

Artículo 3. El análisis de los costos ocultos como punto de partida para el crecimiento en las miypes en Puerto Vallarta, Jalisco.

An analysis of hidden costs as a starting point for growth in MSMEs in Puerto Vallarta, Jalisco.

AUTORES

Manuel Ernesto Becerra Bizarrón
Georgina Dolores Sandoval Ballesteros
Luz Amparo Delgado Díaz

Resumen

En la actualidad las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) enfrentan grandes retos como baja productividad y falta de disciplina por parte de los empleados, ocasionando así problemas laborales relacionados con los costos ocultos, considerados también como gastos innecesarios, ya que surgen en las operaciones diarias de la empresa a causa de la falta de comunicación entre el personal o equipo de trabajo, por

desmotivación o conflictos. De esta manera se genera una mala planeación en la estructura de la organización y por ende hay pérdidas de utilidades. El presente artículo tiene como finalidad analizar los desempeños ocultos como punto de partida para impulsar el crecimiento en las mipymes de Puerto Vallarta, Jalisco. Para ello se trabajó con una muestra de 325 empresas del sector comercio, servicios e industria, se realizó un

instrumento que constó de 12 dimensiones y 31 ítems. Dentro de las principales conclusiones se encontró que las malas condiciones de trabajo y la inexistencia de programas de inducción formales, ocasionan que los trabajadores de las mipymes operen con el mínimo esfuerzo requerido y no estén interesados en la calidad de sus tareas, generando así ineficiencias.

Palabras clave

Costos, desempeños ocultos, mipymes.

Abstract

Today micro, small, and medium enterprises (MSMEs) are confronting great challenges such as low productivity and a lack of discipline on behalf of their employees. This is causing labor related issues associated to hidden costs, which are also considered unnecessary expenditures, arising from an enterprise's day-to-day operation. This situation is given to the lack of communication among their personnel or workforce, leading to conflict or demotivation. As a consequence, poor planning within the organization's structure is generated and thus losses in utilities. The aim of this article consists of the analysis of hidden performance as a starting point to boost growth in MSMEs in Puerto Vallarta, Jalisco. For this purpose, we worked with a sample which consisted of 325 enterprises from commerce, services and industrial sectors, an instrument was devised consisting of 12 dimensions and 31 items. Among the main conclusions we found that poor labor conditions and the inexistence of formal induction programs, entails MSMEs workers to operate with the least required effort and indifference in the quality of their tasks, thus generating inefficiencies.

Keywords

Costs, hidden performance, MSMEs.

Introducción

Las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) constituyen un factor de gran relevancia para el crecimiento socioeconómico de cualquier país, lo que hace incrementar la necesidad de un buen desempeño y de la implantación de estrategias que beneficien el crecimiento de una empresa, para reducir costos, mejorar la eficiencia, la calidad de los productos y por ende el incremento de la productividad (Morán, 2017). Actualmente las mipymes constituyen uno de los sectores mayormente productivos y significativos para los países emergentes o en vías de desarrollo, debido a su aportación a la economía y a la generación de la riqueza (Villegaz, 2012).

Las mipymes también presentan algunas desventajas que se traducen en problemas y amenazas para estas empresas, que para su mejor comprensión algunos trabajos empíricos las ubican desde el ámbito interno y externo. Pero, en general, sus principales limitantes se relacionan con la visión y cultura empresarial, la competencia externa, las fuentes de financiamiento, la falta de conocimiento de la legislación, la vulnerabilidad, y los desafíos que impone la globalización (Alvarez & Durán, 2009). Las pymes son importantes para los países que conforman este bloque económico, pues son una parte fundamental en sus actividades económicas (Herrera, 2011).

Según Small Business Administration (citado en Valdés & Sánchez, 2012), en Estados Unidos 99% de las empresas son mipymes, y generan aproximadamente 75% de los empleos nuevos netos que se generan cada año en la economía del país; este tipo de empresa emplea al 50.1% de la fuerza laboral privada. De acuerdo con análisis realizados, la pequeña empresa aporta 40.9% de las ventas privadas, lo que refleja su importancia. No obstante, los datos indican que en Estados Unidos 40% de las mipymes muere antes de los 5 años, las dos terceras partes pasan a la segunda generación y tan solo 12% sobrevive a la tercera generación.

