

## **Artículo 2. Creación de valor intangibles en las Mypes de Tehuacán, a través de la ética y la Reputación Corporativa**

Mascarúa, Miguel Antonio; Rodríguez, Cristina; Hernández, Juan Carlos; Vázquez, Rafael Casto.

Universidad Interamericana para el Desarrollo (UNID) en Tehuacán.

### **Resumen**

El crecimiento de las microempresas (Mypes) en Tehuacán, es una preocupación actual dada la importante aportación a la producción del Estado de Puebla y el empleo. Tal crecimiento se puede medir a través de la Reputación Corporativa, pero para tal efecto se requiere de buenas prácticas que son el ejercicio de la ética. Partiendo del modelo tradicional de la justicia social y la ética, el presente trabajo busca relacionar éste, con los aportes sobre reputación corporativa. El estudio demuestra que un empresario que no responde a las preguntas sobre su negocio exhibe una falta de ética.

### **Palabras clave**

Ética, Mypes, Probabilidades y Reputación Corporativa

### **Abstract**

The growth of microenterprises (Mypes) in Tehuacán, is a current concern given the important contribution to the production of the State of Puebla and employment. Such growth can be measured through Corporate Reputation, but for this purpose good practices are required that are the exercise of ethics. Starting from the traditional model of social justice and ethics, the present work seeks to relate this, with the contributions on corporate reputation.

The study shows that an entrepreneur who does not answer questions about his business exhibits a lack of ethics.

### **Keywords**

Ethics, Mypes, Probabilities and Corporate Reputation

### **Introducción**

Un problema que se observa desde la creación de valor de las Mypes es la falta de una buena reputación. Esto se debe a muchos factores, el más importante se asocia a la escasez de educación y en otros casos, debido a que el microempresario tiene otro tipo de competencias que no se asocian con la reputación, lo que lleva en ambos casos a experimentar una falta de entendimiento ético sobre su actuación en los negocios.

El objetivo del presente trabajo es ofrecer otra explicación sobre el crecimiento de la Mypes, partiendo de un modelo tradicional de la ética como una crítica a la moral y que se adecua con el análisis de elementos de percepción.

El crecimiento de las empresas ocurre porque existe el desarrollo de un activo intangible el cual es un activo no monetario identificable, sin sustancia física, que generará beneficios económicos futuros controlados por la entidad.

La discusión sobre los activos intangibles y la reputación, versa sobre cuál de ellas es la variable determinante, dado que un activo tal como la marca puede construir a la reputación corporativa, pero también se considera que la reputación corporativa proporciona posicionamiento a la marca. Así la ética empresarial aplicada a los procesos de la Mype, lleva al negocio a mayor posicionamiento de la marca, lo que resulta en un mayor valor del activo intangible.

La pregunta que sirve de guía al presente trabajo se tiene con los estudios de Rawls (2012) sobre la igualdad de oportunidades y las actitudes que son las que modifican los resultados de las actividades de los individuos.

En la actualidad existen numerosos estudios sobre la conducta de los ejecutivos de las grandes empresas y de cómo sus actitudes han llevado al éxito o a la quiebra financiera a los accionistas y al desempleo a los empleados y colaboradores. Sin embargo el tema de ética en las Mypes son pocos porque por un lado la conducta no es observable cuando se trata del director de la Mype, las actitudes se miden en función de la recomendación que hacen los clientes sobre la Mypes, pero pocas veces es identificable el número de recomendaciones. Por último, las actitudes de los directores pocas veces son expuestas en algún informe o algún registro, lo que generalmente recibe son recomendaciones sobre sus actitudes y conductas.

El presente estudio parte de la conducta ética de los directores de las Mypes, como un activo intangible, que forma parte de la Reputación corporativa que determina en cierta forma el crecimiento o el cierre de la Mype; para esto se parte de los resultados de la encuestas hechas en los municipios de Ajalpan, Alrepexi, Miahuatlán y Tehuacán durante el año 2017a y las variables que se observan son: Clientes proveedores, deudas y financiamiento.

