

## Capítulo III

El capítulo tiene como objetivo dar a conocer las características de las pequeñas y medianas empresas en México y específicamente la situación de Refacciones y Accesorios Mecánicas SA. DE CV. Mejor conocida como RAMSA.

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) al representar el 98% de las empresas en México, constituyen un segmento sumamente importante dentro de la economía del país, ya que generan un gran aporte al producto interno bruto y al empleo de miles de personas.

El presente capítulo se divide en tres partes: la primera tiene la finalidad de introducir la pequeña y mediana empresa (PYME), hablar de la historia y la importancia de éstas, ya que como se menciono en el párrafo anterior representan el 98% de las empresas constituidas en México.

La segunda parte es una breve definición de metalurgia y siderurgia, RAMSA se encarga de la fabricación de piezas metálicas para maquinaria industrial. Por lo tanto es necesario conocer el proceso e historia del metal y su uso.

Para fines prácticos el tercer capítulo se enfocará en la historia, misión, visión, filosofía, valores (entre otros), con el fin de familiarizarnos con el funcionamiento y origen de “Refacciones y Accesorios Mecánicos S.A. DE C.V.”

### **3. LA PEQUEÑA EMPRESA EN MÉXICO**

Cuando se analiza la estructura económica de cualquier país encontramos empresas de todo tamaño. Asimismo cuando analizamos sectores determinados en los distintos países, podemos deducir que la dimensión de una empresa no está relacionada con un determinado sector de actividad, ya que no existe una actividad donde las empresas deben tener una dimensión determinada para funcionar.

Dentro de la estructura económica de distintos países, podemos encontrar sectores más dinámicos que otros, actividades que cuentan con ventajas comparativas frente a otros países. Pero en todos encontraremos pequeñas y medianas empresas. Por otro lado en la actual economía mundial se observan claras tendencias hacia la liberación del comercio, el intercambio entre grandes bloques económicos regionales. La llamada internacionalización de los negocios y mercados.

Es por esto que las pequeñas y medianas empresas (Pymes) cumplen un papel destacado. Ya que debido a la nueva concepción de la competencia, cobra especial relevancia el criterio de "especialización flexible" que contempla la capacidad de las empresas para responder en la forma adecuada a los cambios en el mercado internacional, adaptándose a los tipos de bienes producidos, cantidad y calidad de mano de obra, insumos, etc. Hasta el mismo proceso productivo debe replantearse.

Las Pymes constituyen las organizaciones más capaces de adaptarse a los cambios tecnológicos y de generar empleo, con lo que representan un importante factor de política

de distribución de ingresos a las clases media y baja, con lo cual fomentan el desarrollo económico de toda una Nación.

### 3.1 Clasificaciones por tamaño de las empresas

A continuación se presenta una tabla donde se ejemplifica el número de trabajadores dependiendo del tamaño de la empresa tomando en cuenta las siguientes la Comisión Económica Para América Latina (CEPAL) y la revista mexicana de Ejecutivos De Finanzas

**Tabla 5. Las PYMES**

Institución	Tamaño de la empresa	Número de trabajadores
Comisión Económica para América Latina	Pequeña	Entre 5 y 49
	Mediana	De 50 a 250
EDF	Pequeña	Menos de 25
	Mediana	Entre 50 y 250

**Fuente:** Zorrilla con base de Rodríguez (1996).

### **3.1.2 Características generales de las Pymes**

Se ha tratado de definir el tamaño de las pequeñas empresas, pero siempre ha resultado muy complejo dado que muchas veces sólo se consideran dos dimensiones; por un lado se aplica el término de pequeña empresa a las llamadas "orquestas de un solo hombre", como las tiendas y fondas, mientras que, por otro lado, son consideradas grandes empresas los gigantes como IBM, General Motors y Coca- Cola.

El acta de Administración de Pequeñas empresas (SBA) fundada por el gobierno de Estados Unidos en 1953 presenta una definición de pequeña empresa que abarca casi el 99% de los negocios de tiempo completo

A continuación se tratarán las características, clasificación, ventajas y desventajas de las Pymes.

“Cualquier empresa contará con las siguientes características:

- Cuentan con recursos humanos, de capital, técnicos y financieros.
- Realizan actividades económicas referentes a la producción, distribución de bienes y servicios que satisfacen necesidades humanas.
- Combinan factores de producción a través de los procesos de trabajo, de las relaciones técnicas y sociales de la producción.
- Planean sus actividades de acuerdo a los objetivos que desean alcanzar.