En América Latina, el surgimiento de las mipymes parece producirse por dos vías, principalmente:

- Como empresas propiamente dichas, con una adecuada estructura, que les permite una adecuada gestión empresarial. Este tipo de organización es capital intensiva y se desarrolla dentro del sector formal de la economía.
- Como empresas familiares, caracterizadas por una gestión orientada a la supervivencia, sin prestar demasiada atención a temas como el costo de oportunidad del capital, o la inversión que permite el crecimiento. En este contexto, se ubican las microempresas que surgen asociadas al fenómeno del autoempleo como forma de subsistencia (Villegaz, 2012).

En el contexto económico, según los últimos datos disponibles, las pymes aportan 47% del producto nacional, ocupan 61% del personal y representan 99% del total de los establecimientos manufactureros. Las medianas empresas representan 6% de los establecimientos, 29% del personal ocupado en la industria y 30% de la producción del sector. El 91% de ellas está ubicado en los grandes polos geográficos de desarrollo, lo cual permite una asistencia eventual más eficaz si se realiza concentrada en esas zonas. La productividad laboral industrial de las empresas de menor dimensión en Argentina es de carácter intermedio y si se les compara con situaciones externas: economías altamente industrializadas y economías no industrializadas (Rumbo & Carmona, 2012).

Asimismo, Sánchez, Vázquez y Mejía (2017), señalan que la importancia de las mipymes radica en la contribución económica que aportan. En México esta realidad no es diferente, ya que en el país existen aproximadamente 4.386.000 unidades empresariales, de las que 99.8% son mipymes que aportan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y

que contribuyen fuertemente a la generación de empleo, debido a que mantienen 76% de los empleos de las empresas del sector productivo.

Aunque la creación de estas mipymes se ha incrementado significativamente, sus tasas de fracaso han sido históricamente altas, ya que desafortunadamente muchos empresarios carecen de las habilidades de negocio requeridas para llevar a una nueva empresa al éxito. Del mismo modo, se ha argumentado que las mipymes y las nuevas empresas, suelen fracasar debido a la falta de habilidades relacionadas con la adecuada gestión o por el difícil acceso al capital de riesgo (Salas, Valles, Galván, & Cuevas, 2012).

Según datos de la CONDUSEF, las pymes resultan ser la parte más importante para la economía mexicana, pues las micro, pequeñas y medianas empresas generan nada más y nada menos que 72% del empleo y 52% del Producto Interno Bruto (PIB) (Paredes, 2018).

En el estado de Jalisco la generación de empleo formal ascendió a 93,631 nuevas plazas, la mayor cifra presentada en el estado desde 1997, año que comienza la base de datos de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social. A pesar de que con este dato la entidad se ubicó en primer lugar nacional en creación de puestos laborales, las percepciones promedio fueron dos salarios mínimos, reconoció el gobernador Aristóteles Sandoval Díaz (Romo, 2018).

Las empresas medianas representan 1% del total de las empresas del estado y aportan 22% del valor agregado censal bruto. Aproximadamente 77% de las empresas medianas se encuentran registradas en la zona centro del estado, principalmente en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque y Tlajomulco de Zúñiga. Jalisco aporta 7.4% al personal ocupado en empresas a nivel nacional. El sector agroindustrial es el que más personal ocupado aporta en porcentaje con respecto al total estatal, en segundo lugar, se encuentra el sector de la construcción (Programas Jalisco, 2019). Puerto Vallarta se

ubica en la posición número 2 en el Índice de Desarrollo Municipal (IDM) del total de los 125 municipios del estado (Instituto de Información Estadística y Geografía, 2018).

Con base en el análisis anterior, se muestra cómo las mipymes tienen un efecto importante en la economía de diferentes países y regiones, pero que también presentan problemas y desventajas que provocan el cierre en el mercado, por ello surge el objetivo del presente artículo; analizar los costos/desempeños ocultos como punto de partida para impulsar el crecimiento en las mipymes de Puerto Vallarta.

Revisión de la literatura

La evolución de las mipymes tiene sus orígenes en los años cincuenta, sesenta y setenta con la producción en serie, siguiendo el modelo de industrialización de Henry Ford en Estados Unidos. Posteriormente, tras la fuerte separación entre las grandes empresas y las empobrecidas mipymes en Italia, donde el gran tamaño era signo de desarrollo y sustentabilidad económica.

