



UPS Business Monitor Latin America

Janeiro de 2012



NÓS ♥ LOGÍSTICA

Índice

• Introdução	4
• Metodologia	5
• Principais Conclusões	6
• Clima de negócios	10
Evolução da empresa nos últimos 12 meses	13
Perspectivas de evolução da empresa	16
Temas de negócios mais preocupantes	19
Competitividade	21
Principal prioridade de investimento	24
Perspectivas de mudanças no quadro de funcionários	26
• Clima Econômico	29
Nova recessão econômica global	31
Impacto do contexto econômico e financeiro nos negócios	33
Influência de uma série de países sobre o futuro econômico e político da região	35
Setores que apresentam maior oportunidade de crescimento na região	37
Setores que apresentam maior oportunidade de crescimento para sua empresa	38

Índice

• Perspectivas de comércio global	39
Relação das PMEs com o comércio global	42
Avaliação das perspectivas de crescimento econômico por país	45
Perspectivas de comércio global	46
Benefícios do comércio global	47
Perspectivas de crescimento das exportações	48
Principais barreiras à expansão global dos negócios	50
Questões que afetam os negócios internacionais	51
• Competitividade e Novas Tecnologias	52
Regulamentações governamentais sobre o negócio	54
Foco do governo para ajudar a competitividade	56
Questões de tecnologia que você acha mais frustrantes no trabalho	57
Melhorias na competitividade pela incorporação de novas tecnologias	58
Utilização de redes sociais	59
• Responsabilidade Social Empresarial e Instituições	60
Ações de RSE que a empresa pratica	62
Atividades de RSE a desenvolver	63
Confiança em instituições	64

Introdução

Esta quinta edição do UPS Business Monitor Latin America (Monitoramento de Negócios - Pesquisa para a América Latina), proporciona um novo olhar sobre as opiniões, atitudes e hábitos dos líderes empresariais das pequenas e médias empresas da região. Os resultados deste estudo são baseados na experiência sólida dos entrevistados no mundo da indústria e do comércio.

O objetivo do UPS Business Monitor Latin America é fornecer aos empresários com um melhor entendimento das motivações das decisões empresariais na América Latina.

Este monitor abrange os principais assuntos que afetam os executivos empresariais: desde o clima econômico, o clima de negócios e o comércio global até questões como competitividade, práticas de RSE e confiança em instituições, entre outros. Ele mede o pulso das PMEs, identificando suas prioridades e necessidades, bem como suas principais preocupações e os obstáculos que enfrentam.



NÓS  LOGÍSTICA

Metodologia

Nesta quinta edição do UPS Business Monitor Latin America, foram entrevistados 810 altos dirigentes entre 26 de outubro e 21 de novembro de 2010. O estudo foi coordenado por TNS Gallup Argentina, uma empresa global de pesquisa de mercado independente.

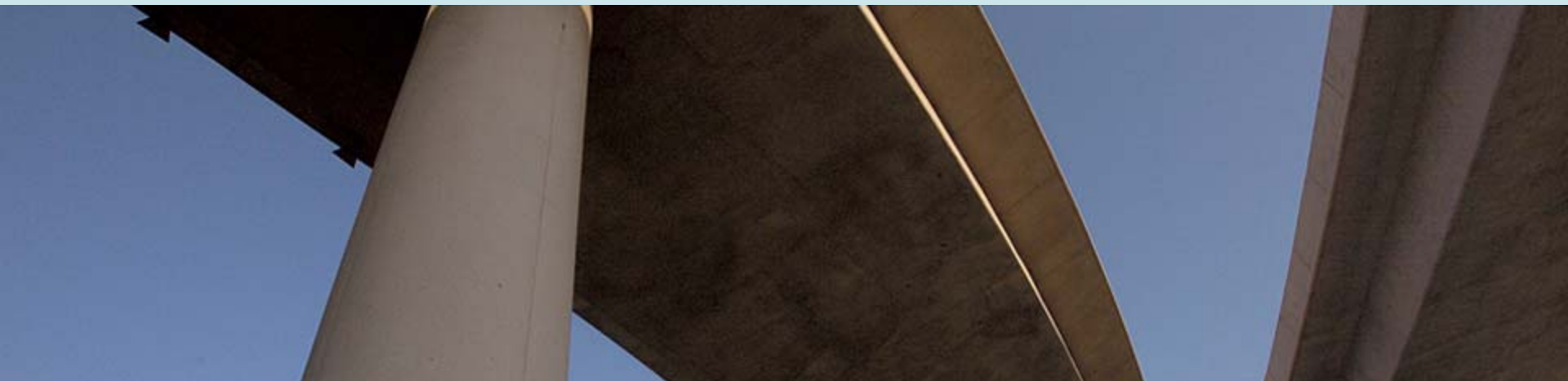
A pesquisa incluiu o **Brasil** (150 entrevistas), **México** (150 entrevistas), **Argentina** (100 entrevistas), **Chile** (100 entrevistas), **Colômbia** (103 entrevistas), **Costa Rica** (104 entrevistas) e **República Dominicana** (103 entrevistas).

Apresentam-se os resultados para o total regional - ponderado de acordo com o PIB de cada país - e para cada país em particular. Também são mostrados os resultados de acordo ao tamanho da empresa e a sua inserção no comércio global. Ao conduzir esta pesquisa, foi definido como PME toda empresa com 250 empregados ou menos, e os altos executivos como todos aqueles que tomam decisões estratégicas de influência direta no curso futuro da empresa. Foi utilizada uma amostra aleatória.



NÓS  LOGÍSTICA

PRINCIPAIS CONCLUSÕES



NÓS ♡ LOGÍSTICA

Principais Conclusões

Clima de Negócios

A metade dos empresários latino-americanos entrevistados fazem um balanço positivo da evolução de sua empresa e consideram que a posição econômica de sua empresa hoje é melhor do que há um ano. No entanto, os empresários não atingem o nível de otimismo prévio à crise de 2008.

Quanto ao futuro, a maioria dos empresários latino-americanos é otimista respeito das possibilidades de melhoria para o próximo ano. Porém, observa-se uma diminuição nas perspectivas positivas sobre a evolução das PMEs respeito de 2010.

Entre as preocupações sobre questões de negócios destacam-se duas questões relacionadas à força de trabalho: achar e reter pessoal qualificado e o incremento nos custos trabalhistas. Essas duas preocupações aumentaram em relação à medição anterior.

O principal aspecto para melhorar a competitividade das PMEs é ter uma força de trabalho qualificada e adotar tecnologias da informação.

No que diz respeito às prioridades de investimento para o próximo ano, o investimento em marketing e vendas e em infra-estrutura física parecem anunciar-se como as questões principais.

Apesar do prognóstico de estabilidade para o próximo ano, a metade das PMEs da região planeja aumentar a quantidade de pessoal, enquanto a outra metade vai permanecer igual. Depois da crise, as perspectivas de mudanças no pessoal permaneceram estáveis.

Clima Econômico

A maioria das PMEs latino-americanas acha que estamos começando uma nova etapa de recessão econômica global.

Há opiniões contrárias entre aqueles que acham que o contexto econômico e financeiro prejudicará seu negócio em 2012 e aqueles que consideram que não será afetado. Por outra parte, só um em cada dez espera ver benefícios em seu negócio.

A respeito de quais países deveriam influenciar no futuro econômico e político da região, o Brasil é o país mais escolhido pelas PMEs da região.

Entre os setores que apresentam maior oportunidade de crescimento na região as PMEs destacam a indústria da construção, tecnologia e serviços para empresas.

Outros setores aos que são alocadas oportunidades são hotelaria e turismo, transporte/logística, e a indústria de manufatura. Quando avaliam as oportunidades de seu próprio setor, os empresários destacam também a tecnologia e a construção.

Principais Conclusões (cont.)

Perspectivas de comércio global

A maioria das PMEs entrevistadas está inserida atualmente no comércio internacional ou tem planos de fazê-lo.

Ao avaliar as perspectivas de crescimento econômico por país, as regiões com prognóstico mais otimista para o futuro são o próprio país, em primeiro lugar, e, depois, a América Latina e a região Ásia-Pacífico. Pelo contrário, África e Europa são as regiões das quais se espera o menor crescimento. A América do Norte se encontra em uma posição intermédia.

A América Latina também é a região com previsão de crescimento do volume comercial das PMEs latino-americanas, seguida pela América do Norte e a região Ásia-Pacífico. Pelo contrário, está prevista uma diminuição do comércio com a Europa, a África e o Oriente Médio.

Quanto ao comércio global, a grande maioria das PMEs considera que foi favorável para seu negócio. Só um em cada dez pensa o contrário.

Apesar do prognóstico otimista para a região, no que tange às perspectivas de crescimento das exportações de sua empresa, há opiniões diferentes entre os empresários que acham que elas permanecerão no mesmo nível no ano que vem e aqueles que acham que elas diminuirão. Só uma pequena proporção (5%) acha que elas irão crescer.

A principal barreira para a expansão global das PMEs latino-americanas entrevistadas são os impostos à exportação/ importação.

Competitividade e Novas Tecnologias

A metade das PMEs entrevistadas da região declara que as regulamentações do governo são favoráveis para seus negócios, enquanto a outra metade pensa o contrário.

Para as PMEs latino-americanas, o governo deveria colocar o foco primeiro na educação e na capacitação, e depois no acesso ao capital para ajudar sua competitividade.

Quanto à tecnologia, os empresários entrevistados destacam como principal problema as questões relacionadas à Internet (lentidão, blecautes, e-mails, vírus, spam).

Mas, reconhece-se que a incorporação de novas tecnologias permitiu, principalmente, a melhora do serviço ao cliente, e assim incrementou a competitividade das PMEs da região.

A grande maioria dos empresários entrevistados utilizam redes sociais nas suas empresas para comunicar-se com clientes e fornecedores, mas também para publicidade e para gerar novos contatos. O Brasil é o país em que menos são utilizadas as redes sociais para o negócio.

Principais Conclusões (cont.)

Responsabilidade Social Empresarial e Instituições

No setor de Responsabilidade Social Empresarial (RSE), as políticas explícitas de proteção do ambiente são as atividades mais realizadas pelas empresas. Em segundo lugar, estão as doações às ONGs, seguidas pelos programas de apoio à comunidade e pelas ações de trabalho voluntário corporativo.

Durante 2011 cresceram as políticas de proteção do ambiente.

A educação é a área em que os empresários estão mais interessados em desenvolver a RSE.

Quanto às instituições, os partidos políticos, o Parlamento e os sindicatos são os que transmitem menos confiança entre os empresários latino-americanos entrevistados.

Pelo contrário, as instituições em que mais confiança é depositada são as próprias empresas e as forças armadas.

Dentro das tendências, percebe-se aumento da confiança nas empresas. Porém, a credibilidade nos bancos diminuiu um pouco.

CLIMA DE NEGÓCIOS



NÓS ♡ LOGÍSTICA

Clima de Negócios

Evolução da empresa nos últimos 12 meses

Um pouco mais da metade dos empresários latino-americanos entrevistados faz um balanço positivo da evolução de sua empresa e considera que a posição econômica de sua empresa hoje é melhor do que a 1 ano atrás.

Mas, três em cada dez deles não percebem melhorias e cerca de dois em cada dez acham que sua empresa se encontra em uma posição pior. Comparativamente, das PMEs entrevistadas não atingem o nível de otimismo prévio à crise financeira internacional de 2008.

Entre as PMEs pesquisadas, os empresários colombianos são os que melhor avaliam a performance de suas empresas durante o último ano, enquanto os da Argentina e da República Dominicana fazem uma avaliação mais negativa.

A respeito do ano anterior, só as PMEs colombianas e mexicanas perceberam melhorias, enquanto nos outros países cresce a idéia entre os empresários de que a performance de suas empresas se mantiveram iguais ao ano precedente.

Perspectivas da evolução para sua empresa

A maioria dos empresários da região é otimista respeito das possibilidades de melhoria para o próximo ano: seis em cada dez deles acha que daqui a 12 meses sua empresa estará economicamente melhor e 3 em cada dez consideram que manterão iguais.

Comparativamente, observa-se uma diminuição nas perspectivas positivas sobre a evolução das PMEs em respeito aos anos 2007 e 2010, embora estejam por cima dos valores registrados na medição de 2008.

Igual à avaliação sobre a performance das PMEs no último ano, os empresários da Colômbia entrevistados são os que esperam por uma melhor posição econômica para os próximos 12 meses. E, novamente, a Argentina é o país menos otimista respeito ao futuro.

Em comparação com os resultados da medição feita há um ano, em todos os países diminuem as opiniões positivas sobre a evolução das PMEs nos próximos 12 meses, exceto na Colômbia, onde se mantêm estáveis.

Temas do negócio que o preocupam mais

Encontrar e reter pessoal qualificado e o incremento nos custos de mão de obra são os temas que mais preocupam os empresários latino-americanos entrevistados. Comparativamente, aumenta a preocupação por estes temas de força de trabalho respeito do último BMLA.

Clima de Negócios (cont.)

Encontrar e reter pessoal qualificado é a preocupação principal no Brasil; o aumento dos custos de mão de obra é o que mais preocupa na Argentina, e o aumento no custo do combustível e da energia é a questão que mais preocupa aos outros países, especialmente a República Dominicana.

Competitividade

O principal aspecto para melhorar a competitividade das PMEs é ter uma força de trabalho qualificada e adotar tecnologia da informação. Porém, esses dois aspectos diminuem sua importância em relação à medição de 2008 e aumenta a importância atribuída ao apoio do governo.

Não se encontraram grandes diferenças entre os países. Em todos eles se destaca a adoção da tecnologia da informação e a disponibilidade da força de trabalho qualificada como sendo os aspectos principais.

Principal prioridade de investimento

O investimento em marketing e vendas e na infra-estrutura física aparecem como as principais prioridades de investimento para o próximo ano. É minoritária a proporção de PMEs que não planeja fazer investimentos (4%).

O investimento em marketing e vendas é prioritário na República Dominicana, Brasil e México, enquanto nos outros países se destaca o investimento em infra-estrutura e o investimento em pesquisas e desenvolvimento é maior na Colômbia. Na Argentina e Costa Rica cresce para 1 em cada 10 a quantidade de empresários que declaram que não planejam fazer investimentos.

Perspectivas de mudanças no pessoal

Apesar do prognóstico de estabilidade para o próximo ano, a metade das PMEs da região planeja aumentar a quantidade de funcionários, enquanto a outra metade vai se manter igual.

Depois da crise, as perspectivas de mudanças no pessoal permaneceram estáveis.

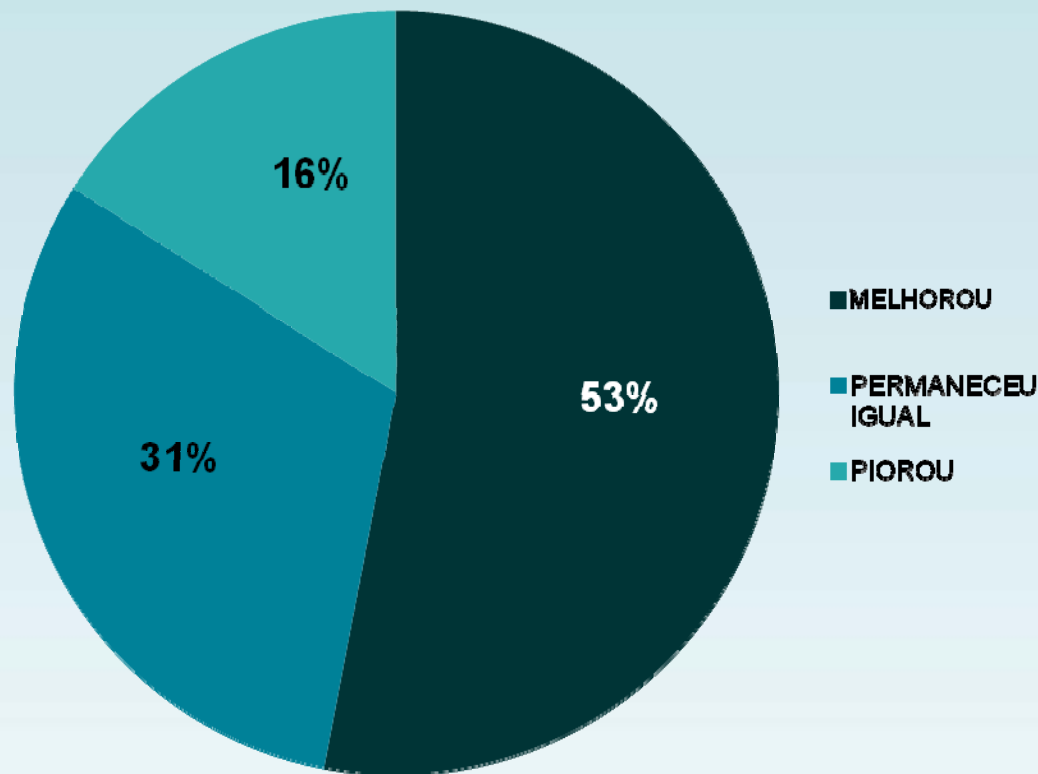
As PMEs do Brasil são as que se declaram mais otimistas respeito ao aumento na quantidade de funcionários, enquanto na Argentina se apresentam as maiores perspectivas de estabilidade.

Em geral, a proporção que declara que vai diminuir o pessoal é baixa, embora atinja 1 em cada 10 funcionários na República Dominicana.