## **Revisión de la Literatura**

Las Mypes son unidades empresariales que normalmente operan en mercados de competencia, lo que las lleva a hacer una serie de prácticas en el plano de la mercadotecnia y la administración que casi siempre se asocian con conductas adecuadas que se traducen en un decidido esfuerzo sobre el crecimiento del

negocio. En realidad muchas Mypes sobreviven por largo plazo. Un ejemplo de esto ya se había exhibido en estudios previos donde se encontró que los Micro empresarios, que se encuentran con mercados de competencia monopolística, reducen sus precios, en lugar de ejercer la ventaja que les proporciona la fabricación o creación de un bien diferenciado (Mascarua, Juarez, Hernandez, & Rodriguez, 2017).

La justicia se observa cuando existe igualdad en las oportunidades entre los miembros de una sociedad. El punto con la justicia es que esta forma parte de ethos. El ethos se comprende como un todo. Por lo tanto, la sociedad moldea su conocimiento por la evolución de estos que permiten la sobrevivencia, entiédase el concepto de sobrevivencia como lo contrario a la aniquilación. La sociedad busca como efecto primordial evitar el daño a los individuos. Así la evolución de conocimientos se relaciona con los valores que desarrolla cada grupo social que compone a la sociedad (Rawls, Justicia como equidad, 1995).

La moral es ese cúmulo de experiencias y conocimiento que evoluciona con la sociedad (Rachels, 2007). La cultura es el desarrollo de las experiencias que contribuyen con la evolución de los individuos que componen a la sociedad (Bauman, 2012). Una evolución más importante, refleja actitudes adustas hacia la convivencia social. Una mejor convivencia eleva notablemente la actitud de los individuos y la madurez de las instituciones que los representan. Así la moral, refleja la experiencia de lo vivido.

Cuando una serie de reglas y de conductas pasan a desuso se crean otras actitudes que reemplazan a las anteriores. Sin embargo, los individuos que no abandonan las practicas anteriores, les generan a aquellos que han logrado cambiar la visión de las cosas, un

conflicto. Es cuando la ética incide en las decisiones de las personas para crear a las instituciones que se cerciorarán de que las nuevas conductas sean observadas. La ética es, según esto, la crítica de la moral.

Lo importante a observar es que en las Mypes, a pesar de la evolución de las ideas y conocimientos actuales, sus directores tienen conductas que salen de un comportamiento esperado de toma de decisiones que se traducen, al final de cuentas, en poco crecimiento de la Mype.

## Metodología

Se obtuvieron 1.006 encuestas para el caso de Ajalpan, Altepexi, Miahuatlán y Tehuacán en 2017, se tiene que se analizaron cuatro variables; la primera tiene que ver con las finanzas de la empresa, sobre las ventas a crédito (gráfica 1) en donde 274 manifiestan su conocimiento, pero 265 no contestaron a la pregunta. Este resultado se repite con las variables tales como las deudas a proveedores donde 307 manifiestan su acuerdo, pero 275 no contestaron; sobre las deudas a familiares, 244 manifiestan que tienen claro el dato, pero 297 no contestaron; sobre las deudas bancarias, 223 encuestados manifestaron que saben su actual deuda, pero 301 no contestaron y finalmente sobre la pregunta sobre el nivel de gasto corriente, 352 respondieron que lo tienen claro, pero 250 respondieron.

& Mascarúa, 2017.

Llama la atención la cantidad de respuestas: No contestó, a veces supera a cualquiera de las otras opciones de respuesta. Usando la posibilidad de que la respuesta se desconoce o deliberadamente no hubo una respuesta como resultado de un comportamiento diferente, usaremos un poco el análisis sistémico para plantear tres posibles decisiones. La primera (d1) que denota a las ventas a crédito; por otro lado (d2) denota las deudas a los proveedores y la última opción que es (d3) misma que denota el gasto personal del microempresario. A esto le añadiremos dos escenarios, uno que refleja la confirmación de las actitudes hacia las finanzas del negocio (s1) y otro que refleja su falta de respuesta (s2).

