita a los estudiantes y profesores tener un mayor conocimiento sobre las micro, pequeñas y medianas empresas del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón. Esto contribuirá a que se deje una base para futuros estudios en este sector que sea de ayuda a los estudiantes que en un futuro tengan la idea de crear su propia MiPymes.

Esta investigación será de gran ayuda no solo para los desarrolladores de este trabajo en cuanto a conocimiento y finalización de los estudios de licenciatura, sino que también será muy enriquecedor para los organismos encargados de apadrinar las MiPymes de la zona como el Ministerio de Economía Industria y Comercio, el Instituto Nacional de Aprendizaje, la Universidad Nacional, entre otras instituciones las cuales pueden utilizar la información para el desarrollo de programas en beneficio de los empresarios.

La información acá recopilada ayudaría a tomar medidas de planeación estratégica para aumentar el grado de sobrevivencia y éxito en el mercado empresarial actual. Además, los organismos podrían desarrollar proyectos enfocados en convertir las debilidades que inciden en el nivel de competitividad de las MiPymes en fortalezas, y con ello, crear MiPymes con un alto grado de competitividad empresarial. Como se puede apreciar, esta investigación también ayudaría a los pequeños emprendedores a tomar medidas para trabajar en aspectos vitales y así aumentar el desarrollo de su empresa.

Por otra parte, para la UNA, esta investigación le será de gran importancia para su base de dato, ya que la institución desarrolla varios trabajos de investigación al año, por lo tanto enriquecer de información detallada a su biblioteca y proveerá referencias muy útiles para los futuros investigadores. Por otra parte, se sigue manteniendo la línea de trabajos investigativos basados en el modelo de investigación científica en pro de evaluar, determinar o detectar los fenómenos de afectación socioeconómica en la región y así brindar información para mejorar el entorno.

1.1.4 Delimitación temporal y espacial

El trabajo de investigación tuvo una duración de 9 meses, desde febrero del 2016 a setiembre de 2017, en los cuales se recolectó la información y visitó a los empresarios de la MiPymes para obtener información veraz sobre la situación que presentan las pequeñas empresas en el sector industrial. Dentro de este tiempo, se analizaron los datos recopilados y se dará respuesta a las interrogantes de la investigación.

La investigación se realizó en el cantón de Pérez Zeledón, el cual pertenece administrativamente a la Provincia de San José y está dividido en unidades geográficas denominadas distritos. De acuerdo con la planificación regional del país, forma parte de la Región Brunca, ubicada en la zona sur del país INDER (2016).

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Diagnosticar el nivel de competitividad de las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Definir si las MiPymes del sector industrial cuentan con un proceso concreto de planeación estratégica.
- Cuantificar los controles que utilizan las MiPymes del sector industrial en el área de producción y compras .
- Valorar las estrategias que utilizan las MiPymes del sector industrial para el aseguramiento de la calidad.
- Enumerar los diferentes canales de comercialización con los que cuentan las MiPymes del sector industrial.
- Determinar los procesos de contabilidad y finanzas que manejan las MiPymes del sector industrial.
- Identificar las tácticas establecidas por las MiPymes del sector industrial para el desarrollo y selección de los recursos humanos.
- Identificar las técnicas de gestión y manejo ambiental que implementan las MiPymes del sector industrial.

- Especificar el uso, acceso y desarrollo de tecnologías de información en las MiPymes del sector industrial.

1.3 Modelo de análisis

1.3.1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables

1.3.1.1. Planeación estratégica

La Planeación estratégica dentro de toda empresa es una herramienta de análisis, diagnóstico, reflexión y toma de decisiones colectivas que permite, a corto, mediano y largo plazo, la estructuración de la organización mediante el logro de los objetivos comunes para alcanzar la visión compartida.

Para nuestra investigación, el concepto de planificación estratégica es una herramienta que permite a los empresarios de las Mipymes lograr herramientas para enfrentar los retos que les presenta el mercado mediante el planteamiento de objetivos, los cuales permiten alcanzar la visión de la organización, después de un análisis del entorno y las fortalezas que tienen el negocio orientadas a lograr una mejor competitividad.

Esta variable se va a operacionalizar por los siguientes indicadores: proceso de planeación e implementación de la estrategia, estos indicadores mostrarán qué métodos de planeación estratégica utilizan las mismas para lograr sus objetivos empresariales.

Para determinar si la empresa posee la planificación estratégica dentro de sus procesos administrativos, se utilizarán las preguntas del cuestionario a aplicar de las preguntas 1.1.1 al 1.2.2. Estas preguntas se calificarán con una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a “no existe”, 2 “en proceso de documentación”, 3 “documentado”, 4 “documentado y difundido” y 5 “documentado, difundido y actualizado”. Una vez que se obtienen los resultados de cada indicador, estos se sumarán de tal forma que permita obtener una calificación de 1 a 100, donde de 81 a 100 serán considerados de muy alta competitividad, entre 61 y 80 como alta competitividad, entre 41 y 60 como mediana competitividad; entre 21 a 40 como baja, y de 0 a 20 como muy baja competitividad.

1.3.1.2 Producción y aprovisionamiento

Esta variable permite establecer controles sobre los procesos productivos y la transformación de la materia prima en productos terminados. Logrando garantizar el eficiente uso de los recursos con el menor costo posible, buscando satisfacer la necesidad del cliente.

En términos más segregados, Anaya (1998) y Martínez y Álvarez (2006), citados en García (2012), mencionan que “La producción es la creación de bienes o servicios, mientras que la administración de operaciones es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados” (p.105) .

Esta variable se va a operacionalizar por los siguientes indicadores: planificación y proceso de producción, capacidad de producción, y aprovisionamiento y manejo de inventarios. Con estos indicadores se identificarán los procesos de control y manejo sobre el inventario de la empresa.

Para determinar si la empresa posee producción y aprovisionamiento dentro de sus procesos administrativos, se utilizarán las preguntas del cuestionario a aplicar a los empresarios de las MiPymes del sector industrial que van desde los puntos 2.1.1 al 2.7.2. Estas preguntas se calificarán con una escala de 1 a 5, donde 1 es “no existe”, 2 “en proceso de documentación” (muy deficiente), 3 “es documentado” (deficiente), 4 es “documentado y difundido” (satisfactorio) y 5 es “documentado, difundido y actualizado” (muy satisfactorio). Una vez con las respuestas se procede a sacar un promedio de cada ítem evaluado.

Cada indicador se dividió entre la puntuación máxima que es 5 dando como resultado la nota correspondiente. Una vez que se obtienen los resultados de cada indicador, estos se sumarán de tal forma que permita obtener una calificación de 1 a 100, donde de 81 a 100 serán considerados de muy alta competitividad, entre 61 y 80 como alta competitividad, entre 41 y 60 como mediana competitividad; entre 21 a 40 como baja, y de 0 a 20 como muy baja competitividad.

1.3.1.3 Aseguramiento de la calidad

La calidad en una MiPyme es, un factor crítico que incide en la competitividad de esta. Asegurándose que en todos los ámbitos de la empresa, se cuenten con procesos definidos que garanticen la estandarización de los productos y servicios.

También Martínez, Sánchez, Santero y Marcos, (2009) ; Martínez y Álvarez, (2006) y Rothery, (1994) citados en García, (2012) concuerdan en que el aseguramiento de la calidad implica: “todas las actividades que se llevan a cabo con el fin de ofrecer un producto o servicio libre de defectos y que a la vez satisfaga las necesidades del consumidor cliente” (p.106).

Esta variable se va a operacionalizar por los siguientes indicadores: aspectos generales de la calidad y sistemas de calidad. Estos indicadores denotan qué sistemas de calidad utiliza la empresa para mantener un buen servicio y producto.

Para determinar si la empresa posee aseguramiento de la calidad dentro de sus procesos administrativos, se utilizarán las preguntas del cuestionario a aplicar a los empresarios de las MiPymes del sector industrial que van desde los puntos 3.1.1 al 3.2.5. Estas preguntas se calificarán con una escala de 1 a 5, donde 1 es “ existe”, 2 “en proceso de documentación” (muy deficiente), 3 “es documentado” (deficiente), 4 “es documentado y difundido “(satisfactorio) y 5 “ documentado, difundido y actualizado” (muy satisfactorio).

Cada indicador se dividió entre la puntuación máxima que es 5 dando como resultado la nota correspondiente. Dichas notas fueron operacionalizadas de la siguiente forma de 1 al 100, donde 81 a 100 serán consideradas como de muy alta competitividad, entre 61 y 80 como alta competitividad; entre 41 y 60 como mediana competitividad; entre 21 a 40 como baja, y de 0 a 20 muy baja.

1.3.1.4 Comercialización.

Para conocer si la empresa es competitiva en esta variable, se analizará la comercialización a través de canales de distribución que permitan que los productos lleguen satisfactoriamente al cliente. Por su parte, Martínez y Álvarez, (2006) citados en García (2012), mencionan que la comercialización “es el proceso que se realiza con el fin de que el producto o servicio llegue del productor al consumidor final, teniendo como premisa incrementar la participación en el mercado”(p.106). La comercialización no es solo un servicio de distribución del bien o servicio sino que le ayuda a la MiPyme fundamentalmente a abrirse a nuevos mercados, y con ello mejorar los índices de ventas.

Para efectos de esta variable se va a operacionalizar por los siguientes indicadores: mercadeo y ventas, servicio al cliente y distribución. Estos indicadores muestran qué tan eficientes son sus

servicios de distribución lo cual incide proporcionalmente en sus ventas y técnica de mercadotecnia.

Para determinar si la empresa aplica controles de comercialización dentro de sus procesos administrativos, se utilizarán las preguntas del cuestionario a aplicar a los empresarios de las MiPymes del sector industrial que van desde los puntos 4.1.1 al 4.3.3. Estas preguntas se calificarán con una escala de 1 a 5, donde 1 es “no existe”, 2 “en proceso de documentación” (muy deficiente), 3 “es documentado” (deficiente), 4 “es documentado y difundido” (satisfactorio) y 5 “es documentado, difundido y actualizado” (muy satisfactorio).

Cada indicador se dividió entre la puntuación máxima que es 5 dando como resultado la nota correspondiente. Dichas notas fueron operacionalizadas de la siguiente forma que permita obtener una calificación del 1 al 100, donde 81 a 100 serán consideradas como de muy alta competitividad, entre 61 y 80 como alta competitividad; entre 41 y 60 como mediana competitividad; entre 21 a 40 como baja, y de 0 a 20 muy baja competitividad.

1.3.1.5 Contabilidad y finanzas

En esta investigación, la contabilidad y las finanzas serán tomadas como medios de lograr un control sobre la liquidez del negocio, la cual permita llevar de forma ordenada las cuentas de entradas y salidas que tiene la empresa. Por su parte, Martínez y Álvarez (2006) y Zeballos (2001), mencionados en García (2012), amplían que el indicador contabilidad y finanzas “Permite la generación de información para la toma de decisiones, y es una valiosa herramienta cuando es utilizada para visualizar el futuro de la empresa a través de las proyecciones financieras” (p.106). Por lo tanto, esta variable no solo es un proceso de registro contable sino que suministra información valiosa para la toma de decisiones gerenciales vitales para el futuro de la empresa.

Esta variable se va a operacionalizar por los siguientes indicadores: monitoreo de costos y contabilidad, administración financiera y normas legales y tributarias. Con estos indicadores se denota el grado de importancia que le dan las MiPymes a los aspectos contables, y su registro, bases para la toma de decisiones, y normativa de cumplimiento a nivel legal y tributario.

Para determinar si la empresa posee métodos de contabilidad y finanzas dentro de sus procesos administrativos, se utilizarán las preguntas del cuestionario a aplicar a los empresarios de las MiPymes del sector industrial que van desde los puntos 5.1.1 al 5.3.4. Estas preguntas se

calificarán con una escala de 1 a 5, donde 1 es “no existe”, 2 “es proceso de documentación” (muy deficiente), 3 “es documentado” (deficiente), 4 “es documentado y difundido” (satisfactorio) y 5 “es documentado, difundido y actualizado” (muy satisfactorio).

Una vez que se obtienen los resultados de cada indicador estos se ponderarán de tal forma que permitan obtener una calificación del 1 al 100, donde 81 a 100 serán consideradas como de muy alta competitividad, entre 61 y 80 como alta competitividad; entre 41 y 60 como mediana competitividad; entre 21 a 40 como baja, y de 0 a 20 muy baja competitividad.

1.3.1.6 Recursos humanos

Para esta investigación, los recursos humanos son considerados el capital humano con el que cuenta la organización, tomando en cuenta los diferentes procesos necesarios para una gestión eficiente de estos, involucrando aspectos que van desde la selección hasta la capacitación del recurso humano, culminando así con un clima organizacional efectivo, y con trabajadores dispuestos a velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para efectos de esta variable se va a operacionalizar por los siguientes indicadores: aspectos generales, capacitación y promoción del personal, cultura organizacional y salud y seguridad industrial. Estos indicadores reflejarán el grado de importancia que le dan las MiPymes en temas de capacitaciones de personal, mejoramiento del ambiente laboral, seguridad ocupacional y demás aspectos que inciden en los colaboradores propiamente de cada empresa.

Para determinar si la empresa aplica controles de su recurso humano dentro de sus procesos administrativos, se utilizarán las preguntas del cuestionario a aplicar a los empresarios de las MiPymes del sector industrial que van desde los puntos 6.1.1 al 6.4.4. Estas preguntas se calificarán con una escala de 1 a 5, donde 1 es no existe, 2 es proceso de documentación (muy deficiente), 3 es documentado (deficiente), 4 es documentado y difundido (satisfactorio) y 5 es documentado, difundido y actualizado (muy satisfactorio).

Cada indicador se dividió entre la puntuación máxima que es 5 dando como resultado la nota correspondiente. Dichas notas fueron operacionalizadas de la siguiente forma que permita obtener una calificación del 1 al 100, donde 81 a 100 serán consideradas como de muy alta competitividad, entre 61 y 80 como alta competitividad; entre 41 y 60 como mediana competitividad; entre 21 a 40 como baja, y de 0 a 20 muy baja competitividad.

1.3.1.7 Gestión ambiental

La utilización de los recursos naturales de forma responsable y el cuidado del medio ambiente son necesarios para lograr una empresa amigable con el medio, además de crear una buena imagen para las MiPymes que buscan tener una mayor competitividad y aceptación en el mercado. Como bien lo afirman Martínez y Álvarez (2006) citado por García (2012) “La responsabilidad social de la empresa respecto al cuidado del medio ambiente, la coloca en una situación en la que puede mejorar su imagen ante la sociedad” (p.106). La imagen de la empresa es vital para atraer a los diferentes tipos de clientes, por ende, manejar una buena gestión con el medio ambiente es fundamental.

Esta variable se va a operacionalizar por los siguientes indicadores: política ambiental de la empresa, estrategia para proteger el medio ambiente, concientización y capacitación del personal en temas ambientales y administración del desperdicio. Estos indicadores reflejarán el nivel de importancia que tiene la MiPyme sobre aspectos de carácter ambiental, a fin no solo de cuidar la naturaleza sino crear una buena imagen en este sentido.

Para determinar si la empresa maneja controles de la gestión ambiental dentro de sus procesos administrativos, se utilizarán las preguntas del cuestionario a aplicar a los empresarios de las MiPymes del sector industrial que van desde los puntos 7.1.1 al 7.4.2. Estas preguntas se calificarán con una escala de 1 a 5, donde 1 es “no existe”, 2 “en proceso de documentación” (muy deficiente), 3 “es documentado” (deficiente), 4 “es documentado y difundido” (satisfactorio) y 5 “es documentado, difundido y actualizado” (muy satisfactorio).

Una vez que se obtienen los resultados de cada indicador estos se ponderarán de tal forma que permitan obtener una calificación del 1 al 100, donde 81 a 100 serán consideradas como de muy alta competitividad, entre 61 y 80 como alta competitividad; entre 41 y 60 como mediana competitividad; entre 21 a 40 como baja, y de 0 a 20 muy baja competitividad.

1.3.1.8 Sistemas de información.

Para efectos de esta investigación, las tecnologías de información se consideran las herramientas tecnológicas que utilizan las MiPymes para darle un valor agregado a todos los procesos internos, desde de las áreas operativas hasta las gerenciales. Los sistemas de información son los que ayudan a realizar los diferentes procesos productivos de las empresas de una manera

más eficaz y eficiente. Bien utilizados generan un alto nivel de competitividad. Como bien lo afirman Katz y Hilbert, (2003); RICYT, (2009) y Martínez y Álvarez, (2006), citados en García (2012), “El apoyo a las funciones operativas a través de las tecnologías de información resulta de vital importancia para desarrollar una estructura competitiva del negocio” (p. 106). Las empresas actuales están obligadas a actualizarse constantemente y aún más en temas tecnológicos ya que esto les genera mayor agilidad a la hora de realizar los procesos, y por ende les da competitividad.

Esta variable se va a operacionalizar por el indicador planeación del sistema (planeación, entradas y salidas).

Para determinar si la empresa tiene o utiliza sistemas de información dentro de sus procesos administrativos, se utilizarán las preguntas del cuestionario a aplicar a los empresarios de las MiPymes del sector industrial que van desde los puntos 8.1.1 del 8.4.2. Estas preguntas se calificarán con una escala de 1 a 5, donde 1 es “no existe”, 2 “en proceso de documentación” (muy deficiente), 3 “es documentado” (deficiente), 4 “es documentado y difundido” (satisfactorio) y 5 “es documentado, difundido y actualizado” (muy satisfactorio).

Una vez que se obtienen los resultados de cada indicador estos se ponderarán de tal forma que permitan obtener una calificación del 1 al 100, donde 81 a 100 serán consideradas como de muy alta competitividad, entre 61 y 80 como alta competitividad; entre 41 y 60 como mediana competitividad; entre 21 a 40 como baja, y de 0 a 20 muy baja competitividad.

Tabla 1. Modelo de análisis

Objetivo Especifico	Variables	Indicador	Instrumento
1. Definir si las MiPymes del sector industrial cuentan con un proceso concreto de planeación estratégica.	1.1 Planeación estratégica.	1.1.1 Proceso planeación estratégica. 1.1.2 Implementación de la estrategia.	Del 1.1.1 al 1.2.2 del cuestionario.
2. Evaluar los controles que utilizan las MiPymes en el área de producción y compras, en el sector industrial.	2.1 Producción	2.2.1 Planificación y proceso de producción. 2.2.2. Capacidad de producción. 2.2.3 Aprovisionamiento. 2.2.4 Manejo de inventarios.	Del 2.1.1 al 2.7.2 del cuestionario.
3- Considerar las estrategias que utilizan las MiPymes del sector industrial para el aseguramiento de la calidad.	3.1 Aseguramiento de la calidad	3.2.1 Aspectos generales de la calidad. 3.2.2 Sistema de calidad.	Del 3.1.1 al 3.2.5 del cuestionario.
4- Analizar los diferentes canales de comercialización con los que cuentan las MiPymes del sector industria.	4.1 Comercialización	4.2.1 Mercadeo y ventas. 4.2.2 Servicio al cliente. 4.2.3 Distribución.	Del 4.1.1 al 4.3.3 del cuestionario.

Continuación Tabla 1. Modelo de análisis

Objetivo Especifico	Variables	Indicador	Instrumento
5- Determinar los procesos de contabilidad y finanzas que manejan las MiPymes del sector industrial.	5.1 Contabilidad y finanzas.	5.2.1 Monitoreo de costos y contabilidad. 5.2.2 Administración financiera. 5.2.3 Normas legales y tributarias.	Del 5.1.1 al 5.3.4 del cuestionario.
6- Describir las tácticas establecidas para el desarrollo y selección de los recursos humanos, en las MiPymes del sector industrial.	6.1 Recursos Humanos.	6.2.1 Aspectos generales. 6.2.2 Capacitación y promoción del personal 6.2.3 Cultura organizacional. 6.2.4 Salud y seguridad industrial	Del 6.1.1 al 6.4.4 del cuestionario
7- Identificar las técnicas de gestión y manejo ambiental que implementan las MiPymes del sector industrial.	7.1 Gestión ambiental	7.2.1 Política ambiental de la empresa. 7.2.2 Estrategia para proteger el medio ambiente. 7.2.3 Concientización y capacitación del personal en temas ambientales. 7.2.4 Administración del desperdicio.	Del 7.1.1 al 7.4.2 del cuestionario.
8 - Especificar el uso, acceso y desarrollo de Tecnologías de	8.1 Sistemas de información	8.2.1 Planeación del sistema 8.2.2 Entradas 8.2.3 Procesos	Del 8.1.1 del 8.4.2 del cuestionario.

1.4 Estrategia de investigación aplicada

1.4.1 Tipo de investigación.

La investigación será del tipo cuantitativo porque, como lo especifican las características de este enfoque, mencionadas por Sampieri et.al. (2014) “es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente...” (p.4).

Este enfoque es secuencial y no se puede llegar a una etapa saltando otra; los pasos a seguir son muy rigurosos, se parte de una idea de la cual se generan los objetivos, se analizan por métodos estadísticos y se llega a la conclusión. Las características del enfoque cuantitativo es que tiene una fuerte necesidad de medir y estimar fenómenos. Se plantea un problema, se construye un marco teórico y luego las hipótesis, se analizan los datos recolectados y se generan conclusiones a partir de estas se crean recomendaciones y un conocimiento nuevo o se reafirma el conocimiento ya existente.

Se analizan datos sobre las MiPymes en el sector Industrial de Pérez Zeledón, los cuales son recolectados y procesados con la finalidad de generar información necesaria para realizar el análisis correspondiente y con ello obtener el conocimiento que se busca, para lograr contestar las preguntas de investigación planteadas previamente.

El estudio tendrá un alcance descriptivo y correlacional porque describirá las MiPymes del cantón de Pérez Zeledón basándose en datos primarios, obtenidos sobre estas y Este tipo de investigación según Grajales (2000) “trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta”

(Según Danhke (1989) citado por Hernandez et.al. (2006):

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis Danhke, (1989). Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga" (p.102).

La investigación correlacional determina la variación de unos factores en relación con otros y está indicada para establecer relaciones estadísticas entre características o fenómenos. Se procede a realizar cruces de variables para sacar mayor aprovechamiento de la información recopilada y hacer mucho más provechoso el aprendizaje sobre la investigación. Se analizarán variables como el uso de tecnología, el acceso al financiamiento, y el acceso a capacitación, entre otras variables que afectan directamente la competitividad.

Para los fines de esta investigación, se buscó información actual sobre la situación de las MiPymes en la zona, la cual describe la situación en la que se encuentra las pequeñas empresas del cantón, de esta forma, se evidencia de una mejor manera las problemáticas que presentan para desarrollarse como empresas competitivas y duraderas en el tiempo.

1.4.2 Fuentes de información

Dentro de todo estudio, es necesario recopilar información confiable para darle validez al trabajo de investigación, esta información puede ya existir, o bien el investigador debe elaborarla mediante diversas, técnicas de recopilación de datos. En esta investigación, se recopilaron datos tanto de fuentes primarias como de fuentes secundarias. Una fuente primaria, como bien lo explican Fernandez e Idelfonso, (2011) “es la que el investigador crea concretamente” (p.40).

En este caso, las fuentes primarias de investigación fueron los propietarios y administradores de las MiPymes, quienes serán parte fundamental del estudio del problema. De acuerdo a este tipo de fuentes primarias, se pudo conocer la situación exacta y actual en la que se encuentran las MiPymes del cantón en el sector industrial y los principales factores que los administradores creen que afectan su competitividad en el mercado, dando como resultado información más actualizada a la investigación. Las fuentes secundarias son definidas por Fernández e Idelfonso (2011) “esta información que ya existe, que se encuentra disponible en el momento en que surge la necesidad de su utilización, recibe el nombre de información secundaria”. (p.40).

Para las fuentes de información secundaria se recurrió a los estudios del MEIC, revistas en la base de datos de la Universidad Nacional, libros electrónicos, noticias de periódicos, tesis de grado en la Biblioteca de la Universidad Nacional, y demás sitios que doten de recursos que posean información referente al tema de investigación. Así se logra exponer la realidad de la situación

actual de las MiPymes en relación con la teoría ya existente. Esto permitirá obtener un horizonte claro para el análisis de los datos para la investigación.

1.4.3 Población

La población de estudio como mencionan Arias, Villasis, y Miranda (2016), se visualiza como un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra y que cumple con una serie de criterios predeterminados; en algunos casos será finita y en otra infinita (p.202).

Esta investigación se enfocó en el análisis de las micro, pequeñas y medianas empresas del sector industrial de Pérez Zeledón, utilizando las bases de datos de empresas inscritas con las que cuenta el Ministerio de Economía Industria y Comercio, en su sede de Pérez Zeledón.

Según esta base de datos, Pérez Zeledón cuenta con 51 empresas registradas en el sector industrial, por lo cual, para efectos de esta investigación, no se utilizará muestra. Los resultados obtenidos serán de la población total.

Al proceder con la aplicación de los instrumentos de investigación, se logra constatar que muchas de las empresas citadas por el MEIC, ya no estaban vigentes en el mercado, y otras se mostraron renuentes a colaborar con la información solicitada. Por esta razón, se optó por elegir a conveniencia otras empresas del sector, y finalmente se logró aplicar el instrumento a un total de 30 MiPymes del sector industrial.

1.4.4 Recopilación de la información

1.4.4.1 Modelo de competitividad del BID

Para esta investigación se desarrollará el estudio de la competitividad basada en el modelo o mapa de competitividad del BID. Martínez y Álvarez como se citó en García (2017), describen que el mapa fue desarrollado por el BID y adaptado para ser utilizado en el diagnóstico organizacional de la MiPymes, el cual visualiza a la organización como un sistema integrado por nueve áreas que, al interconectarse entre sí, mejoran el desempeño de la organización (p.105).

Las áreas que describe este mapa de competitividad del BID, según García (2017), son:

Planeación estratégica, producción y operaciones, aseguramiento de la calidad, comercialización, contabilidad y finanzas, recursos humanos, gestión ambiental y sistemas de información. Cómo se puede apreciar, este modelo contempla aspectos internos de la empresa, los cuales se encuentran bajo control de la misma; es por esto que este modelo considera que el nivel de competitividad depende de estas áreas. Cabe mencionar que se le llama mapa porque de su estudio se logra obtener un puntaje de cada una de las áreas de la empresa, con el cual se realiza un diagrama que muestra las fortalezas y debilidades de esta. (p.105).

Es importante resaltar que el BID contribuye al desarrollo socioeconómico de América Latina y el Caribe a través de sus operaciones de préstamo, liderazgo de iniciativas regionales, actividades de investigación y de difusión de conocimiento, institutos y programas. Según el BID (2017) su objetivo es “alcanzar el desarrollo de una manera sostenible y respetuosa con el clima. Con una historia que se remonta a 1959, son la principal fuente de financiamiento para el desarrollo para América Latina y el Caribe” (p.1).

El estudio del nivel de competitividad, va enfocado al sector micro de las MiPymes, por lo tanto, son las áreas o factores internos de estas, las que son de interés para evaluar el nivel de competitividad de cada una.

1.4.4.2 Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos empleada será la encuesta, la cual es definida por Grasso (2006) : “un procedimiento que permite explorar cuestiones que apuntan a la subjetividad y al mismo tiempo permiten obtener esa información de un número considerable de personas. Así, por ejemplo, permite explorar la opinión pública, temas de significación científica y de importancia en sociedades democráticas” (p.13).

La encuesta permite obtener datos de una manera más sistemática y hace posible la recolección, registro y análisis de los datos de una manera más detallada y cuantitativa, lo que ayuda a obtener resultados concretos y específicos de cada factor o variable de estudio.

En específico, el instrumento a utilizar para la recolección de datos será el cuestionario. Este se puede definir como:

Un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro. Permite la recolección de datos a partir de las fuentes primarias. Está definido por los temas que aborda la encuesta. Logra coincidencia en calidad y cantidad de la información recabada. Tiene un modelo uniforme que favorece la contabilidad y la comprobación. Es el instrumento que vincula el planteamiento del problema con las respuestas que se obtienen de la muestra (Cordova, 2002,p.7).

El cuestionario proporciona información concreta, ya que se plantean las preguntas que responden a las variables de la investigación; por lo tanto, ayuda a la obtención de información específica, y por ende favorece a la tabulación de los datos recopilados.

En esta investigación se aplicará un cuestionario a los propietarios o administradores de las MiPymes del sector industrial, ubicadas en el cantón de Pérez Zeledón. El cuestionario a aplicar está compuesto por 111 preguntas cerradas, las cuales se basan en las variables e indicadores que miden el mapa de competitividad según el BID. El método de evaluación se basa en una clasificación de 1 a 5, de acuerdo con las capacidades de cada organización.

Para la tabulación de datos se utilizará el programa de procesamiento de información realizado por la empresa IBM, conocido como SPSS Statistics Base, e un software que, según la misma página promocional del producto, permite la realización de análisis estadísticos, presentando las funciones principales necesarias para realizar el proceso analítico de principio a fin.

1.4.5 Análisis e interpretación de la información.

1.4.5.1 Alcances

Al tener una base de datos con una cantidad accesible de MiPymes del sector industrial del cantón de Pérez Zeledón, se intentó llegar a la totalidad de la población de interés, buscando con esto evitar el cálculo de muestra para esta investigación.

La información que se obtendrá será mediante la aplicación de una entrevista presencial a los microempresarios del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón, con esto se busca que los datos que se obtengan se ajusten a la realidad, con la mayor autenticidad posible.

Se espera la obtención de información que permita la comparación de los datos y la realización de cruces de variables. Con esta información se obtuvieron tablas y gráficos generadores de conclusiones importantes.