A mediados de los cincuenta se empezó a notar que las pequeñas empresas contaban con ventajas sobresalientes, pero a pesar de ello, carecían de oportunidades para incursionar en la producción a gran escala, debido a la ausencia de inversión (Alvarez & Durán, 2009).

Para Aguilar y Martínez (2013) , “las pequeñas y medianas empresas (pymes) son compañías pequeñas, locales o regionales con el propósito de promover el desarrollo económico nacional y para ser llamadas así deben cumplir con ciertas características como: tener menos de 250 empleados contratados y por contratar, y no pueden otras organizaciones participar con más del 25% del capital accionario, estas empresas son muy importantes, ya que son las que contribuyen con más del 95% de las exportaciones de los países” (p.1).

Según Rivero, Ávila y Quintana (2000) , “el término de microempresa debe hacer referencia a una pequeña unidad socioeconómica de producción, comercio o prestación de servicios que para su creación no requiere de grandes inversiones de capital, con mucha adaptación al cambio y que pueden orientarse hacia el mercado con mayor rapidez y facilidad que otras empresas” (p.41).

De acuerdo con el Inegi las pymes se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 3.1

Clasificación de las empresas.

Clasificación	Núm. de trabajador
Micro	1 a 10
Pequeña	11 a 30
Mediana	31 a 100

Fuente: elaboración propia con base en Inegi (2017).

Respecto a los costos en materia económica en las empresas Huicochea y Huicochea (2010), mencionan que “pueden medirse en términos reales representados por los esfuerzos, sacrificios y esperas, o en términos monetarios representados por la suma del dinero gastado para producir una cosa; es decir, los costos reales se miden en términos físicos o psicológicos y los costos monetarios, en términos de dinero” (p.17).

García (citado en Reveles, 2017) define al costo como “el conjunto de los recursos sacrificados o perdidos para alcanzar un bien específico. También se considera como el valor monetario de los recursos que se entregan o se promete entregar a cambio de bienes y servicios que se adquieren” (p.8).

Para Ramírez (2002), “los costos son un sistema de información que clasifica, acumula, controla y asigna los costos para determinar los costos de actividades, procesos y productos, y con ello facilitar la toma de

decisiones, la planeación y el control administrativo” (p.33). En ese sentido para Mina y Toledo (2015) los costos ocultos son “gastos innecesarios que hacen las empresas y no se dan cuenta que existen, porque están en la operación fuera de la empresa o están en un proceso que consideramos eficiente” (p.27). Coronel y Espinoza (2016) mencionan que “no se debe considerar a los costos ocultos como pérdida o un déficit, sino que representan una fuente de recursos mal utilizados y que aún son aprovechables parcialmente, en otras palabras, son una fuente de recursos potenciales y de mejoramiento del desempeño global de la empresa” (p.27).

De acuerdo con Rivera y Vergara (2017), “los costos ocultos resultan de deficiencias en la toma de decisiones y acciones que se realizan en la empresa. Estas deficiencias pueden darse desde el pedido de la materia prima, durante su proceso de recepción y almacenamiento, en la elaboración de un producto o en la prestación del servicio” (p.18). A su vez, Vélez (2012) también argumenta que “el daño a la propiedad (DP) prácticamente es la consecuencia de una situación aleatoria en que son afectados los recursos materiales de cualquier índole y los recursos técnicos, o lo que es lo mismo indicar daños tangibles e intangibles” (p.14).

Un aspecto a analizar es cómo los costos ocultos dependen de la estrategia organizacional, por lo que según Peña (2014) ,“se ha hecho especial énfasis en los costos ocultos, las causas que lo originan, lo que representan en la organización y algunas herramientas para disminuir su impacto en la organización. Los disfuncionamientos presentados en las organizaciones se traducen en costos ocultos que necesariamente van a impactar el resultado financiero de la entidad, ya sea como aumento de las erogaciones o disminución de los flujos de caja, es por ello que surge la necesidad de controlarlos para mejorar los resultados organizacionales y de esta forma hacer más posible la puesta en marcha de las estrategias formuladas” (p.44).