Usando una técnica básica de probabilidades se tiene que usando las respuestas muy de acuerdo y la opción donde el encuestado no respondió, se construye la tabla 1. Ahora se construye una ecuación con las opciones de los estados de la naturaleza (s1) y (s2) y las probabilidades que pudiera tener uno con respecto del otro, entonces si la probabilidad de s2, la probabilidad de s1, sería el complemento de las probabilidades. Por lo tanto sea  $p(s2)$  es igual a:  $P(s2) = 1 - P(s1) = 1 - p(s1)$ , esto da como resultado  $= 1 - p$ . Así si se calcula el valor de la decisión uno, este se vería como  $V(d1) = \text{probabilidad de}(s1) \text{ pr el valor del valor de la decisión uno, es decir, las ventas a crédito, mas el complemento de la probabilidad no responder por no decir la verdad, entonces tendríamos la probabilidad de no responder } (1 - p) \text{ por el valor de las encuestas. Esto es: } V(d1) = P(s1)((220) - P(s2)(265)$ . Por lo tanto, se tendría que  $d1 = p(220) + (1 - p)(265)$ , reorganizando la ecuación, ésta queda así:  $-45p + 265$



Grafica.4

Fuente 1. Juárez, Rodríguez, Hernández

Finanzas de la Mypes		
	Respuesta muy de acuerdo (s1)	No respondió al reactivo (s2)
Ventas a crédito (d1)	220	265
Deuda a proveedores (d2)	193	275
Nivel de gasto (d3)	223	250

Tabla 6. Finanzas de las Mypes.

Haciendo lo mismo con la decisión de la deuda a proveedores, se tiene que la ecuación queda:  $V(d2) = 193p + 275 - 275p$ , arreglando la ecuación, ésta se escribe como:  $= -82p + 275$ . Finalmente, para la tercera decisión se tiene que:  $V(d3) = 223p + 250 - 250p$  y el arreglo de los términos queda así:  $= -27p + 250$ .

Si se igualan  $V(d1)$  con  $V(d2)$

$$= -45p + 265 = -82p + 275$$

$$37p = 10:$$

$$p = 12.70.$$

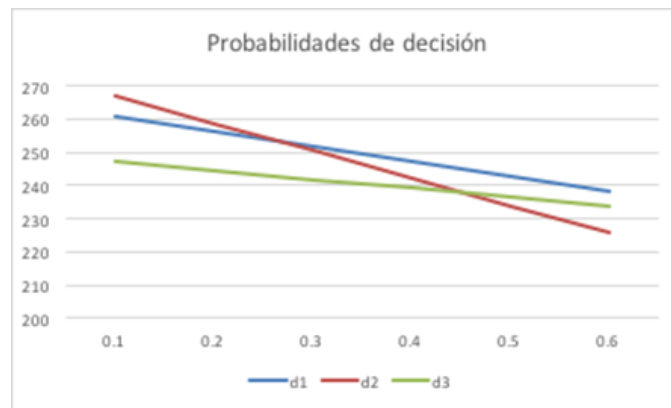
Por otro lado, si se igualan  $V(d2)$  con  $V(d3) =$

$$-82p + 275 = -27p + 250$$

$$-55p = -25:$$

$$p = 0.45$$

Con los valores obtenidos se calculan las probabilidades desde 0.1 hasta 0.6 para observar el comportamiento de las gráficas y se tiene la gráfica 2.



Gráfica. 5

Fuente 2. Elaboración propia con datos de la encuesta.

## Resultados

A los datos selectos se les hizo un tratamiento para determinar la relación entre una respuesta optimista, que en este caso es la opción de muy de acuerdo, para conocer la percepción de los microempresarios sobre el componente de finanzas en su particular negocio; la otra variable que se relacionó fue una que sumó un importante número de resultados que en este caso fue no contestó.

Para este caso se sometieron las variables a diferentes probabilidades para conocer el efecto de la decisión de responder un cuestionario o en su defecto no tener la disposición de resolver una pregunta acerca del negocio.