1.4.5.2 Limitaciones

La entrevista aplicada constó de 100 preguntas, lo que dificultó su aplicación, principalmente debido al tiempo que se necesitó en cada uno de los casos en los que, se realizó: entre 40 minutos y 1 hora dependiendo del detalle de las respuestas de los microempresarios. De igual forma este aspecto resultó desgastante tanto para el entrevistador como para el entrevistado, quien en muchas ocasiones se sorprendió e inclusive optó por no continuar con la entrevista al percatarse de su extensión.

La base de datos que se utilizó para esta investigación se encontraba desactualizada al momento de aplicar el instrumento de evaluación. En varias ocasiones se intentó contactar a las empresas listadas y no hubo respuesta, y una vez realizada la visita para aplicar el cuestionario, se constató que las empresas, por una u otra razón, ya habían cerrado o se habían trasladado. Por otro lado, dicha base de datos no tomó en cuenta muchas de las organizaciones del sector industrial, a nivel cantonal. Esto limitó inicialmente el proceso de recolección de datos.

Al intentar aplicar la encuesta en algunas organizaciones, se presentaron algunas trabas, principalmente la ausencia de los encargados, siendo necesaria la solicitud de citas de atención, que hasta el día de hoy no han recibido respuesta. En otros casos, los sujetos simplemente externaron que por directrices de la empresa no se colabora en la respuesta de entrevistas de esta índole.

Capítulo II

Marco de Referencia

2.1 Aspectos geográficos

Esta investigación se llevó a cabo en el Cantón de Pérez Zeledón, el cual tiene por coordenadas $9^{\circ} 05' 37''$ latitud norte y $83^{\circ} 26' 83''$ longitud oeste. La anchura máxima es de 68 kilómetros, en la dirección noroeste a sureste, desde el límite con el cantón de Aguirre sobre el río Savegre hasta la confluencia del río caliente con la quebrada Guácima. La extensión del Cantón de Pérez Zeledón es de 1905.51 kilómetros cuadrados, la cual representa un 38.42 % del territorio de la provincia de San José, y a su vez un 3.33% del territorio nacional.

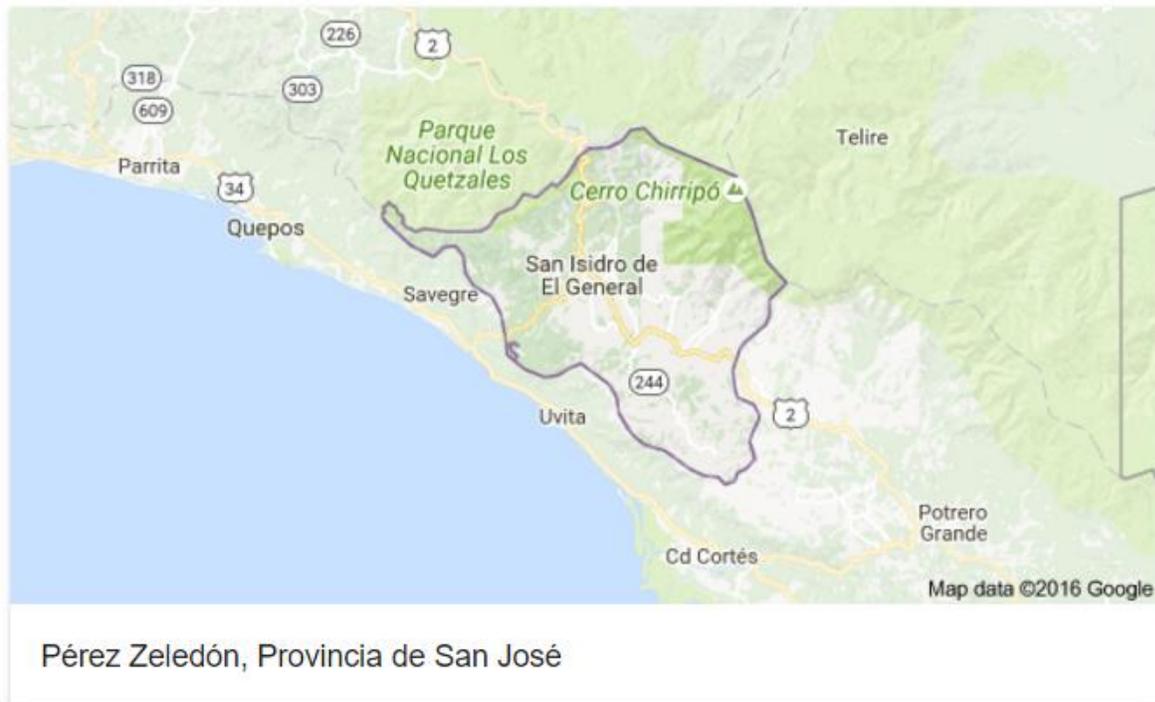


Figura 1. Mapa del cantón de Pérez Zeledón, tomado de Google Maps 2016.

2.2 Aspectos demográficos

Según datos del INDER (2016), el cantón de Pérez Zeledón cuenta con una población total de 134.534 habitantes, divididos por sexo en 65.389 hombres y 69.145 mujeres. Se cuenta con 44.666 casas de habitación, de las cuales 38.508 están ocupadas y 6.158 desocupadas. En cuanto a la edad en años cumplidos, existen 22.526 habitantes entre 1 y 9 años de edad, seguidamente existen 52.381 habitantes con edades entre los 10 y los 29 años, de igual forma, hay 33.857 habitantes con edades en los 30 y 49 años, y también hay 21.900 habitantes con edades entre los 50 y 74 años; por último se encuentran 3.870 habitantes con 75 años o más.

La población total que vive en zona urbana es 65.255 habitantes, por otro lado, los habitantes de zonas rurales son 69.279 en total. Cabe destacar que el cantón de Pérez Zeledón presenta un 97,24% de alfabetismo. (Municipalidad de Pérez Zeledón, 2011)

2.3 Aspectos económicos

Las principales actividades de la Región Brunca según UNED (2012) están concentradas, por orden de importancia, en el cultivo de productos como café, arroz, tabaco palma aceitera y caña de azúcar; en la agroindustria (procesamiento de piña, arroz, café) y en el turismo de sus bosques.

2.4 Aspectos sociales

2.4.1 Población fuera de la fuerza de trabajo.

Tomando en cuenta los datos aportados por el Censo Nacional realizado por el INEC (2011), se puede observar la distribución de personas desocupadas en el cantón de Pérez Zeledón. Esta población se dedica principalmente a labores en el hogar, o se trata de personas dedicadas a terminar su preparación educativa.

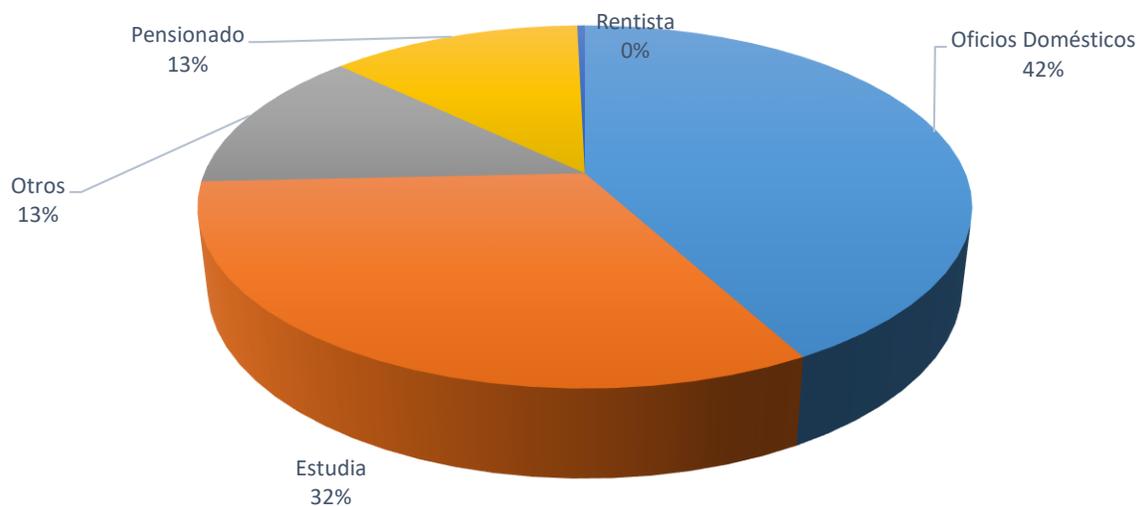


Figura 2. Población fuera de la fuerza de trabajo. Informe Censo Nacional del 2011 de INEC.

De acuerdo al gráfico, la mayoría de las personas fuera de la fuerza de trabajo del cantón de Pérez Zeledón, se dedican a labores informales, probablemente debido a los altos niveles de pobreza, que conllevan a que muchos de los ciudadanos opten por este tipo de ocupación. Dejando ver la deficiente distribución de la riqueza presente en el cantón.

2.4.2 Población económicamente activa según sector económico

La composición económica del cantón de Pérez Zeledón es bastante variada, pues se enfoca principalmente en el mercadeo de productos terminados. Esto queda expresado claramente al hablar de la distribución que se presenta en el área laboral. Según el censo poblacional del INEC (2011), en el territorio de Pérez Zeledón, el sector terciario o de servicios es el que ocupa una mayor porción poblacional, con un total de 14979 personas ocupadas. En el caso del sector industrial este es el que menor cantidad de personas ocupa, con un total de 6019 personas, empleadas principalmente en industrias manufactureras, seguido por empresas enfocadas en la construcción (Figura 3).

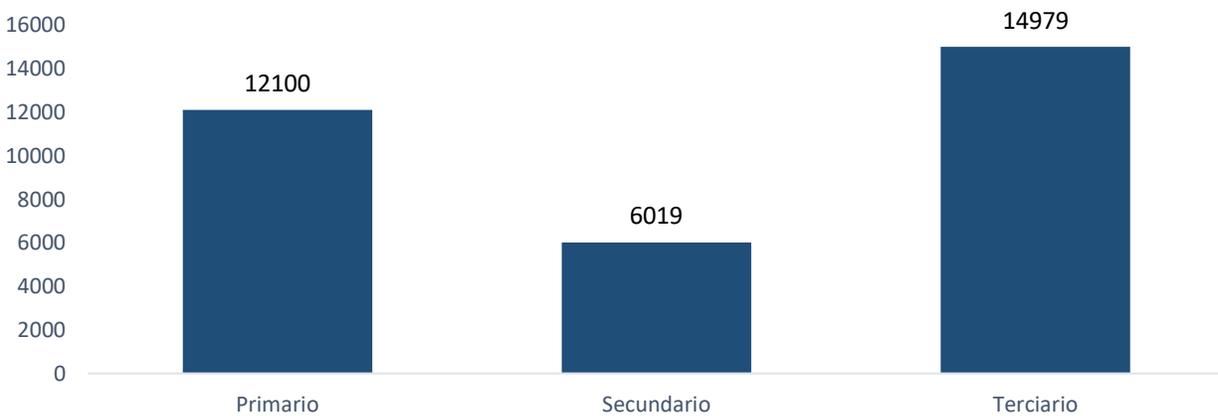


Figura 3. Población ocupada según sector económico del cantón de Pérez Zeledón. Informe Censo Nacional del 2011 de INEC.

La población que se encuentra insertada en la fuerza laboral es empleada por empresas ubicadas en el sector terciario de la economía, englobando prácticamente dos tercios de este grupo poblacional. Seguidamente, se encuentran las personas que son ocupadas por empresas del sector secundario, que a pesar de ser pocas, emplean una cantidad bastante significativa de la población.

2.4.3 Índice de desarrollo social

El índice de desarrollo social engloba una serie de indicadores de acuerdo con lo que expresa el MIDEPLAN (2013) “el índice aborda condiciones esenciales para el desarrollo social en las dimensiones económica, educación, participación electoral y salud, vinculadas con los derechos humanos ampliamente reconocidos en la Declaración Universal sobre los derechos humanos.” (p.9).

Según resultados obtenidos por esta institución, el cantón de Pérez Zeledón tiene un índice de desarrollo social de 53,3%, el cual a pesar de que el cantón se ubica a la cabeza en la región Brunca, por encima de cantones como Osa y Corredores, está lejos del índice que presentan los cantones centrales del país, que alcanzan índices cercanos al 75%.

2.4.4 Índice de pobreza

De acuerdo al INDER (2015), el cantón de Pérez Zeledón se encuentra entre los cantones que carece de más oportunidades básicas para el desarrollo social, esto debido a que presenta un índice de pobreza que lo ubica en el puesto 76 a nivel nacional. Este es un dato bastante negativo si se toma en cuenta que existen 81 cantones.

2.4.5 Índice de escolaridad.

En el territorio de Pérez Zeledón existen 10 circuitos educativos, incluyendo primaria y secundaria. En la tabla 2, se identifica la mayor población estudiantil en primaria, con un 52.94%, posteriormente secundaria con un 24.21% , y por último la universitaria con un 11.59%. También existe presencia de 2 centros universitarios estatales, la Universidad Nacional y de la Universidad Estatal a Distancia. Además, existen varias universidades privadas y también el Instituto Nacional de Aprendizaje, que brinda cursos de formación para la población en diversas áreas.

Se logra observar un nivel de alfabetización cercano al 100%, un aspecto que se mantiene en la media tanto nacional como regional. El nivel de escolaridad promedio alcanza los 7,3 años de estudios completados, con una población que en su mayoría ha completado la primaria únicamente, con estudios secundarios limitados.

Tabla 1

Características Educativas de Pérez Zeledón

Año	2000	2011
Porcentaje de Alfabetismo	93,80%	97,20%
Escolaridad Promedio (años aprobados)	6	7,3

Nota: Obtenido de INDER. Caracterización de cantón de Pérez Zeledón 2016.

2.5 Parque empresarial

De acuerdo a Quesada Mora y Arias Ramírez, (2015) según su estudio de situación de las Pymes, para el 2015 existían 1015 empresas registradas en la Región Brunca, distribuidas según sector económico en empresas de índole comercial, industrial, de servicios y las empresas que brindan servicios relacionados a las tecnologías de Información.

2.6 Aspectos legales/leyes que afectan la investigación

Existe un marco legal en el que se enmarcan las disposiciones legales para el buen funcionamiento de las MiPymes, ya que estas tienen un gran efecto en la economía del país por lo que nace la necesidad de crear directrices que permitan una buena gestión de estas. Dentro de este marco legal se encuentran leyes y decretos, los cuales han venido a impulsar las MiPymes, y muchos de ellos, a regular el proceso de las ayudas que se generan, con el fin de proyectar un mayor crecimiento de este sector económico.

2.6.1 Ley N°8262 ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas.

Según la Ley 8262 (2002), en su primer capítulo, su objetivo general es:

Crear un marco normativo que promueva un sistema estratégico integrado de desarrollo de largo plazo el cual permita el desarrollo productivo de la PYME y posicione a este sector como protagónico, cuyo dinamismo contribuya al proceso de desarrollo económico y social del país, mediante la generación de empleo y el mejoramiento de las condiciones productivas y de acceso a la riqueza (p.1).

Esta ley crea el Consejo Asesor Mixto de la Pequeña y Mediana Empresa, conformado por diferentes funcionarios de varias entidades estatales, el cual se encarga de discutir y evaluar diferentes indicadores y aspectos relacionados con las MiPymes.

Con esta ley, se pretende tener un marco que regule y promueva el desarrollo a largo plazo de las MiPymes, y procurar la formación de mercados competitivos, que fomenten la creación de nuevas MiPymes.

Con los bancos además se establece un fondo para fomentar el Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (FODEMIPYME). El objetivo de este

fondo es fomentar y fortalecer el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, y de las empresas de economía social económicamente viables y generadoras de puestos de trabajo.

2.6.2 Ley #8634 sistema de banca para el desarrollo

Según lo que menciona la Ley 8634 (2008), se crea el Sistema de Banca para el Desarrollo como medio para impulsar y además financiar los proyectos viables y factibles, que se presenten, siempre y cuando, estén enfocados en el modelo de desarrollo del país. En este sistema están incluidas las entidades de intermediación financiera; como los bancos públicos y las entidades privadas reguladas por la Sugef. Dentro de los objetivos de esta ley están la inclusión de los sujetos por medio de políticas que les permitan integrarse a esta fuente de financiamiento, y establecer políticas crediticias que promuevan la competitividad de los sectores productivos. (p.1).

Los beneficiarios de esta ley son principalmente proyectos que no son sujetos de crédito en el sistema de banca comercial, enfatizando que deben ser viables desde el punto de vista económico, técnico y financiero; en otras palabras, no debe tratarse de simples ideas sino de iniciativas que tengan potencial verdadero. También serán beneficiarios los microempresarios, y productores los cuales incluyan procesos de transformación mercadeo y comercialización.

Según informa el gobierno de Costa Rica (2016), para el 2015, el Sistema de Banca de Desarrollo logró colocar aproximadamente ₡135.540 millones, de los cuales el 64% se enfocó en el desarrollo de la producción y la mejora en la calidad de vida de las MiPymes y los pequeños productores. Cabe destacar que el sector industrial solicitó un total de 284 préstamos, siendo así el sector que solicitó menos préstamos a nivel de banca para el desarrollo.

2.6.3 Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos

Esta ley también viene a apoyar a las MiPymes, ya que involucra a todas las instituciones de la administración pública, instituciones autónomas y semiautónomas, órganos con personalidad jurídica instrumental, entes públicos no estatales, municipalidades y empresas públicas.

En términos generales la Ley 8220, (2002) busca racionalizar las tramitaciones que realizan los particulares ante la administración pública; y mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor funcionalidad en la tramitación, y reducir los gastos operativos.

Una buena aplicación de esta ley, le permitirá a los emprendedores una formalización más eficiente y ágil de sus futuras empresas, y de igual forma agilizaría todo el proceso formal que tienen que llevar a cabo los microempresarios al realizar cualquier tipo de trámite o negociación con las entidades estatales.

Capítulo III

Marco Teórico

3.1 Modelos económicos

Para esta investigación, es de suma importancia conocer las interrelaciones que existen entre los modelos económicos y las MiPymes. Anticipadamente, como menciona García (2014), es necesario estar al tanto de qué son los modelos económicos:

Es una simplificación de la realidad, que explica una determinada proposición o un aspecto de un fenómeno más amplio; es decir que representa un sistema económico compuesto por un conjunto de conceptos y de relaciones. Para el análisis de los distintos conceptos de la economía es un instrumento que describe fenómenos que se producen por la aplicación de un determinado sistema, por lo cual es imprescindible cuando se fija una política económica. (p.57).

Otra definición es la de Becker y Mochon, (2008), quienes consideran a los modelos económicos como “una simplificación y una abstracción de la realidad que, a través de supuestos, argumentos y conclusiones, explica una determinada proposición o un aspecto de un fenómeno más amplio.” (p.33).

Según Sloman (1997), el modelo económico es la representación formal de la teoría económica. Un modelo económico engloba todos los aspectos económicos de una sociedad determinada y genera paradigmas sociales, los cuales enrumban las decisiones económicas de la colectividad, generando una economía relativamente estable que cuente con la aceptación y aplicación de los sujetos que la componen.

Desde el punto de vista económico, se presentan tres modelos bien definidos en las diferentes sociedades mundiales. la economía de mercado o capitalista. Moré Olivares (2014) entiende el capitalismo como:

Un sistema regido por el mercado (oferta-demanda) a través del mecanismo de la competencia, por el cual cada individuo, buscando su mejoramiento propio, se enfrenta a una multitud de personas con motivaciones similares y tiene que adaptarse a los precios que ofrecen sus competidores. Una mano invisible dirige las presiones del mercado hacia caminos socialmente responsables, o sea, que el mercado se convierte en un mecanismo de distribución de recursos a lo deseado por la sociedad (p.18).

Por otro lado, se presenta el sistema centralizado, o comunismo, el cual, a pesar de ser poco aceptado actualmente, se presenta aún en algunas naciones del orbe. Como menciona Lagujie

(1963), el sistema centralizado o socialista se centra en “producir para el consumo interno normal; producir por medio de empresas estatales inscritas en planes económicos quinquenales y destinados a la sociedad y a quien garantiza consumos mínimos globales” (p.62).

John Sloman (1997), también propone que existen tres modelos económicos bien definidos los cuales tiene que ver con la participación del Estado en la economía los cuales son: la economía autoritaria o planificada, la economía libre de mercado y la economía mixta. Las dos primeras tienen extremos diferentes, mientras que la última se trata de una mezcla de ambas. (p.17).

Como menciona Sloman (1997), en un extremo se encuentra la economía planificada o autoritaria pura, en la cual es el Estado el que toma las decisiones económicas. En el otro extremo se encuentra la economía libre de mercado pura; en este tipo de economía, el Estado no interviene en absoluto, son los individuos y las empresas los que toman las decisiones (p.17).

La economía autoritaria planifica la distribución de los recursos, a veces sacrificando el consumo por otras inversiones. Además, planifica también la producción de las industrias, asigna los recursos que se utilizarán en la elaboración de los productos y también distribuye la producción entre los consumidores.

Por su parte, la economía de libre mercado se relaciona con un sistema capitalista en donde predomina la propiedad privada. Las decisiones que toman las personas y empresas van a ir en beneficio propio. En este modelo, los individuos son libres para tomar sus propias decisiones económicas, así como para tener claro qué quieren comprar y cuándo van a trabajar. Según Sloman (1997), en este sistema “Las empresas buscan maximizar los beneficios, los consumidores tratan de comprar lo que les da su dinero, los trabajadores tratan de maximizar su salario” (p.19). Por lo que de una u otra forma, el mercado se rige por la oferta y la demanda.

3.1.1 Los agentes económicos

La economía estudia las decisiones que toman tres factores económicos bien definidos, los hogares y las familias, las empresas y el Estado. Según el punto de vista que presenta el Centro de Investigaciones Económicas (2005), los hogares o familias “son considerados como unidades de consumo. Esto significa que compran o demandan en el mercado de bienes y servicios todo lo necesario para cubrir sus necesidades.” (p.7). Los hogares pueden ser considerado como el actor

encargado de mover la economía, debido a que ellos definirán la demanda, que deberá ser satisfecha, en este caso, por las MiPymes (p.7).

Las empresas, por su parte, “son las unidades de producción, organizan el proceso productivo para la obtención de bienes y servicios. Deciden qué cosas producir, cómo producir (en base a qué tecnología) y cuánto producir” (p.8). Al ser las encargadas de producir los bienes o servicios requeridos, las MiPymes deben tener en cuenta varios factores, como el manejo de dinero o capital, el recurso humano que requerirán, y por su puesto, su interacción con el medio ambiente. El equilibrio entre estos factores está, definido por las capacidades tecnológicas con las que cuente, y a su vez por las restricciones o facilidades que le brinde el Estado.

Por su parte, el Estado o sector público es, según el Centro de Investigaciones Económicas (2005), el que “diseña e implementa políticas económicas o “políticas de gobierno”, establece regulaciones para el funcionamiento de las actividades económicas, controla el cumplimiento de dichas regulaciones y sanciona su incumplimiento” (p.11). En este caso, el Estado es el ente regulador de la economía, mediante el control de aspectos que afectan directamente la economía y el mercado, ya sean los niveles de pobreza, la regulación de precios y la distribución de la riqueza. El control del Estado ha venido a definir, a través de la historia, los diferentes modelos económicos.

El sistema que se mantiene vigente en Costa Rica se encuentra dentro de la teoría de capitalismo neoliberal. Según Saud (2014), la teoría neoliberal se centra en la apertura del comercio, la flexibilización del mercado laboral, la reducción del déficit fiscal y la desregulación total de los mercados ya los financieros. El Estado se encarga de organizar el mercado, ya sea con una participación directa con la presencia de instituciones estatales, o indirecta, dando cierto sostén a diversas organizaciones, mediante leyes o instituciones que buscan fortalecerlas (p.141).

El modelo neoliberal tiene un enfoque de apertura comercial centrado en el mercado privado, con una participación estatal mínima. Según Camargo (2013) este modelo:

Predica el desenvolvimiento “libre” de las fuerzas del mercado, la liberalización económica y las privatizaciones. Es una especie de “darwinismo económico-social”, que facilita en mayor escala, que las arterias vitales de la economía sean apropiadas y concentradas por los monopolios. La selección natural, con base en la supervivencia de los más fuertes, aplicada a

las relaciones sociales nacionales e internacionales, en un mundo cada vez más desigual entre los individuos, las clases sociales y las Naciones (p.71).

Se centra en la obtención de capital en un mercado disímil, Generando bastantes dificultades para los emprendedores y los microempresarios, que hasta cierto punto son desplazados por las grandes empresas transnacionales.

3.1.2 Crisis del neoliberalismo

Este enfoque de desarrollo viene enfrentando grandes dificultades y problemas en su aplicación. Como menciona Martínez (2009) , “el neoliberalismo está poniendo en riesgo el planeta y la especie humana por tres vías: los desastres ambientales; las catástrofes de conflictos y guerras; y las calamidades de la pobreza, las desigualdades extremas y la exclusión o apartheid social” (p.23).

Por otro lado, Estay (2014) explica críticamente que “el neoliberalismo como corriente dominante pretende resurgir planteando una nueva liberalización de la economía mundial, lo que restauraría el ciclo de acumulación a expensas de una mayor expropiación de la riqueza social” (p.178).

Este desplazamiento de la población más vulnerable causa una mayor desigualdad social y una deficitaria distribución de la riqueza. Provocando necesariamente el surgimiento de nuevas corrientes que busquen apoyar, a este sector y dejar de lado en el sistema actual.

3.1.3 Desarrollo endógeno

Dentro de las nuevas corrientes de desarrollo, surge la teoría endógena, definida por Rosas Baños (2013) como el “modelo que parte de los recursos naturales locales, las capacidades y habilidades de los actores, para desarrollar modos de apropiación de recursos propios en los que existe un control por parte de los actores locales sobre la producción” (p.74).

Este modelo deja un poco más de lado el apoyo estatal, entendiendo que la sociedad debe ser autosuficiente. Dicho modelo impulsa la creación de MiPymes, ya que como explica Jordan (2013), el modelo endógeno considera como su “factor clave la innovación de los procesos productivos y los productos” (p.251), generando con ello la necesidad de un mercado dinámico, con MiPymes ajustables a los cambios globales que se presentan y logrando su auto sostenibilidad.

3.2 Competitividad empresarial

Hoy, sea cual sea el nivel de la empresa, llámese MiPyme, empresa grande o transnacional, la competitividad es un factor vital para considerar dentro de la planificación estratégica. Actualmente, a nivel empresarial, se vive una lucha constante por convertirse en el negocio más competitivo, ya sea a nivel local, nacional o mundial; en otras palabras, la lucha por sobrevivir en un mercado tan cambiante y robusto es constante. Por lo tanto, se hace necesario centrar el énfasis en la planificación estratégica, en los controles financieros, en invertir en sistemas de cómputo, mejorar los procesos internos, en fin, en innovar constantemente para mantenerse de una manera competitiva dentro del mercado de negocios.

El tema de la competitividad es muy amplio, y desde el punto de vista empresarial, se pueden encontrar muchos conceptos de diferentes autores, los cuales explican concepciones desde niveles micro y macro de la empresa. Sin embargo, Malaver (1999) como se citó en Cabrera et.al. , (2011) define la competitividad empresarial de la siguiente manera: “La necesidad de las organizaciones de sostenerse y consolidarse dentro de sus mercados, teniendo como indicador el porcentaje de participación –de sus bienes y servicios– en ellos, a partir de una concepción sistemática que incorpora elementos económicos, empresariales, políticos y socioculturales” (p.23).

El autor centra su atención en el concepto de competitividad a partir de indicadores de participación en el mercado, en cuanto a sus bienes y servicios ofertados al público. Esto ayuda a las empresas a tener un panorama donde está, ubicado su negocio comercial, y partir de allí establecer un plan y tomar las decisiones pertinentes. Es decir, gerenciar la parte micro de la empresa para fortalecer las debilidades dentro de esta y así incrementar su nivel de competitividad en el mercado y establecer o mantenerse sobreviviente en el negocio comercial.

Por lo tanto, es importante discernir que el nivel de competitividad de una empresa se visualiza primero en el nivel micro del negocio, al aplicar un FODA y tomar las decisiones necesarias para mantenerse y desarrollarse en el mercado actual.

3.3 Apertura comercial

Las negociaciones entre países son estrategias que se han venido desarrollando en los últimos años, en los cuales los gobiernos se han beneficiado en gran manera se este tipo de alianzas. Tal

es el caso de la Unión Europea. Este tipo de uniones, bien aprovechadas, generan grandes beneficios a las economías y a la sociedad de los países participantes.

Es importante para los países negociar buenos tratados de libre comercio, porque estos establecen las condiciones en que se basarán las relaciones comerciales entre ellos, pero es más importante la forma en que una nación se prepare para sacarle provecho a las nuevas oportunidades que se generarán.

En una economía globalizada, la apertura comercial es una de las más grandes formas en que un país logra introducir sus productos en las diferentes regiones del mundo, para de esta forma aumentar sus ingresos, para las MiPymes esto debe verse como una oportunidad para ampliar sus mercados y no aferrarse tanto al comercio local. Si bien es cierto ampliar el mercado conlleva a un aumento en el riesgo, también puede ser un nuevo reto que les permita crecer como organización.

Algunos autores han expuesto ideas por las cuales las MiPymes no apuestan por una internalización de su negocio, entre las cuales podemos mencionar, según Cachó (2010), falta de comprensión del proceso de ventas internacionales y diferentes costumbres de los consumidores extranjeros, además de las limitaciones internas de la MiPymes, como recursos financieros, asesorías para la capacidad productiva y el no manejar un segundo idioma (p.64).

