



Artículo 1. Análisis de competitividad sistémica de las mypes bajo un enfoque de productividad, innovación e industria 4.0

Artículo 2 . Responsabilidad Social como estímulo de la Innovación en las mypes del municipio de San Juan del Río, Querétaro.

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

Artículo 4. Emprendimiento en los grupos vulnerables.

Artículo 5. Factores de riesgo psicosocial en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua.

Artículo 6. Implementación de acciones de responsabilidad social en las empresas micro y pequeñas de los municipios Atlautla, Ozumbay Amecameca.

Artículo 7. Los eventos traumáticos severos y su impacto en la productividad de las mypes.

Artículo 8. Impacto del factor escolaridad como obstáculo para la dirección femenina en la micro y pequeña empresa mexicana. Un estudio en 18 estados.



VOL. 5, NÚM. 1, ENERO – ABRIL 2021

Revista RELAYN Administración y Negocios en Latinoamérica
Vol. 5, Núm. 1, Enero – Abril 2021
ISSN: 2594-1674
Reserva de Derechos al Uso Exclusivo No. 04-2018-091712390600-01
© Invepy y Asociados S.C., (2020)
© iQuatro Editores

Consejo Editorial

Dirección General

Dra. Nuria Beatriz Peña Ahumada – npenaa@redesla.net
Dr. Oscar Cuauhtémoc Aguilar Rascón – ocaguilarr@redesla.net
Dr. Rafael Posada Velázquez – rposadav@redesla.net

Equipo Técnico

Jefe de oficina

Paula Mejía

Gestión Editorial

Gabriela Esparza Robles

Editor Técnico

Sarai Santiago

Atención a clientes

Diana Aguilar

Entidad Editora

Invepy y asociados S.C.

+52 (427) 168 9348

Correo electrónico: contacto@iquatroeditores.com

Comité Científico

Dra. Alejandra Fernández Hernández – Universidad Politécnica del Estado de Morelos – México
Dra. Bertha Silva Narvaste – Universidad Alas Peruanas – Perú
Dr. Christian Paulina Mendoza Torres – Universidad Tecnológica Laja Bajío – México
Mtro. José Armando Pancorbo Sandoval – Universidad Tecnológica Equinoccial Sede Sto. Dgo. – Ecuador
Dra. Esmeralda Aguilar Pérez – Instituto Tecnológico Superior de San Martín Texmelucan – México
Dra. Corina Guillermina Ocegueda Mercado – Tec. Nal. de México/Instituto Tecnológico de Matamoros – México
Dra. Liliana de Jesús Gordillo Benavente – Universidad Politécnica de Tulancingo – México
Dr. Carlos Robles Acosta - Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. María Teresa Ramírez Garzón – Universidad de La Salle – Colombia
Mtra. Martha Anayancin Coronado Granados – Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez – México
Dra. Estefanía Solari Sperandio – Universidad Nacional de La Plata – Argentina
Mtra. Mónica Patricia Sebastián Di Paola – Universidad Nacional de La Plata – Argentina
Dr. Henry León Torres – Universidad de Cundinamarca – Colombia
Dra. Ana Gabriela Ramos Morales – Universidad Autónoma de Chiapas – México
Dra. Suly Sendy Pérez Castañeda – Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo – México
Dra. Brenda Marcela Salcido Trillo – Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez – México
Dr. Carlos Mario Muñoz Maya – Universidad La Salle – Colombia
Mtro. Manuel Ricardo González Moreno - Universidad de Cundinamarca – Colombia
Dr. Luis Enrique Ibarra Morales - Universidad Estatal de Sonora – México
Dr. Manuel Ernesto Becerra Bizarrón - Universidad de Guadalajara – México

Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización de RELAYN Administración y Negocios en Latinoamérica.

Esta revista se publica cuatrimestralmente en los meses de abril, agosto y diciembre y contiene artículos originales, comunicaciones cortas, cartas al editor, estados del arte y/o reseñas de libros derivados de investigaciones y reflexiones científicas. El objetivo de estos artículos es la difusión de contenido de corte científico académico, aunque no representa la opinión de la organización editorial, de la empresa gestora, ni de los editores involucrados. Los contenidos son responsabilidad exclusiva de los autores, por lo que agradecemos que si tienen cualquier observación o cuestionamiento sobre la originalidad de los textos, puede ser notificada al correo de la revista contacto@iquatroeditores.com y a los autores.

Los editores autorizan la reproducción de los textos con fines exclusivamente académicos, dando estricto cumplimiento a las normas de referencia bibliográfica en favor de los autores y de las instituciones editoras. Cualquier uso diferente, requerirá autorización escrita del director-editor y su omisión inducirá las acciones legales dispuestas por las leyes internacionales sobre la propiedad intelectual y el derecho de autor.

<https://iquatroeditores.com/revista/index.php/relayn/about>

latindex REDIB | Red Iberoamericana
de Innovación y Conocimiento Científico



Índice

Nota editorial.....	4
Artículo 1. Análisis de competitividad sistémica de las mypes bajo un enfoque de productividad, innovación e industria 4.0	7
Artículo 2. Responsabilidad social como estímulo de la Innovación en las mypes del municipio de San Juan del Río, Querétaro.	32
Artículo 3. El análisis de los costos ocultos como punto de partida para el crecimiento en las miypes en Puerto Vallarta, Jalisco.....	48
Artículo 4. Emprendimiento en los grupos vulnerables.....	71
Artículo 5. Factores de riesgo psicosocial en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua.....	92
Artículo 6. Implementación de acciones de responsabilidad social en las empresas micro y pequeñas de los municipios Atlautla, Ozumba y Amecameca.....	117
Artículo 7. Los eventos traumáticos severos y su impacto en la productividad de las mypes.....	135
Artículo 8. Impacto del factor escolaridad como obstáculo par la dirección femenina en la micro y pequeña empresa mexicana. Un estudio en 18 estados.	150

Nota editorial

El 2020 se describe como el año de la pandemia mundial de la covid-19 que fue un parteaguas en el comportamiento de los seres humanos, ya que afectó, en muchos sentidos, la forma de vivir, socializar, interactuar y trabajar; en consecuencia, generó un cambio en el comportamiento del consumidor repercutiendo directamente el entorno local, nacional e internacional de las empresas. Se vivió una especie de ley de selección natural en los negocios, desde la perspectiva de la resiliencia, pues el que no se adaptó sucumbió durante el año. Asimismo, se observaron cambios radicales en la forma de realizar las labores productivas de los países y entre los países; se detonó el trabajo a distancia (*home office*) como la mejor opción, las clases en línea, las ventas en línea y un sin número de emprendimientos adaptados a esta nueva normalidad para satisfacer las necesidades originadas por la pandemia.

En la presente edición de la revista Relayn número 1, volumen 5 (enero-abril 2021), se ofrecen siete artículos como resultado de la participación en el 5° Congreso Latinoamericano de Investigación en Administración y Negocios 2020 realizado de manera virtual, el cual tuvo como sede la Universidad La Salle Oaxaca cuya temática principal fue el impacto de las mypes en sus regiones.

A continuación, se describen, de manera general, cada uno de ellos.

En el primer artículo, “Los eventos traumáticos severos y su impacto en la productividad de las mypes”, se hace referencia al estrés de los gerentes de las micro y pequeñas empresas usando como base la NOM-035-STPS-2018 que permite visualizar el impacto de la productividad. Los resultados obtenidos muestran que 13% de los sujetos de estudio requieren valoración clínica.

En el segundo artículo, se muestra cómo el “Emprendimiento en los grupos vulnerables: una respuesta a la pobreza del migrante interno en Tijuana” puede ser una respuesta al flujo migratorio que genera altos niveles de desempleo en la zona, fomentando nuevas empresas que detonen la

economía, beneficien al municipio con la generación de nuevos empleos y favorezcan el desarrollo integral de las regiones aledañas.

En el tercer artículo, “Factores de riesgos psicosociales en agencias distribuidoras de automóviles de la Ciudad de Chihuahua”, basado en la recomendación de la NOM 035, se encontraron evidencias de excesivas cargas de trabajo que repercuten negativamente en la relación familiar, por lo que es necesario realizar campañas de sensibilización y desarrollar un programa de intervención que mejore la calidad laboral y los niveles de productividad.

En el cuarto artículo, “Responsabilidad social como estímulo de la innovación en las mypes del municipio de San Juan del Río, Querétaro”, se hace una revisión acerca de cada uno de los aspectos de la innovación que está relacionado con la responsabilidad social empresarial. A partir de ello, se identifica que existe una relación significativa entre el desarrollo tecnológico y la innovación de procesos. Cuanto más fuerte es la capacidad de innovación, más sólida es la relación entre la responsabilidad política y el desempeño del proyecto, lo que refuerza el sentido de la responsabilidad social con la innovación.

En el quinto artículo, “Implementación de acciones de responsabilidad social en las empresas micro y pequeñas de los municipios Atlautla, Ozumba y Amecameca”, 50% de las empresas estudiadas realizaron acciones en relación con la ISO 26000, en el rubro de responsabilidad social. En ese sentido, se observa que el rubro de evitar malas prácticas obtuvo 39.7%, responsabilidad con los clientes 39.9%, derechos humanos 37.7% en la escala de mayor grado. A diferencia de las variables de prevención de contaminación y producción de desechos 38.7%, bienestar de los trabajadores 39.9% y desarrollo comunitario 33.4%, las cuales son los porcentajes de resultados de grado medio en la escala. Encontrando como principal área de oportunidad las acciones inherentes para el desarrollo comunitario. Derivado de esto, se convoca a realizar una vinculación con las autoridades civiles y educativas, las cuales tienen como prioridad fomentar la conciencia colectiva y solidaria, conformar redes de cooperación y cadenas de consumo, lo que fortalecerá la región en la perspectiva social y el desarrollo sostenido.

En el sexto artículo, “Análisis de competitividad sistémica de las mypes bajo un enfoque de productividad, innovación e industria 4.0”, se determinó la asociación y la correlación del índice de productividad, los grados de adopción de innovaciones y el uso del comercio electrónico de las mypes. A pesar del crecimiento exponencial del progreso tecnológico y de las inversiones en innovación, la productividad se mantuvo baja en todo el mundo durante el siglo XX. Incluso ante la llegada de la industria 4.0 que propicia la conectividad, facilitando el intercambio de mercancías, no se observa de manera clara un incremento en la competitividad empresarial debido a otros factores como la falta de capital humano calificado en el uso de tecnologías. Esto a partir de la muestra de 464 encuestas a directores de mypes de la región de Córdoba, Yanga y Fortín, en Veracruz.

