



UPS Business Monitor Latin America

Enero 2012



LA LOGÍSTICA

Índice

• Introducción	4
• Nota metodológica	5
• Principales hallazgos	6
• Clima de Negocios	10
Evolución de su empresa en los últimos 12 meses	13
Perspectivas de evolución para su empresa	16
Temas del negocio que más le preocupan	19
Competitividad	21
Principal prioridad de inversión	24
Perspectivas de cambios en el personal	26
• Clima Económico	29
Nueva recesión económica global	31
Impacto del contexto económico y financiero en su negocio	33
Influencia de una serie de países sobre el futuro económico y político de la región	35
Sector es que presentan mayor oportunidad de crecimiento en la región	37
Sector es que presentan mayor oportunidad de crecimiento para su industria	38

Índice

• Perspectivas de Comercio Global	39
Relación de las PyMEs con el comercio global	42
Evaluación de las perspectivas de crecimiento económico por país	45
Perspectivas de comercio global	46
Beneficios del comercio global	47
Perspectivas de crecimiento de las exportaciones	48
Principales barreras a la expansión global del negocio	50
Temas que afectan al negocio internacional	51
• Competitividad y Nuevas Tecnologías	52
Regulaciones gubernamentales sobre el negocio	54
Foco del gobierno para ayudar a la competitividad	56
Temas tecnológicos que resultan más frustrantes en el trabajo	57
Mejoras en la competitividad por la incorporación de nuevas tecnologías	58
Uso de redes sociales	59
• Responsabilidad Social Empresarial e Instituciones	60
Acciones de RSE que practica la empresa	62
Actividades de RSE para desarrollar	63
Confianza en las instituciones	64

Introducción

Esta quinta edición del estudio UPS Business Monitor Latin America, comisionado por UPS, brinda una nueva mirada acerca de las opiniones, actitudes y hábitos de los líderes empresariales de las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) de la región. Los resultados de esta investigación, se basan en la sólida experiencia de los entrevistados en el mundo de la industria y del comercio.

El objetivo del UPS Business Monitor Latin America es proveerles a los empresarios un mejor entendimiento de las motivaciones de las decisiones empresariales en América Latina.

El UPS Business Monitor Latin America abarca los principales temas que afectan a los ejecutivos empresariales: desde el clima económico, el clima de negocios y el comercio global hasta cuestiones como competitividad, prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y confianza en instituciones, entre otros. El estudio toma el pulso de las PyMEs, identificando sus prioridades y necesidades, así como también sus principales preocupaciones y los obstáculos que enfrentan.



 LA LOGÍSTICA

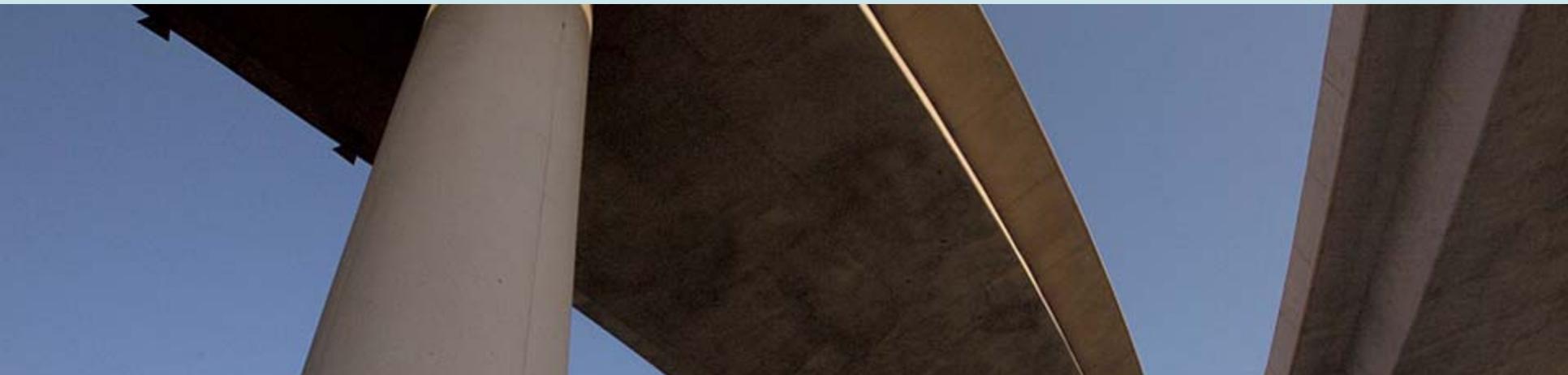
Nota Metodológica

Para esta quinta edición del UPS Business Monitor Latin America se entrevistaron a 810 altos dirigentes entre el 26 de Octubre y el 21 de Noviembre de 2011. El estudio fue coordinado por TNS Gallup Argentina, una empresa global de investigación de mercado independiente. La investigación incluyó a **Brasil** (150 entrevistas), **México** (150 entrevistas), **Argentina** (100 entrevistas), **Chile** (100 entrevistas), **Colombia** (103 entrevistas), **Costa Rica** (104 entrevistas) y **República Dominicana** (103 entrevistas).

Se presentan resultados para el total regional – ponderado de acuerdo al PBI de cada país - y para cada país en particular. También se muestran los resultados de acuerdo al tamaño de la empresa y a su inserción en el comercio global. Al conducir esta encuesta, se definió como PyME a toda empresa con 250 empleados o menos y a los altos ejecutivos como todos aquellos que toman decisiones estratégicas de influencia directa en el curso futuro de la empresa. Se utilizó una muestra aleatoria.



PRINCIPALES HALLAZGOS



Principales Hallazgos

Clima de negocios

La mitad de los empresarios latinoamericanos encuestados hacen un balance positivo de la evolución de su empresa y considera que la posición económica de su empresa hoy es mejor que un año atrás. Sin embargo, aún no alcanzan el nivel de optimismo previo a la crisis de 2008.

En cuanto al futuro, la mayoría de los empresarios latinoamericanos se muestran optimistas con respecto a las posibilidades de mejora para el 2012. No obstante, se observa un descenso en las perspectivas positivas sobre la evolución de las PyMEs en relación a 2010.

Entre las preocupaciones sobre temas de negocio se destacan dos cuestiones relacionadas a la fuerza laboral: encontrar y retener personal calificado y el incremento en los costos laborales. Estas dos preocupaciones crecen con respecto a la medición anterior.

El principal aspecto para mejorar la competitividad de las PyMEs es disponer de fuerza laboral calificada y adoptar tecnologías de la información.

Con respecto a las prioridades de inversión para el próximo año, marketing y ventas y en infraestructura física se perfilan como las principales áreas de inversión.

A pesar del pronóstico de estabilidad para el próximo año, la mitad de las PyMEs de la región planea aumentar la cantidad de personal, mientras que la otra mitad se mantendrá igual. Después de la crisis, las perspectivas de cambios en el personal se han mantenido estables.

Clima económico

La mayoría de los empresarios latinoamericanos piensan que estamos entrando en una nueva etapa de recesión económica global.

Existen opiniones divididas entre quienes piensan que el contexto económico y financiero dañará su negocio en 2012 y entre quienes consideran que no será afectado. Por otro lado, sólo 1 de cada 10 espera ver beneficios en su negocio.

Con respecto a qué países deberían influenciar el futuro económico y político de la región, Brasil es el país más elegido por los empresarios de la región.

Entre los sectores que presentan mayor oportunidad de crecimiento en la región los empresarios destacan la industria de la construcción, tecnología y servicios para empresas.

Otros sectores a los que se le asignan oportunidades son hotelería y turismo, transporte/logística y la industria manufacturera. Cuando evalúan las oportunidades de su propio sector los empresarios destacan también tecnología y construcción.

Principales Hallazgos (cont.)

Perspectivas de comercio global

La mayoría de las PyMEs encuestadas participa actualmente en el comercio internacional o tiene planes de hacerlo.

Al evaluar las perspectivas de crecimiento económico por país, las regiones con pronóstico más optimista para el futuro son el país del encuestado, en primer lugar, seguidos de América Latina y Asia Pacífico. Contrariamente África y Europa son las regiones sobre las que se aguarda el menor crecimiento. Norteamérica se ubica en una posición intermedia.

América Latina también es la región donde se prevé que crecerá el volumen de comercio de las PyMEs latinoamericanas, seguida por Norteamérica y Asia Pacífico. Contrariamente, se prevé una disminución del comercio con Europa, África y Medio Oriente.

En cuanto al comercio global, la gran mayoría de los empresarios

considera que ha sido beneficioso para su negocio. Sólo uno de cada 10 piensa lo contrario.

A pesar del pronóstico optimista para la región con respecto a las perspectivas de crecimiento de las exportaciones de su empresa, hay opiniones divididas entre los empresarios que piensan que se mantendrán en el mismo nivel el próximo año y quienes creen que disminuirán. Sólo un pequeño porcentaje (5%) opina que crecerán.

Los empresarios encuestados expresaron que la principal barrera para la expansión global de las PyMEs latinoamericanas son los impuestos a la exportación/ importación.

Competitividad y Nuevas Tecnologías

La mitad de los empresarios de la región declara que las regulaciones del gobierno son favorables para su negocio, mientras que la otra mitad piensa lo contrario.

Para las PyMEs latinoamericanas, el gobierno debería enfocarse en la educación y capacitación, seguido del acceso a capital para ayudar a su competitividad.

Con respecto a tecnología, los empresarios entrevistados señalan como principales problemas a los temas vinculados a Internet (lentitud, cortes, emails, virus, spam). Pero se reconoce que la incorporación de nuevas tecnologías ha permitido principalmente mejorar el servicio al cliente, incrementando de esta manera, la competitividad de las PyMEs de la región.

La amplia mayoría de los empresarios encuestados usan redes sociales en sus empresas para comunicarse con clientes y proveedores, pero también con fines publicitarios y para generar nuevos contactos. Brasil es el país donde menos se utilizan las redes sociales para el negocio.

Principales Hallazgos (cont.)

Responsabilidad Social Empresarial e Instituciones

Las políticas explícitas de protección ambiental es la actividad más realizada por las empresas en materia de RSE. En segundo lugar, aparecen las donaciones a ONGs, seguidas por los programas de apoyo a la comunidad y las acciones de voluntariado corporativo.

Durante 2011 han crecido las políticas de protección ambiental.

La educación es el área que más le interesa a los empresarios desarrollar en términos de RSE.

En relación a las instituciones, los partidos políticos, el parlamento y los sindicatos son los que resultan con la menor confianza entre los empresarios latinoamericanos encuestados.

Por el contrario las instituciones en que más confían son en las propias empresas y en las fuerzas armadas.

En la tendencia se advierte que ha aumentado la confianza en las empresas. En cambio, ha disminuido un poco la credibilidad hacia los bancos.

CLIMA DE NEGOCIOS



Clima de Negocios

Evolución de la empresa en los últimos 12 meses

Un poco más de la mitad de los empresarios latinoamericanos encuestados hacen un balance positivo de la evolución de su empresa y considera que la posición económica de su empresa al día de hoy es mejor que un año atrás.

Sin embargo, tres de cada 10 no perciben mejoras y dos de cada 10 piensa que su empresa está en una peor posición. Comparativamente, las PyMEs encuestadas no alcanzan el nivel de optimismo previo a la crisis financiera internacional de 2008.

Analizando las PyMEs entre los países encuestados, los empresarios colombianos son quienes mejor evalúan el rendimiento de sus empresas durante el último año, mientras que en Argentina y República Dominicana la evaluación es más negativa. Con respecto al año anterior, sólo las PyMEs

colombianas y mexicanas percibieron mejoras, mientras que en el resto de los países reportaron que se ha mantenido igual que el año anterior.

Perspectivas de crecimiento para su empresa

La mayoría de las PyMEs encuestadas en la región son optimistas con respecto a las posibilidades de mejora para el año próximo: seis de cada 10 piensa que en 12 meses su empresa estará económicamente mejor y tres de cada 10 considera que estará igual que ahora.

Comparativamente, se observa un descenso en las perspectivas positivas sobre la evolución de las PyMEs en relación a 2007 y 2010, aunque se muestran por encima de los valores registrados en el estudio de 2008.

Al igual que en la evaluación sobre el desempeño de las PyMEs el último

año, son los empresarios colombianos encuestados quienes esperan una mejor posición económica para los próximos 12 meses. Y nuevamente, es Argentina el país menos optimista con respecto al futuro.

Comparando los resultados con la edición del BMLA del 2010, en todos los países desminuyen las opiniones positivas sobre la evolución de las PyMEs en los próximos 12 meses, con excepción de Colombia en donde se mantienen estables.

Temas del negocio que más le preocupan

Encontrar y retener personal calificado y el incremento en los costos laborales son los temas que más preocupan a los empresarios latinoamericanos encuestados.

Comparativamente, crece la preocupación por estos temas de fuerza laboral en relación al BMLA anterior.

Clima de Negocios (cont.)

Encontrar y retener al personal calificado es la preocupación principal en Brasil, el incremento en los costos laborales es mayoritario en Argentina y el incremento en los costos de combustible y energía es el tema más preocupante para el resto de los países, especialmente en República Dominicana.

Competitividad

El principal aspecto para mejorar la competitividad de las PyMEs es disponer de fuerza laboral calificada y adoptar tecnología de la información. Sin embargo, ambos aspectos disminuyen su importancia en relación a la encuesta realizada en 2008 y se incrementa la importancia atribuida al respaldo del gobierno.

No se registran mayores diferencias entre las respuestas de las PyMEs encuestadas. En cada país se destaca la adopción de tecnología de la información y la disponibilidad de la fuerza laboral calificada como los principales aspectos.

Principal prioridad de inversión

La inversión en marketing y ventas y en infraestructura física se perfilan como las principales prioridades de inversión en el próximo año. Es minoritario el porcentaje de PyMEs que no planean realizar inversiones (4%).

La inversión en marketing y ventas es prioritaria en República Dominicana, Brasil y México, mientras que en el resto de los países encuestados se destaca la inversión en infraestructura. La inversión en investigación y desarrollo es más relevante en Colombia. En Argentina y Costa Rica la cantidad de PyMEs que declaran que no planean realizar inversiones es una de cada 10.

Perspectivas de cambios en el personal

A pesar del pronóstico de estabilidad para el próximo año, la mitad de las PyMEs de la región planea aumentar la cantidad de personal, mientras que la otra mitad se mantendrá igual.

Desde de la crisis económica global, las perspectivas de cambios en el personal se han mantenido estables.

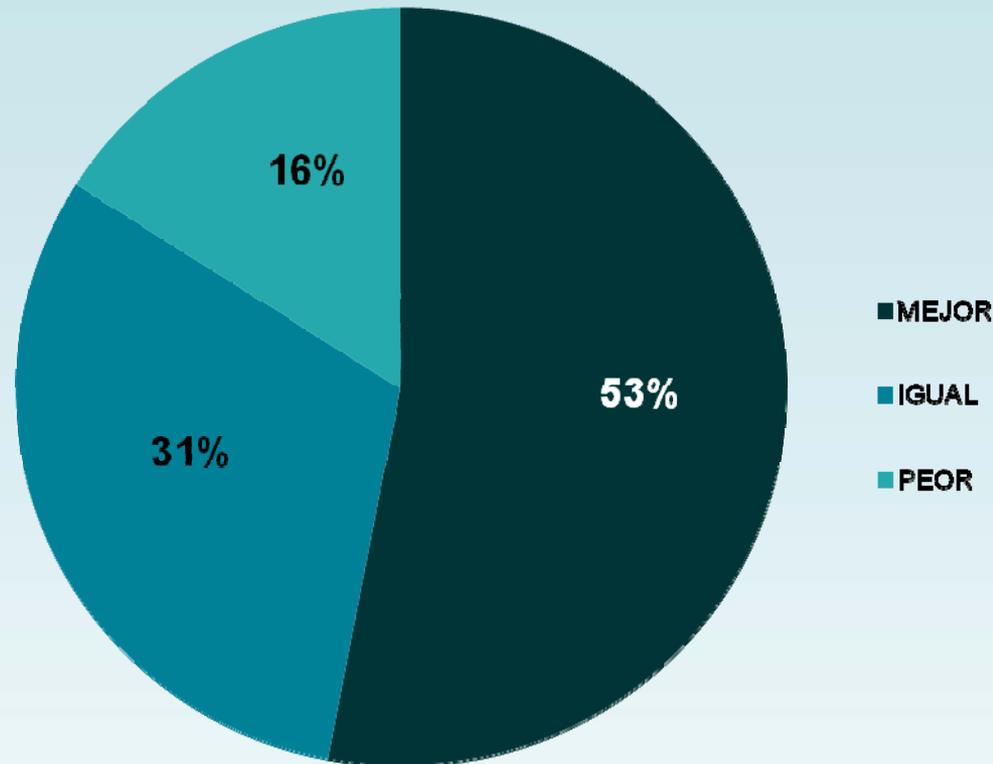
Las PyMEs de Brasil son las que se declaran más optimistas con respecto al aumento en su número de empleados, mientras que en Argentina se presentan las mayores perspectivas de estabilidad.

En general, es baja la proporción que declara que se reducirá personal, aunque llega a uno de cada 10 empresarios en República Dominicana.