Según Morillo (2001), “la rentabilidad continúa siendo la motivación más importante para quienes invierten capital en una empresa. Conocer los factores de los cuales depende la rentabilidad, se constituye en un instrumento insustituible para controlarla. Por otra parte, la reducción de costos obedece tanto a causas internas (maximización de utilidades), como externas de competitividad.

La contabilidad de gestión ofrece técnicas para la reducción de costos y la creación de valor, que contribuyen a elevar la rentabilidad financiera de la empresa al mejorar el margen de utilidades y la participación en el mercado” (p.45).

Gitman (1997) dice que “la rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas. La rentabilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a las ventas, a los activos, al capital o al valor accionario” (p.1077).

Por otra parte, Ramírez (citado en Morillo (2001) menciona que “una empresa requiere disminuir sus costos, porque sencillamente sus competidores trabajan con costos menores o porque los precios son impuestos por la competencia” (p.40).

Martínez y Savall (citados en Peña, 2014), comentan que para “el método de los costos ocultos debe ser relacionado con estrategias de largo plazo, es decir si los administradores buscan resultados inmediatos” (p.45), y que además modifican los criterios para la toma de decisiones estratégicas, esto también se da gracias a tres razones o indicadores de alerta y vigilancia definidos para evaluar en términos de costos ocultos un proyecto de decisión estratégica, basados en disfuncionamientos enfocados en las condiciones de trabajo, organización de trabajo en la empresa, gestión del tiempo, comunicación, negociación y relación con los compañeros, capacitación y formación, y orientación al cambio.

En ese sentido también Ritzman, Krajewski y Malhotra (2013) mencionan que uno de “los sistemas más populares que incorporan los elementos genéricos de los sistemas esbeltos es el sistema justo a tiempo (JIT), que consiste en eliminar el desperdicio o lo muda al reducir el exceso de capacidad o de inventario eliminando las actividades que no agregan el valor” (p. 278). Así como colocar presión en el sistema para reducir el número de empleados que realizan una actividad específica o una serie de actividades hasta que el proceso comienza a alentarse o detenerse.

Con base en el análisis teórico, se tomará para analizar los costos/desempeños ocultos, el enfoque de gestión socioeconómico, para analizar los costos ocultos basados en disfuncionamientos principalmente en las condiciones de trabajo, organización de trabajo en la empresa, gestión del tiempo, comunicación, negociación y relación con los compañeros, capacitación y formación, y orientación y adaptación al cambio.

