

# ENCUESTA SITUACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS Región Metropolitana

---

A agosto de 2021



Universidad  
Central

## Contenido

PRESENTACIÓN	3
PRINCIPALES RESULTADOS	3
METODOLOGÍA	6
REFERENCIAS ACERCA DEL PERFIL DE LOS MICROEMPRESARIOS	6
SITUACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS ANTE EL COVID-19	15
PRINCIPALES DIFICULTADES QUE ENFRENTAN LAS MICROEMPRESAS	24
NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS	25

## PRESENTACIÓN

La Encuesta Situación de las Microempresas de la Región Metropolitana, es un sondeo que se realiza conjuntamente por Sercotec y la Escuela de Economía y Negocios de la Universidad Central de Chile, cuyo objetivo en esta oportunidad, es conocer distintas variables, acerca del perfil de las microempresas y emprendimientos, saber cómo les ha afectado en sus negocios los efectos que ha traído la pandemia del Covid19, así como conocer las principales dificultades que tienen hoy en día las microempresas y asimismo identificar sus necesidades de capacitación.

Las personas fueron encuestadas entre el 13 de agosto y el 22 de agosto de 2021.

## PRINCIPALES RESULTADOS

De los resultados más relevantes del informe de la Encuesta, se destacan los siguientes:

En lo que se refiere a si el negocio ha podido seguir funcionando bajo el escenario de la pandemia del Covid19. Los resultados indican que un 47% de los encuestados declara estar funcionando parcialmente y un 44% ha podido seguir funcionando totalmente. Un 8% ha debido cerrar temporalmente su negocio, mientras que un 1% debió cerrar su negocio definitivamente. Cifras que comparadas con el 2020, reflejan una mejoría significativa, y que el mayor daño se produjo durante el año 2020.

Respecto a la variación global de las ventas, 2020/2021, un 37% declara que las ventas han disminuido, debido a los efectos de la pandemia, en tanto un 29% declara que las ventas se han mantenido. Por su parte, un 23% declara que las ventas han aumentado y para un 11% de los encuestados, las ventas han sido nulas. Las cifras en ventas del 2021 reflejan una variación positiva respecto a las cifras del 2020, que es el año en que se produjo el mayor impacto de la pandemia.

En cuanto a la consulta si tuvo que despedir a sus trabajadores, producto de la pandemia, en términos globales, un 46% declaró haber tenido empleados antes de la pandemia, y un 54% no tenía empleados. De ese 46% que tenía empleados, un 55% ha conservado los empleos, mientras que un 45% tuvo que efectuar despidos.

Respecto a la situación actual, un 40% de los encuestados declara tener empleados, en tanto un 60% corresponde a negocios unipersonales.

En lo referido a la capacidad de ahorro, expresada acerca de cuánto tiempo es capaz de sostenerse con sus propios recursos si dejara de percibir ingresos. Los resultados indican que un 30% es capaz de sostenerse con sus propios recursos, por menos de un mes; un 29% puede sostenerse, por un mes, un 22% al menos por dos meses, un 11% por tres meses, y tan sólo un 9% es capaz de sostenerse por más de tres meses. Estas cifras indican que, mayoritariamente, las microempresas no cuentan con capacidad de ahorro, o esta capacidad es muy reducida. Con todo, las cifras presentan una leve mejoría respecto del año 2020.

Respecto del acceso al crédito, se les preguntó a los encuestados: ¿De requerir apoyo financiero en su negocio, usted en primer lugar a quién recurriría o ha recurrido? Las respuestas indican que un 29% recurriría a fondos propios, un 21% a fondos públicos y bonos destinados a las microempresas, un 16% a préstamos de bancos o entidades financieras, un 15% a retiro de fondos previsionales de las AFPs, un 11% recurriría a un préstamo de algún familiar o amigo. En menor medida, un 4% haría uso de su tarjeta de crédito, un 1% recurriría a una entidad financiera no bancaria, un 1% recurriría a crédito otorgado por proveedores y un 1% recurriría al mercado informal.

Estas cifras indican que el acceso al crédito sigue siendo muy bajo, y ante eso, las personas buscan sus propias alternativas, mayoritariamente a través de mecanismos formales. Esta brecha es posible relacionarla con la variable referida a la capacidad de ahorro, en el sentido que es significativo el número de personas que no cuentan con capacidad de ahorro y por otra parte, tampoco tienen acceso al crédito.

Destaca el hecho que un 21% declara haber tenido acceso a fondos del Estado y un 15% ha financiado sus negocios con los retiros de fondos previsionales de las AFPs.

En lo referido a las expectativas de recuperación de la actividad económica, los encuestados esperan, mayoritariamente, en un 40%, que la actividad económica se recupere en un plazo que va de aquí a más de un año y un 30% de aquí a un año, en tanto un porcentaje en menor medida, espera una recuperación económica en menos de un año, de este modo un 17% espera que se recupere de aquí a 6 meses, un 7% de aquí a tres meses y un 6% de aquí a nueve meses.

La encuesta revela aspectos significativos en relación a la capacidad de adaptación y reconversión de los microempresarios, ello ante las restricciones impuestas producto de la pandemia, que ha obligado a desarrollar el ingenio para adaptarse y generar cambios en los negocios, que le permitan seguir desarrollando su actividad económica, esto en aquellas unidades que les es posible, por la naturaleza propia de sus actividades. En dicho contexto, y ante la crisis, las personas encuestadas señalan que, un 51% ha efectuado una reconversión parcial de su empresa, un 9% ha efectuado una reconversión total de su empresa, en tanto un 40% declara que no ha realizado ninguna acción de cambio en su empresa.

Los encuestados señalan que un 57% ha implementado sistemas de ventas a través de medios electrónicos (internet y el teléfono), un 39% ha implementado servicios de entrega a domicilio, un 21,5% no ha incorporado todavía un nuevo canal de ventas, pero piensa hacerlo. En tanto un 10% no incorporará un nuevo canal de ventas.

Respecto a la formalización, un 87% de los encuestados declara tener iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, en tanto un 13% declara no cumplir todavía con dicho trámite. Resultados que indican una alta tasa de formalización.

Un 57% declara pertenecer al sector de servicios esenciales y un 43% no pertenece a dicho sector. Es relevante medir esta variable, dado que desde el 2020 al 2021 se produjo una ampliación del concepto de servicios esenciales, lo que le permitió a muchos negocios tener continuidad en su actividad económica.

En cuanto a la asociatividad, un 60% no participa en ninguna asociación de empresarios, pero piensa hacerlo. Un 34% sí participa en alguna organización de empresarios o emprendedores, en tanto un 6% no participa ni tiene interés en participar en alguna organización de empresarios o emprendedores. La tasa de asociatividad es baja, lo que indica que los emprendedores mayoritariamente resuelven sus problemas de manera individual, lo que les representa un esfuerzo mayor, respecto de aquellos que sí están organizados.

En relación a las principales dificultades que enfrentan las microempresas hoy en día, los encuestados destacan las siguientes: un 40% señala que han disminuido los clientes, un 35% problemas de acceso al crédito, un 34% falta de equipamiento adecuado, un 31% escasez de materias primas, un 29% falta de espacio adecuado para el negocio, un 25% los costos de regulaciones e impuestos, un 24% insuficientes canales de comercialización, entre otros.

Con respecto a las necesidades de capacitación, los encuestados señalan las siguientes opciones como principales: un 55% requieren capacitación en marketing digital (como promocionar los negocios a través de internet), un 52% Gestión de Clientes (cómo atraer y aumentar los clientes), un 49% estrategias comerciales, un 46% opciones de financiamiento público y privadas, un 43% gestión financiera y contable, un 41% marketing operacional (estrategias de promoción y publicidad), un 38% innovación, así como otras que se detallan en este informe.

Es posible establecer un vínculo en los dos últimos bloques, en el sentido que existen brechas o dificultades identificadas, y por otra parte existen necesidades asociadas de capacitación en aquellos ámbitos que podrían ser cubiertos con cursos, talleres y asesorías, para ir paulatinamente disminuyendo esas brechas.

En este contexto, la labor de los Centros de Negocios de Sercotec, como se ha destacado en estudios anteriores de esta serie, cobra relevancia, porque esta iniciativa, precisamente tiene el objetivo de capacitar y asesorar de manera

virtual o presencial, por equipos profesionales, a microempresarios y emprendedores que requieren dichos servicios, y a los cuales se puede acceder de manera gratuita en los 15 Centros de Negocios ubicados en distintas comunas de la Región Metropolitana, y que atienden las 52 comunas de la región.

