



FACULTAD
DE CIENCIAS
ECONÓMICAS



Universidad
Nacional
de Córdoba

REPOSITORIO DIGITAL UNIVERSITARIO (RDU-UNC)

Potencial tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas a partir del análisis sistémico. Caso Región de Villa María, Córdoba, Argentina

Nicolás Salvador Beltramino, Juan Marcelo Ingaramo,
Ana Laura Pieckenstainer, Natalia Andrea Beltramino

Capítulo del Libro Potencial tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas
a partir del análisis sistémico. Tomo II, 1º ed. publicado en Noviembre de 2018 -
ISBN 978-607-736-543-3



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución – No Comercial – Sin Obra
Derivada 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

CAPÍTULO 83. POTENCIAL TECNOLÓGICO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS LATINOAMERICANAS A PARTIR DEL ANÁLISIS SISTÉMICO. CASO REGIÓN DE VILLA MARÍA, CÓRDOBA, ARGENTINA

*Nicolás Salvador Beltramino
Juan Marcelo Ingaramo
Ana Laura Piecknstainer
Natalia Andrea Beltramino*

Resumen

En el presente trabajo se han analizado diferentes variables que tienen relación con el desempeño y la supervivencia de las Mipyme que se encuentran radicadas en los departamentos San Martín, San Justo, Tercero Arriba, Marcos Juárez y Río Segundo de la Provincia de Córdoba, Argentina. Lo anterior con el fin de determinar las capacidades que estas empresas poseen para ser competitivas en el mundo globalizado, a partir de la generación de ventajas competitivas. Este estudio reviste particular importancia, ya que son las mayores generadoras de empleo y contribuyen de manera sustancial al Producto Interno Bruto (PIB). A su vez, tienen la característica de ser las que poseen una mayor capacidad de innovación y adaptación ante situaciones de crisis. Las variables analizadas para determinar la competitividad abarcaron todos los aspectos referidos al funcionamiento del sistema tales como: insumos, proveedores, análisis del mercado, recursos humanos, procesos del sistema, dirección, gestión de ventas, innovación, producción y operaciones, mercadotecnia, finanzas, principios y asuntos ISO 26000, tecnología y ventajas competitivas. En lo referente a las salidas o generaciones del sistema, se analizaron sus resultados, la satisfacción de los propietarios con la empresa, el ámbito de ventas y la valoración de la empresa por parte del entorno.

Palabras clave: análisis sistémico, micro y pequeñas empresas, potencial tecnológico, innovación.

Introducción

En el mundo actual, las empresas se ven obligadas a optimizar sus procesos para ser más eficientes tanto en la producción de sus productos o servicios como en el manejo de sus finanzas y la relación con sus clientes. Las grandes empresas logran esto mediante la incorporación de tecnología e innovaciones que les permite mejorar su operación y reducir costos. Sin embargo, las micro y pequeñas empresas (Mype) no siempre tienen acceso a las mismas tecnologías y deben buscar eficiencia con el uso creativo de tecnología genérica. Con frecuencia, los estudios sobre innovación presentan los resultados de las grandes empresas y se considera que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no son innovadoras en el sentido más estricto del término. Si bien esto puede parecer cierto, también es innegable que no todas las empresas incorporan el uso de tecnología en el mismo nivel y esta diferencia puede influir en su desempeño.

El presente trabajo pretende medir el potencial tecnológico de las Mype de la Región de Villa María, Córdoba, Argentina, es decir, el grado en el que éstas incorporan el uso de tecnología a sus operaciones y también el grado en el que adaptan o desarrollan tecnología.

La investigación se realiza con un enfoque cuantitativo, a través de un diseño transversal-descriptivo.