Respecto a la encuesta de 2010, en Brasil y Colombia se incrementa la cantidad de empresarios que planean aumentar el personal. Por otro lado, en Argentina y Costa Rica se reducen las perspectivas de crecimiento del número de empleados.

Evolución de su empresa en los últimos 12 meses

¿Diría usted que la posición económica de su empresa es mejor, peor, o igual a lo que era 12 meses atrás?



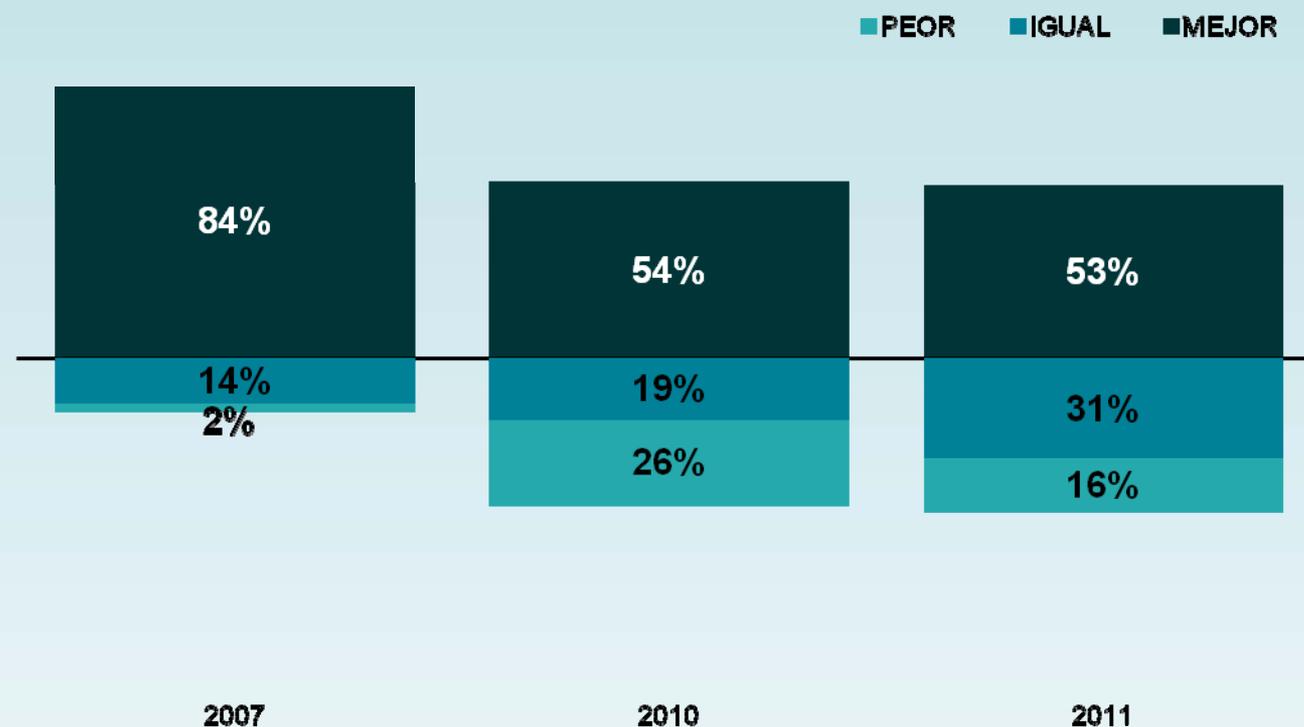
Más de la mitad de los empresarios latinoamericanos encuestados hacen un balance positivo del crecimiento de su empresa y consideran que la posición económica de su empresa hoy es mejor que un año atrás.

Tres de cada 10 PyMEs no reportaron mejoras y dos de cada 10 piensa que su empresa está en una peor posición.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Evolución de su empresa en los últimos 12 meses

¿Diría usted que la posición económica de su empresa es mejor, peor, o igual a lo que era 12 meses atrás?

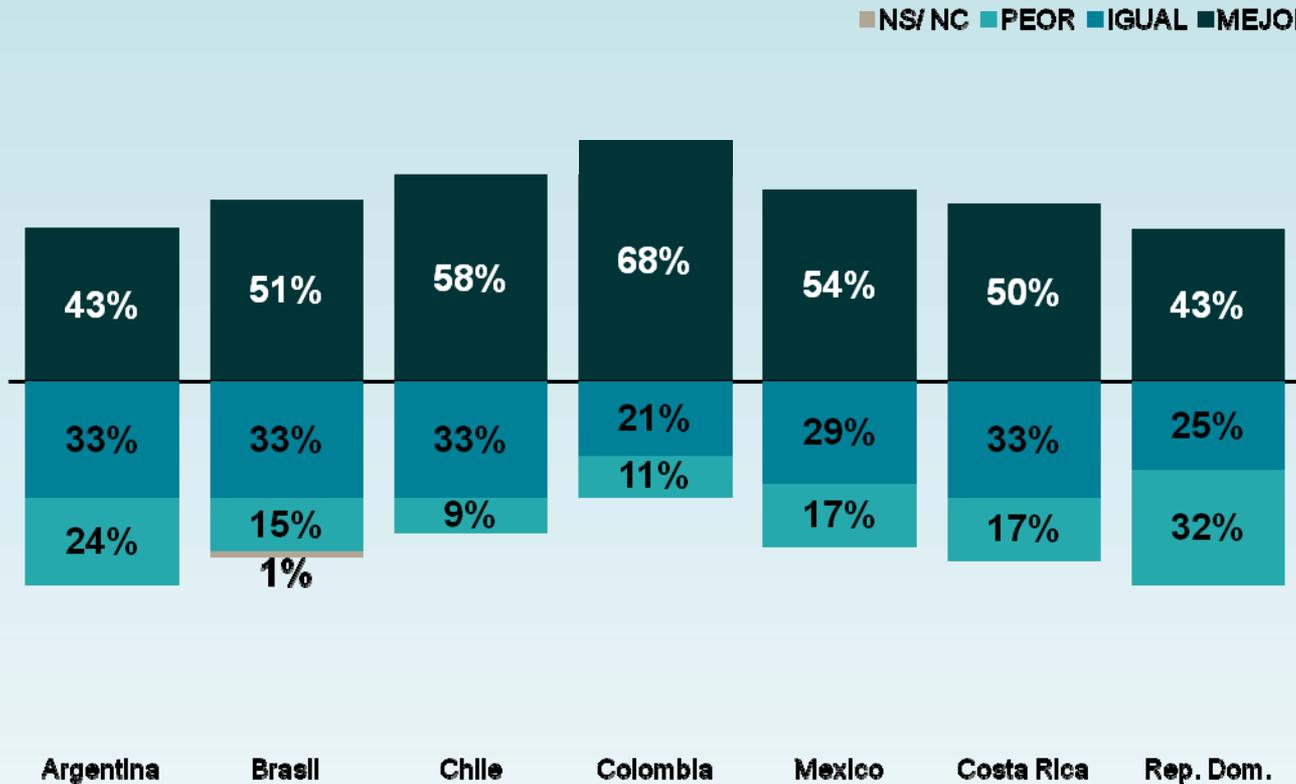


Comparativamente, el nivel de optimismo reportado por las PyMEs no alcanza los mismos niveles previos a la crisis financiera internacional del 2008.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Evolución de su empresa en los últimos 12 meses

¿Diría usted que la posición económica de su empresa es mejor, peor, o igual a lo que era 12 meses atrás?

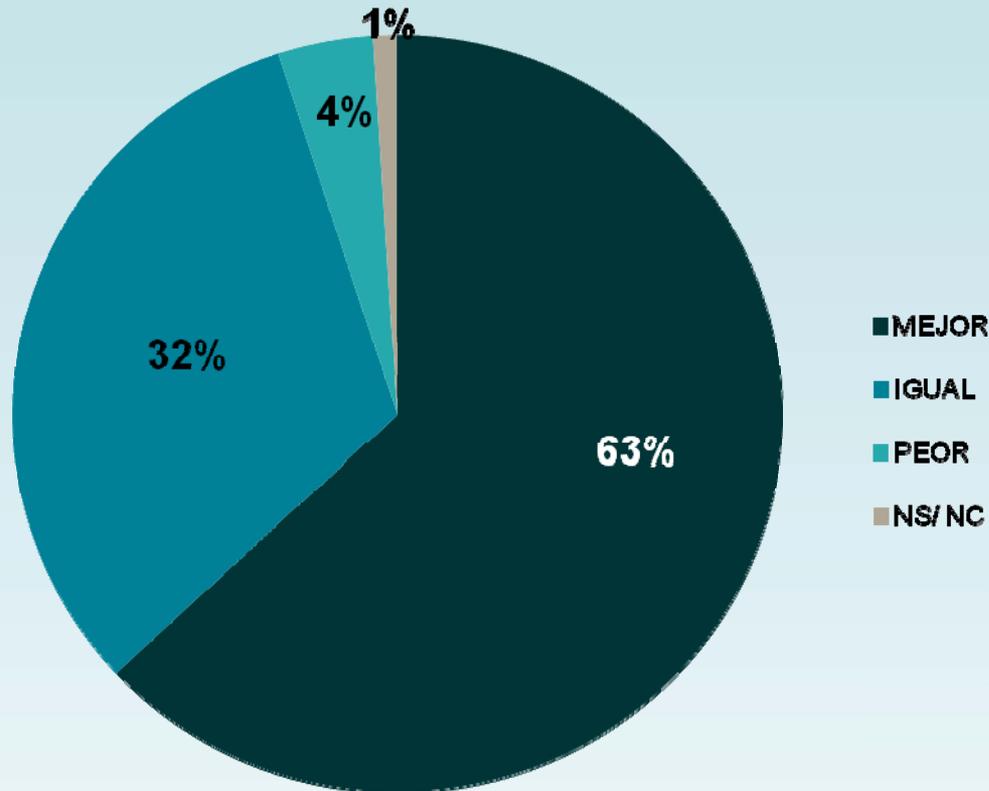


Los empresarios colombianos encuestados son quienes evalúan mejor el rendimiento de sus empresas durante el último año, mientras que en Argentina y República Dominicana la evaluación de los empresarios es más negativa.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Perspectivas de crecimiento para su empresa

En 12 meses, ¿Cree usted que la posición económica de su empresa será mejor, peor, o igual a lo que es ahora?



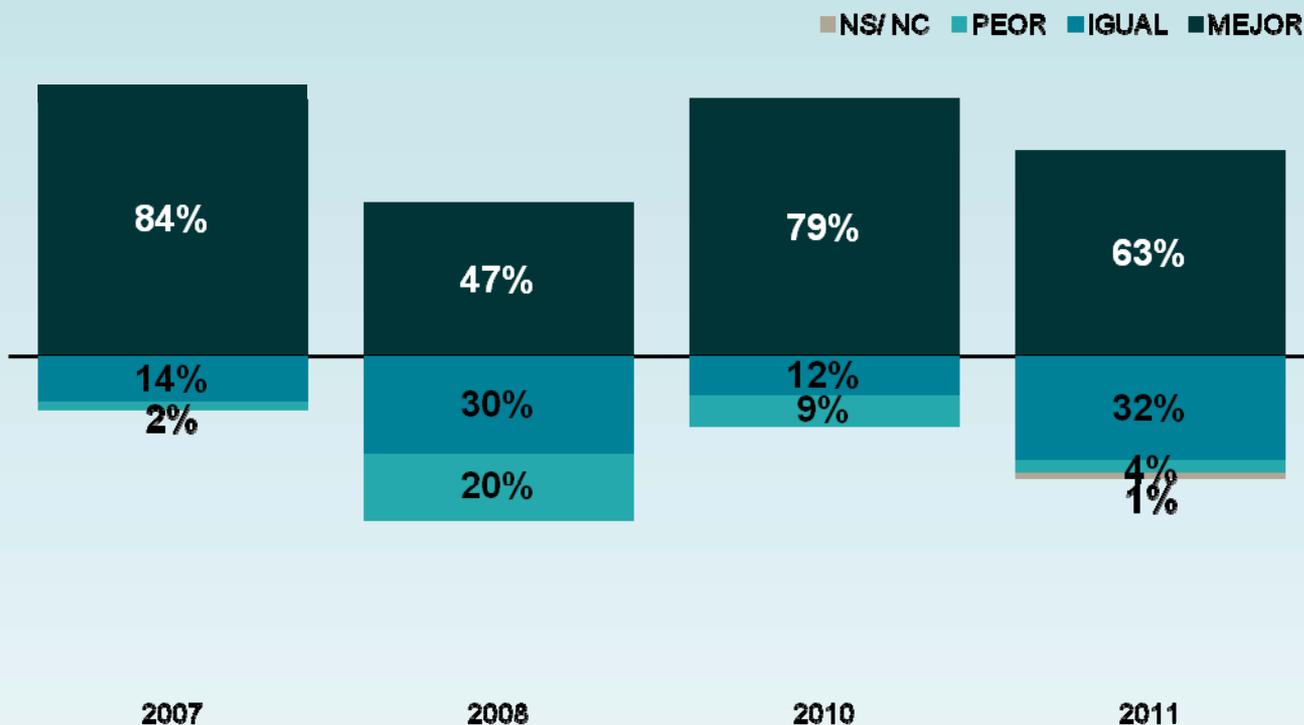
La mayoría de los empresarios encuestados de la región son optimistas con respecto a las posibilidades de mejora para el próximo año.

Seis de cada 10 piensa que en 12 meses su empresa estará económicamente mejor y tres de cada 10 considera que estará igual que ahora.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Perspectivas de crecimiento para su empresa

En 12 meses, ¿Cree usted que la posición económica de su empresa será mejor, peor, o igual a lo que es ahora?

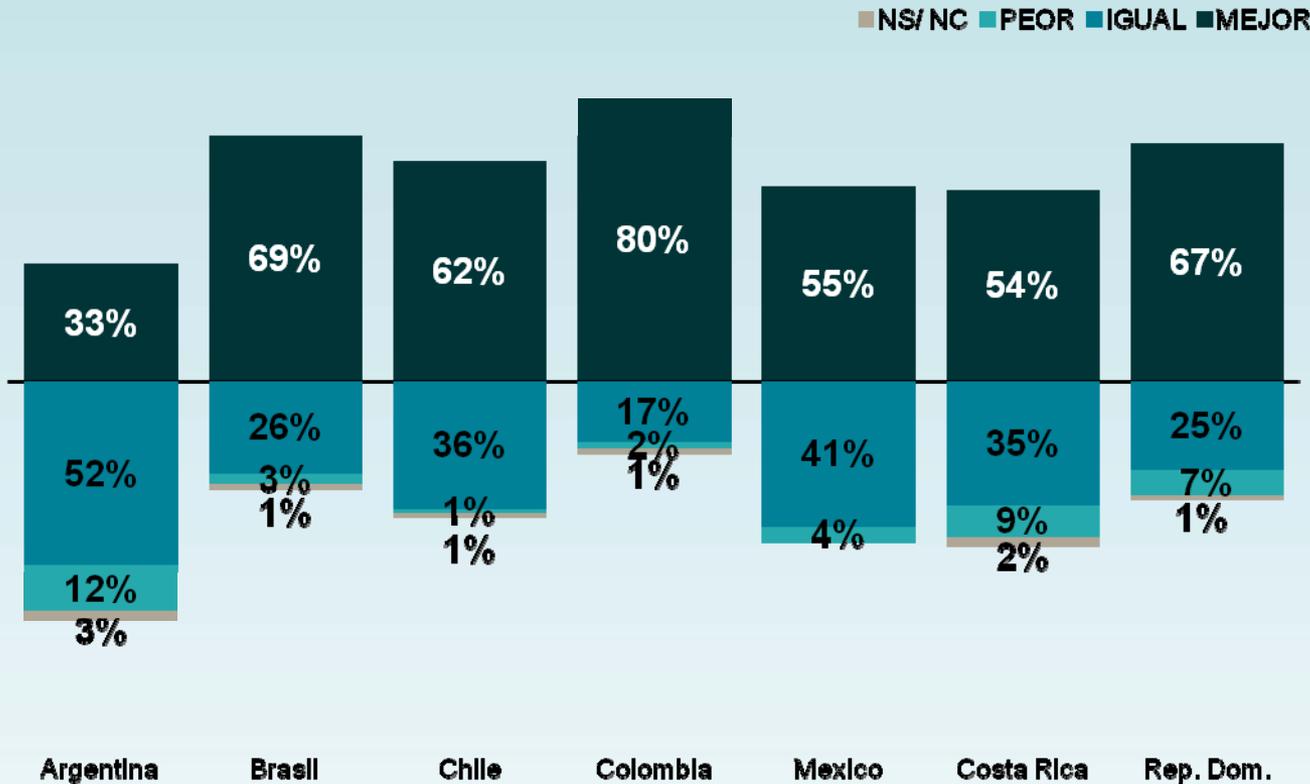


Una comparación de las perspectivas de crecimiento de las empresas entre el 2011 a 2007 y 2010 mostró una disminución en las respuestas positivas. Sin embargo, los resultados de la encuesta más reciente se encuentran por encima de los valores registrados en la encuesta de 2008.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Perspectivas de crecimiento para su empresa

En 12 meses, ¿Cree usted que la posición económica de su empresa será mejor, peor, o igual a lo que es ahora?