En el último artículo, “El análisis de los costos ocultos como punto de partida para el crecimiento en las mypes en Puerto Vallarta, Jalisco”, se utiliza un instrumento de seis dimensiones para analizar los desempeños y costos ocultos que se propician por la falta de una correcta planeación. Se concluye que los empleados no están de acuerdo con las condiciones propuestas por las mypes. Además, los costos ocultos por retrabajo, sobresalarios y pérdida de potencial estratégico, impiden su fortalecimiento y crecimiento.

Dra. Jesabel Gómez Sánchez
Dra. Ivette Pérez Hernández
Mtro. Juan Carlos Crudet Balderas

Artículo 1. Análisis de competitividad sistémica de las mypes bajo un enfoque de productividad, innovación e industria 4.0

An analysis of systematic competitiveness of MSEs under productive, innovative and industry 4.0 approach.

AUTORES

Alejandro de Jesús Hernández Peralta

Juan Carlos Crudet Balderas

Jesabel Gómez Sánchez

Ivette Pérez Hernández

Resumen

El objetivo del presente trabajo es determinar la asociación y correlación del índice de productividad, los grados de adopción de innovaciones y el uso del comercio electrónico de las mypes. Lo que permite analizar la competitividad sistémica a partir de los resultados del cuestionario aplicado a 464 directores de las

mypes de la región Córdoba, Yanga y Fortín, realizado en el periodo de inicio de la pandemia, donde se comprobó la existencia de una relación positiva entre las variables sistémicas de innovación y productividad.

Palabras clave

Competitividad sistémica, industria mype 4.0, innovación, productividad.

Abstract

The objective of the following investigation is to determine the association and correlation between the productive index, the degree of innovation uptake, and the use of e-commerce of MSEs. This has allowed us to analyze systematic competitiveness from results obtained through a survey applied to 464 MSEs directors in the region of Cordoba, Yanga and Fortin. The survey was carried out during the first stages of the pandemic. It demonstrated the existence of a positive relationship among systematic variables of innovation and productivity.

Keywords

Systematic competitiveness, MSE industry 4.0, innovation, productivity.

Introducción

Durante la última década, la productividad en todo el mundo (laboral o productividad total de factores) se ha mantenido baja a pesar del crecimiento exponencial del progreso tecnológico y las inversiones en innovación. Ésta es una de las paradojas del siglo XX sobre la productividad y uno de los grandes enigmas económicos, previo incluso al inicio de la Gran Recesión y para el cual no existe una explicación satisfactoria (Schwab, 2016). En tal sentido, Case y Fair (2008):

[...] relacionan el aumento de la productividad como resultado del cambio tecnológico y la innovación: el descubrimiento y aplicación de nuevas técnicas de producción más eficientes. El ritmo de crecimiento de la productividad fue mucho mayor en los cincuenta y sesenta que desde comienzos de los setenta a pesar de los avances tecnológicos, lo que dificultó el establecimiento de una clara relación entre tecnología y productividad. Quedando pendiente para ellos la implicación que traería el desarrollo continuo de la Internet (p.35).

Por su parte, Mochón y Doebelin (2003) consideran que el fuerte crecimiento experimentado por algunos países como China, India, Singapur, México o Brasil a finales del siglo XX, puede ser explicado por un choque tecnológico positivo, es decir, es una acumulación de innovaciones y de aplicación de nuevas tecnologías que origina un brusco aumento de la productividad. Además, López-Mayorga y Vargas-Hernández (2019) establecen que el proceso de equipamiento tecnológico de las empresas en sus diferentes dimensiones impacta a las zonas geográficas, provocando un crecimiento económico en la región. Sin embargo, uno de los principales problemas a los que se enfrentan las pymes en México es el rezago en equipamiento tecnológico que causa asimetrías competitivas y desventajas frente a empresas extranjeras (*El Financiero*, 2018).

Por su parte, Dalenogare, Guilherme, Ayala y Frank (2018) afirman que poco se sabe acerca de cómo las industrias ven la contribución potencial de las tecnologías relacionadas con la industria 4.0, especialmente en los países emergentes. En el caso de Brasil, la adopción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha significado mejoras sustanciales a la productividad del trabajo (Alves, Freitas & Moreira, 2008; Cortimiglia, Germán & Seben, 2012). Sin embargo, Germán, Dalenogare y Fabián (2019) demuestran cómo en la industria brasileña las inversiones en adquisición de software no han dado buenos resultados en términos de beneficios de mercado o mejora del proceso interno de fabricación.

Los planteamientos anteriores llevan a preguntarse si realmente en las pequeñas empresas de la zona centro del estado de Veracruz, existe el uso de tecnología 4.0, y si esto tiene relación con la productividad. Por tanto, el objetivo del presente trabajo es determinar si existe dicha relación, y además identificar qué otros factores influyen en el uso de tecnología 4.0 y en la innovación en la región.

Revisión de la literatura

La productividad

De acuerdo con Carro y González (2012), existe una confusión semántica relativa a la palabra productividad y a menudo son usados sin distinción los vocablos eficiencia, aprovechamiento, rentabilidad y racionalización, siendo la más frecuente la que se mide en horas de mano de obra por unidad de producto. En general, la productividad se define como el cociente de un proceso productivo o de servicios entre los insumos utilizados (Case & Fair, 2008). Si se consideran todos los insumos se habla de productividad total, si se considera alguno de ellos se habla de productividad parcial; este es el caso de la productividad de la mano de obra, de la materia prima, de la energía o de horas máquina, por mencionar algunos en particular. Por otra parte, autores como Shimizu, Wainai y Nagai (1991) definen a la productividad como la utilidad neta antes de impuestos generada por los empleados.

En ese sentido, existen distintos enfoques relativos a la productividad, tal es el caso de la teoría clásica, que dice que los recursos físicos son limitados y que, sin progresos en la tecnología, finalmente se encontrará con rendimientos decrecientes. Por otra parte, la teoría neoclásica afirma que un progreso tecnológico incrementa el nivel de productividad que se irá reduciendo gradualmente hasta que ocurra otro progreso. Mientras tanto, la nueva teoría del crecimiento y función de productividad sostiene que la función de productividad nunca se detiene, la tecnología siempre progresa y el capital humano siempre crece gracias al potencial de innovación que contrarresta los rendimientos decrecientes. Estos incrementos, en ambos casos, permiten mayores niveles de producción en una economía (Parkin, Esquivel & Muñoz, 2007).

Otro factor generalmente utilizado para medir la productividad es el capital humano, y aunque en la presente investigación no fue usado

para calcular la relación producción-trabajo, sí es un factor importante a la hora de determinar el uso e implementación de la industria 4.0. En ese sentido, Schwab (2016) está convencido de que el talento, más que el capital, representará el factor productivo crítico de la escasez de mano de obra capacitada y considera que la disponibilidad de capital es más probable que ponga límites a la innovación, la competitividad y el crecimiento. En concordancia con lo anterior, la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO) (2020) considera que las pymes no venden en línea debido a la falta de conocimiento y capacitación interna. Además, está la propuesta de la teoría de los ciclos económicos reales (CER) de Parkin et al. (2007), quienes afirman que todo cambio tecnológico aumenta la productividad a la larga, pero en un principio la innovación vuelve obsoleta a una cantidad suficiente del capital, especialmente el humano, por lo que la productividad podría disminuir temporalmente. Es en ese momento cuando se pierden más empleos de los que se crean y fracasan más negocios que los que se emprenden.

La innovación

De acuerdo con Kotler y Keller (2012), las empresas están haciendo algo más que limitarse a hablar de innovación: están desafiando las normas de la industria y los convencionalismos del pasado para desarrollar nuevos productos y servicios que deleiten y atraigan a los consumidores, así como novedosas formas de cubrir sus necesidades ante un consumidor cada día más exigente e informado gracias a los avances tecnológicos. En ese sentido, Schumpeter (2015) aportó el concepto de innovación a la literatura económica y lo define como:

[...] la introducción de un bien (producto) nuevo para los consumidores o de mayor calidad que los anteriores, la introducción de nuevos métodos de producción para un sector de la industria, la apertura de nuevos mercados, el uso de nuevas

fuentes de aprovisionamiento, o la introducción de nuevas formas de competir que lleven a una redefinición de la industria (p.190-200).

Drucker (2008) la define “como un asunto de disciplina sistemática, organizada y rigurosa. El logro de una actitud más que de una actividad. No es solo producción de cosas” (p.10-12). Para la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2005), la innovación:

[...] son todos los pasos científicos, comerciales, técnicos y financieros necesarios para el desarrollo e introducción en el mercado con éxito de nuevos o mejorados productos, el uso comercial de nuevos o mejorados procesos y equipos, o la introducción de una nueva aproximación a un servicio social. La Investigación y Desarrollo (I+D) es sólo uno de estos pasos (p.32-42).

Además, para la Real Academia Española (RAE, 2019), es la creación o modificación de un producto y su introducción en un mercado. Derivado de lo anterior, se afirma que el concepto de innovación se da a partir de una mezcla de conceptos como: mejora, modificación, tecnología, ideas, productos, procesos en el concepto de la innovación. En ese sentido, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018) considera innovación “el tipo de investigación realizada, donde predominan los desarrollos tecnológicos, casi un 71% de las empresas; sobre la investigación aplicada el 49.5% y la investigación básica un 23.5%” (p. 296). La innovación es la base de todas las invenciones; para las empresas representa el desarrollo y la competitividad que presentarán frente a sus iguales. Actualmente, ante la pandemia de COVID-19, las mypes tuvieron que renovar sus procesos de comercialización de productos y servicios, y dado que la gestión tecnológica es mínima, este tipo de compañías se ven forzadas a hacer

cambios en sus procesos mediante la innovación (Hidalgo, Beltrán, Ramírez & Escobar, 2020).

En general, de acuerdo con COO Industria (2017), la industria 4.0 ha traído consigo innovaciones radicales, donde las empresas deben crear una sólida asociación entre las funciones de investigación, desarrollo y marketing, y deben contar con la cultura corporativa adecuada para ello, mantenerse orientadas hacia el futuro. Sin embargo, en las pymes, que por su tamaño cuentan con relativamente pocos empleados, los empresarios suelen estar inmersos en las preocupaciones propias del negocio, además de desempeñar diferentes papeles dentro de éste, lo que, de acuerdo con Schwab (2016), los desvía de pensar en estrategias y en innovación para sus emprendimientos. Pero estas pequeñas empresas no deben olvidar que, aunque la innovación es un proceso social complejo, es importante identificar cómo lograr que los avances continúen y generen los mejores resultados posibles, ya que esto no sólo genera ventajas competitivas, sino que en muchos casos les permitirá sobrevivir a la competencia.

La industria 4.0

Ávila (2019) explicó que el término industria 4.0 se originó en 2011 en Alemania, como parte de una estrategia que comprende un cambio de paradigma en los procesos de fabricación, llevándose a cabo la optimización de la cadena de abastecimiento y en estrecha comunicación con la cadena de suministro, lo que permite mejorar los eslabones en cada una de ellas.