- Son una organización social muy importante que forman parte del ambiente económico y social de un país.
- Son un instrumento muy importante del proceso de crecimiento y desarrollo económico y social.
- Para sobrevivir debe de competir con otras empresas, lo que exige: modernización, racionalización y programación.
- El modelo de desarrollo empresarial reposa sobre las nociones de riesgo, beneficio y mercado.
- Es el lugar donde se desarrollan y combinan el capital y el trabajo, mediante la administración, coordinación e integración que es una función de la organización.
- La competencia y la evolución industrial promueven el funcionamiento eficiente de la empresa.
- Se encuentran influenciadas por todo lo que suceda en el medio ambiente natural, social, económico y político, al mismo tiempo que su actividad repercute en la propia dinámica social.” (Méndez, 1996)

Para Méndez todas las pequeñas y medianas empresas (Pymes) comparten casi siempre las mismas características, a continuación se enumeran las mas importantes: (Méndez, 1996):

- El capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad.

- Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa; su administración es empírica.
- Su número de trabajadores empleados en el negocio crece y va de 16 hasta 250 personas.
- Utilizan más maquinaria y equipo, aunque se sigan basando más en el trabajo que en el capital.
- Dominan y abastecen un mercado más amplio, aunque no necesariamente tiene que ser local o regional, ya que muchas veces llegan a producir para el mercado nacional e incluso para el mercado internacional.
- Está en proceso de crecimiento, la pequeña tiende a ser mediana y ésta aspira a ser grande.
- Obtienen algunas ventajas fiscales por parte del Estado que algunas veces las considera causantes menores dependiendo de sus ventas y utilidades.
- Su tamaño es pequeño o mediano en relación con las otras empresas que operan en el ramo.

### **3.1.3 Ventajas y desventajas de las Pymes**

Ahora mostraremos las ventajas y desventajas que normalmente presentan las Pymes, ya que es de trascendental conocer las fuerzas y debilidades que exponen este tipo de empresas.

**Tabla 6 Ventajas y desventajas que presentan las pequeñas empresas**

<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
<p>Capacidad de generación de empleos (absorben una parte importante de la PEA).</p> <p>Asimilación y adaptación de tecnología.</p> <p>Producción local y de consumo básico.</p> <p>Contribuyen al desarrollo regional (por su establecimiento en diversas regiones).</p> <p>Flexibilidad al tamaño de mercado (aumento o disminución de su oferta cuando se hace necesario).</p> <p>Fácil conocimiento de empleados y trabajadores, facilitando resolver los problemas que se presentan (por la baja ocupación de personal).</p> <p>La planeación y organización no requiere de mucho capital.</p> <p>Mantiene una unidad de mando permitiendo una adecuada vinculación entre las funciones administrativas y operativas.</p> <p>Producen y venden artículos a precios competitivos (ya que sus gastos no son muy grandes y sus ganancias no son excesivas).</p> <p>Cuentan con buena organización, permitiéndoles ampliarse y adaptarse a las condiciones del mercado.</p> <p>Tienen una gran movilidad, permitiéndoles ampliar o disminuir el tamaño de la planta, así como cambiar los procesos técnicos necesarios.</p> <p>Por su dinamismo tienen posibilidad de crecimiento y de llegar a convertirse en una empresa grande.</p> <p>Absorben una porción importante de la población económicamente activa, debido a su gran capacidad de generar empleos.</p> <p>Asimilan y adaptan nuevas tecnologías con relativa facilidad.</p> <p>Se establecen en diversas regiones del país y contribuyen al desarrollo local y regional por sus efectos multiplicadores.</p> <p>Cuentan con una buena administración, aunque en muchos casos influenciada por la opinión personal de o los dueños del negocio.</p>	<p>Les afecta con mayor facilidad los problemas que se suscitan en el entorno económico como la inflación y la devaluación.</p> <p>Viven al día y no pueden soportar períodos largos de crisis en los cuales disminuyen las ventas.</p> <p>Son más vulnerables a la fiscalización y control gubernamental, siempre se encuentran temerosos de las visitas de los inspectores.</p> <p>La falta de recursos financieros los limita, ya que no tienen fácil acceso a las fuentes de financiamiento.</p> <p>Tienen pocas o nulas posibilidades de fusionarse o absorber a otras empresas; es muy difícil que pasen al rango de medianas empresas.</p> <p>Mantienen una gran tensión política ya que los grandes empresarios tratan por todos los medios de eliminar a estas empresas, por lo que la libre competencia se limita o de plano desaparece.</p> <p>Su administración no es especializada, es empírica y por lo general la llevan a cabo los propios dueños.</p> <p>Por la propia inexperiencia administrativa del dueño, éste dedica un número mayor de horas al trabajo, aunque su rendimiento no es muy alto.</p> <p>Mantienen altos costos de operación.</p> <p>No se reinvierten las utilidades para mejorar el equipo y las técnicas de producción.</p> <p>Sus ganancias no son elevadas; por lo cual, muchas veces se mantienen en el margen de operación y con muchas posibilidades de abandonar el mercado.</p> <p>No contratarán personal especializado y capacitado por no poder pagar altos salarios.</p> <p>La calidad de la producción no siempre es la mejor, muchas veces es deficiente porque los controles de calidad son mínimos o no existen.</p> <p>No pueden absorber los gastos de capacitación y actualización del personal, pero cuando lo hacen, enfrentan el problema de la fuga de personal capacitado.</p> <p>Sus posibilidades de fusión y absorción de empresas son reducidas o</p>