Aun así estos factores no siempre son determinantes para la competitividad internacional de las empresas; es más, es posible que estas debilidades se conviertan en estímulo por crecer, y que su adaptación a mercados internacionales fuera más rápida.

Como señala PROCOMER (2016), Costa Rica ha construido una sólida plataforma de comercio exterior en los últimos años, la cual ha servido como una herramienta de competitividad para el país. “Estos acuerdos cubren cerca del 80% del comercio internacional del país” (p.1).

Es importante rescatar que se pasó de tener un sistema monocultivo exportador a una gran cantidad de productos gracias a la gran apertura comercial que se ha logrado, y es que entre las negociaciones que ha logrado el país, se tiene 14 tratados de libre comercio : TLC Canadá, TLC CARICOM, TLC Chile, TLC China, TLC República Dominicana-Centroamérica-Estados Unidos (CAFTA-DR), TLC México, TLC Panamá, TLC República Dominicana, TLC Perú, TLC Singapur, Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AACUE), y TLC

Asociación Europea de Libre Comercio. Además, se cuenta con acuerdos bilaterales con países como Alemania, Argentina, Taiwán y Francia.

3.4 Entorno empresarial

Cuando analizamos la competitividad de las empresas, principalmente de las MiPymes, es sumamente necesario conocer el ambiente y el mercado en el cual estas se van a desenvolver, debido a que todos estos factores influirán específicamente en su competitividad y en su buen posicionamiento y renombre.

Hoy debido a que vivimos en un mundo globalizado los cambios son más constantes, y los empresarios deben tener la capacidad de adaptarlos para lograr que su empresa, obtenga una ventaja competitiva en el mercado.

Como lo indica Rodríguez (2008), en un artículo sobre el entorno empresarial, este “se define como el proceso de buscar y recolectar información sobre eventos tendencias y cambios externos que modifican el curso de la empresa” (p.248).

Las organizaciones son sistemas abiertos que están en constante intercambio con el entorno, tomando de él insumos como el personal, la materia prima con la que fabrican sus productos, la tecnología y la forma en las que establecen sus negocios con otras, además de la información que recolectan para así generar sus planes de trabajo, los cuales transforman internamente en resultados.

De esta forma, se pone en evidencia que un análisis sobre el entorno empresarial debe ser constante en la búsqueda y en el análisis del entorno en el que está compitiendo, para lograr de esta manera crear un plan estratégico con el cual pueda afrontar los cambios.

Para analizar de una mejor manera el entorno empresarial, lo más recomendable es dividir el ambiente micro y el ambiente macro; de estos podemos recopilar suficiente información y lograr mejores conocimientos sobre el contexto en el que se encuentra la empresa. En el entorno micro influyen factores como los clientes, los competidores y las instituciones financieras, como menciona Castro Fuentes (2007) : “Al microentorno competitivo particular de cada empresa, lo definen cinco fuerzas que lo constituyen como: clientes, proveedores, competidores actuales, competidores potenciales y los productos sustitutivos, dejando de este modo bien delimitado el rango de acción del microentorno sobre la empresa” (p.137).

Además de los factores antes mencionados, también existen factores internos, los cuales afectan la competitividad del negocio. El entorno empresarial es interpretado por los gerentes, y este los lleva a tomar decisiones que son producto de las percepciones que ellos tienen sobre el ambiente. Existen factores que pueden modificar estas percepciones subjetivas del empresario, entre las que se pueden mencionar los factores individuales, los cuales vienen a ser creencias que tengan las personas a partir de momentos vividos. Los factores grupales, por otra parte, son definidos a partir de la cercanía que tenga el grupo de trabajo al cumplimiento de los objetivos de la organización. Los factores organizacionales son la forma en la que los jefes de grupos están abiertos al cambio del entorno, y los factores estratégicos determinan la capacidad de cambiar de estrategia en un determinado momento.

Desde el punto de vista microeconómico, en los últimos años se le está dando una creciente importancia a cuestiones como la calidad de la gestión, la cultura emprendedora y la cooperación entre empresas y entre estas y las instituciones públicas. Esta es una vía para garantizar la competitividad de las empresas, aprovechar las oportunidades que brinde el entorno y/o saber lidiar con las amenazas, atenuando sus efectos sobre el desempeño de la empresa, puesto que, sin un entorno favorecedor, difícilmente se pueda ser competitivo. Las empresas han encontrado una manera de garantizar la calidad del entorno empresarial, al menos a nivel microeconómico, que permita crear ventajas competitivas sostenibles y conlleve al desarrollo.

Según Yuleinis (2007), hay aspectos que influyen en la eficiencia y eficacia de las funciones de las empresas, este autor señala que “Elementos macro Integrando el macroentorno o entorno global, podemos encontrar influyendo en el desempeño de la organización variables económicas, políticas, legales, socioculturales, demográficas, tecnológicas y ambientales, de tal suerte que factores como el crecimiento económico” (p.138).

Entre los aspectos económicos que afectan el macroentorno, se pueden mencionar el aumento o disminución del PIB del país, las demandas de los productos, así como la inflación y los precios. Los factores tecnológicos también generan un gran impacto en la competitividad del entorno, ya que si se cuenta con tecnologías actualizadas, estas generan nuevos productos y mejoran los servicios que la empresa brinda. Así se busca nuevos mercados en donde no se están prestando los servicios, esto si se cuenta con buen equipo tecnológico para recolectar información.

Los factores políticos también influyen en el entorno, ya que toda organización debe ajustarse a las legislaciones vigentes y lograr sacarles el mayor provecho a los beneficios que las leyes les puedan ofrecer. Aquí podemos mencionar la legislación fiscal, la legislación laboral, y todo lo referente a las leyes de protección del medio ambiente. Además, de los factores demográficos en este punto logramos identificar la edad, el género, los niveles de riqueza y los diferentes grupos étnicos. Aplicados a un plan de negocios bien distribuido, pueden generar un gran valor para ser aprovechado por los negocios.

El macroentorno internacional también debe ser tomado en cuenta como objeto de estudio para la competitividad sobre la formación de las políticas económicas nacionales, como los tratados de libre comercio, debido al proceso de globalización. No olvidemos que la globalización ha traído consigo la estandarización de productos y servicios, el surgimiento de nuevos procesos productivos y de distribución, y con ello la apertura a nuevos mercados en los cuales el entorno empresarial aumenta. En este escenario, los cambios tienen que ser más flexibles y favorecer las nuevas tendencias a la innovación y a la creatividad constantes.

No se puede dejar de lado, a la hora de hablar sobre el entorno y la competitividad, los estudios que ha realizado Porter (1991) sobre la ventaja competitiva, donde nos habla de las “condiciones de productos específicos y condiciones de la demanda nacional” Estos dos factores son pilares para el estudio del entorno empresarial.

La competitividad sistémica es considerada por García (2012) como:

El producto de un patrón de interacción compleja y dinámica entre el Estado, las empresas, las instituciones intermediarias y la capacidad organizativa de una sociedad. Se caracteriza por reconocer que un desarrollo industrial exitoso no se logra solo a través de una función de producción en el nivel micro, o de condiciones macroeconómicas estables en el nivel macro, sino también por la existencia de medidas específicas del Gobierno y de organizaciones privadas de desarrollo orientadas a fortalecer la competitividad de las empresas (p.107).

Según este enfoque, existen cuatro niveles que determinan la competitividad de las MiPymes, el microeconómico se encamina a desarrollar los procesos internos estratégicos de la empresa. El nivel mesoeconómico se refiere al entorno institucional y a las políticas que tiendan a mejorar la

competitividad de la empresa. El nivel macroeconómico se centra en las políticas del Estado, que vienen a regular la participación de las empresas en el mercado. Finalmente, el nivel metaeconómico estudia factores socioculturales que determinan la competitividad de las MiPymes en el mercado.

3.5 Modelo de competitividad

Antes de iniciar con el modelo propuesto por el BID, es necesario dar a conocer qué es el BID y sus objetivos en pro de las MiPymes, ya que esta entidad ha sido de gran soporte para muchos empresarios y ha ayudado a muchos países latinoamericanos y del Caribe en temas sociales y económicos.

3.5.1 Banco interamericano de desarrollo (BID)

El BID, creado desde 1959, es la principal fuente de financiamiento y pericia multilateral para el desarrollo económico, social e institucional sostenible de América Latina y el Caribe. El grupo del BID está integrado por el Banco Interamericano de Desarrollo, la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) y el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN). La CII se ocupa principalmente de apoyar a la pequeña y mediana empresa, y el FOMIN promueve el crecimiento del sector privado mediante donaciones e inversiones, con énfasis en la microempresa.

Dentro de sus objetivos está ayudar a mejorar la salud, la infraestructura y la educación a través del apoyo financiero y técnico a los países que trabajan para reducir la pobreza y la desigualdad, además de buscar alcanzar el desarrollo de una manera sostenible y respetuosa con el clima. Por otra parte, el BID tiene como misión : “... aumentar la productividad y reducir la desigualdad de una manera sostenible para que los países de América Latina y el Caribe se conviertan en sociedades más inclusivas y prósperas”(p.4).

Como se puede notar, el BID es una entidad que busca el desarrollo de los pequeños y medianos empresarios de los países miembros, a través de su apoyo financiero, invirtiendo en proyectos de educación, desigualdad, y reducción de la pobreza, entre otros. Con su herramienta del mapa de competitividad, busca incrementar el desarrollo e innovación de las MiPymes, y con ello su inclusión en los mercados nacionales e internacionales, en fin, generar empresas competitivas.

3.5.2 Mapa de competitividad del BID

El BID es un actor importante que busca la igualdad a nivel empresarial y brinda apoyo y soporte a los emprendedores de los países miembros. El mapa de competitividad viene a dar un análisis exhaustivo a cada área importante de la empresa a fin de obtener una calificación final la cual será de suma utilidad para realizar los cambios respectivos y desarrollar una micro, pequeña y mediana empresa competitivas.

Esta herramienta se presenta bajo la forma de un cuestionario estructurado, con respuesta tipo escala, que permite examinar sobre cómo visualizan los empresarios el nivel de competitividad que alcanza la entidad en relación con otras organizaciones de una región en específico. Son 8 las variables que estudia este mapa de competitividad, a saber: planeación estratégica, producción y aprovisionamiento, aseguramiento de la calidad, comercialización, contabilidad y finanzas, recursos humanos, gestión ambiental y sistemas de información.

3.5.2.1 Planeación estratégica

Dentro de todo el margen de funciones que tiene una empresa, la planificación estratégica viene a definir el camino por el cual se va a enrumbar el negocio, a fin de desarrollar la misión, visión y valores que se tienen planteados. Una empresa competitiva realiza procesos de planeación para programar la gestión en temas de recurso humano, control y riesgos, presupuestos, mercado, y ventas, entre otros, con el afán de tomar las previsiones necesarias para alcanzar las metas propuestas.

Actualmente, las empresas viven inmersas en un mundo de cambios constantes, donde la interacción con el mercado es muy variable. Esto ha venido exigiendo a las compañías dar gran énfasis a la planificación estratégica para crear alternativas de respuesta inmediata y poder sobrevivir en el mercado. Estas estrategias y alternativas son generadas a través de la experiencia y las capacidades con las que cuenta el negocio; por lo tanto, ya no sólo se le exige a las grandes compañías ser competitivas sino que las MiPymes también deben enfatizar en temas de planificación si quieren crecer y ser parte de los grandes mercados.

A nivel de micro, pequeñas y medianas empresas, habitualmente el propietario del negocio es quien se encarga de realizar todo el proceso de planeación estratégica dado su limitado recurso humano, como todo negocio en sus inicios. Es por esto que muchas MiPymes cuentan con

inexistentes procesos de planeación, los cuales son fundamentales para el logro de objetivos. Cómo lo afirman Saavedra, Milla, y Tapia, (2013), quienes realizaron un estudio sobre competitividad en México, estos investigadores “encontraron que escasamente la PYME realiza actividades de planeación siendo un aspecto importante que le permite tener una visión a futuro” (p.24). Cómo se pudo evidenciar, una empresa sin planeación no tiene bien definido el camino a seguir; no posee una visión, una meta, y esto conlleva a realizar acciones sin las consideraciones necesarias.

La planeación estratégica, dentro de toda empresa, es una herramienta de análisis, diagnóstico, reflexión y de toma de decisiones colectivas, que permite a corto, mediano o largo plazo la estructuración o transformación de la organización mediante el logro de los objetivos comunes, para alcanzar la visión compartida.

Como parte del mapa de competitividad del BID, en esta variable se ve argumentada la necesidad de estudiar qué procesos de planeación estratégica poseen las MiPymes, y más allá de esto, cerciorarse de su aplicación en acciones para la consecución de las metas empresariales y para mantenerse competente dentro del mercado.

3.5.2.2 Producción y aprovisionamiento.

Toda empresa competitiva debe desarrollar e innovar el área de producción y aprovisionamiento, esta variable tiene una relación muy estrecha con la competitividad, ya que al mejorar cada vez más los procesos de producción, se obtienen productos de mucha más calidad, al menor costo posible, y con el objetivo más importante de sufragar la necesidad y perspectiva del cliente. Chauca citado en Saavedra et. al. (2013), describe que se “ha probado que existe una correlación positiva entre competitividad y producción, mostrando con esto la importancia de mejorar este factor” (p.24).

Es necesario que las empresas inviertan en mejorar e implementar óptimos procesos de producción, así como en tomar en consideración aspectos cómo la capacidad de producción, la cual mejora significativamente, en la medida que esta se acoja a las características de la demanda del mercado. Debe haber mantenimiento de los equipos de producción los cuales deben de estar condicionados por un mantenimiento preventivo, a fin de evitar contratiempos y mantener la calidad del producto final estandarizado. El aprovisionamiento con el cliente es fundamental, ya

que es a quien se le debe suplir la necesidad, en el momento que lo necesite con una lealtad óptima.

Dentro de todo proceso de innovación, y en este caso, de producción, es fundamental programar, dentro la planeación de la empresa la inversión en investigación y desarrollo de nuevos productos y mercados. Esto no solo ayuda a mantenerse al día con los cambios y exigencias del mercado, sino que también ayuda, a la inclusión de los productos en nuevos horizontes, aumentando la demanda y generando un renombre a la empresa a nivel local, regional, nacional e internacional, según sea la expansión. Día con día, las necesidades cambian y las exigencias de los clientes son mayores, por lo tanto, la inversión en investigación y desarrollo en nuevos y mejores proyectos es fundamental para el crecimiento competitivo de toda empresa.

Por otra parte, el manejo de los inventarios es un aspecto crucial para sufragar las necesidades, tanto de los clientes externos como de los internos en el momento que surja la insuficiencia de algún producto. Los controles de mínimos y máximos de inventario, de pedidos en los tiempos adecuados y en las cantidades adecuadas son aspectos que se deben planificar de manera correcta para un adecuado manejo de las existencias.

Además, la adecuada capacitación del personal en temas de manejo de los equipos y de herramientas y productos del área de producción, es esencial para producir, crear y despachar productos según las exigencias de calidad normadas por la organización.

En términos generales, la investigación de la variable de producción corrobora la eficacia y eficiencia en el manejo de los inventarios, la investigación y el desarrollo, el aprovisionamiento, el mantenimiento preventivo de equipos y herramientas, y la planificación de los procesos entre otros aspectos que inciden de manera directa en la competitividad de la empresa y cuya información es de suma importancia para tomar las acciones necesarias para eliminar las debilidades e incrementar las fortalezas ; con esto ,se busca elevar el nivel de competitividad.

3.5.2.3 Aseguramiento de la calidad

La competitividad empresarial exige la calidad total dentro de los procesos de una empresa. En aspectos como el servicio al cliente, al producto o los servicios, los procesos de producción, los sistemas de información, en fin, todas las funciones a nivel micro empresarial, el mercado exige a las empresas la mejor calidad posible. Son muchos los aspectos que involucran el aseguramiento

de la calidad, pero Rubio y Aragón citados en Saavedra et.al. (2013) consideran que "...los elementos fundamentales de la gestión de calidad total se encuentran en la orientación al cliente, la planificación en el compromiso y el liderazgo directivo, la calidad de la información y que es un factor clave para el éxito competitivo "(p.24). Como se puede notar, el servicio al cliente con excelencia, el compromiso por parte de los colaboradores de la empresa para liderar con calidad cada una de sus funciones y la investigación de información confiable y veraz, ayudan a asegurar la calidad dentro de las MiPymes. Sin embargo, uno de los puntos que limitan el aseguramiento de la calidad en una empresa de este tamaño es el factor económico. Mantener un estándar alto de calidad en la totalidad de los procesos requiere una inversión alta. Por ejemplo, en temas como el de obtener una calificación ISO, la capacitación del personal y la obtención de la maquinaria y equipo de alto calibre son aspectos que, a nivel de MiPymes, son difíciles, debido a su corto presupuesto.

Por otra parte, es necesario que todos los procesos de una empresa, y en especial, de las del sector industrial, exijan revisiones programadas en aspectos de control calidad de . Inclusive son exigibles revisiones en cada subproceso de producción o fabricación para evitar cualquier situación que afecte la calidad del producto o servicio.

La calidad total a nivel empresarial es un tema que si bien es de mucho reconocimiento y renombre para el negocio, conlleva costos altos de inversión. A pesar de esto, las MiPymes deben de tener controles mínimos para el aseguramiento de la calidad idónea del producto final.

3.5.2.4 Comercialización

La comercialización, dentro de toda empresa, viene a ser un medio por el cual se dan a conocer los productos o servicios, la marca de la empresa, y sobre todo, es el proceso por el cual se da el contacto directo con el cliente, por lo que la competitividad empresarial se ve sumamente involucrada .

Sobre el tema de comercialización Saavedra et.al. (2013) destacan que:

La MiPymes, para afrontar los retos de la competitividad deben adaptarse a las exigencias de los clientes en los mercados locales, dado que por el tamaño pequeño de la empresa existe una mayor cercanía con el cliente y puede satisfacer sus necesidades

más rápidamente. Los recursos de la comercialización que crean ventajas competitivas son la marca, las relaciones con los clientes, la orientación al mercado, la posición competitiva, construidos en el largo plazo (p.24).

Esta explicación sobre la comercialización realza que los clientes son quienes definen el nivel de competitividad al que deben aspirar las empresas. Esto se debe a que cada día las exigencias del público meta son mayores, y esto obliga a las organizaciones a asumir cambios y a invertir en la innovación de nuevos y mejores productos y servicios. Más allá de esto, las MiPymes se ven obligadas, día con día, a facilitar mejores medios de comercialización, con el objetivo de dar el mejor servicio posible al cliente y cumplir o sobrepasar sus expectativas.

La comercialización abarca aspectos como el mercadeo, los servicios y la distribución de los bienes y servicios. En términos de mercadeo, Vorhies y Harker citados en Franco Restrepo, Restrepo Restrepo, y Sánchez Giraldo, (2014) lo definen así: “proceso integrador mediante el cual se utilizan recursos disponibles y se aprovechan las capacidades y habilidades relacionadas con el mercado” (p.155). En otras palabras, el mercadeo es un proceso que busca el aprovechamiento de las brechas en el mercado con base en los recursos y capacidades con que cuenta el negocio. El mercadeo es el área que diseña la imagen de la empresa, investiga nuevos mercados, identifica y analiza la competencia, promociona los bienes y servicios de la empresa, y se inserta en el mercado para conocer qué es lo que los clientes quieren y necesitan. Con esta información, se plantean objetivos estratégicos que, puestos en acción, no solo intentan acaparar las exigencias del mercado sino que incrementan el nivel de competitividad del negocio.

Aunado a esto, factores como el proceso de ventas, la diversificación de servicios ofertados y el análisis de los diferentes canales de distribución son puntos cruciales para mantener un alto nivel de competitividad. En el caso de los canales de distribución, es necesario identificar los más óptimos y adecuados para distribuir el producto o servicio que posee la empresa.

3.5.2.5 Contabilidad y finanzas

Dentro de todo negocio, el registro de todos los movimientos de dinero es esencial para llevar el control en temas de costos y utilidades. El fin de todo emprendedor de un negocio es la obtención de ganancias a partir de las operaciones diarias; por lo tanto, los controles establecidos en temas financieros son importantes para la toma de decisiones y la planificación estratégicas.

Para generar una clara explicación del papel de la contabilidad y las finanzas dentro de las empresas, es destacable definir cada una por separado. Salas (2008), define la contabilidad de la siguiente manera: “es un sistema de información que identifica, mide y comunica información económica para facilitar, a los usuarios de la misma, el diagnóstico y la toma de decisiones” (p.16). El mismo autor define finanzas a nivel de empresa de la siguiente forma: “las finanzas comprenden esencialmente el diagnóstico y control económico-financiero de la empresa, la planificación financiera, la política de inversiones y la política de obtención de fondos (financiación)” (p.19). Por lo tanto, la contabilidad y las finanzas a nivel empresarial registran y proporcionan la información financiera necesaria para la toma de decisiones. Entre los objetivos de las empresas, el principal es ser rentable y contar con la liquidez necesaria para hacerle frente a las diversas situaciones que se presentan en su operación como entidad económica.

La competitividad empresarial exige a las MiPymes llevar un control eficiente de costos, gastos e ingresos, y a estar en regla con el pago tributario e inclusive cumplir con las normas de contabilidad. Una adecuada administración financiera permite realizar presupuestos proyectados, lo cual ayuda a plantear nuevos y mejores proyectos con el fin de desarrollar el negocio y visualizar si este va a ser rentable o no. Por otra lado, en términos de apalancamientos financieros, una eficiente administración financiera le permite visualizar las oportunidades de financiamiento para la inversión en planes de mejora del negocio.

Las empresas competitivas que llevan a cabo una planeación financiera a corto plazo, pueden prevenir las necesidades de liquidez y lograr que la empresa pueda continuar operando sin ninguna restricción.

Existe una marcada diferencia entre las empresas que contienen una adecuada administración financiera y las que carecen de apropiados controles de financieros, pues las primeras poseen una mayor competitividad. Como lo afirma Acosta, citado en Saavedra, et.al. , (2013) se “encontró que existe una gestión financiera diferenciada entre las empresas comerciales competitivas y no competitivas. Siendo las más competitivas las que tienen una gestión financiera eficiente” (p.24).

En términos generales, la contabilidad y las finanzas no solo permiten el control de los ingresos y los gastos, sino que permiten obtener indicadores financieros fundamentales para la toma de decisiones, planear los objetivos, optar por el mejor apalancamiento, e incursionar en nuevos proyectos empresariales, acciones claves para que una empresa sea competitiva.

3.5.2.6 Recursos humanos

Como mencionan Rubio y Aragón (1996):

Las empresas logran ser competitivas por los conocimientos, el nivel de preparación y habilidades que poseen los trabajadores y su desempeño laboral. Para ello, deben establecer políticas que promuevan la selección adecuada de personal, capacitación permanente en todos los niveles, un ambiente adecuado de trabajo y motivación (crecer y desarrollarse dentro de la empresa), siendo que este elemento es un factor fundamental para la competitividad. (p.24).

Los autores citados previamente, logran determinar la importancia que tiene el recurso humano dentro de la competitividad, ya que, al poseer un equipo de trabajo eficiente, se logra el cumplimiento de los objetivos del negocio. Los recursos humanos comprenden varias áreas, entre ellas la capacitación del personal, la cual permite que los colaboradores conozcan los nuevos métodos y técnicas en la producción, mejoren el uso de los instrumentos, y además logren un mejor aprovechamiento del tiempo.

Además, el manejo del recurso humano permite un clima organizacional adecuado, ya que el conocimiento de las tareas motiva a los colaboradores a superarse. Esto denota la importancia que tiene el colaborador para el negocio. Otra área que le corresponde a los recursos humanos es la salud y la seguridad ocupacional, las cuales comprenden todos los aspectos para lograr un ambiente apto y seguro para los colaboradores, la disponibilidad de todos los equipos necesarios para el cumplimiento de las tareas y el procurar que todo esté marcado para evitar accidentes y situaciones de peligro.

También es necesario señalar que, según Saavedra et.al. (2013) “en el marco de la economía del conocimiento, los recursos humanos se han convertido en el principal pilar de la competitividad en las empresas”

3.5.2.7 Gestión ambiental

Las Naciones Unidas promueven el uso de los recursos naturales (energía y agua dulce) en forma responsable. Los gobiernos, las autoridades locales y la industria deben adoptar políticas y estrategias para que: 1) se utilicen en forma eficiente los recursos comunes, 2) se permita un

manejo racional de los productos químicos, 3) se incorporen los costos ambientales, y 4) se reduzcan la contaminación y los riesgos para los humanos y el medio ambiente. De acuerdo con Bercovich y López (2005), las MiPymes deben adoptar las prácticas de gestión ambiental dado que es una exigencia del mercado, de los gobiernos regionales y federal y además por la implicación que tienen estas en la responsabilidad social corporativa.

Como mencionan Martínez y Figueroa (2013), “la gestión ambiental se ha enfocado principalmente en la administración de los recursos naturales contenidos en unidades espaciales territoriales o ecológicas, asumiéndolos como un capital natural aprovechable perteneciente a una organización determinada, pública o privada, bajo un enfoque predominante de sostenibilidad débil” (p.15). El manejo efectivo de una gestión amigable con el ambiente no debe verse como un requisito a cumplir sino como una oportunidad de ahorrar recursos, mejorar la imagen organizacional y potenciar la organización.

3.5.2.8 Sistemas de información

Ante los avances de la tecnología, los sistemas de información permiten a la MiPymes facilitar la labor del empresario y obtener información adecuada para la toma de decisiones. La Internet ha revolucionado la forma de hacer negocios. En este nuevo entorno, la MiPymes deben poder competir en un mercado más abierto con nuevas oportunidades de negocio. En este sentido, Fernández y Plata (2006) señalan que una de las estrategias más importantes que deben seguir las MiPymes para lograr competitividad, es utilizar las nuevas tecnologías de información y comunicación que faciliten el alcance global y les ayuden a reducir las desventajas de economías de escala que enfrentan en muchas actividades del negocio.

Monge, Alfaro y Alfaro, citados por Gómez, et. al. (2015), rescatan en torno a las tecnologías de información en las MiPymes:

Si no adoptan estas nuevas tecnologías en sus estrategias de compra y venta (e-business), muy posiblemente no podrán sobrevivir en el entorno internacional, y esto se debe a que en la mayoría de los países la adopción de las TIC se está llevando a cabo primero por empresas grandes, lo que acentúa más aún la brecha entre las empresas grandes y pequeñas (p.215).

Parte de la competitividad radica en tener las capacidades necesarias para destacar en el mercado, no solo nacional sino también internacional. Las tecnologías de información se convierten en la principal herramienta, en el mercado globalizado actual, para lograr un nivel óptimo de competitividad.

3.6 Caracterización de las MiPymes

Las MiPymes han venido a tomar gran fuerza en el mundo. En los últimos años han asumido un papel protagónico en la economía de los países. Debido a esto, los países han intentado crear un perfil que les permita identificarlas de una mejor manera.

Así, la forma de clasificación de las MiPymes varía de acuerdo con el país en el que se encuentran. Hay muchos factores en los que se pueden clasificar las micro, pequeñas y medianas empresas; no hay una forma única de clasificarlas y homogenizarlas entre sí. Aun así, hay características que se mantienen y son utilizadas para su clasificación, entre las cuales podemos mencionar el número de personas que se emplean, los tipos de productos que comercializan, el tamaño del mercado en el que participan, la inversión en bienes, el volumen de sus ventas y el nivel de tecnología utilizado.

De esta forma, se logra determinar que las MiPymes poseen características independientes unas de otras. Algunas características, dadas por Arias, Mora y Quiros (2012) para las empresas en un entorno más micro se pueden mencionar que “son conformadas principalmente por familias y porque los puestos de gerentes están conformados por el dueño del negocio” (p.49).

Además, al dueño de la empresa le corresponde realizar múltiples funciones, como la de administración, la de contabilidad y la de promoción del negocio, todo de una forma empírica ya que también en muchos de los casos no poseen estudios enfocados en la administración de negocios y se basa en la experiencia que ha tenido a lo largo de su vida. En ocasiones, el recurso humano no es el más calificado para realizar las funciones y consiguen la experiencia de manera empírica al ir realizando su trabajo día con día.

En Costa Rica, la clasificación o las características con las cuales podemos definir una MiPymes las menciona el artículo número 3 de la Ley 8262 “es toda unidad productiva que disponga de recursos físicos estables, recursos humanos y opere bajo persona física o jurídica y en actividades industriales, comerciales o de servicios” (p.2).

Esta ley menciona otras variables cuantitativas que permiten clasificar las micro, pequeñas y medianas empresas, como la cantidad de colaboradores, valor de los activos y las ventas. Además de estar debidamente al día con las cargas sociales, las obligaciones tributarias y en el cumplimiento de las obligaciones laborales. El MEIC utiliza la siguiente tabla para definir las micro, pequeñas y medianas empresas:

Tabla 2

Definición de las Micro, Pequeña, Mediana Empresas

Tamaño	Requisitos	Valores
Microempresa	Número de empleados, incluyendo al propietario Ventas anuales	1 entre 15 No mayores a \$150.000
Pequeña Empresas	Número de empleados Inversión en maquinaria, equipo y herramientas Ventas anuales	15 a 30 Hasta \$250.000 Hasta de 500.000
Mediana Empresa	Número de empleados Inversión en maquinaria, equipo y herramientas Ventas anuales	31 a 100 Hasta \$ 500.000 Hasta \$1.000.000

Fuente MEIC Decreto Ejecutivo No.26426, Estado de la Nación 2015.