Los datos que presenta un estudio de FAEDPYME (2017) para la Región de Villa María muestran que 92% de las Mipymes poseen computadora y 69% cuenta con conexión a internet; en tanto que utilizan banca electrónica solamente 43% en promedio, variando de manera significativa cuando las empresas tienen más de 10 empleados, mientras que solamente cuentan con página web un escaso 30.0 por ciento. De cada 100 pesos aportados a la economía de Córdoba, 57.4% son por actividades terciarias, 29.8% por secundarias y 12.9% por primarias. El producto interno bruto de la provincia de Córdoba representa 8% respecto al PIB nacional, mientras que la tasa de desempleo es de 6.6% de las personas económicamente activas, que está por arriba de la media del país (7.2%). En la medición de pobreza realizada por el Instituto Provincial de Estadísticas y Censos (2017), el indicador de pobreza en Córdoba aumentó en el periodo de 2010 al 2017, de 21.1 a 29.9 por ciento.

Marco de referencia

Las micro, pequeñas y medianas empresas son entidades con gran movilidad en la economía que están constantemente en observación por investigadores del ámbito empresarial (FAEDPYME, 2017). Datos arrojados en un estudio realizado a nivel nacional determinaron que las micropyme son las grandes generadoras de empleo del país, en ellas hay 4.3 millones de puestos de trabajo. En el periodo que va de 2008 a 2016 nacieron en Argentina, en promedio, 65 000 empresas por año y cerraron 59 000. Asimismo, hay 605 626 empresas,

83% de las cuales son microempresas, 16.8% son Pymes y sólo 0.2% grandes compañías. El 72% se concentra en 4 jurisdicciones: Ciudad Autónoma, Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe. Ésta podría ser una primera aproximación al mapa empresarial local, pero detrás de estas cifras también hay otras que muestran a las empresas como entes que nacen, se desarrollan y, en algunos casos, mueren.

Las micropyme, como la mayoría de las nuevas empresas en la Argentina, son microempresas, una firma promedio nace con 3 ocupados. Las medianas y grandes entran al mercado con 83 y 431 empleados, respectivamente. A medida que permanecen en funcionamiento aumentan su planta. Por ejemplo, en promedio, una pequeña compañía con 7 años de vida tiene 3 empleados más que cuando nació. De las micro, pequeñas y medianas empresas que surgieron en el periodo de 2009 a 2012, la fuente revela que 30.7% fueron del giro de servicios privados no financieros, del sector comercio nacieron 28.4% y del sector manufacturero 20.4 por ciento. También menciona que de los negocios que cerraron, 22.9% son del sector comercio, 22.7% del sector servicios y 16.7% del sector industrial.

Contexto municipal

La investigación fue realizada en los Departamentos Río Segundo, San Martín, San Justo, Tercero, Tercero Arriba y Marcos Juárez, de la provincia de Córdoba, con una población total de 444 931 habitantes La edad promedio de la población es de 37.2 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 33.43 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.2 personas; 0.90% de la población no cuenta con instrucción educativa, 23.7% tiene educación básica, 23.6% media superior y 7.9 % superior. La población económicamente activa (PEA) es de 48.11% y la no activa de -51.8% (INDEC, 2015). Los departamentos abordados cuentan con 3 996 unidades económicas, de las cuales 1998 son micro y pequeñas empresas, que representan 50%

Método

Muestra

Con el fin de contar con una muestra estadísticamente representativa, se determinó el tamaño muestral considerando un nivel de confianza de 95%, un error máximo de 5% y las proporciones esperadas se estimaron en 50%, de lo que se obtuvo una muestra mínima de 323 micro y pequeñas empresas. En nuestro estudio abordamos una muestra de 399 Mype del municipio de Región de Villa María, Córdoba. Este tamaño de la muestra es suficiente para que el estudio obtenga resultados significativos.

La recopilación de la información fue llevada a cabo por alumnos capacitados tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2018.

Características sociodemográficas de los participantes

De los 399 empresarios entrevistados, 66.5% son hombres que tienen en promedio 45.5 años; 71% de los encuestados son casados. Respecto a la escolaridad se encontró que 2.9% de los empresarios no tenía la primaria terminada; 8.9% estudió completa la primaria, 20.4% la secundaria, 51.8% el bachillerato; 13.6% terminó la licenciatura, y sólo el 2.4% restante tiene estudios de posgrado. Se preguntó a los empresarios el tiempo que le dedican a la empresa y encontramos que el promedio es de 101.4 horas a la semana.