Respeito da medição de 2010, no Brasil e na Colômbia aumenta a quantidade de PMEs que planejam aumentar o pessoal. Por outra parte, na Argentina e Costa Rica diminuem as perspectivas de aumento do quadro de funcionários.

Evolução da empresa nos últimos 12 meses

Nos ÚLTIMOS 12 meses, você diria que a situação econômica da sua empresa melhorou, piorou ou permaneceu igual?



Um pouco mais da metade dos empresários da América Latina entrevistados faz um balanço positivo da evolução de sua empresa e considera que a situação econômica de sua empresa hoje é melhor do que a um ano atrás.

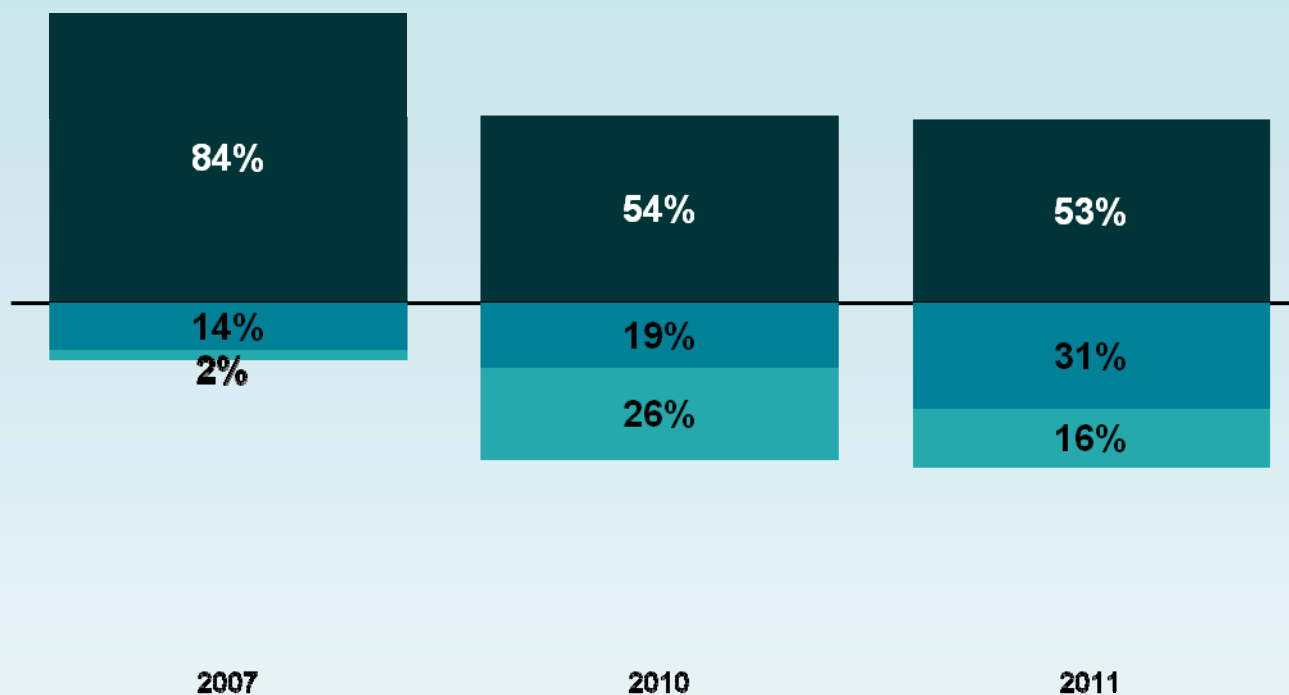
No entanto, três em cada dez não percebem melhorias e cerca de dois em cada dez acha que sua empresa está em uma situação pior.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Evolução da empresa nos últimos 12 meses

Nos ÚLTIMOS 12 meses, você diria que a situação econômica da sua empresa melhorou, piorou ou permaneceu igual?

■ PIOROU ■ PERMANECEU IGUAL ■ MELHOROU



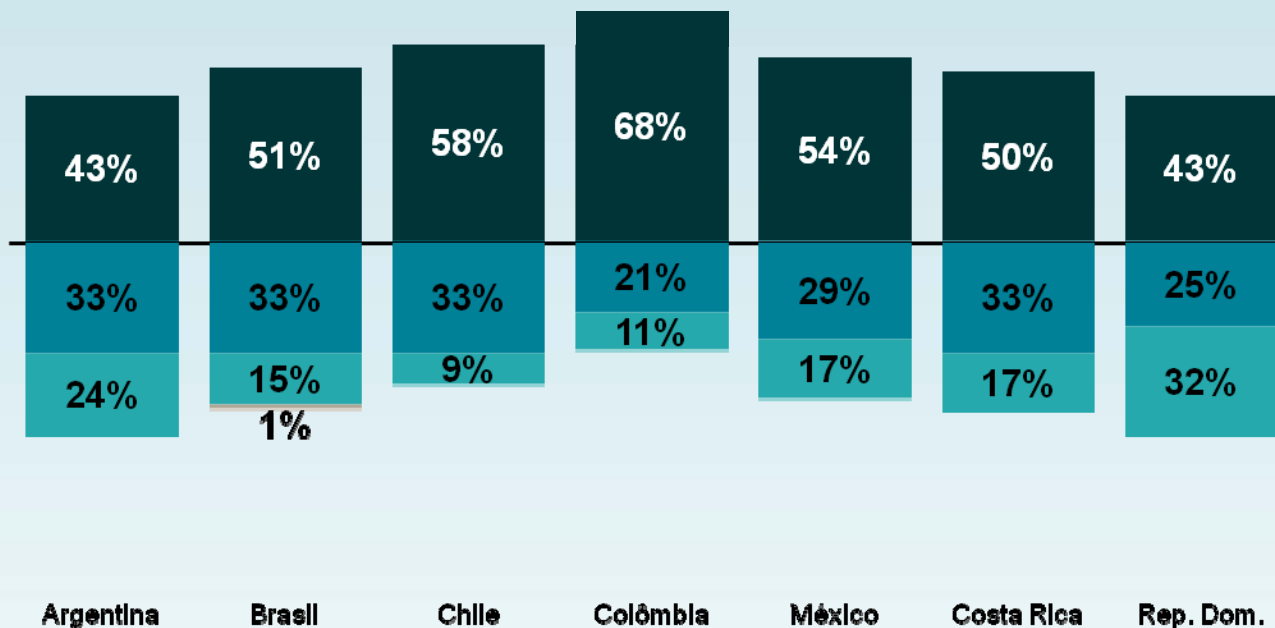
Comparativamente, as PMEs não atingiram o nível de otimismo prévio à crise financeira internacional de 2008.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Evolução da empresa nos últimos 12 meses

Nos ÚLTIMOS 12 meses, você diria que a situação econômica da sua empresa melhorou, piorou ou permaneceu igual?

■ NS/ NR ■ PIOROU ■ PERMANECEU IGUAL ■ MELHOROU

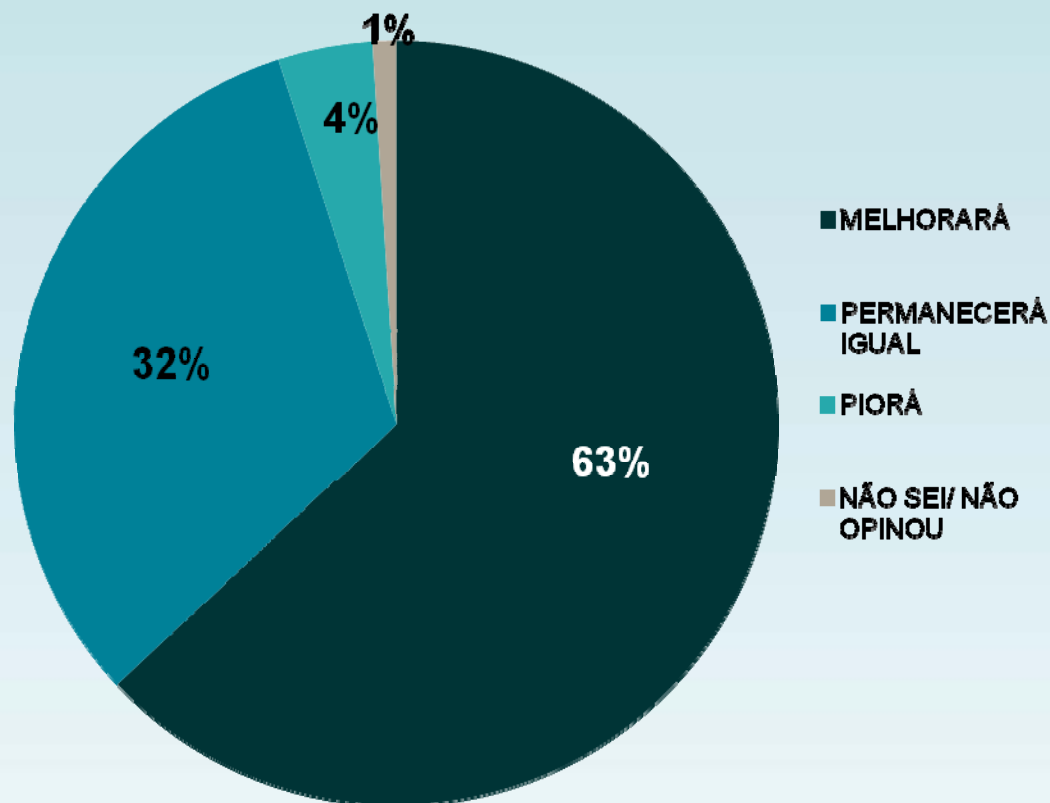


Os empresários colombianos são os que melhor avaliam a performance de suas empresas durante o último ano, enquanto na Argentina e na República Dominicana a avaliação dos empresários é mais negativa.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Perspectivas de evolução da empresa

Para os PRÓXIMOS 12 meses, você diria que a situação econômica da sua empresa melhorará, piorará ou se manterá igual?



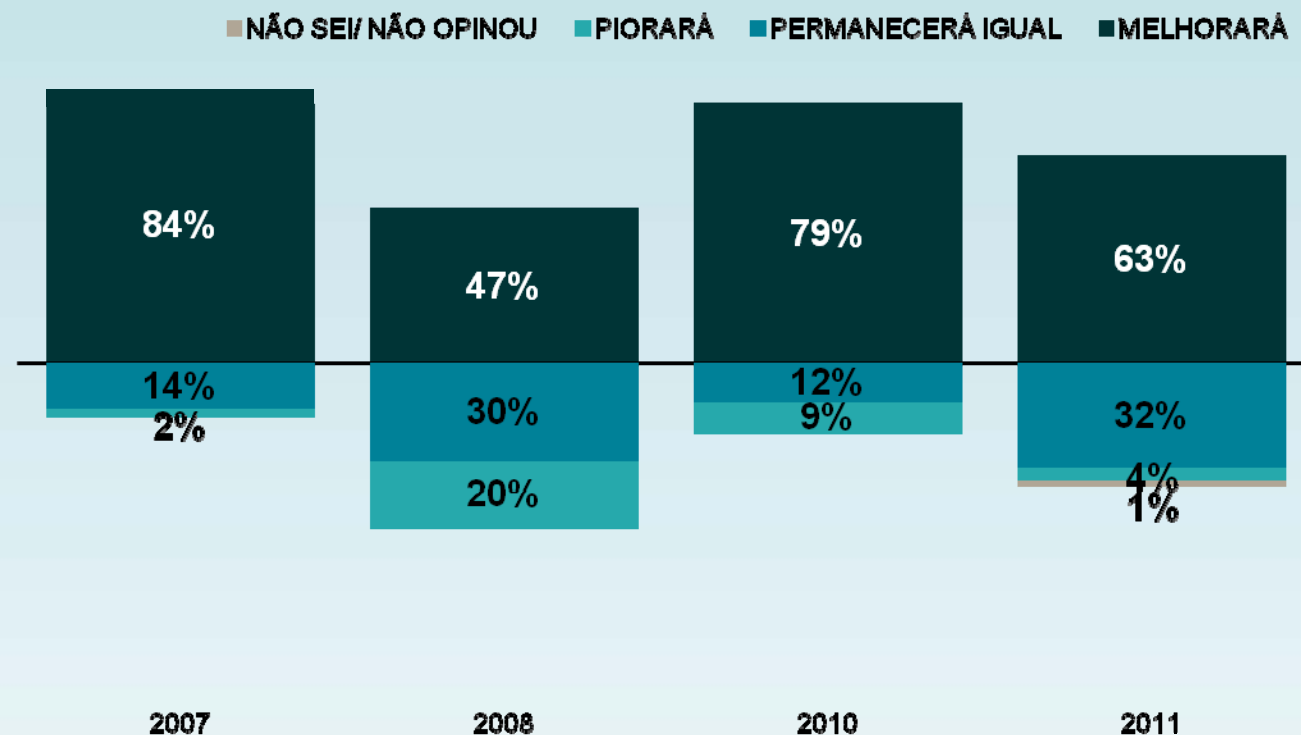
A maioria dos empresários entrevistados da região é otimista respeito das possibilidades de melhoria para o próximo ano.

Seis em cada dez acha que daqui a 12 meses sua empresa estará economicamente melhor e três em cada dez considera que estará igual do que agora.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Perspectivas de evolução da empresa

Para os PRÓXIMOS 12 meses, você diria que a situação econômica da sua empresa melhorará, piorará ou se manterá igual?

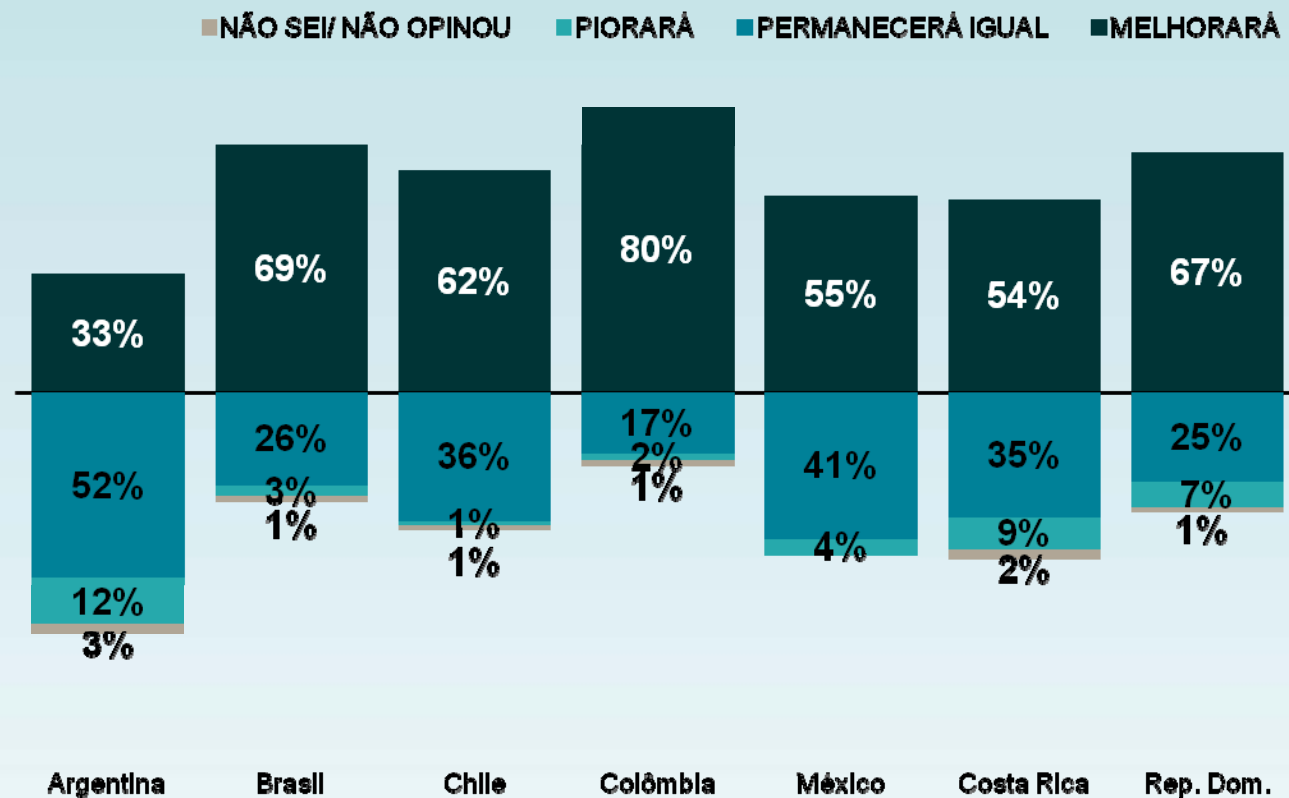


Uma comparação entre as perspectivas positivas sobre a evolução das PMEs de 2011 a 2007 e 2010 apresentaram um declive nas respostas positivas, embora se mostrem acima dos valores da medição de 2008.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Perspectivas de evolução da empresa

Para os PRÓXIMOS 12 meses, você diria que a situação econômica da sua empresa melhorará, piorará ou se manterá igual?



Das PMEs da Colômbia, que são os que melhor avaliaram a performance no último ano, esperam uma melhor posição econômica para os próximos 12 meses.

PMEs entrevistadas da Argentina é o país menos otimista a respeito do futuro: a metade (52%) acha que o próximo ano será igual ao atual e um em cada dez (12%) que será pior.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Temas de negócios que o preocupam mais

Quais são os temas de negócios que mais o preocupam?