Las PyMEs colombianas, las cuales registraron el nivel más alto de respuestas positivas, pronostican una mejor posición económica para los próximos 12 meses.

Por otro lado, las PyMEs encuestadas de Argentina son las menos optimistas con respecto al futuro, donde la mitad (52%) piensa que el año próximo será igual que el actual y una de cada 10 (12%) que será peor.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Temas del negocio que más le preocupan

¿Cuáles son los temas de negocios que más le preocupan?



Encontrar y retener personal calificado y el incremento en los costos laborales son los temas que más preocupan a las PyMEs encuestadas.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Temas del negocio que más le preocupan

¿Cuáles son los temas de negocios que más le preocupan?

	TOTAL REG.	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	COS	REP DOM
Encontrar y retener al personal calificado	49%	31%	69%	36%	25%	25%	21%	24%
Incremento de los costos laborales	37%	71%	43%	30%	27%	20%	37%	29%
Incremento en los costos de combustible y energía	28%	30%	19%	39%	27%	41%	46%	75%
Encontrar socios y proveedores adecuados	27%	11%	31%	23%	26%	26%	19%	15%
Desaceleración de los mercados	26%	24%	23%	32%	25%	33%	36%	26%
Burocracia/regulaciones	26%	29%	31%	17%	17%	20%	27%	21%
Flujo de caja y deuda creciente (balance general)	21%	14%	21%	17%	24%	25%	19%	19%
Presiones competitivas	17%	8%	21%	16%	23%	10%	14%	18%
Tiempo de entrega de productos/servicios a clientes	8%	6%	4%	13%	8%	17%	13%	11%

Encontrar y retener al personal calificado es la preocupación principal entre las PyMEs brasileras, donde 7 de cada 10 PyMEs encuestadas lo mencionaron.

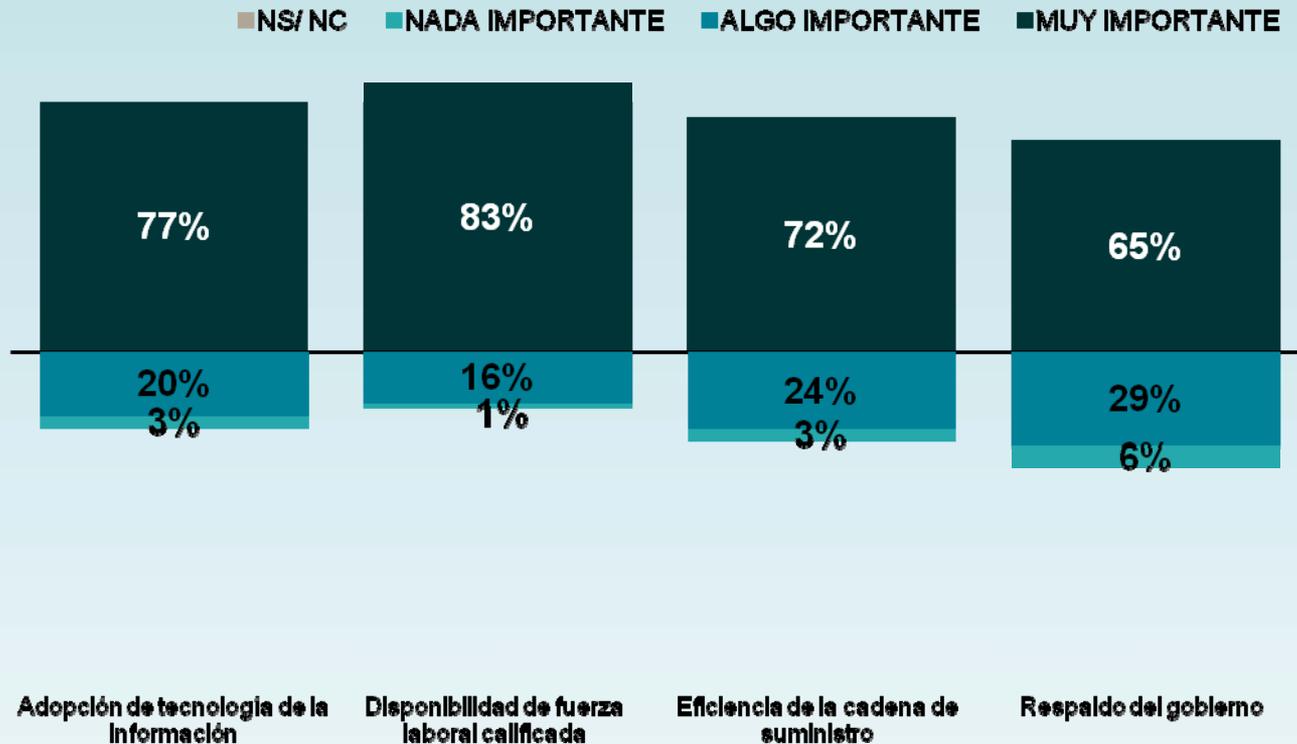
El incremento en los costos laborales es mayoritario en Argentina, donde lo destacan 7 de cada 10 empresarios.

El incremento en los costos de combustible y energía es el tema más preocupante para el resto de los países, especialmente República Dominicana (75%).

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Importancia de distintos aspectos para la competitividad

¿Cuán importantes son los siguientes factores para contribuir a la competitividad de pequeñas y medianas empresas en su país?

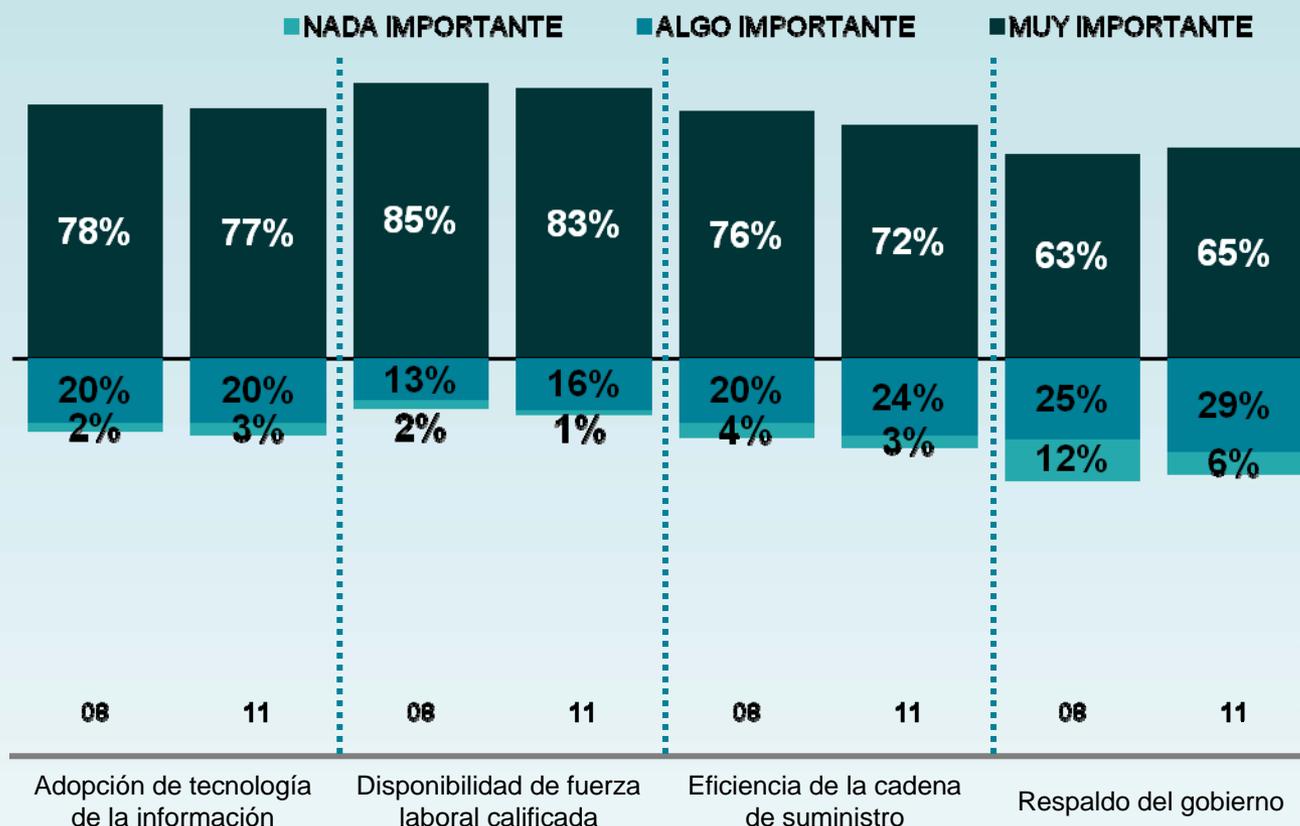


El principal aspecto para mejorar la competitividad de las PyMEs es disponer de fuerza laboral calificada y adoptar tecnología de la información, mencionados por ocho de cada 10 empresarios respectivamente.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Importancia de distintos aspectos para la competitividad

¿Cuán importantes son los siguientes factores para contribuir a la competitividad de pequeñas y medianas empresas en su país?



Cuando se compara con el estudio de 2008, ambos aspectos la adopción de tecnología y la disponibilidad de personal calificado disminuyen ligeramente, mientras que la importancia atribuida al respaldo del gobierno incrementa (siete de cada 10 entrevistados lo consideran muy importante y tres de cada 10 algo importante).

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Importancia de distintos aspectos para la competitividad

¿Cuán importantes son los siguientes factores para contribuir a la competitividad de pequeñas y medianas empresas en su país?

	TOTAL REG.	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	COS	REP DOM
Adopción de tecnología de la información	97%	95%	97%	98%	98%	98%	98%	100%
Disponibilidad de fuerza laboral calificada	99%	98%	98%	99%	100%	97%	100%	99%
Eficiencia de la cadena de suministro	96%	98%	97%	95%	96%	95%	98%	96%
Respaldo del gobierno	94%	94%	96%	82%	90%	94%	86%	83%

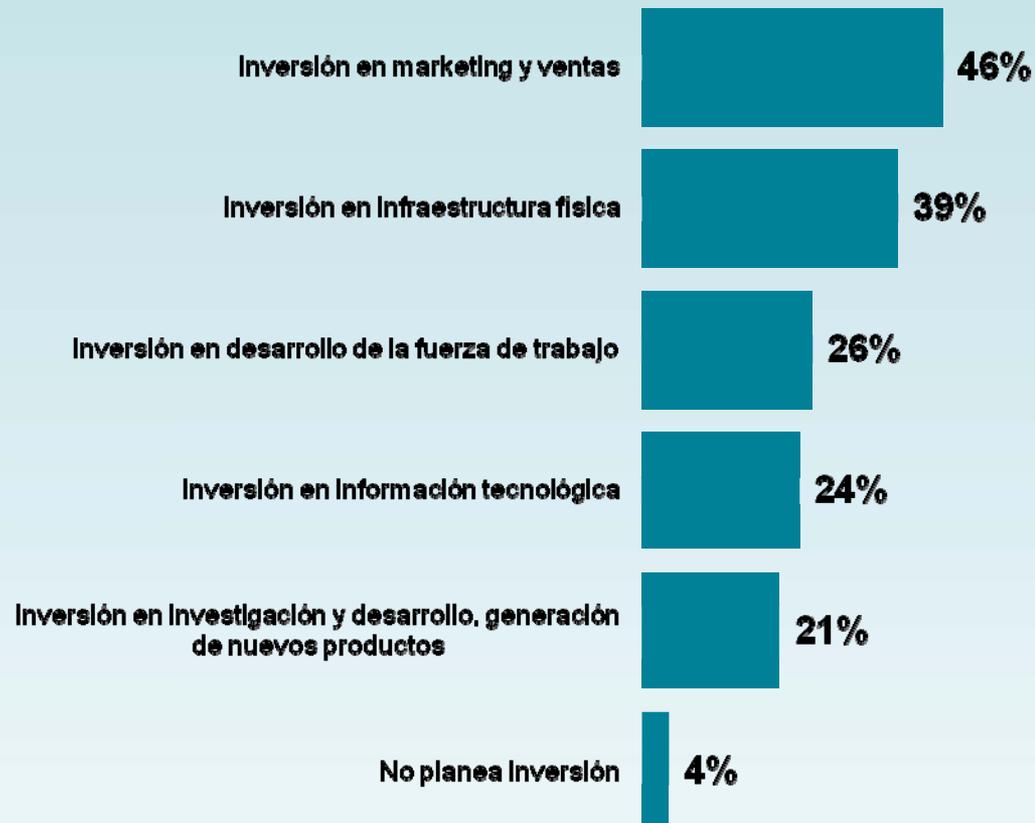
No se registran mayores diferencias entre las PyMEs de los diferentes países.

La adopción de tecnología de la información y la disponibilidad de la fuerza laboral calificada sobresalen como los factores más importantes en cada mercado.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Principal prioridad de inversión

¿Cuál es su principal prioridad de inversión durante los próximos 12 meses?



La inversión en marketing y ventas y en infraestructura física se perfilan como las principales prioridades de inversión en el próximo año. Las PyMEs que no planean invertir representan la minoría (4%).

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Principal prioridad de inversión

¿Cuál es su principal prioridad de inversión durante los próximos 12 meses?

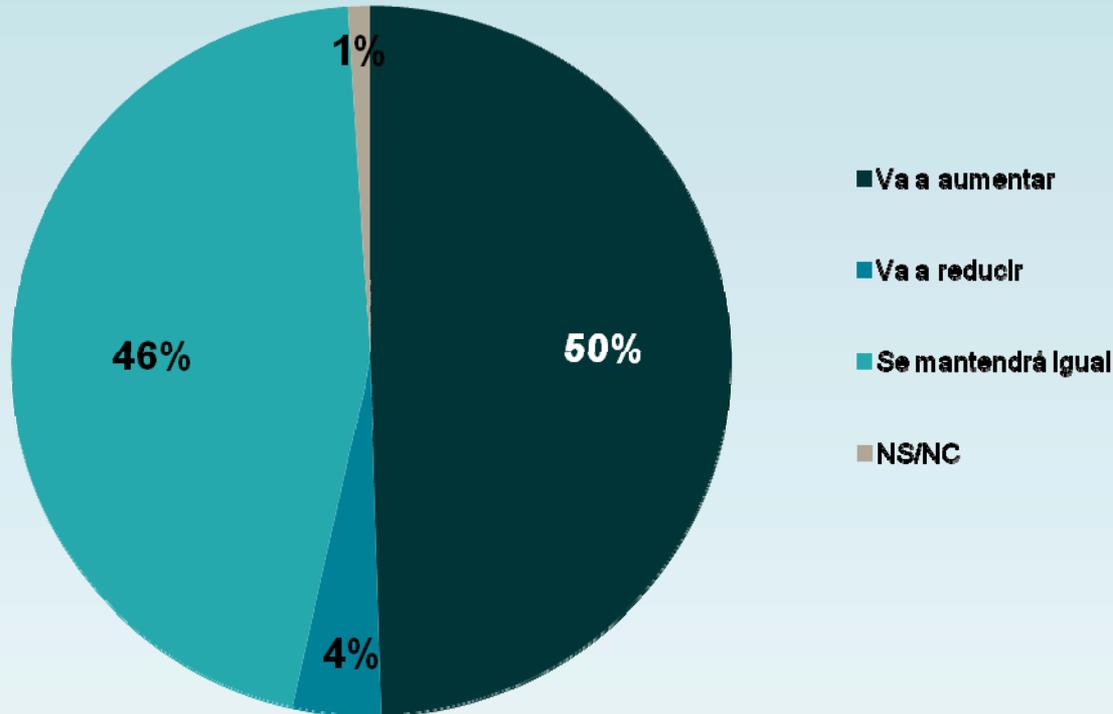
	TOTAL REG.	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	COS	REP. DOM
Inversión en marketing y ventas	46%	29%	49%	31%	45%	48%	43%	57%
Inversión en infraestructura física	39%	36%	45%	39%	35%	28%	24%	24%
Inversión en desarrollo de la fuerza de trabajo	26%	24%	31%	18%	13%	23%	23%	23%
Inversión en información tecnológica	24%	20%	27%	17%	15%	24%	23%	22%
Inversión en investigación y desarrollo, generación de nuevos productos	21%	22%	17%	24%	31%	28%	24%	17%
No planea inversión	4%	11%	2%	5%	5%	5%	8%	3%

La inversión en marketing y ventas es prioritaria entre las PyMEs en República Dominicana, Brasil y México, mientras que en el resto de los países se destaca la inversión en infraestructura. De las PyMEs encuestadas la inversión en investigación y desarrollo es más relevante en Colombia. En Argentina y Costa Rica uno de cada 10 empresarios declararon que no planean invertir.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Perspectivas de cambios en el personal

En los próximos 12 meses, ¿Piensa su empresa aumentar su personal, reducirlo o mantenerlo igual que ahora?