## METODOLOGÍA

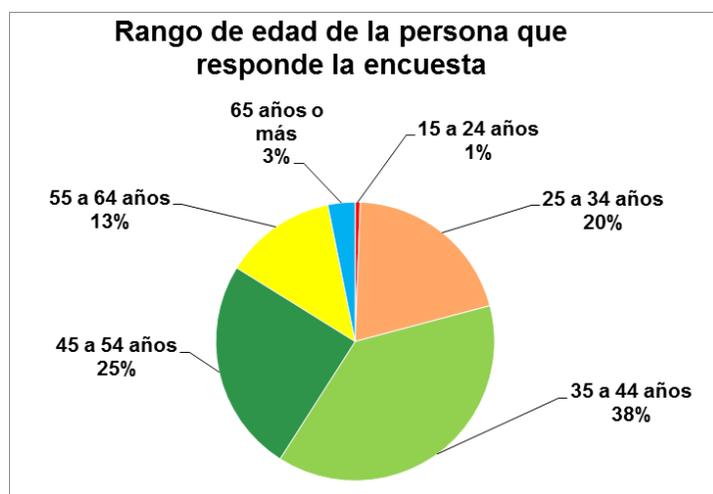
La Encuesta de la Situación de las Microempresas en la Región Metropolitana, está dirigida a microempresarios adscritos a los Centros de Negocios Sercotec de la Región Metropolitana<sup>1</sup>. La población objetivo del estudio está compuesta por 4.219 empresarios, correspondientes a 15 Centros de la Región Metropolitana, distribuidos geográficamente en distintos puntos de la región, que a su vez atienden a los empresarios de las 52 comunas de la Región Metropolitana. Se determinó un tamaño muestral de 353 encuestas, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. La encuesta se aplicó vía on-line a todos los empresarios de la población objetivo, recibiendo un total de 509 respuestas, lo que fue mayor a lo esperado, reduciendo con ello el margen de error a un 4%. La encuesta se aplicó entre el 13 de agosto y el 22 de agosto de 2021.

## REFERENCIAS ACERCA DEL PERFIL DE LOS MICROEMPRESARIOS

### Rango de edad de la persona que responde la encuesta

Se observa en esta información que el rango de edad de las personas encuestadas, se concentra en dos bloques mayoritarios que comprende un rango que se sitúa entre los 35 y los 54 años, concentrándose un 63% de los microempresarios en dicha franja, le sigue un 20% con un rango de edad entre los 25 a los 34 años, y un 13% con edades entre 55 y 64 años.

FIGURA 1: Rango de edad de la persona que responde la encuesta



Fuente: Elaboración propia.

<sup>1</sup> El objetivo de la iniciativa Centros de Desarrollo de Negocios <https://www.sercotec.cl/centros-de-negocios/>, es poner a disposición de las pequeñas empresas y emprendedores/as del país, servicios de apoyo desplegados en el territorio, de tal forma de asegurar impacto económico. Su implementación es fruto de un acuerdo suscrito entre los gobiernos de Chile y Estados Unidos en materia de Promoción del Emprendimiento y del Crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas

### Género

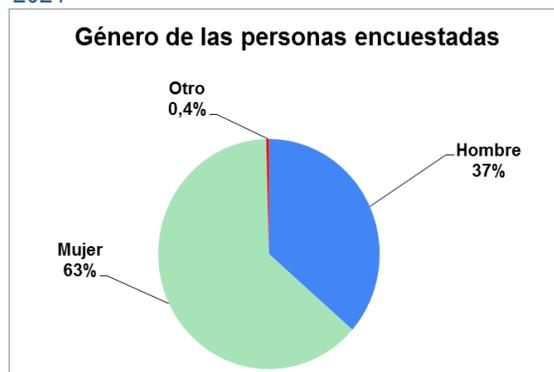
En cuanto a la variable Género, el resultado indica una participación de un 63% de mujeres, un 37% de hombres y un 0.4 % de Otros. Cifras que indican que la participación de la mujer en el emprendimiento en el 2021, aumentó 4 puntos porcentuales respecto al año 2020, pasó de un 59% a un 63%.

FIGURA 2: Variable género

2020



2021

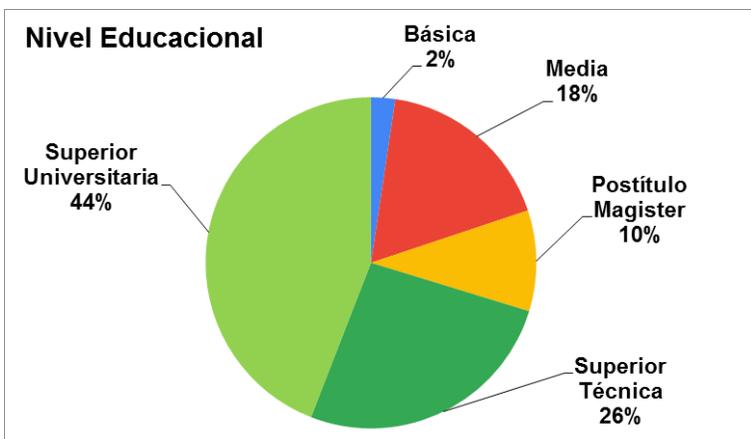


Fuente: Elaboración propia.

### Nivel Educativo

En cuanto a la variable Nivel Educativo, el resultado indica que predomina la educación superior técnica y universitaria con un 70% en la suma de esas dos opciones, la educación media con un 18%, con postítulo o magister un 10% y un 2% con educación básica. .

FIGURA 3: Variable Nivel Educativo

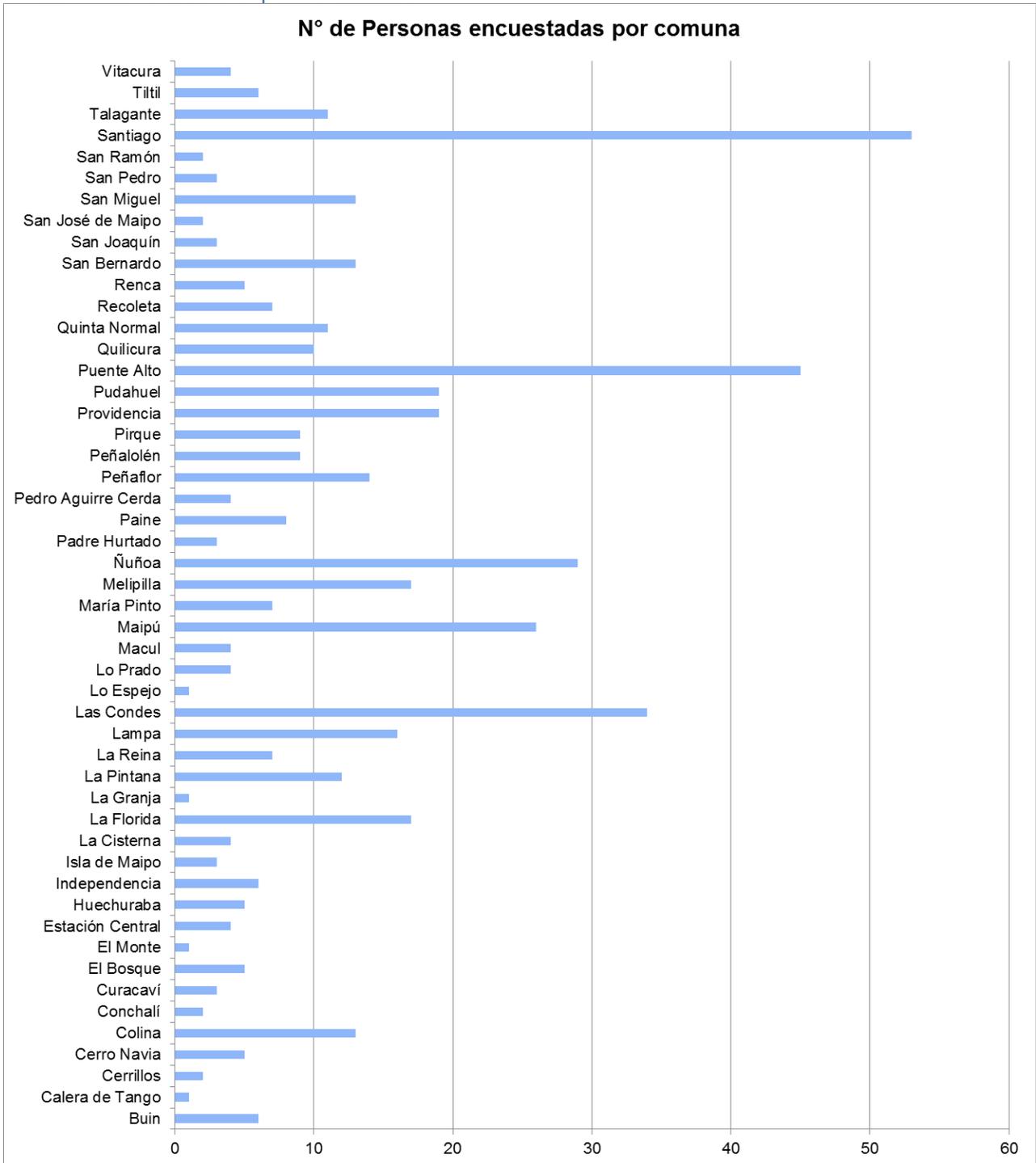


Fuente: Elaboración propia.

Comuna de los microempresarios encuestados.