	<p>nulas.</p> <p>Algunos otros problemas como: ventas insuficientes, debilidad competitiva, mal servicio, mala atención al público, precios altos o calidad mala, activos fijos excesivos, mala ubicación, descontrol de inventarios, problemas de impuestos, y falta de financiamiento adecuado y oportuno.</p>
--	--

**Fuente:** Rodríguez (1996).

### 3.3.1 Importancia de las PYMES

Las pequeñas y medianas empresas, PYMES, juegan un papel muy importante dentro de las economías nacionales, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, si no también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y gran potencial de generación de empleos ya que constituyen un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza.

Los países en desarrollo reconocen hoy en día la importancia de las PYMES por su contribución al crecimiento económico, a la generación de empleo, así como al desarrollo regional y local.

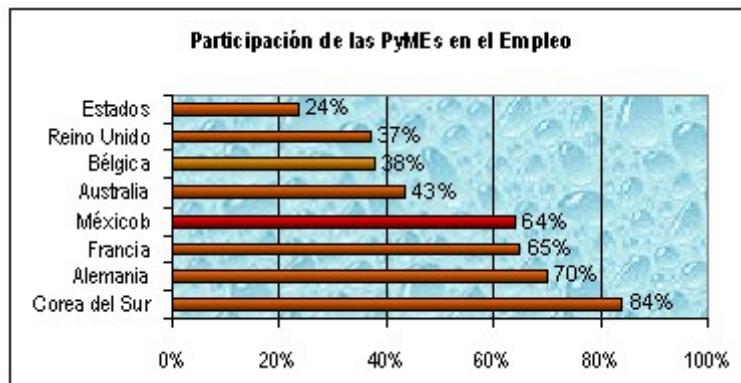
Se calcula que en México existen 616,426 empresas de las cuales 560 aproximadamente son microempresas; poco mas de 39,000 son pequeñas; 13,600 mediana y 4800grandes. Como podemos observar las PYMES tienen las cifras más altas, el problema está en que estas empresas no cuentan con un apoyo bien estructurado por parte del gobierno y las instituciones financieras e incluso en ocasiones se consideran las



Pymes como de menor importancia para la economía del país, cuando es todo lo contrario. (CAINTRA)

Las Pymes en México representan el 98% del total de las empresas, ocupando el 64% del personal de la planta productiva y el 50% del producto interno bruto (PIB) del país. En la actualidad compiten con empresas de la misma región y se presenta una competencia cada vez mayor con empresas de otros lugares y países, todo ello, debido a la globalización. Como se puede ver en la figura cuatro que a continuación se muestra, México está por de bajo sólo de Francia, Alemania y Corea del Sur. (CAINTRA)

Tabla 7 Participación de las PYMES



Autor: CAINTRA NUEVO LEON

Refacciones y Accesorios Mecánicos (RAMSA) es una empresa situada en la ciudad de Puebla, considerada entre las 39,232 pequeñas empresas de la república mexicana ya que cuenta con menos de 50 empleados, y por lo tanto entra en el 98% de las Pymes que mantienen la economía del país y es por eso la importa que genera estudiar una empresa de este tipo.