De acuerdo con Guerrero y Ponce (2019), las mypes tendrán que afrontar una variación en el desarrollo de sus procesos, esto se debe a los cambios en las tendencias y hábitos de compra del consumidor. Algunas de estas organizaciones no tienen un conocimiento total de la industria

4.0, por lo cual es necesario enfocarse en metas claras y alcanzables en donde están incluidos los factores, tecnología, clientes y procesos. Actualmente, no se puede estar más de acuerdo con Schwab (2016), quien afirma la importancia de entender la nueva revolución tecnológica que supone una transformación de la humanidad; lo que el autor no imaginó es que dicha transformación forzaría a la humanidad a adaptarse a esta revolución como consecuencia de la pandemia de COVID-19. Sin duda, esto marcará un antes y un después en el contexto de la industria 4.0 que por sí sola ya implicaba un cambio en la forma de vivir, trabajar y relacionarnos unos con otros (Beltrán, Parra, Olivares & Martínez, 2020).

La cuarta revolución industrial no sólo consiste en máquinas y sistemas inteligentes conectados, su alcance es más amplio: va desde la secuenciación genética hasta la nanotecnología, y de las energías renovables a la computación cuántica. Es la fusión de estas tecnologías y su interacción a través de los dominios físicos, digitales y biológicos lo que hace que la cuarta revolución industrial sea fundamentalmente diferente de las anteriores (Schwab, 2016).

En este artículo se destacan los cambios digitales desde su forma más simple en la relación entre las cosas (productos, servicios, lugares, entre otros elementos) y las personas, que es posible mediante el uso de las tecnologías conectadas y las diferentes plataformas disponibles en la actualidad a través de teléfonos inteligentes, tabletas y ordenadores conectados a Internet, lo que permite la interacción inteligente con el ser humano (Martínez, 2020). Por tanto, los clientes pueden acercarse cada vez más a los productos deseados gracias a los procesos tecnológicos de los sistemas ciberfísicos (CPS) (Ávila, 2019).

Metodología

Como primer paso se describirán los datos estadísticos obtenidos, posteriormente se pretende comprobar la hipótesis relativa a la existencia de una relación positiva entre la productividad y el uso de tecnología en la pyme 4.0, además de determinar los principales factores de innovación con base en el análisis cualitativo y cuantitativo sobre la información obtenida a partir de un cuestionario aplicado a los directores de mypes, donde se establecen las relaciones que existen entre la productividad (Shimizu et al., 1991) y la industria 4.0, así como el impacto de la innovación (Ferrás, 2014) y las variables que definen la competitividad sistémica (Saavedra, 2012) aplicadas a las micro y pequeñas empresas de la región conformada por Córdoba, Yanga y Fortín en la zona centro del estado de Veracruz.

En los municipios estudiados se contabiliza una población de 302 217 habitantes y, de acuerdo con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) (Inegi, 2020), existen 16 241 empresas en la zona, de las cuales 99% corresponde a mypes. Los resultados presentados son parte de la investigación anual de la red RELAYN. El tamaño de la muestra requerido para la población con un nivel de confianza de 95%, en proporciones esperadas de 50%, es de 375 mypes; por lo que se considera que la muestra es adecuada. El levantamiento de datos se realizó del 11 de marzo al 5 de abril de 2020 por alumnos capacitados tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de datos en la plataforma y bajo supervisión de los autores. El primer paso fue la descripción estadística, en la que se realiza la caracterización de las mypes. Enseguida, se utilizó el análisis radial relativo a los indicadores de competitividad sistémica (Saavedra, 2012). El siguiente paso fue realizar un análisis descriptivo bivariado para mostrar la asociación y correlación entre el índice de productividad, los distintos grados de adopción de innovaciones y el uso del comercio electrónico de las mypes.

Para evaluar la validez del instrumento empleado se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, donde se aprecia la escala de medición ordinal para la cual están definidas las variables sistémicas de innovación empleadas. El nivel 1 se refiere a No sé/no aplica, los niveles 2 y 3 de la escala reflejan muy en desacuerdo y en desacuerdo, respectivamente, en la percepción del encargado de la microempresa, mientras que los niveles 4 y 5 muestran, de manera respectiva, la percepción de su grado de concordancia: de acuerdo y muy de acuerdo. Para medir la consistencia interna de esta escala como un indicador de su confiabilidad, el alfa de Cronbach debe tener valores entre 0.7 y 0.9 (Oviedo & Arias, 2005).

Para la evaluación y selección de las variables sistémicas de innovación, se observó la asociación y correlación estadísticamente significativa entre éstas y el índice de productividad. Con ello se pudieron identificar las asociaciones más importantes para el cumplimiento del objetivo del presente estudio, y de manera simultánea discriminar aquellas que no contribuyen con la misma importancia a su cumplimiento. Para obtener evidencia estadísticamente significativa de que las variables sistémicas empleadas de innovación no son independientes del índice de productividad de las microempresas, se emplea la prueba no paramétrica chi-cuadrada de Pearson, que permite contrastar la hipótesis nula de que las variables son independientes dado cierto nivel de significancia y grados de libertad. Con un nivel de confianza igual a 5%, el nivel exacto de probabilidad al cual puede rechazarse la hipótesis nula de independencia entre las variables ($P_{value} < 0.05$) para que pueda aseverarse que las variables son dependientes, en caso contrario, se afirma que las variables son independientes.

Finalmente, se realizó el cálculo del coeficiente de correlación por rangos de Spearman (r_{xy}), el cual ayudó a identificar el sentido de la relación entre las variables sistémicas de innovación, el grado de escolaridad de los encargados y el índice de productividad, considerando

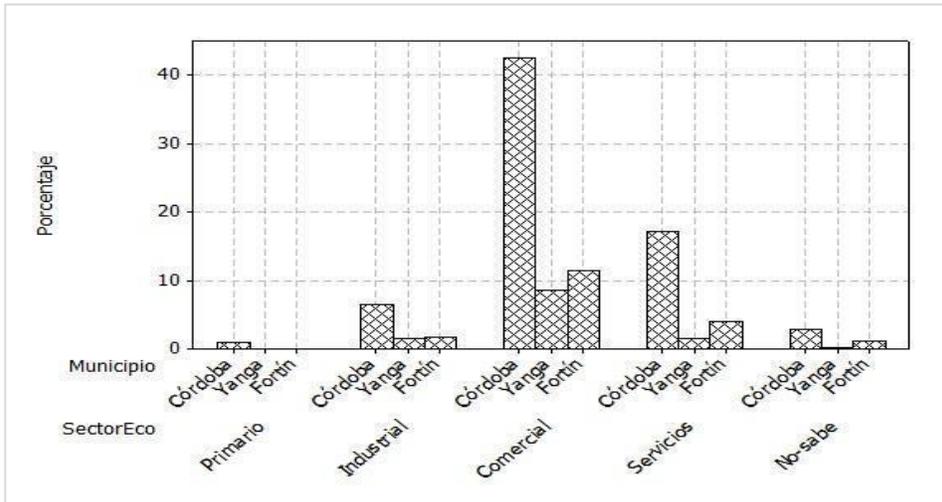
que mientras aumenta el grado de adopción de innovación de las microempresas, se incrementa también el índice de productividad de éstas.

Resultados

Con base en la metodología planteada, se obtuvo la información de acuerdo con el levantamiento de 464 cuestionarios (instrumento previamente diseñado y validado por RELAYN), incluso superando la muestra planteada en la metodología durante las fechas marcadas; se verificaron los resultados capturados y se procedió a su análisis. A pesar de que las encuestas fueron aplicadas de manera aleatoria, se encontró que, en promedio, 52% de los establecimientos entrevistados corresponde a microempresas al menudeo, y 63% fue representado por negocios pertenecientes al sector comercio, como se muestra en la gráfica 1.1; por tanto, constituyen el principal sector en la muestra. Este sesgo se presume porque el levantamiento del cuestionario se realizó al inicio de la pandemia de COVID-19, siendo éstos los negocios más asequibles para encuestar; otro dato particular fue que el promedio del personal empleado es de cuatro personas, lo que las ubica como microempresas, por lo que los resultados se aplican principalmente para las empresas con tales características.

Gráfica 1.1

Estructura de la muestra por municipio y sector económico.

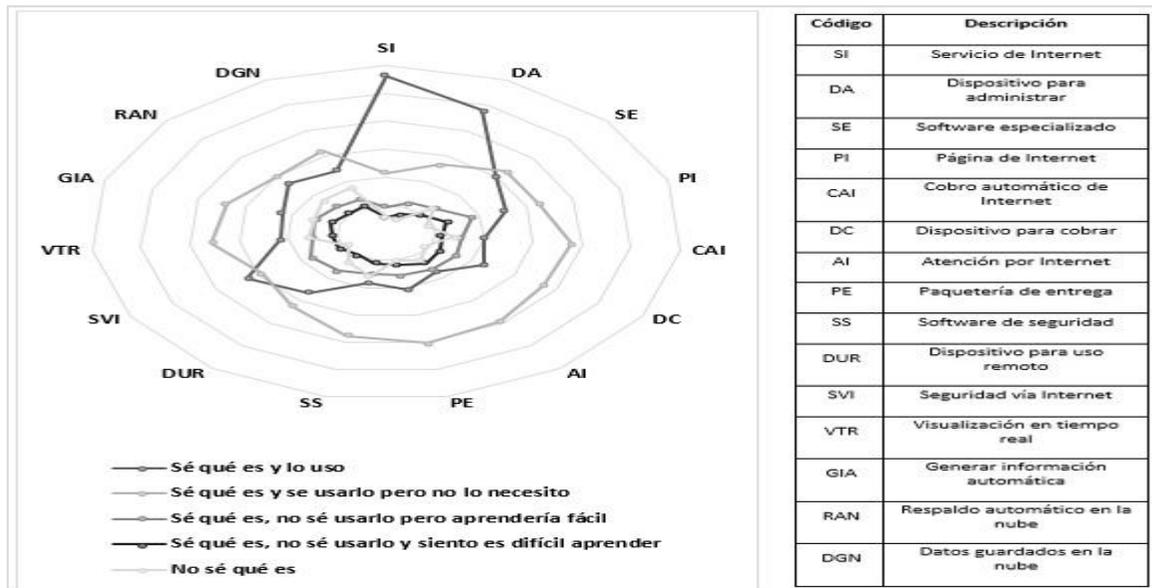


Fuente: elaboración propia.