Capítulo IV

Análisis e interpretación de la información

A continuación se realizará el análisis de los datos obtenidos en la investigación aplicada, inicialmente se realizará la descripción general de las MiPymes del Sector Industrial del cantón de Pérez Zeledón. Seguidamente se mostrarán los resultados por variable obtenidos, de acuerdo al mapa de competitividad del BID, analizando la calificación obtenida en cada variable, la calificación por ítem, y finalmente el cruce de cada variable de acuerdo con el tipo de empresa.

4.1 Aspectos generales

En este apartado se analizarán características importantes de las MiPymes en el sector industrial de Pérez Zeledón, las cuales permitirán tener una idea clara de las cualidades y el tipo de empresa que se estudia. Se aplicarán instrumentos a administradores o empresarios para obtener datos con los cuales se puedan analizar y lograr medir el nivel de competitividad de las empresas.

4.1.1 Tiempo de operación

Es importante resaltar que la totalidad de las MiPymes encuestadas cuentan con una experiencia en el mercado superior a los 3 años. De ellas, el 86% cuentan con más de 5 años de pertenecer al mercado nacional, lo cual evidencia que los microempresarios de Pérez Zeledón son perseverantes y se adaptan a los cambios constantes que va presentando el mercado general.

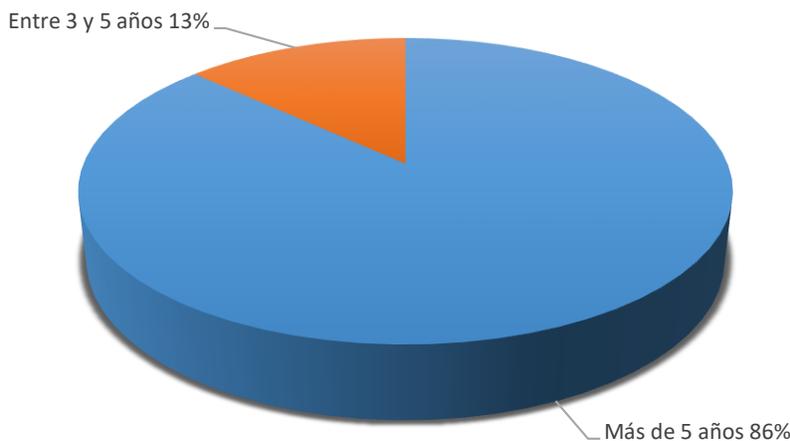


Figura 4. Años que tienen la MiPymes del sector industrial, de operar en el cantón de Pérez Zeledón. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017

4.1.2 Sexo del propietario

La investigación aplicada demuestra datos que dejan ver una proporcionalidad entre el sexo del propietario, un 53% son hombres y un 47% son mujeres. Cabe resaltar el porcentaje de participación de la mujer como emprendedora, demostrando que cada vez se acorta más la brecha de la desigualdad en este aspecto. Las microempresarias se centran en la confección de productos de forma artesanal, como en el caso de las costureras.

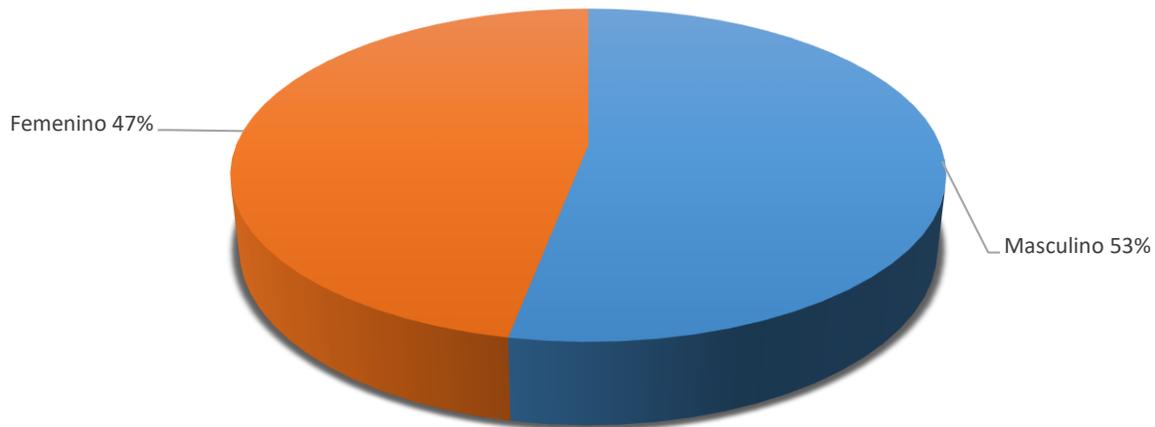


Figura 5. Sexo de los propietarios de las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017

4.1.3 Preparación académica

De acuerdo con los datos obtenidos en la investigación, los propietarios de las micro, pequeña y medianas empresas del sector industrial tienen un grado académico que se encuentra entre los niveles de primaria completa, con un 23.3%, secundaria completa, con un 23.3%, y universitaria completa, también con un 23.3%. Es destacable que un 23% de los empresarios encuestados cuentan con el grado académico más elevado, siendo ya bachilleres o licenciados universitarios lo que demuestra que tienen conocimientos del manejo de empresas y cuentan con bases académicas para buscar herramientas que les permitan discernir en la toma de decisiones y aprovechar oportunidades.

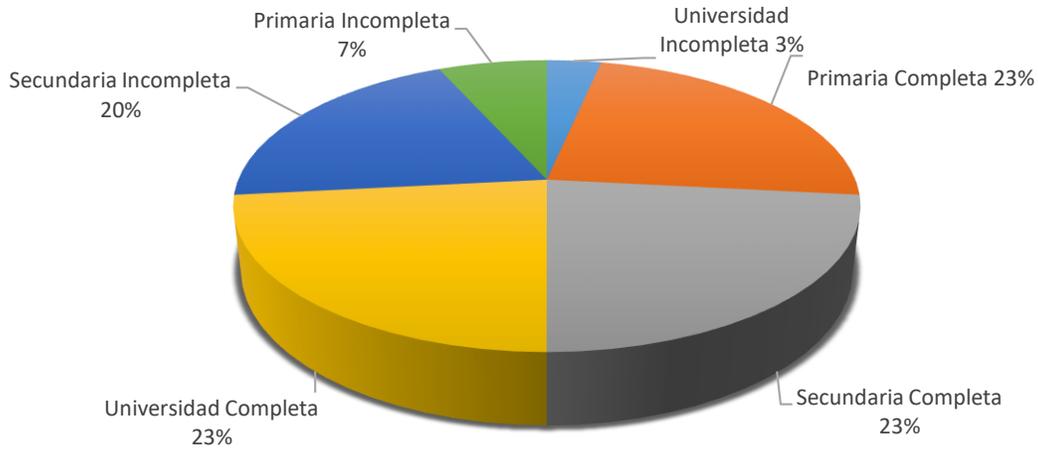


Figura 6. Grado académico de los propietarios de las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.1.4 Inscripción tributaria

En cuanto a la inscripción de las MiPymes encuestadas ante el Ministerio de Hacienda, cerca del 90% están inscritas en alguno de los diferentes regímenes que este ministerio avala. Esto quiere decir que las empresas están registradas de manera formal ante los entes tributarios del país. La forma en que más se registran las MiPymes del sector industrial son como sociedades anónimas las cuales de las empresas encuestadas representan el 36.67%, seguidas de las que se encuentran inscritas bajo el régimen de persona física con actividades lucrativas con un 30%. Según los empresarios una forma de crear credibilidad en el mercado, es demostrar que son una empresa debidamente registrada ante los organismos reguladores.

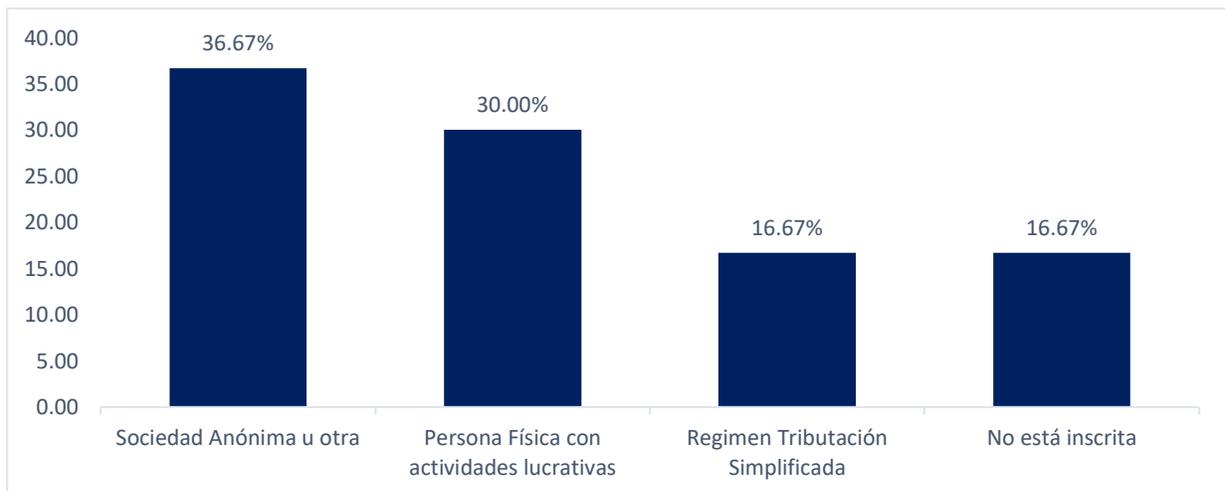


Figura 7. Inscripción tributaria de las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017

4.1.5 Tipo de empresa

Las MiPymes encuestadas cuentan con una cantidad de empleados que se encuentra en el rango de 1 y hasta 30. Las microempresas fueron las que tuvieron más presencia en la aplicación del instrumento, con un 63% de las encuestas aplicadas. Les siguió las medianas empresas con un 23%, y finalmente la pequeña empresa con un 13% del total de encuestas aplicadas. Este dato refleja claramente que, en el cantón de Pérez Zeledón, predominan las microempresas, al menos en el sector industrial.

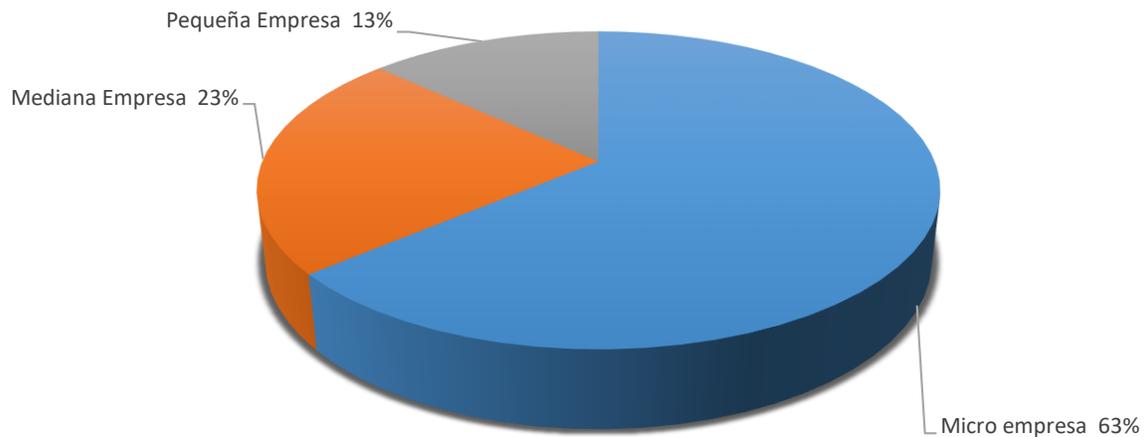


Figura 8. Tipo de empresas según tamaño del sector industrial, en el cantón de Pérez Zeledón. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017

4.2 La planificación estratégica de las MiPymes del sector industrial

En esta investigación se analiza la planificación estratégica que tienen las MiPymes en el sector industrial en Pérez Zeledón con esto se determina el impacto que este tipo de estrategias tiene para lograr la competitividad de las empresas.

4.2.1 Planeamiento estratégico

El planteamiento estratégico es una función de suma importancia para determinar el camino y el rumbo al que la empresa quiere llegar, determinar la visión, la misión y los valores permite visualizar los objetivos que desean alcanzar los empresarios del sector industrial.

4.2.1.1 Proceso.

Según la investigación el proceso de planificación estratégica es un factor que determina la permanencia de las empresas en el mercado, ya que le traza el rumbo a seguir de acuerdo a los objetivos y planes a futuro que se establezcan en cada empresa.

En el indicador proceso las MiPymes encuestadas obtuvieron una calificación promedio de 3,22 el cual es una calificación buena, se muestra la importancia que les dan las MiPymes a la planificación estratégica. Se puede observar en los ítems evaluados que el rubro que especifica la presencia de una planificación estratégica escrita y documentada es la que presenta una baja calificación de 2,63, esto deja entrever que algunas de las empresas encuestadas, principalmente las microempresas, no tienen un respaldo escrito el cual les permita una planificación estratégica bien definida que les permita una mejor toma de decisiones.

Tabla 3

El planteamiento de la estrategia en el sector industrial

Ítems	Promedio
La empresa ha realizado un proceso de planeamiento estratégico en los dos últimos años.	2.93
La empresa tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla.	2.63
Se está dando espacios para que todos se involucren con la planeación estratégica.	2.80
El planeamiento estratégico es el resultado de un trabajo en equipo y participan en su elaboración quienes son responsables por su ejecución y cumplimiento.	3.03
Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución, por parte de las personas responsables de área involucrada.	3.67
Al planear se desarrolla un análisis FODA para la empresa y el sector donde esta opera con la adecuada participación de las áreas.	3.60
Se analiza con frecuencia el sector donde opera la empresa considerando entre otros factores: nuevos proveedores, nuevos clientes, nuevos competidores, nuevos productos competidores, nuevas tecnologías y nuevas regulaciones.	3.63
Al formular las estrategias competitivas, se utiliza la técnica de comparar la empresa con mejores prácticas.	3.43
Promedio	3.22

Nota Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.2.1.2 Implementación

La forma en que las MiPymes implementan la planificación estratégica es un factor determinante para lograr los resultados que se esperan a futuro y con los cuales se puedan desarrollar las estrategias para lograr la competitividad en el mercado. De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación el indicador implementación del Planeamiento Estratégico, las MiPymes del sector industrial obtienen una calificación de 3,47 es una calificación media, lo que quiere decir que en general, están involucrados en la concepción y seguimiento de los objetivos. Es destacable mencionar que el planeamiento estratégico en estas empresas, es empírico ya que son los mismos empresarios los que realizan la implementación e involucran a sus propios colaboradores en el logro de los objetivos del negocio. También se demuestra que la asignación de los recursos para el logro de los objetivos es buena con una media de 3,23, se evidencia el compromiso de los empresarios con el negocio.

Tabla 4

Ítems evaluados en indicador implementación

Ítems	Promedio
El personal está activamente involucrado en el logro de los objetivos de la empresa, así como en los cambios que demanda la implementación de la estrategia.	3.70
El planeamiento estratégico da las pautas para la asignación general de recursos en cada área del negocio de la empresa, con un seguimiento efectivo.	3.23
Promedio	3.47

Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.2.1.3 Resumen variable planeamiento estratégico

De acuerdo con la investigación, se obtienen datos que indican el nivel de la competitividad de las MiPymes en el sector industrial de acuerdo con la variable de planteamiento estratégico. Se observa que la calificación más alta corresponde a un nivel de competitividad medio con un 33% seguido de un 30% con calificación alta y un porcentaje de 27% muy alto. Se puede decir que en estos datos se refleja la preparación académica que han tenido los microempresarios para el desarrollo de un plan que les permite encaminar el futuro de la empresa. Estos porcentajes altos se obtuvieron en las pequeñas y medianas empresas. Los porcentajes bajo de 7% y muy bajo de 3% provienen de las microempresas las cuales el propietario es un emprendedor empírico y es el

encargado de asumir el rol de la gerencia y también realizar los trabajos operativos los cuales no le han permitido desarrollar estrategias que les permitan una visión estratégica del negocio.

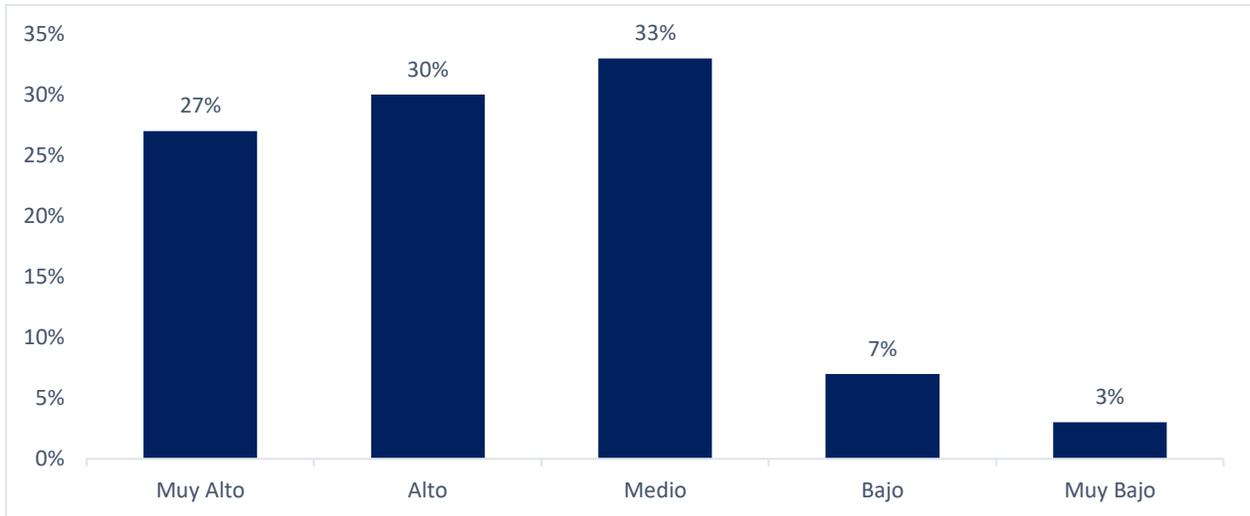


Figura 9. Nivel de competitividad de las MiPymes en relación a la variable Planteamiento Estratégico. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

Según los datos obtenidos de la investigación se logra determinar que en la variable de planteamiento estratégico el indicador que tiene un mayor impacto es el de implementación, el cual tuvo un valor obtenido de 69.3 mientras que el indicador de proceso obtuvo el 3.4. Con estos datos se evidencia que en las MiPymes se logra desarrollar los objetivos, la misión y la visión así como estrategias para lograr la competitividad del negocio, tienen conocimiento de lo importante de tener claro el camino y el rumbo que se le quiere dar a la organización, pero al momento de integrar las estrategias a sus procesos diarios es donde se aprecia la poca capacidad de lograr la coherencia entre los planes de la empresa y la ejecución de los mismos.



Figura 10. Nivel de competitividad de las MiPymes según los indicadores de la variable Planteamiento Estratégico. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

En resumen, de la variable podemos determinar el porcentaje y calificación que tienen las MiPymes del sector industrial de acuerdo con el planteamiento estratégico, y así conocer el nivel de competitividad que están logrando en esta variable.

Según los datos que se obtuvieron en la investigación, se da un comportamiento ascendente en el nivel de planeamiento estratégico, de bajo a muy alto de acuerdo con el tamaño de la empresa, es decir, las calificaciones más altas se presentan en las empresas pequeñas y medianas empresas.

Las micro, pequeñas y medianas empresas lograron un nivel medio de competitividad de 50%, y el porcentaje dentro de la escala alto es de 50%. Con respecto a las medianas empresas, estas obtuvieron una calificación dentro de la escala de medio a muy alto, concentrándose más en el rango de alto con un 59%.

Se nota que el tamaño organizacional representa el nivel de especialización en estos aspectos; es decir, más colaboradores significan, más áreas dentro la organización, más especialización, y con ello la necesidad de una mejor planeación estratégica. De igual forma, en el caso de las microempresas, es muy complicado entablar la planificación.

Tabla 5

Nivel de competitividad de la variable Planeamiento Estratégico en relación con el tamaño de la empresa.

Nivel de Competitividad	Tamaño de la Empresa			Total
	Micro	Pequeña	Mediana	
Muy Alto	32%	50%	29%	27%
Alto	16%	50%	57%	30%
Medio	37%		14%	33%
Bajo	11%			7%
Muy Bajo	5%			3%
Total	100%	100%	100%	100%

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.3 La operación y las compras en las MiPymes del sector industrial

Como ya se ha venido comentando a lo largo de esta investigación, los procesos productivos y de compras de las MiPymes son, un punto importante para fabricar productos u ofrecer servicios de calidad. En este caso, al tener un enfoque en el sector industrial, toda la población encuestada está compuesta por negocios que se dedican a la confección de productos terminados con base en

materias primas. Por lo tanto, los procesos de compras y producción son claves para la colocación de un producto de calidad en el mercado mientras se busca satisfacer las necesidades del cliente.

En este análisis se verá reflejado qué tan competitivas son las MiPymes internamente con respecto a estos procesos de producción y compra, abarcando aspectos como la planificación, la capacidad, el mantenimiento de los equipos, la investigación y el desarrollo, el aprovisionamiento, la ubicación de la infraestructura y el manejo de inventarios

4.3.1 Cadena de valor

La cadena de valor consiste en utilizar herramientas estratégicas que permitan a los empresarios darle un valor agregado al producto, buscando cada día mejorar los procesos y la calidad de los productos, mejorando lo que ofrece la competencia, y aprovechando la ventaja que ellos tienen para competir en el mercado por más tiempo. Esto lo llevan a cabo por medio de la desfragmentación de procesos, lo cual permite evidenciar, de una manera más práctica, cada actividad, y así visualizar y reforzar las ventajas competitivas de la empresa. En síntesis, el análisis de esta variable ayuda a visualizar qué tan competitivas son las empresas en, estos procesos los cuales se examinarán posteriormente.

4.3.1.1 Planificación

La planificación, en todo aspecto dentro de la empresa, es crucial para poderse encaminar correctamente hacia el logro de los objetivos. Como parte del modelo del BID, se le ha consultado a las MiPymes del sector industrial acerca de los procesos productivos, con el fin de evidenciar el nivel de competitividad en este punto.

De acuerdo con la investigación aplicada, el indicador de planificación obtuvo un promedio general de 3.88, lo cual se considera una calificación relativamente positiva para las MiPymes del sector industrial. Por lo tanto, la calificación deja ver que, a pesar de ser aceptable, las empresas aún poseen aspectos que pueden explotarse para mejorar y aumentar su competitividad en esta área. Sin embargo, se puede afirmar que este sector cuenta con la planificación de los procesos de producción, venta y estándares de calidad necesaria para mantenerse en el mercado.

Siendo más específicos, se puede visualizar en la tabla 7 que, en temas de documentación escrita y detallada para planificar la compra con especificaciones técnicas de maquinaria de trabajo, se obtiene una baja calificación con apenas un 2.83. Pero por su parte, las mismas manifiestan

tener la maquinaria y tecnología idónea para fabricar sus productos con la calidad necesaria para competir en los mercados nacionales, con un muy buen puntaje de 4.10. Esto evidencia que a pesar de no llevar un control muy detallado de la adquisición de maquinaria y tecnología, han tenido la visión necesaria en cuanto a la compra de estos equipos para producir productos con la calidad que el mercado demanda. Aunado a esto, y con una muy buena puntuación de 4.50, las empresas manifiestan poseer los procesos de producción idóneos para la fabricación de productos competitivos, por lo que se evidencia que son competitivas en este ámbito, a pesar de ejecutarlo de manera empírica o poca documentada.

Tabla 6

Ítems evaluados en indicador planificación

Ítems	Promedio
El proceso de producción de la empresa es adecuado para fabricar productos con calidad y costos competitivos.	4.50
La empresa tiene un programa escrito y detallado de adquisición de maquinaria y tecnología para ser ejecutado en el futuro previsible.	2.83
El proceso de producción es suficientemente flexible para permitir cambios en los productos a ser fabricados en función de satisfacer las necesidades de los clientes.	4.30
El planeamiento de producción está basado en pronósticos de ventas.	3.80
La empresa tiene medidas de control para el flujo de producción, para conocer el estado y avance de las órdenes de producción.	3.73
La maquinaria y la tecnología de la empresa le permite fabricar productos competitivos, a nivel nacional en calidad y precio.	4.10
Promedio	3.88

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.3.1.2 Capacidad

A nivel empresarial, unos de los indicadores más importantes es conocer el nivel de capacidad productiva que se posee para hacer frente a posibles demandas altas de mercado, o bien para controlar la productividad del equipo de trabajo.

En el indicador de capacidad, la investigación mostró una calificación muy positiva, de 4,42, lo cual es una escala de 1 a 100 se traduciría en un 88.7%. Esto demuestra que las MiPymes

estudiadas conocen en gran medida la capacidad de producción de cada activo de la empresa, y manejan planes de emergencia para una alta demanda de productos. Esto es deducible dado que, al ser MiPymes las organizaciones investigadas, manejan poco personal esto se basa en la escala tomada para calificarlas, donde las medianas son quienes registran aproximadamente 30 personas. Este es un número de colaboradores, que permite llevar un registro, ya sea documentado o empírico, del rendimiento que genera cada persona. La evidencia está en que un alto puntaje, con un 4.57, con el que más del 90% de las MiPymes manifiestan conocer la capacidad productiva de su personal y de los procesos. Por su parte, y como gran aspecto a destacar, es que más del 85% de las empresas encuestadas, con un puntaje de 4.27, manifiestan tener planes de contingencia para una eventual alta demanda.

Tabla 7.

Ítems evaluados en indicador capacidad

Ítems	Promedio
La empresa conoce la capacidad de producción de su maquinaria y equipo por cada línea de producción y de su recurso humano y define el rango deseado de su utilización.	4.57
La empresa tiene planes de contingencia para ampliar su capacidad de producción más allá de su potencial actual para responder a una demanda superior a su capacidad de producción.	4.27
Promedio	4.42

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.3.1.3 Mantenimiento

El mantenimiento de los equipos y las maquinarias es sumamente importante para continuar ofreciendo productos de calidad y evitar retrasos en la producción. La tabla 9 indica la calificación que se obtuvo de la investigación aplicada a la población encuestada.

Según la investigación llevada a cabo, el indicador de mantenimiento obtuvo una calificación general de 3.77, que en términos porcentuales se traduce en un 77.4%. Esta nota demuestra que las MiPymes poseen conocimiento y aplican planes de mantenimiento dentro de sus empresas. Sin embargo, esta es una nota solo relativamente buena, tomando en cuenta la importancia de tener los equipos y maquinarias actualizadas para mantener productos con la calidad debida. En temas de mantenimiento preventivo, se obtuvo una nota de 3.80, esto quiere decir que sí se llevan los controles necesarios para mantener en auge los equipos y la maquinaria. Aunado a esto se

evidencia que el personal forma parte activa de ese proceso, con una calificación de 4.03. Este es un punto importante, ya que ayuda a comprometer al personal con el cuidado del uso del equipo y la maquinaria. Por otra parte, en caso de seguros contra daños del equipo o maquinaria de trabajo, los negocios encuestados obtuvieron una calificación media de 3.27, lo cual deja ver que, en caso de una eventual avería, las empresas no cuentan con los suficientes suministros de repuestos para responder oportunamente y solucionar el problema.

Tabla 8

Ítems evaluados en indicador mantenimiento.

Ítems	Promedio
Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todos los equipos y maquinarias, los resultados son debidamente documentados.	3,80
La empresa mantiene un inventario de partes y repuestos claves para equipos críticos.	3,27
Los operarios de los equipos participan de su mantenimiento.	4,03
La empresa establece su programa de mantenimiento bajo el concepto del mantenimiento preventivo.	3,97
La empresa establece su programa de mantenimiento bajo el concepto del mantenimiento productivo.	3,83
La empresa tiene seguro contra incendio y otras calamidades devastadoras, así como lucro cesante adecuado.	3,73
Promedio	3,77

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.3.1.4 Investigación y desarrollo

La investigación y el desarrollo son una estrategia que ayuda a mejorar la competitividad empresarial; por lo tanto, su aplicación es fundamental para las MiPymes que buscan crecer e incorporarse a grandes mercados.

Según la investigación aplicada en cuanto a investigación y desarrollo, el estudio muestra una calificación promedio de un 3,78, la cual se considera buena, y se ve reflejada en números porcentuales con un 75.6%. Esto evidencia que la planificación en temas de compra, manejo, sistemas de abastecimiento y planes de contingencia de materias primas, está presente dentro de los procesos de la empresa. La población investigada manifiesta innovar en sus procesos. Aquí se obtuvo una nota de 3.73, siendo ésta la más alta en temas de investigación y desarrollo. Sin

embargo, en términos generales, las notas reflejadas dejan en evidencia que es necesario que los negocios desarrollen más este aspecto, dado que cada día salen a relucir nuevos competidores con mejores tecnologías y procesos de producción.

Tabla 9

Ítems evaluados en indicador investigación y desarrollo

Ítems	Promedio
La innovación es incorporada en los diferentes procesos de la empresa y se considera de vital importancia para su supervivencia.	3,73
Existe un proceso formal de investigación de nuevas materias primas y procesos de producción.	3,30
La empresa dispone de un programa de investigación y seguimiento a las tecnologías claves para su negocio.	3,10
Promedio	3,78

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.3.1.5 Aprovisionamiento

Según la investigación realizada, la tabla 11, sobre el indicador implementación aprovisionamiento, demuestra que las MiPymes del sector industrial obtienen una calificación de 3,18, la cual se considera media-baja, dado que no llega ni al 70% de la calificación total.