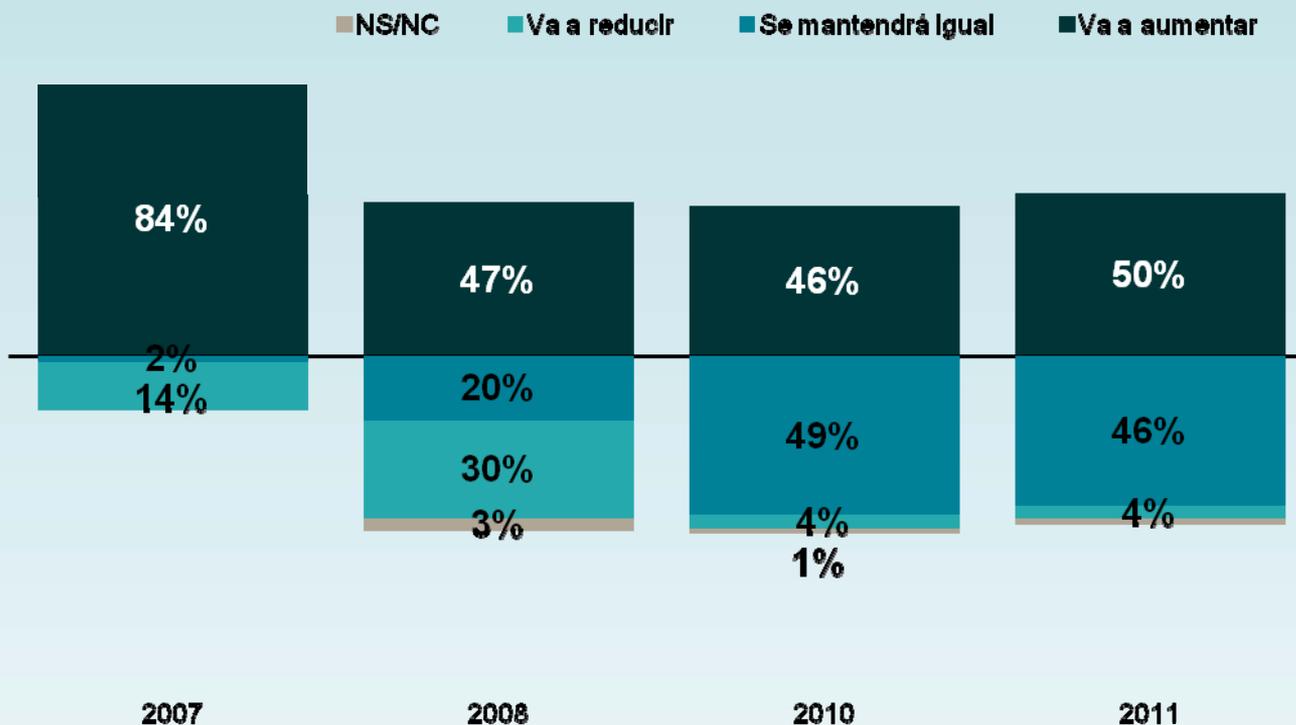


La mitad de las PyMEs encuestadas en la región planea aumentar la cantidad de personal mientras que la otra mitad se mantendrá igual.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Perspectivas de cambios en el personal

En los próximos 12 meses, ¿Piensa su empresa aumentar su personal, reducirlo o mantenerlo igual que ahora?

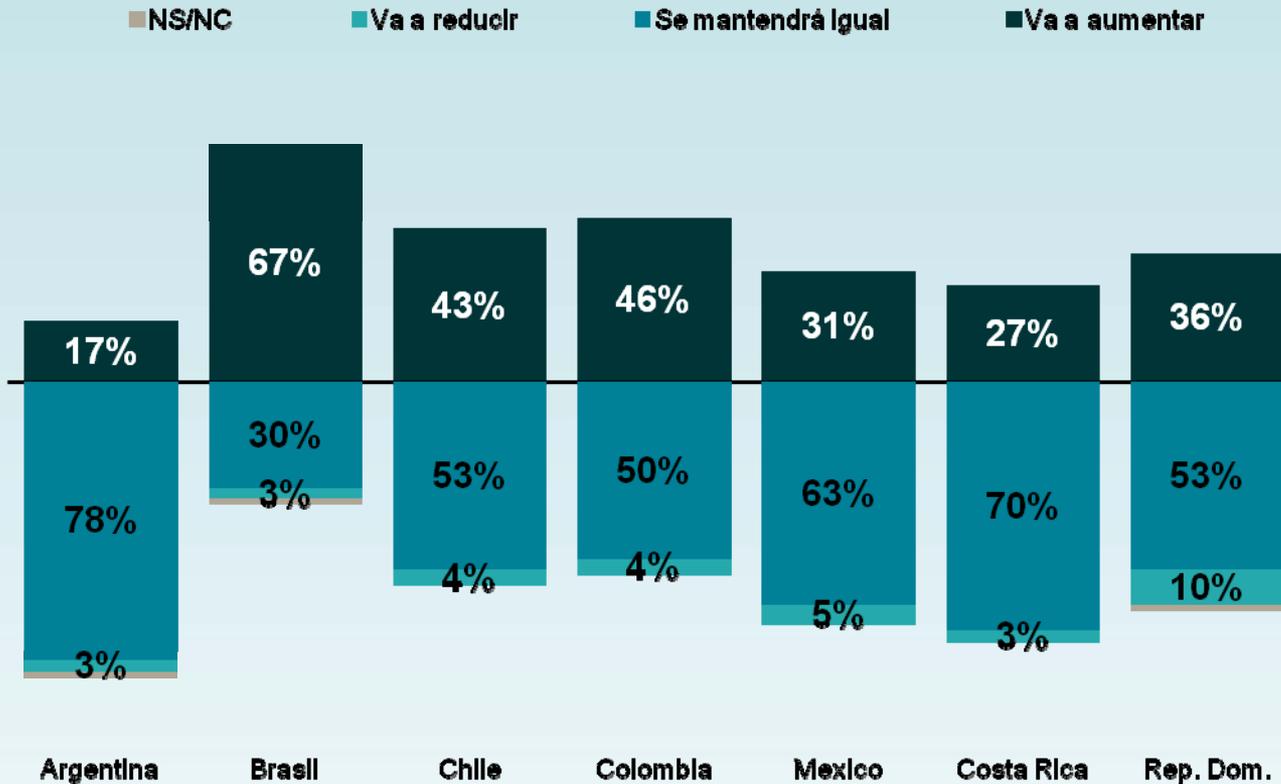


Después de la crisis, las perspectivas de cambios en el personal se han mantenido estables.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Perspectivas de cambios en el personal

En los próximos 12 meses, ¿Piensa su empresa aumentar su personal, reducirlo o mantenerlo igual que ahora?

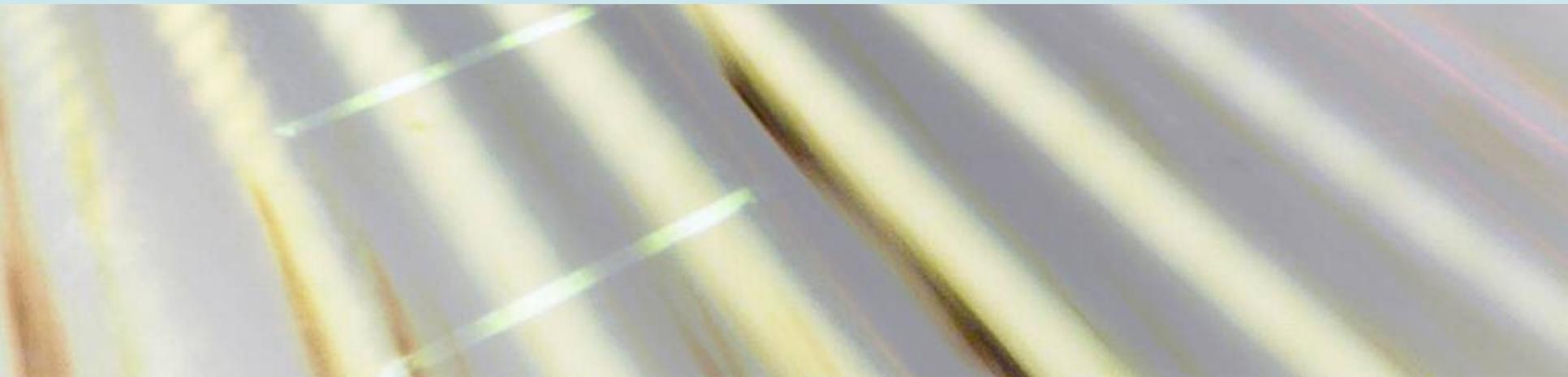


Las PyMEs en Brasil son las más optimistas con respecto al aumento de personal, mientras que en Argentina se presentan las mayores perspectivas de estabilidad.

En general, es bajo el porcentaje que declara que reducirá personal, aunque llega a una de cada 10 PyMEs en República Dominicana.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

CLIMA ECONOMICO



Clima Económico

Nueva recesión económica global

La mayoría de las PyMEs latinoamericanas encuestadas piensan que estamos entrando en una nueva etapa de recesión económica global.

Esta creencia es mayor entre las PyMEs de menor tamaño en Argentina, México, Costa Rica y República Dominicana.

Impacto del contexto económico y financiero en su negocio

Existen opiniones divididas entre los empresarios que piensan que el contexto económico y financiero dañará su negocio en 2012 y entre quienes consideran que no será afectado. Por otro lado, uno de cada 10 piensa que su negocio se beneficiará.

Las PyMEs en Colombia son las más optimistas con respecto al impacto del contexto económico y financiero en el propio negocio para el 2012.

Influencia de una serie de países sobre el futuro económico y político de la región

Brasil es el país identificado como el más deseable en términos de ganar influencia sobre la dirección del futuro económico y político de América Latina. Fuera de la región, se destacan Japón y Estados Unidos, seguidos por la Unión Europea. Por otro lado, Venezuela, Bolivia y Cuba son los países menos valorados.

Comparando con el estudio previo a la crisis, ha disminuido el deseo de influencia de Brasil, México y la Unión Europea y se ha incrementado la valoración positiva de Estados Unidos y China.

La influencia de Brasil es la más deseada por los encuestados. En Argentina, la influencia de EE.UU. es menos deseada que el resto de los países. Venezuela, Bolivia y Cuba, que son los países cuya influencia es menos deseada, son mejor evaluados entre los dominicanos.

Sectores que presentan mayor oportunidad de crecimiento en la región

Se destacan la industria de la construcción, tecnología y servicios para empresas, seguidas por hotelería y turismo, transporte y logística, manufacturas y retail en segundo lugar.

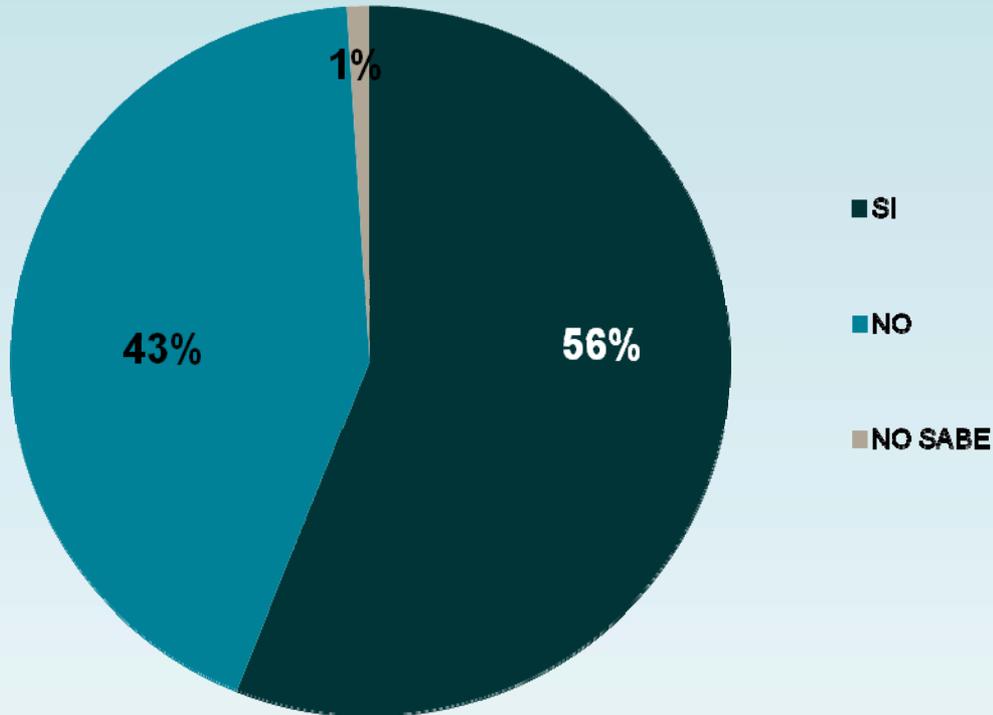
Disminuye fuertemente la opinión de la tecnología como el sector que presenta más oportunidades de crecimiento y crece el sector de transporte y logística.

Sectores que presentan mayor oportunidad de crecimiento para su industria

Cuando se preguntó a las PyMEs por su propia industria, los empresarios destacaron la tecnología y la construcción en primer lugar seguida por hotelería y turismo y agricultura.

Nueva recesión económica global

Teniendo en cuenta las últimas noticias y las revelaciones sobre el estado de la economía global, ¿Cree usted que estamos entrando en una nueva recesión?

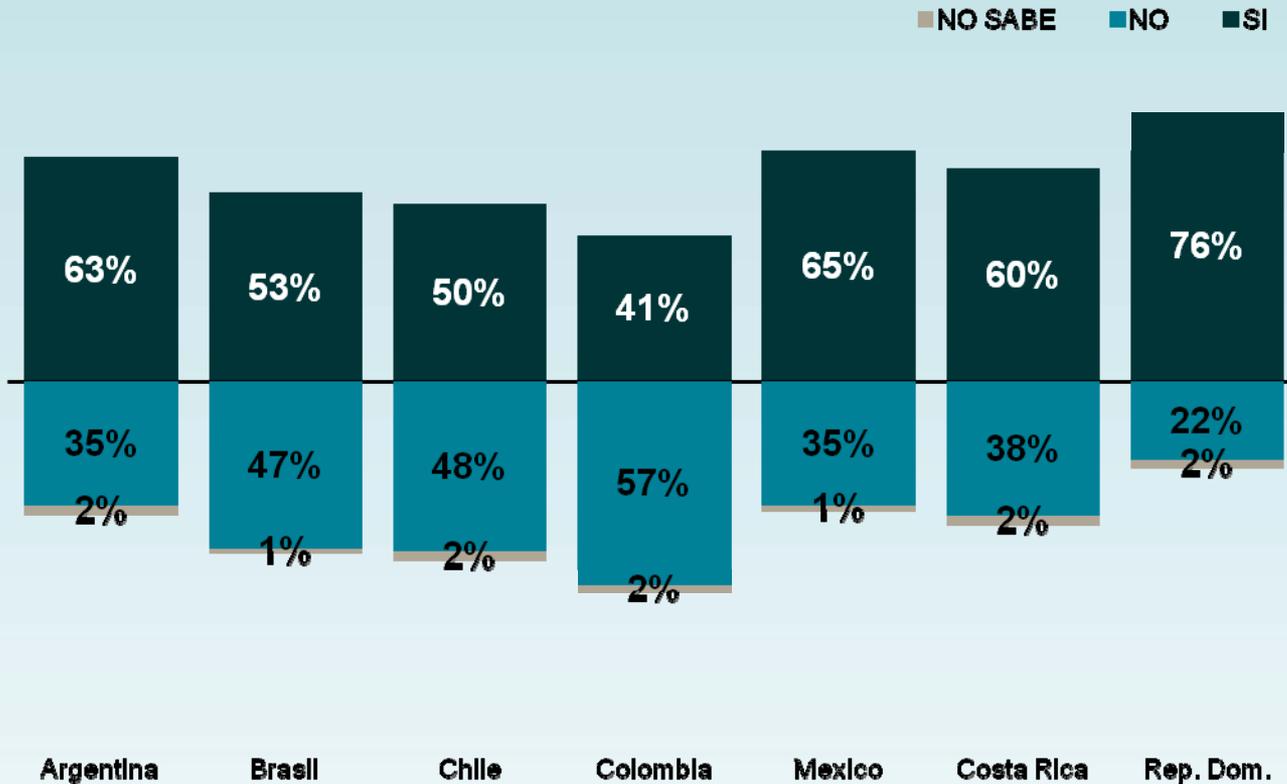


La mayoría de las PyMEs latinoamericanas encuestadas piensan que estamos entrando en una nueva etapa de recesión económica global.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Nueva recesión económica global

Teniendo en cuenta las últimas noticias y las revelaciones sobre el estado de la economía global, ¿Cree usted que estamos entrando en una nueva recesión?