En relación a la comuna de las empresas encuestadas, se da una relación que muestra una participación de empresas de 50 comunas de la Región Metropolitana, lo cual puede observarse en el gráfico siguiente:

FIGURA 4: Comuna de la empresa encuestada

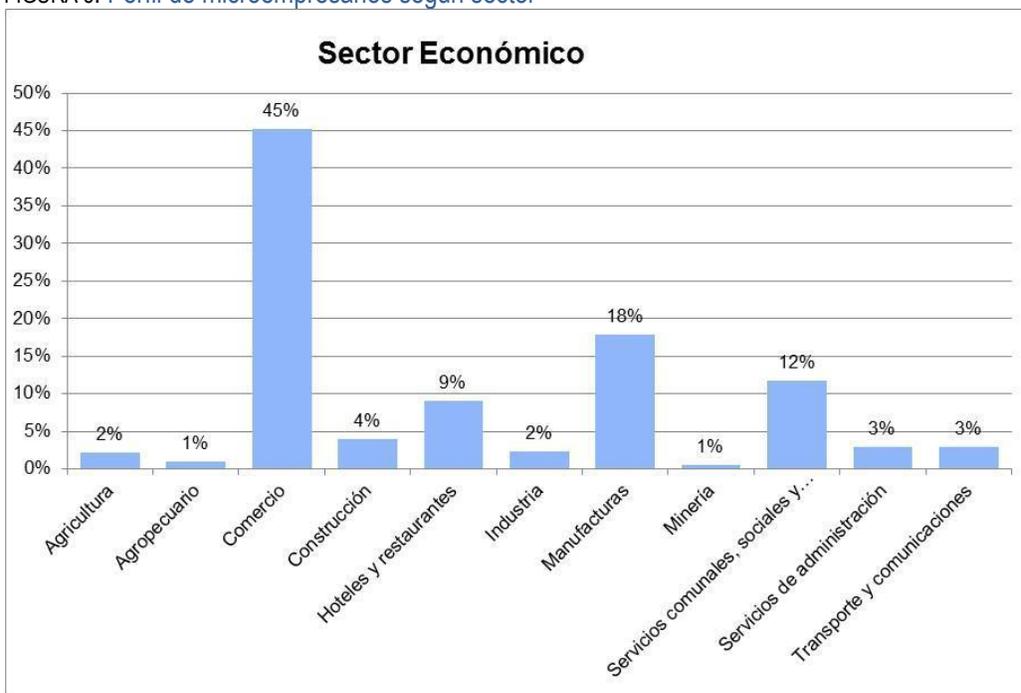


Fuente: Elaboración propia.

## Sector económico

En la muestra obtenida, predominan microempresarios del sector comercio (45%), seguido de manufactura (18%), servicios (16%) y hoteles y restaurantes con un 9%. Cabe hacer presente que la participación del sector comercio aumentó de un 36% del 2020 a un 45% en el año 2021.

FIGURA 5: Perfil de microempresarios según sector

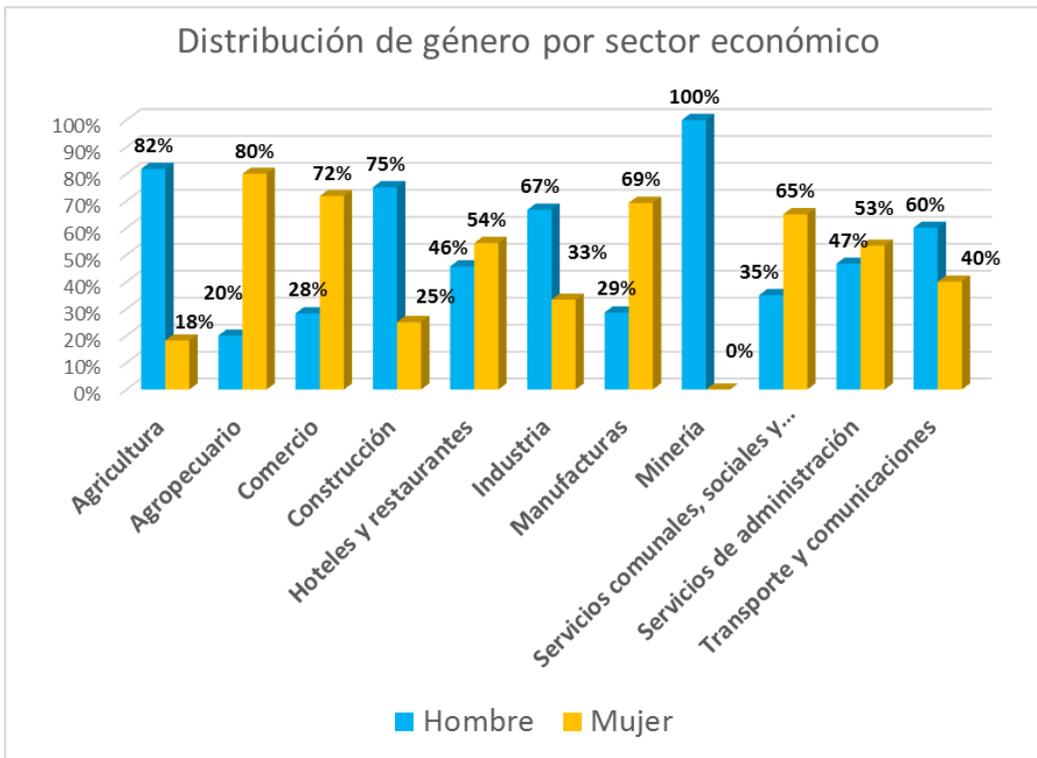


Fuente: Elaboración propia.

### Distribución de género por Sector Económico

Existen sectores económicos en que predomina la participación de los hombres, tal es el caso de los sectores agricultura, construcción, industria, minería y transporte. Por su parte, existe una mayor participación de la mujer en los sectores económicos, agropecuario, comercio, hoteles y restaurantes, manufactura y servicios comunales, sociales y personales.

FIGURA 6: Perfil de género por sector económico



Fuente: Elaboración propia.

### Grado de formalización

En relación a si tienen iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, un 87% de los encuestados cumple con dicha condición, en tanto un 13% declara no cumplir todavía con dicho trámite. Resultados que indican una alta tasa de formalización.

FIGURA 7: Iniciación de Actividades ante el SII



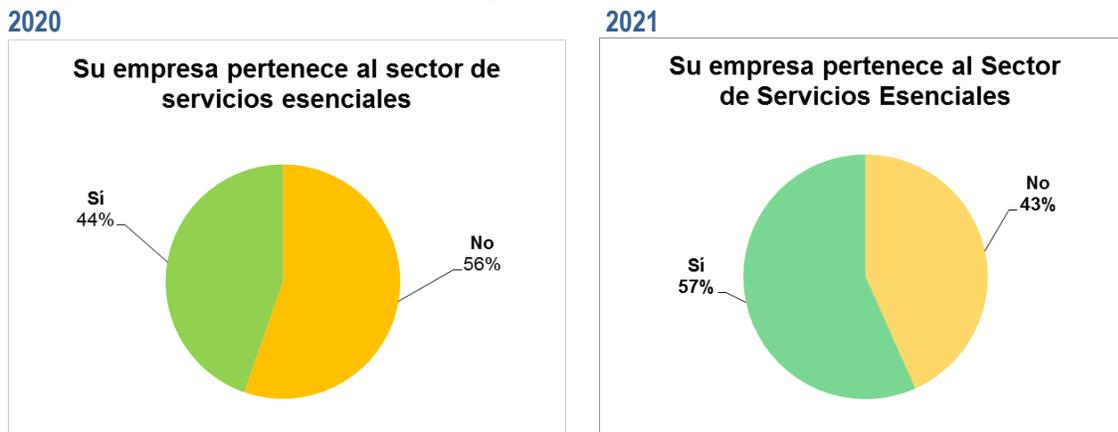
Fuente: Elaboración propia.

### Pertenencia al Sector de Servicios Esenciales

Debido a las restricciones sanitarias que se han debido implementar para controlar la pandemia, una cantidad importante de negocios se han visto obligados a cerrar temporalmente. Sin embargo, muchos de ellos han seguido funcionando porque pertenecen al sector de los servicios esenciales. En tal sentido, ha resultado relevante observar esta variable, que como se puede apreciar, en la Figura 8, en el año 2021, un 57% de las empresas encuestadas declara pertenecer al sector de los servicios esenciales, que incluyen servicios asociados a las categorías, salud, industria y servicios de utilidad pública, seguridad, prensa, transporte, alimentos y comercio de bienes esenciales de uso doméstico, educación y servicio público. Dichas categorías comprenden a su vez una serie de actividades en detalle.

Comparado el año 2020 con el 2021, se aprecia un aumento de un 13%, desde un 44% (2020) a un 57% (2021).

FIGURA 8: Pertenencia al Sector de Servicios Esenciales

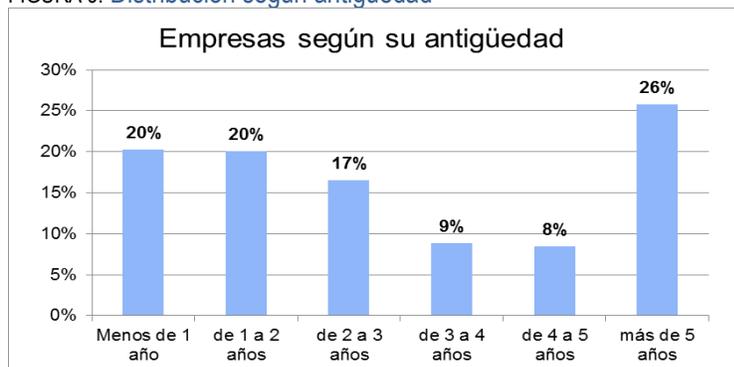


Fuente: Elaboración propia.

### Empresas según antigüedad

En la Figura 9 se puede apreciar la distribución de las empresas de acuerdo a su antigüedad. El resultado indica que un 40% de las empresas o emprendimientos se crearon en los dos últimos años, que un 57% corresponde a empresas con menos de tres años en el mercado. También se destaca que un 26% de las empresas tiene una presencia de más de 5 años en el mercado.