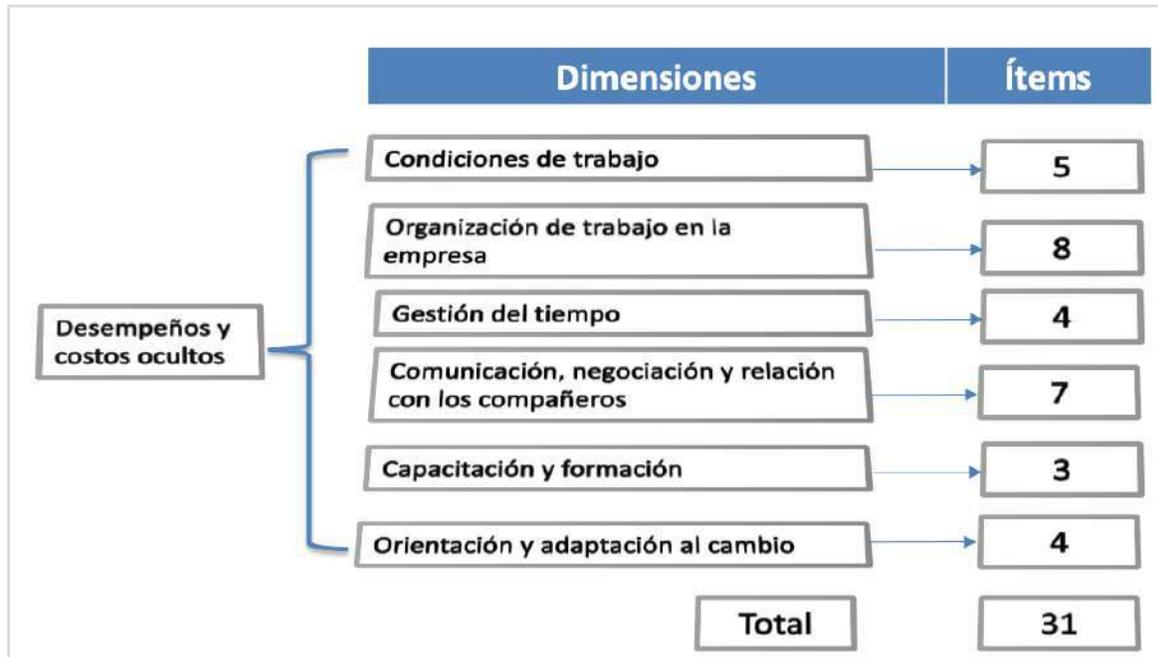
Metodología

La investigación tiene un alcance descriptivo, diseño no experimental dado que no se pretende manipular las variables sino estudiarlas tal y como se presentan en el contexto determinado con enfoque cuantitativo. Se utilizó la encuesta como instrumento para recabar la información. El estudio se ubica en todos los niveles de la organización, la información que se recabó fue a partir de la percepción de 360 empleados de 130 mipymes de estudio. El instrumento se construyó partiendo del análisis teórico, particularmente del análisis de gestión socioeconómico, que mide los costos y desempeños ocultos mediante las condiciones de trabajo, organización de trabajo en la empresa, gestión del tiempo, comunicación, negociación y relación con los compañeros, capacitación y formación, y orientación y adaptación al cambio, con un total de 31

ítems (véase figura 3.1), con una escala de del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, presentando un valor de un alfa de Cronbach de 0.82.

Figura 3.1

Estructura del instrumento.



Fuente: elaboración propia.

Resultados

Los resultados que se presentan a continuación, muestran las 6 dimensiones que componen el instrumento relacionadas con la edad y el género de los empleados. Respecto a las condiciones de trabajo relacionadas con la edad 28.6% opinó que está en desacuerdo con sus condiciones de trabajo; mientras que 71.4% opinó que está totalmente en desacuerdo; del total de los que se encuentran totalmente en desacuerdo, más de 60% se tienen entre 41 y 50 años (véase la tabla 3.2).

Tabla 3.2*Mis condiciones de trabajo* Edad.*

	Edad			Total
	20-30	31-40	41-50	
Desacuerdo	51	0	51	102
	50.0%	0.0%	25.0%	28.6%
Totalmente desacuerdo	51	53	154	258
	50.0%	100.0%	75.0%	71.4%
Total	104	53	205	360
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

En relación con la organización de mi trabajo en la empresa, 71.4% de los encuestados opinó que está en desacuerdo, en su mayoría tienen entre 41 y 50 años; 14.3% que contestó que está en desacuerdo, tienen entre 41 y 50 años; y 14.3% que contestó neutro, tienen entre 20 y 30 años (véase la tabla 3.3).

Tabla 3.3*Organización de mi trabajo en la empresa* Edad.*

	Edad			Total
	20-30	31-40	41-50	
Neutro	52	0	0	52
	50.0%	0.0%	0.0%	14.3%
Desacuerdo	52	51	153	256
	50.0%	100.0%	75.0%	71.4%
Totalmente de desacuerdo	0	0	52	52
	0.0%	0.0%	25.0%	14.3%
Total	104	51	205	360
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3.4 se analiza la gestión del tiempo. El 14.3% de los encuestados está en desacuerdo y tiene una edad entre 41 y 50 años; 42.9% contestó neutro, distribuyéndose entre 20 y 50 años, y 42.9% está de acuerdo con esta dimensión, teniendo la mayoría entre 41 y 50 años. Del 100% de las personas que se encuentran en un rango de edad entre 41 y 50 años, 50% está de acuerdo con la gestión del tiempo en la empresa y otro 50% se encuentra en desacuerdo y neutro, siendo el mismo comportamiento para todos los empleados.