En términos generales, esto quiere decir que, las empresas cuentan con un sistema de aprovisionamiento que les permite mantener sus inventarios y contar con las materias primas para la elaboración de los productos, aunque con pocos controles de cantidad, calidad y precio. Es destacable que el abastecimiento es empírico, por lo que en cuanto a calidad, servicio, precio, se obtiene una calificación baja, de 2.87.

Tabla 10.

Ítems evaluados en el indicador aprovisionamiento.

Ítems	Promedio
Existen criterios formales para la planificación de la compra de materias primas, materiales y repuestas.	3,47
Existe un sistema de abastecimiento flexible y eficiente que satisfaga las necesidades de la planta.	3,37
La empresa tiene un plan de contingencia de materias primas críticas, tecnologías críticas y personal crítico que garantice el normal cumplimiento de sus compromisos comerciales.	3,00
En general, el criterio usado para seleccionar proveedores de materia prima y materiales es en su orden 1. Calidad, 2. Servicio, 3. Precio, 4. Condiciones de pago.	2,87
Promedio	3,18

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.3.1.6 Manejo de inventarios

De acuerdo con la investigación, en lo correspondiente al indicador manejo de inventarios, las MiPymes del sector industrial obtienen una calificación promedio de 3,35. En cuanto al manejo y la rotación de inventarios, se observa que la calificación promedio es bastante positiva, de 3,50%, lo que quiere decir que al menos en el control de ingreso y salida del inventario, se tiene una buena rotación. Cabe destacar que muchas de las microempresas, al trabajar contra pedidos, se pueden dar al lujo de manejar inventarios bajos. Al momento de negociar con los proveedores, se busca, como mencionaron los microempresarios, las mejores condiciones tanto para la empresa como para el proveedor. En este aspecto se obtuvo una calificación bastante positiva, de 3,27%.

En cuanto a la administración de materias primas, productos en proceso y productos terminados, se arroja una calificación de 3,40, en este rubro se destaca la calidad que buscan los microempresarios del cantón. Las compras de inventario, al ser normalmente trabajos contra pedido, se realizan normalmente con una periodicidad cambiante. De igual forma, en cuanto al aspecto que menciona la periodicidad programada en la compra de inventario físico, se obtiene una calificación media, de 3.23. El manejo de materias primas y de relación con los proveedores parece ser positivo en este sector. Igualmente, es necesario mencionar que al ser estos manejos empíricos, es muy probable que exista una buena relación entre empresario y proveedor.

Tabla 11

Ítems evaluados en indicador manejo de inventarios

Ítems	Promedio
Como resultado de negociaciones con los proveedores se han programado las entregas de materias primas para mantener el inventario en un nivel óptimo según las necesidades.	3,27
Hay un nivel óptimo de investigación de materias primas, productos en proceso y producto terminado para reducir las pérdidas originadas por el mal manejo.	3,40
El sistema de almacenamiento y administración de inventarios garantiza adecuados niveles de rotación, uso y control de estos.	3,50
Con periodicidad programada se comprara inventario físico de materia prima, materiales y producto terminado con el inventario llevado en el kardex.	3,23
Promedio	3,35

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.3.1.7 Ubicación de infraestructura

Como se puede observar en los datos obtenidos en la investigación, en cuanto al indicador ubicación de la infraestructura, se muestra una calificación alta, con un promedio general de 3,85. Al hablar de la ubicación de la planta para el abastecimiento de inventario, se obtiene una calificación promedio de 3,80. Como mencionaron los microempresarios, sí se cuenta con espacios para recibir oportunamente la materia prima correspondiente.

En cuanto a si las instalaciones pueden cubrir las necesidades actuales y futuras, la calificación obtenida es de 3,90, es decir, son adecuadas para modificarlas ante cualquier eventualidad futura y adaptarse a los cambios necesarios que les permitan mejorar sus sistemas productivos.

Tabla 12.

Ítems evaluados en indicador manejo de inventarios

Ítems	Promedio
La ubicación de la planta es ideal para el abastecimiento de materias primas, mano de obra y para la distribución del producto terminado.	3,80
La infraestructura e instalaciones de la plata son adecuadas para atender sus necesidades actuales y futuras.	3,90
Promedio	3,85

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.3.1.8 Resumen variable cadena de valor

De acuerdo con el análisis final general de la variable cadena de valor, se observa acerca de las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón, que las calificaciones promedio obtenidas arrojan resultados positivos. El 38% obtuvo una calificación muy alta, y una misma proporción obtuvo una calificación alta. Las buenas relaciones con proveedores y la facilidad en el manejo de las materias primas son aspectos que propician estas calificaciones tan positivas en este rubro.

Por otro lado, un 24% obtuvo calificaciones regulares, contra un 21% medio y un 3% bajo. Estos datos se dan principalmente en las microempresas que cuentan con infraestructuras débiles en lo correspondiente al manejo, transformación e inventario de las materias primas.

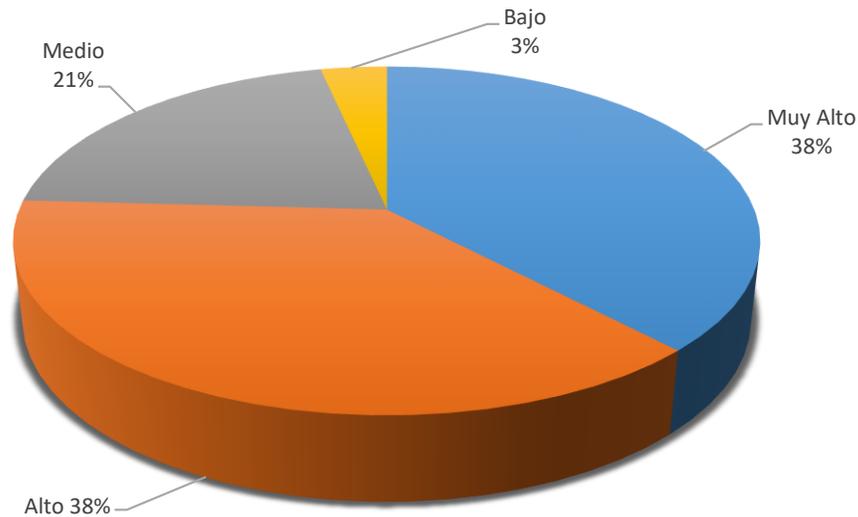


Figura 11. Nivel de competitividad de las MiPymes según la variable cadena de valor. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

Según los datos obtenidos de la investigación, se logra observar que de la variable cadena de valor, el indicador con mayor importancia, con un 88.3, es el de capacidad, al tener las MiPymes la capacidad necesaria para afrontar el mercado y sus requerimientos.

Los indicadores planificación de la producción, 77.5, mantenimiento 75, y el de ubicación de infraestructura, tienen un 77 y mantienen un comportamiento similar del valor de la variable, rubros que definen el manejo de la planta relativamente eficiente. Finalmente los indicadores con menor valor son el de investigación y desarrollo con un 67.5, y el de aprovisionamiento 63.5, y manejo de inventario, con un 67.

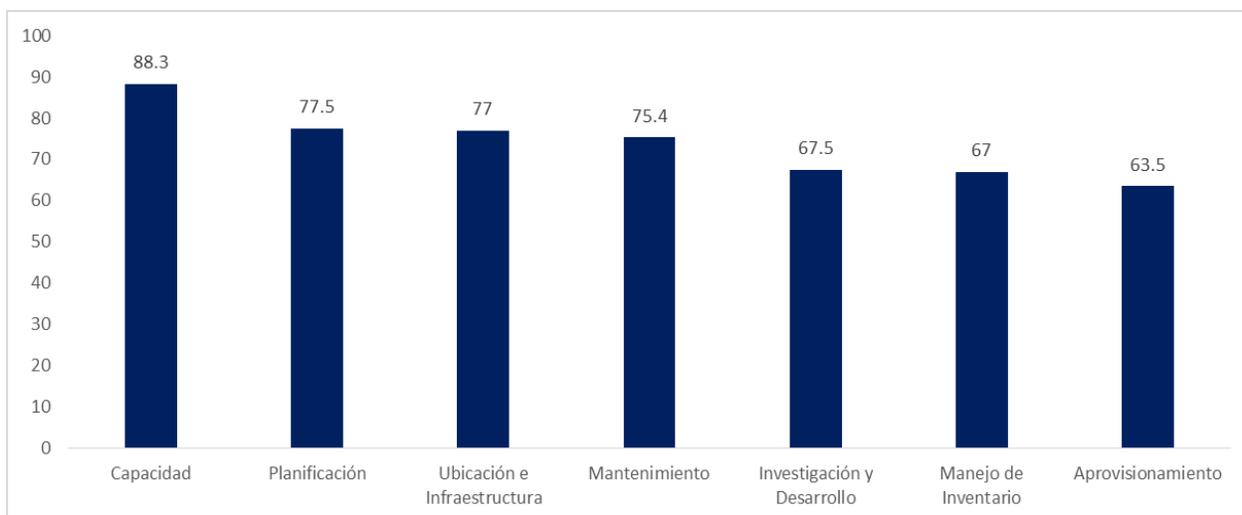


Figura 12. Nivel de competitividad de las MiPymes según los indicadores de la variable Cadena de Valor. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

De acuerdo con la investigación aplicada, y de acuerdo con el rubro que muestra el nivel de competitividad de la variable cadena de valor, se presenta un comportamiento ascendente acuerdo relativo al tamaño de la empresa. Las microempresas presentan, en un 58%, un nivel medio-bajo de competitividad en esta variable, mientras que las pequeñas y medianas presentan un nivel de competitividad superior, al encontrarse en niveles que van de medio a muy alto.

Esta baja competitividad de las microempresas se puede ver reflejado en los deficientes controles en el manejo de los inventarios y otros aspectos relacionados con la transformación de las materias primas. Por otro lado, las pequeñas empresas presentan niveles entre medio y alto de competitividad. Finalmente, las medianas empresas presentan niveles de competitividad altos, lo que deja ver que cuentan con mayores recursos y especialización en manejo de inventarios y elaboración de productos.

Tabla 13.

Nivel de competitividad de la variable cadena de valor en relación con el tamaño de la empresa.

Nivel de Competitividad	Tamaño de la Empresa			
	Micro	Pequeña	Mediana	Total
Muy Alto	26,3%	25,0%	28,6%	26,7%
Alto	15,8%	25,0%	28,6%	20,0%
Medio	31,6%	50,0%	42,9%	36,7%
Bajo	26,3%			16,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.4 Aseguramiento de la calidad en las MiPymes del sector industrial

La competitividad de las empresas está sujeta a la calidad de sus productos o servicios que ofrece. Esta se logra, a través de procesos productivos con calidad total en la organización. El mercado exige una calidad cada vez mejor motivo por el cual se analiza la variable para determinar el nivel de la competitividad de la calidad del sector industrial en las MiPymes de Pérez Zeledón

4.4.1 Aseguramiento de la calidad

El aseguramiento de la calidad les permite a los empresarios de las MiPymes ganar confianza en el mercado, lograr la satisfacción de los clientes, ganar terreno en un negocio muy competitivo ante las empresas que no le dan valor a esta variable en estudio, y fabricar productos de calidad, y por ende permitiendo al negocio ser muy competitivo

4.4.1.1 Aspectos generales de la calidad

Según los datos de la investigación, en cuanto a los aspectos generales de la calidad, las empresas demuestran una calificación positiva, con un promedio general de un 3,30. Esto evidencia que la calidad en temas de capacitación a los colaboradores para que mantengan el nivel de la calidad es el adecuado para la empresa. Esto se demuestra con el puntaje obtenido, de 3.33, que es una calificación buena. Además, se observa que las empresas tienen el proceso de la calidad documentado, para que se logren estandarizar los procesos y obtener productos terminados.

Tabla 14

Ítems evaluados en indicador aspectos generales de la calidad

Ítems	Promedio
La gerencia general tiene como filosofía impulsar programas de calidad en la empresa y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de calidad y mejoramiento continuo.	3.33
Las normas de calidad para todos los productos de la empresa están debidamente documentadas y son conocidas por las personas responsables de su cumplimiento.	3.27
Promedio	3.30

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.4.1.2 Sistema

La investigación reflejó que, en cuanto a los aspectos del sistema de la calidad, las empresas demuestran una calificación positiva, con un promedio general de un 3,74. Esto evidencia que la

calidad en temas de capacitación a los colaboradores para que mantengan el nivel bueno, es el adecuado para la empresa. Esto se demuestra con el puntaje obtenido de 3.87, que es aceptable. Además, se observa que en el proceso al comparar las necesidades de los clientes y los diseños de los productos terminados es cuando se obtiene un mayor puntaje: 4.13, lo que demuestra lo necesario que es la satisfacción de los clientes para los empresarios.

Tabla 15

Ítems evaluados en indicador sistema

Ítems	Promedio
Los productos de la empresa cumplen con las normas técnicas establecidas para el sector.	3.87
El sistema de calidad identifica las necesidades del cliente y lo compara con el producto ofrecido por la empresa para proponer mejoras o rediseños.	4.13
El sistema de calidad involucra los controles necesarios para identificar y medir defectos y sus causas en los procesos de producción, los retroalimenta para implementar acciones correctivas y les hace seguimiento.	3.70
En el proceso de selección de materias primas existen especificaciones técnicas y se aplican los controles necesarios para verificar la calidad y retroalimentar el proceso de selección y compra.	3.90
Los resultados de las pruebas e inspecciones son claramente documentados a través del proceso, desde la recepción de la materia prima hasta que los productos estén listos para su entrega.	3.10
Promedio	3.74

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.4.1.3 Resumen variable aseguramiento de la calidad

Al analizar la variable de calidad de forma global, se muestra que entre más grande es la organización, más enfocada está en proporcionar mejores estándares de calidad. Esto se debe al conocimiento o alcance que poseen las empresas para adquirir ya sea materias primas o maquinaria que les permita ofrecer productos terminados con un nivel más alto de calidad. Los porcentajes más altos los obtubieron las pequeñas empresas, con un 40%, las medianas empresas obtubieron un 40%, es decir una calificacion entre buena y muy buena. Las microempresas obtuvieron resultados bajos, con un 10% , lo cual deja en evidencia que este es un factor que tienen que tomar en cuenta para mejorar la competitividad de sus productos.

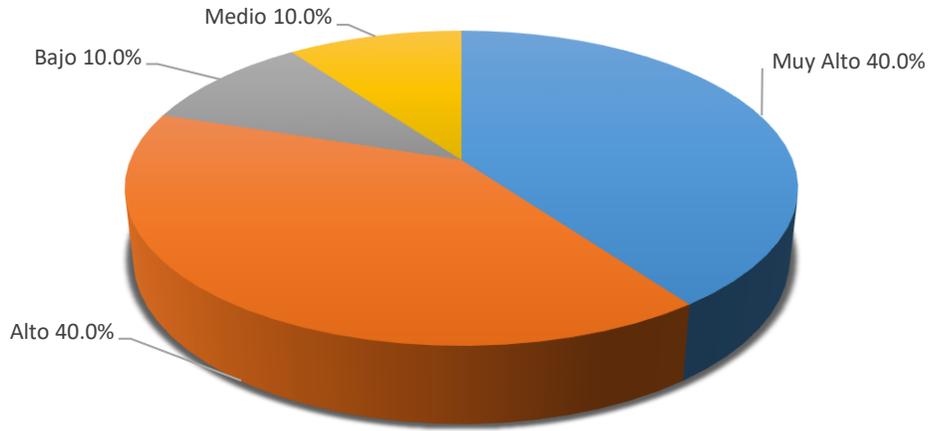


Figura 13. Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con la variable aseguramiento de la calidad. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

Según los datos obtenidos en la investigación, se puede observar que, en la variable de aseguramiento de la calidad, los ítems evaluados tienen calificaciones altas, se demuestra que en los aspectos generales de la calidad se obtiene un valor de 74.8, esto corresponde a la filosofía y a la atención que le dan los empresarios al establecimiento de pautas y lineamientos para el mejoramiento constante de sus productos. Se logra identificar que la calificación impacta fuertemente en los sistemas de la calidad, los cuales representan una calificación del 66 del total de la variable con esto, las MiPymes están desarrollando y adquiriendo productos y procesos para mejorar sus gestiones diarias con equipos que les permite generar productos que mejore cada vez más su competitividad .

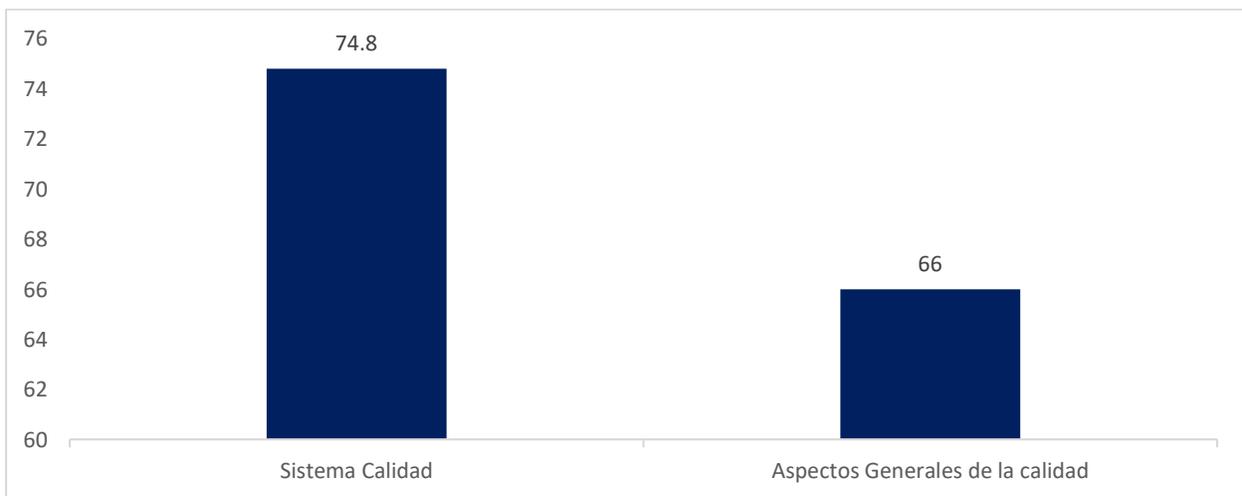


Figura 14. Nivel de competitividad de las MiPymes según los indicadores de la variable aseguramiento de la calidad. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

Los datos obtenidos de la investigación muestran que la competitividad en relación con el aseguramiento de la calidad, presenta un comportamiento ascendente, de acuerdo con el tamaño de la empresa. Las microempresas presentan un 15.8%, de nivel bajo de competitividad en esta variable, mientras que las pequeñas y medianas presentan un nivel de control de la calidad un poco más riguroso, al encontrarse en niveles que van de medio a muy alto. Esta baja competitividad de las microempresas se puede ver reflejada en los deficientes controles, en el control de calidad y en otros aspectos relacionados al manejo de las materias primas. Por otro lado, se encuentran las pequeñas empresas que presentan un nivel entre medio y alto de competitividad, por su estructura y organización. Finalmente, las medianas empresas, presentan niveles altos, lo que demuestra que están más preparadas en lo que es el aseguramiento de la calidad de los productos.

Tabla 16

Nivel de competitividad de la variable aseguramiento de la calidad en relación con el tamaño de la empresa.

Nivel de Competitividad	Tamaño de la empresa			
	Micro	Pequeña	Mediana	Total
Muy alto	42.1%	50.0%	28.6%	40.0%
Alto	31.6%	25.0%	71.4%	40.0%
Medio	10.5%	25.0%		10.0%
Bajo	15.8%			10.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.5 Merchandising en las MiPymes del sector industrial.

Este aspecto, dentro de los procesos de la empresa, viene a dar un empuje a la marca del negocio. Busca las brechas en el mercado para poder aprovecharlas y potenciar los productos y servicios que se poseen. Sin duda alguna, uno de los puntos más importantes dentro de todos los proyectos de negocios, es dar a conocer su nombre comercial, ser parte del pensar de los clientes. Esto se logra a través de diversos planes estratégicos como nuevos e innovadores productos, análisis de los canales de distribución más óptimos, imagen, y un excelente servicio al cliente, entre otros.

4.5.1 Merchandising

El merchandising busca, a nivel de las MiPymes desarrollar en los clientes una actitud positiva hacia los productos de venta. Esto se genera a través de un arduo proceso de planificación y de

mejora continua en busca de volverse más competitivos y agradables para el cliente meta. Por lo tanto, el estudio de esta variable es fundamental para visualizar qué nivel de importancia le dan las empresas a este tema.

A continuación se presentarán los tres indicadores que determinan el nivel de competitividad de esta variable.

4.5.1.1 Mercadeo y ventas

A partir de la investigación realizada, el indicador de mercadeo y ventas mostró una calificación de 2.88, el cual no supera el 60% de la nota total. Esto evidencia que, en temas de mercadeo y ventas, las MiPymes tienen muchos aspectos que mejorar y desarrollar. Su máximo puntaje en los ítems aplicados fue en temas de manejo de estrategia, objetivos y precios basados en los costos, oferta y demanda con un de 3.47 seguido a esto las empresas manifiestan conocer los segmentos de mercado en el cual se encuentran ubicada, su crecimiento y su rentabilidad con un promedio de 3.17. Con una media de 3.10, las MiPymes revelan identificar a sus competidores directos y determinan acciones a seguir para combatir a cada uno de ellos.

Después de estos, los demás ítem evaluados poseen calificaciones inferiores a los 3 puntos de 5, según el modelo del BID, es decir que son notas por debajo del 60% de la calificación total. Con estas notas, se puede visualizar que las MiPymes deben trabajar mucho el tema de mercadeo y ventas para potenciar sus productos, pero con mayor vigor el tema de planificación desde un punto de vista mercadológico.

Por otra parte, los mecanismos de promoción, los sistemas de información de mercados y seguimiento de tendencias, es el ítem que tiene el puntaje más bajo, con un 2.50 de nota; por lo tanto, queda claro que las MiPymes conocen la oferta y la demanda, sin embargo, no tienen procesos determinados para conocer las tendencias del mercado esto deja una puerta abierta para trabajar e incrementar la competitividad en la calidad de los productos enfocados en la necesidad del cliente.

Tabla 17

Ítems evaluados en el indicador de mercadeo y venta.

Ítems	Promedio
El proceso de planeamiento genera un plan de mercado anual, estricto y detallado, con responsables e índices de gestión claramente definidos.	2,70
La empresa tiene claramente definido su mercado objetivo, sus estrategias de penetración, posicionamiento y comercialización.	3,00
La empresa conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias comerciales para cada uno de ellos.	3,17
La empresa establece objetivos o cuotas de venta, de recaudo y de consecución de clientes nuevos a cada uno de sus vendedores y controla su cumplimiento.	2,53
La empresa dispone de información de sus competidores (en cuanto a reputación, calidad de sus productos y servicios, fuerza de ventas y precios).	3,10
Las estrategias, objetivos y precios de la empresa están determinados con base en el conocimiento de sus costos, la oferta, la demanda y la situación competitiva.	3,47
Los productos nuevos (menores de tres años) han generado un porcentaje importante de las ventas y de las utilidades totales de la empresa.	2,97
Los recursos asignados al mercadeo (material publicitario, comisiones, etc.) son adecuados y se usan de manera eficiente.	2,73
La empresa dispone de un sistema de información y análisis que le permite obtener información actualizada sobre sus clientes, sobre sus necesidades, y los factores que guían sus decisiones de compra.	2,67
La empresa evalúa periódicamente sus mecanismos de promoción, sistemas de información de mercados y seguimiento de tendencias.	2,50
Promedio	2,88

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios.

4.5.1.2 Servicios

El servicio al cliente es uno de los aspectos más importantes en una empresa, ya que se refiere al momento cuando la mipyme tiene el contacto directo con la población meta. Es aquí donde se evidencian los niveles de satisfacción de los clientes y donde se puede trabajar para brindar un servicio, cada vez mejor con mejor calidad y satisfaga las necesidades de los clientes.

La investigación en este indicador obtuvo una calificación de un 3.58, lo cual en términos porcentuales, se traduce en un 71.6%. Esta es una evaluación media que evidencia que sí las empresas trabajan este indicador aunque no con la calidad debida. El estudio demostró que el personal es consciente de las responsabilidades que tiene en pro de satisfacer las necesidades del cliente, pues este ítem obtuvo una buena calificación de 4.10. Sin embargo, las MiPymes muestran no dar un adecuado seguimiento para conocer el nivel de satisfacción del cliente no poseen

mecanismos documentados que permita tomar decisiones claras en este aspecto; esto queda evidenciado con un promedio medio de 3.23.

En términos generales, las MiPymes estudiadas poseen colaboradores comprometidos con dar un buen servicio al cliente, sin embargo en cuanto a los planes estratégicos por ver cómo mejorar y satisfacer mejor este aspecto, están deficientes, ya que no llevan documentación escrita y objetiva que sirva como base para la innovación de procesos, y en este caso, de servicios al cliente.

Tabla 18

Ítems evaluados en indicador servicios

Ítems	Promedio
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tienen suficiente autonomía para atender adecuadamente sus necesidades.	4,10
La empresa tiene sistema de investigación que le permite conocer el nivel de satisfacción del cliente, lo documenta y toma acciones con base en su análisis.	3,23
La empresa dispone de catálogos y especificaciones técnicas de sus productos.	3,40
Promedio	3,58

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios.

4.5.1.3 Distribución

Desde el punto de vista de mercadeo, la distribución de los productos es un factor importante, dado que da renombre a la empresa y la marca, además de que incrementa el volumen de las ventas y la cartera de clientes.

Según la investigación realizada, el indicador de distribución obtuvo una calificación promedio de 2.96, la cual se considera como una calificación media, ya que no supera el 60 de la calificación total. El estudio muestra que las MiPymes estudiadas poseen un sistema desarrollado de distribución que permite entregar los productos cuando y donde los clientes lo soliciten, esto se ve reflejado con el repunte en la calificación de esta variable de distribución, con un promedio de 3.67. Aun así, en temas de contratación de personal y fuerza de ventas motivada y competente, las empresas no muestran un índice muy positivo, con notas por debajo de los 3 puntos. Esto deja en evidencia que el proceso de contratación de personal, desde la selección del personal, hasta la capacitación, es deficiente, esto perjudica las ventas y por ende el crecimiento competitivo de las empresas.

Tabla 19

Ítems evaluados en indicador distribución

Ítems	Promedio
La empresa posee una fuerza de ventas capacitada, motivada y competente que apoya el cumplimiento de los objetivos de la organización.	2,93
La empresa ha desarrollado un sistema eficiente de distribución que permite llevar sus productos a sus clientes cuando y donde ellos lo necesiten.	3,27
La empresa prefiere contratar vendedores con vínculo laboral en lugar de independientes sin vínculo laboral.	2,67
Promedio	2,96

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios.

4.5.1.4 Resumen de la variable merchandising

En terminos totales, en la variable de mercadeo, el 36.7 de las MiPymes poseen un nivel de competitividad medio, seguido por el 26.7 posee un nivel de competitividad muy alto un 20% de las MiPymes investigadas tiene un nivel competitivo alto y el restante 16.7% tiene un nivel competitivo bajo. Como se puede ver, el 46.7% de las MiPymes investigadas poseen un nivel de competitividad entre alto y muy alto y el restante 53.3% tiene un nivel competitivo entre bajo y medio, lo cual muestra un repunte nivel medio en su totalidad. Cabe recalcar que el nivel bajo de esta calificación lo obtuvieron solo las empresas micro, donde es deducible que por su nivel empresarial, por temas económicos, y académicos, entre otros y la poca experiencia en el mercado de negocios, no aplican todos los items de esta variable manera correcta, aundado a esto, el 63% de las empresas encuestadas fueron micro por, lo tanto difiere en la calificación total.

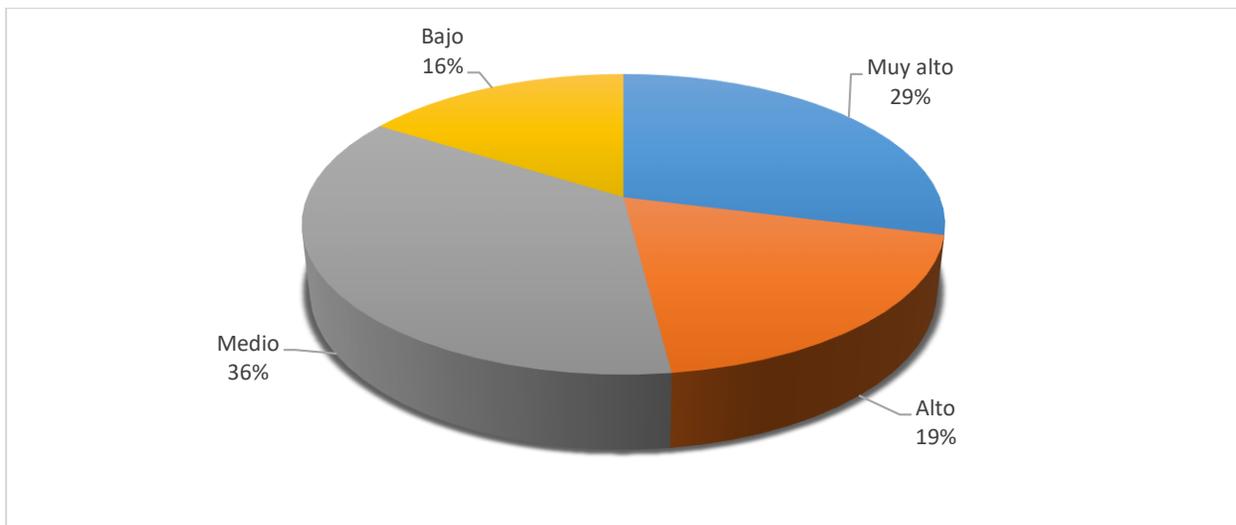


Figura 15. Resumen del nivel de competitividad de la variable merchandising en las MiPymes investigadas. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

Analizando más en síntesis los indicadores, se visualiza un comportamiento más elevado en la variable distribución, con una calificación de 71.5, y un comportamiento equilibrado entre un 59.1 en mercadeo y ventas y un 57.6 en servicio al cliente. Se puede ver que la distribución en los 3 enfoques es muy equitativa, lo cual muestra que la estrategia de mercadeo ha sido aplicada equilibradamente, esto a pesar de tener deficiencias en esta variable y una calificación media.