FIGURA 9: Distribución según antigüedad



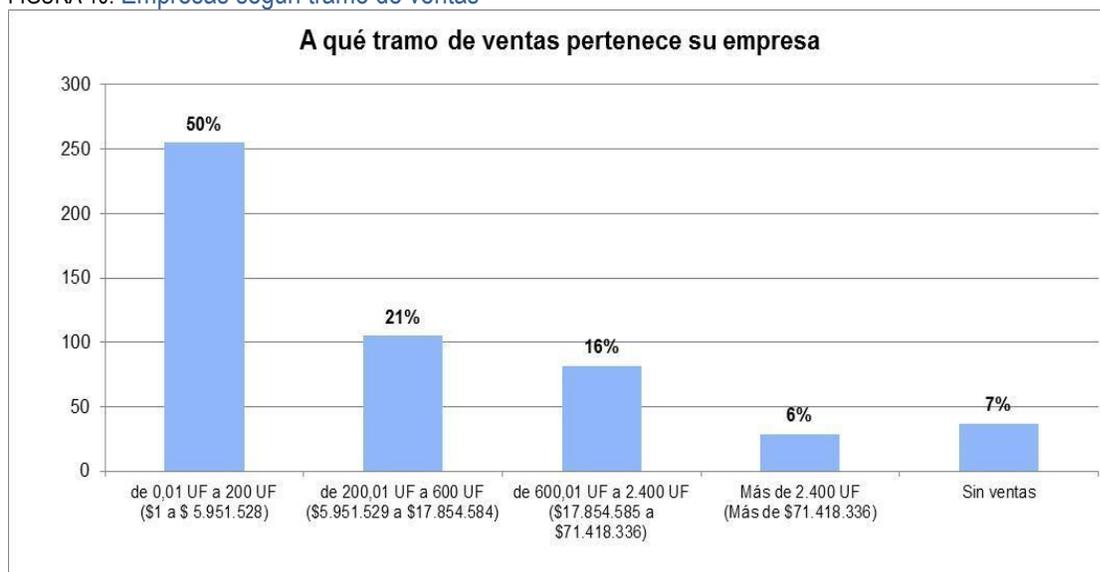
Fuente: Elaboración propia.

### Empresas según tramo de ventas

En la Figura N° 10, se presenta la distribución de los microempresarios encuestados según tramos de ventas, donde predominan las empresas Tramo 1 (50%), con ventas anuales entre UF 0,001 y UF 200 anuales, microempresas, Tramo 2 con ventas anuales entre UF 200,01 hasta UF 600, con un 21%, y empresas Tramo 3 con ventas anuales entre UF 600 hasta UF 2.400, con un 16%. Con ventas de más de UF 2.400, un 6%. Por su parte, un 7% declara no tener ventas.

Este nivel de ingresos determina que, un 50% de los encuestados se sitúa en empresas o negocios de subsistencia, y la situación en cuanto a la composición de los distintos tramos no varía mucho respecto del año anterior. Todo ello habida consideración que hemos tenido dos años de pandemia, cuarentenas y restricciones, en que muchos trabajadores han quedado sin empleo y se han visto obligadas a emprender alguna actividad económica, tendiente a generar ingresos para paliar la crisis.

FIGURA 10: Empresas según tramo de ventas

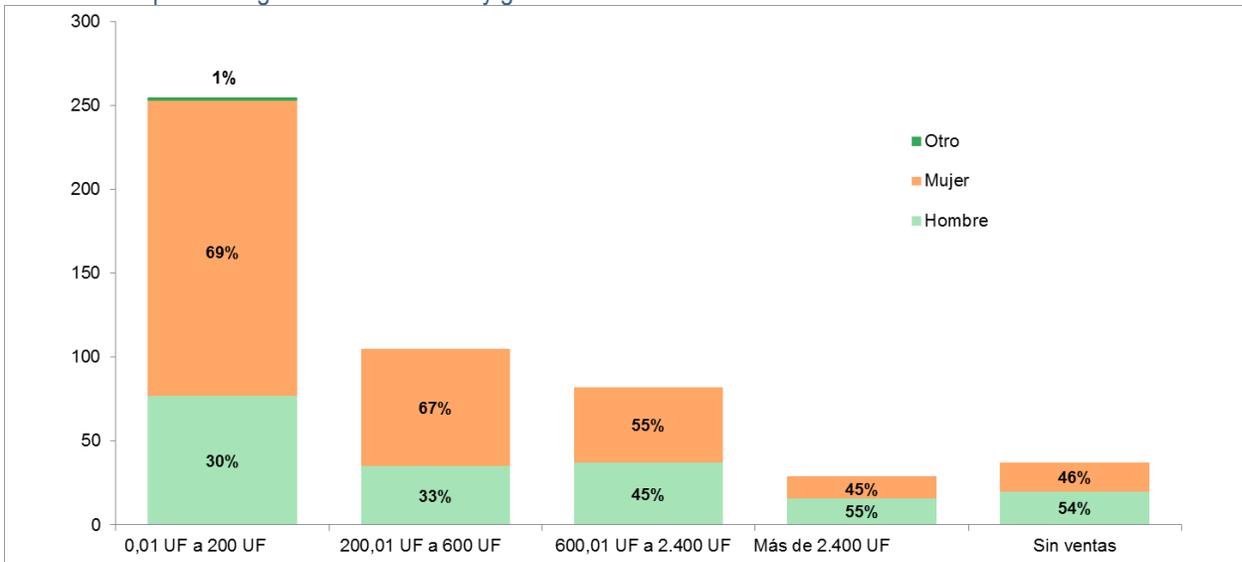


Fuente: Elaboración propia

### Empresas según tramo de ventas y género

Separados los resultados por ventas y por género, en el siguiente gráfico se puede apreciar la composición de hombres, mujeres y otros, por cada tramo de ventas. De este modo el tramo 1 con ventas anuales hasta 200 UF, está compuesto por un 69% de mujeres, un 30% de hombre y un 1% de Otros. En el segundo tramo, correspondiente a ventas entre 200 y 600 UF, está compuesto por un 67% de mujeres y un 33% de hombres. Lo que estaría indicando una mayor precariedad en el emprendimiento femenino, además de ser más numerosa la concentración en los tramos más bajos de ventas. En los siguientes tramos de ventas, las diferencias en cuanto a la composición por género no son tan significativas, en términos de la comparación entre hombres y mujeres.

FIGURA 11: Empresas según tramo de ventas y género



Fuente: Elaboración propia.

### Situación actual respecto al empleo

Actualmente un 40% declara que sí tiene trabajadores a cargo y un 60 % corresponde a negocios unipersonales

FIGURA 12: Empleo, situación actual



Fuente: Elaboración propia.

### Participación en organizaciones de empresarios

En cuanto a la asociatividad, un 60% no participa en ninguna asociación de empresarios, pero piensa hacerlo. Un 34% sí participa en alguna organización de empresarios o emprendedores, en tanto un 6% no participa ni tiene interés en participar en alguna organización de empresarios o emprendedores. La tasa de asociatividad es baja, lo que indica que los emprendedores mayoritariamente resuelven sus problemas de manera individual, lo que les representa un esfuerzo mayor, respecto de aquellos que sí están organizados y se apoyan colectivamente.

FIGURA 13: Participación en organizaciones de empresarios



Fuente: Elaboración propia.

## SITUACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS ANTE EL COVID-19

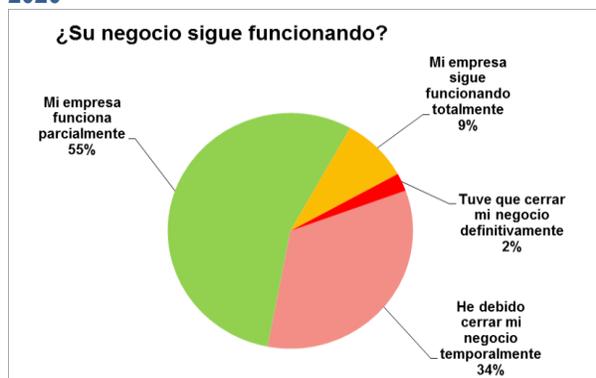
De los resultados más relevantes del informe de la Encuesta, se destacan los siguientes:

### 1.- Continuidad operacional

Esto se refiere a si el negocio ha podido seguir funcionando, bajo el escenario de la pandemia. Los resultados indican que en el año 2021, un 44% ha podido seguir funcionando totalmente, en tanto un 47% declara estar funcionando parcialmente. Un 8% ha debido cerrar temporalmente su negocio, mientras que un 1% debió cerrar su negocio definitivamente.

En la comparación 2020/2021, se puede apreciar un aumento significativo de la actividad económica, en suma un 91% ha podido seguir funcionando ya sea total o parcialmente, versus la suma de un 64% que se dio en el año 2020, en estos dos tramos (funcionamiento total y parcial). El cierre definitivo de empresas sigue siendo marginal en ambos años, un 2% en el 2020 y 1% en el 2021. Lo cual es lamentable para esos negocios en particular, pero por otro lado es un aliciente constatar que las pérdidas de unidades de negocios totales han sido bajas. Se constata asimismo un indicador muy positivo para el resto, en el sentido de la perseverancia para seguir sosteniendo sus negocios, a pesar de las dificultades y restricciones que han debido enfrentar con la pandemia. En cuanto la prolongación de las cuarentenas, la mayoría ha tenido cuarentenas que superan las 9 semanas, siendo el grupo mayoritario, un 48%, aquellos que tuvieron cuarentenas de más de 12 semanas.