En el análisis sistémico, en la variable Mype 4.0, se detectaron seis ítems identificados como “menos conocidos” de acuerdo con las respuestas de los directores de las mypes: los software especializados, el cobro automático por Internet, la visualización en tiempo real, la generación de información automática, el respaldo y los datos guardados en la nube. Pese a que la mayoría afirma saber qué es, en promedio, sólo 24% de los encuestados los están implementando en la empresa. En relación con el servicio de Internet y los dispositivos para administrar la empresa, 56 y 48%, respectivamente, saben qué son y los usan, como se muestra en la gráfica 1.2

Gráfica 1.2

Resultados de la variable mype.

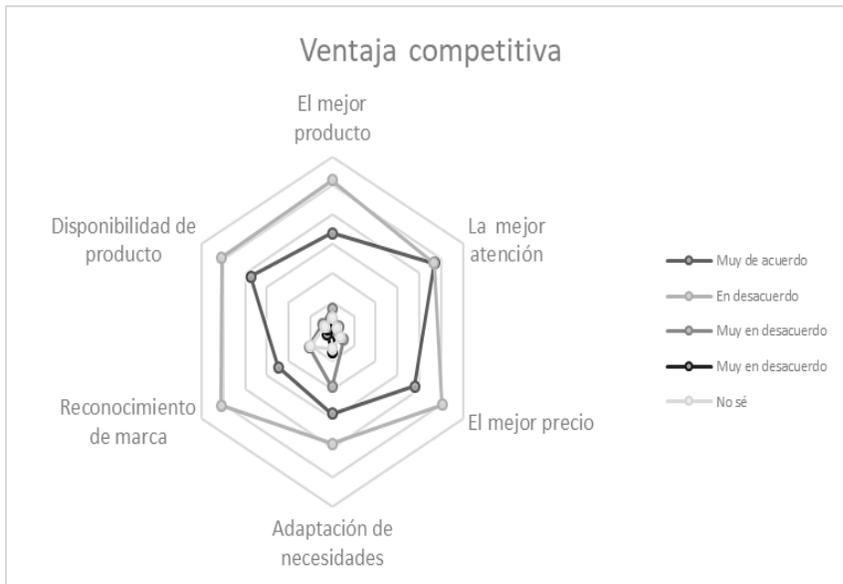


Fuente: elaboración propia.

Asimismo, se analizó la variable Ventaja competitiva, como se observa en la gráfica 1.3, los encuestados le dan menor importancia al proceso de adaptación de las necesidades del cliente en su empresa. En el análisis de la variable Innovación en procesos (gráfica 1.4) se observa que los ítems destacados son el uso de materiales para mejorar la calidad y la toma de decisiones consensadas. Un punto interesante para analizar es el desconocimiento que se observa del proceso de registro en cámaras o asociaciones.

Gráfica 1.3

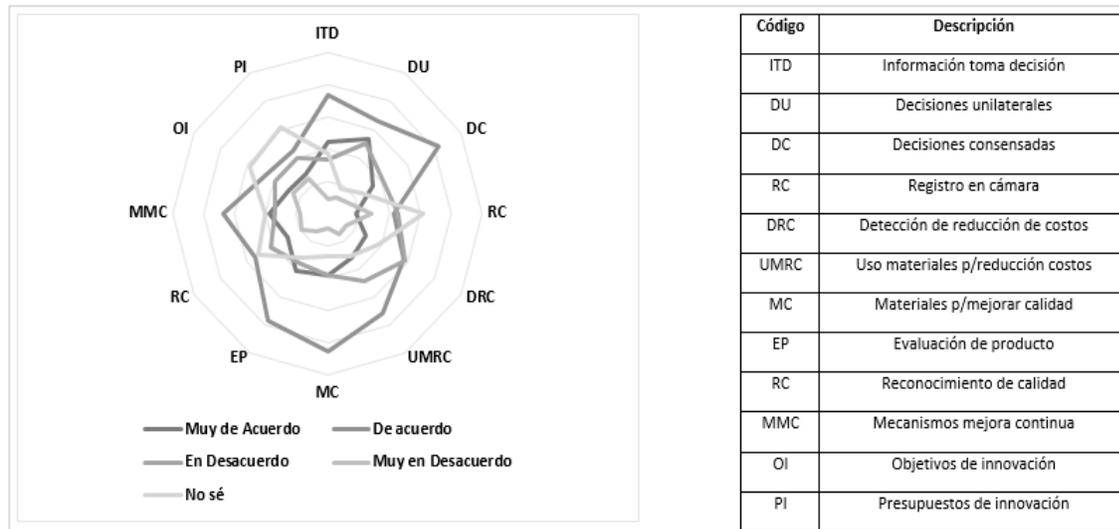
Resultados de la variable Ventaja competitiva.



Fuente: elaboración propia.

Gráfica 1.4

Resultados de la variable Innovación en procesos.

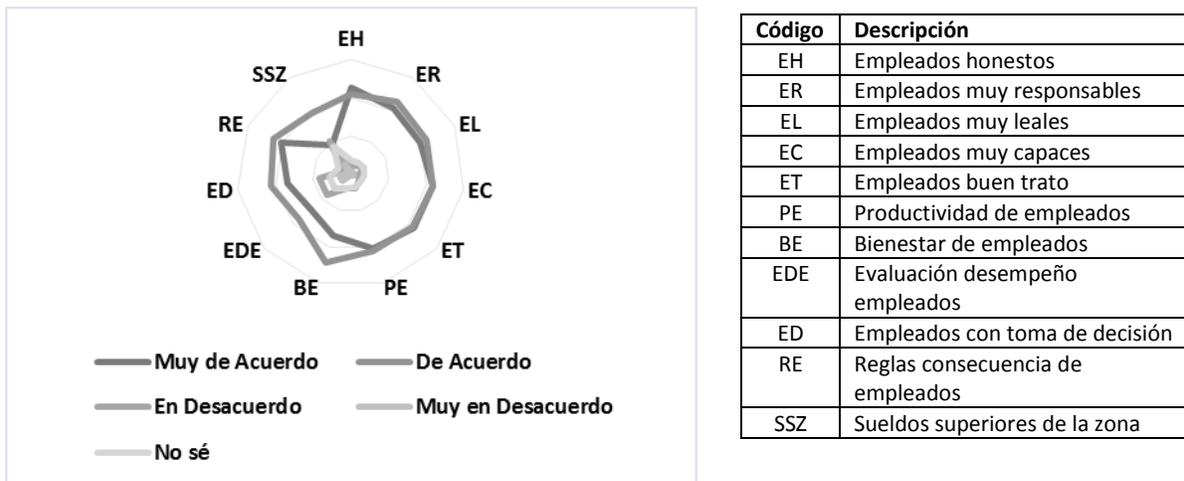


Fuente: elaboración propia.

Respecto a la variable Recursos humanos que se muestra en la gráfica 1.5, se encontró un alto grado de desacuerdo de los directores en cuanto a que su empresa pague sueldos superiores a los de la zona y sobre la existencia de un proceso de evaluación del desempeño de los empleados.

Gráfica 1.5

Resultados de la variable Recursos humanos.



Fuente: elaboración propia.

Posteriormente, se aplicó un análisis descriptivo bivariable para mostrar la asociación y correlación entre el índice de productividad, los distintos grados de adopción de innovaciones y el uso del comercio electrónico de las mypes. Se observa un nivel medio de productividad entre los 4 000 y 7 999 pesos mensuales, como se muestra en la tabla 1.

Existe consistencia interna medida a través del alfa de Cronbach, donde las variables sistémicas de innovación de los bienes o servicios e industria 4.0 obtuvieron valores de 0.8564 y 0.8082, respectivamente, ya que dichos valores son mayores a 0.7 y menores a 0.9, además muestran ser consistentes y estables en el tiempo (Oviedo & Arias, 2005).

Tabla 1.1*Descripción de índice de productividad.*

Categorías ordinales	Intervalo del índice de productividad ¹	FA ²	FR ³	FRA ⁴	Distribución por cuartiles
1	No sabe o no contesta	35	7.54	7.54	Cuartil 1 = 0 a 3 999
2	0 a 249	20	4.31	11.85	Mediana = 4 000 a 7 999
3	250 a 499	14	3.02	14.87	Cuartil 3 = 8 000 a 15 999
4	500 a 999	25	5.39	20.26	Cuartil 4 = 16 000 a 256 000
5	1 000 a 1 999	44	9.48	29.74	
6	2 000 a 3 999	66	14.22	43.96	
7	4 000 a 7 999	100	21.55	65.51	
8	8 000 a 15 999	90	19.40	84.91	
9	16 000 a 31 999	32	6.90	91.8	
10	32 000 a 63 999	29	6.25	98.06	
11	64 000 a 127 999	5	1.08	99.14	
12	128 000 a 255 999	3	0.65	99.79	
13	256 000 o más	1	0.22	100	
Total		464	100		

¹Utilidad por trabajador mensual en pesos, ²Frecuencia absoluta, ³Frecuencia relativa en porcentajes, ⁴Frecuencia relativa acumulada en porcentajes.

Fuente: elaboración propia.

También se calculó el nivel de asociación y correlación a las variables obtenidas mediante el proceso de evaluación y selección que se muestra en la tabla 1.2, donde se identifican los resultados de la prueba de asociación no paramétrica chi cuadrada χ^2 y coeficiente de correlación por rangos de Spearman r_{xy} , entre el índice de productividad, el grado de escolaridad del encargado del negocio, los tipos de innovación y el uso de las herramientas de la industria 4.0, con un nivel de confianza igual a 5%. Se observa que existe una relación positiva entre las variables de innovación y el nivel de productividad; por ejemplo, el uso de las Tecnología de la Información y la Comunicación en las actividades de administración y ventas de la empresa, así como el mayor grado de escolaridad, aumentan la productividad del negocio.

Tabla 1.2

Prueba de asociación y correlación.