En la tabla 1 se pueden observar las 10 actividades que se presentan con más frecuencia en el municipio del estudio. De las micro y pequeñas empresas participantes, 31.3% iniciaron operaciones entre los años 2000 y 2009 y 31.3% en el periodo del 2010 al 2017; sólo 37.3% surgieron antes del año 2000.

Tabla 1. *Actividades principales del municipio de Región de Villa María*

	Cantidad	Porcentaje
Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicios conexas	13	3.3
Extracción de petróleo crudo y gas natural	2	0.5
Fabricación de productos de cuero y conexas	1	0.3
Fabricación de productos de informática, de electrónica y de óptica	1	0.3
Actividades de empleo (por ejemplo, agencias)	1	0.3
Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos y servicios de reservas y conexas	1	0.3
Actividades de servicios a edificios y de paisajismo (plomeros, electricistas, limpieza, etcétera)	1	0.3
Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas	1	0.3
Enseñanza	1	0.3
Silvicultura y extracción de madera	0	0.0

Definición conceptual y operacional de las variables

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones que forman parte del cuestionario aplicado a los participantes: insumos del sistema, procesos del sistema, resultados del sistema y tecnología. Las primeras tres secciones conforman el análisis sistémico de la Mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y la última sección aborda el grado en el que el director utiliza las herramientas tecnológicas más comunes en el quehacer diario de su empresa. El análisis sistémico está basado en el principio de que en un sistema “existe interdependencia entre los componentes de la realidad investigada

y que de la interacción entre ellos surgen propiedades que ayudan a entender la conformación y el funcionamiento de dicha realidad” (Martínez, 2008, p. 396).

Las variables del análisis sistémico fueron valoradas conforme a una escala tipo Likert de cinco niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica). En la sección de insumos del sistema las variables que se consideraron son: proveedores, análisis de mercado (información) y recursos humanos, y miden el grado en el que el director de la Mype da importancia a estos insumos. En lo que respecta a la sección de procesos del sistema, las variables con las que se trabajó son: dirección, gestión de ventas, innovación, producción-operación, mercadotecnia y finanzas. Estas variables valoran el grado en el que el director realiza estos procesos, aunque sea de manera empírica.

La sección de resultados del sistema está formada por las variables: satisfacción con la empresa, ventaja competitiva, ámbito de ventas, principios ISO 26000 y asuntos ISO 26000. Estos resultados son auto reportados por el director y constituyen diversas maneras para medir el éxito del negocio.

La sección de tecnología es una variable con su propia escala, que aborda el grado en el que el director utiliza las herramientas tecnológicas más comunes en el quehacer diario de su empresa. En este caso se preguntó la frecuencia del uso de herramientas como computadora, internet, correo electrónico, compras por internet, etcétera. La escala varía desde nunca hasta siempre y está constituida por 11 ítems, sin embargo, los últimos cuatro abordan el tema de compras por internet, por lo que se le dio una ponderación menor a cada ítem al considerarlos para la variable general. En la tabla 2 se presentan las definiciones conceptuales de las variables usadas en el instrumento.

A continuación, se presenta la tabla 2 con la definición de las secciones y las variables contenidas en el cuestionario aplicado a las micro y pequeñas empresas participantes.

Tabla 2. *Definición conceptual de las variables de estudio*

Variable	Definición
<i>Insumos del sistema</i>	De acuerdo con Cepeda, Velásquez y Marín (2017) son considerados insumos en una investigación todos aquellos recursos que son analizados para determinar cuáles pueden ser aplicados en una implementación.
Proveedores	Son aquellos que aportan experiencia y conocimiento en el desarrollo de nuevos productos; se comparten los riesgos y se recurre a ellos para llevar a cabo actividades de innovación (Minguela, Fernández, Fossas & López, 2014).
Análisis de mercado	Las micro y pequeñas empresas perciben que la competencia las obliga a desarrollar estrategias que les permitan permanecer en el mercado. Éstas están relacionadas con mejoras en la calidad del producto, estrategias de diferenciación, segmentación de mercado y políticas de precio (Avolio, Mesones & Roca, 2011, p. 77).