Tabla 3.4

Gestión de mi tiempo Edad.*

	Edad			Total
	20-30	31-40	41-50	
En desacuerdo	0	0	52	52
	0.0%	0.0%	25.0%	14.3%
Neutro	52	50	52	154
	50.0%	100.0%	25.0%	42.9%
De acuerdo	52	0	102	154
	50.0%	0.0%	50.0%	42.9%
Total	104	50	206	360
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

Asimismo, 57.1% de los empleados opinó que está de acuerdo con la comunicación, negociación y relación con los compañeros, la mayoría tiene entre 41 y 50 años; 28.6% tuvo una opinión neutra, seguida de 14.3% que está totalmente de acuerdo, con una edad de entre 41 y 50 años. Del 100% de los encuestados que se encuentran neutros en este aspecto, 50% corresponde a los que tienen una edad entre 20 y 30 años, y otro 50% a los que tienen una edad entre 41 y 50 años (véase la tabla 3.5).

Tabla 3.5*Comunicación, negociación y relación con los compañeros* Edad.*

	Edad			Total
	20-30	31-40	41-50	
Neutro	52	0	52	104
	50.0%	0.0%	25.0%	28.6%
De acuerdo	52	52	100	204
	50.0%	100.0%	50.0%	57.1%
Totalmente de acuerdo	0	0	52	52
	0.0%	0.0%	25.0%	14.3%
Total	104	52	204	360
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

En relación con la capacitación y formación, 85.7% de los encuestados opinó que está de acuerdo con la capacitación y formación, tienen una edad entre 41 y 50 años, y sólo 14.3% con rango de edad entre los 20 y 30 años, tuvo una opinión neutra, como se muestra en la tabla 3.6

Tabla 3.6*Capacitación y Formación* Edad.*

	Edad			Total
	20-30	31-40	41-50	
Neutro	52	0	0	52
	50.0%	0.0%	0.0%	14.3%
De acuerdo	52	52	204	308
	50.0%	100.0%	100.0%	85.7%
Total	104	52	204	360
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

Con base en la orientación y adaptación al cambio, 71.4% de los encuestados tuvo una respuesta neutra, concentrándose la mayoría en una edad de entre 20 y 30 años, y entre 41 y 50 años. El 28.6% opinó que está totalmente de acuerdo, correspondiendo al rango de edad entre los 41 y 50 años, como se muestra en la tabla 3.7

Tabla 3.7

Orientación y adaptación al cambio Edad.*

	Edad			Total
	20-30	31-40	41-50	
Neutro	104	52	101	257
	100.0%	100.0%	50.0%	71.4%
Totalmente de acuerdo	0	0	103	103
	0.0%	0.0%	50.0%	28.6%
Total	104	52	204	360
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

De las condiciones de trabajo y su relación con el género, 28.6% de los encuestados está en desacuerdo con las condiciones de trabajo y son del sexo masculino, mientras que 71.4% está totalmente en desacuerdo con las condiciones de trabajo, siendo en su mayoría del sexo femenino (véase la tabla 3.8).

Tabla 3.8*Mis condiciones de trabajo* Sexo.*

	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
De acuerdo	103	0	103
	66.7%	0.0%	28.6%
Totalmente desacuerdo	51	206	257
	33.3%	100.0%	71.4%
Total	154	206	360
	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

De la organización de trabajo en la empresa y su relación con el género, del total de los encuestados que se encuentra en desacuerdo, 66.7% son hombres y 75% son mujeres; asimismo, del total de las empresas que se encuentra neutrales, 100% corresponde a las mujeres (véase la tabla 3.9).

Tabla 3.9*Organización de mi trabajo en la empresa* Sexo.*

	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
Neutro	52	0	52
	33.3%	0.0%	14.3%
Desacuerdo	103	153	256
	66.7%	75.0%	71.4%
Totalmente en desacuerdo	0	52	52
	0.0%	25.0%	14.3%
Total	155	205	360
	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

Respecto a la gestión de mi tiempo y su relación con el género, de acuerdo con las encuestas realizadas 42.9% opinó que está en desacuerdo; 42.9% en posición neutra y 14.3% en desacuerdo. Del 100% de los hombres, 33.3% está en desacuerdo; el mismo porcentaje en neutro y de acuerdo con la gestión de mi tiempo en el trabajo. Por otra parte, 50% de las mujeres contestó que está de acuerdo con la gestión en mi trabajo, y con el mismo porcentaje lo califican como neutro (véase la tabla 3.10).