Variables	Descripción de las variables sistémicas	Innovación χ^2 (<i>P</i> value)	Innovación r_{xy} (<i>P</i> value)	Escolaridad χ^2 (<i>P</i> value)	Escolaridad r_{xy} (<i>P</i> value)
Satisfacción_C	Respondemos las sugerencias, quejas y evaluaciones de satisfacción de los clientes.	65.34 (0.048)*	0.1105 (0.0172)*	31.38 (0.498)	0.082 (0.077)
Campaña_PP	Realizamos campañas de promoción y publicidad frecuentemente.	77.67 (0.004)*	0.1404 (0.0024)*	29.70 (0.583)	0.1340 (0.0038)*
Clientes	Siempre busco nuevas formas de llegar a mis clientes.	66.55 (0.039)*	0.0966 (0.0376)*	44.28 (0.073)	0.0326 (0.484)
Costos_Inno	Incorpora materiales, mano de obra herramientas que reduce costos.	72.91 (0.012)*	0.1449 (0.0018)*	37.45 (0.233)	0.1216 (0.0087)*
Eva_Calidad	Adapta los parámetros con los que evalúa la calidad de sus productos, servicios o procesos.	84.49 (0.000)*	0.2349 (0.000)*	44.59 (0.06)	0.1182 (0.0108)*
Mej_Prod_Serv	Existen mecanismos que aseguren mejora	86.87 (0.001)*	0.1962 (0.000)*	29.52 (0.592)	0.1064 (0.0219)*

	continúa en los procesos que dan como resultados mejores productos o servicios.				
Presu_Inno	Contamos con un presupuesto asignado al área de innovación.	90.45 (0.000)*	0.1500 (0.0012)*	31.10 (0.51)	0.0919 (0.0479)*
VentajaCom_R	Asignamos recursos (personas, tiempo, dinero) para la generación de ventajas competitivas.	70.67 (0.018)*	0.1325 (0.0042)*	46.63 (0.099)	0.1134 (0.0145)*
Indus4_Dispe	Cuenta con computadora, tableta o algún dispositivo electrónico para administrar la empresa.	65.34 (0.048)*	0.2467 (0.000)*	62.29 (0.001)*	0.2471 (0.000)*
Indus4_Pag	Cuenta con página de Internet o redes sociales para mostrar el catálogo de productos o servicios.	83.55 (0.001)*	0.2115 (0.000)*	66.63 (0.000)*	0.2302 (0.000)*
Indus4_Cob	Cuenta con cobro automático por Internet de algunas ventas.	87.43 (0.000)*	0.2520 (0.000)*	61.83 (0.001)*	0.1614 (0.0005)*

*Son variables sistémicas estadísticamente significativas asociadas o correlacionadas con el índice de productividad o con el grado de escolaridad de los encargados.

Fuente: elaboración propia.

Discusión

El presente análisis de la región comprueba la existencia de un impacto positivo (aunque dentro del promedio) respecto al uso de la tecnología en las actividades productivas de las mypes de acuerdo con el análisis de correlación; es decir, sobre el incremento de las utilidades generadas por trabajador (Shimizu et al., 1991) definido por el intervalo del índice de productividad, en concordancia con las afirmaciones hechas por Beltrán et al. (2020) y Schwab (2016) sobre la relación con la adopción de innovaciones y el uso del comercio electrónico, lo que muestra que el

mayor uso de computadoras, ventas en línea y la innovación a través del uso de tecnología, permiten el crecimiento de las empresas. Lo anterior concuerda con la afirmación de la teoría del crecimiento y función de productividad (Parkin et al., 2007), que menciona que el incremento de la productividad impacta positivamente a la economía de la zona. En ese sentido, se contrasta el resultado acerca de las ventas en línea que considera que 2 de cada 10 de los negocios encuestados usa dicho mecanismo, contra la medición de comercio electrónico pyme de la Asociación Mexicana de Ventas Online (AMVO, 2020), que fue de 3 empresas de cada 10 a nivel nacional antes de la pandemia.

Saavedra (2012) considera que la competitividad es un aspecto que adquiere cada vez mayor relevancia en el campo de las empresas, esto derivado de las exigencias del entorno económico actual enmarcado en el proceso de globalización, que debe estar inmerso en la industria 4.0. En las mypes de la región Córdoba, Fortín y Yanga, en relación con el uso del servicio de Internet y los dispositivos para administrar la empresa, 56% de los encuestados sabe lo que son y 48% los usan, lo que demuestra que los directores están de acuerdo con el uso del Internet para su administración.

En relación con la variable Recurso humano, de acuerdo con Porter (1990), se mejora la competitividad cuando se da un proceso de evaluación a través de indicadores, en contraste con los directores de la mypes de la región, que no contemplan la existencia de un proceso de evaluación del desempeño de los empleados. En cuanto a la variable Ventaja competitiva, se observa que los encuestados le dan menor importancia al proceso de adaptación de las necesidades del cliente en su empresa frente a otros aspectos, como la mejor atención, la disponibilidad de productos y mejor precio.

En coincidencia con la AMVO (2020), se considera que los temas como la atención al cliente, la estrategia del negocio y las operaciones

internas son impulsores, como se observa en los datos de la tabla 2 en donde las microempresas responden a las necesidades de sus clientes buscando nuevas formas de llegar a ellos, así como en la atención de quejas y evaluación de satisfacción; realizan campañas de publicidad y cuentan con un presupuesto asignado al área de innovación e integran personal para la generación de ventajas competitivas; optimizan los procesos que dan lugar a mejores servicios y productos.

Conclusiones

Los resultados permiten comprobar que existe una relación positiva entre la productividad y las variables Industria 4.0 y Escolaridad (tabla 2), lo que mostraría la necesidad de incorporar personal calificado en tecnología, como lo exponen Schwab (2016) y la AMVO (2020), pues su ausencia provoca menores niveles de productividad, creándose un círculo vicioso al dificultar la entrada de la empresa a la transformación digital. Dicha situación no es exclusiva de las mypes en México, otros países han pasado por esta curva de aprendizaje apoyadas por diversos organismos que les ofrecieron capacitación (Germán, Dalenogare & Fabián, 2018; Ávila, 2019).

En el análisis sistémico en cuanto a la industria 4.0, se observa que 6 de cada 10 directores saben qué es Internet, y 5 de cada 10 de diez lo usan actualmente para administrar su empresa. A pesar del planteamiento de Schwab (2016) que afirma que las reglas de la competitividad en la economía de la cuarta revolución industrial son diferentes a los periodos anteriores, las empresas ya no deben sólo centrarse en la reducción de costos, sino también en ofrecer productos y servicios de maneras más innovadoras (Hidalgo et al., 2020). En concordancia con lo anterior, Correa, Leiva y Stumpo (2018) consideran que la productividad debe coadyuvar al desarrollo de cambios tecnológicos de forma estratégica de acuerdo con el modelo de negocio

particular de las mypes, buscando el desarrollo de innovación en sus productos y servicios, tal como ya lo está realizando más de 50% de las pymes de la zona.

Derivado de lo anterior, se pretende entregar los resultados a las Cámaras Empresariales de Córdoba para su conocimiento y desarrollo de estrategias encaminadas a la difusión y capacitación en temas relacionados con la industria 4.0 para las mypes. Como futura investigación se sugiere el seguimiento al grado de implementación de tecnología derivado de los cambios registrados en las mypes de la región de estudio por el impacto de la pandemia de COVID-19, y comprobar la consistencia de los resultados con las siguientes bases de datos obtenidas en las investigaciones anuales RELAYN; se recomienda aplicar esta metodología en estudios sobre otras regiones, así como el uso de otras técnicas estadísticas y econométricas; cabe mencionar dichas técnicas se aplicaron en el presente estudio, pero no resultaron ser significativas para nuestros datos.

Referencias

- Alves, M., Freitas, F. &Moreira, J. (2008). *Information technology and productivity: evidence for brazilian industry from-level data*. Recuperado de <file:///Users/jesabelgomezsanchez/Downloads/InformationTechnologyandProductivity.pdf>
- Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO) (2020). *Estudio sobre venta online en pymes 2020* (2da. edición). GS1. Recuperado de https://www.amvo.org.mx/wpcontent/uploads/2020/07/AMVO_GS1_EstudioVentaOnline_PYMES_VP%C3%BAblica.pdf
- Ávila Bohórquez, J. H. (2019). *Convergencia de la industria 4.0 con la smart manufacturing: perfilando la cuarta revolución industrial*.

- Encuentro Internacional de Educación en Ingeniería*. Recuperado de <https://acofipapers.org/index.php/eiei/article/view/164>
- Beltrán, G., Parra, J., Olivares, S. & Martínez, R. (2020). ¿Qué es industria 4.0?: Definiendo el concepto. *TECNOTREND*, 1-11. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/340448823_QUE_ES_INDUSTRIA_40_DEFINIENDO_EL_CONCEPTO
- Carro, R. & González, D. (2012). *Administración de las operaciones: Productividad y competitividad*. Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Case, K. & Fair, R. (2008). *Principios de macroeconomía* (8ª edición). México: Pearson Educación.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2018). *CEPALSTAT* [base de datos en línea]. Recuperado de <http://estadisticas.cepal.org>
- COO Industria (2017). *La digitalización y la industria 4.0, Impacto industrial y laboral*. Madrid: Secretaría de Estrategias Industriales. Recuperado de <https://industria.ccoo.es/4290fc51a3697f785ba14fce86528e10000060.pdf>
- Correa, F., Leiva, V. & Stumpo, G. (2018). Mipymes y heterogeneidad estructural en América Latina. En Dini, M. y Stumpo, G. (coords.), *MIPYMES en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento* (pp. 9-34). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/342317460_La_cadena_de_valor_en_las_operaciones_propiciando_una_mejora_de_la_competitividad_en_la_industria_40

- Cortimiglia, M. N., Germán, A. G. & Seben, L. (2012). Tablets: The next disruptive computing technology? *IT Professional*, 15(3), 18-25.
- Dalenogare, L., Guilherme, B., Ayala, N. & Frank, A. (2018). The expected contribution of Industry 4.0 technologies for industrial performance. *International Journal of Production Economics*, 204, 383-394.
- Dini, M., Stumpo, G. & Unión Europea (2018). *Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Cepal. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/S1900361_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Drucker, P. (2008). *Hacia la nueva organización*. Barcelona: Harvard Deusto.
- El Financiero* (2018). 10 errores que frenan el crecimiento de las Pymes en México. Recuperado de <https://www.elfinanciero.com.mx/pyme/10-errores-que-frenan-el-crecimiento-de-las-pymes-en-mexico>
- Ferrás, X. (2014). *Una definición de innovación*. Recuperado de <https://xavierferras.com/2014/09/una-definicion-de-innovacion/>
- Germán, A., Dalenogare, L. & Fabián, N. (2019). Industry 4.0 technologies: Implementation patterns in manufacturing companies. *International Journal of Production Economics*, 210, 15-26.
- Guerrero, C. M. & Ponce, J. G. M. (2019). Transición de la pequeña y mediana empresa latinoamericana a las implicaciones de la "industria 4.0". *Revista Latino-Americana De Inovação E Engenharia De Produção*, 7(12), 185-192.

- Hidalgo, C. V. S., Beltrán, J. E. A., Ramírez, J. G. P. & Escobar, M. J. M. (2020). *Innovación e Industria 4.0 en las micro y pequeñas empresas de Lima Centro, Lima*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Joel-Alanya-Beltran/publication/347006815_INNOVACION_E_INDUSTRIA_40
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2020). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>
- Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (14ª edición). México: Pearson Educación.
- López-Mayorga, V. & Vargas-Hernández, J. (2019). La productividad de las Pymes de México y su efecto en la innovación, utilizando la encuesta sobre tecnologías de la información y las comunicaciones, 2013 (ENTIC). *Gestión Joven*, 20(1), 69-96. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7054126>
- Martínez, D. T. (2020). Metodología para la implementación de las tecnologías de la industria 4.0 en las mipymes en México. Recuperado de <http://riaa.uaem.mx/handle/20.500.12055/1259>
- Mochón, F. & Doebelin, E. O. (2003). *Economía, teoría y política*. Barcelona: McGraw-Hill.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2005). the measurement of scientific and technological activities. Proposed guidelines for Collecting and Interpreting Technological innovation data. *OSLO MANUAL*. European Commission-Eurostat.
- Oviedo, H. C. & Arias, A. C. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.