Encontrar e reter pessoal qualificado e o aumento nos custos de mão-de-obra são os temas que mais preocupam das PMEs entrevistadas.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Temas de negócios que o preocupam mais

Quais são os temas de negócios que mais o preocupam?

	TOTAL REG.	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	COS	REP. DOM
Encontrar e reter pessoal qualificado	49%	31%	69%	36%	25%	25%	21%	24%
Aumento dos custos de mão de obra	37%	71%	43%	30%	27%	20%	37%	29%
Aumento no custo de combustível e energia	28%	30%	19%	39%	27%	41%	46%	75%
Encontrar parceiros e fornecedores adequados	27%	11%	31%	23%	26%	26%	19%	15%
Desaceleração dos mercados	26%	24%	23%	32%	25%	33%	36%	26%
Burocracia e regulamentações	26%	29%	31%	17%	17%	20%	27%	21%
Fluxo de caixa e dívida crescente (balanço geral)	21%	14%	21%	17%	24%	25%	19%	19%
Pressões competitivas	17%	8%	21%	16%	23%	10%	14%	18%
Tempo para obter bens e serviços aos clientes	8%	6%	4%	13%	8%	17%	13%	11%

Encontrar e reter pessoal qualificado é a preocupação principal das PMEs entrevistadas no Brasil, onde atinge 7 em cada 10 menções.

O aumento dos custos de mão-de-obra é o rubro mais destacado na Argentina, 7 em cada 10 empresários o mencionam.

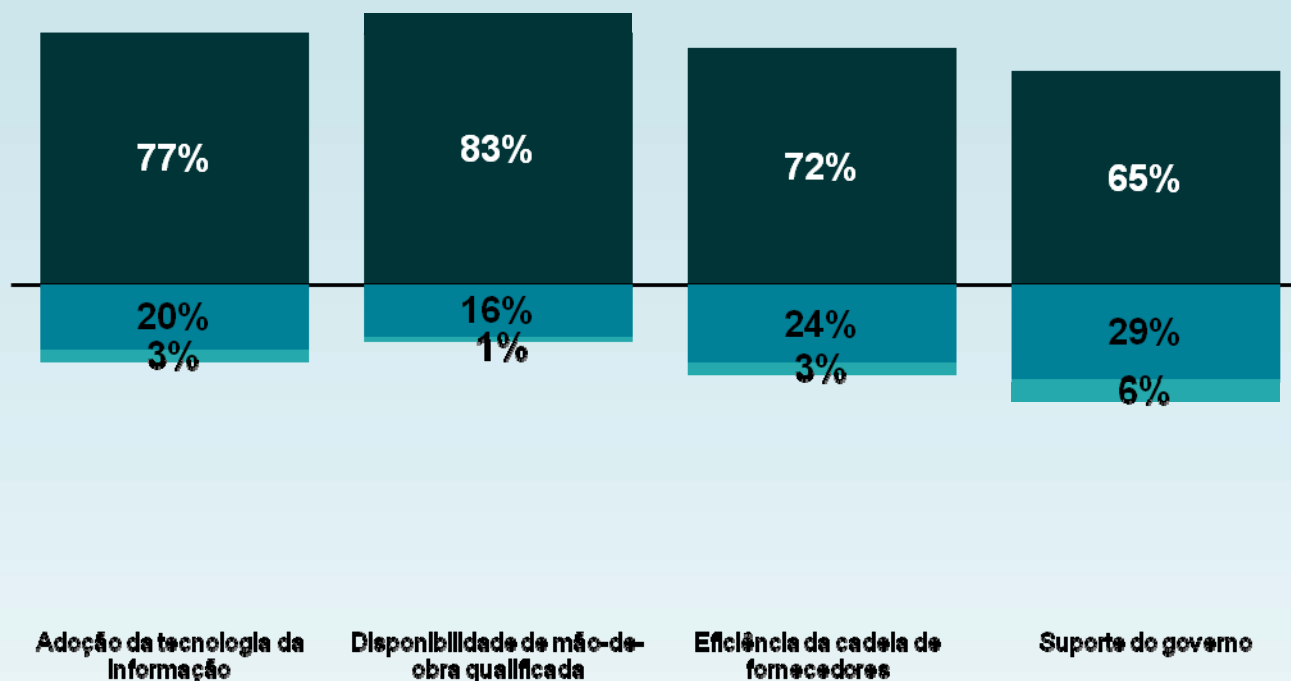
O aumento no custo de combustível e energia é o tema que mais preocupa os outros países, especialmente a República Dominicana (75%).

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Importância de diferentes aspectos para a competitividade

Quão importantes são os seguintes fatores para contribuir com a competitividade de pequenas e médias empresas do seu país? Por favor, utilize a seguinte escala para ranquear os fatores:

■ NS/NR ■ NADA IMPORTANTE ■ ALGO IMPORTANTE ■ MUITO IMPORTANTE

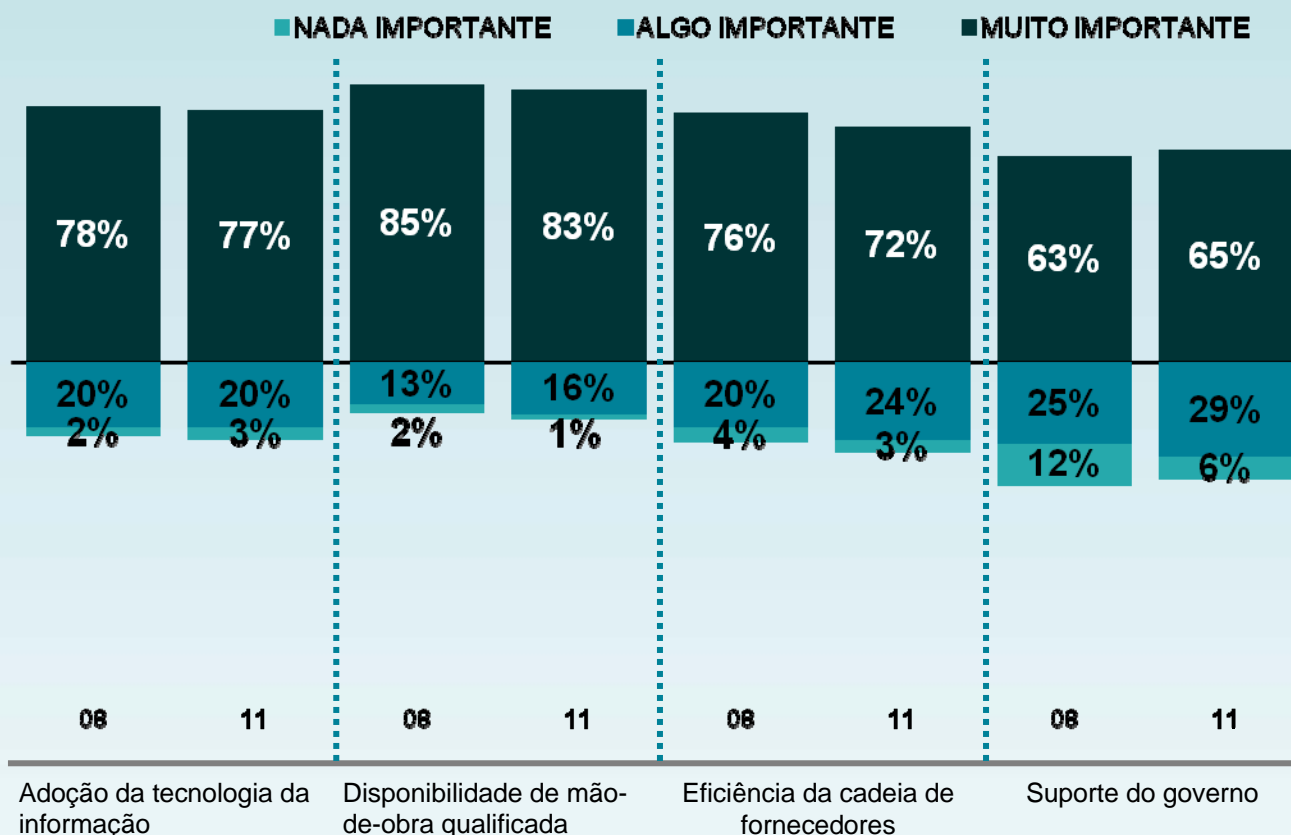


O principal aspecto para melhorar a competitividade das PMEs é dispor de força de trabalho qualificada e adotar tecnologia da informação, mencionados por 8 em cada 10 empresários respectivamente.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Importância de diferentes aspectos para a competitividade

Quão importantes são os seguintes fatores para contribuir com a competitividade de pequenas e médias empresas do seu país? Por favor, utilize a seguinte escala para ranquear os fatores:



Ambos aspectos diminuem sua importância respeito da medição feita em 2008 e aumenta a importância atribuída ao suporte do governo (cerca de 7 em cada 10 entrevistados o consideram muito importante e 3 em cada 10, algo importante).

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Importância de diferentes aspectos para a competitividade

Quão importantes são os seguintes fatores para contribuir com a competitividade de pequenas e médias empresas do seu país? Por favor, utilize a seguinte escala para ranquear os fatores.

MUITO + ALGO IMPORTANTE

	TOTAL REG.	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	COS	REP. DOM
Adoção da tecnologia da informação	97%	95%	97%	98%	98%	98%	98%	100%
Disponibilidade de mão-de-obra qualificada	99%	98%	98%	99%	100%	97%	100%	99%
Eficiência da cadeia de fornecedores	96%	98%	97%	95%	96%	95%	98%	96%
Suporte do governo	94%	94%	96%	82%	90%	94%	86%	83%

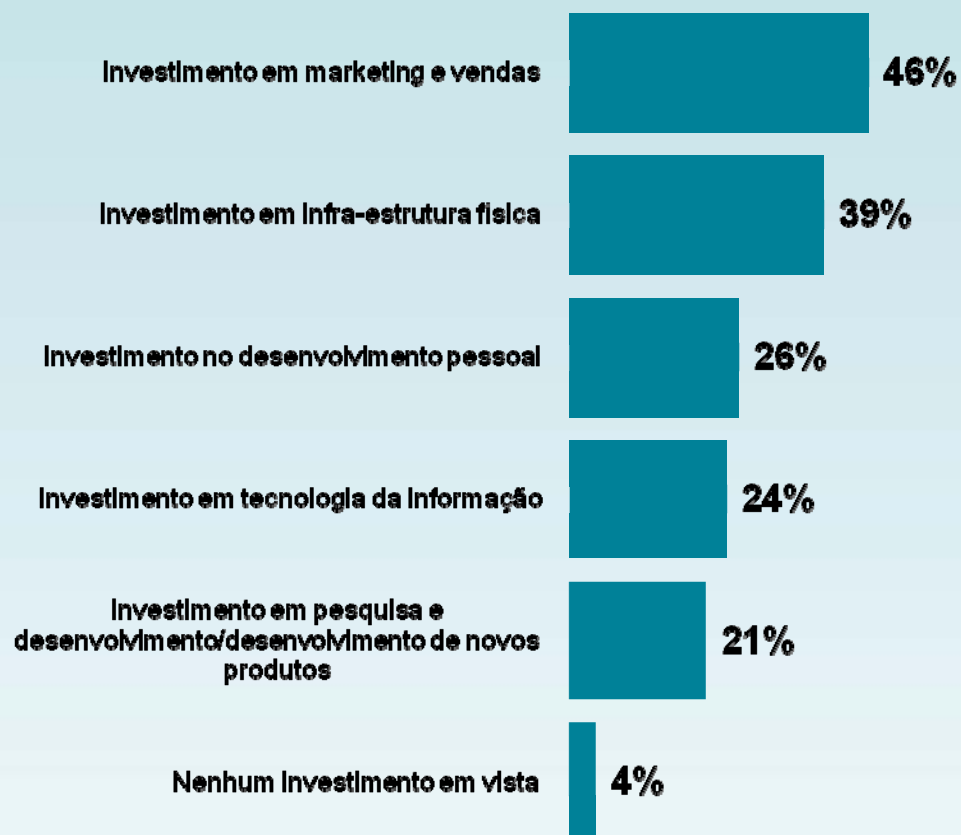
Não se registram maiores diferenças entre as PMEs dos países.

Em todos se destaca a adoção de tecnologia da informação e a disponibilidade de mão-de-obra qualificada como os aspectos principais

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Principal prioridade de investimento

Qual é sua principal prioridade de investimento para os próximos 12 meses?



O investimento em marketing e vendas e em infra-estrutura física parecem ser as principais prioridades de investimento no próximo ano. Apenas 4% das PMEs não planeja investimentos.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Principal prioridade de investimento

Qual é sua principal prioridade de investimento para os próximos 12 meses?

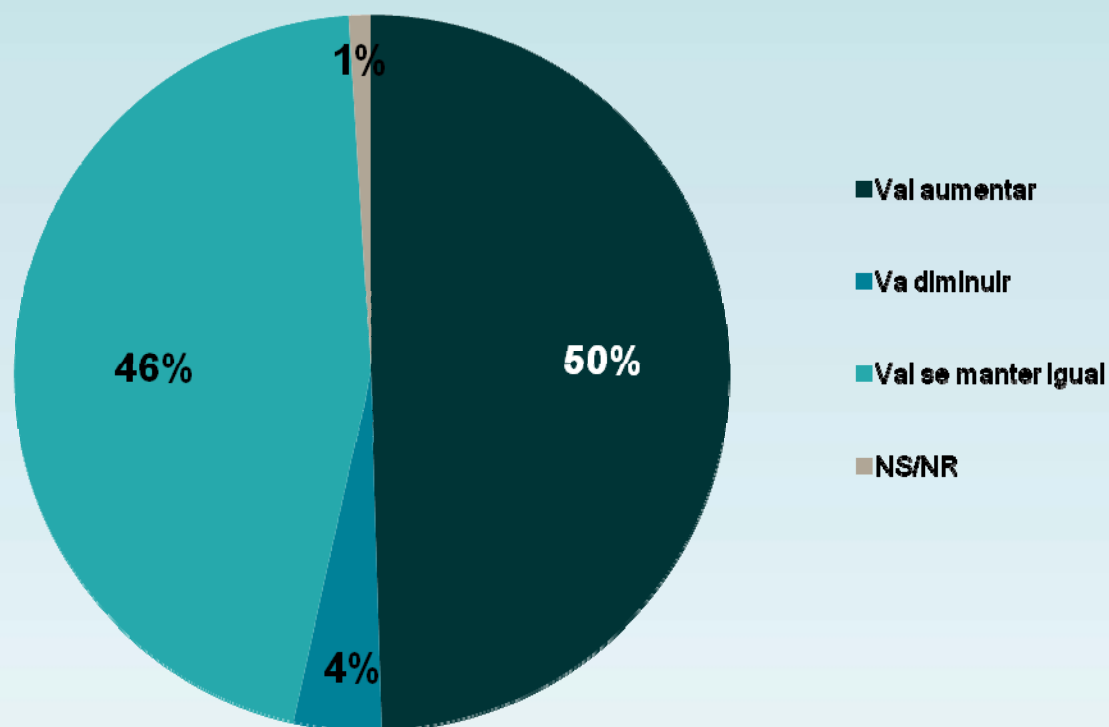
	TOTAL REG.	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	COS	REP. DOM
Investimento em marketing e vendas	46%	29%	49%	31%	45%	48%	43%	57%
Investimento em infraestrutura física	39%	36%	45%	39%	35%	28%	24%	24%
Investimento no desenvolvimento pessoal	26%	24%	31%	18%	13%	23%	23%	23%
Investimento em tecnologia da informação	24%	20%	27%	17%	15%	24%	23%	22%
Investimento em pesquisa e desenvolvimento/desenvolvimento de novos produtos	21%	22%	17%	24%	31%	28%	24%	17%
Nenhum investimento em vista	4%	11%	2%	5%	5%	5%	8%	3%

O investimento em marketing e vendas é prioritário na República Dominicana, Brasil e México, enquanto nos outros países se destaca o investimento em infraestrutura e o investimento em Pesquisas e Desenvolvimento é mais relevante na Colômbia. Na Argentina e Costa Rica 1 em cada 10 empresários declaram que não planeja investir.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Perspectivas de mudanças no pessoal

Dentro dos próximos 12 meses, sua empresa planeja aumentar a sua força de trabalho, reduzir ou se manter igual?