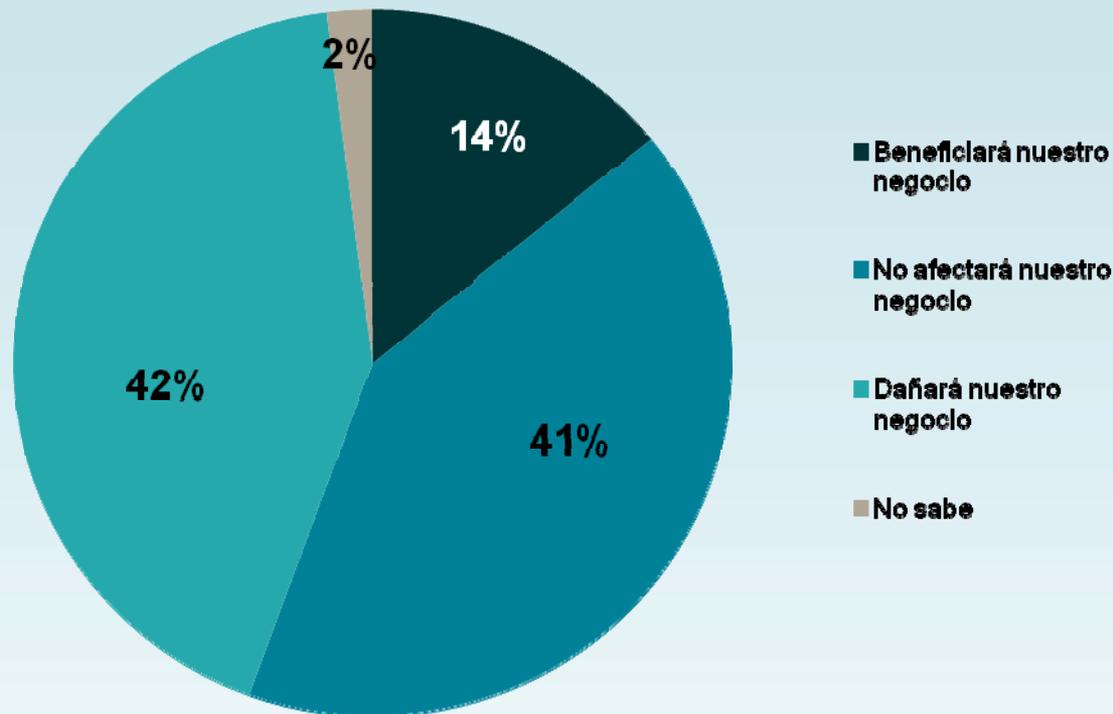


En Argentina, México, Costa Rica y República Dominicana es mayoritaria la opinión sobre el inicio de una nueva recesión económica global.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Impacto del contexto económico y financiero en su negocio

¿Hasta qué punto cree usted que el contexto económico y financiero afectará a su negocio en 2012?



Existen opiniones divididas entre quienes piensan que el contexto económico y financiero dañará su negocio en 2012 y entre quienes consideran que no será afectado.

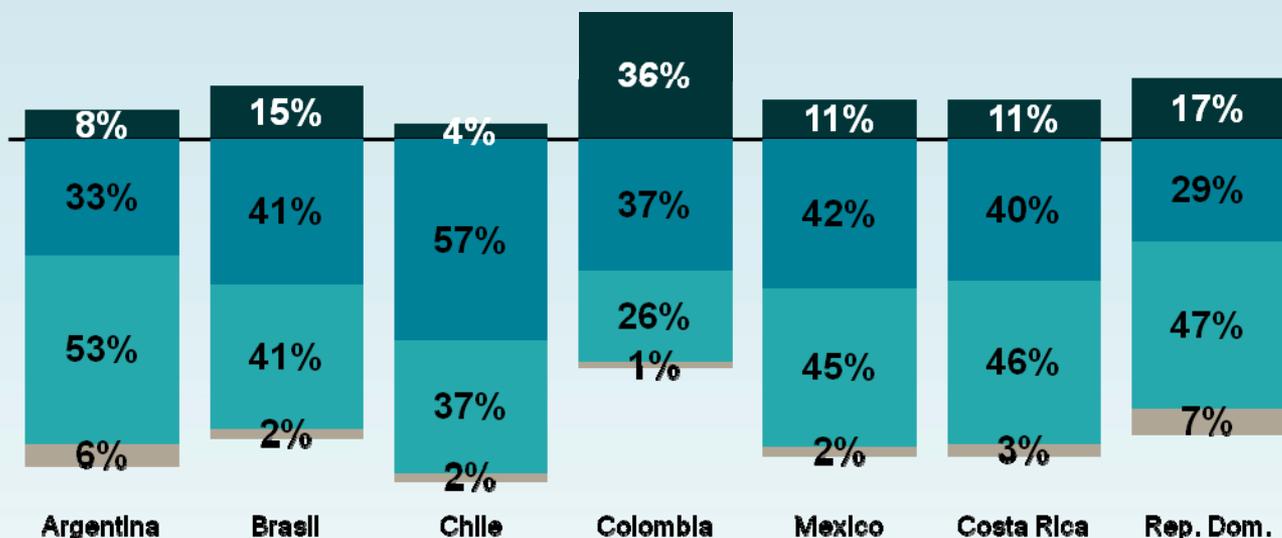
Por otro lado, uno de cada 10 piensa que se beneficiará su negocio.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Impacto del contexto económico y financiero en su negocio

¿Hasta qué punto cree usted que el contexto económico y financiero afectará a su negocio en 2012?

■ No sabe ■ Dañará nuestro negocio ■ No afectará nuestro negocio ■ Beneficiará nuestro negocio

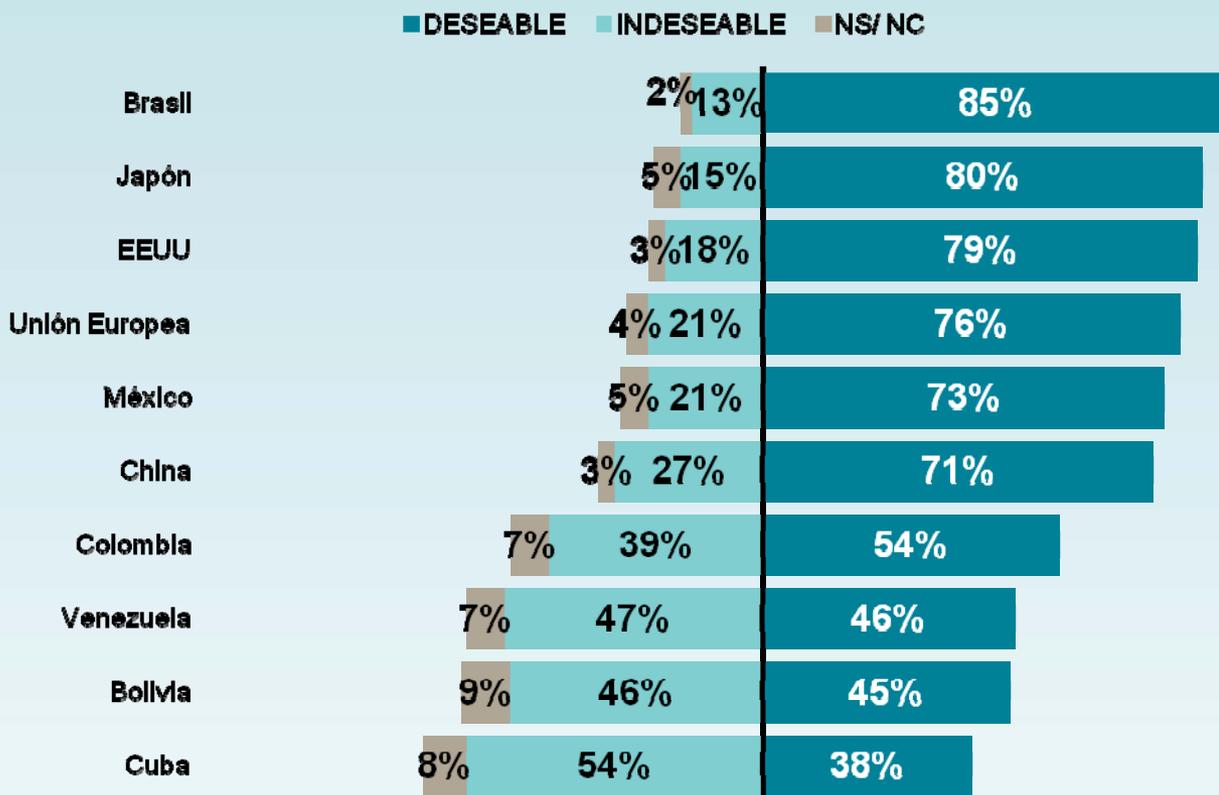


Las PyMEs en Colombia son las más optimistas con respecto al impacto del contexto económico y financiero en el propio negocio para el 2012, donde cuatro de cada 10 empresarios encuestados piensan que su negocio se verá beneficiado.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Opinión acerca de que una serie de países adquieran más influencia sobre el futuro económico y político de la región

¿Por favor puede usted decirme cuán deseable o indeseable es que los siguientes países o grupos de países adquieran más influencia sobre el futuro económico y político de América Latina: es muy deseable, algo deseable, algo indeseable o muy indeseable?



Brasil es el país identificado como el más deseable en términos de ganar influencia sobre la dirección del futuro económico y político de América Latina.

Fuera de la región, se destacan Japón y Estados Unidos, seguido por la Unión Europea.

Por otro lado, Venezuela, Bolivia y Cuba resultan como los países menos valorados.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Opinión acerca de que una serie de países adquieran más influencia sobre el futuro económico y político de la región

¿Por favor puede Ud. decirme cuán deseable o indeseable es que los siguientes países o grupos de países adquieran más influencia sobre el futuro económico y político de América Latina: es muy deseable, algo deseable, algo indeseable o muy indeseable?

	TOTAL REG.	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	COS	REP. DOM
Brasil	85%	84%	89%	77%	64%	85%	81%	83%
Japón	80%	73%	84%	70%	60%	83%	77%	81%
EEUU	79%	61%	84%	74%	65%	80%	79%	81%
Unión Europea	76%	71%	74%	75%	64%	83%	74%	83%
México	73%	77%	67%	69%	63%	89%	71%	66%
China	71%	75%	80%	70%	48%	57%	69%	70%
Colombia	54%	50%	48%	55%	65%	65%	71%	68%
Venezuela	46%	31%	45%	30%	47%	55%	47%	60%
Bolivia	45%	42%	42%	45%	43%	53%	42%	54%
Cuba	38%	33%	35%	32%	34%	46%	42%	53%

En Argentina, la influencia de EE.UU. es menos deseada que el resto de los países. Venezuela, Bolivia y Cuba, que aparecen como los países cuya influencia es menos deseada, resultan mejor evaluados entre los dominicanos.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Sectores que presentan mayor oportunidad de crecimiento en la región

¿Qué tres sectores de la industria presentan, en su opinión, las mayores oportunidades de crecimiento para las pequeñas y medianas empresas en América Latina?



Los sectores que presentan las mayores oportunidades de crecimiento se pueden agrupar en 2 sectores: construcción, tecnología y servicios para empresas, con tres de cada 10 menciones, seguidos por hotelería y turismo, transporte y logística, manufacturas y retail en segundo lugar, con dos de cada 10 menciones.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Sectores que presentan mayor oportunidad de crecimiento para su industria

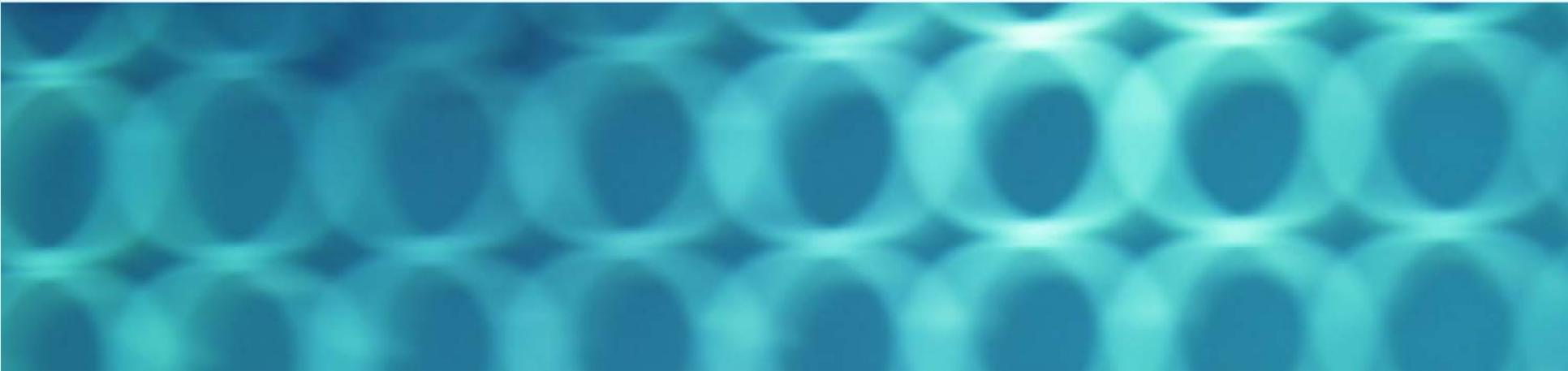
¿Qué tres sectores de la industria presentan, en su opinión, las mayores oportunidades de crecimiento para su industria?



Las PyMEs destacan tecnología y construcción como los principales sectores, con cuatro de cada 10 menciones, le siguen hotelería y turismo y agricultura, con tres de cada 10 menciones.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

PERSPECTIVAS DE COMERCIO GLOBAL



Perspectivas de Comercio Global

Relación de las PyMEs con el comercio global

Seis de cada 10 PyMEs encuestadas participan en el comercio internacional o tiene planes de hacerlo.

Las PyMEs de Colombia y República Dominicana son las más activas en cuanto a comercio internacional, seguidas de Chile, Costa Rica y México.

Evaluación de las perspectivas de crecimiento económico por país

Las regiones con pronóstico más optimista para el futuro son, en primer lugar, el país propio y luego América Latina y Asia Pacífico. Las PyMEs latinoamericanas encuestadas consideran que África y Europa son las regiones proyectadas a ser las de menor crecimiento.

América Latina es la región que más crecerá en los próximos 12 meses según las PyMEs encuestadas en la región.

Las PyMEs colombianas son los más optimistas con respecto al crecimiento económico de su país para el próximo año. Asimismo, en todos los países se señala a América Latina como la región con mejores perspectivas de crecimiento.

Perspectivas de comercio global

América Latina también es la región donde se prevé que crecerá el volumen de comercio de las PyMEs latinoamericanas, seguida por Norteamérica y Asia Pacífico. Contrariamente, se prevé una disminución del comercio con Europa, África y Medio Oriente.

Latinoamérica es mencionada por todas las empresas encuestadas como la región con la que más se desarrollará el comercio y además es la región con la que casi todos los países encuestados planean incrementar su nivel de comercio. Colombia y República Dominicana destacaron también a Norteamérica.

Beneficios del comercio global

La gran mayoría de los empresarios encuestados considera que el comercio global ha sido beneficioso para su negocio. Sólo uno de cada 10 piensa lo contrario.

El comercio global es mayormente percibido como beneficioso por las empresas más grandes, donde las PyMEs de Brasil y Chile son las que mejor evalúan los beneficios del comercio global para su negocio.

Perspectivas de crecimiento de las exportaciones

A pesar del pronóstico optimista para la región, las perspectivas de crecimiento de las exportaciones no son tan positivas. Un pequeño porcentaje (5%) opina que crecerán.

Perspectivas de Comercio Global (cont.)

Hay opiniones divididas entre las PyMEs que piensan que las exportaciones de su empresa se mantendrán en el mismo nivel en el próximo año y quienes creen que disminuirán. Sólo un pequeño porcentaje (5%) opina que crecerán.

En Argentina, Brasil, Colombia y México predomina la idea de estabilidad de las exportaciones para el próximo año, mientras que en Chile y República Dominicana se espera una disminución.

Principales barreras a la expansión global del negocio

Los impuestos a la exportación/importación son señalados como la principal barrera para la expansión global de las PyMEs latinoamericanas. Los impuestos surgen como barrera en todos los países, especialmente en República Dominicana.