- Parkin, M., Esquivel, G. & Muñoz, M. (2007). *Macroeconomía. Versión para Latinoamérica* (7ª edición). México: Pearson Educación.
- Porter, M. (1990). *The competitive advantage of nations*. The Free Press.
- Real Academia Española (RAE) (2019). *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es>
- Saavedra, M. L. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. *Pensamiento y gestión*, 33, 93-124.
- Schumpeter, J. (2015). *Capitalismo, socialismo y democracia: Volumen I*. Barcelona: Página Indómita.
- Schwab, K. (2016). *La Cuarta Revolución Industrial*. World Economic Forum. Recuperado de [http://40.70.207.114/documentosV2/La%20cuarta%20revolucion%20industrial-Klaus%20Schwab%20\(1\).pdf](http://40.70.207.114/documentosV2/La%20cuarta%20revolucion%20industrial-Klaus%20Schwab%20(1).pdf)
- Shimizu, M., Wainai, K. & Nagai, K. (1991). *Value added productivity measurement and practical approach to management improvement*. Tokio: Asian Productivity Organization.

Artículo 2. Responsabilidad social como estímulo de la Innovación en las mypes del municipio de San Juan del Río, Querétaro.

Social responsibility as a stimulus for innovation in MSEs in the municipality of San Juan del Rio, Queretaro.

AUTORES

Ángel Custodio Navarrete Fernández

Águeda María del Pilar Castillo González

Sol Karina Sandoval López

Leticia Trejo García

Resumen

La innovación es un aspecto crucial para la sobrevivencia de las mipymes, que puede no considerar la responsabilidad social empresarial (RSE) dentro ella. Por tal motivo, el presente artículo tiene como objetivo indagar la correlación que existe entre la RSE y la innovación en las mypes, como un fomento para esta última. Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, de forma transversal correlacional y

se aplicó una encuesta en 490 empresas de San Juan del Río, Querétaro. Como resultado principal, se obtuvo que hay una relación significativa entre la innovación y la responsabilidad social empresarial, ya que la RSE sí puede llegar a influir en que se dé la innovación en las mypes.

Palabras clave

Innovación, mype, responsabilidad social empresarial.

Abstract

Innovation is crucial when considering the survival of MSEs, which may not consider corporate social responsibility (CSR). Therefore, the objective of this article is that of researching the correlation which exists between CSR and innovation in MSEs, as a means of furtherance for the latter mentioned. A non-experimental quantitative study was performed, in a co-relational cross-sectional manner and a survey was applied to 490 enterprises in San Juan del Rio, Queretaro. The mayor outcome demonstrates that there exists a significant relationship between innovation and corporate social responsibility due to the fact that CSR may have an influence on the indication of occurrence of innovation in MSEs.

Keywords

Innovation, MSE, corporate social responsibility.

Introducción

Desde algunas corrientes (como la de tecnología disruptiva) puede parecer contradictorio presentar el concepto de innovación relacionado con el de responsabilidad social empresarial (RSE) (Midttun & Granda, 2007), sin embargo, también hay propuestas en las cuales la dimensión social está ligada a la innovación, como ocurre en la teoría de Fremman de los grupos de interés, ya que en el momento de considerar las necesidades de los agentes que componen la influencia de la innovación, ésta debe proponer directrices de contenido social. Sin embargo, los esfuerzos dirigidos hacia la innovación o hacia la RSE se proponen de manera aislada.

Saber cómo es que las micro y pequeñas empresas consideran la RSE como fomento de innovación es el objetivo del presente artículo, en el cual se muestra si existe una relación significativa entre la innovación y la responsabilidad social como para considerar que la RSE influya en

acciones o inversiones que hace la empresa con el propósito de crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo y modos de organizar la empresa, así como la forma en que espera modificar cualquiera de éstos significativamente.

Para tal efecto, la propuesta se integra con una revisión sobre cada uno de estos conceptos en relación con la actividad empresarial, para, mediante la metodología, correlacionar estas variables con la finalidad de identificar de una manera cuantitativa y transversal la importancia de la dimensión social en la innovación de las micro y pequeñas empresas.

Revisión de la literatura

Las micro y pequeñas empresas han sido el motor de la economía en Latinoamérica, de acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 99% de las empresas formales de la región son mipymes, las cuales generan 61% del empleo formal, esto las vuelve un factor clave del desarrollo de los países y un actor central para el crecimiento económico, el cual debe ser incluyente y sostenible (Dini & Stumpo, 2019).

Si bien el sector formal de la economía es el detonante del desarrollo de los países, de igual forma, el sector informal también es considerado por algunos como parte determinante para el crecimiento, como mencionan Ibidunni et al. (2020), los operadores de pyme en el sector informal de las economías en desarrollo tienen una influencia significativa en las economías de sus países a través de su participación en las relaciones comerciales internacionales.

En el caso de México, las micro y pequeñas empresas (mypes) ocupan un papel protagónico en el desarrollo del país, no únicamente por la cantidad de unidades económicas, sino además por el número de empleos que genera (David et al., 2020).

Las mypes y la responsabilidad social

Muchas empresas aún tienen que darse cuenta de que los beneficios en términos de aumento de la productividad, mejor imagen y ahorro de costos sólo pueden lograrse si se trabaja la mejora ambiental y social como un esfuerzo combinado; las micro y pequeñas empresas tienden a seleccionar una (o pocas) actividades discretas y ceñirse a ellas. Las áreas de especialización preferidas incluyen el ahorro de energía, la gestión de residuos y los proyectos comunitarios (Perera, 2009).

Sin embargo, el que la responsabilidad social se lleve a cabo no sólo depende de las empresas, es importante la participación de políticas gubernamentales que la promuevan para lograr los mayores beneficios, tanto en la creación de empleos dignos como en la consolidación de su democracia (Ramírez, 2017).

Cada vez se presta mayor atención a la investigación sobre cómo las pymes pueden aprovechar las oportunidades de responsabilidad social empresarial. La mayoría de los estudios se centra en la aplicación de estrategias comerciales responsables que den lugar a resultados favorables, sin embargo, para aquellas pymes que ya son expertas en la gestión de los grupos de interés (eligiendo las más destacadas y cercanas), las estrategias de responsabilidad social empresarial (RSE) ofrecen un importante instrumento para la supervivencia de las pymes. Por supuesto, podría ser que éstas también sean más hábiles (que otras empresas fallidas) en otros aspectos de la organización empresarial. Esto es importante en cualquier crisis económica, pero potencialmente más para crisis como la resultante de la pandemia de COVID-19. Las acciones de RSE conducen a un mejor desempeño financiero de las pymes durante la crisis, señalando que dichas acciones deben ser parte de una estrategia bien informada (Magrivos et al., 2020).

Introducir la responsabilidad social en la organización no es tarea fácil, no se trata de cambiar únicamente políticas y procedimientos, sino

de implementar un cambio en la cultura de la organización, ya que de esto dependerá el éxito del proceso de responsabilidad social y sería un error mantener los mismos procesos en su introducción (Correa, Van & Nuñez 2010); las mipymes podrían llegar a ser más flexibles en comparación con las grandes empresas para el cambio y ajuste de sus procesos internos acompañando las oportunidades cambiantes del entorno del mercado, de esta forma, tomarían ventaja tanto de los mercados como de los nichos de mercado que son privilegiados de la gestión social y de un ambiente responsable.

La innovación en las micro y pequeñas empresas

Las empresas llevan a cabo la innovación por diferentes razones, al igual que son distintos los objetivos que se persiguen en su proceso, los cuales pueden estar considerados dentro de los productos, los mercados, su eficiencia, la calidad e incluso la capacidad de adoptar cambios constantes. Es importante identificar los motivos por los cuales se desea llevar a cabo la innovación, ya que esto ayuda a identificar las oportunidades que se tienen para poder introducirse en nuevos mercados y eventualmente crecer dentro de ellos (OECD/Eurostat, 2005).

El carácter innovador, la velocidad y la frecuencia de las innovaciones son factores de éxito importantes para las pequeñas y medianas empresas que operan en entornos empresariales cambiantes (Hilmersson & Hilmersson, 2020), no obstante, las mipymes, en casi todos los casos, están obligadas a seguir instrumentos de bajo costo y menores rendimientos que las grandes empresas dentro del proceso de innovación, ya que enfrentan desventajas tanto tecnológicas como financieras (Valderrama et al., 2019).

El cambio tecnológico es considerado a través de la innovación relacionada con la capacidad empresarial, es por esto que requiere de las organizaciones una diversificación de actividades, no sólo de cuestiones gerenciales y administrativas que se relacionen con las áreas funcionales, sino también que se considere a los proveedores, consultores, clientes, mercados e instituciones para tener acceso a prácticas y procesos que tomen en cuenta la generación de valor y provoquen una ventaja competitiva en las organizaciones (Arévalo et al., 2015). Las pequeñas empresas, al carecer de una burocracia administrativa, tienen la ventaja de tomar decisiones de forma más ágil y aprovechar la comunicación informal para lograr un trato más abierto y sólido con los clientes, empleados y proveedores, dado que en las pequeñas organizaciones el empresario adquiere mayor relevancia con vista a la innovación (Urciaga et al., 2017).

Las causas más comunes por las que las pequeñas y medianas empresas no son tan consistentes de la innovación se relacionan con los costos que esto representa, además de que no se cuenta con el personal calificado para tal fin, no se alcanzan los periodos en los que deben lograrse ni el éxito propuesto. Generalmente, se espera que las pequeñas empresas cuenten con menor cantidad de recurso y que los dueños sean renuentes al riesgo que el proceso puede representar (Kato, 2019).

Metodología

La innovación es considerada un proceso sistemático que se lleva a cabo mediante la investigación y desarrollo, finaliza con la generación de conocimientos que producen cambios productivos y sustentables para las empresas, sin embargo, para asegurar la sustentabilidad y un desarrollo sostenible, se requiere el fomento de la innovación social dada la interacción de las empresas en la generación de las actividades

productivas necesarias y de los productos y servicios que implica la generación de residuos (Colpas et al., 2019).

Las organizaciones siempre buscan la rentabilidad del negocio y su crecimiento, pero también existen algunas que desean obtener una ventaja competitiva a través del desarrollo de productos o servicios diferenciados considerando su innovación y con esto aprovechar los nichos de mercado para mejorar su posición competitiva (Correa et al., 2010). A pesar de esto, algunos autores consideran que se han desarrollado pocos estudios sobre la responsabilidad social y la innovación (He et al., 2019; Macías, 2011).