Tabla 3.10

Gestión de mi tiempo Sexo.*

	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
En desacuerdo	52	0	52
	33.3%	0.0%	14.3%
Neutro	51	103	154
	33.3%	50.0%	42.9%
De acuerdo	51	103	154
	33.3%	50.0%	42.9%
Total	154	206	360
	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la comunicación, negociación y relación con los compañeros, del total de los encuestados 28.6% tiene una posición neutra; 57.1% está de acuerdo y 14.3% totalmente de acuerdo. Del 100% de los hombres, 66.6% se encuentra de acuerdo y el resto neutro; del 100% de las mujeres, 25% se encuentra totalmente de acuerdo, 50% totalmente en desacuerdo y 25% mantiene una posición neutra (véase la tabla 3.11).

Tabla 3.11*Comunicación, negociación y relación con los compañeros* Sexo.*

	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
Neutro	52	52	104
	33.3%	25.0%	28.6%
De acuerdo	102	103	205
	66.7%	50.0%	57.1%
Totalmente de acuerdo	0	52	52
	0.0%	25.0%	14.3%
Total	154	206	360
	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

En relación con la capacitación y formación, con respecto al género, 85.7% dice estar de acuerdo y 14.3% muestra una posición neutra; 66.7% de los hombres está de acuerdo con la capacitación y formación en el trabajo, y 33.3% mantiene una posición neutra; por otra parte, 100% de las mujeres considera estar de acuerdo (véase la tabla 3.12).

Tabla 3.12*Capacitación y formación* Sexo.*

	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
Neutro	52	0	52
	33.3%	0.0%	14.3%
De acuerdo	102	206	308
	66.7%	100.0%	85.7%
Total	154	206	360
	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la orientación y adaptación al cambio y su relación con el género, del total de los encuestados 28.6% está totalmente de acuerdo y 71.4% en posición neutra; en ese sentido el 33.3% de los hombres está totalmente de acuerdo, 66.7% mantiene una posición neutra; en cuanto a las mujeres 25% está totalmente de acuerdo y 75% sostiene una posición neutra (véase la siguiente tabla).

Tabla 3.13

Orientación y adaptación al cambio Sexo.*

	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
Neutro	112 66.7%	144 75.0%	256 71.4%
Totalmente de acuerdo	42 33.3%	52 25.0%	104 28.6%
Total	154 100.0%	206 100.0%	360 100.0%

Fuente: elaboración propia.

Discusión

Respecto al análisis de las dimensiones de los desempeños y costos ocultos, y con base en los resultados empíricos obtenidos, se puede inferir que tanto las condiciones de trabajo, gestión del tiempo, la formación integrada, son generadores de desempeños ocultos (como satisfacción de los empleados y por ende de los clientes) y por lo tanto de costos ocultos, como retrabajo, sobresalarios y pérdida de potencial estratégico por parte de los empresarios, que a su vez impiden el fortalecimiento y crecimiento de las mipymes.

Conclusiones

Una vez analizadas las 6 dimensiones que se tomaron en cuenta para abordar los desempeños y costos ocultos que serán el punto de partida para impulsar el crecimiento de las mipymes, se concluye que los empleados no están de acuerdo con las condiciones de trabajo que ofrecen las mipymes, pues no cuentan con un ambiente agradable en sus instalaciones y no proporcionan las herramientas necesarias para realizar sus actividades.

En ese sentido se considera deficiente la organización de trabajo que lleva a cabo la empresa con sus colaboradores para realizar sus actividades.

Otro aspecto a considerar es la inexistencia de estrategias enfocadas a la gestión del tiempo, las cuales analicen las actividades que se llevan a cabo y permitan así tomar decisiones acerca de delegar actividades, fortalecer o en su caso, desechar tareas; lo que trae como consecuencia retrabajos, sobresalarios y sobretiempos, además de pérdida de potencial estratégico que impide el crecimiento.

En cuanto a la comunicación y relación con los compañeros que existe en el área laboral, se puede decir que se consideran buenos. Sin embargo, la orientación que reciben los empleados con respecto a la empresa, desde cómo se fundó hasta cuáles son sus metas a seguir, no existe, dado que ni siquiera se cuenta con programas de inducción, por lo que la mayoría desconoce esta parte de la organización.

En ese sentido las pésimas condiciones de trabajo y la inexistencia de programas de inducción formales, ocasiona que los trabajadores de las mipymes operen con el mínimo esfuerzo requerido y no les interese la calidad en sus tareas, generando a su vez ineficiencias y fallos en los resultados.