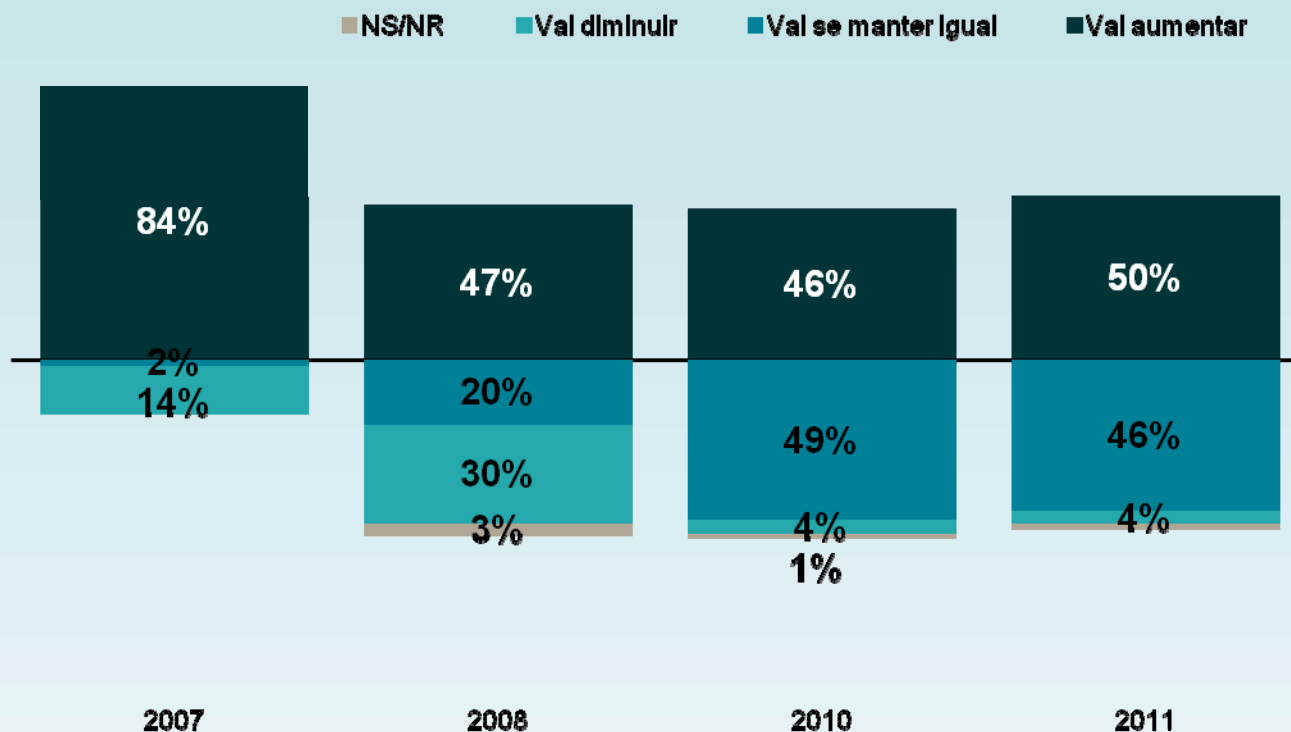


A metade das PME's da região planeja aumentar a quantidade de pessoal, enquanto a outra metade vai se manter igual.

Fonte: Business Monitor de PME's na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Perspectivas de mudanças no pessoal

Dentro dos próximos 12 meses, sua empresa planeja aumentar a sua força de trabalho, reduzir ou se manter igual?

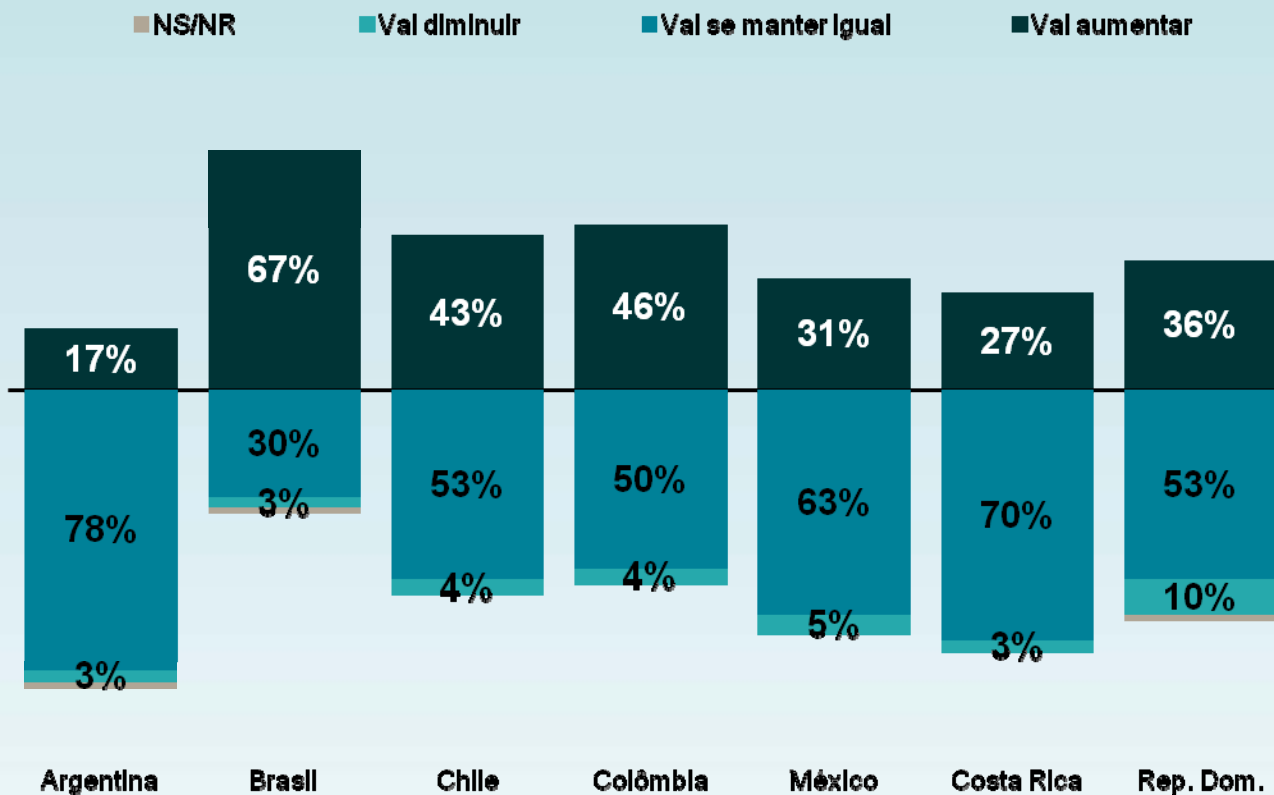


Desde a crise, as perspectivas de mudanças no pessoal se mantiveram estáveis.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Perspectivas de mudanças no pessoal

Dentro dos próximos 12 meses, sua empresa planeja aumentar a sua força de trabalho, reduzir ou se manter igual?

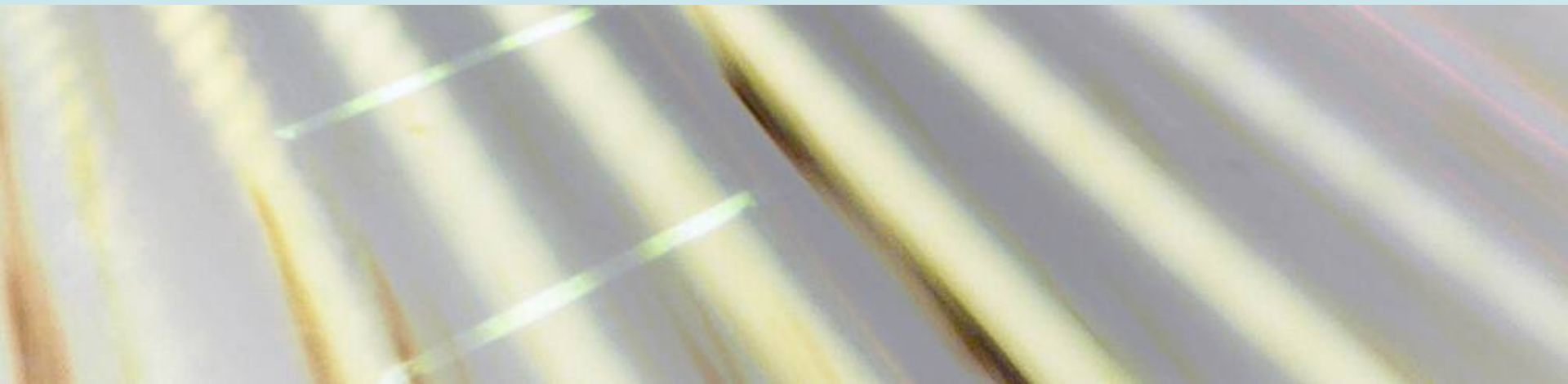


As PMEs do Brasil são as que se declaram mais otimistas respeito do aumento na quantidade de funcionários, enquanto na Argentina se apresentam as maiores perspectivas de estabilidade.

Em geral, é baixa a proporção que declara que diminuirá o pessoal, embora atinja 1 em cada 10 empresários na República Dominicana.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

CLIMA ECONÔMICO



Clima Econômico

Nova recessão econômica global

A maioria das PMEs latino-americanas acha que estamos começando uma nova etapa de recessão econômica global.

Essa crença é maior entre as PMEs menores e na Argentina, México, Costa Rica e República Dominicana.

Impacto do contexto econômico e financeiro no seu negócio

Há opiniões opostas entre os empresários que acham que o contexto econômico e financeiro prejudicará seu negócio em 2012 e aqueles que consideram que não será afetado. Por outra parte, 1 em cada 10 acha que seu negócio se beneficiará.

PMEs na Colômbia é o país mais otimista a respeito do impacto do contexto econômico e financeiro no próprio negócio para 2012.

Influência de uma série de países sobre o futuro econômico e político da região

O Brasil é o país identificado como sendo o mais indicado em termos de ganhar influência sobre a direção do futuro econômico e político da América Latina. Fora da região, destacam-se o Japão e os Estados Unidos, seguidos da União Européia. Por outra parte, Venezuela, Bolívia e Cuba são os países menos valorizados.

Se compararmos com a medição antes da crise, diminuiu o desejo de influência do Brasil, do México e da União Européia, e aumentou a valorização positiva dos Estados Unidos e da China.

A influência do Brasil é a mais desejada por dos entrevistados. Na Argentina, a influência dos Estados Unidos é menos desejada do que nos outros países. Venezuela, Bolívia e Cuba, que são os países cuja influência é menos desejada, são melhor avaliados entre os dominicanos.

Setores que apresentam maior oportunidade de crescimento na região:

Destacam-se a indústria da construção, tecnologia e serviços para empresas, seguidos por hotelaria e turismo, transporte e logística, manufaturas e setor varejo em segunda posição.

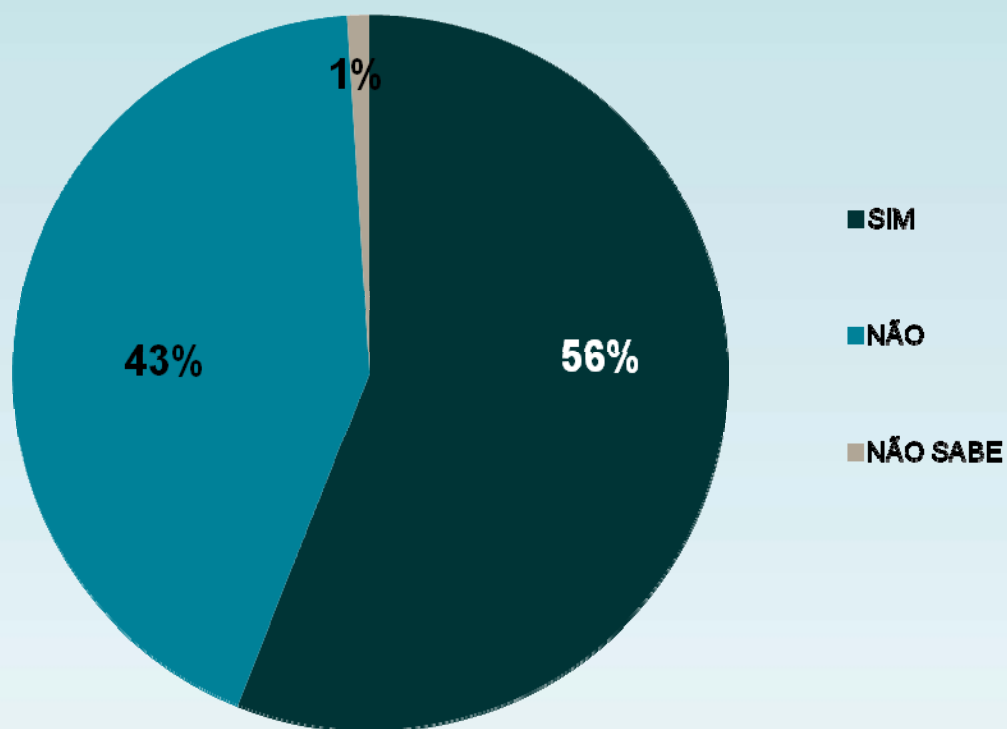
Diminui fortemente a opinião da tecnologia como sendo o setor que apresenta mais oportunidades de crescimento e cresce o setor de transporte e logística.

Setores que apresentam maior oportunidade de crescimento para sua empresa

Quando a pergunta é acerca da própria indústria, as PMEs destacam a tecnologia e a construção em primeiro lugar, seguidas pela hotelaria e o turismo e a agricultura.

Nova recessão econômica global

Considerando as recentes notícias e revelações sobre o estado da economia global, você acredita que estamos entrando em uma nova recessão?

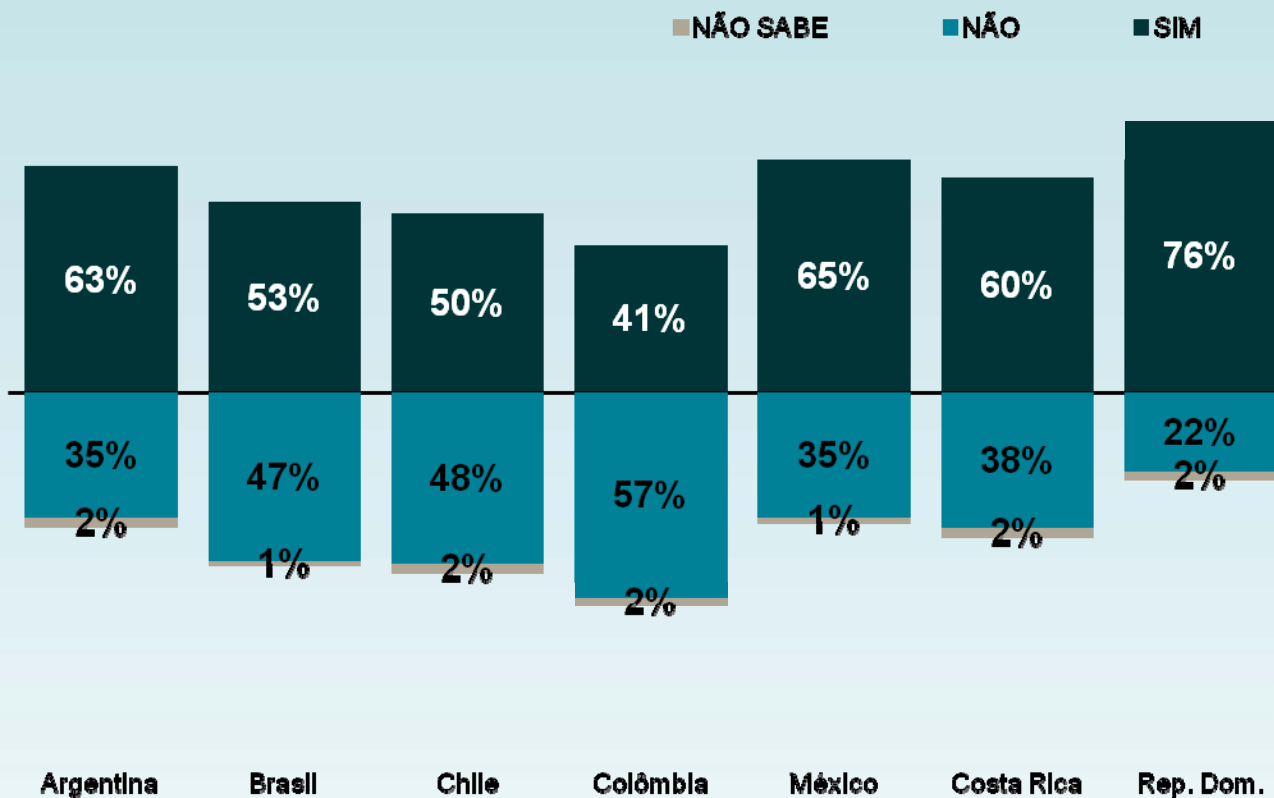


A maioria das PMEs latino-americanas acha que estamos começando uma nova etapa de recessão econômica global.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Nova recessão econômica global

Considerando as recentes notícias e revelações sobre o estado da economia global, você acredita que estamos entrando em uma nova recessão?