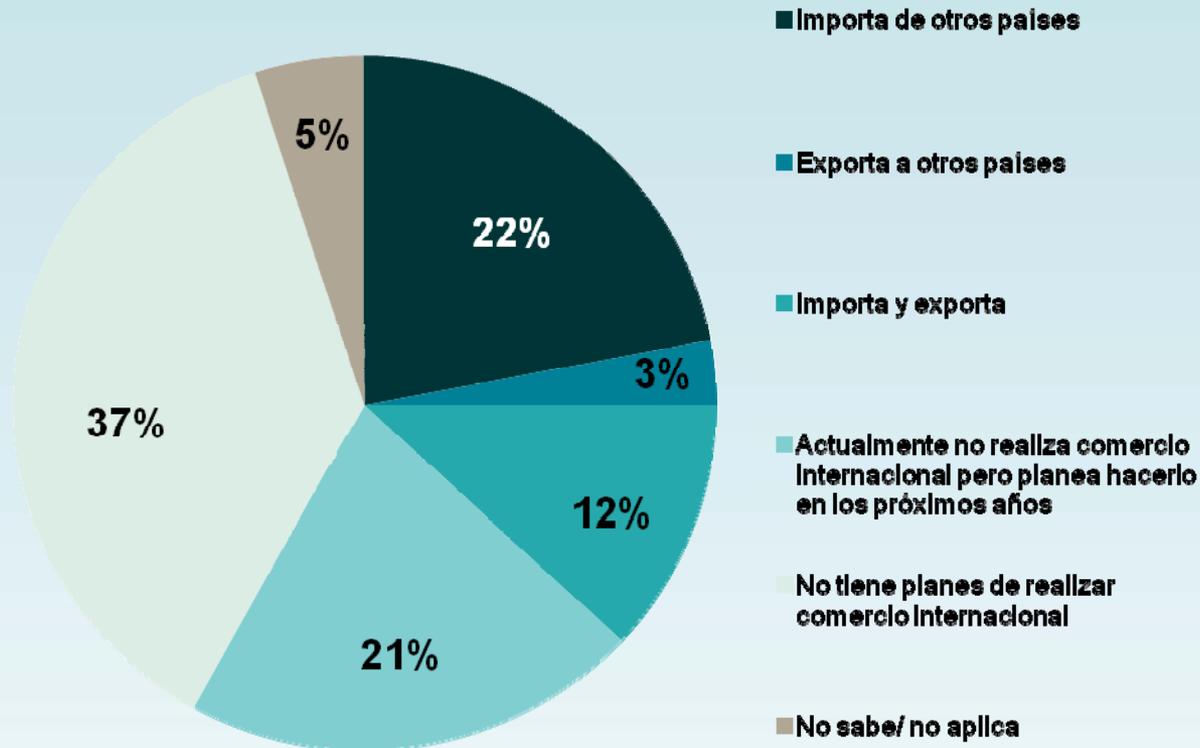
Temas que afectan al negocio internacional

Todas las PyMEs se vieron afectadas por diferentes temas del comercio internacional. Nueve de cada 10 empresarios señalan la confiabilidad en proveedores del exterior, seguido del aumento de las demoras en fronteras.

Chile, México y República Dominicana son los países más afectados por los diferentes temas del comercio internacional.

Relación de las PyMEs con el comercio global

¿Cuál de las siguientes frases describe mejor a su compañía?

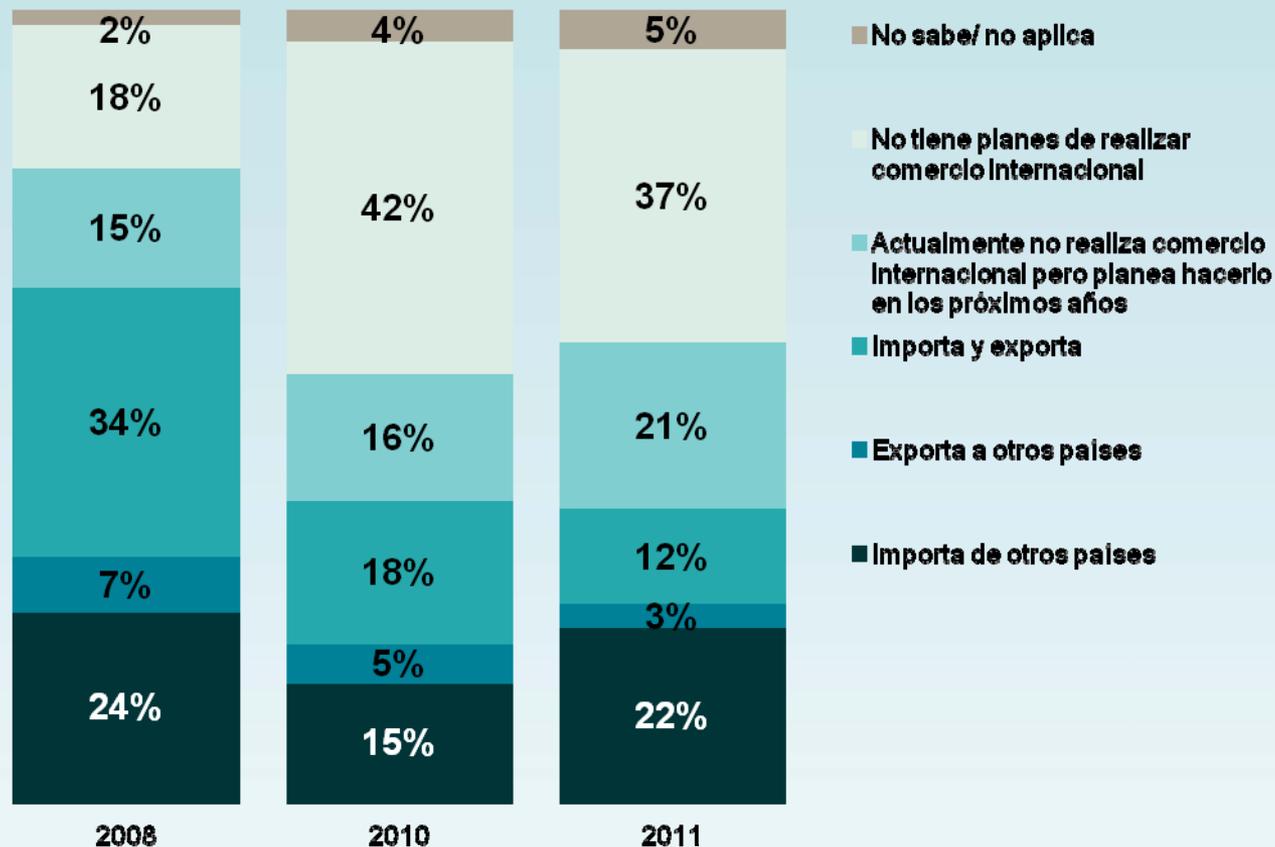


Seis de cada 10 PyMEs encuestadas participan actualmente en el comercio internacional o tiene planes de hacerlo.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Relación de las PyMEs con el comercio global

¿Cuál de las siguientes frases describe mejor a su compañía?

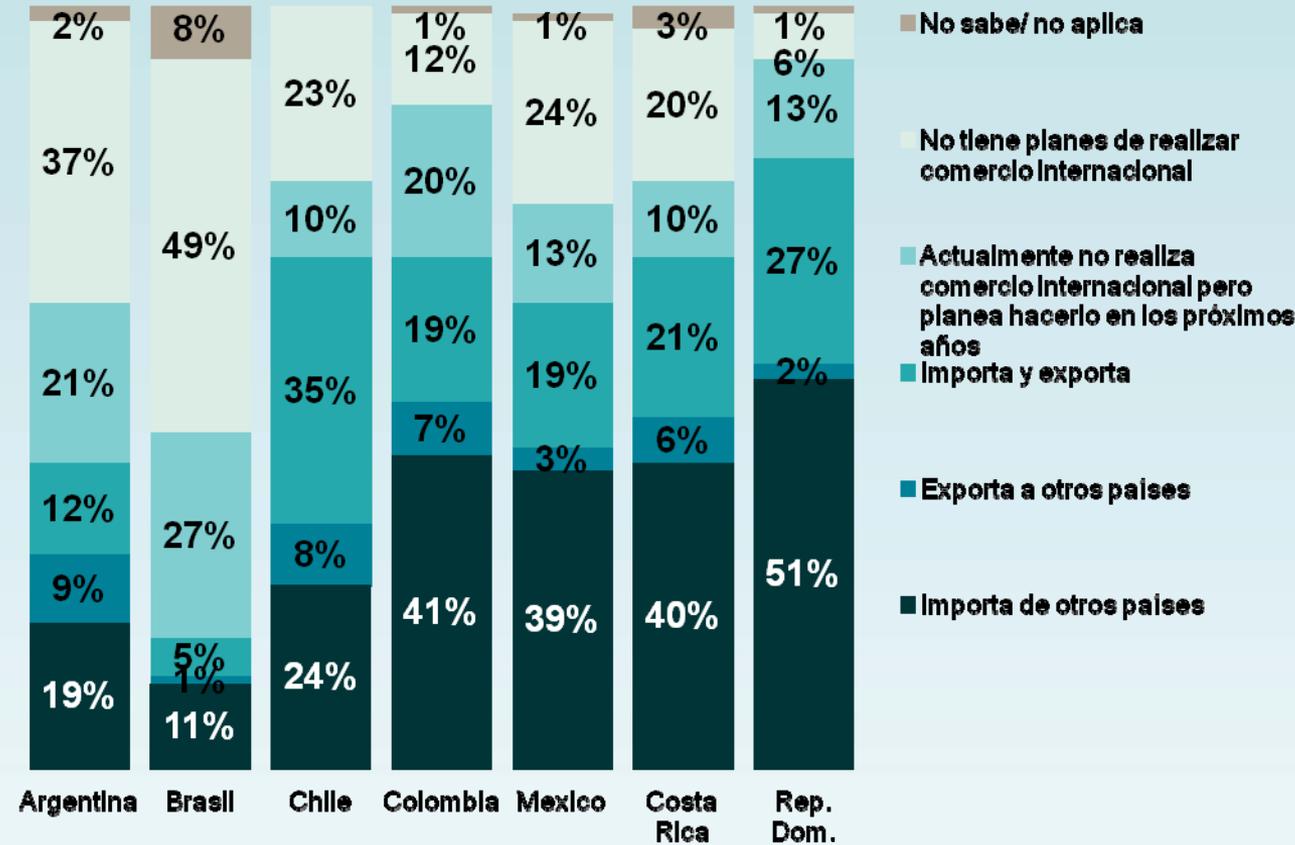


Aunque las cifras de participación de comercio no han vuelto a los mismos niveles previos a la crisis, las PyMEs que realizan importación de otros países ha aumentado desde 2010.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Relación de las PyMEs con el comercio global

¿Cuál de las siguientes frases describe mejor a su compañía?

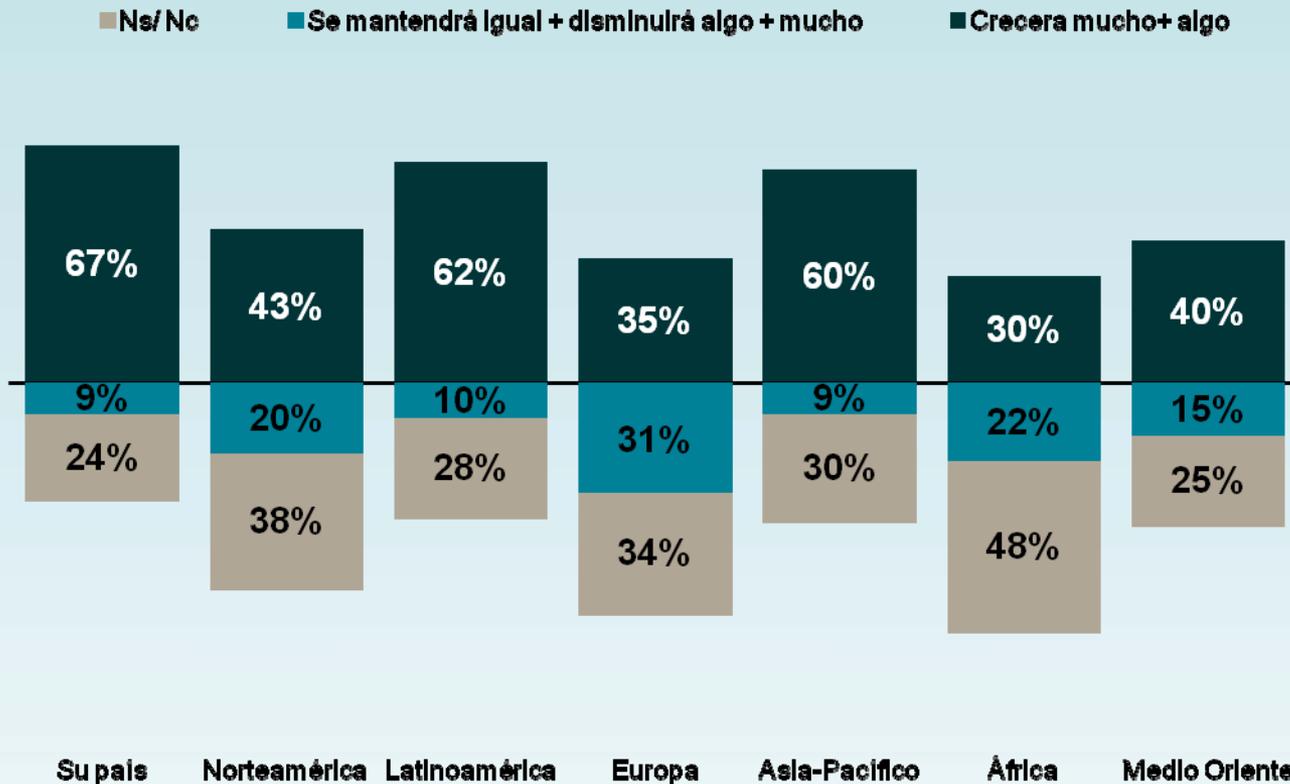


Las empresas colombianas y dominicanas son las más activas en cuanto a comercio internacional, seguidas por las PyMEs en Chile, Costa Rica y México.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Evaluación de las perspectivas de crecimiento económico por país

Pensando en los próximos 12 meses, ¿cómo evalúa usted las perspectivas de crecimiento económico de su país y de cada uno de las siguientes regiones: crecerá mucho, crecerá algo, se mantendrá igual, disminuirá algo, disminuirá mucho?

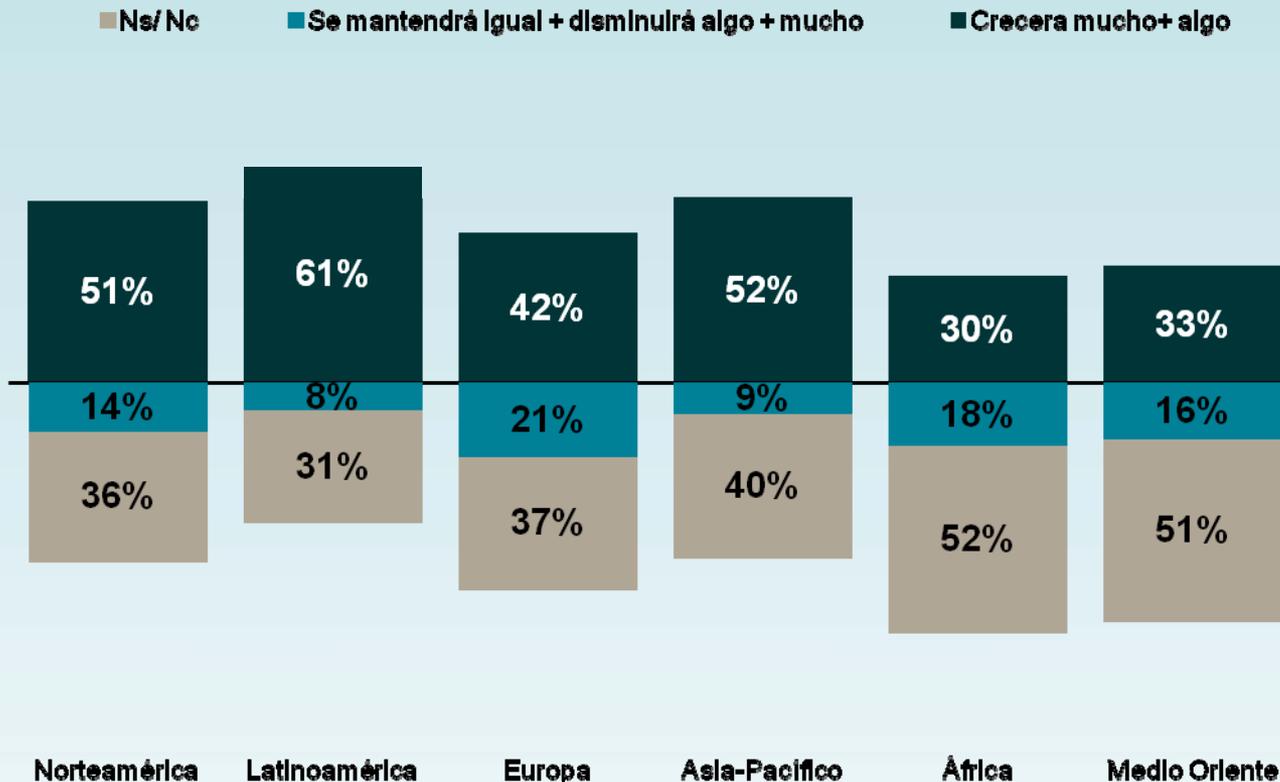


Las regiones con pronóstico más optimista para el futuro son, en primer lugar, el país propio, seguido por América Latina y Asia Pacífico. Las PyMEs latinoamericanas encuestadas consideran que África y Europa son las regiones que crecerán menos.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Perspectivas de comercio global

Pensando en los próximos 12 meses, ¿Cómo evalúa usted que serán las perspectivas de crecimiento del volumen del comercio de su país con las siguientes regiones: crecerá mucho, crecerá algo, se mantendrá igual, disminuirá algo o disminuirá mucho?