Recursos humanos	Estrada y Dutrénit (2007) establecen que el recurso humano o capital humano es un insumo indispensable para cumplir cualquier objetivo, pues no hay un proceso de cambio o mejora sin la intervención de la habilidad, la experiencia y conocimiento de los recursos humanos.
Procesos del sistema	Se considera como la forma en que las estrategias de las empresas serán aplicadas dentro del contexto de incursión o expansión en el mercado, incluyendo los obstáculos y elementos de gestión al ser empleadas con las acciones u operaciones necesarias (Cepeda, Velásquez & Marín, 2017).
Dirección	La dirección es un elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida con base en decisiones, ya sean tomadas directamente o delegando dicha autoridad (Reyes, 2005, p. 305).
Gestión de ventas	Se refiere a la gestión para lograr los beneficios reales relacionados con la venta de un producto o servicio, incluyendo una mayor participación de mercado, ingresos y mejoras de productos (Schaupp & Bélanger, 2014).
Innovación	Es la introducción de un nuevo o significativamente mejorado producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores (OECD, 2005, p. 56).
Producción-operación	Es uno de los pilares del proceso empresarial e interactúa con otros departamentos. Este proceso suministra al cliente, es decir, lo satisface en todos los aspectos, como calidad, plazos, etcétera (Cruelles, 2012).
Mercadotecnia	Refiere los beneficios de las actividades de preventa, incluidos los mejores esfuerzos publicitarios y de mercadeo, y la reducción de los costos de comercialización (Schaupp & Bélanger, 2014).
Finanzas	Tal como lo indica Peña, Aguilar y Posada (2017, p. 56), las finanzas son la parte de la economía encargada de la gestión y optimización de los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Resultados del sistema	El desempeño de la empresa es un concepto multidimensional que puede ser medido a nivel del comprador, del mercado y financiero, lo cual se busca como resultado de un sistema (Castellanos & Solano, 2017, p. 89).
Satisfacción con la empresa	Se establece como un indicador para el éxito empresarial dentro de la acción del emprendimiento, combinado con las expectativas personales y el crecimiento continuo de su negocio; es utilizada para percibir el éxito (Delgado, Huerta, Sierra & Sandoval, 2017).
Ventaja competitiva	Estrada y Dutrénit (2007, p. 138) consideran ventajas competitivas a las valoraciones sobre la calidad del producto y la capacidad de introducir nuevos productos o procesos, así como a la disponibilidad de servicios técnicos especializados y a la contratación de personal experimentado.

Ámbito de ventas	Se refiere a los beneficios reales relacionados con la venta de un producto o servicio, incluyendo una mayor participación de mercado, ingresos y mejoras de productos (Schaupp & Bélanger, 2014).
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña & Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña & Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno (Schaupp & Bélanger, 2014).
Tecnología	De acuerdo con Albarracín (2014), el desarrollo empresarial se ve afectado por la favorable o desfavorable relación entre la tecnología (haciendo referencia específica en las tecnologías de información y comunicación, TIC) y el rendimiento organizacional. Este último concepto es posible fortalecerlo a través del uso de herramientas TIC, ya que se propicia una mayor efectividad en los procesos de planificación de recursos. El autor menciona que debe considerarse la inversión en tecnología, pues al realizar un desembolso fuerte podrían modificarse la estructura y los procesos de la administración.

Resultados

En la siguiente sección se presentan los resultados del estudio; primero las estadísticas de cada variable y después las relaciones con la variable tecnología.

Estadística de las variables estudiadas.