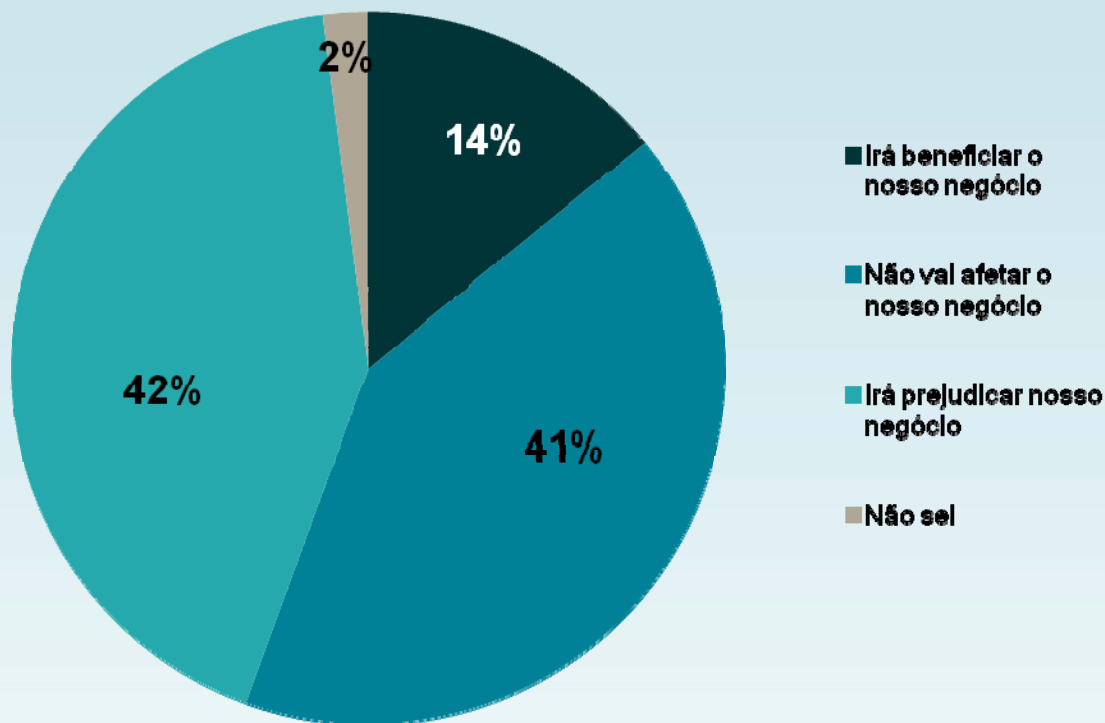


Na Argentina, México, Costa Rica e República Dominicana é majoritária a opinião sobre o início de uma nova recessão econômica global.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Impacto do contexto econômico e financeiro no seu negócio

Até que ponto você acha que o ambiente financeiro e econômico vai afetar o seu negócio em 2012?



Há opiniões opostas entre aqueles que acham que o contexto econômico e financeiro prejudicará seu negócio em 2012 e aqueles que consideram que não serão afetados.

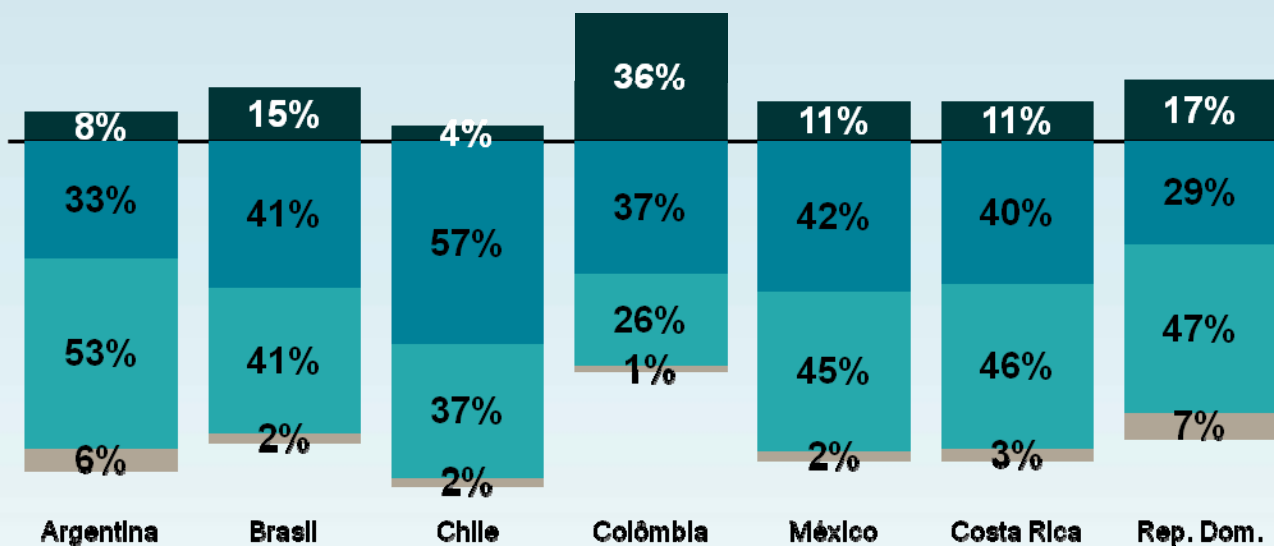
Por outra parte, 1 em cada 10 acha que seu negócio será beneficiado.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Impacto do contexto econômico e financeiro no seu negócio

Até que ponto você acha que o ambiente financeiro e econômico vai afetar o seu negócio em 2012?

■ Não sei ■ Irá prejudicar nosso negócio ■ Não vai afetar o nosso negócio ■ Irá beneficiar o nosso negócio



PMEs na Colômbia é o país mais otimista respeito do impacto do contexto econômico e financeiro no próprio negócio para 2012, onde cerca de 4 em cada 10 empresários acham que seu negócio será beneficiado.

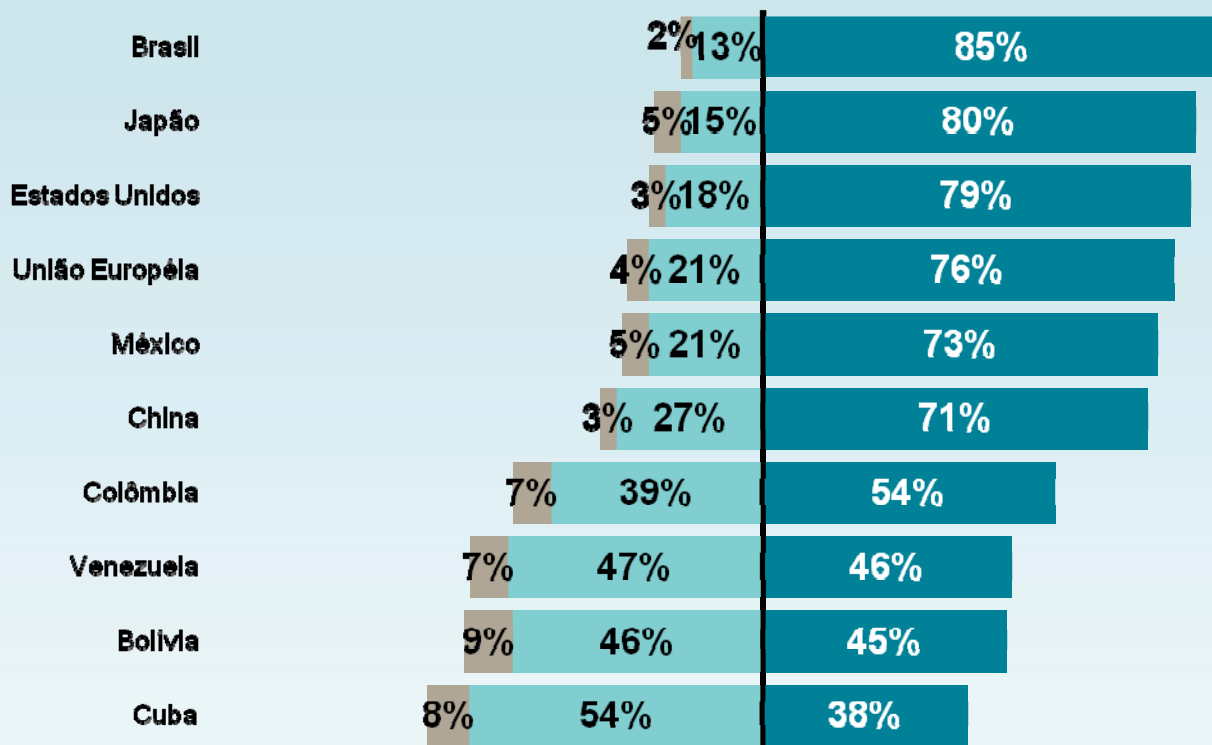
Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Opinião acerca do fato de que uma série de países ganhe mais influência sobre o futuro econômico e político da região

RESPOSTAS TOTAIS

Por favor me diga o quanto é desejável ou indesejável que os seguintes países ou grupos de países ganhem mais influência sobre o futuro econômico e político da América Latina: Muito desejável, Algo desejável, Algo indesejável ou Muito Indesejável?

■ DESEJÁVEL ■ INDESEJÁVEL ■ NS/NR



O Brasil é o país identificado como sendo o mais indicado em termos de ganhar influência sobre a direção do futuro econômico e político da América Latina.

Fora da região, destacam-se o Japão e os Estados Unidos, seguidos da União Européia.

Por outro lado, Venezuela, Bolívia e Cuba são os menos valorizados.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Opinião acerca do fato de que uma série de países ganhe mais influência sobre o futuro econômico e político da região

Por favor me diga o quanto é desejável ou indesejável que os seguintes países ou grupos de países ganhem mais influência sobre o futuro econômico e político da América Latina: Muito desejável, Algo desejável, Algo indesejável ou Muito Indesejável?

	TOTAL REG.	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	COS	REP. DOM
Brasil	85%	84%	89%	77%	64%	85%	81%	83%
Japão	80%	73%	84%	70%	60%	83%	77%	81%
Estados Unidos	79%	61%	84%	74%	65%	80%	79%	81%
União Européia	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%
Colômbia	54%	50%	48%	55%	65%	65%	71%	68%
Venezuela	46%	31%	45%	30%	47%	55%	47%	60%
Bolívia	45%	42%	42%	45%	43%	53%	42%	54%
Cuba	38%	33%	35%	32%	34%	46%	42%	53%

Na Argentina, a influência dos Estados Unidos é menos desejada do que nos outros países. Venezuela, Bolívia e Cuba, que aparecem como os países cuja influência é menos desejada, são os melhor avaliados entre os dominicanos.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Setores que apresentam maior oportunidade de crescimento na região

A seu ver, quais são os três setores da indústria que apresentam as maiores oportunidades de crescimento para as pequenas e médias empresas na América Latina?



Os setores que apresentam maiores oportunidades de crescimento podem ser agrupados em dois setores: construção, indústrias de tecnologia da informação e serviços das indústrias de negócios do primeiro grupo com 3 de cada 10 menções, seguido por lazer e turismo, fabricação, transporte / logística e varejo em segundo lugar, com 2 de cada 10 menções.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Setores que apresentam maior oportunidade de crescimento para sua indústria

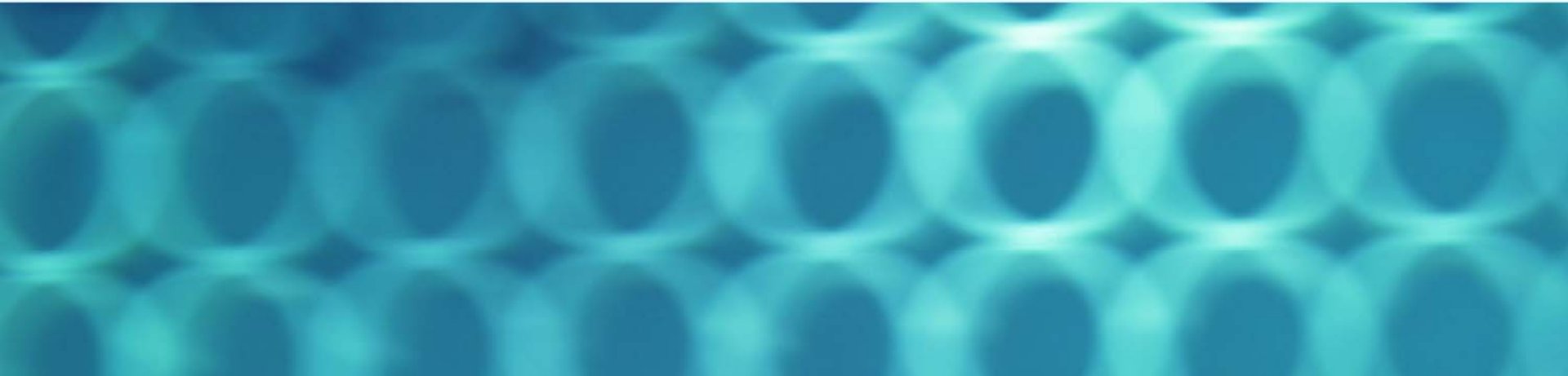
A seu ver, quais são os três setores da indústria que apresentam as maiores oportunidades de crescimento para sua indústria?



Entre as PMEs da região, destacam-se a tecnologia e a construção em primeiro lugar, com 4 em cada 10 menções, seguidas da hotelaria e turismo e da agricultura, com 3 em cada 10 menções.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

PERSPECTIVAS GLOBAIS DE COMÉRCIO



Perspectivas Globais de Comércio

Relação das PMEs com o comércio global

Seis de cada 10 PMEs entrevistadas estão inseridas atualmente no comércio internacional ou têm planos de fazê-lo.

As PMEs da Colômbia e da República Dominicana são as mais ativas quanto ao comércio internacional, seguidas pelas PMEs do Chile, Costa Rica e México.

Avaliação das perspectivas de crescimento econômico por país

As regiões com prognóstico mais otimista para o futuro são o próprio país, em primeiro lugar, e depois, a América Latina e a região Ásia-Pacífico. As PMEs latino-americanas entrevistadas consideram que a África e a Europa são as regiões que menos vão crescer.

América Latina é a região que mais vai crescer nos próximos 12 meses segundo todos os tipos de PMEs entrevistadas da região.

As PMEs colombianas são os mais otimistas respeito do crescimento econômico de seu país para o próximo ano. Além disso, em todos os países destaca-se que a América Latina é a região com melhores perspectivas de crescimento.

Perspectivas de comércio global

América Latina também é a região com previsão de crescimento do volume de comércio das PMEs latino-americanas, seguida pela América do Norte e a região Ásia-Pacífico. Pelo contrário, está prevista uma diminuição do comércio com a Europa, a África e o Oriente Médio.

América Latina é mencionada por todas as empresas como a região com a que haverá mais desenvolvimento do comércio e, além disso, é a região com a que quase todos os países levantados planejam incrementar seu nível de comércio.

Colômbia e República Dominicana destacaram também a América do Norte.

Benefícios do comércio global

A grande maioria dos empresários considera que o comércio global foi benéfico para seu negócio. Só 1 em cada 10 pensa o contrário.

O comércio global é mais percebido como benéfico pelas empresas de grande porte e pelos empresários do Brasil e do Chile. As PMEs são as que melhor avaliam os benefícios do comércio global para seu negócio.

Perspectivas de crescimento das exportações

Apesar do prognóstico otimista para a região, as perspectivas de crescimento das exportações não são tão positivas. Uma pequena proporção (5%) opina que elas crescerão.

Perspectivas Globais de Comércio (cont.)

Há opiniões opostas entre as PMEs que acham que as exportações de sua empresa vão se manter no mesmo nível o próximo ano e aqueles que acreditam que elas vão diminuir. Só uma pequena proporção (5%) opina que elas crescerão.

Na Argentina, Brasil, Colômbia e México predomina a idéia da estabilidade das exportações para o próximo ano, enquanto no Chile e na República Dominicana espera-se em maior proporção uma diminuição delas.

Principais barreiras à expansão global do negócio

Os impostos à exportação/importação são destacados como a principal barreira para a expansão global das PMEs latino-americanas.

Os impostos aparecem como a barreira em todos os países, notadamente na República Dominicana.

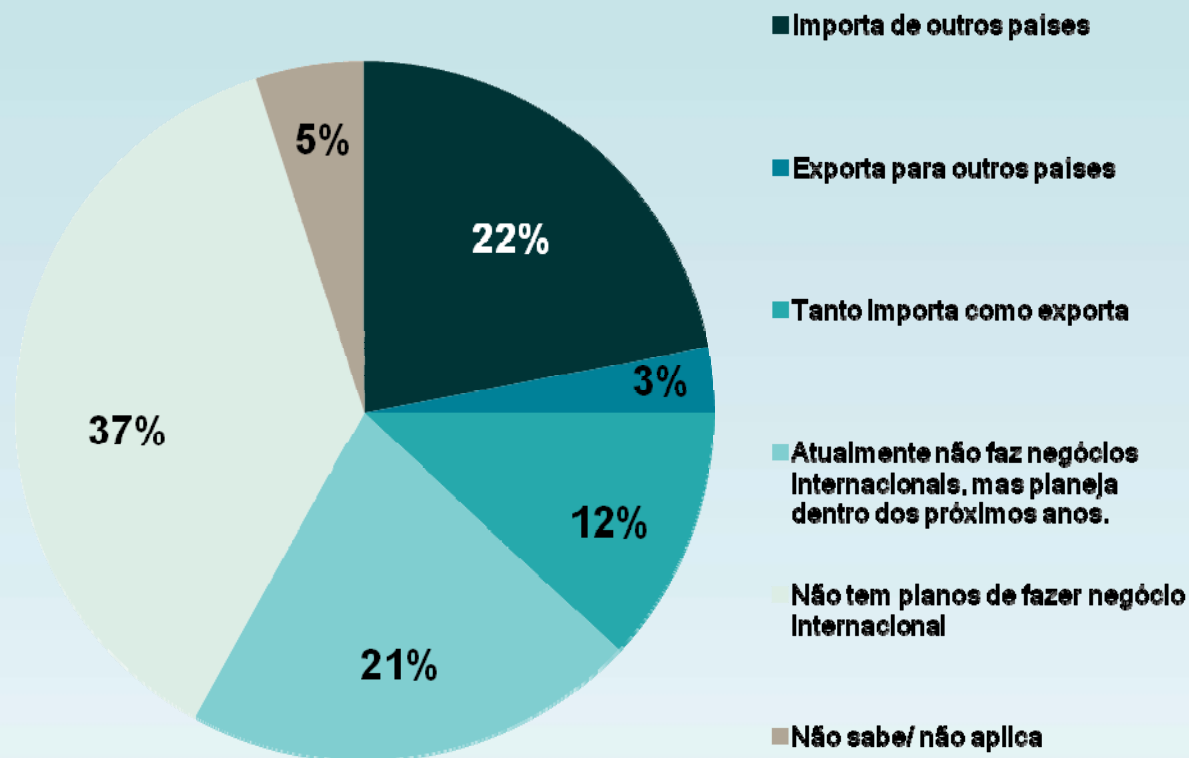
Questões que afetam o negócio internacional

Todas as PMEs foram afetadas por diferentes temas do comércio internacional. Nove em cada 10 empresários destacam a confiabilidade em fornecedores do exterior, seguido do aumento das demoras nas fronteiras.