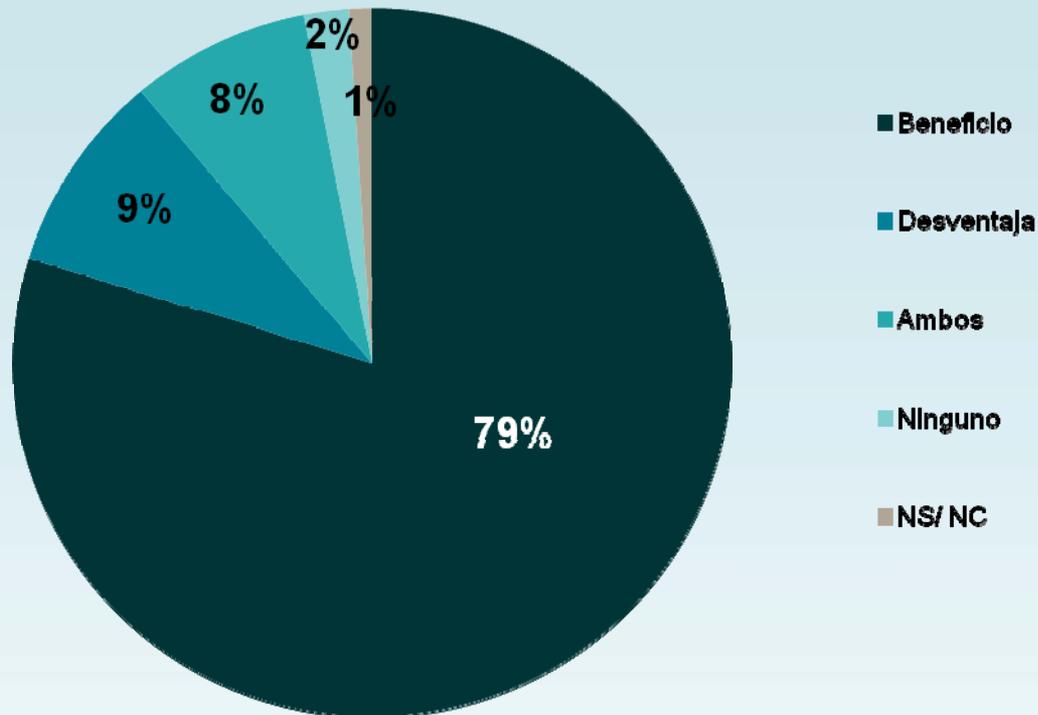


América Latina es la región donde se prevé que crecerá el volumen de comercio de cada país, seguida por Norteamérica y Asia Pacífico.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Comercio global: ¿Beneficio o desventaja para su negocio?

¿El comercio global, ha sido un beneficio o una desventaja para su negocio?

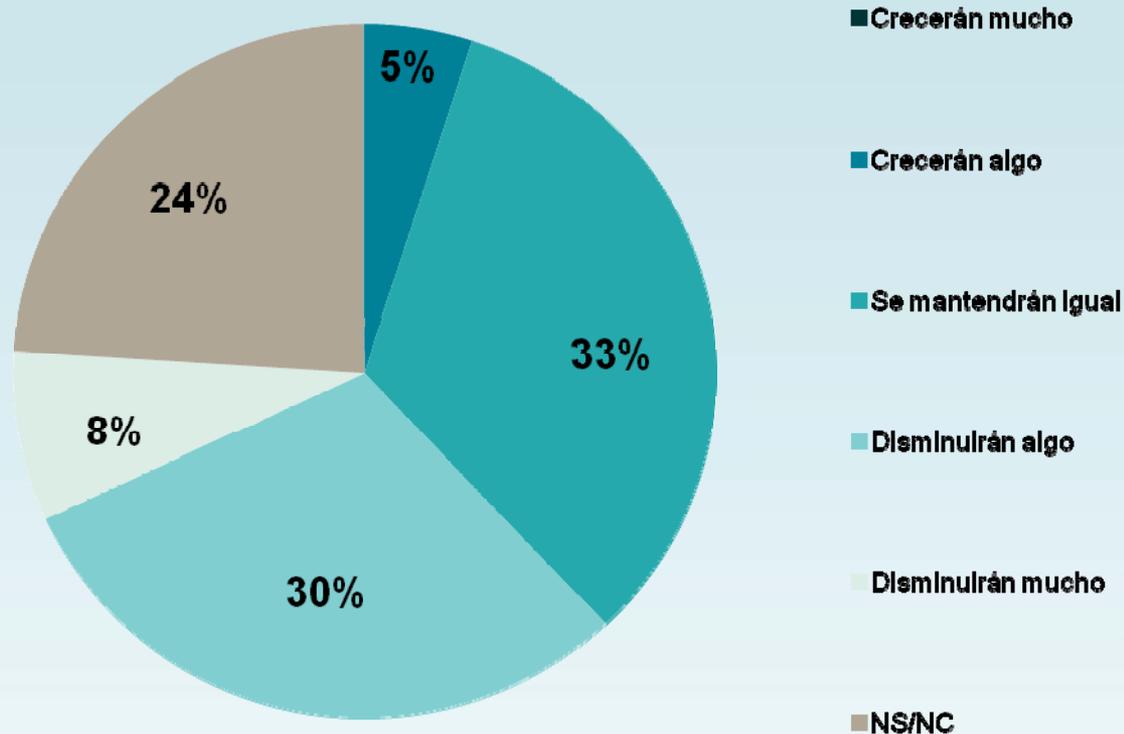


La gran mayoría de las PyMEs encuestadas (ocho de cada 10) considera que el comercio global ha sido beneficioso para su negocio. Sólo una de cada 10 piensa lo contrario.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Perspectivas de crecimiento de las exportaciones

¿Cree usted que las exportaciones de su empresa durante los próximos 12 meses...?



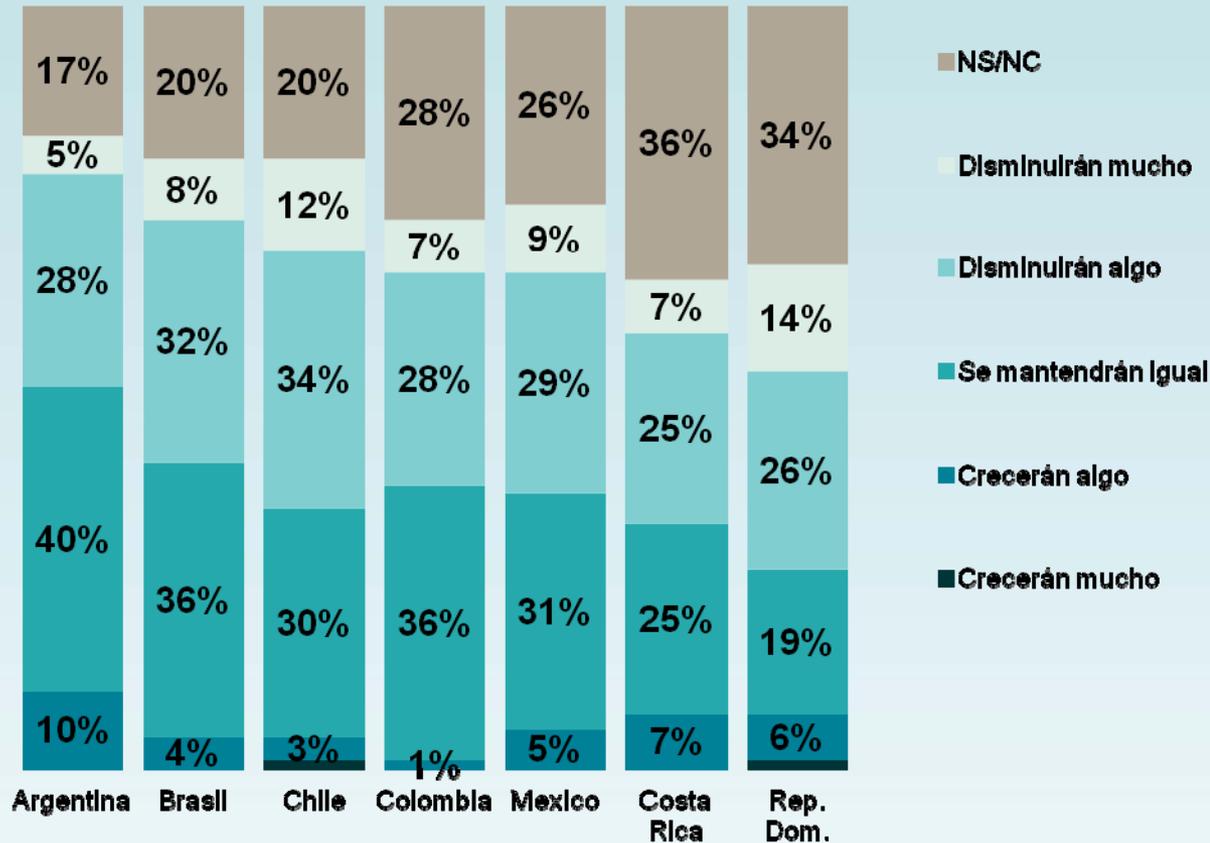
Las perspectivas de crecimiento de las exportaciones no son muy optimistas. Hay opiniones divididas entre las PyMEs que piensan que las exportaciones de su empresa se mantendrán en el mismo nivel en el próximo año y quienes creen que disminuirán.

Un pequeño porcentaje (5%) opina que crecerán.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Perspectivas de crecimiento de las exportaciones

¿Cree usted que las exportaciones de su empresa durante los próximos 12 meses...?



En las PyMEs de Argentina, Costa Rica y México predomina la idea de un ligero crecimiento en las exportaciones para los próximos 12 meses.

Por otro lado, PyMEs en Chile y República Dominicana anticiparon una disminución mayor en las exportaciones en comparación con el resto de las PyMEs en los otros países.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Principales barreras a la expansión global del negocio

¿Cuál de las siguientes representa la mayor barrera para expandir su negocio globalmente?

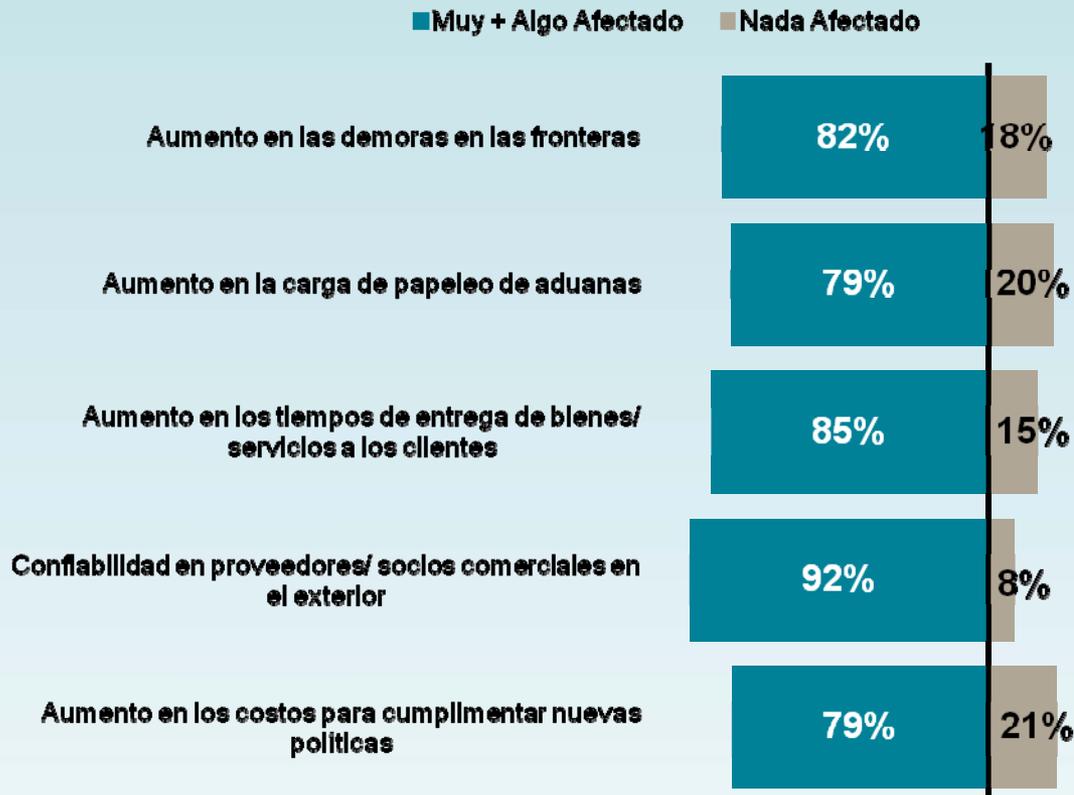


Los impuestos a la exportación/importación son señalados como la principal barrera para la expansión global de las PyMEs latinoamericanas encuestadas.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Temas que afectan al negocio internacional

Pensando en el comercio internacional, ¿en qué medida, si es que algo, ha afectado a su negocio cada uno de los siguientes temas en los últimos cinco años?



La confiabilidad de socios en el extranjero fue calificado como el tema que impacta a la mayoría de PyMEs encuestadas donde nueve de cada 10 PyMEs confirman que afecta su negocio.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

COMPETITIVIDAD Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



Competitividad y Nuevas Tecnologías

Regulaciones gubernamentales sobre el negocio

La mitad de las PyMEs encuestadas considera que las regulaciones del gobierno son favorables para su negocio, mientras que la otra mitad piensa lo contrario.

Las PyMEs de mayor tamaño y las que realizan comercio internacional son las que menos sufren del impacto de las regulaciones gubernamentales.

Foco del gobierno para ayudar a la competitividad

Para los empresarios encuestados, el gobierno debería enfocarse en la educación y capacitación, seguido del acceso a capital y financiamiento para ayudar a la competitividad de las PyMEs de la región.

Con respecto al estudio de 2008, se ha reducido el reclamo por las tasas y tarifas y se han incrementado las

menciones sobre educación, acceso a financiamiento y leyes laborales más flexibles.

Las PyMEs más pequeñas y que no comercian internacionalmente resaltan el acceso al financiamiento; el resto se concentra en la educación y la capacitación. El tema del acceso al capital, financiamiento y préstamos para las PyMEs es primordial en Argentina, Colombia, México y Costa Rica.

Temas tecnológicos que resultan más frustrantes en el trabajo

El tema tecnológico más frustrante para los empresarios latinoamericanos encuestados es la lentitud en el acceso a Internet, seguido por otros temas vinculados al Internet (emails, virus, spam).

En todos los países se manifiestan problemas con Internet, ya sea por lentitud en el ancho de banda o cortes del servicio.

Mejoras en la competitividad por la incorporación de nuevas tecnologías

La incorporación de nuevas tecnologías ha permitido principalmente mejorar el servicio al cliente, incrementando de esta manera, la competitividad de las PyMEs encuestadas en la región.

La mejora del servicio al cliente se manifiesta en todos los segmentos de empresas y en todos los países. Entre las PyMEs más grandes y las que realizan comercio internacional también se menciona la mejora de la productividad.

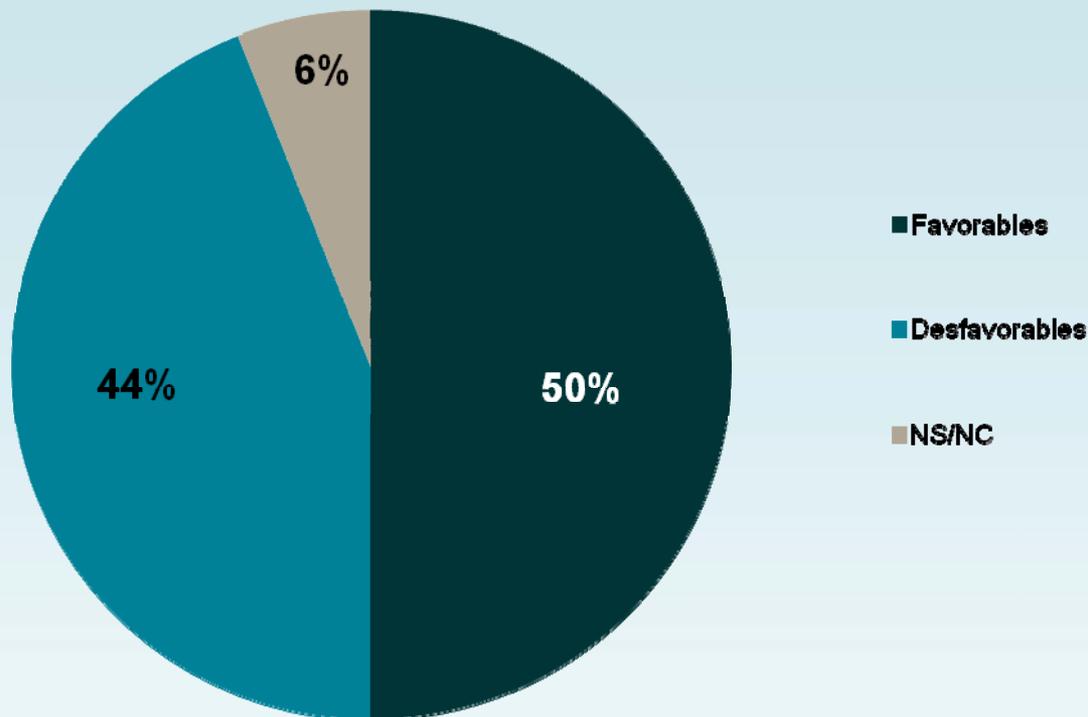
Uso de redes sociales

Siete de cada 10 empresarios usan redes sociales en sus empresas para, principalmente, comunicarse con clientes y proveedores, pero también con fines publicitarios y para generar nuevos contactos.