Por tal motivo, se plantea la siguiente hipótesis para el estudio:

H1. La RSE en ISO 26000 influye en la innovación de las micro y pequeñas empresas.

El estudio se llevó a cabo en el municipio de San Juan del Río, formando parte de una investigación más grande (Peña, Posada, Aguilar & Silva, 2019). El lugar cuenta con 12 086 unidades económicas con un máximo de 50 trabajadores (Inegi, 2019), de entre las cuales se aplicó una encuesta a 490 empresas.

Las definiciones conceptuales se presentan en la tabla 2.1

Tabla 2.1

Definiciones conceptuales.

Micro y pequeña empresa	Según la Comisión Europea (2006, p. 12), una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica”. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi, 2015), las microempresas ocupan hasta 10 personas y las pequeñas empresas ocupan entre 11 y 50 personas.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo y modos de organizar la empresa, y la forma como espera modificar cualquiera de éstos significativamente (Peña et al., 2019).

Principios ISO 26000 (RSCP)	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamientos y respeto a los derechos humanos (Argandoña & Isea, citado en Peña et al., 2019).
Asuntos ISO 26000 (RSCA)	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña & Isea, citado en Peña et al., 2019).

Fuente: elaboración propia.

El instrumento general quedó conformado con 246 ítems. Para el presente estudio, sólo se consideran 22 ítems correspondientes a la innovación, RSC – Principios de ISO 26000, RSC – Asuntos de ISO 26000, con una escala tipo Likert con 5 puntos de asignación de respuesta donde: 1= No sé/No aplica, 2= Muy en desacuerdo, 3= En desacuerdo, 4= De acuerdo y 5= Muy de acuerdo.

Para la innovación se tomó en cuenta las siguientes afirmaciones: 1. Promuevo que los empleados propongan cambios en mis productos, servicios y procesos; 2. Ofrezco con frecuencia productos o servicios nuevos a partir de sugerencias de mis clientes; 3. Me enfoco mucho en ofrecer productos o servicios innovadores que distingan a la empresa; 4. Desarrollo o pago para innovar mis procesos de producción o distribución; 5. Desarrollo o pago para innovar los productos o servicios que ofrezco; 6. Desarrollo o pago para innovar la forma en la que vendo mi producto o servicio (diseño, envase, promoción, forma de cotizar, etc.); 7. Desarrollo o pago para innovar la forma en la que organizo la empresa.

En el caso de RSC - Principios ISO 26000: 1. En mi empresa estamos dispuestos a responder ante la sociedad por el impacto de nuestras actividades; 2. Cuando se requiere, en mi empresa estamos

dispuestos a dar a conocer nuestras actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad; 3. En mi empresa tenemos reglas que promueven el comportamiento con ética; 4. En mi empresa nos interesamos por los que pueden ser afectados por nuestras operaciones; 5. En mi empresa procuramos acatar todo lo que las normas y leyes nos obligan; 6. En mi empresa procuramos respetar las normas de comportamiento internacionales; 7. En mi empresa promovemos que los empleados se comporten socialmente responsables; 8. En mi empresa hacemos acciones concretas que son socialmente responsables.

Para la RSC - Asuntos ISO 26000: 1. En mi empresa tenemos políticas y procedimientos para el respeto a los derechos humanos y para evitar complicidad en actos de agravio a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y laborales y para evitar la discriminación; 2. En mi empresa procuramos prevenir la contaminación y la producción de desechos que impactan en el medio ambiente, y procuramos reciclar y cuidar el medio ambiente; 3. En mi empresa procuramos el bienestar de los trabajadores, escuchando sus necesidades, dándoles un ambiente seguro, acceso a servicios de salud y una vida personal balanceada; 4. En mi empresa evitamos involucrarnos en malas prácticas como en sobornos, corrupción, piratería o competencia desleal y tampoco la permitimos en nuestros clientes y proveedores; 5. En mi empresa somos responsables con nuestros clientes: cuidamos su confidencialidad, atendemos sus quejas, comunicamos sin engaños la información que les interesa respecto a precios, costos, términos de servicio, contratos y ofrecemos productos que son seguros; 6. La empresa promueve actividades de desarrollo comunitario con gente de la localidad en donde se encuentra ubicada. Se preocupa por no provocar e incluso solucionar problemas sociales locales. Preferimos proveedores locales que foráneos.

En la tabla 2.2 se muestran los resultados del grado de confiabilidad del instrumento, los cuales se consideran con un alto grado de fiabilidad.

Tabla 2.2

Resultados de confiabilidad.

Variable	Alfa de Cronbach
Innovación (IN)	0.92
RSC	0.94
Toda la escala	0.94

El estudio es cuantitativo, no experimental de forma transversal correlacional (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Resultados

De acuerdo con los resultados, para la hipótesis H1 se tuvo una correlación significativa de Pearson con un valor de 0.482 a un nivel de significancia de 0.01, se realizó con la prueba Tau_b de Kendall obteniendo un resultado de 0.373 con un nivel de significancia de 0.01.

Dados los resultados obtenidos se considera, por un lado, que sí hay una relación significativa entre la innovación y la responsabilidad social, y que esta última sí puede llegar a influir en que se dé la innovación. Cabe señalar que en la parte de innovación y de acuerdo con los resultados promedios de los ítems (mayores de 3), que los esfuerzos del empresario se dirigen más hacia los primeros tres, es decir, que promueven que sus empleados propongan cambios en los productos, servicios y procesos; a partir de las sugerencias de los clientes, ofrecen nuevos productos o servicios y se enfocan en ofrecer productos que distingan a la empresa.

En el caso de la RSC – ISO 26000, destacan tres de los principios (con un promedio mayor a 3), considerando que se promueven reglas para un comportamiento ético que pueden verse afectadas por las operaciones y se procura acatar lo que dictan las normas y leyes que los obligan. De igual forma, se consideran relevantes tres puntos con un

promedio de casi 4 donde consideran evitar las malas prácticas (soborno, corrupción, piratería o competencia desleal), al interior de la empresa y además entre sus clientes y proveedores; también se cuida la confidencialidad de los clientes, se atienden sus quejas y se comunican, sin engaños, los precios, costos, términos del servicio, contratos y se ofrecen productos seguros para todos; finalmente, se promueven actividades para el desarrollo comunitario, y de la misma manera se involucran en solucionar problemas sociales de la localidad.

Discusión

Las micro y pequeñas empresas son, para muchos países, motores de crecimiento. México no es la excepción, ya que las mypes representan una gran parte de la generación de empleos no sólo en empresas formales, sino también en las informales; sin embargo, independientemente de que sean formales o informales, se llega a tomar conciencia sobre su responsabilidad social y cómo ésta influye en la innovación.

Es de destacar la importancia que recae en diferentes responsabilidades sociales, empezando por los empleados y el entorno en el cual desarrollan su trabajo, tanto dentro como fuera de la empresa, como lo menciona el estudio hecho por Kim, Chan y Kim (2018), las prácticas de RSC realmente influyen en las percepciones y actitudes de los empleados.

Dentro de nuestros resultados destaca la relación que existe entre la responsabilidad social y la innovación, en este sentido y de acuerdo con He et al. (2019), cuanto más fuerte es la capacidad de innovación, más sólida es la relación entre la responsabilidad política y el desempeño del proyecto, lo que refuerza el sentido de la responsabilidad social para con la innovación.

Las futuras líneas de investigación que se pueden indagar están relacionadas con la responsabilidad social ante las pandemias, cuál debe ser el papel de la empresa ante este tipo de situaciones y cómo debe enfrentarse social y responsablemente. Cómo intervienen la responsabilidad social y la innovación ante la industria 4.0, pues el avance en la tecnología también representa un reto en cuestiones de responsabilidad social, por lo que debemos saber cómo enfrentarlo.

Conclusiones

Si bien las micro y pequeñas empresas son impulsoras de la actividad económica y generan gran parte del empleo, también tienen una responsabilidad social, la cual va ligada a la innovación, con esto se logra no únicamente contribuir aún más con la sociedad, sino también incrementar la productividad y el crecimiento.

La pandemia de COVID-19 demostró, entre otros aspectos, la imperante necesidad de implementar estrategias dirigidas a la innovación para las pequeñas y microempresas, así como la importancia de contar con un marco claro de lo que es la responsabilidad social empresarial.

Si bien para este sector empresarial resulta complejo contar con una hoja de ruta que considere desarrollos tecnológicos o innovación en procesos, relacionarlo con aspectos de la ISO 26000 pudiera parecer una encomienda no viable.

Sin embargo, al analizar estos constructos de forma aislada, es imposible negar su influencia para el desarrollo y supervivencia de las organizaciones, cabe entonces la discusión sobre su complementariedad en las políticas empresariales. Porque si bien se demuestra en el presente artículo la clara relación que presentan en las apreciaciones de los encuestados, se precisa contar con una metodología o marco de acción que permita a las mypes desarrollar estrategias sólidas y dinámicas que

les permitan posicionarse competitivamente bajo un esquema de innovación y responsabilidad social empresarial.

La innovación conjuga parte del desarrollo tecnológico y un avance en la forma de mejorar productivamente, además de lograr un beneficio en las condiciones de trabajo a través de los medios productivos, logrando con ello un beneficio social.

Una de las limitaciones del estudio fue la recolección de los datos, dado que dicha actividad se desarrolla con apoyo de estudiantes que no siempre tienen el acceso necesario para poder llevar a cabo las encuestas debido a las limitaciones de tiempo de los empresarios, sin embargo, y a pesar de ello, es importante realizar este tipo de estudios que sirven como punto de referencia para los mismos empresarios en las diversas perspectivas bajo las cuales desarrollan su trabajo y puede ser de ayuda en la mejora de sus empresas.

Referencias

- Arévalo, J. G., Bayona, R. A. & Rico, D. W. (2015). Responsabilidad social empresarial e innovación: una mirada desde las tecnologías de la información y comunicación en organizaciones. *Clío América*, 9(18), 180-189. Recuperado de <https://doi.org/10.21676/23897848.1535>
- Colpas, F., Taron, A. & Fuentes, L. (2019). Innovación social y sostenibilidad en América Latina: panorama actual. *Revista Espacios*, 40(01), 30. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400130.html>
- Comisión Europea (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.