Chile, México e República Dominicana são os países mais afetados pelos diferentes temas do comércio internacional.

Relação das PMEs com o comércio global

Qual das seguintes frases melhor descreve a sua empresa?

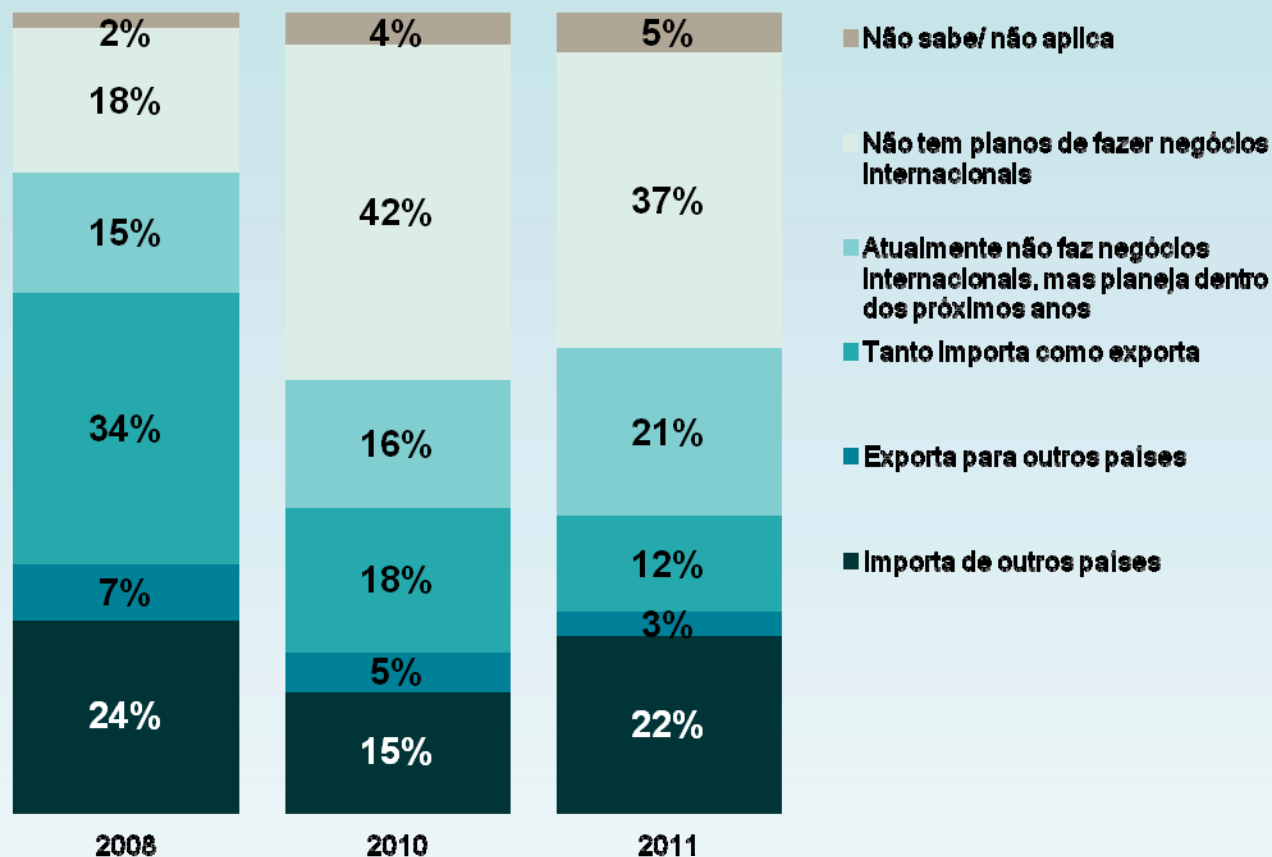


Seis de cada 10 PMEs entrevistadas estão inseridas atualmente no comércio internacional ou têm planos de fazê-lo.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Relação das PMEs com o comércio global

Qual das seguintes frases melhor descreve a sua empresa?

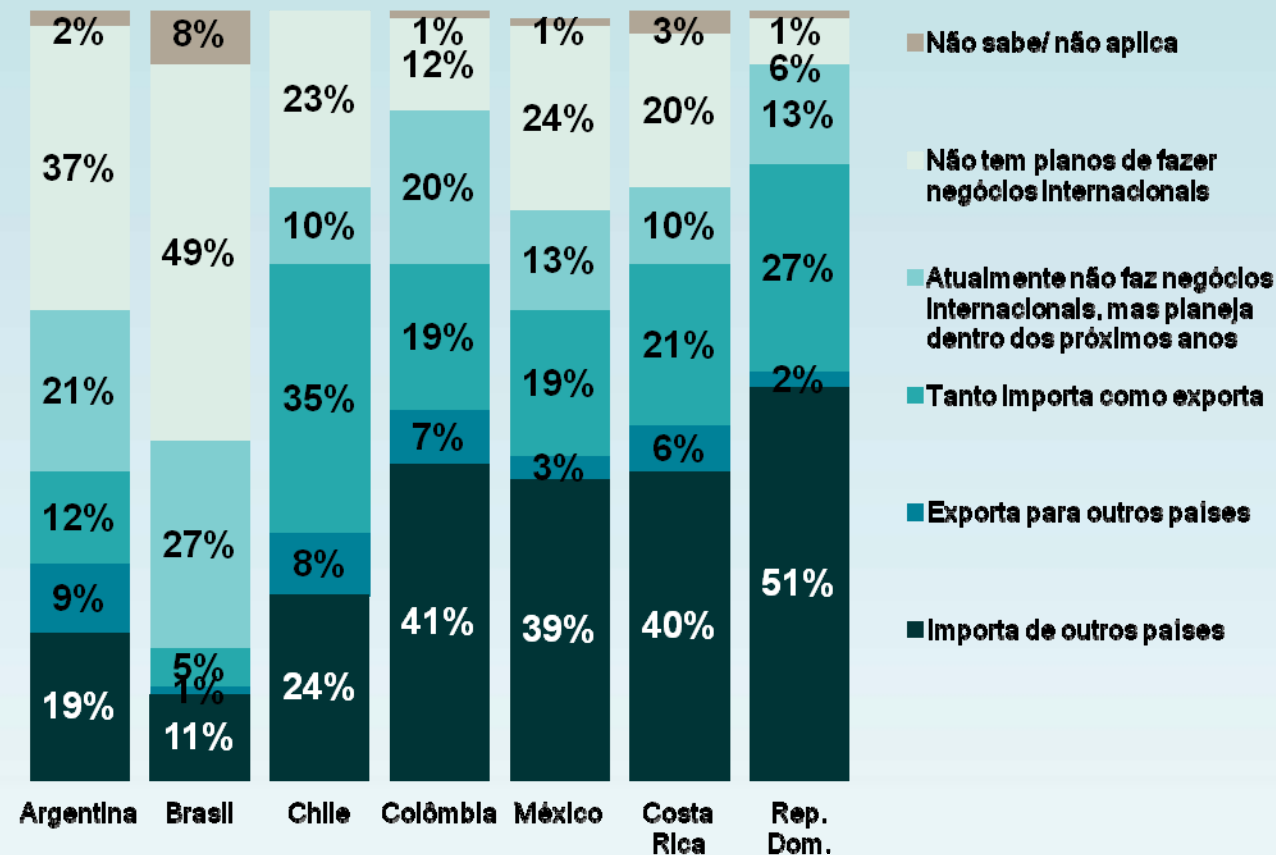


Embora os números do comércio exterior não tenham retornado aos níveis anteriores à crise econômica global, as PME envolvidas na importação de outros países têm aumentado desde 2010.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Relação das PMEs com o comércio global

Qual das seguintes frases melhor descreve a sua empresa?

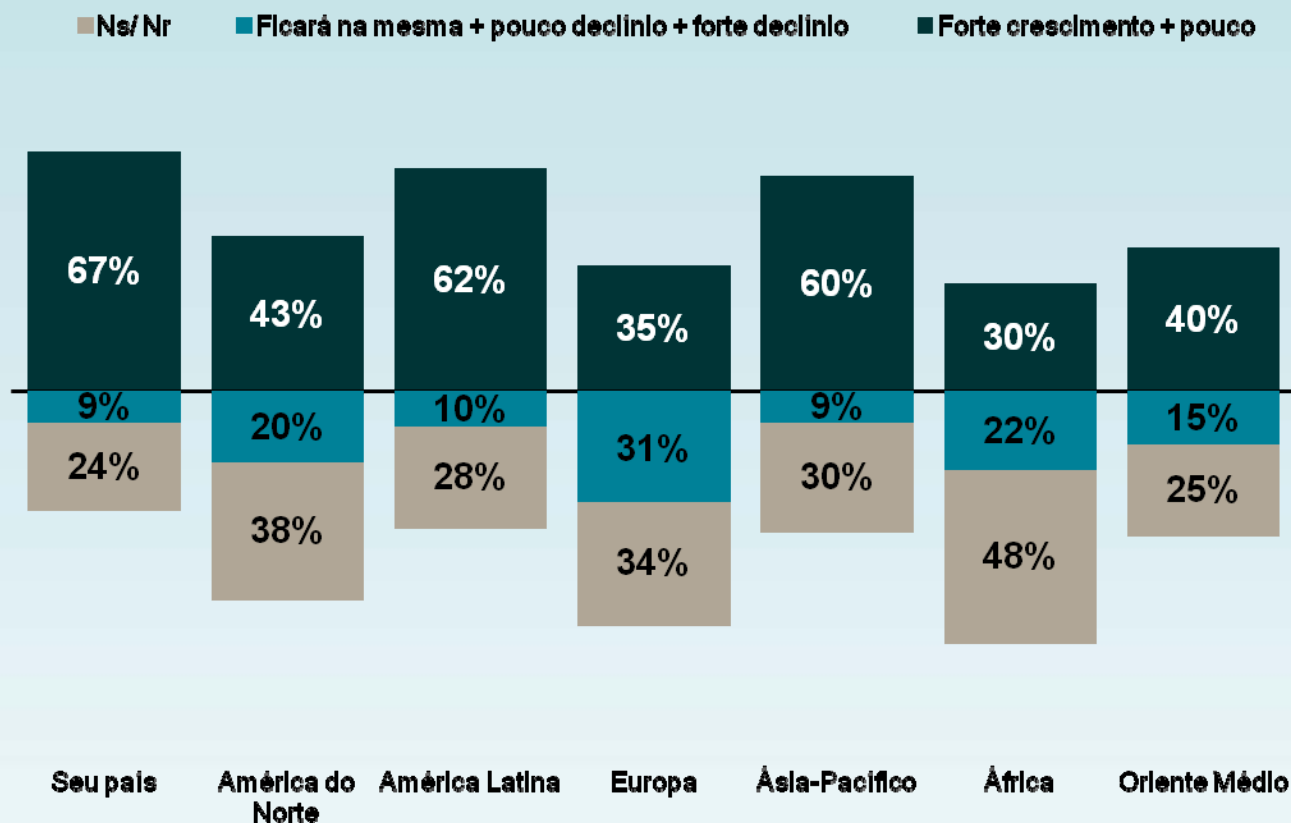


As empresas da Colômbia e da República Dominicana são as mais ativas quanto ao comércio internacional, seguidas pelas PMEs do Chile, Costa Rica e México.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Avaliação das perspectivas de crescimento econômico por país

Como você avalia as perspectivas para os próximos 12 meses com relação ao crescimento econômico no Brasil e em cada uma das seguintes regiões: Vão ter: forte crescimento, pouco crescimento, ficará na mesma, um pouco de declínio ou forte declínio?

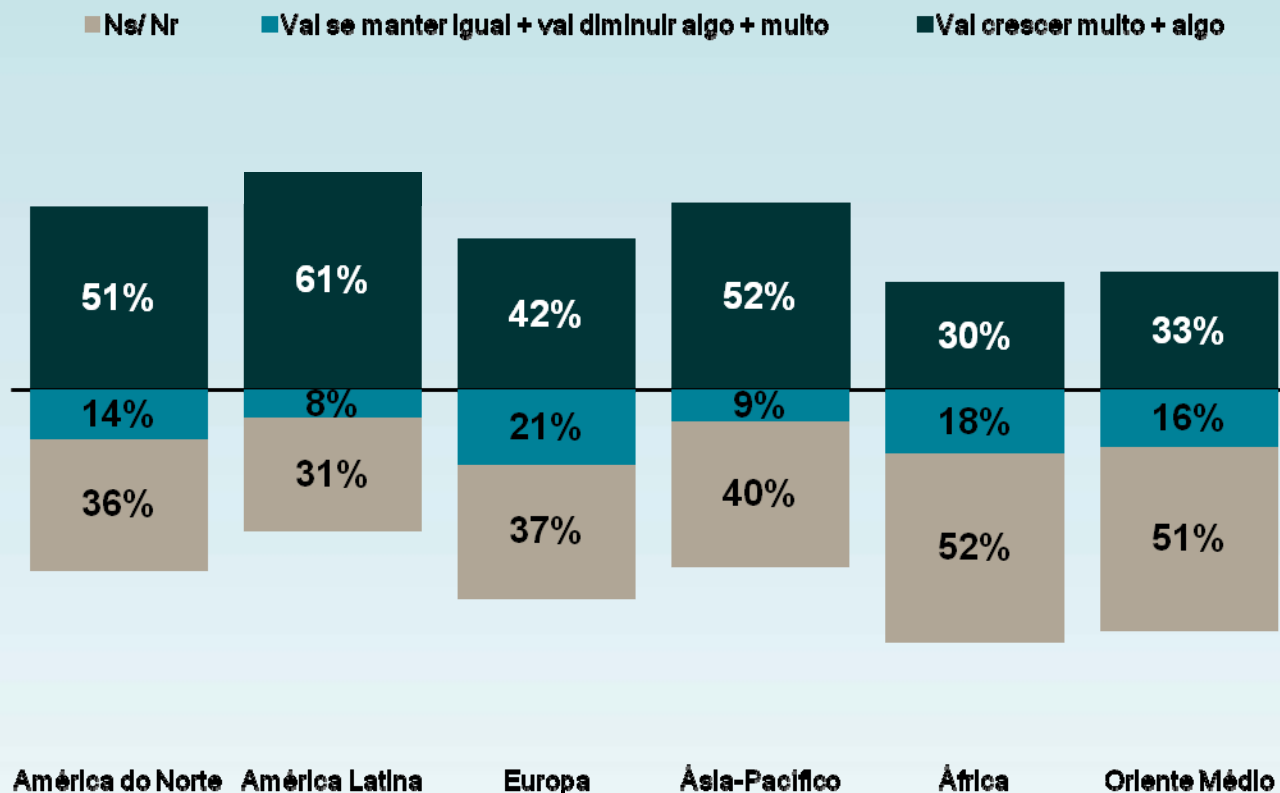


As regiões com prognóstico mais otimista para o futuro são o próprio país e a América Latina e a região Ásia-Pacífico. As PMEs entrevistadas consideram que África e Europa são as regiões que menos vão crescer.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Perspectivas de comércio global

Como você avalia as perspectivas para os próximos 12 meses com relação ao crescimento econômico no Brasil e em cada uma das seguintes regiões: Vão ter: forte crescimento, pouco crescimento, ficará na mesma, um pouco de declínio ou forte declínio?

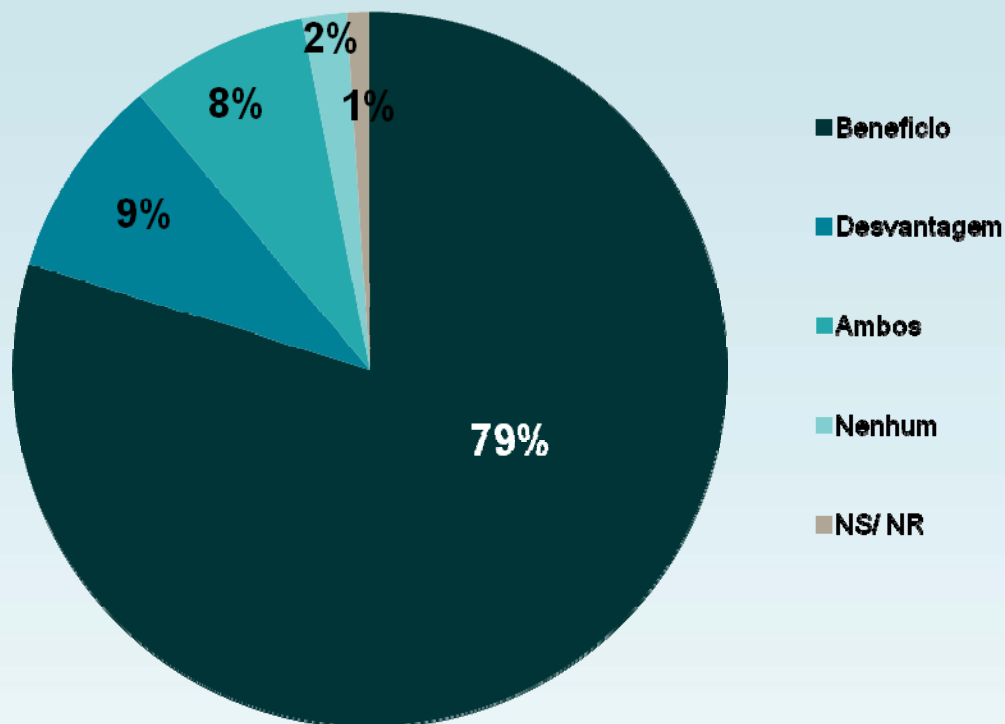


América Latina é a região com previsão de crescimento do volume de comércio de cada país, seguida pela América do Norte e a região Ásia-Pacífico.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Comércio global: Benefício ou desvantagem para seu negócio?