Las variables que se consideraron para el análisis estadístico fueron las establecidas en la tabla 2. La información fue analizada por medio del programa R versión 3.3.2.

El alfa de Cronbach para el instrumento fue de 0.963. De acuerdo con Castañeda, Cabrera, Navarro y de Vries (2010) un resultado en este análisis menor a 0.10 significa que el instrumento de investigación no es confiable; uno entre 0.10 y 0.49 representa que el instrumento es de baja confiabilidad; uno entre 0.50 y 0.69 muestra que el instrumento es de confiabilidad moderada, y con un resultado mayor a 0.70 el instrumento de investi-

gación es altamente confiable, por lo que podemos decir que el cuestionario usado en este estudio es altamente confiable.

La tabla 3 muestra los resultados de la media y la desviación estándar de las variables analizadas, las cuales describen el comportamiento de las micro y pequeñas empresas encuestadas; lo anterior con el fin de establecer las bases del análisis sistémico, previo a realizar la correlación de las variables para medir su potencial tecnológico con el entorno de la empresa.

Tabla 3. *Estadística descriptiva de las variables de estudio*

	Tipo	Número de ítems	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Proveedores	insumos	6	3.78	0.661	0.665
Análisis de mercado	insumos	9	3.35	0.762	0.756
Recursos humanos	insumos	12	3.76	0.838	0.917
Dirección	procesos	8	3.46	0.790	0.731
Gestión de ventas	procesos	6	3.33	1.032	0.822
Innovación	procesos	8	3.01	0.962	0.830
Producción-operación	procesos	5	4.20	0.782	0.801
Mercadotecnia	procesos	11	3.40	0.749	0.742
Finanzas	procesos	13	4.14	0.745	0.887
Satisfacción con la empresa	resultados	5	3.51	0.675	0.523
Ventaja competitiva	resultados	6	3.65	0.854	0.791
Ámbito de ventas	resultados	6	3.01	0.930	0.514
ISO 26000	resultados	14	3.71	0.939	0.916
Tecnología	respuesta	11	3.20	0.819	0.750

Analizando los resultados de las medias, encontramos que los empresarios de las micro y pequeñas empresas encuestados reportan valores altos en las variables. Dado que la gente tiende a reportar mejores valores de los reales –por no quedar mal–, estos valores deben ser usados de manera comparativa y no como un indicador objetivo. Entre los insumos el menos relevante fue “Análisis de mercado” con una puntuación de 3.35 y el más relevante fue “Proveedores” con una puntuación de 3.78. Por parte de los procesos, el menos relevante fue “Innovación” con una puntuación de 3.01 y el más relevante fue “Producción-operación” con una puntuación de 4.2. Finalmente, entre los resultados, el menos relevante fue “Ámbito de ventas” con una puntuación de 3.01 y el más relevante fue “Ventaja competitiva” con una puntuación de 3.65.

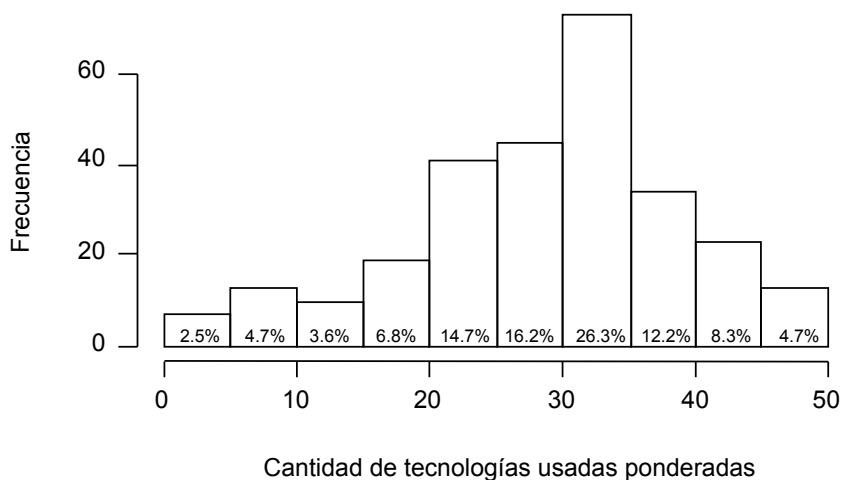
Tabla 4. *Porcentaje de usuarios que utilizan tecnología para uso personal y laboral*