### 3.1.3.2 Problemática de las PYMES

En México existen problemas estructurales que dificultan el desarrollo apropiado de las PYMES, así como en casi todos los países en el mundo. Sus desventajas se deben a razones de tipo económico, como lo son la inflación y devaluaciones; viven al día de sus ingresos, falta de recursos financieros, por lo tanto se les dificulta crecer, y estas mismas razones ponen en peligro su existencia. Entre los problemas más importantes relativos a éstas y que se han encontrado registrados, destacan los siguientes:

- A) Existe una inadecuada articulación en nuestro sistema económico, que beneficia, mayormente, a las grandes empresas.
- B) Las políticas gubernamentales son inadecuadas.
- C) Corrupción de funcionarios del sector público.
- D) Falta de financiamiento.
- E) Inapropiada infraestructura técnico – productiva.
- F) La casi nula aplicación de adecuados sistemas de planificación empresarial.
- G) Competencia desleal.
- H) Globalización y las prácticas desleales a nivel internacional.
- I) En general, la carencia de una cultura empresarial de los empresarios mexicanos.

Las pequeñas y medianas empresas confrontan grandes problemas que deben ser resueltos para hacerlas más competitivas tanto en el concierto regional y nacional, como en el internacional. Las políticas bancarias, la fundamentación y alcance de los programas de apoyo, la competencia desleal e ilegal del comercio informal, así como los faltos programas de innovación tecnológica y de capacitación, deben ser analizados bajo una óptica diferente que permita el adecuado desarrollo y posicionamiento de éstas.

Después de conocer las características e importancia de la pequeña y mediana empresa en México, a continuación se ahondará en las características de RAMSA para tener una mejor perspectiva de esta empresa.

## **3.2 INDUSTRIA METAL-MECÁNICA**

### **3.2.1 Tecnología del hierro**

“Una rudimentaria metalurgia del hierro se conocía hacia el año 2000 a. de C.; probablemente, en algunas civilizaciones el uso del hierro precedió incluso al del bronce y del cobre. La primera producción de hierro esponjoso puede situarse, pues, en el citado milenio, en tanto que las primeras técnicas para obtener el hierro batido se remontan a los años 1600-1000 a. de C. las primeras fusiones en fundición parecen haberse iniciado en China hacia el siglo I a. de C.; unos 1500 años después, la fusión en fundición comenzó en Europa a competir con la del bronce.

El lento perfeccionamiento de las técnicas correspondientes a la fusión, afinado y aligación de las aleaciones ferrosas, alcanzaron su máximo desarrollo en los siglos XVIII y XIX, periodo en el que se afirmaron nuevos métodos, algunos todavía utilizados en la actualidad. Entre ellos, puede destacarse: el afinado por medio de convertidor (Bessemer y Thomas) y en horno Martin-siemens; la fabricación de fundición maleable; la producción por horno eléctrico; la desoxidación mediante aluminosilicio y manganeso; las técnicas de aligación que permiten fabricar aceros al níquel, cromo, cobalto,

volframio, etc.; las técnicas de estampación en caliente y las de laminación.” (Nelly: 2000).

### **3.2.2 Siderurgia**

“El hierro es el metal de mayor consumo. Sus aleaciones constituyen más del 90% de la producción mundial de metal, de modo que no puede sorprender el hecho de que exista un término específico. *Siderurgia*, para denominar la metalurgia del hierro. Es también el metal más barato y común, utilizado en forma de aleaciones muy diversas; sin embargo, existen composiciones cuyo coste se aproxima al de los metales usados en joyería.

Sólo una pequeña parte del hierro, producida en forma de aleación de hierro-carbono, se utiliza como metal puro. Casi todo él se refina hasta un estado de pureza moderada, que se alea después para obtener los diversos tipos de acero.

Este uso tan generalizado de las aleaciones de hierro se debe a los siguientes factores: los minerales que se emplean, o sea los óxidos (hematites, limonita y magnetita), son muy comunes (el hierro es el elemento pesado más difundido en la corteza terrestre) estos minerales pueden deducirse fácilmente con carbón (mineral abundante y de uso fácil); las aleaciones de hierro presentan una gama enorme de propiedades mecánicas.