O comércio global foi um benefício ou uma desvantagem para seu negócio?

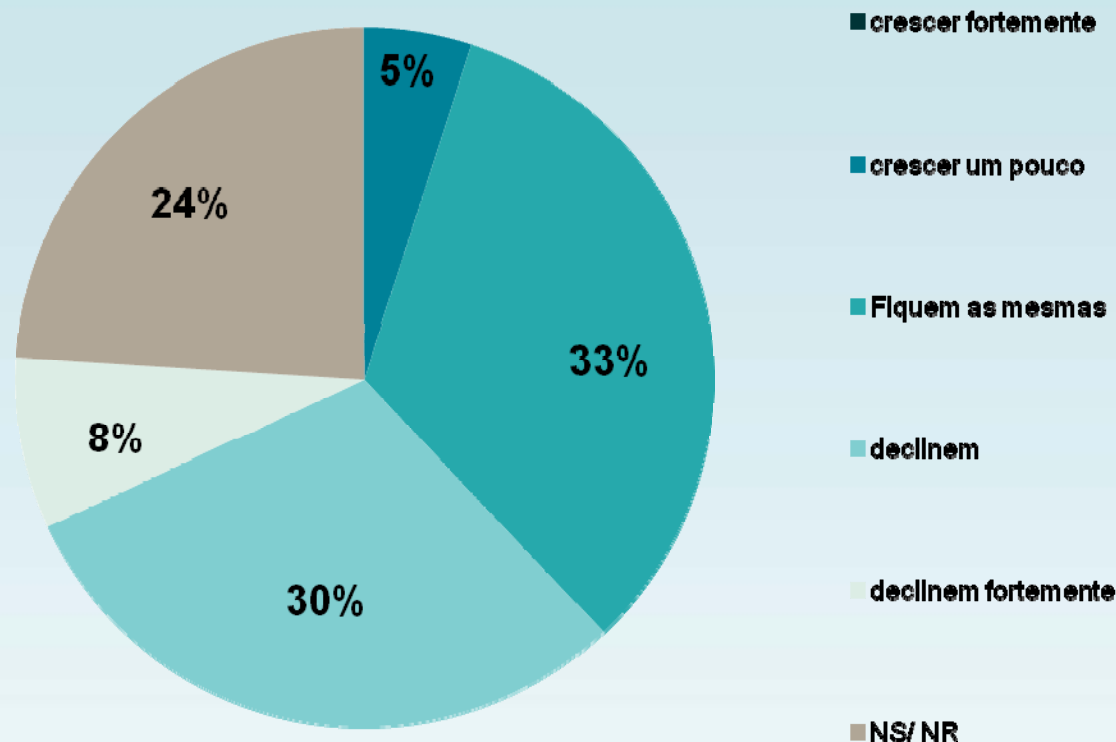


A grande maioria das PMEs entrevistadas (8 em cada 10) considera que o comércio global foi benéfico para seu negócio. Só 1 em cada 10 pensa o contrário.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Perspectivas de crescimento das exportações

Você acha que as exportações de sua empresa durante os próximos 12 meses irão crescer fortemente, crescer um pouco, fique as mesmas, declinem, declinem fortemente?



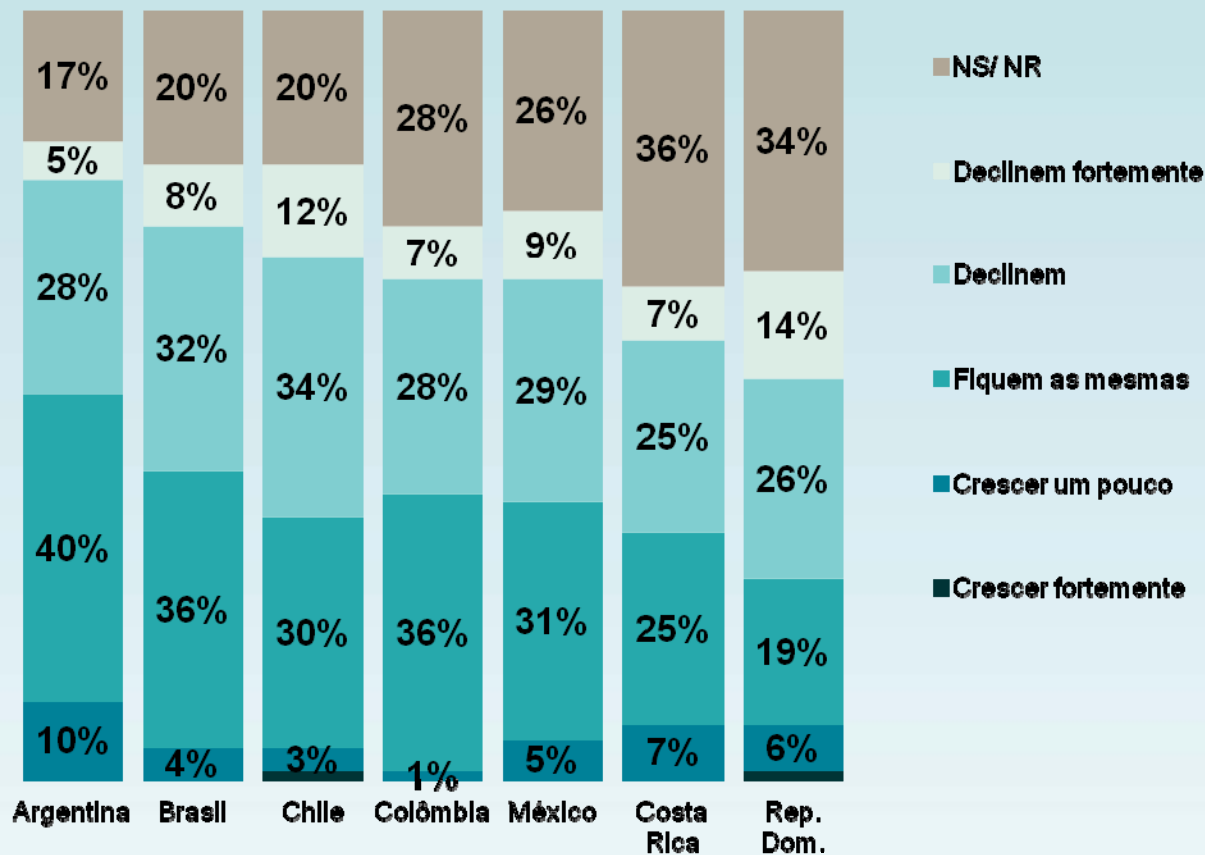
As perspectivas de crescimento das exportações não são muito otimistas. Há opiniões opostas entre as PMEs que acham que as exportações de sua empresa vão se manter no mesmo nível o próximo ano e aqueles que acreditam que elas vão diminuir.

Uma pequena proporção (5%) opina que elas crescerão.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Perspectivas de crescimento das exportações

Você acha que as exportações de sua empresa durante os próximos 12 meses irão crescer fortemente, crescer um pouco, fique as mesmas, declinem, declinem fortemente ?



PMEs na Argentina, Brasil, Colômbia e México predomina a idéia da estabilidade das exportações para o próximo ano.

Os entrevistados no Chile e República Dominicana, por outro lado, prevêem uma forte queda nas exportações de PME em todos os outros mercados.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Principais barreiras à expansão global do negócio

Quais dos aspectos a seguir representam a maior barreira à expansão do seu negócio mundialmente?

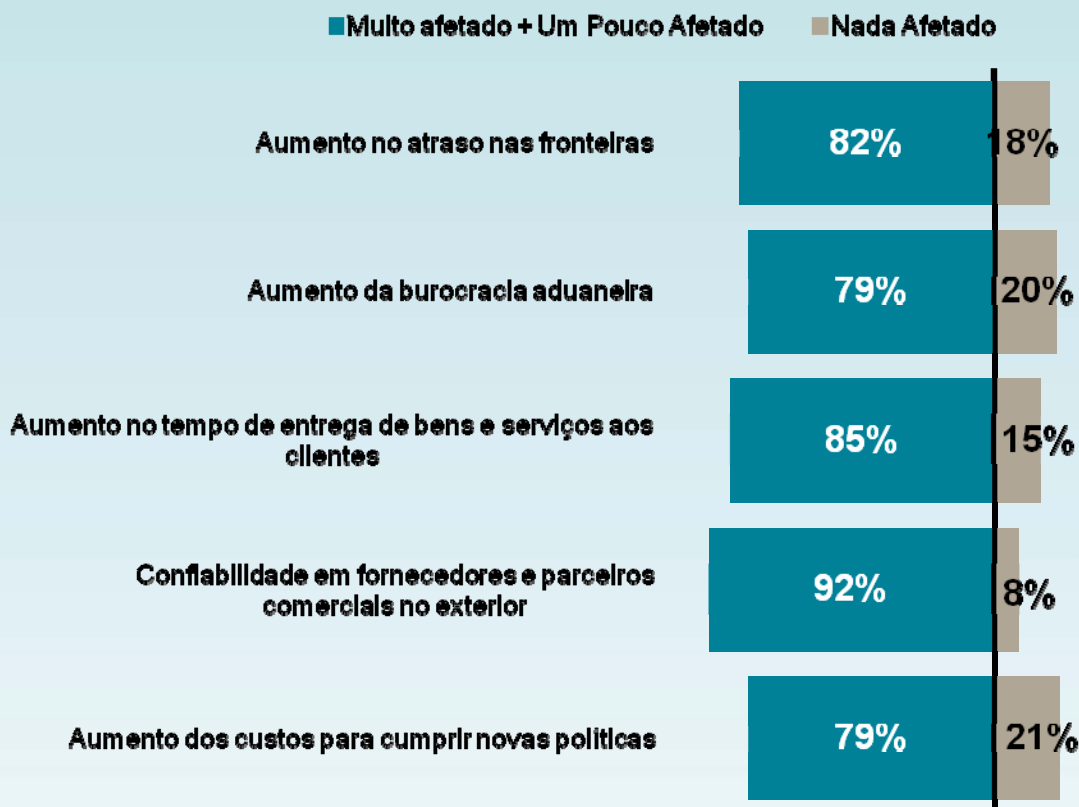


Os impostos à exportação / importação são destacados como a principal barreira à expansão global das PMEs latino-americanas.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Questões que afetam o negócio internacional

Levando em consideração questões de comércio internacional, quanto cada uma das seguintes questões tem afetado o seu negócio nos últimos cinco anos?



A confiabilidade de parceiros internacionais foi classificada como o problema mais impactante das PME's pesquisadas, com 9 em 10 confirmando este ponto como tocar seus negócios.

Fonte: Business Monitor de PME's na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

COMPETITIVIDADE E NOVAS TECNOLOGIAS



NÓS ♡ LOGÍSTICA

Competitividade e Novas Tecnologias

Regulamentações governamentais sobre o negócio

A metade das PMEs da região considera que as regulamentações do governo são favoráveis para seu negócio, enquanto a outra metade acha o contrário.

As PMEs maiores e as que praticam o comércio internacional são as que menos sofrem as regulamentações governamentais.

Foco do governo para ajudar a competitividade

Para os empresários levantados, o governo deveria colocar o foco na educação e na capacitação, seguido do acesso ao capital e ao financiamento para ajudar à competitividade das PMEs da região.

Respeito da medição de 2008, diminuiu a reclamação pelas taxas e tarifas e aumentaram as menções sobre educação, acesso ao financiamento e leis trabalhistas mais flexíveis.

As PMEs menores e que não comercializam em nível internacional destacam o acesso ao financiamento. O resto está concentrado na educação e na capacitação. A questão do acesso ao capital, financiamento e empréstimos para as PMEs é essencial na Argentina, Colômbia, México e Costa Rica.

Questões de tecnologia que você acha mais frustrantes no trabalho

A questão tecnológica mais frustrante para os empresários latino-americanos entrevistados é o acesso lento à Internet, seguida de outras questões vinculadas à Internet (e-mails, vírus, spam).

Em todos os países se manifestam problemas com a Internet, quer seja de lentidão ou de cortes do serviço

Melhorias na competitividade pela incorporação de novas tecnologias

A incorporação de novas tecnologias permitiu principalmente melhorar o serviço ao cliente, aumentando assim a competitividade das PMEs entrevistadas da região.

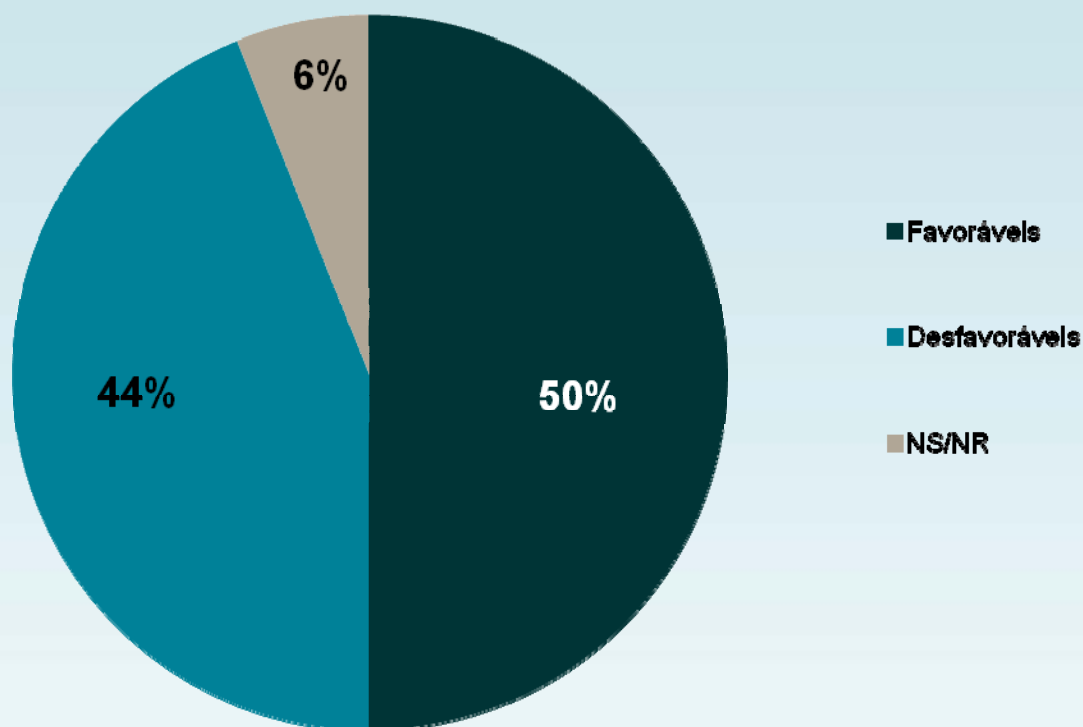
A melhoria do serviço ao cliente se manifesta em todos os segmentos de empresas e em todos os países. Entre as PMEs maiores e as que praticam o comércio em nível internacional também é mencionada a melhoria da produtividade.

Utilização de redes sociais

Sete em cada 10 empresários utilizam redes sociais em suas empresas para, principalmente, comunicar-se com clientes e fornecedores, mas também com fins publicitários e para gerar novos contatos. Brasil é o país em que menos são utilizadas as redes sociais para o negócio.

Regulamentações governamentais sobre o negócio

Você acredita que as regulamentações governamentais de seu país são favoráveis ou desfavoráveis para o seu negócio?