FIGURA 14: Continuidad operacional 2020

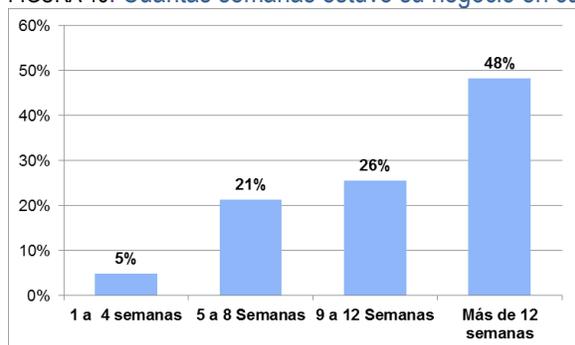


Fuente: Elaboración propia.

2021



FIGURA 15: Cuantas semanas estuvo su negocio en cuarentena el 2021

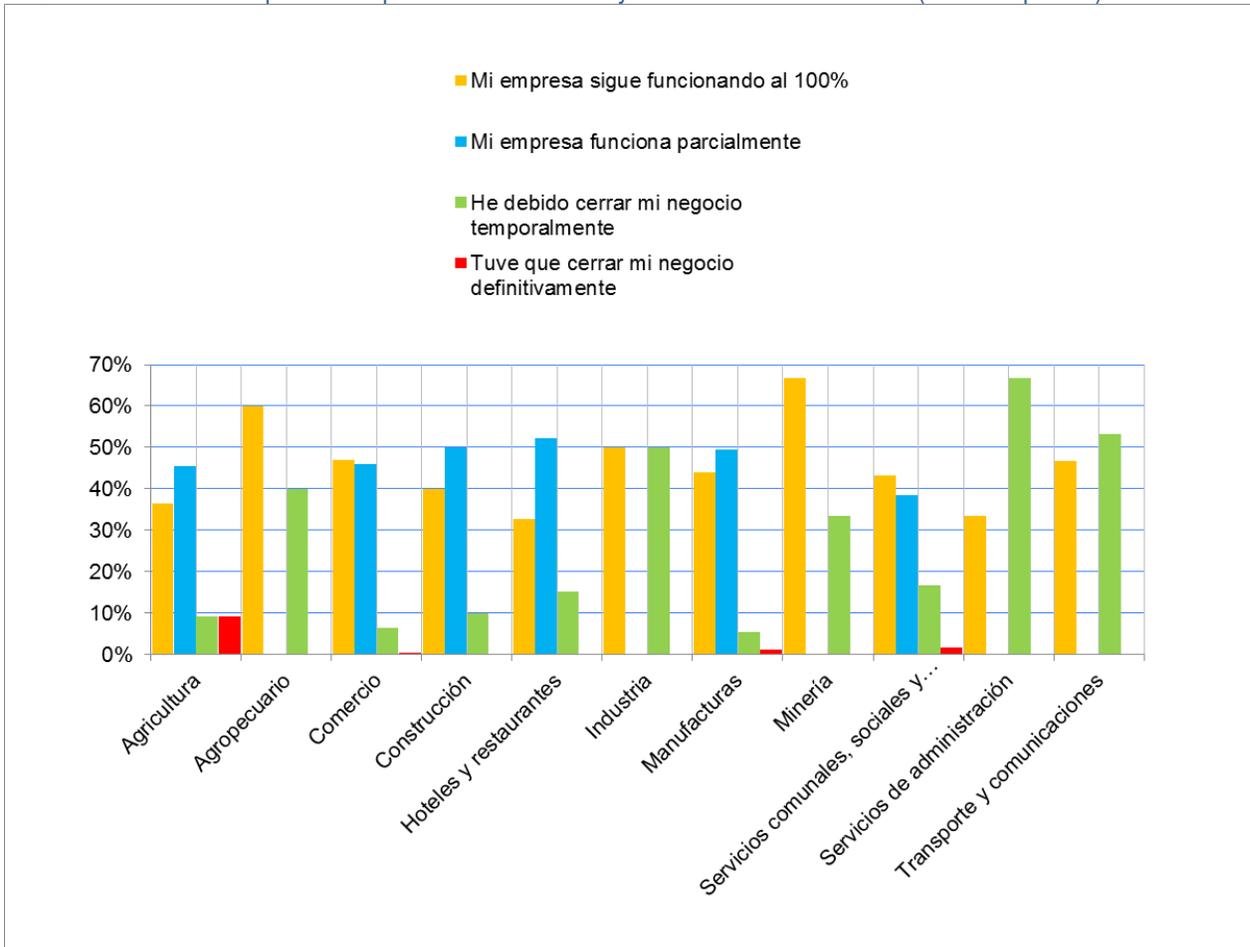


Fuente: Elaboración propia.

Continuidad operacional por sector económico y estado de funcionamiento

En la figura 16 y tabla 1 y 2, se puede observar de manera desagregada la continuidad operacional de las microempresas por sector económico al que pertenece. Al comparar proporcionalmente entre rubros, podemos ver que los sectores que muestran mayores cifras positivas en la suma de las empresas que han seguido funcionando totalmente más aquellas que lo han hecho parcialmente, destacan el sector comercio con un 93%, manufacturas 93%, construcción 90%, hoteles y restaurantes 85%, agricultura 82%, servicios sociales comunales y personales con un 82%. Por su parte, los que presentan unos porcentajes más altos en cuanto a la suma de cierres temporales más cierre definitivos, son los sectores, servicios de administración con un 67%, transportes y comunicaciones con un 53%, industria 50% y agropecuario 40%.

FIGURA 16: Continuidad operacional por sector económico y estado de funcionamiento (n° de empresas)



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 1: Continuidad operacional por sector económico y estado de funcionamiento (n° de empresas)

Continuidad operacional por sector económico (n° de empresas)					
Sector Económico	Mi empresa sigue funcionando al 100%	Mi empresa funciona parcialmente	He debido cerrar mi negocio temporalmente	Tuve que cerrar mi negocio definitivamente	Total
Agricultura	4	5	1	1	11
Agropecuario	3		2		5
Comercio	108	106	15	1	230
Construcción	8	10	2		20
Hoteles y restaurantes	15	24	7		46
Industria	6		6		12
Manufacturas	40	45	5	1	91
Minería	2		1		3
Servicios comunales, sociales y personales	26	23	10	1	60
Servicios de administración	5		10		15
Transporte y comunicaciones	7		8		15
<b>Totales</b>	<b>224</b>	<b>213</b>	<b>67</b>	<b>4</b>	<b>508</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2: Continuidad operacional por sector económico y estado de funcionamiento (% por rubros)

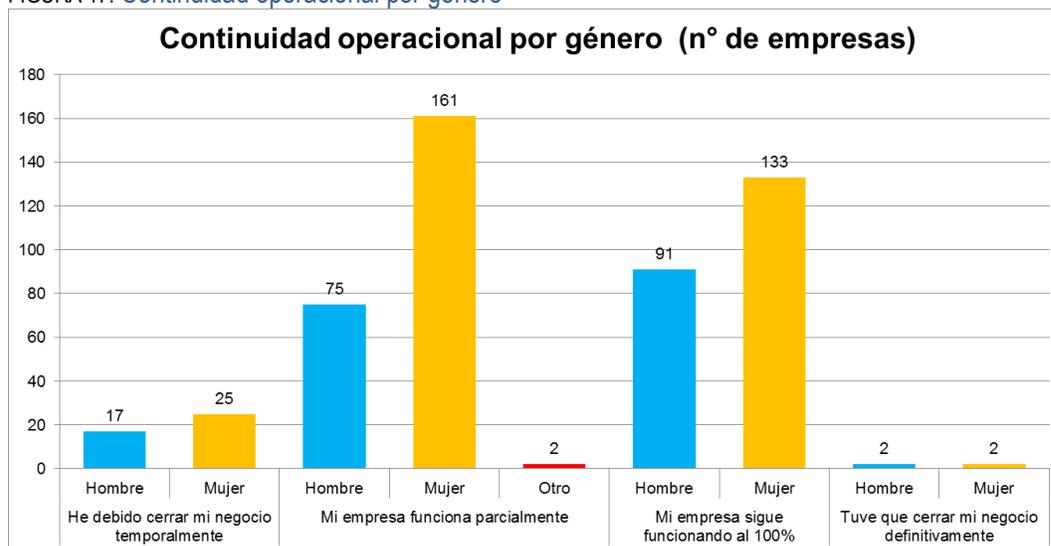
Continuidad operacional por sector económico (% por cada rubro)							
Sector Económico	Mi empresa sigue funcionando totalmente	Mi empresa funciona parcialmente	Suma Funcionamiento Total más parcial	He debido cerrar mi negocio temporalmente	Tuve que cerrar mi negocio definitivamente	Suma cierre temporal más cierre definitivo	
Agricultura	36%	45%	82%	9%	9%	18%	
Agropecuario	60%	0%	60%	40%	0%	40%	
Comercio	47%	46%	93%	7%	0%	7%	
Construcción	40%	50%	90%	10%	0%	10%	
Hoteles y restaurantes	33%	52%	85%	15%	0%	15%	
Industria	50%	0%	50%	50%	0%	50%	
Manufacturas	44%	49%	93%	5%	1%	7%	
Minería	67%	0%	67%	33%	0%	33%	
Servicios comunales, sociales y personales	43%	38%	82%	17%	2%	18%	
Servicios de administración	33%	0%	33%	67%	0%	67%	
Transporte y comunicaciones	47%	0%	47%	53%	0%	53%	

Fuente: Elaboración propia.