Con base en lo anterior, tanto las condiciones de trabajo, gestión del tiempo, la formación integrada, son generadores de desempeños ocultos (como satisfacción de los empleados y por ende de los clientes) y por lo tanto de costos ocultos, como retrabajo, sobresalarios y pérdida de potencial estratégico por parte de los empresarios, que impiden el fortalecimiento y crecimiento de las mipymes.

Referencias

- Aguilar, M. M., & Martínez, A. I. (2013). *Las Pymes ante el proceso de la globalización. Observatorio de la economía latinoamericana*, 1.
- Alvarez, M., & Durán, L. J. (2009). *Manual de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa: Una contribución a la mejora de los sistemas de información y el desarrollo de las políticas públicas*. San Salvador: Deutsche Gesellschaft.
- Coronel, A. R., & Espinoza, L. Y. (2015). *Análisis de los costos ocultos laborales para la mejora del desempeño organizacional en el terminal terrestre de Huancayo S.A. en el año 2015*. Perú: Universidad Nacional Del Centro Del Perú.
- Gitman, L. (1997). *Fundamentos de administración financiera*. México: OUP Harla.
- Herrera, G. C. (2011). *Pymes mexicanas, incubadoras del desarrollo y crecimiento*. San Luis Potosí.
- Huicochea, A. E., & Huicochea, A. E. (2010). *Contabilidad de costos*. México: Trillas.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). (2017). *Instituto de información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco*. Con información de Inegi, DENU.

- Mina, B. R., & Toledo, D. E. (2015). *Análisis de costos ocultos del área de logística para determinar su incidencia en la empresa casa del Ruliman del Ecuador S.A. Carrulesa*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Morán, C. (2017). *Las PYMEs y su incorporación en las TICs, Manta, Ecuador. Dominio de las ciencias*, 734-741.
- Morillo, M. (2001). *Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. Actualidad Contable Faces*, 36.
- Paredes, J. (2018). Openco. Recuperado de <http://www.opencap.mx>: <http://www.opencap.mx/cual-es-la-clasificacion-de-las-pymes/>
- Peña, Y. C. (2014). *El análisis y control de costos ocultos como herramienta para la gestión estratégica de las organizaciones*. Bogotá.
- Programas Jalisco. (2019). *Estudio sectorial y regional de las empresas medianas en el estado de Jalisco*. Recuperado de <https://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/fichaPrograma>
- Ramírez, P. D. (2002). *Contabilidad administrativa*. México: Mc GrawHill.
- Reveles, L. R. (2017). *Análisis de los elementos de costo*. México: Publicaciones del departamento de contabilidad.
- Ritzman, L. P., Krajewski, L. J., & Malhotra, M. K. (2013). *Administración de operaciones: procesos y cadena de suministro*. México: Pearson Educación.
- Rivera, C. A., & Vergara, G. M. *Impacto de los costos ocultos en la producción y comercialización de café conquistadora S.A.*, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Rivero, F., Avila, T., & Quintana, G. L. (2000). *La promoción integral de la microempresa*. Madrid: Popular.

- Rumbo, B. C., & Carmona, A. E. (2012). *Naturaleza jurídica de las PyMES*. Morelos. México.
- Salas, J., Valles, E., Galván, A., & Cuevas, T. (2012). *Competitividad para las micro, pequeñas y medianas empresas en México, mediante las incubadoras de negocios*. *European Scientific Journal*, 8(25), 267-282.
- Sánchez, G. J., Vázquez, Á. G., & Mejía, T. J. (2017). *La mercadotecnia y los elementos que influyen en la competitividad de las mipymes comerciales en Guadalajara, México*. *Revista Innovar Journal*, 27(65), 93-106.
- Valdés, D. d., & Sánchez, S. G. (2012). *Las mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México*. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, VII(14), 126-156.
- Vélez, C. N. *Determinación del impacto de los costos ocultos sobre los costos de producción, aplicado a una empresa de fabricación de trajes isotérmicos*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Villegaz, J. A. (Diciembre de 2012). *Las Mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México*. *Iberóforum. Revista de Ciencias Sociales*, VII(14), 126-156.