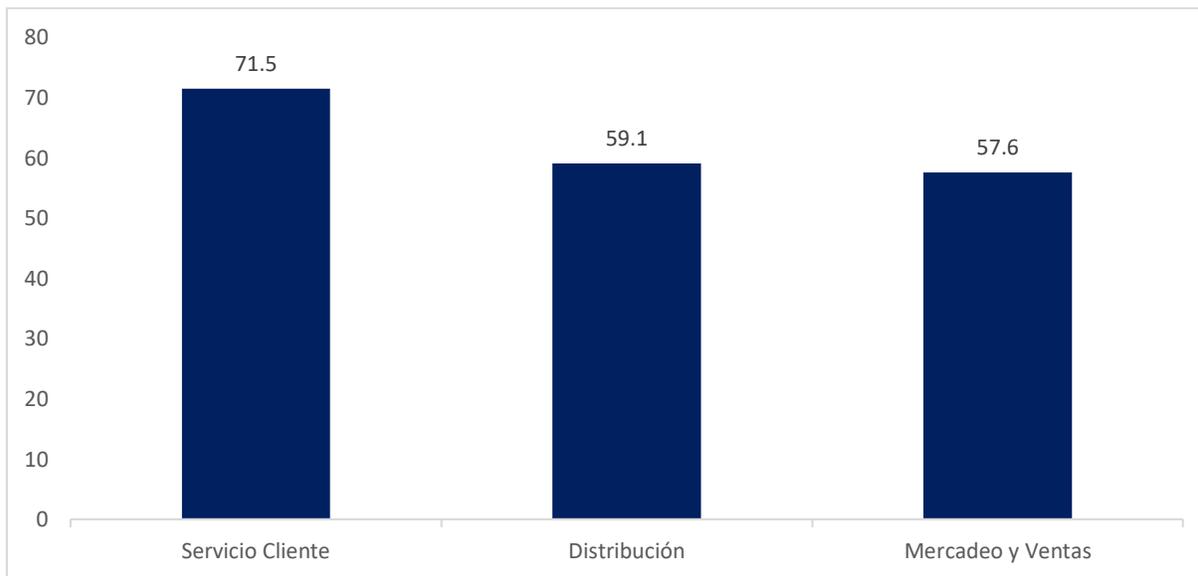


Figura 16. Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con la variable merchandising. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

Después de haber realizado un análisis de cada indicador de la variable de merchandising, se puede observar, en la tabla 21, el resumen de todos estos indicadores, donde, en síntesis, se puede determinar que las empresas micro son las únicas que presentan un rendimiento competitivo bajo, alrededor del 26.3% es decir, un cuarto de las micro analizadas. Las micro con un 31.6%, las pequeñas con un 50% y las medianas empresas con 42.9% son los porcentajes más altos donde predomina un nivel de competitividad medio. Las restantes MiPymes investigadas evidentemente se encuentran con un nivel competitivo en merchandising entre alto y muy alto. Es notable destacar, en términos generales, las MiPymes poseen un rendimiento competitivo medio en temas de mercadeo y ventas, servicios y distribución, por lo tanto conocen y llevan muchos procesos de estos pero no con la calidad debida.

Tabla 20

Nivel de competitividad de la variable merchandising en relación con el tamaño de la empresa.

Nivel de Competitividad	Tamaño de la empresa			
	Micro	Pequeña	Mediana	Total
Muy alto	26.3%	25.0%	28.6%	26.7%
Alto	15.8%	25.0%	28.6%	20.0%
Medio	31.6%	50.0%	42.9%	36.7%
Bajo	26.3%			16.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios.

4.6 Contabilidad y Finanzas en las MiPymes del sector industrial

Es esencial para las MiPymes llevar un control y registro de sus costos y utilidades, este un principio del cual toda empresa, si quiere ser competitiva debe llevar al máximo en su implementación. Toda empresa tiene un fin generar utilidades, por lo tanto es de suma importancia que mantener los datos de sus estados financieros actualizados los cuales les permitan tener un panorama claro para la toma de decisiones y mejorar su competitividad por este motivo se estudia esta variable con respecto al sector industrial.

4.6.1 Contabilidad y finanzas

Tanto en las micro como en las pequeñas y medianas empresas, es necesaria la aplicación de la contabilidad para lograr llevar un buen manejo del presupuesto y las finanzas esto ayuda a la empresa a tener un panorama de cómo se encuentra para realizar futuras inversiones y un manejo pertinente de los pagos tributarios, con el fin de mejorar la competitividad.

4.6.1.1 Monitoreo de costos y contabilidad

Según la investigación, se demuestra que las Mipymes en lo que es el monitoreo de los costos, tienen una calificación entre media y alta: con una calificación de 3.82 la cual evidencia que tienen controles para la medición de costos. El ítem que tuvo una calificación buena es el menciona que los sistemas de contabilidad proporcionan información relevante para la toma de decisiones, esto permite que el empresario, ante cualquier eventualidad, pueda tener un plan de contingencia sobre alguna eventualidad, se evidencia en el ítem donde se miden los estados contables obtuvo una calificación buena también de 3.73% sistemas contables también les permiten establecer comparaciones con periodos anteriores, lo cual les sirve para tener datos estadísticos y comparar

su empresa a través del tiempo. La rotación del inventario es un punto fuerte; también obtiene un 3.63 el cual se ubica entre medio y alto, la rotación del inventario ofrece información sobre el estado de los inventarios y les permite a las empresas abastecerse de materia prima de manera oportuna cuando tengan la necesidad de hacerlo sobre todo en el sector industrial, este es un punto relevante pues la mipymes no se pueden dar el lujo de quedarse sin materia porque se vería afectada su productividad y por consiguiente su competitividad.

Tabla 21

Ítems evaluados en indicador monitoreo de costos y contabilidad

Ítems	Promedio
El Sistema de contabilidad y costos prevé información confiable, suficiente, oportuna y precisa para la toma de decisiones.	4.03
La gerencia general recibe los informes de los resultados contables en los diez primeros días del mes siguiente periódicamente (quincenal o mensualmente) se preparan reportes de cuentas por cobrar organizados periodos de ambigüedad.	3.73
La empresa tiene un sistema establecido para contabilizar y rotar sus inventarios.	3.63
Existe un sistema claro para definir los costos de la empresa, dependiendo de las características de los productos y de los procesos.	3.87
Promedio	3.82

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.6.1.2 Administración Financiera

De acuerdo con la investigación, en cuanto a los aspectos del sistema de la administración financiera demuestran una calificación alta, con un promedio general de un 4,06%. Esto evidencia que los empresarios conocen la importancia de la administración financiera y que se debe mantener el orden y el control estricto en esta área de la empresa. Se resalta que los que obtuvieron un mayor porcentaje fueron la planeación financiera en términos de presupuestos y el manejo de ingresos y gastos este último tuvo una calificación de 4.27% siendo el más alto. Se debe poner atención al comparar y ser más consistente en las comparaciones mensuales para lograr determinar medidas que permitan establecer estrategias para los meses en que se tenga menos ingresos.

Tabla 22

Ítems evaluados en indicador administración financiera

Ítems	Promedio
La empresa tiene una planeación financiera formal (presupuesto de ingresos y egresos, flujo de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.)	4.27
La empresa conoce la rentabilidad de cada producto o línea de productos.	4.23
Se comparan mensualmente los resultados financieros con los presupuestos, se analizan las variaciones y se toman acciones correctivas.	3.93
La empresa evalúa la utilidad de sus inversiones, en equipo y otros activos fijos, y en general de inversiones.	3.80
Promedio	4.06

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.6.1.3 Normas legales y tributarias

Los datos obtenidos en la investigación, en cuanto a las normas legales y tributarias, demuestran una calificación entre buena y alta, con un promedio general de un 3,89%. Esto evidencia que los empresarios conocen la importancia de lo que representa el marco legal para mantener la empresa al día. Se mantiene un puntaje alto, de 4.17% lo cual evidencia que conocen cuáles son los montos de impuestos que deben de pagar en cada periodo asignado a la empresa.

También poseen un puntaje alto las declaraciones de las cargas tributarias, con un 4%, así como el calendario de fecha en las que se deben de realizar los pagos. Es de suma importancia, para realizar nuevos negocios y mantener su empresa en marcha, tener bien claros cuáles son las obligaciones legales para regir con la empresa al día y de esta forma evitar sanciones que les puedan afectar luego su negocio o sus utilidades.

Tabla 23

Ítems evaluados en indicador Normas Legales y Tributarias

Ítems	Promedio
Se ha evaluado la inscripción de la empresa ante la superintendencia de industria y comercio, cámara de comercio y la DIAN a la luz de su objetivo social.	3.10
Se tiene claramente definido el calendario tributario de la empresa, con fechas definidas de entrega de declaraciones y otros documentos.	4.30
La empresa aplica los respectivos indicadores a sus declaraciones tributarias y se monitorean los resultados.	4.00
La empresa tiene una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gravable de los diferentes impuestos, tasas y contribuciones.	4.17
Promedio	3.89

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.6.1.4 Resumen de la variable contabilidad y finanzas

En la investigación realizada, donde muestra el nivel de competitividad de la variable contabilidad y finanzas, se presenta un comportamiento ascendente de acuerdo con el tamaño de la empresa. Las microempresas presentan en un 3,3% es decir un nivel muy bajo de competitividad en esta variable, mientras que las pequeñas presentan un nivel bajo, 33% y las medianas presentaron un nivel de competitividad superior, obteniendo un promedio del 53%, al encontrarse en niveles que van de medio a muy alto. Esta baja competitividad de las microempresas se puede ver reflejada en que los controles de contabilidad y las cargas tributarias no son los más adecuados. Por otro lado se encuentran las pequeñas empresas, que presentan un nivel entre medio y alto de competitividad, por su estructura y organización. Finalmente, las medianas empresas presentan niveles de competitividad altos, lo que deja ver que cuentan con mayores controles para la elaboración de su contabilidad.

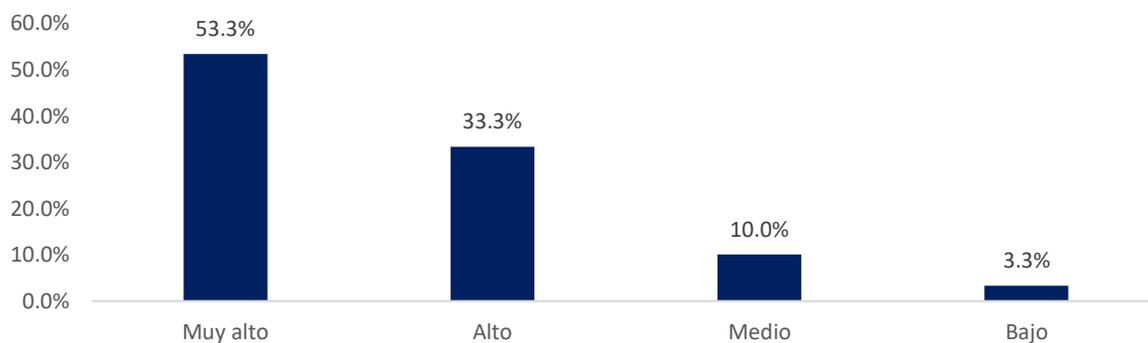


Figura 17. Nivel de competitividad de las MiPymes en relación a la variable contabilidad y finanzas. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

De acuerdo con la investigación se logra obtener los datos en los cuales se pueden observar el porcentaje que representan los ítems en la variable de contabilidad y finanzas se determina que los ítems impactan la variable de forma similar la que tiene un mayor impacto, con un 81.1 del total de la variable, es la de la administración financiera, se planifican los presupuestos, se tienen presente las utilidades de la entidad, y los reportes están actualizados para tomar decisiones adecuadas para dirigir la empresa, las cuales son sólidas en el aspecto de planificación del presupuesto. Seguidamente por el 77.8 del total de la variable que corresponde al conocimiento de las cargas sociales esto también evidencia que los procesos para identificar y mantener al día sus obligaciones legales según corresponda las leyes que las rigen, se mantienen bien identificadas, además la necesidad como empresa formal mantenerse al día con las cargas tributarias para seguir

con el negocio en marcha y no tener inconvenientes para la operación de sus procesos. El procesos que cuentan con el 76.3 de la totalidad de la variable son la contabilidad y los costos, en ellos se presenta los procesos ya contables, como sistemas que le permiten a la empresa generar información básica, a partir de la cual se logran determinar de forma contable los costos y es posible identificar la obtención de utilidades y la rotación de inventarios para lograr la toma de decisiones, tan importante para los negocios.

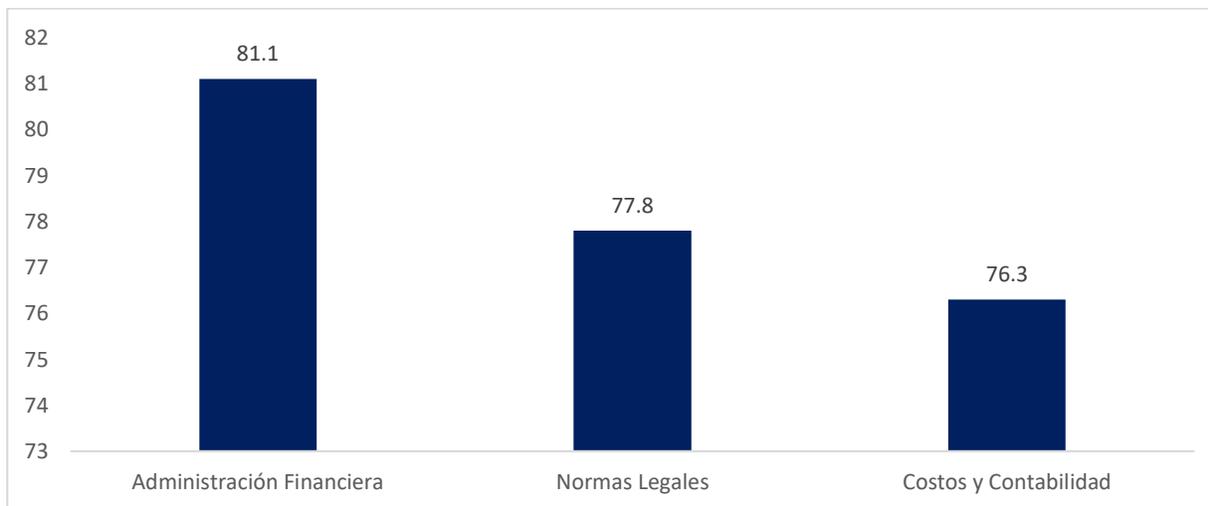


Figura 18. Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con la variable contabilidad y finanzas. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

Además se presenta un comportamiento ascendente, el cual se ve reflejado en que entre más grande la organización, mejor es la competitividad, de acuerdo con la variable de contabilidad y finanzas, esto quiere decir que las personas a cargo de estas MiPymes tiene, un mejor sistema de control para sus finanzas el cual le permiten tomar mejores decisiones. En las micro empresas presentaron calificaciones en entre los niveles muy bajo con 5,3%, a niveles muy alto de 57,9% denotando un dato interesante el cual se ve que las que están más dispersas en las calificaciones, mientras en las pequeñas empresas se nota un compromiso más alto ya que sus porcentajes van de alto 75% a muy alto con un 25% y la medianas tienen promedios de competitividad de alto con un 42% y un 57,1%. Se identifica también el grado de académico de los empresarios los cuales saben que entre mayor tengan los conocimientos contables de la empresa mayor es el orden de la organización y la competitividad.

Tabla 24

Nivel de competitividad de la variable contabilidad y finanzas en relación con el tamaño de la empresa.

Nivel de Competitividad	Tamaño de la empresa			
	Micro	Pequeña	Mediana	Total
Muy alto	57.9%	25.0%	57.1%	53.3%
Alto	21.1%	75.0%	42.9%	33.3%
Medio	15.8%			10.0%
Bajo	5.3%			3.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.7 Talento Humano en las MiPymes del sector industrial

Para que una empresa logre ser competitiva un factor fundamental es el talento de sus colaboradores y su desempeño laboral. Para lograr esto deben de tener políticas que permitan una selección de personal adecuada, también deben mantener en capacitación a los trabajadores para que mantengan un mejor desempeño y el cual les permita desarrollarse y crecer laboralmente manteniendo la motivación del grupo de trabajo. Por este motivo se estudia como una variable que afecta la competitividad en el sector industrial.

4.7.1 Talento humano

La importancia que tiene el recurso humano dentro de la competitividad es muy grande ya que al poseer un equipo de trabajo eficiente se logra el cumplimiento de los objetivos del negocio, permitiéndole crecer y desarrollarse en el mercado como empresas bien establecidas.

4.7.1.1 Aspectos generales

La investigación, en cuanto a los aspectos generales del talento humano, demuestra una calificación baja, con un promedio de un 2,77. Esto deja al descubierto que se tiene un déficit con respecto a la variable de talento humano en el sector industrial. Existen lagunas en la forma de organizar su talento humano. En el ítem más bajo, se puede ver que se obtuvo una calificación de 2.43, no se tiene un documento que indique de forma escrita los procedimientos y funciones que tienen que ser conocidos por el personal de la empresa. La estructura jerárquica sí se conoce, en este ítem se obtuvo una calificación del 2.80, la cual es entre baja y media y también deja expuesta la necesidad de establecer mecanismos para dejar bien claras las responsabilidades de los funcionarios. El puntaje más alto fue en 3.17%, en el cual se logra observar que en cuanto a los

requisitos legales, estos un poco mejor estructurados. Las empresas cuentan con los permisos necesarios para lograr operar de forma legal, de acuerdo con el Ministerio de Trabajo.

Tabla 25

Ítems evaluados en indicador aspectos generales

Ítems	Promedio
La empresa tiene un organigrama escrito e implantado donde las líneas de autoridad y responsabilidad están claramente definidas.	2.80
La empresa tiene políticas y manuales de procedimiento escrito, conocidos y acatados por todo el personal.	2.67
Existe una junta directiva que lidera la empresa.	2.43
La empresa cumple con todos los requisitos legales vigentes (ISS u otra EPS, SENA, caja de compensación, reglamento de trabajo, reglamento de seguridad industrial, etc.)	3.17
Promedio	2.77

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios.

4.7.1.2 Capacitación y promoción de personal

En cuanto a los aspectos de capacitación y promoción del personal, estos demuestran una calificación muy baja, con un promedio general de un 2,98. Esto evidencia que, en lo que corresponde a un ingreso de personal nuevo, no se cuenta con una estructura formal para introducir al nuevo colaborador a sus funciones, el nuevo ingreso debe observar e integrarse sin una capacitación estructurada, lo cual se ve reflejado en la calificación del ítem, 2.83, el más bajo de este indicador. El porcentaje más alto fue de 3.13, este es un tema importante, ya que se exalta la superación y la productividad para que los colaboradores se sientan motivados y den su mayor esfuerzo en el trabajo.

Tabla 26

Ítems evaluados en indicador capacidad y promoción de personal

Ítems	Promedio
La empresa tiene un programa definido para la capacitación de todo su personal y a todo el personal nuevo se le da una inducción a la empresa.	2.83
Las habilidades personales, las calificaciones, el deseo de superación, la creatividad y la productividad son criterios claves para la remuneración y promoción del personal así como para la definición de la escala salarial.	3.13
Promedio	2.98

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.7.1.3 Cultura organizacional

De acuerdo con la investigación, la cultura organizacional demuestra una calificación entre media y alta con un promedio general de un 3,14. Esto evidencia que los empresarios conocen la importancia de un buen ambiente laboral para sus colaboradores, y de esta manera se va desarrollando el sentido de pertenencia hacia la empresa, el cual se ve reflejado con el puntaje alto, de 3.50, también de debe resaltar el ítem sobre la buena comunicación de los diferentes canales, escrita y oral, el cual también hace que el ambiente laboral se fortalezca y se torne más placentero. No se debe dejar de lado que se deben mejorar el plan de incentivos, el cual obtuvo una calificación baja, de 2,63, para lograr que los colaboradores se sientan motivados.

Tabla 27

Ítems evaluados en indicador cultura organizacional

Ítems	Promedio
Existe una buena comunicación oral o escrita a través de los diferentes niveles de la compañía.	3.37
La empresa logra que el personal desarrolle un sentido de pertenencia.	3.50
El trabajo en equipo es estimulado a través de todos los niveles de la empresa.	3.07
La empresa ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral.	2.63
Promedio	3.14

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.7.1.4 Salud y seguridad industrial

Como se puede observar en los datos obtenidos en la investigación, el promedio indicador salud y seguridad industrial, fue de 3,13, el cual es una calificación buena. Según la información obtenida, el ítem con un puntaje alto es el del equipo y los procesos que están de acuerdo con que los colaboradores se sientan en un lugar seguro, este ítem tuvo una calificación de 3,83. Este es un tema importante, ya que al estar en un ambiente que minimiza el riesgo de un accidente, la empresa logra una mayor productividad de sus colaboradores. La calificación más baja se dio en lo concerniente al programa de salud ocupacional, al obtener en promedio una calificación de 2,70. Esto lo que deja ver cierta debilidad de las MiPymes en esta área, con serias deficiencias en la creación de planes preventivos de seguridad. Otra calificación buena se presenta al analizar el diseño de planta y al mantener ciertas medidas de seguridad para los trabajadores. Por otro lado, las empresas sí manejan ciertos controles, en general empíricos, en cuanto a registros de ausencia y la eventualidad de algún tipo de accidente.

Tabla 28

Ítems evaluados en indicador salud y seguridad industrial

Ítems	Promedio
La empresa tiene un programa de salud ocupacional implementado (plan de prevención de enfermedades, ocupacionales, seguridad laboral, planes de emergencia, etc.)	2.70
La planta, los procesos y los equipos están diseñados para procurar un ambiente seguro para el trabajador.	3.83
La empresa tiene un programa de seguridad industrial para prevenir accidentes de trabajo, los documenta cuando ocurre y toma las acciones preventivas y/o correctivas.	3.23
La empresa lleva un registro de ausentismo ocasionado por enfermedades, accidentes de trabajo y otras causas.	2.73
Promedio	3.13

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.7.1.5 Resumen de la variable talento humano

Se logra determinar que se presenta un nivel ascendente, donde se observa que el nivel más bajo de la competitividad en esta variable de talento humano lo tienen las microempresas, las cuales obtienen un 3,33, esto revela que las micro no cuentan con las condiciones o los recursos para manejar una buena escogencia de sus colaboradores o determinar claramente las funciones o los recursos que permitan su máximo desempeño. Las medianas empresas obtuvieron calificaciones entre bueno y muy bueno; a mayor tamaño de la empresa, mejor los desempeños, mejor la selección del personal y mejores los equipos con los que se desarrollan las empresas. La calificación más alta las tuvieron las medianas empresas, con un 53%, en las cuales se resalta el manejo del personal y del talento humano, cuentan con programas más estructurados para las funciones de sus colaboradores, también sus equipos son más aptos para que desarrollen mejor su potencial.

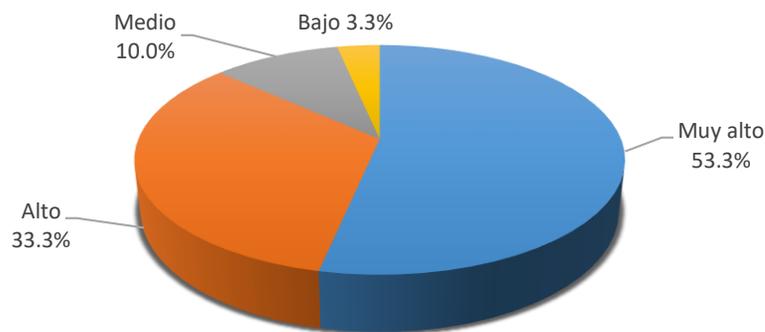


Figura 19. Nivel de competitividad de las MiPymes en relación a la variable talento humano. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

De acuerdo con la información generada en la investigación, se observa que el ítem que obtuvo la nota más alta y de mayor impacto es el de la cultura organizacional. Este tiene el 62.8 del total de la variable, lo cual hace referencia a la forma en que las MiPymes se desarrollan y logran obtener una buena comunicación en todos los niveles de la organización. Se observa que, para las empresas, es necesario lograr que los colaboradores desarrollen un sentido de pertenencia, el cual es fomentado por el trabajo en equipo. El otro ítem que obtuvo una calificación del 62.5 es el de la salud y la seguridad. Se demuestra que los empresarios son conscientes de la importancia de proporcionarles a sus colaboradores los niveles de seguridad adecuados que les permitan disminuir el riesgo de accidentes en el trabajo. El 59.6 corresponde al de la capacitación y la concientización. Este punto es el que menor porcentaje obtiene en la variable de talento humano. Se puede mejorar para que se desarrollen programas adecuados para las capacitaciones de los colaboradores al momento de ingresar a su trabajo, y programas de incentivos para los miembros de la organización, para que se mantengan motivados y se desempeñen de la mejor manera.

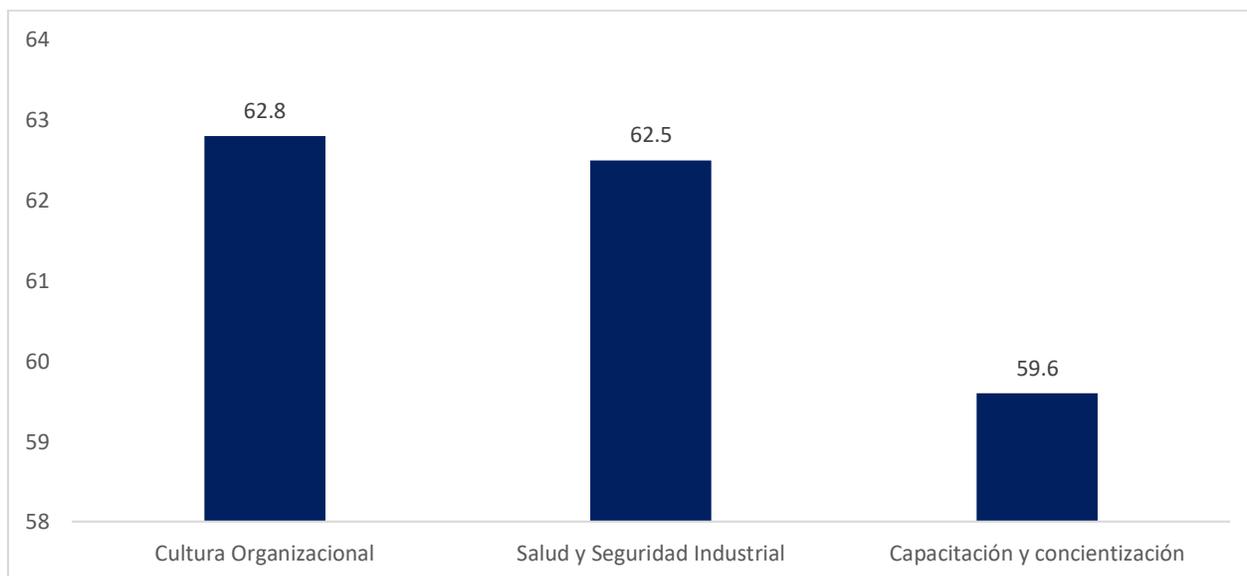


Figura 20. Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con los indicadores de la variable talento humano. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

De acuerdo con la investigación, en cuanto al nivel de competitividad del talento humano, se presenta un comportamiento ascendente, de acuerdo con el tamaño de la empresa. Las microempresas presentan un nivel de competitividad entre bajo y medio en esta variable, con calificaciones de 5,3 y un 15,8; seguidamente, las pequeñas empresas presentan calificaciones de un 75%, muy alto, y de un 25%. Las medianas empresas presentan niveles entre altos, de 42%, y

muy altos, de 57%. Se observa que la gestión y el desarrollo del talento humano son un aspecto que tiene un alto nivel de importancia. Esto se ve reflejado en que entre más grande es la empresa, mejor es la mejor calificación, esto porque los empresarios tiene un mayor grado académico y tienen el conocimiento de la importancia de mantener un adecuado equipo de trabajo, tanto de colaboradores como de maquinarias.

Tabla 29

Nivel de competitividad de la variable talento humano en relación con el tamaño de la empresa.

Nivel de Competitividad	Tamaño de la empresa			
	Micro	Pequeña	Mediana	Total
Muy alto	37%		29%	30%
Alto	11%	50%	43%	23%
Medio	21%		29%	20%
Bajo	26%	50%		23%
Muy bajo	5%			3%
Total	100%	100%	100%	100%

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.8 Gestión ambiental en las MiPymes del sector industrial

Las MiPymes deben adoptar las prácticas de gestión ambiental, dado que es una exigencia del mercados y de los gobiernos regionales y por la implicación que tiene la responsabilidad social corporativa.

4.8.1 Gestión ambiental

El manejo efectivo de una gestión amigable con el ambiente no debe verse como un requisito a cumplir, sino como una oportunidad para ahorrar recursos, mejorar la imagen organizacional y potenciar la organización.