El proceso de fabricación depende fundamentalmente del objeto a que quiera destinarse el producto, es decir, a la producción de fundición, aceros y ferroaleaciones, o a obtener hierro con la máxima pureza posible, para utilizarlo en los motores eléctricos y núcleos de transformadores por su alta permeabilidad magnética.

Para la producción del hierro puro se utiliza generalmente la electrolisis de una solución de cloruro férrico en cloruro cálcico. En ocasiones se obtiene el hierro puro reduciendo con hidrogeno los óxidos purificados; el producto obtenido en forma de polvo es sometido luego a un proceso de sinterización. En fase experimental se encuentran los procesos de descomposición de los ferrocarbonilos.” (Cabrera: 2001).

La industria metalúrgica es una rama de mucha importancia en la economía, ya que representa el 15% del PIB en el país. Es decir, en la creación de 5000 empleos al año, porque el 75% de la industria se compone de empresas micro y pequeñas, 15% se compone de negocios tamaño mediano, y solamente 9.2% es representado por empresas grandes. (Bancomex)

Por otro lado debido a la globalización, uno de los grandes problemas para las pequeñas y medianas empresas está en que las grandes empresas han venido desplegando las denominadas “*alianzas estratégicas*”, no sólo como medida precautoria para contrarrestar los efectos de la competencia de medianas y pequeñas empresas que son capaces de generar productos y servicios de gran calidad, que compiten exitosamente con los de ellos, sino como alternativa para predominar y ejercer influencia en los

mecanismos internacionales de los mercados, así como en los gobiernos de los países menos poderosos.

Para que los empresarios mexicanos puedan diversificar sus actividades comerciales a mercados tecnológicamente más competitivos deben:

- “Mejorar la practica administrativa en lo referente a redes de empresas y aseguramiento de calidad.
  - Poseer tecnología de alta calidad en forja, maquilando de precisión y ligera precisión.
  - Mejor y mayor capacitación de mano de obra en el empleo.
  - Modificar la mezcla de producción/exportación hacia productos de mayor valor agregado y complejidad tecnológica y ampliar la oferta exportable de México”.
- (Bancomex)

### **3.3 REFACCIONES Y ACCESORIOS MECÁNICOS S.A. De CV (RAMSA)**

#### **3.3.1 Historia**

La larga historia de la empresa nos lleva al año de 1956. Don Sabino García Romero, después de haber trabajado varios años y aprendido a lado de su padre Don Jacinto García Sandoval, en la fábrica textil llamada “el valor”. Don Sabino siguiendo su instinto y pasión por la mecánica comienza con la fabricación de maquinas despulpadoras de café. Años después y en un afán de llevar el ánimo emprendedor a otros

niveles. Mecánica-textil S.A. posteriormente llamada Atiesa, abre sus puertas dedicándose a la fabricación de refacciones para maquinaria de la industria textil. Casi 40 años después en 1995 y ajustándose a las nuevas condiciones del mercado, nace Refacciones y Accesorios Mecánicos SA. de CV. (RAMSA).

RAMSA es una empresa que desde su fundación ha tenido como objetivo primordial el brindar un servicio oportuno y de calidad para las industrias alimenticia, farmacéutica, automotriz, metal mecánica y petroquímica. Refacciones y Accesorios Mecánicos SA. de CV. Integrado a los servicios de torno, fresado, cnc, rectificado, generado y erosionado con el respaldo de la estructura de su taller y personal con amplia experiencia en el ramo, proporcionando seguridad en el trabajo, capacidad de respuesta y rentabilidad a sus clientes potencializando así su rendimiento.

En RAMSA, preocupados por asegurar la calidad del servicio prestado y concientes de la necesidad de provisión de servicios acordes a la importancia de estas ramas de la industria actualmente establecidos en un sistema de calidad basados en la norma internacional ISO 9000 con el objetivo de representar para cada cliente la alternativa de excelencia y de calidad.

### **3.4 Misión, visión, políticas de calidad y organigrama de RAMSA**

#### **3.4.1 La misión de RAMSA**

“Ser el taller de maquinados más confiable en su técnica, profesionalismo, calidad y servicio”.