### Continuidad operacional por género

Se aprecia en esta información que, un mayor número de mujeres ha tenido continuidad operacional, en comparación con los hombres, en cuanto al número de negocios que han seguido funcionando tanto en forma parcial como completamente durante la pandemia.

FIGURA 17: Continuidad operacional por género



Fuente: Elaboración propia.

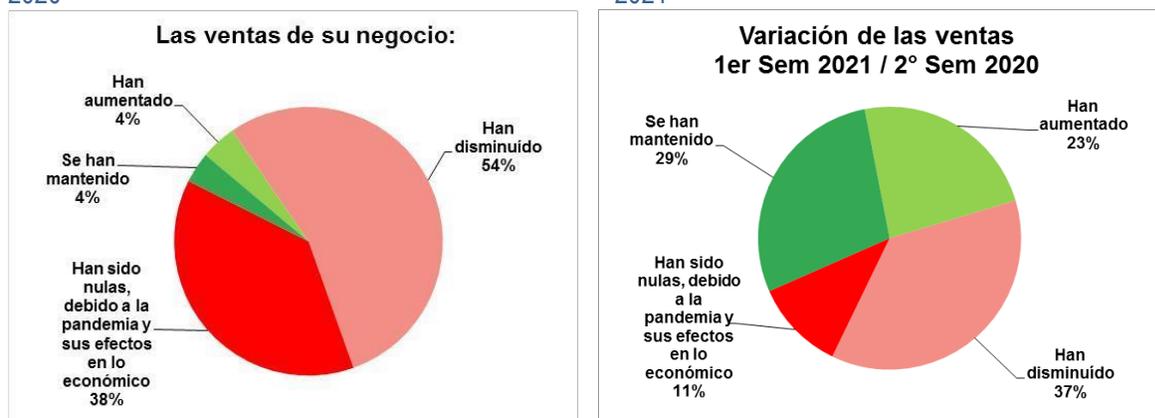
Tabla 3: Continuidad operacional por sector género

Continuidad operacional por género	Hombre	Mujer	Otro
He debido cerrar mi negocio temporalmente	3%	5%	
Mi empresa funciona parcialmente	15%	32%	0,4%
Mi empresa sigue funcionando al 100%	18%	26%	
Tuve que cerrar mi negocio definitivamente	0%	0%	

## 2.- Variación en las ventas

En relación a la variación global de las ventas en el 2021, un 37% declara que las ventas han disminuido, en tanto un 29% declara que se han mantenido. Por su parte un 23% indica que las ventas han aumentado, mientras que un 11% declara que las ventas han sido nulas, debido a los efectos de la pandemia en lo económico. La situación global indica una significativa mejoría en el año 2021, respecto del año 2020.

FIGURA 18: Variación en las ventas 2020

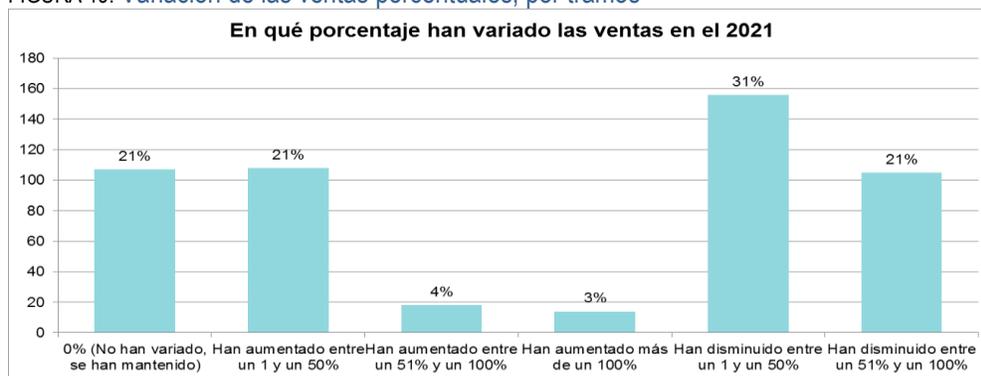


Fuente: Elaboración propia.

## Variación de las ventas porcentuales, por tramos

En relación al porcentaje de variación de las ventas, por tramos, destaca el hecho que un 31% de los encuestados señala que sus ventas han disminuido entre un 1% y un 50%, un 21% de los encuestados, han visto reducidas sus ventas entre un 51% y un 100%. Un 21% señala que sus ventas no han variado, se han mantenido. En tanto un 21% señala que sus ventas han aumentado entre un 1% y un 50%, un 4% ha aumentado sus ventas entre un 51% y un 100%, y un 3% de los encuestados, señala sus ventas han aumentado en más de un 100%.

FIGURA 19: Variación de las ventas porcentuales, por tramos



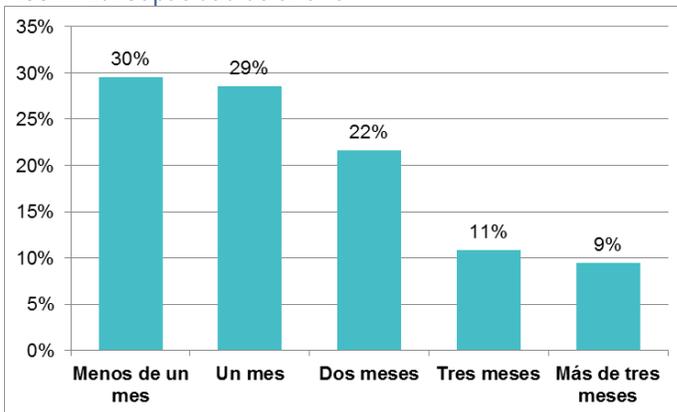
Fuente: Elaboración propia.

### 3.- Capacidad de ahorro

La capacidad de ahorro queda abordada con la pregunta acerca de cuánto tiempo es capaz de sostenerse con sus propios recursos si dejara de percibir ingresos. Los resultados indican que un 30% es capaz de sostenerse con sus propios recursos, por menos de un mes, un 29%, por un mes, un 22% al menos por dos meses, un 11% por tres meses, y tan sólo un 9% es capaz de sostenerse por más de tres meses. Estas cifras indican que, mayoritariamente, las microempresas no cuentan con capacidad de ahorro o esta capacidad es muy reducida.

En cifras gruesas, un 81% de las microempresas no es capaz de sostenerse con recursos propios por más de dos meses, si deja de percibir ingresos.

FIGURA 20: Capacidad de ahorro



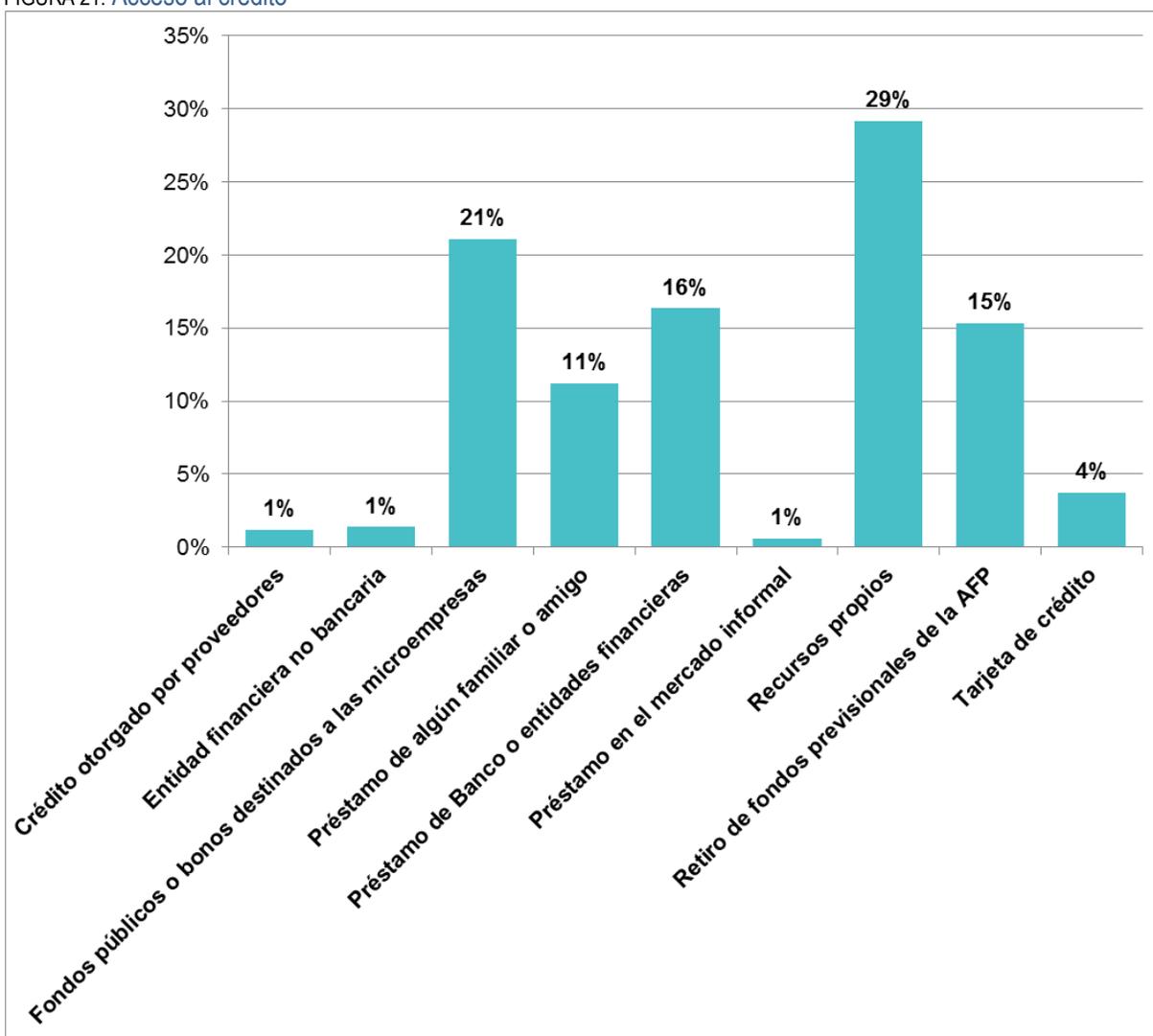
Fuente: Elaboración propia.