	Uso personal	Uso laboral
¿Tienes cuenta en redes sociales?	81.4	66.6
¿Tienes correo electrónico?	94.1	83.9
¿Tienes página web?	24.2	42.4
¿Usas la banca por internet?	67.6	64.7
¿Usas hoja de cálculo en la computadora? (Por ejemplo, Excel).	63.4	70.2
¿Usas procesador de texto en la computadora? (Por ejemplo, Word).	66.6	65.9
¿Usas programas de presentaciones en la computadora? (Por ejemplo, PowerPoint).	33.4	32.6
¿Usas programas de bases de datos? (Por ejemplo, Access, SQL, Oracle, etcétera).	25.7	33.1
¿Usas algún buscador de internet?	88.3	82.7
¿Usas programas de computadora especiales para administrar empresas?	36.2	42.0
¿Usas programas de computadora de apoyo a la producción? (SAP, MRP, ERP, etcétera).	11.3	18.1
¿Usas en el celular el correo electrónico?	79	69.7
¿Usas en el celular paquetería de oficina? (Hojas de cálculo, Word, PowerPoint).	35.3	36.1
¿Usas WhatsApp en el celular?	95.4	86.4
¿Usas otras redes sociales en el celular (Facebook, Instagram, YouTube, etcétera).	83.2	67.1
¿Haces facturas electrónicas para tus clientes?		59.1
¿Has adquirido para tu empresa tecnología que nunca usas? (Por ejemplo, Apps o aplicaciones, programas de cómputo, computadoras, maquinaria, etcétera).		21.7

En la tabla 4 se aprecia que sólo 42% de los directores de empresas usan algún programa especializado para gestionar su empresa y 18.1% alguno para apoyar la producción. De manera conjunta, el porcentaje de empresas que usa algún programa especializado para administrar o para producir asciende a 43.1 por ciento. También podemos ver que la herramienta tecnológica más usada para asuntos laborales es WhatsApp con 86.4 por ciento. Resalta que 16.3% de la gente no utiliza redes sociales ni de manera personal ni para asuntos laborales, lo cual puede representar un área de oportunidad para el municipio abordado.

A partir de las respuestas de la tabla 4, se creó una medida del uso de tecnología en la empresa para ponderar el grado en el que ésta ha incorporado a su operación las tecnologías analizadas. Para el cálculo de esta medición se contó el número de veces que el director contestó “sí” al uso de tecnologías en el ámbito personal y luego se contó el número de veces que el director contestó “sí” al uso de tecnologías en el ámbito laboral y se multiplicó este último valor por dos. Finalmente se sumaron los dos valores obtenidos, resultando una suma ponderada en la que el uso laboral de las tecnologías “pesa” el doble que el uso personal. La figura 1 muestra la distribución del número de tecnologías usadas por los empresarios contando doble aquellas utilizadas para fines laborales.

Figura 1. *Cantidad de tecnologías usadas*



Nota: a cada participante se le preguntó si utilizaba alguna cuestión de tecnología; para uso personal se le dio un punto, para uso de la empresa se le dio dos puntos y si se usa para ambas se le dio tres puntos; el número de personas se grafica en el eje de las y, y el uso de la tecnología en el eje

Correlación de las variables sistémicas con el uso de la tecnología

El objetivo central de este trabajo es valorar en qué medida el uso de la tecnología está permitiendo o inhibiendo el buen funcionamiento de las Mype del municipio de Región de Villa María, además de describir el grado de penetración de la tecnología en las Mype de nuestra zona. Para esto, en la tabla 5 se muestra la correlación entre las variables sujetas de estudio con la variable de uso de tecnología.