En el caso de la gráfica resultante, se observa que las tres variables de decisión, que se relacionan con las actitudes de los encuestados caen cada vez que se aumenta el nivel de probabilidades. En otras condiciones, la gráfica 1 podría evidenciar que a un nivel de pocas probabilidades la decisión de endeudarse con proveedores es más alta que las otras decisiones, sin embargo a medida que crecen las probabilidades, al alcanzar el 30% de probabilidades, la decisión de vender a crédito rebasa a las decisión del endeudamiento con los proveedores. Finalmente al alcanzar el 60% de

probabilidades se observa un crecimiento de la decisión de revisar el gasto, pero no rebasa a la decisión de vender a crédito y conocer claramente a las deudas de los clientes.

El comportamiento de las variables evidencia las actitudes de los microempresarios que en la gráfica 2, a medida que aumentan las probabilidades, estos responderán menos veces con una respuesta optimista.

## Discusión

El primer punto de discusión tiene que ver con que el análisis de probabilidades arroja una interesante conclusión sobre que las respuestas optimistas e inclusive las respuestas que se clasificaron como no contestó, pero lo que llama la atención es que cada vez que crecen las probabilidades, el número de respuestas para estas opciones de respuesta se reduce.

La tendencia decreciente en las variables evidencia que las pendientes de las rectas son negativas y esa es la explicación de que las líneas tengan tendencias a la baja, pero esto ocurre porque las respuestas de no contestó superan a las respuestas muy de acuerdo. Esto es, se comprueba que las actitudes de los microempresarios por no responder sobre las finanzas del negocio son debido a un desconocimiento de su imagen, hablando en términos de dinero y financiamiento, o se deben a que ocultan aspectos en la información que los lleva a no responder.

Un ambiente de exagerada competencia y la falta de políticas para impulsar las ganancias empresariales, hacen de los aspectos financieros una importante limitante para el crecimiento empresarial, lo que lleva a los empresarios a tener conductas evasivas en cuanto al manejo de la información financiera, que paradójicamente es el valor intangible más importante.

Es importante hacer más análisis de las variables del estudio para relacionar a la ética empresarial y las decisiones en cuanto a las actitudes de los directores de las Mypes, porque muchas respuestas sin escoger en un cuestionario, va más allá del simple desconocimiento de las situaciones.

## Conclusiones

1. La relación de datos con las probabilidades evidencia una fuerte influencia de las respuestas que no escogieron los encuestados y esto lleva a la mesa de la discusión sobre la ética empresarial y las actitudes de los microempresarios.

2. La hipótesis se demuestra por lo que toca al análisis de datos sobre la base de que las respuestas sin contestar hacen pendientes negativas en las relaciones funcionales (-45p) para la decisión 1; (-82p) para la decisión 2 y (-27p) para la decisión 3. Como en el caso de las variables elegidas tienen que ver con aspectos financieros, esto pone en evidencia que existen problemas asociados a las ventas a crédito, a la deuda con proveedores y el nivel de gasto.

3. La ética tiene relación con la reputación corporativa y esto explica como la escasez de ésta es que las Mypes que cierran el negocio, es porque no hay un elemento de crecimiento desde la imagen misma del empresario.

## Referencias

- Bauman, Z. (2012). La cultura como Praxis. Madrid, Madrid: Grupo Planeta .
- Mascarua, M. A., Juarez, S., Hernandez, J. C., & Rodriguez, C. (2017). Una aproximación al mercado de competencia monopolística desde la reputación corporativa como factor de riesgo en la

Mype en Tehuacán. En R. O. Perez-Nieves, Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa Latinoamericana: Productividad de la mype como función de la dirección de la organización. México: Ecorfan.

Rachels, J. (2007). Introducción a la filosofía moral. México: Fondo de Cultura Económica.

Rawls, J. (1995). Justicia como equidad . Fondo de Cultura Económica.

Rawls, J. (2012). Teoría de la Justicia (Primera edición electrónica 2012 ed.). México, CDMX, México: Fondo de cultura Económica.