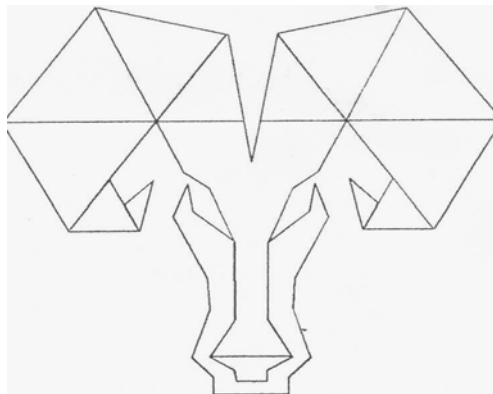
### **3.4.2 La Visión de RAMSA**

“Ser una empresa de maquinados de clase mundial que nos ubique como la mejor alternativa en la fabricación de partes de mantenimiento y producción”.

### **3.4.3 Política de Calidad**

“Es compromiso de todos los que laboramos en RAMSA el ofrecer productos y servicios que garanticen la satisfacción de nuestros clientes, mediante un sistema de calidad y un proceso de mejora continua”.

### **3.4.4 Escudo y Slogan de RAMSA**



“Confiable y Precisión en Maquinados”

La empresa cuenta con un departamento de recursos humanos llamado como Departamento de Personal.



### **3.4.5 Objetivos del Departamento de Personal**

- Asegurar que el tiempo extra utilizado en cada área sea el necesario (auditorias).
- Cumplir con toda la documentación solicitada e implantación del sistema de calidad (número de veces de no cumplimiento de actividades).
- Desarrollar medios que promuevan el ambiente digno en la organización: reglamento interior del trabajo, cursos de formación, pláticas con los trabajadores, seguimiento a los jefes, etc (rotación de personal).
- Crear un ambiente de seguridad e higiene entre el personal, desarrollando información y medios para ello: reglamento de seguridad e higiene, comisión de seguridad e higiene, recorridos, ciclo de pláticas, información en el tablero, etc (accidentes).
- Desarrollar el programa de capacitación para todo el personal con el fin de que cada empleado cuente con los conocimientos necesarios para realizar sus labores. (estadística de trabajos no conformes, logros de objetivos).

### **3.4.6 Actividades que desarrolla el Departamento de Personal.**

1. Capacitación.
2. Reclutamiento y selección de personal.
3. Eventos.
4. Relaciones laborales.

## 5. Sueldos y salarios.

### **3.4.7 Reto**

“Ser la empresa número uno dentro del ramo de la metalmecánica en Puebla y Tlaxcala”.

Cabe mencionar que RAMSA por un periodo de 7 u 8 años cumplió con este reto siendo la número uno en Puebla y Tlaxcala, en este momento fue desplazada por dos empresas que en los últimos años han crecido considerablemente.

### **3.4.7 Debilidades**

Dedicarle mucho tiempo a un cliente que representaba el 30% de los ingresos, al cual perdieron.

### **3.4.8 Metas**

- Reenfocarse y no depender de un solo cliente.
- Recuperar el 30% perdido, en un corto plazo.
- Volver a ser la empresa metalmecánica número uno en Puebla y Tlaxcala

RAMSA se dedica a la fabricación de piezas en metal y plástico para maquinaria industrial. Fabrican cualquier pieza en torno, fresa, control numérico y generadores de engranes, y trabajan bajo pedido desde una pieza hasta mil, sus principales clientes son Capsugel, Combermex, Zinder y Johnson Control.

RAMSA cuenta con un perfil por cada puesto y por lo tanto cada empleado es seleccionado dependiendo de las características buscadas. Dentro de RAMSA hay 36