#### 4.- Acceso al crédito

Para abordar esta variable, se les preguntó a los encuestados: ¿De requerir apoyo financiero, usted en primer lugar a quién recurriría? Las respuestas globales como se puede apreciar en la Figura 21, indican que un 29% recurriría a recursos propios, un 21% recurriría a fondos públicos o bonos destinados a las microempresas, un 16% recurriría a préstamos de bancos o financieras, un 15% recurriría a retiros de los fondos previsionales de las AFPs, en tanto un 11% recurriría a un préstamo de algún familiar o amigo. En menor medida un 4% haría uso de su tarjeta de crédito, un 1% recurriría a crédito otorgado por proveedores, un 1% recurriría a una entidad financiera no bancaria, y un 1% recurriría al mercado informal. Esta brecha es interesante de observar y está relacionada con la variable referida a la capacidad de ahorro, en el sentido que es significativo el número de personas que no cuentan con capacidad de ahorro y, por otra parte, tampoco tienen acceso al crédito.

Destaca en esta medición, que un 21% ha recurrido a fondos públicos o bonos destinados a microempresas y un 15% a retiros de los fondos previsionales de las AFPs.

FIGURA 21: Acceso al crédito



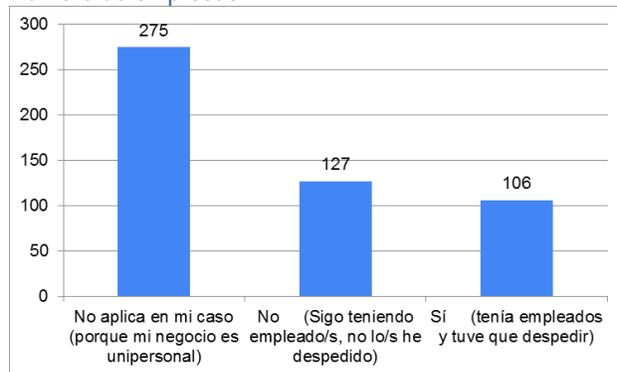
Fuente: Elaboración propia.

### 5.- Empleo

En relación a la consulta si ha tenido que despedir a sus trabajadores producto de la pandemia. En términos globales, un 54% declara que en su caso esta pregunta no aplica porque se definen como autoempleo.

Si aislamos aquellos 275 casos en que la pregunta **No aplica**, porque se definen como auto empleo, nos quedan 233 casos, que sí tenían empleados. De éstos entonces, tenemos 127 casos, que corresponderían a un 54% (de los 233), que **No han despedido** y que han seguido conservando los empleos, y por otra parte tenemos 106 casos (de los 233) que **Sí tenían empleado y tuvieron que despedir**. Visto de esta forma, se tiene entonces que un 45% del total que sí tenían empleados, tuvieron que efectuar despidos producto de la pandemia.

FIGURA 22: Empleo  
Número de empresas



Fuente: Elaboración propia.

Porcentaje empresas

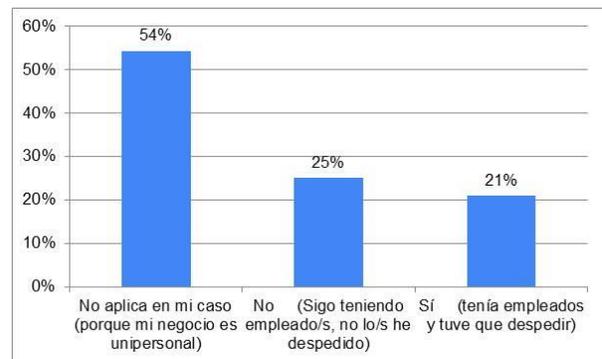
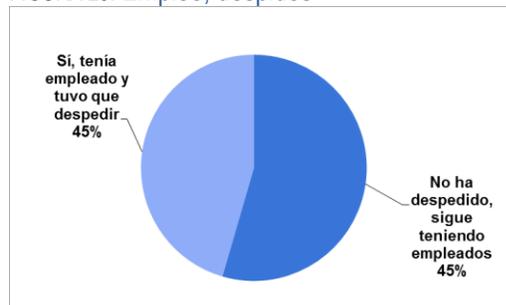


FIGURA 23: Empleo, despidos



	N° Empresas	Porcentaje
No ha despedido	127	55%
Sí ha despedido	106	45%
	<b>233</b>	100%

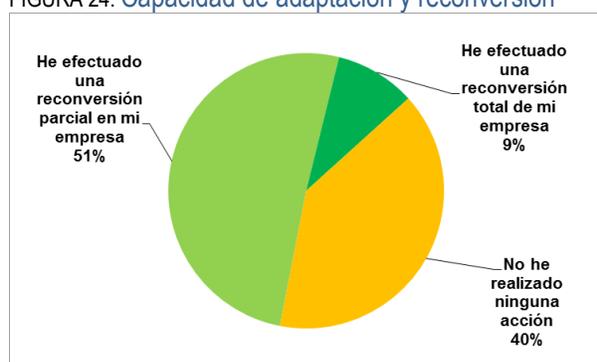
Tabla N° 4: Empleo, % Empresas que han despedido trabajadores  
Fuente: Elaboración propia.

## 6.- Capacidad de adaptación y reconversión

Las restricciones impuestas producto de la pandemia, han obligado a desarrollar el ingenio para adaptarse y generar cambios en los negocios, que le permitan seguir desarrollando su actividad económica, esto en aquellas unidades que le es posible, por la naturaleza propia de sus actividades. En dicho contexto, se les preguntó: ¿Ante la crisis y en la medida de sus posibilidades, qué acciones ha efectuado en su empresa? Las personas encuestadas señalan que, un 51% ha efectuado una reconversión parcial de su empresa, un 9% ha efectuado una reconversión total de su empresa. En tanto un 40%, declara que no ha realizado ninguna acción de cambio en su empresa.

Estas cifras demuestran que un alto porcentaje de unidades de negocios, ante las dificultades y restricciones que impone la realidad, implementan cambios para poder darle continuidad a su fuente de ingresos. En el resultado global en suma, indica que un 60% ha efectuado cambios de reconversión (parcial o total) en su negocio.

FIGURA 24: Capacidad de adaptación y reconversión



Fuente: Elaboración propia.

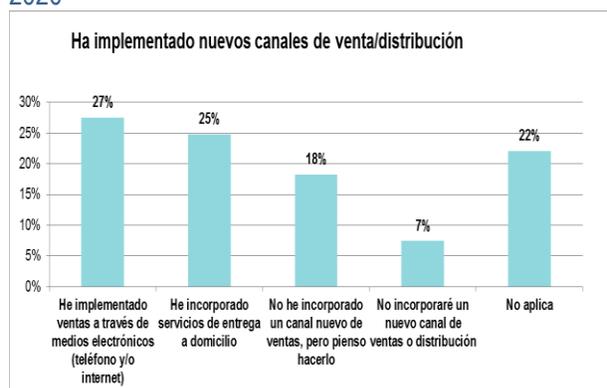
### Canales de venta

Ante la pregunta, debido a la crisis, ¿ha incorporado algún nuevo canal de ventas? Los encuestados señalan que un 57% ha implementado sistemas de ventas electrónicas a través de internet y el teléfono, un 39% ha implementado servicios de entrega a domicilio, un 21% no ha incorporado un nuevo canal de ventas, pero piensa hacerlo, en tanto un 10% no incorporará un nuevo canal de ventas.

Estos resultados ciertamente dicen relación con la pregunta anterior, referida a la capacidad de adaptación y a los cambios que han sido necesarios implementar ante un escenario adverso.

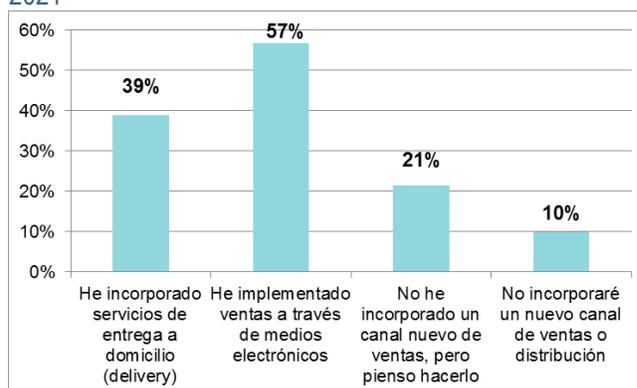
En la comparación del año 2020 con el año 2021 se ha experimentado una mayor implementación de venta a través de medios electrónicos, ésta creció de un 27% a un 57% en el 2021. Por su parte, la implementación de servicios de entrega a domicilio aumentó de un 25% a un 39% en el 2021.