Tabla 5. Correlación del uso de la tecnología con los componentes del análisis sistémico

	Pearson	p. valor	Spearman	p. valor 1	Kendall	p. valor 2
Proveedores	0.066	0.276	0.035	0.562	0.027	0.531
Análisis de mercado	0.180	0.003	0.190	0.002	0.134	0.001
Recursos humanos	0.163	0.010	0.151	0.017	0.106	0.015
Dirección	0.238	0.000	0.212	0.000	0.149	0.000
Gestión de ventas	0.282	0.000	0.275	0.000	0.192	0.000
Innovación	0.332	0.000	0.314	0.000	0.223	0.000
Producción-operación	0.032	0.597	-0.034	0.570	-0.024	0.583
Mercadotecnia	0.214	0.000	0.217	0.000	0.153	0.000
Finanzas	0.190	0.001	0.156	0.009	0.108	0.010
Satisfacción con la empresa	0.167	0.006	0.108	0.074	0.075	0.078
Ventaja competitiva	0.078	0.200	0.076	0.211	0.054	0.201
Ámbito de ventas	0.119	0.048	0.125	0.039	0.085	0.044
ISO 26000	0.267	0.000	0.218	0.000	0.150	0.000

En la tabla podemos observar que todas las correlaciones analizadas son significativas a 5% y que la correlación más fuerte es con la variable de “Innovación” ($r=0.332$).

Bibliografía

- Aguilar, O., Posada, R., y Peña, N. (2016). *El estrés y su impacto en la productividad*. México: Pearson.
- Albarracín, E. (2014). Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. *Estudios Gerenciales*, 30(133), 355-364.
- Argandoña, A. e Isea, R. (2011). *ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones*. Recuperado de https://www.iese.edu/es/files/catedralacaixa_vol11_final_tcm5-72287.pdf.
- Avolio, B., Mesones, A. y Roca, E. (2011). Factores que limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES). *Strategia*, (22), 70-80.

- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y. y de Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS. Un libro práctico para investigadores y administradores educativos*. Porto Alegre, Brasil: Edipucrs.
- Castellanos, G. y Solano, D. (2017). Meta análisis de la relación entre la orientación al mercado y los resultados de la empresa. *Estudios gerenciales*, 33, 87-94.
- Cepeda, S., Velásquez, L. y Marín, B. (2017). Análisis evaluativo a los procesos de marketing en la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas de alimentos de Medellín. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 271-280.
- Cruelles, J. (2012). *Stocks, Procesos y Dirección de Operaciones*. Barcelona, España: Marcombo.
- Delgado, S., Huerta, J., Sierra, S. y Sandoval, R. (2017). Relación entre el nivel de resiliencia y el nivel de satisfacción de las empresas ubicadas en la Laguna de Durango que están actualmente en funcionamiento y de las empresas que cerraron definitivamente. *Strategy, Technology & Society*, 5, 66-96.
- Estrada, S. y Dutrénit, G. (2007). Gestión del conocimiento en PYMES y desempeño competitivo. *Engevista*, 9(2), 129-148.
- FAED PYME (2016) Fundación para el análisis Estratégico y Desarrollo de la Pequeña y mediana Empresa, recuperado de <http://www.faedpyme.upct.es/>
- Martínez, A. (2008). El análisis estructural y sus relaciones con el análisis sistémico y los análisis parciales. *Revista de Economía Mundial*, (18), 393-404.
- Mínguela, B., Fernández, J., Fossas, M. y López, J. (2014). Colaboración tecnológica con proveedores en la innovación de productos: análisis de la industria manufacturera española. *Revista Innovar Journal*, 24, 55-65.
- Peña, N., Aguilar, O. y Posada, R. (2017). *Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa*. México: Pearson.
- Posada, R., Aguilar, O. y Peña, N. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson.
- Reyes, A. (2005). *Administración de empresas. Teoría y Práctica*. México: Limusa.
- Schaupp, L. y Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal of Information Systems*, 28(1), 187-207.