Brasil es el país donde menos se utilizan las redes sociales para el negocio.

Regulaciones gubernamentales sobre el negocio

¿Cree usted que las regulaciones gubernamentales en su país son favorables o desfavorables para su negocio?

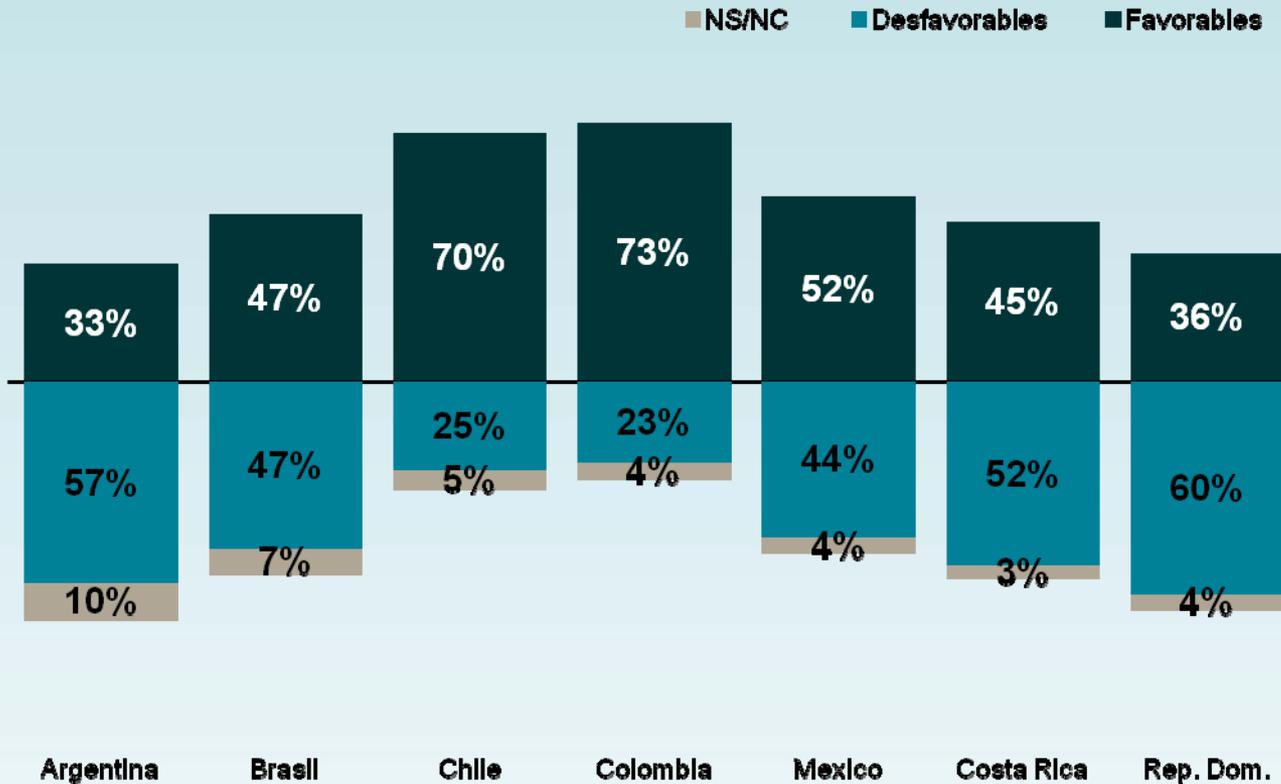


Casi la mitad de las PyMEs encuestadas consideran que las regulaciones del gobierno son favorables para su negocio, mientras que la otra mitad piensa lo contrario.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Regulaciones gubernamentales sobre el negocio

¿Cree usted que las regulaciones gubernamentales en su país son favorables o desfavorables para su negocio?

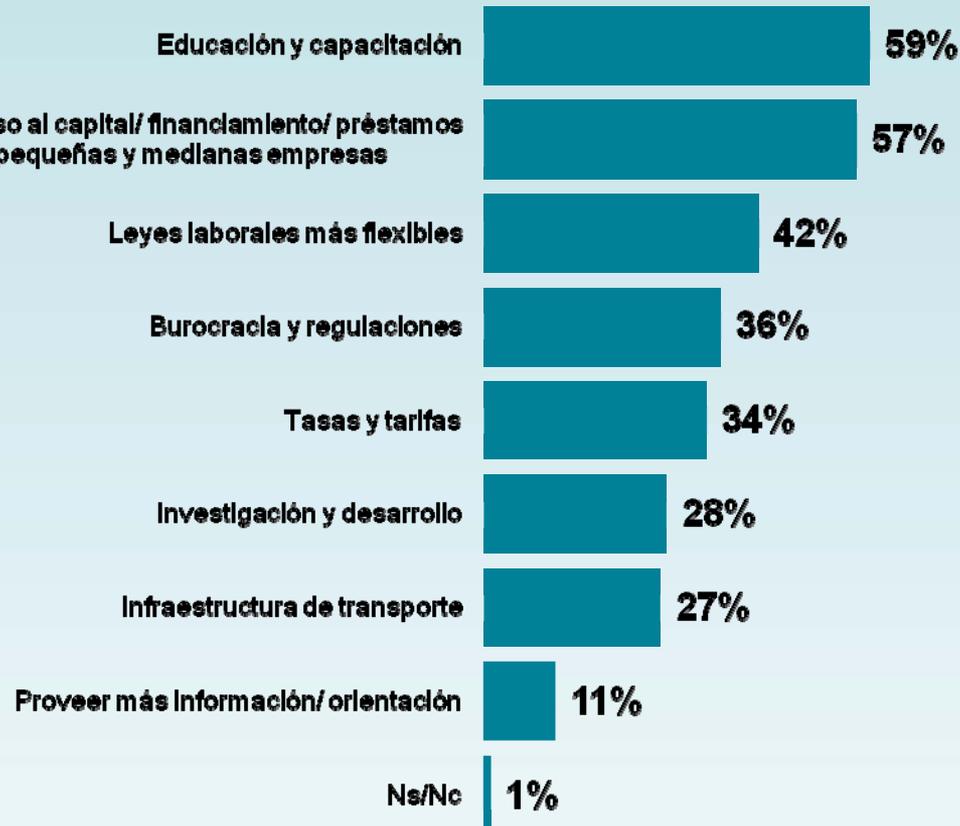


En casi la mitad de las PyMEs encuestadas es mayoritaria la opinión de que las regulaciones gubernamentales son favorables para su negocio, con excepción de Argentina, Costa Rica y República Dominicana.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Foco del gobierno para ayudar a la competitividad

¿En qué 3 temas debería enfocarse el gobierno para contribuir a que las pequeñas y medianas empresas sean más competitivas?

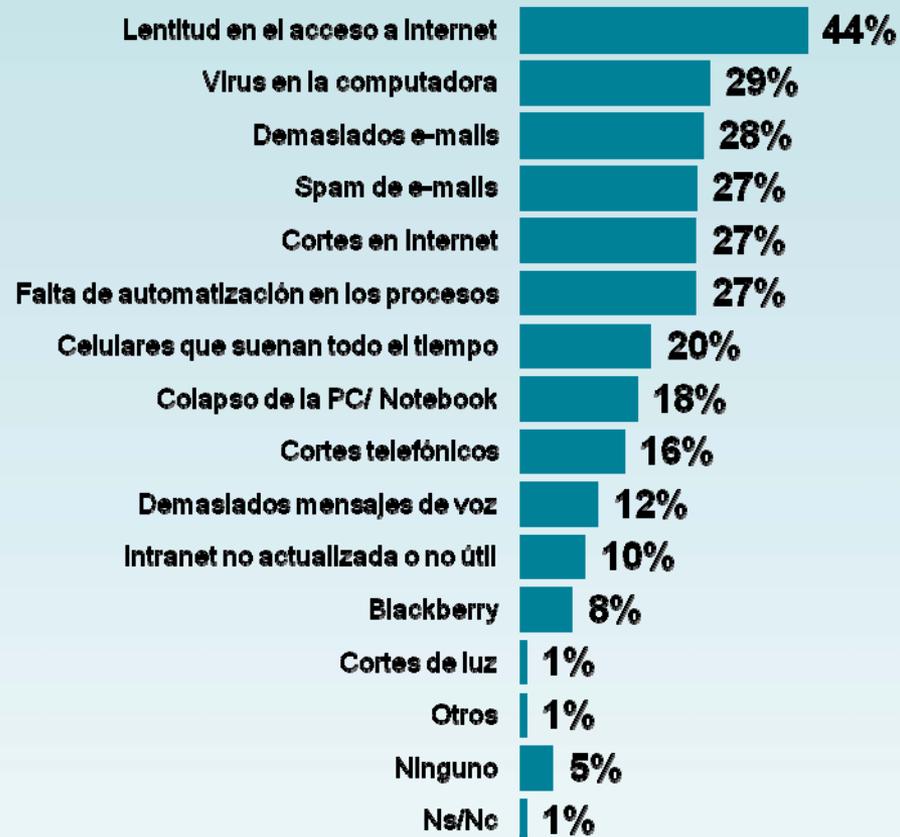


Las PyMEs encuestadas señalan la educación y capacitación como el área más importante para que los gobiernos incrementen la competitividad, seguidos de acceso a capital y financiamiento.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Temas tecnológicos que resultan más frustrantes en el trabajo

¿Cuáles de los siguientes temas tecnológicos le resultan más frustrantes en el trabajo?



El tema tecnológico más frustrante para las PyMEs latinoamericanas es la lentitud en el acceso a Internet, mencionado por cuatro de cada 10 encuestados, seguido por otros temas vinculados al Internet, incluyendo virus, el alto volumen de emails y spam.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Mejoras en la competitividad por la incorporación de nuevas tecnologías

¿Cómo ha mejorado la competitividad de su negocio con la incorporación de nuevas tecnologías?
La incorporación de nuevas tecnologías ha...



Más de la mitad de las PyMEs encuestadas confirmaron que la incorporación de nuevas tecnologías ha permitido principalmente mejorar el servicio al cliente, incrementando de esta manera su competitividad.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Uso de redes sociales por las empresas

¿Utiliza su empresa redes sociales como Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn para...?



Siete de cada 10 PyMEs encuestadas usan redes sociales en sus empresas para, principalmente, comunicarse con clientes y proveedores, pero también con fines publicitarios y para generar nuevos contactos.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA E INSTITUCIONES



Responsabilidad Social Empresarial e Instituciones

Acciones de RSE

Las políticas explícitas de protección ambiental son las actividades más practicadas por las empresas encuestadas. En segundo lugar, las donaciones a ONGs, seguidas por los programas de apoyo a la comunidad y las actividades de voluntariado corporativo.

Durante 2011 han crecido las políticas de protección ambiental.

Las políticas de protección ambiental, el apoyo a ONGs y los programas de apoyo a la comunidad, son los más practicados a medida que aumenta el tamaño de las empresas. En cambio, las actividades de voluntariado corporativo no varía según el tamaño. Las empresas que no realizan comercio internacional llevan a cabo menos prácticas de RSE.

Costa Rica, Colombia y México destacan en políticas de protección ambiental. El apoyo a ONGs es más

significativo en Argentina, mientras que los programas de apoyo a la comunidad son relevantes en Costa Rica y República Dominicana. Brasil se destaca en voluntariado corporativo.

Actividades de RSE para desarrollar

La educación y la capacitación es el área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) donde las PyMEs encuestadas quisieran mayormente desarrollarse. La excepción se da en Costa Rica donde las empresas prefieren actividades que protejan el medio ambiente.

Protección del medio ambiente fue considerada la segunda actividad más importante donde las PyMEs encuestadas le gustaría involucrarse.

Confianza en las instituciones

Los partidos políticos, el parlamento y los sindicatos son las instituciones que generan menos confianza.

Por otro lado, las PyMEs, las grandes empresas globales y locales y las fuerzas armadas son las instituciones en las que se tiene mayor confianza.

En la tendencia se muestra que ha crecido la confianza en las empresas, tanto de las grandes como en las PyMEs. En cambio, ha disminuido un poco la credibilidad hacia los bancos.

La baja credibilidad en las instituciones representativas (partidos, parlamento y sindicatos) se da en todos los niveles de empresas. Argentina seguida por República Dominicana son los dos países con menor confianza en sus instituciones.

En cambio, Brasil es el que tiene los índices más altos de credibilidad.

Acciones de RSE que practica la empresa

¿Qué actividad de responsabilidad social empresarial (RSE) practica su empresa?



Las políticas explícitas de protección ambiental son las actividades más realizadas por las empresas encuestadas. En segundo lugar son las donaciones a ONGs seguidas por los programas de apoyo a la comunidad y actividades de voluntariado corporativo.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Actividades de RSE para desarrollar

¿En cuál de las siguientes áreas le gustaría que su empresa desarrolle actividades de RSE?



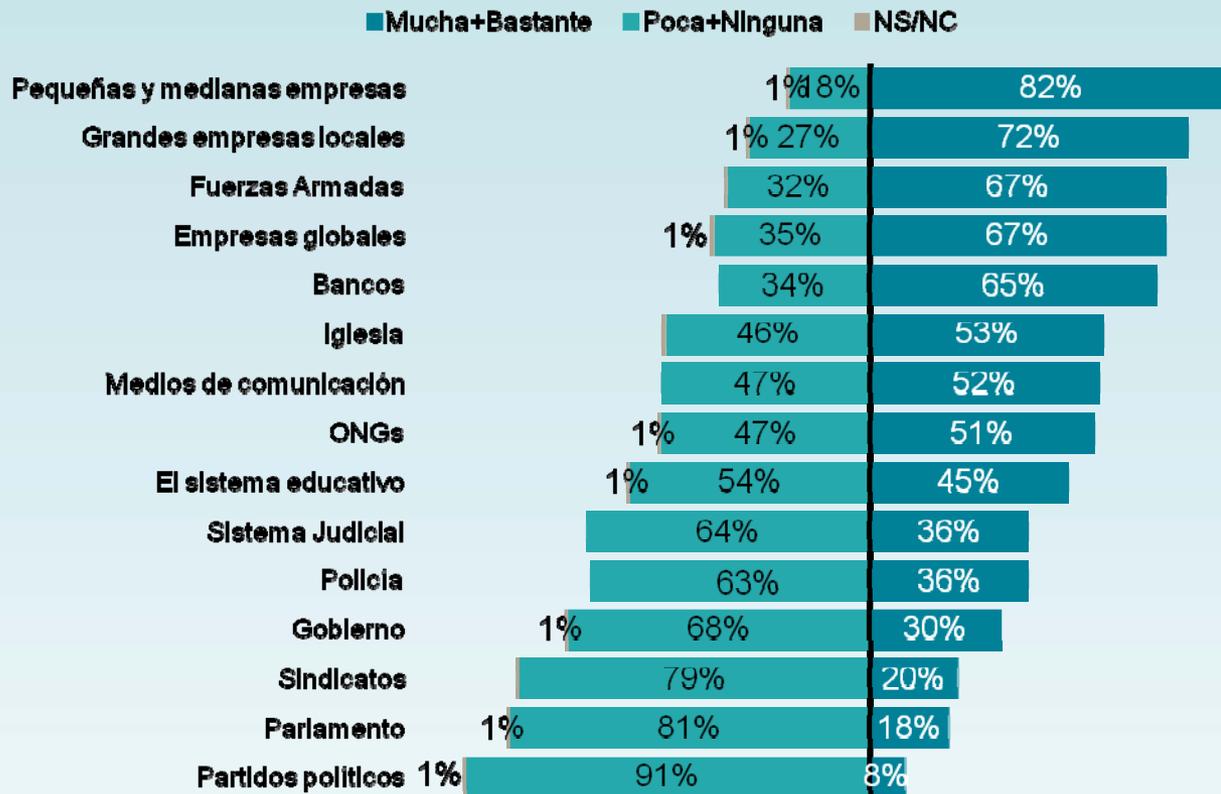
Educación y la capacitación es el área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) donde las PyMEs encuestadas quisieran mayormente desarrollarse.

Protección del medio ambiente fue considerada la segunda actividad más importante donde las PyMEs encuestadas le gustaría involucrarse.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS

Confianza en instituciones

Voy a leerle una lista de instituciones. Pensando en su país, para cada una, por favor dígame si Ud. tiene mucha confianza, bastante confianza, poca confianza o ninguna confianza en ellas.



Los partidos políticos, el parlamento y los sindicatos son las instituciones que generan menos confianza.

Por otro lado, las PyMEs, las grandes empresas globales y locales y las fuerzas armadas son las instituciones en las que se tiene mayor confianza.

Fuente: Business Monitor de PyMEs en América Latina realizado por TNS Gallup para UPS



Gracias por revisar el **UPS Business Monitor Latin America V.**

Para más información y materiales acerca del BMLA, por favor visite:

<http://pressroom.ups.com/About+UPS/Business+Monitor/Business+Monitor+Latin+America>