FIGURA 25: Canales de venta 2020



Fuente: Elaboración propia.

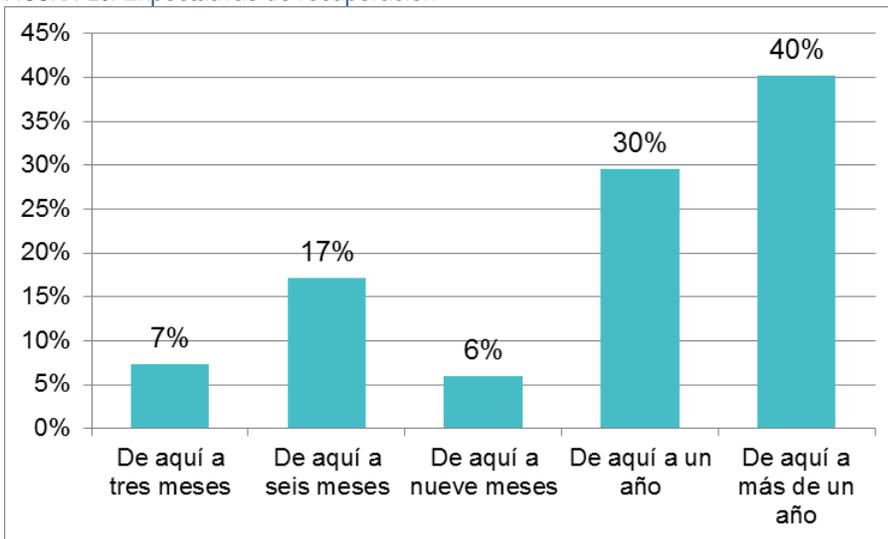
2021



## 7.- Expectativas de recuperación

En lo referido a las expectativas de recuperación de la actividad económica, los encuestados esperan, mayoritariamente, que la actividad económica se recupere en un plazo que va de aquí a un año y de aquí a más de un año, en suma un 70% se sitúa en esa expectativa de mayor plazo. En tanto en menor medida un 17% de los encuestados, espera que la actividad económica se recupere de aquí a seis meses, un 7% espera que se recupere de aquí a 3 meses, y un 6% de aquí a 9 meses.

FIGURA 26: Expectativas de recuperación

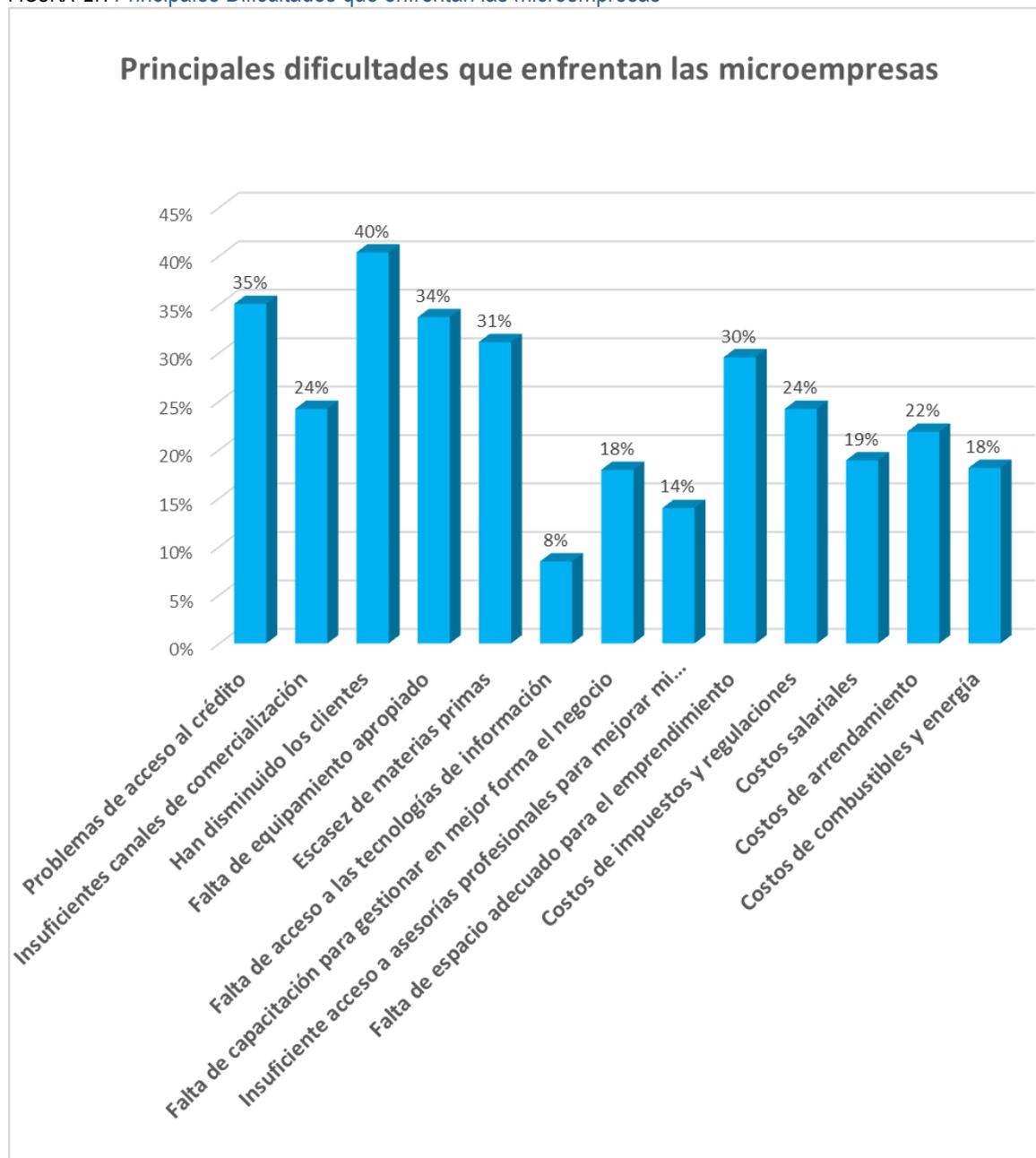


Fuente: Elaboración propia.

### PRINCIPALES DIFICULTADES QUE ENFRENTAN LAS MICROEMPRESAS

En relación a las principales dificultades que enfrentan las microempresas hoy en día, los encuestados destacan las siguientes: un 40% señala que han disminuido los clientes, un 35% problemas de acceso al crédito, un 34% falta de equipamiento adecuado, un 31% escasez de materias primas, un 29% falta de espacio adecuado para el negocio, un 25% los costos de regulaciones e impuestos, un 24% insuficientes canales de comercialización, un 22% costos de arrendamiento, un 19% costos salariales, un 18% costos de combustible y energía, un 18% falta de capacitación para gestionar en mejor forma su negocio, 11% insuficiente acceso a asesorías profesionales para mejorar su negocio, y un 8% falta de acceso a las tecnologías de información.

FIGURA 27: Principales Dificultades que enfrentan las microempresas



Fuente: Elaboración propia.

### NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS

Con respecto a las necesidades de capacitación, los encuestados señalan las siguientes opciones y prioridades: un 55% requieren capacitación en marketing digital (como promocionar los negocios a través de internet), un 52% Gestión de Clientes (cómo atraer y aumentar los clientes), un 49% estrategias comerciales, un 46% opciones de financiamiento público y privadas, un 43% gestión financiera y contable, un 41% marketing operacional (estrategias de promoción y publicidad), un 38% innovación, 30% herramientas tecnológicas (asesoría en adopción y uso de nuevas tecnologías), un 30% digitalización (de procesos, puntos de venta, Gmail, office, redes sociales), un 26% logística y operaciones (toda la labor de producción, almacenamiento y distribución), 24% aspectos legales, normativa y calidad, un 23% gestión de personas, un 21% modelo de negocios (identificación de la creación y captura de valor del negocio), y un 10% Formalización y emprendimiento (cómo iniciar mi negocio). Sólo un 3% indicó no necesitar capacitación.

Es posible establecer un vínculo en estos dos últimos bloques, en el sentido que existen brechas o dificultades identificadas, y por otra parte existen necesidades asociadas de capacitación en aquellos ámbitos que podrían ser cubiertos con cursos, talleres y asesorías, para ir paulatinamente disminuyendo esas brechas.

En este contexto, la labor de los Centros de Negocios de Sercotec, como se ha destacado en estudios anteriores de esta serie, tiene relevancia, porque esta iniciativa, precisamente tiene el objetivo de capacitar y asesorar de manera virtual o presencial, por equipos profesionales, a microempresarios y emprendedores que requieren dichos servicios, y a los cuales se puede acceder de manera gratuita en los 15 Centros de Negocios ubicados en distintas comunas de la Región Metropolitana, y que atienden las 52 comunas de la región.

FIGURA 28: Necesidades de Capacitación



Fuente: Elaboración propia.

# ENCUESTA SITUACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS Región Metropolitana

---

A agosto de 2021



Universidad  
Central

## CONTACTO INVESTIGADORES

Sergio Salas Meza  
Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec  
[ssalas@sercotec.cl](mailto:ssalas@sercotec.cl)

Isabel Ortega Allan  
Escuela Economía y Negocios, Universidad Central  
[isabel.ortega@ucentral.cl](mailto:isabel.ortega@ucentral.cl)