4.8.1.1 Políticas

Como se puede observar en los datos obtenidos en la investigación, el indicador políticas de gestión ambiental muestra una calificación media, con un promedio general de un 3,08. Esto evidencia cierto conocimiento de los microempresarios en temas relacionados con regulaciones de índole ambiental. Se mantiene un puntaje positivo, de 3.17, al tratarse de culturas y estrategias enfocadas en controles relacionados con el impacto ambiental.

En lo relacionado con el diseño de la planta de acuerdo con regulaciones ambientales, se obtiene la menor calificación promedio, con un 2,93, a pesar de no ser del todo negativa, esta nota permite

evidenciar la longevidad de algunas de las instalaciones, las cuales no tomaron en cuenta estas regulaciones debido a que, en el momento de inauguración de los negocios, no existían normas en aspectos de protección ambiental, bien no se les había dado el auge con el que cuentan en la actualidad.

Por otro lado, de acuerdo con los datos recabados, las MiPymes cuentan con mediciones de desempeño ambiental en una calificación de 3,03. En cuanto a la cultura y la estrategia de la compañía en aspectos ambientales, se obtiene una calificación promedio de 3,17, aspecto que como mencionaron muchos de los microempresarios, ha cobrado una mayor importancia en la actualidad.

Tabla 30

Ítems evaluados en indicador políticas

	Promedio
En el diseño de la planta, la empresa tuvo en cuenta las regulaciones ambientales y el bienestar de sus trabajadores.	2,93
La empresa conoce las normas ambientales que la controlan y establece los procedimientos y procesos para cumplirlas.	3,20
La cultura y la estrategia de la compañía involucran aspectos, impactos y riesgos ambientales.	3,17
La empresa mide el desempeño ambiental frente a metas y estándares pre acordados.	3,03
Promedio	3,08

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.8.1.2 Estrategias

Según se muestra en la tabla 32, lo concerniente al indicador estrategias de gestión ambiental muestra una calificación positiva, con un promedio general de un 3,10. Al hablar de la aplicación de regulaciones ambientales al desarrollar nuevos productos o cambios estructurales, se obtiene una calificación promedio de 2,93.

En cuanto al ítem que menciona si se tomaron consideraciones para seleccionar, instalar, operar y dar mantenimiento a los equipos, la investigación arrojó una calificación promedio de 3.27. En este aspecto, los microempresarios mencionaron que lo que se busca es un ahorro en producción, con una disminución en los costos de producción, y a su vez una protección del medio ambiente, al obtener el mayor provecho de los recursos. Actualmente,- este rubro tiene bastante auge a nivel internacional, y esto ha venido a influenciar a los microempresarios del sector industrial.

Tabla 31

Ítems evaluados en indicador estrategias

Ítems evaluados en indicador estrategias	Promedio
La empresa considera las regulaciones ambientales cuando desarrolla nuevos productos o realiza cambios en su infraestructura física.	2,93
Para la selección, instalación, operaciones y mantenimiento de los equipos se realizaron consideraciones.	3,27
Promedio	3,10

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.8.1.3 Concientización y capacitación

En cuanto al indicador concientización y capacitación en gestión ambiental, la tabla 33 muestra una calificación regular, con una nota de 2.63. Esto evidencia que la capacitación del personal ha sido un aspecto en el cual los microempresarios han quedado debiendo, y más aún en aspectos relacionados con los controles en el área de gestión ambiental organizacional, desaprovechando el apoyo que brindan instituciones como el INA en aspectos de esta índole.

Tabla 32

Ítems evaluados en indicador concientización y capacitación

Ítems evaluados en indicador estrategias	Promedio
Se definen y documentan las tareas, responsabilidades, competencias y procedimientos específicos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales, tanto internas como externas.	2,63
Promedio	2,63

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.8.1.4 Administración del desperdicio

Los datos obtenidos en la investigación, en lo correspondiente a la administración, muestran una calificación muy positiva con un promedio general de un 3,63. Esto evidencia que las MiPymes se preocupan por mantener controles de calidad que permitan disminuir en lo posible el desperdicio de energía y materias primas. Este ítem obtuvo una calificación promedio de 3,67.

Por otro lado, se presentan ciertos controles que han permitido medir el desperdicio, ayudando a corregir el desperdicio, por lo cual se obtiene una calificación de 3,60, aunque se entiende siempre que muchos de estos procesos se consideran empíricos.

Los controles por parte de la Municipalidad de Pérez Zeledón en estos aspectos han beneficiado el buen actuar de los microempresarios, destacando a nivel nacional el manejo de los desechos en el cantón de Pérez Zeledón, mediante políticas de reciclaje y selección de residuos.

Tabla 33

Ítems evaluados en indicador administración del desperdicio

Ítems evaluados en indicador estrategias	Promedio
La empresa trata de minimizar el consumo de energía, agua y materias primas contaminadas mediante la mejora de sus procesos productivos, el reciclaje, la sustitución de insumos, el mantenimiento preventivo y uso de otras tecnologías.	3,67
La empresa ha medido la cuantía de desperdicio, sabe en qué etapa del proceso es generado y ha formulado planes para reducirlo.	3,60
Promedio	3,63

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.8.1.5 Resumen de la variable gestión ambiental

De acuerdo con la investigación realizada, se logra observar que la competitividad de las MiPymes del Sector industrial del cantón de Pérez Zeledón es positiva, al obtener una calificación muy alta en el 31% y una calificación alta en el 23%. Esto deja entrever un buen manejo organizacional en aspectos relacionados con la gestión ambiental.

De igual forma, existen organizaciones que le dan poca importancia a este aspecto, específicamente un 26%, las cuales obtienen calificaciones entre baja y muy baja. Estas son organizaciones que cuentan con administraciones empíricas, las cuales deben fortalecer aspectos en este tema del manejo ambiental (ver figura 21).

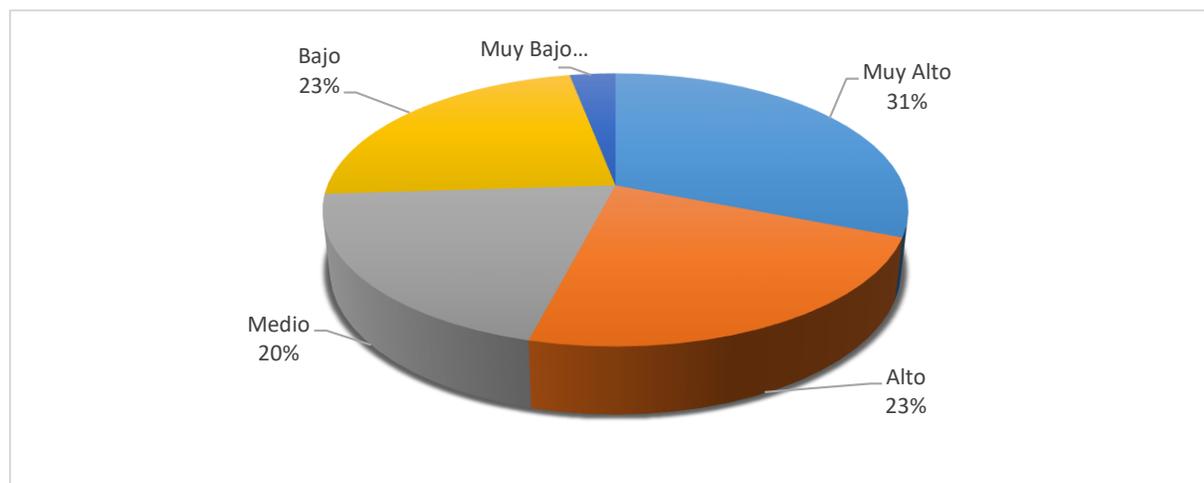


Figura 21. Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con la variable gestión ambiental. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

Al obtener la calificación individual de cada indicador englobado dentro de la variable gestión ambiental, se logra observar que del valor total de la variable, el indicador con mayor importancia es el de administración del desperdicio, el cual tiene una calificación porcentual del 72.6, lo que significa que las MiPymes tienen un buen manejo de las materias primas durante el proceso de producción. Los indicadores políticas de gestión ambiental y estrategias y protección ambiental, obtienen una calificación del 62 y 61.6 respectivamente. Finalmente, el indicador concientización obtuvo la menor calificación, con un 52.6, dejando clara la necesidad de fortalecer los hilos de capacitación organizacional en las MiPymes del sector industrial en el cantón de Pérez Zeledón.

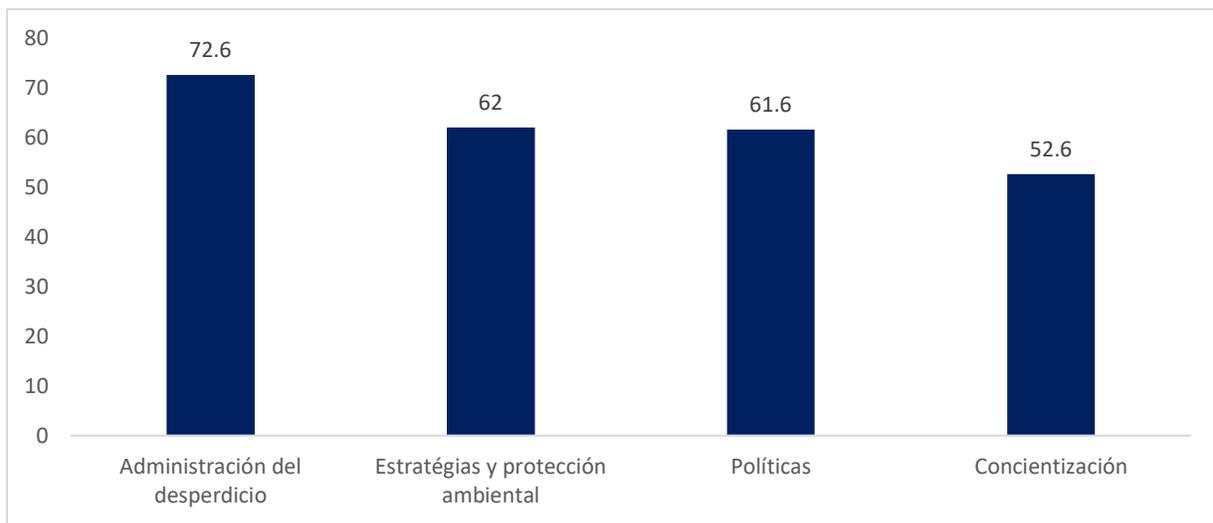


Figura 222. Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con los indicadores de la variable gestión ambiental. Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

En la investigación realizada, la cual muestra el nivel de competitividad de la variable gestión ambiental, se presenta un comportamiento ascendente de acuerdo con el tamaño de la empresa. Las microempresas presentan un 37% un nivel muy alto de competitividad en esta variable, mientras que las pequeñas presentan un nivel alto en un 50%, y las medianas presentaron un nivel de competitividad superior, ubicándose en su totalidad en niveles que van de medio a muy alto.

En las microempresas se puede ver reflejada la gran diferencia que existe entre negocios en el sector industrial, pues se presentan calificaciones varias que van desde notas muy bajas hasta notas muy altas, manteniendo un 69% de las empresas en calificaciones entre medias y muy altas. Por otro lado se encuentran las pequeñas empresas, que presentan un nivel entre bajo y alto de competitividad, por su estructura y organización. Finalmente, las medianas empresas presentan

niveles de competitividad altos, lo que deja ver que cuentan con mayores controles en aspectos relacionados con el manejo ambiental.

Tabla 34

Nivel de competitividad de la variable gestión ambiental en relación con el tamaño de la empresa.

Nivel de Competitividad	Tamaño de la Empresa			
	Micro	Pequeña	Mediana	Total
Muy Alto	36,8%		28,6%	30,0%
Alto	10,5%	50,0%	42,9%	23,3%
Medio	21,1%		28,6%	20,0%
Bajo	26,3%	50,0%		23,3%
Muy Bajo	5,3%			3,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.9 Sistemas de información en las MiPymes del sector industrial

Los avances tecnológicos son herramientas que han venido a facilitar la labor de las empresas, permitiendo que se cuente con información adecuada y al momento en que se necesitan. Los sistemas de información le permiten al empresario obtener información adecuada para la toma de decisiones, las cuales les permiten a las compañías aprovechar mejor las oportunidades que presenta el sector industrial.

4.9.1 Sistemas de información

Un factor determinante de la competitividad es tener las capacidades para sobresalir en el mercado no solo nacional sino también internacional. Las tecnologías de información se convierten en una herramienta de suma importancia para extender el mercado y que la empresa sea más competitiva.

4.9.1.1 Planeación

De acuerdo con los datos de la investigación, se observa que en el Ítem evaluado de la planeación se obtuvo un puntaje general de 3,13, la cual es una calificación regular entre baja y media. Se puede observar en la tabla 36, que los sistemas de información sí están presentes en las MiPymes. Se resalta que las empresas tienen un sistema que responde a las necesidades de la información de las empresas. Este ítem evaluado obtuvo una calificación buena de 3,37, lo cual quiere decir que al menos las tecnologías que están implementado las empresas son efectivas para generar información para que los administradores puedan utilizarla de la forma adecuada. Se debe

prestar atención a la actualización de los equipos y a la capacitación de los funcionarios, ya que esta es una calificación que se debe de mejorar, pues obtuvo un porcentaje de 3. El contar con actualizaciones les permite a los negocios estar adelante con las innovaciones en el mercado y lograr, con la capacitación, un desempeño mejor de las habilidades de sus colaboradores.

Tabla 35

Ítems evaluados en indicador planeación

Ítems	Promedio
El sistema de información de la empresa está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información de la gerencia y de todas las áreas en forma oportuna y confiable.	3.03
La empresa está actualizada en materia de nuevos desarrollos en programas y equipos de cómputo y tiene el personal capacitado para manejarlo.	3.00
El diseño técnico y funcional del sistema responde a las necesidades de información de la empresa y es óptimo con relación al tiempo de proceso y seguridad.	3.37
Promedio	3.13

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.9.1.2 Entradas

De acuerdo con la investigación, la variable de entradas obtuvo una calificación de 3.32, la cual se puede considerar regular. La información generada a partir de las transacciones diarias de la empresa, no está lo suficientemente respaldada, según lo demuestra su puntuación en la tabla 37 con un 3.40. Por otra parte, las TI permiten agilizar los procesos de la empresa. Sin embargo, en este punto las empresas obtuvieron un puntaje de 3.23, lo cual indica que aún existe duplicidad de digitación de datos, y otros procesos que retrasan el crecimiento de la competitividad de los negocios.

Tabla 36

Ítems evaluados en indicador entradas

Ítems	Promedio
Se generan, archivan adecuadamente los documentos soportes en las diferentes áreas de la empresa.	3.40
La captura de información genera operaciones simultáneas en las diferentes áreas de la empresa evitando la doble digitación de las transacciones en los diferentes sistemas.	3.23
Promedio	3.32

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.9.1.3 Procesos

De acuerdo con los datos obtenidos, en el parámetro de procesos se obtuvo una calificación general de 3.45. Se puede observar que en los ítems evaluados tuvieron calificaciones buenas. Los empresarios cuentan en sus negocios con políticas coherentes para el respaldo de la información, por lo que se obtuvo una calificación de 3.43. Estos sistemas les permiten tener respaldo de sus operaciones para que si en algún momento ocurre una contingencia, se pueda volver a contar con la información. También, con el otro ítem, en el cual ante cualquier corto de fluido eléctrico las compañías cuenten con algún método para que las operaciones se mantengan, se obtuvo una calificación de 3,47. Esto evidencia que en las MiPymes se están preparando para cualquier eventualidad que se pueda presentar y no tener que detener sus operaciones.

Tabla 37

Ítems evaluados en indicador procesos

Ítems	Promedio
Como política, la empresa realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena en sitios seguros.	3.43
Existen procedimientos de contingencia, manualmente o automáticamente, en caso de pérdidas de fluidos eléctricos fallas en el equipo de proceso.	3.47
Promedio	3.45

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.9.1.4 Salidas

Los datos obtenidos en el indicador de salidas, se puede observar que las Mipymes del sector industrial tiene una calificación media, la cual tiene un promedio de 3,27. Esto quiere decir que las Mipymes tienen bien organizada la salida de la información y su utilización de esta. En el ítem

evaluado de si la información es clara y oportuna para la toma de decisiones es buena en las empresas ya que se obtuvo una calificación de 3,33 manteniendo esta información para cuando se necesite, lo que permite la toma de decisiones más rápido permitiendo aprovechar las oportunidades de compras e inversiones. Un punto rescatable es que las empresas saben cuál es la información que necesitan depurando información innecesaria la cual les haga perder tiempo o vaya a hacer que tomen decisiones equivocadas. El ítem que evalúa obtuvo una calificación de 3,20 la cual es una calificación regular, que permite obtener una mejor competitividad.

Tabla 38

Ítems evaluados en indicador salidas

Ítems	Promedio
La información generada por el sistema es confiable, oportuna, clara y útil y es usada para la toma de decisiones.	3.33
La gerencia ha definido reportes que indiquen el tipo de datos requeridos para el proceso de toma de decisiones.	3.20
Promedio	3.27

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2015.

4.9.1.5 Resumen de la variable sistemas de información

De acuerdo con la investigación se obtuvo el total de la competitividad de la variable de sistemas de la información, se logra apreciar que el porcentaje más bajo es de un 3% la cual pertenece al micro empresas, estas empresas se caracterizan por tener sistemas de información poco actualizados o equipos rudimentarios los cuales hacen que se presente un comportamiento bajo. Seguidamente las pequeñas empresas tienen calificaciones mejores que las micro, ellas presentan una calificación del 23% estos evidencian que han logrado obtener mejores resultados manteniéndose entre bajo y alto, tienen sistemas que les permiten un mejor manejo de sus informes los cuales también les ayudan a generar información oportuna para sus empresarios y ayudar a la toma de decisiones. Las medianas empresas obtuvieron calificaciones altas esto porque mantienen un mayor cuidado y una mayor atención e inversión a sus sistemas de información, recordemos que las medianas empresas cuentan con profesionales con grados académicos altos los cuales también influyen para que se estén actualizando en esta variable.

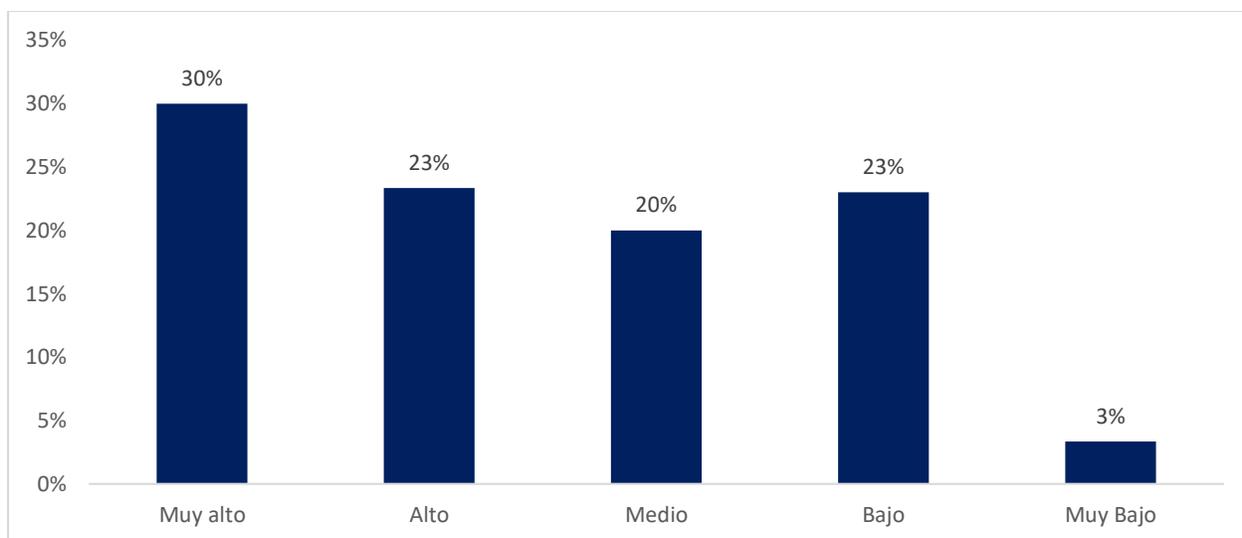


Figura 23. Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con la variable sistemas de información. Elaboración propia con base encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

De acuerdo con la información obtenida en la investigación se logra determinar que el indicador que tiene un mayor impacto en la variable de sistema de información es el indicador de proceso, este obtuvo el 69 de la totalidad de la variable. En este indicador se demuestra que la empresa cuenta con sistemas que le permiten generar información de forma oportuna además de tener al personal capacitado para el uso de los equipos de cómputo. Con un 63.3 está el indicador de entrada con calificación importante ya que impactó fuertemente en la variable, esto quiere decir que las empresas se esmeran por tener procesos los cuales les permitan mantener el orden en sus operaciones y evitando el doble registro de la información. El siguiente indicador es el de salidas el cual tiene el 65.3 se observa que la salida de la información que generan los sistemas de la información le permite a los empresarios contar con informes claros y precisos para la toma de decisiones. El indicador de planeación obtuvo una calificación de 62.7 en el cual se identifica que el proceso de tomar las medidas para crear los respaldos y preparándose para una eventualidad de pérdida de información con los respaldos que tiene la empresa.

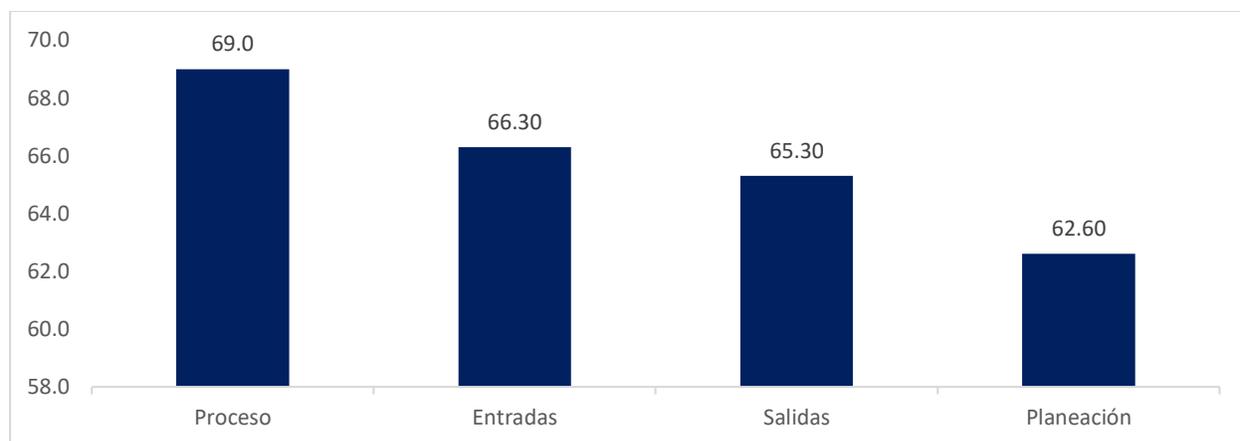


Figura 24. Nivel de competitividad de las MiPymes en relación con la variable sistemas de información Elaboración propia con base encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

De acuerdo a la investigación, la cual muestra el nivel de competitividad con respecto a los sistemas de información, se presenta un comportamiento ascendente de acuerdo al tamaño de la empresa. Las microempresas presentan sus sistemas de información en porcentajes variados que van desde el 5% nivel más bajo, al 37% muy alta, mientras que las pequeñas presentan un comportamiento 50% bajo y un 50% alto y las medianas presentaron un nivel de competitividad superior y los resultados están entre medio a muy alto. Esta baja competitividad de las microempresas se puede ver reflejado en que al ser micro no tienen el presupuesto adecuado para implementar estos sistemas. Por otro lado se encuentran las pequeñas empresas que presentan un nivel entre medio y alto de competitividad, por su estructura y organización. Finalmente las medianas empresas presentan niveles de competitividad altos, lo que deja ver que cuentan con mayores políticas y procesos que permitan incluir sistemas que permitan un mejor manejo de la información.

Tabla 39

Nivel de competitividad de la variable sistemas de información en relación con el tamaño de la empresa.

Nivel de Competitividad	Tamaño de la empresa			
	Micro	Pequeña	Mediana	Total
Muy alto	37%		29%	30%
Alto	11%	50%	43%	23%
Medio	21%		29%	20%
Bajo	26%	50%		23%
Muy bajo	5%			3%
Total	100%	100%	100%	100%

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

4.10 Variable global de las MiPymes del sector industrial

Los datos obtenidos en la investigación demuestran la competitividad global de las MiPymes en el sector industrial. Se logra observar que las microempresas son las que tienen porcentajes más bajos. El 36.9% de ellas se encuentra con calificaciones entre baja y media, pero también es rescatable que más del 50% mantiene entre las calificaciones de alta y muy alta. Este es un dato importante, ya que a pesar de las limitaciones que tienen las microempresas, estas logran mantener su nivel de competitividad.

Las pequeñas empresas tienen un porcentaje de calificación media de 50% y en la calificación alta y muy alta se obtuvo el 50%. Las pequeñas empresas cuentan con mejores estándares de competitividad, ninguna de ellas tiene calificaciones bajas, y se demuestra que entre mayor es el tamaño de la empresa, mayor es su grado de competitividad, por los alcances que esta tiene al equipo y al personal capacitado. Las medianas empresas tienen una calificación alta, del 71%, que demuestra que son las que tienen el mayor grado de competitividad en el mercado. Se ha demostrado además en la investigación que son las que cuentan con equipo, personal más capacitados, y sistemas más actualizados, permitiendo a los empresarios aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado y tomar mejores decisiones.

Tabla 40

Nivel de competitividad de la variable global en relación al tamaño de la empresa

Nivel de competitividad	Tamaño de la empresa			
	Micro	Pequeño	Mediana	Total
Muy Alta	31.6%	25.0%	28.6%	30.0%
Media	21.1%	50.0%		20.0%
Alta	31.6%	25.0%	71.4%	40.0%
Bajo	15.8%			10.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

Se observa que, de acuerdo con los datos obtenidos, las MiPymes del sector industrial tienen un nivel de competitividad alto que corresponde al 40%. Aquí se demuestra que la experiencia y el conocimiento de los empresarios para aprovechar las oportunidades, sumados al grado académico que tienen, permiten que sus compañías se posicionen como empresas competitivas, el otro porcentaje importante es el de 30% de calificación muy alta. Si se agrupan estos dos datos, muestra que las MiPymes del sector industrial cuentan con un 70% de competitividad,

demonstrando que este es un sector que se encuentra muy bien posicionado en el mercado. Las calificaciones del 20% en nivel medio y 10% en bajo, evidencian que el porcentaje de baja competitividad es muy poco; esto quiere decir que hay que mejorar algunos aspectos en las organizaciones para ir minimizando cada vez más ese porcentaje. Estos datos se obtienen después de analizar las variables antes estudiadas, las de planeación, cadena de valor, calidad, mercadeo, contabilidad, talento humano y sistemas de información.

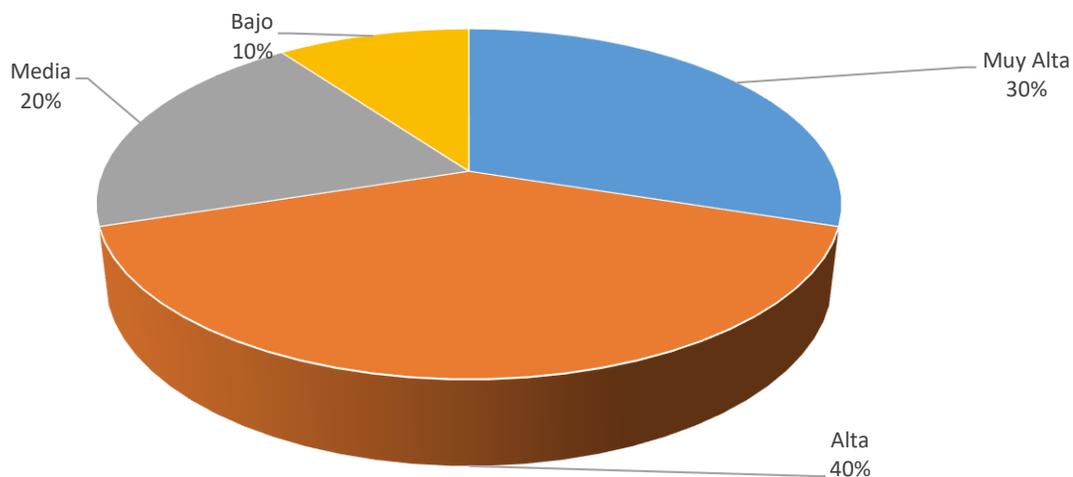


Figura 255. Nivel de competitividad de las MiPymes a nivel global. Elaboración propia con base encuestas aplicadas a microempresarios, 2017.