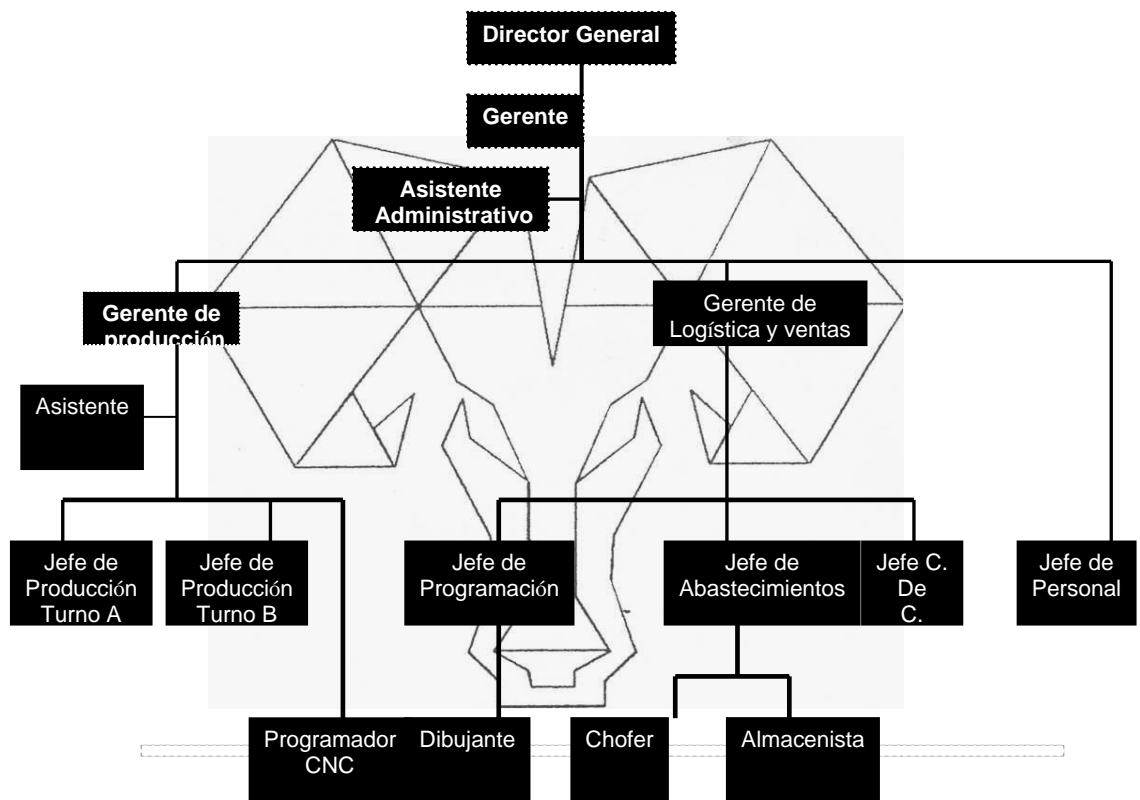
trabajadores y 7 administrativos. Las políticas de venta de RAMSA son de vender directamente al que necesita de un accesorio y cuenta entre sus principales clientes a FAISER (Capsugel), Combermex, Snider, y Johnson cotrol.

RAMSA fabrica piezas a la medida desde una pieza hasta miles de piezas dependiendo de cada cliente ya que se maneja por orden de producción o pedido para todo tipo de industria.

DEBILIDAD: Se enfocaron mucho en un cliente al que terminaron perdiendo, entonces buscan reenfocarse y no depender de un solo cliente y tener una gama de estos.

RETO INMEDIATO: recuperar el porcentaje de ventas mensual por ahora está en un 75% de las ventas que tenían hace 5 meses y poco a poco han ido recuperándose

### 3.5 ORGANIGRAMA



Las micro, pequeñas y medianas empresas de México y el mundo constituyen la base fundamental de la economía de la mayor parte de la población. Hemos visto como éstas, en su conjunto, representan casi el 70% de las fuentes de empleo en nuestro país y son, en su conjunto, el 98% del número total de ellas, contra el 2 % de las grandes empresas.

En este avance de investigación queda constancia del hecho de que las micro, pequeñas y medianas empresas, pese a todos los beneficios que aportan a la economía de los países, particularmente en el nuestro, confrontan grandes problemas que deben ser resueltos para hacerlas más competitivas

Como pudimos ver a lo largo del capítulo la gran mayoría de las empresas que existen en México son pequeñas y medianas lo que nos indica que la economía está sustentada fuertemente por este 98% de organizaciones. RAMSA es una empresa que busca convertirse en la número uno en el ramo de la metal-mecánica, es por esto que se contó con grana poyo para la realización del estudio de clima organizacional.

En este avance de investigación queda constancia del hecho de que las micro, pequeñas y medianas empresas, pese a todos los beneficios que aportan a la economía de los países, particularmente en el nuestro, confrontan grandes problemas que deben ser resueltos para hacerlas más competitivas.

Para ello es necesario exponer el instrumento que nos va a servir para la recopilación de datos y culminar con el objetivo final de esta tesis.