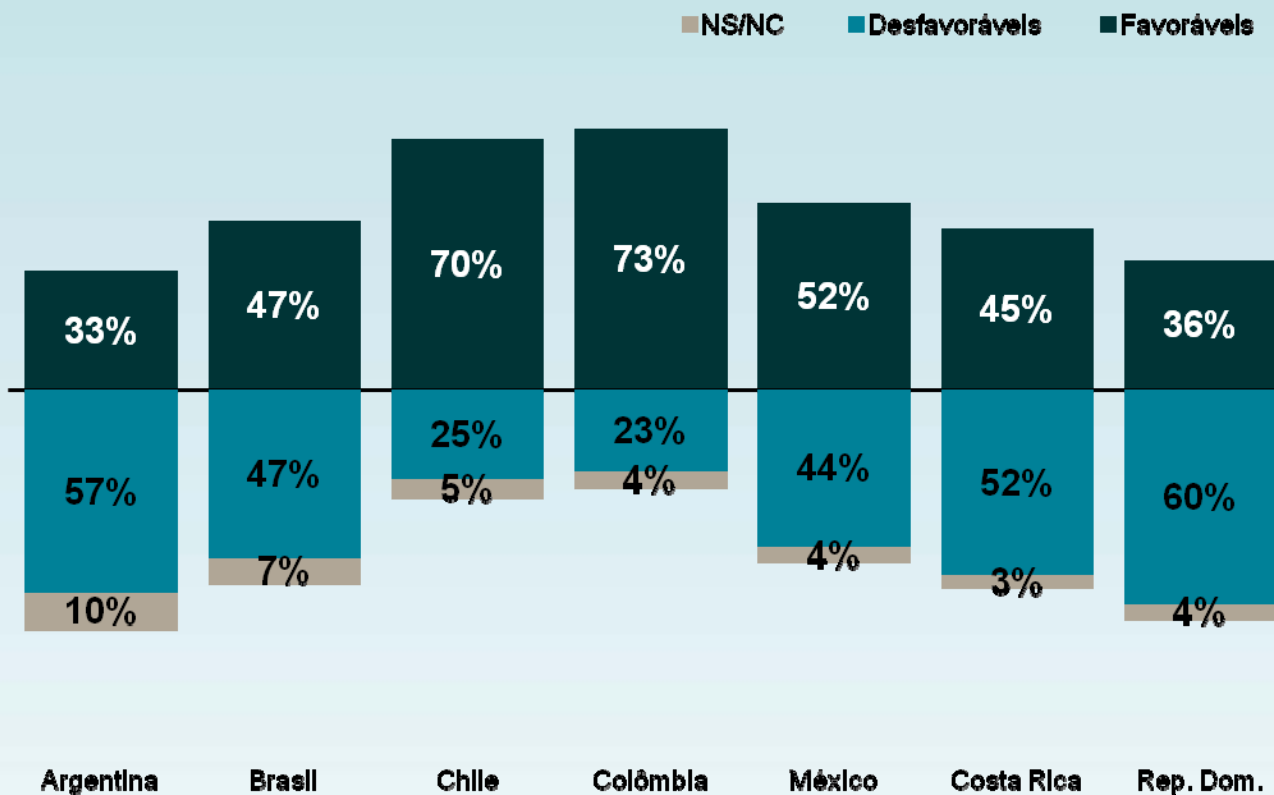


A metade das PMEs entrevistadas da região considera que as regulamentações do governo são favoráveis para seu negócio, enquanto a outra metade acha o contrário.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Regulamentações governamentais sobre o negócio

Você acredita que as regulamentações governamentais de seu país são favoráveis ou desfavoráveis para o seu negócio?



Em quase metade dos países pesquisados, é considerado que os regulamentos governamentais são favoráveis para os negócios das PMEs, com exceção da Argentina, Costa Rica e República Dominicana.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Foco do governo para ajudar a competitividade

Quais são os 3 três temas em que o governo deveria se concentrar para contribuir para que as pequenas e médias empresas sejam mais competitivas?

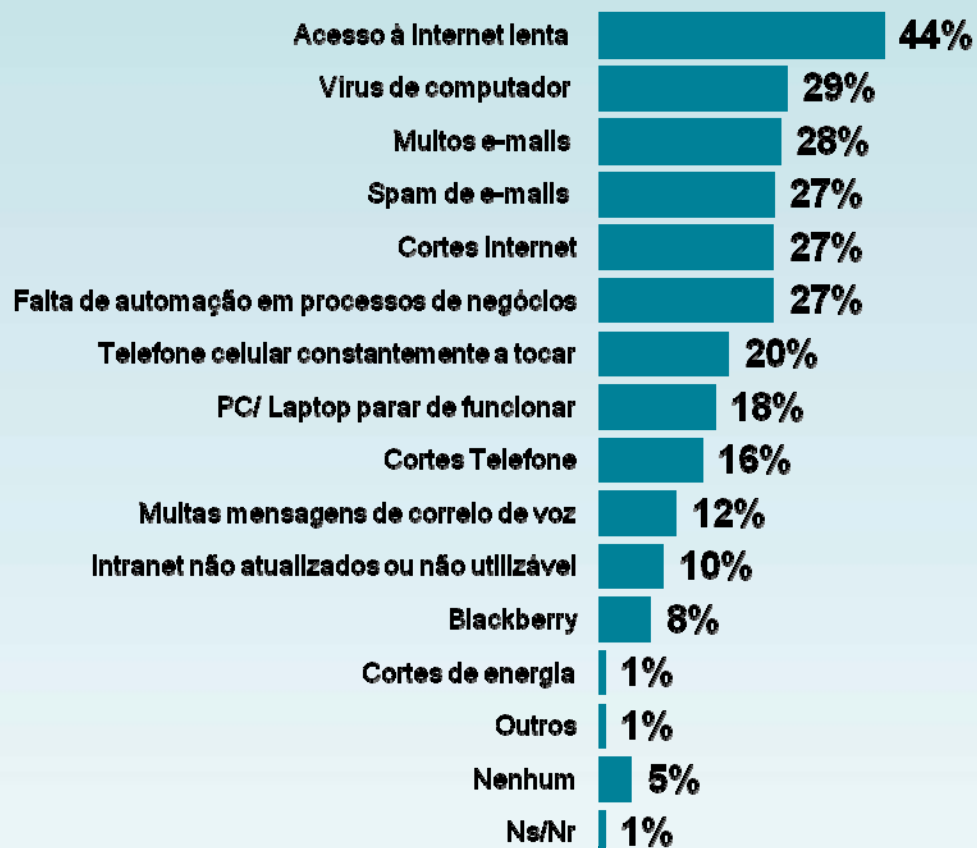


As PMEs entrevistadas destacam a educação e a *formação* como a área mais crucial para os governos aumentarem a competitividade, seguido pelo *acesso ao capital e financiamento*.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Questões de tecnologia mais frustrantes no trabalho

Quais as questões de tecnologia que você acha mais frustrantes no trabalho?



A questão tecnológica mais frustrante para as PMEs latino-americanas é o acesso lento à Internet, mencionado por 4 em cada 10, seguida de outras questões vinculadas à Internet (e-mails, vírus, spam).

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Melhorias na competitividade pela incorporação de novas tecnologias

Como é que a incorporação de novas tecnologias melhorou a competitividade de seu negócio? A incorporação de novas tecnologias...

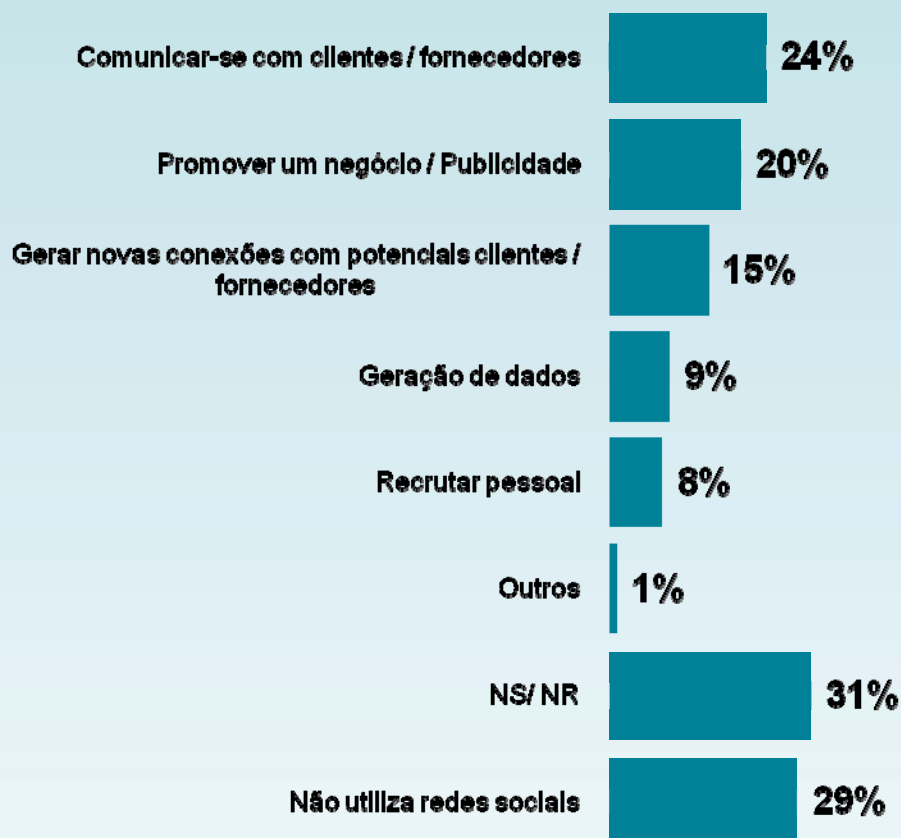


A incorporação de novas tecnologias permitiu principalmente melhorar o serviço ao cliente, aumentando assim a competitividade das PMEs da região.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Utilização de redes sociais pelas empresas

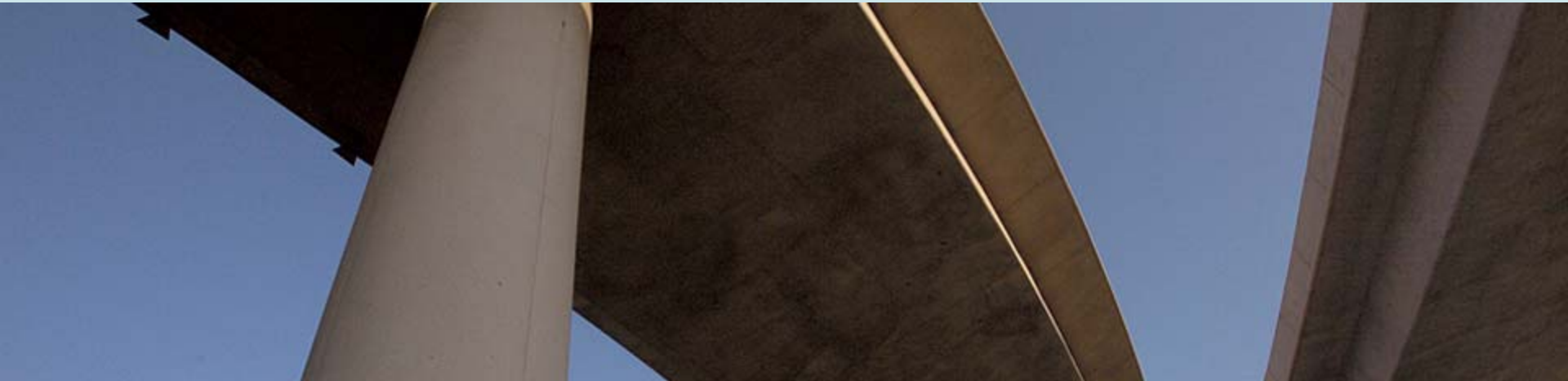
A sua empresa usa redes sociais como Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn para...?



Sete em cada 10 empresários utilizam redes sociais em suas empresas para, principalmente, comunicar-se com clientes e fornecedores, mas também com fins publicitários e para gerar novos contatos.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL E INSTITUIÇÕES



Responsabilidade Social Empresarial e Instituições

Ações de RSE

As políticas explícitas de proteção do ambiente são as atividades mais praticadas pelas empresas entrevistadas. Em segundo lugar, as doações a ONGs seguidas pelos programas de apoio à comunidade e as ações práticas de trabalho voluntário corporativo de RSE.

Durante 2011, as políticas de proteção do ambiente cresceram.

As políticas de proteção ambiental, o apoio às ONGs e os programas de apoio à comunidade são ações mais praticadas à proporção que aumenta o tamanho das empresas. Por outra parte, o trabalho voluntário corporativo não varia com o tamanho. As empresas que não praticam o comércio internacional têm menos práticas de RSE.

Costa Rica, Colômbia e México se destacam em políticas de proteção do ambiente. O apoio às ONGs é mais importante na Argentina,

enquanto os programas de apoio à comunidade são relevantes em Costa Rica e República Dominicana. No Brasil, destaca-se o trabalho voluntário corporativo.

Atividades de RSE a desenvolver

A educação e a formação é a área que as PMEs entrevistadas mais gostariam de desenvolver em RSE. A exceção é a Costa Rica, onde as empresas preferem ações ambientais.

Em segundo lugar, aparecem ações referidas à proteção do ambiente.

Confiança em instituições

Os partidos políticos, o Parlamento e os sindicatos são as instituições que geram menos confiança.

Por outra parte, as PMEs, as grandes empresas globais e locais e as forças armadas são as instituições que geram mais confiança.

Na tendência pode perceber-se que cresceu a confiança nas empresas, tanto nas grandes empresas quanto nas PMEs. Mas, diminuiu um pouco a credibilidade nos bancos.

A baixa credibilidade nas instituições representativas (partidos, Parlamento e sindicatos) está presente em todos os níveis de empresas. Argentina e depois a República Dominicana são os dois países com menor confiança nas suas instituições.

Pelo contrário, o Brasil é o país com os níveis maiores de credibilidade.

Ações de RSE que a empresa pratica

Quais ações de responsabilidade social empresarial (RSE) sua empresa pratica?



As políticas explícitas de *proteção do ambiente* são as atividades mais praticadas pelas empresas. Em segundo lugar, as doações a ONGs seguidas pelos *programas de apoio à comunidade* e as ações práticas de *trabalho voluntário corporativo*.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Atividades de RSE a desenvolver

Em quais das seguintes áreas você gostaria que sua empresa desenvolvesse atividades de responsabilidade social?



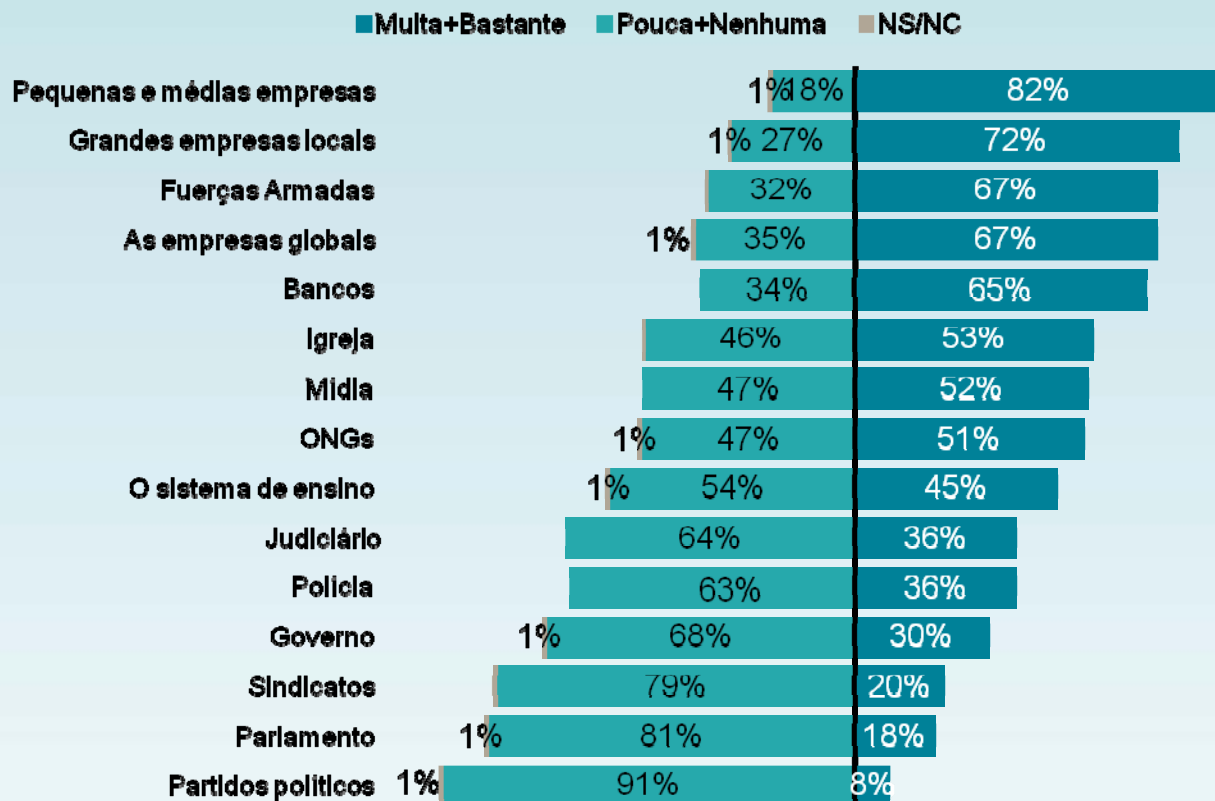
A educação e a formação é a área que as PMEs entrevistadas mais gostariam de desenvolver em RSE.

Em segundo lugar, aparecem ações referidas à proteção do ambiente.

Fonte: Business Monitor de PMEs na América Latina realizado pela TNS Gallup para a UPS

Confiança em instituições

Eu vou ler uma lista de instituições. Pensando em seu país, por favor, me diga o quanto você confia em cada uma dessas instituições: se tem muita confiança, bastante confiança, pouca confiança ou nenhuma confiança nelas.



Os partidos políticos, o Parlamento e os sindicatos são as instituições que geram menos confiança.

Por outra parte, as PMEs, as grandes empresas globais e locais e as forças armadas são as instituições que geram mais confiança.



*Obrigado por revisar o **UPS Business Monitor Latin America V.***

Para mais informações e materiais sobre o BMLA, visite:

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