Capítulo V
Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- Las MiPymes del sector industrial del cantón de Pérez Zeledón no cuentan con un proceso de planificación estratégica estructurada, únicamente en casos esporádicos. Operan con funciones empíricas basadas en la experiencia.
- Las MiPymes del sector industrial del cantón de Pérez Zeledón tienen buenos canales de aprovisionamiento, principalmente debido a que en su mayoría no requieren manejo de inventarios amplios. Obtuvieron calificaciones entre alta y muy alta en un 76%, y únicamente un 26% entre media y baja en temas de competitividad en esta variable.
- Las MiPymes del sector industrial del cantón de Pérez Zeledón sí cuentan con controles de calidad durante el proceso productivo, desde la adquisición de materiales y hasta la transformación de estos en producto final. El 80%, obtuvieron calificaciones entre muy altas y altas, mientras que únicamente un 20% obtuvieron calificaciones bajas en esta variable.
- Las MiPymes del sector industrial del cantón de Pérez Zeledón no ven el mercadeo como un aspecto clave, y por ello no invierten en paquetes publicitarios. Se enfocan principalmente en el servicio al cliente y en la publicidad boca en boca. Este aspecto se denota al ver que únicamente un 48% obtuvieron calificaciones entre alta y muy alta, y un 52% obtuvieron calificaciones entre media y baja.
- Las MiPymes del sector industrial del cantón de Pérez Zeledón cuentan con una administración financiera estructurada, con registros contables aceptables dentro del sistema tributario al que pertenecen las organizaciones. Este aspecto se denota claramente al ver los resultados obtenidos en este rubro, con un 86,6% de calificaciones entre altas y muy altas, y el restante 13.3% entre medias y bajas.
- Las MiPymes del sector industrial del cantón de Pérez Zeledón cuentan con programas de capacitación de personal, fomentando el desarrollo del personal. Los controles en seguridad y salud industrial son aceptables, obtienen calificaciones entre altas y muy altas en un 85%, y un 15% obtienen notas entre medias y bajas.
- Las MiPymes del sector industrial del cantón de Pérez Zeledón, en general cuentan con una gestión ambiental positiva, al presentarse una cultura de reciclaje arraigada a nivel cantonal. No se cuenta con planes de manejo de residuos estructurados. El 54% de las MiPymes obtienen calificaciones entre altas y muy altas, y el restante 46% obtienen calificaciones entre media y muy baja.

- Las MiPymes del sector industrial del cantón de Pérez Zeledón cuentan con sistemas y tecnologías de información desactualizadas. El 53% cuentan con calificaciones positivas entre alta y muy alta, mientras que un 47% obtienen calificaciones entre media y muy baja.
- El nivel de competitividad tiene una tendencia de alto a muy alto, con estas calificaciones en el 70% de las MiPymes y con mayor incidencia en alto; de igual forma, el nivel de competitividad tiene un comportamiento directamente proporcional al tamaño de la empresa: a mayor tamaño mayor competitividad y por ende, mayor competitividad en el mercado.

5.2 Recomendaciones

- Las instituciones de enseñanza superior deben fomentar el apoyo a las MiPymes, mediante la asignación de estudiantes con preparación en carreras atinentes al manejo organizacional que apoyen en aspectos que permitan la formalización de estas en temas relacionados con la planificación estratégica, el manejo de inventarios, los procesos productivos y el mercadeo.
- Las instituciones estatales como el MEIC y el INA deben promover la estandarización de los procesos productivos en las MiPymes, para fomentar la especialización de estas en productos clave, y a su vez formalizarlos en aspectos como el registro de marca y la comercialización, la mercadotecnia y la producción.
- Las instituciones encargadas de otorgar certificaciones a nivel nacional con alcance internacional, como la marca país, deben identificar y fomentar la participación de las MiPymes con niveles de competitividad aceptables, y que tengan posibilidades claras para cumplir con los requisitos necesarios para su ingreso.
- Las MiPymes del sector industrial del cantón de Pérez Zeledón deben definir a cual régimen tributario deben pertenecer, para obtener los mayores beneficios para la organización.
- Las instituciones de apoyo deben ampliar la oferta de capacitación dirigida a las MiPymes y a sus colaboradores, en aspectos técnicos atinentes a sus puestos de trabajo. De igual forma, es necesaria la formalización de manuales de puestos y reclutamiento de personal.
- Las MiPymes del sector industrial del cantón de Pérez Zeledón, deben establecer los planes de manejo de residuos, y aprovechar los diversos programas gubernamentales en esta área.
- Las MiPymes del sector industrial del cantón de Pérez Zeledón, deben instaurar o actualizar los sistemas y tecnologías de información con las que cuentan. Este aspecto permitiría un mayor control en la administración organizacional.
- Las instituciones de apoyo a este pequeño gran sector económico deben buscar opciones para fomentar y aumentar la competitividad de las MiPymes, por medio ya sea de visitas técnicas o asesorías que les ayude a desarrollar aún más el conocimiento y que poco a poco vayan dejando el empirismo.
- Las entidades financieras deben de buscar opciones de créditos más aptos para las condiciones de cada MiPyme en particular, con el fin de aumentar el desarrollo competitivo de cada negocio.

Referencias

- Abarca, G., y Mora, R. (2012). *El financiamiento de la microempresa en la Región Brunca*. Pérez Zeledón: El Atabal.
- Abarca, S., Mora, L., y Quiros, E. (2012). *Implementación de las tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa de las miPymes del distrito de San Isidro de Pérez Zeledón*. Pérez Zeledón.
- Arias, J., Villasis, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia de México*, 201-206.
- Ávila, M. C. (2015). *Ficheros Municipales 2016*. Obtenido de Tribunal Supremo de Elecciones: http://www.tse.go.cr/pdf/ficheros_municipal2016/fichero_completo.pdf
- Barquero, M. (21 de abril de 2014). Pymes aportan 350.000 empleos del sector privado de Costa Rica. *EL FINANCIERO*.
- Becker y Mochon (2008). *Economía Principios y Aplicaciones*. Buenos Aires: Mc Graw Hill.
- BID. (2017). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Recuperado el 16 de Octubre de 2016, de <http://www.iadb.org/es/acerca-de-nosotros/acerca-del-banco-interamericano-de-desarrollo,5995.html>
- Cabrera Martínez, A. M., López López, P. A., y Ramírez Méndez, C. (2011). *La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio*. Bogotá, D. C., Colombia: Ediciones Universidad Central.
- Camargo, S. R. (2013). Neoliberalismo, neoconstitucionalismo y democracia. *Diálogos de Saberes*, 69-86.
- Castro Fuentes, Y. (2007). La influencia del entorno en el desempeño de las organizaciones. *Economía y Desarrollo*, 137.
- Cinve (2005). *Economía, principales conceptos*. Montevideo: Cinve.
- Cordova., F. G. (2002). *RESUMEN DEL LIBRO: EL CUESTIONARIO. Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario* (Primera Edición ed.). Mexico: EDITORIAL LIMUSA. SA DE CV.
- Estay, J. C. (2014). El neoliberalismo y su crisis. Causas, escenarios y posibles desenvolvimientos. *Revista Problemas del Desarrollo*, 181-182.
- Fernandez e Idelfonso (2011). *Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- Franco Restrepo, J. G., Restrepo Restrepo, J. C., y Sánchez Giraldo, J. C. (2014). *La gestión del mercadeo: un aporte a la competitividad de las pequeñas empresas del sector servicios en Medellín*. Medellín: Universidad del Norte.

- García, A. E. (2014). *Micro y Macroeconomía*. México: Alfaomega.
- García, M. L. (2017). *Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana*. Ciudad Universitaria, Col. Santo Domingo, Delegación Coyoacán, México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- GOBIERNOCR. (21 de Marzo de 2016). *GOBIERNOCR*. Obtenido de Por una ciudadanía mejor informada: <http://gobierno.cr/banca-de-desarrollo-supero-expectativas-de-colocacion-de-creditos-en-2015/>
- Grajales, T. (2000). *Tipos de Investigación*.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas, elementos para su diseño y análisis*. Córdoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor.
- INDER. (2016). *Una caracterización del Territorio Pérez Zeledón*. Pérez Zeledón.
- INEC. (2015). *Indicadores Demográficos Cantonales 2013*. San José, C.R.: Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- JESUS, C. F. (2010). *EL RETO DE INTERNACIONALIZAR LAS PYMES*. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com.una.idm.oclc.org/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=da1ace67-1f9e-4e84-af2a-b77e72716f7a%40sessionmgr4010yvid=5yhid=4107>
- Jiménez, M. (13 de abril de 2013). Pymes costarricenses desaprovechan recursos TICs. *El Financiero*.
- John, S. (1997). *Introducción a la Microeconomía tercera parte*. Madrid: Prentice Hall.
- Jordán, J. A. (2013). Desarrollo endógeno y política anti-crisis. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 245-263.
- Lagujie, J. (1963). *Los sistemas económicos*. Buenos Aires: Universitaria.
- LETICIA, V. Q. (18 de mayo de 2014). Estudio revela que el 66% de mipymes de Costa Rica se financian por su cuenta. *EL FINANCIERO*.
- Ley 8220. (04 de marzo de 2002). *Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y tramites administrativos*. Costa Rica: Diario Oficial La Gaceta N°49.
- Ley 8262. (17 de mayo de 2002). *Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y sus reformas*. Costa Rica: Diario Oficial La Gaceta N°94.
- Ley 8634. (07 de mayo de 2008). *Ley sistema de banca para el desarrollo*. Costa Rica: Diario Oficial La Gaceta N°87.
- Martínez, A., Granados, G., y Mora, G. (2011). El financiamiento de la micro, pequeña y mediana empresa en la Región Brunca. El caso de los microempresarios de Pérez Zeledón. Pérez Zeledón.

- Martínez, E. E. (2009). El neoliberalismo re-visitado: su crisis y las alternativas emergentes. *Economía y Desarrollo*, 20-53.
- Marvin, B. (21 de abril de 2014). Pymes aportan 350.000 empleos del sector privado de Costa Rica. *EL FINANCIERO*.
- MEIC. (2015). *Estado de Situación de las PYME en Costa Rica*. San José.
- MIDEPLAN. (2013). *Costa Rica, Índice de Desarrollo Social 2013*.
- Moré Olivares, E. (2014). *Sistemas económicos y modelos de economía moderna*. Bogotá: Universidad Autónoma de Colombia.
- Mortimore, M., y Peres, W. (2001). La Competitividad Empresarial en América Latina y el Caribe. *CEPAL*, 37-59.
- MPZ. (2011). *Municipalidad de Pérez Zeledón*. Recuperado el 07 de 10 de 2015, de <http://opendata.mpz.go.cr/dashboards/7968/censo/>
- Porter, M. (1991). *La Ventaja Competitiva de las Naciones*. Buenos Aires: Editorial Vergara.
- Procomer. (23 de octubre de 2016). *Procomer*. Obtenido de <http://procomer.com/es/acuerdos-comerciales-costarica>
- Quesada Mora, Ó., y Arias Ramírez, M. (2015). *Estado de situación de las PYMES en 2015*. Obtenido de MEIC: <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2016/pymes/informe.pdf>
- Quiñones Vejarano, T. A. (2014). Importancia de las Pyme en Colombia. *El efecto de las leyes de intervención económica en las PYME*, 4-8.
- Quiros, L. V. (18 de mayo de 2014). Estudio revela que el 66% de mipymes de Costa Rica se financian por su cuenta. *EL FIANCIERO*.
- Rosas-Baños, M. y.-R. (2013). *Desarrollo endógeno local sustentable y propiedad común*. San Pedro El Alto, México: Cuadernos de Desarrollo Rural.
- Saavedra, M. L., Milla, S. O., y Tapia, B. (2013,). *Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso de del Distrito Federal, México* (Vol. Vol. 2). México D.F.: Revista FIR, FAEDPYME International Review.
- Salas, O. A. (2008). *Comprender la contabilidad y finanzas*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- Sampieri. (2006.P.102). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION 4*.
- Sampieri, D. R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Sandra, A. C., Lizbeth, M. V., Y Erolida, Q. R. (2012). Usos De Las De Las Tics En La Mipymes.

- Saud, P. V. (2014). Crisis del modelo neoliberal, hacia una planificación regional. Un aporte polanyiano. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, 139-153.
- Slovan, J. (1997). Introducción a la Microeconomía tercera edición. 17.
- Suarez Núñez, T., y Martín Mendez, M. (2008). Impacto de los capitales humano y organizacional en las estrategias de las PYMES. *Cuaderno Administrativo*, 229-248.
- Treviño, L. C. (2002). *Innovación y Competitividad Empresarial*. Puebla, México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- TSE. (2013). *Pérez Zeledón*.
- Ulloa, A. (2012). Población y tamaño de la muestra en la investigación científica. *Alternativa Financiera*, 12-18.
- Ulloa, J. N. (05 de noviembre de 2014). Acceso a financiamiento figura como principal reto para desarrollo de emprendimientos en el país. *El Financiero*.
- UNED. (17 de mayo de 2012). *Acontecer*. Obtenido de <http://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/centros-universitarios/1385-region-brunca-analiza-sus-indicadores-socioeconomicos>
- Yuleinis, C. (2007). La influencia del entorno en el desempeño de las organizaciones.

Anexos

Anexo 1. Empresas en base de datos

NOMBRE EMPRESA	DISTRITO	PRODUCTO PRINCIPAL
Artes Gráficas Sercompu	San Isidro	Diseño de artes gráficas
Confección de ropa	San Isidro	Confección de ropa
Confecciones Angie	San Isidro	Taller de costura, confección de ropa deportiva
Confecciones Marily	San Isidro	Sastrería
Construcciones Vargari S.A	San Isidro	Constructora
Costura	San Isidro	Costura
Decoraciones Hogareñas	San Isidro	Confección de cortinas, alfombras, persianas etc..
Desarrollo Urbano	San Isidro	Constructora
Distribuidora Super Pan Pérez Zeledón S.A	Daniel Flores	Producción y mayoreo de pan
Estrella del Sur	San Isidro	Periódicos, edición
IDS Casas Modulares	San Isidro	Constructora de estructuras para casas prefabricadas y construcción de casas prefabricadas
Impresos Elimar S.A	San Isidro	Imprenta
Impresos Minerva	San Isidro	Imprenta
Industrias Cordero y Chavarría S.A	Daniel Flores	Fabricación de ropa interior de dama
INTEQA	San Isidro	Constructora
Los del General S.A	San Isidro	Fabricación de artículos de vidrio y aluminio
Mueblería Conejo	Daniel Flores	Fabricación de muebles de madera
Panadería El Trigal	San Isidro	Panadería con elaboración
Panadería Surpan S.A	San Isidro	Producción de pan
Panadería y Repostería Tío Marcos	San Isidro	Producción de pan
Panificadora Super Pan	San Isidro	Producción de pan
Portones del Sur	San Isidro	Fabricación de portones
Prefabricados Morales	Daniel Flores	Fabricación de columnas y baldosas de concreto
Quebradores del Sur de Costa Rica S.A.	Daniel Flores	Extracción y quebrado de piedra
Quequemanía S.A	San Isidro	Pastelería, elaborada en el lugar
Rótulos RJ	San Isidro	Fabricación rotulos comerciales
Roxan's Café	San Isidro	Producción de pan
Sastrería Adán	Pejibaye	Sastrería
Sastrería González	San Isidro	Sastrería
Sastrería Palmares	San Isidro	Sastrería
Sercompu	San Isidro	Serigrafía en títulos y textiles
Seriaz Serigrafía	San Isidro	Serografiado en textiles
Talabartería Jorge Arias	San Isidro	Fabricación de artículos de cuero
taller de costura	San Isidro	Taller de costura
Taller de Costura	San Isidro	Taller de costura
Tienda Cosmir	San Isidro	Confección de ropa de mujer a la medida
Toldos Doña Betina	San Isidro	Confección y venta de toldos y mantilleros para bebé

PRESENTACION

El siguiente cuestionario, tiene como propósito, recoger información sobre una serie de variables relacionadas con el nivel de competitividad que tienen los micros y pequeños empresarios de la Región Brunca. Se han omitido datos sobre números de registro, números de cédula, para efecto de mantener la confidencialidad de la información. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de realizar esta encuesta, cuyo fin último es poder conocer la situación de las micros y pequeñas empresas y con esto proponer alternativas para su desarrollo.

A .Razón social de la empresa. _____

A.1 Dirección. _____

A.2 Teléfono _____

B. Sector empresarial al que pertenece:

B.1. Industrial /___/ B.2.Artesanal /___/ B.3.Comercial /___/

B.4. Agroindustrial /___/ B.5.Servicios /___/

C. Cuantos años tiene de estar operando su empresa?

C.1. Menos de un año /___/ C.2.Entre 1 y 2 años /___/ C.3.Entre 2 y 3 años /___/

C.4. Entre 3 y 5 años /___/ C.5 Más de 5 años. /___/.

D. Cuál es el sexo del propietario o administrador (a)?

D.1. Masculino /___/ D.2.Femenino /___/

E. Estudios realizados por el propietario (a)?

E.1 Primaria Incompleta /___/ E.2 Primaria Completa /___/

E.3 Secundaria incompleta /___/ E.4 Secundaria completa /___/

E.5 Universitaria incompleta /___/ E.6 Universitaria Completa /___/

F. Como está inscrita la empresa o el microempresario (a) en tributación directa:

6.1. Persona Física con actividades lucrativas /___/

6.2. Sociedad Anónima u otra /___/

6.3. Régimen de tributación simplificada /___/

6.4. No está inscrita /___/

G. Cuantos empleados contrata la empresa, _____

G.1 Micro empresa (1 a 5 empleados)

G.2 Pequeña Empresa (6 a 15 empleados)

G.3 Mediana empresa (16 a 30 empleados)

MAPA DE COMPETITIVIDAD

Clasifique de 1 a 5 según corresponda:

1. No existe.
2. En proceso de documentación. (Muy deficiente),
3. Documentado. (Deficiente),
4. Documentado y Difundido. (Satisfactorio),
5. Documentado, Difundido y Actualizado (Muy satisfactorio),
9. No aplica

1. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

1.1 Proceso

Ítem	5	4	3	2	1
1.1.1. La empresa ha realizado un proceso de planeamiento estratégico en los dos últimos años.					
1.1.2. La empresa tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla.					
1.1.3. Se está dando espacios para que todos se involucren con la planeación estratégica.					
1.1.4. El planeamiento estratégico es el resultado de un trabajo en equipo y participan en su elaboración quienes son responsables por su ejecución y cumplimiento.					

Ítem	5	4	3	2	1
1.1.5. Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución, por parte de las personas responsables de área involucrada.					
1.1.6. Al planear se desarrolla un análisis FODA para la empresa y el sector donde esta opera con la adecuada participación de las áreas.					
1.1.7. Se analiza con frecuencia el sector donde opera la empresa considerando entre otros factores: nuevos proveedores, nuevos clientes, nuevos competidores, nuevos productos competidores, nuevas tecnologías y nuevas regulaciones.					
1.1.8. Al formular las estrategias competitivas, se utiliza la técnica de comparar la empresa con mejores prácticas.					

1.2 Implementación

Ítem	5	4	3	2	1
1.2.1 El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos de la empresa, así como en los cambios que demanda la implementación de la estrategia.					
1.2.2 El planeamiento estratégico da las pautas para la asignación general de recursos en cada aérea del negoció de la empresa, con un seguimiento efectivo.					

2. CADENA DE VALOR

2.1 Planificación

Ítem	5	4	3	2	1
2.1.1 El proceso de producción de la empresa es adecuado para fabricar productos con calidad y costos competitivos.					
2.1.2 La empresa tiene un programa escrito y detallado de adquisición de maquinaria y tecnología para ser ejecutado en el futuro previsible.					
2.1.3 El proceso de producción es suficientemente flexible para permitir cambios en los productos a ser fabricados en función de satisfacer las necesidades de los clientes.					
2.1.4 El planeamiento de producción está basado en pronósticos de ventas.					
2.1.5 La empresa tiene medidas de control para el flujo de producción, para conocer el estado y avance de las órdenes de producción.					
2.1.6 La maquinaria y la tecnología de la empresa le fabricar productos competitivos, a nivel nacional en calidad y precio.					

2.2 Capacidad

Ítem	5	4	3	2	1
2.2.1 La empresa conoce la capacidad de producción de su maquinaria y equipo por cada línea de producción y de su recurso humano y define el rango deseado de su utilización.					

2.2.2	La empresa tiene planes de contingencia para ampliar su capacidad de producción más allá de su potencial actual para responder a una demanda superior a su capacidad de producción.					
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

2.3 Mantenimiento

Ítem	5	4	3	2	1
2.3.1					
2.3.2					
2.3.3					
2.3.4					
2.3.5					
2.3.6					

2.4 Investigación y desarrollo

Ítem	5	4	3	2	1
2.4.1					

2.4.2	Existe un proceso formal de investigación de nuevas materias primas y procesos de producción.					
2.4.3	La empresa dispone de un programa de investigación y seguimiento a las tecnologías claves para su negocio.					

2.5 Aprovevisionamiento

Ítem	5	4	3	2	1
2.5.1	Existen criterios formales para la planificación de la compra de materias primas, materiales y repuesto.				
2.5.2	Existe un sistema de abastecimiento flexible y eficiente que satisfaga las necesidades de la planta.				
2.5.3	La empresa tiene un plan de contingencia de materias primas críticas, tecnologías críticas y personal crítico que garantice el normal cumplimiento de sus compromisos comerciales.				
2.5.4	En general, el criterio usado para seleccionar proveedores de materia prima y materiales es en su orden 1. Calidad, 2. Servicio, 3. Precio, 4. Condiciones de pago.				

2.6 Manejo de inventarios

Ítem	5	4	3	2	1
2.6.1	Como resultado de negociaciones con los proveedores se han programado las entregas de materias primas para mantener el inventario en un nivel óptimo según las necesidades.				

2.6.2	Hay un nivel óptimo de investigación de materias primas, productos en proceso y producto terminado para reducir las pérdidas originadas por el mal manejo.					
2.6.3	El sistema de almacenamiento y administración de inventarios garantiza adecuados niveles de rotación, uso y control de estos.					
2.6.4	Con periodicidad programada se comprara inventario físico de materia prima, materiales y producto terminado con el inventario llevado en el kardex.					

2.7 Ubicación de infraestructura

Ítem	5	4	3	2	1
2.7.1					
2.7.2					

3. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

3.1 Aspectos Generales

Ítem	5	4	3	2	1
3.1.1					

3.1.2 Las normas de calidad para todos los productos de la empresa están debidamente documentadas y son conocidas por las personas responsables de su cumplimiento.					
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

3.2 Sistema

Ítem	5	4	3	2	1
3.2.1 Los productos de la empresa cumplen con las normas técnicas establecidas para el sector.					
3.2.2 El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con el producto ofrecido por la empresa para proponer mejoras o rediseños.					
3.2.3 El sistema de calidad involucra los controles necesarios para identificar y medir defectos y sus causas en los procesos de producción, los retroalimenta para implementar acciones correctivas y les hace seguimiento.					
3.2.4 En el proceso de selección de materias primas existen especificaciones técnicas y se aplican los controles necesarios para verificar la calidad y retroalimentar el proceso de selección y compra.					
3.2.5 Los resultados de las pruebas e inspecciones son claramente documentados a través del proceso, desde la recepción de la materia prima hasta que los productos estén listos para su entrega.					

4. MERCHANDISING Mercado Nacional

4.1 Mercadeo y Ventas

Ítem	5	4	3	2	1
4.1.1 El proceso de planeamiento genera un plan de mercado anual, estricto y detallado, con responsables e índices de gestión claramente definidos.					
4.1.2 La empresa tiene claramente definido su mercado objetivo, sus estrategias de penetración, posicionamiento y comercialización.					
4.1.3 La empresa conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias comerciales para cada uno de ellos.					
4.1.4 La empresa establece objetivos o cuotas de venta, de recaudo y de consecución de clientes nuevos a cada uno de sus vendedores y controla su cumplimiento.					
4.1.5 La empresa dispone de información de sus competidores (en cuanto a reputación, calidad de sus productos y servicios, fuerza de ventas y precios).					
4.1.6 Las estrategias, objetivos y precios de la empresa están determinados con base en el conocimiento de sus costos, la oferta, la demanda y la situación competitiva.					
4.1.7 Los productos nuevos (menores de tres años) han generado un porcentaje importante de las ventas y de las utilidades totales de la empresa.					
4.1.8 Los recursos asignados al mercadeo (material publicitario, comisiones, etc.) son adecuados y se usan de manera eficiente.					

4.1.9 La empresa dispone de un sistema de información y análisis que le permite obtener información actualizada sobre sus clientes, sobre sus necesidades, y los factores que guían sus decisiones de compra.					
4.1.10 La empresa evalúa periódicamente sus mecanismos de promoción, sistemas de información de mercados y seguimiento de tendencias.					

4.2 Servicios

Ítem	5	4	3	2	1
4.2.1 El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tienen suficiente autonomía para atender adecuadamente sus necesidades.					
4.2.2 La empresa tiene sistema de investigación que le permite conocer el nivel de satisfacción del cliente, lo documenta y toma acciones con base en su análisis.					
4.2.3 La empresa dispone de catálogos y especificaciones técnicas de sus productos.					

4.3 Distribución

Ítem	5	4	3	2	1
4.3.1 La empresa posee una fuerza de ventas capacitada, motivada y competente que apoya el cumplimiento de los objetivos de la empresa.					
4.3.2 La empresa ha desarrollado un sistema eficiente de distribución que permite llevar sus productos a sus clientes cuando y donde ellos lo necesiten.					

4.3.3 La empresa prefiere contratar vendedores con vínculo laboral en lugar de independientes sin vínculo laboral.					
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

5 CONTABILIDAD Y FINANZAS

5.1 Monitoreo de costos y contabilidad

Ítem	5	4	3	2	1
5.1.1 El Sistema de contabilidad y costos prevé información confiable, suficiente, oportuna y precisa para la toma de decisiones.					
5.1.2 La gerencia general recibe los informes de los resultados contables en los diez primeros días del mes siguiente periódicamente (quincenal o mensualmente) se preparan reportes de cuentas por cobrar organizados periodos de ambigüedad.					
5.1.3 La empresa tiene un sistema establecido para contabilizar y rotar sus inventarios.					
5.1.4 Existe un sistema claro para definir los contos de la empresa, dependiendo de las características de los productos y de los procesos.					

5.2 Administración Financiera

Ítem	5	4	3	2	1
5.2.1. La empresa tiene una planeación financiera formal (presupuesto de ingresos y egresos, flujo de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.)					
5.2.2. La empresa conoce la rentabilidad de cada producto o línea de productos.					

5.2.3. Se comparan mensualmente los resultados financieros con los presupuestos, se analizan las variaciones y se toman acciones correctivas.					
5.2.4. La empresa evalúa la utilidad de sus inversiones, en equipo y otros activos fijos, y en general de inversiones.					

5.3 Normas legales y tributarias

Ítem	5	4	3	2	1
5.3.1. Se ha evaluado la inscripción de la empresa ante la superintendencia de industria y comercio, cámara de comercio y la DIAN a la luz de su objetivo social.					
5.3.2. Se tiene claramente definido el calendario tributario de la empresa, con fechas definidas de entrega de declaraciones y otros documentos.					
5.3.3. La empresa aplica los respectivos indicadores a sus declaraciones tributarias y se monitorean los resultados.					
5.3.4. La empresa tiene una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gravable de los diferentes impuestos, tasas y contribuciones.					

6 TALENTO HUMANO

6.1 Aspectos Generales

Ítem	5	4	3	2	1
------	---	---	---	---	---

6.1.1. La empresa tiene un organigrama escrito e implantado donde las líneas de autoridad y responsabilidad están claramente definidas.					
6.1.2. La empresa tiene políticas y manuales de procedimiento escrito, conocidos y acatados por todo el personal.					
6.1.3. Existe una junta directiva que lidera la empresa.					
6.1.4. La empresa cumple con todos los requisitos legales vigentes (ISS u otra EPS, SENA, caja de compensación, reglamento de trabajo, reglamento de seguridad industrial, etc.)					

6.2 Capacitación y promoción de personal

Ítem	5	4	3	2	1
6.2.1 La empresa tiene un programa definido para la capacitación de todo su personal y a todo el personal nuevo se le da una inducción a la empresa.					
6.2.2 Las habilidades personales, las calificaciones, el deseo de superación, la creatividad y la productividad son criterios claves para la remuneración y promoción del personal así como para la definición de la escala salarial.					

6.3 Cultura Organizacional

Ítem	5	4	3	2	1
6.3.1 Existe una buena comunicación oral o escrita a través de los diferentes niveles de la compañía.					
6.3.2 La empresa logra que el personal desarrolle un sentido de pertenencia.					

6.3.3	El trabajo en equipo es estimulado a través de todos los niveles de la empresa.					
6.3.4	La empresa ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral.					

6.4 Salud y Seguridad industrial

Ítem	5	4	3	2	1
6.4.1					
6.4.2					
6.4.3					
6.4.4					

7 GESTION AMBIENTAL

7.1 Políticas

Ítem	5	4	3	2	1
7.1.1					
7.1.2					

7.1.3	La cultura y la estrategia de la compañía involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales.					
7.1.4	La empresa mide el desempeño ambiental frente a metas y estándares pres acordados.					

7.2 Estrategias para proteger al medio ambiente

Ítem	5	4	3	2	1
7.2.1					
7.2.2					

7.3 Concientización y capacitación

Ítem	5	4	3	2	1
7.3.1					

7.4 Administración del desperdicio

Ítem	5	4	3	2	1
7.4.1					

7.4.2	La empresa ha medido la cuantía de desperdicio, sabe en qué etapa del proceso es generado y ha formulado planes para reducirlo.					
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

8 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

8.1 Planeación

Ítem	5	4	3	2	1
8.1.1					
8.1.2					
8.1.3					

8.2 Entradas

Ítem	5	4	3	2	1
8.2.1					
8.2.2					

8.3 Procesos

Ítem	5	4	3	2	1
8.3.1 Como política, la empresa realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena en sitios seguros.					
8.3.2 Existen procedimientos de contingencia, manualmente o automáticamente, en caso de pérdidas de fluidos eléctricos fallas en el equipo de proceso.					

8.4 Salidas

Ítem	5	4	3	2	1
8.4.1 La información generada por el sistema es confiable, oportuna, clara y útil y es usada para la toma de decisiones.					
8.4.2 La gerencia ha definido reportes que indiquen el tipo de datos requeridos para el proceso de toma de decisiones.					