- Correa, M., Van, B. & Nuñez, G. (2010). Cambio y oportunidad: la responsabilidad social corporativa como fuente de competitividad en pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe. Publicación de las Naciones Unidas. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5071>
- David, P. E., García, F., David, M. C., Toto, F. & Gómez, J. A. (2020). Factores de éxito en las empresas de la región sureste de México. *Nexo Revista Científica*, 33(01), 177-189. Recuperado de <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/nexo.v33i01.10057>
- Dini, M. & Stumpo, G. (2019). Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. Síntesis. *Documentos de Proyectos* (LC/TS.2019/20). Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44148-mipymes-america-latina-un-fragil-desempeno-nuevos-desafios-politicas-fomento>
- He, Q., Chen, X., Wang, G., Zhu, J., Yang, D., Liu, X. & Li, Y. (2019). Managing social responsibility for sustainability in megaprojects: An innovation transitions perspective on success. *Journal of Cleaner Production*, 241, 118-395. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118395>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: McGraw-Hill.
- Hilmersson, F. P. & Hilmersson, M. (2020). Networking to accelerate the pace of SME innovations. *Journal of Innovation and Knowledge*, 1-7. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jik.2020.10.001>
- Ibidunni, A. S., Kolawole, A. I., Olokundun, M. A. & Ogbari, M. E. (2020). Knowledge transfer and innovation performance of small and medium enterprises (SMEs): An informal economy analysis. *Heliyon*, 6(8), e04740. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04740>

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Micro, pequeña, mediana y gran empresa: estratificación de los establecimientos. *Censos Económicos 2014*. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/ce/2014/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2019). *DENUE. Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>
- Kato, E. L. (2019). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. *Estudios Gerenciales*, 35(150), 38-46. Recuperado de <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.150.2909>
- Kim, B. J., Chang, Y. K. & Kim, T. H. (2018). How does corporate social responsibility promote innovation? The sequential mediating mechanism of employees' meaningfulness of work and intrinsic motivation. *Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences*, 104-113. Recuperado de <https://doi.org/10.24251/hicss.2018.015>
- Macías, H. (2011). Innovación y responsabilidad social: una reflexión sobre los puntos de encuentro. *Revista Universidad & Empresa*, 21, 13-35. Recuperado de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/1886/1679>
- Magrizos, S., Apospori, E., Carrigan, M. & Jones, R. (2020). Is CSR the panacea for SMEs? A study of socially responsible SMEs during economic crisis. *European Management Journal*. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.06.002>
- Midttun, A. & Granda, G. (2007). Innovación y responsabilidad social empresarial. *Cuadernos forética*. Grupo Editorial Cinca. Recuperado de <https://foretica.org/wp->

content/uploads/publicaciones/cuadernos-foretica/cuaderno_foretica_10_innovacion_responsabilidad_social_empresarial.pdf

OECD/Eurostat (2005). *Manual de Oslo* (3a ed.). OECD. Recuperado de http://www.conacyt.gov.py/sites/default/files/detiec/concurso/Manual_de_Oslo.pdf

Peña, N., Posada, R., Aguilar, Ó. & Silva, B. (2019). El efecto de la corrupción en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. México: Fontamara.

Perera, O. (2009). SMEs, ISO 26000 and social responsibility. *ISO Management Systems*, 13-19. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1948.tb01791.x>

Ramírez, J. V. (2017). El sentido ético en la responsabilidad social: economía, innovación y medio ambiente. *Ensayos de Economía*, 27(50), 15-36. Recuperado de <https://doi.org/10.15446/ede.v27n50.66519>

Urciaga, J. I., Carpio, J. J. & Rodríguez, P. (2017). Innovación y desarrollo regional en México. *Revista Global de Negocios*, 5(7), 85-95. Recuperado de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v5n7-2017/RGN-V5N7-2017.pdf#page=87>

Valderrama, A. L., Neme, O. & García, M. A. (2019). Determinantes de las habilidades de innovación en las mypes de la Zona Metropolitana del Valle de México. *Innovar*, 29(74), 11-23. Recuperado de <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82060>

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.

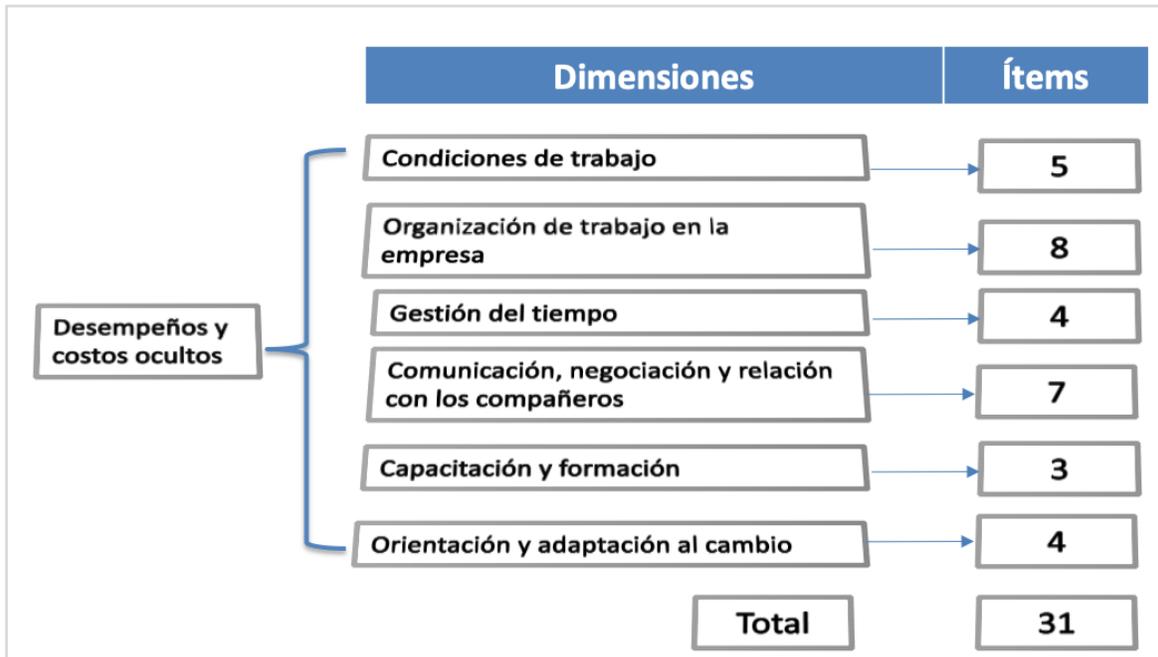
Metodología

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	144	256
	66.7%	75.0%	71.4%
Totalmente de acuerdo	42	52	104
	33.3%	25.0%	28.6%
Total	154	206	360
	100.0%	100.0%	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.

Artículo 4. Emprendimiento en los grupos vulnerables.

Entrepreneurship in vulnerable groups.

AUTORES

Georgina Tejeda Vega
Zurisaddai Rubio Arriaga
Marianna Berrelleza Carrillo
María Soledad Plazola Rivera

Resumen

Incentivar el emprendimiento entre los migrantes puede constituirse como una respuesta viable a su vulnerabilidad económica y social, sobre todo si se les apoya, como se hace en otras naciones como España, Uruguay, Chile y Brasil (Guinea, 2016). Por ello, es menester conocer algunos aspectos relacionados con la actuación de los migrantes que se apostaron en Tijuana, México, y que no

obstante las barreras que surgen en estos casos, optaron por emprender un negocio propio, según la investigación mixta, descriptiva y correlacional que se efectuó a 159 migrantes internos captados y a quienes se aplicó un cuestionario durante 2019.

Palabras clave

Emprendimiento, grupos vulnerables y migrante interno.

Abstract

Fostering entrepreneurship among immigrants may provide a viable response to their economic and social vulnerability, above all if supported as done by other nations such as Spain, Uruguay, Chile and Brazil (Guinea, 2016). It is necessary, therefore, to obtain some aspects related to immigrant activity who stationed themselves in Tijuana, Mexico and, despite barriers that had arisen in these cases, they chose to start their own businesses according to a mixed, descriptive and correlational research that was carried out to perceived internal immigrants and to whom a survey was applied in 2019.

Keywords

Entrepreneurship, vulnerable groups, and internal immigrants.

Introducción

En México, la presión de oferta laboral recae en las pequeñas y medianas empresas (pymes), tan es así, que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) estima que, en términos de empleabilidad, sólo 15% de la población se desempeña profesionalmente en las grandes empresas. Si se considera que éstas emplean entre 20 y 30 personas, entonces sería menester crear cientos de miles de ellas para satisfacer la demanda laboral actual y futura; sobre todo, porque un gran porcentaje cierra antes de cumplir los dos años de operación (*ENDEAVOR*, 2014).

Dicha debilidad incrementa la dificultad para conseguir un empleo, sin embargo, esta situación no afecta a los individuos por igual porque los efectos de la crisis económica recaen con mayor fuerza en los grupos más vulnerables (Merino, 2014). En este punto, cabe resaltar como segmentos vulnerables a las personas o grupos poblacionales que por su naturaleza o determinada circunstancia se encuentran expuestos a sufrir maltratos contra sus derechos fundamentales, o que requieren un

esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo, evitar la exclusión, la pobreza y los efectos de la inequidad y la violencia en sus distintas expresiones (Observatorio del Caribe Colombiano, 2014).

Este concepto ya había sido mencionado en el *Plan Nacional de Desarrollo* (PND) del gobierno de la República mexicana en funciones durante 2003, documento en el que se indicó que la vulnerabilidad es el resultado de la acumulación de desventajas y una mayor posibilidad de presentar un daño, derivado de un conjunto de causas sociales y de algunas características personales o culturales; por tal motivo se consideran como vulnerables a diversos grupos de la población, entre los que se encuentran las niñas, los niños y jóvenes en situación de calle, los migrantes, las personas con discapacidad, los adultos mayores y la población indígena, que más allá de su pobreza, viven en situaciones de riesgo.

De esta forma, los grupos vulnerables acumulan una serie de desventajas derivadas de la carencia o ausencia de elementos esenciales para la subsistencia y el desarrollo personal, a la vez que adolecen de las herramientas necesarias que les permitirían superar las situaciones de desventaja (Coneval, 2020).

Por ello, en este documento se presentan los resultados de la indagatoria que se realizó a un grupo de interés: los migrantes internos, quienes dieron un paso hacia el emprendimiento como una forma de salvar la repercusión negativa que la discriminación puede ejercer sobre su calidad de vida, porque el emprendimiento se torna en una alternativa solvente y atractiva para que se desarrolle todo el potencial profesional e innovador con que cuentan como individuos (Bayón, Lafuente & Baillant, 2016). De esta forma, se plantea una doble necesidad: fomentar el emprendimiento de las personas en situación de vulnerabilidad desde una perspectiva inclusiva que garantice la igualdad de oportunidades, así como la autonomía para el desarrollo profesional.

Dado que la actividad emprendedora es multifactorial, suelen involucrarse aspectos de tipo formativo, por tanto, contar con estudios universitarios favorece mayores garantías de éxito; también demanda conocimientos específicos y suficientes para emprender, además, requiere apoyo y acompañamiento en el proceso, que muchas veces no está a la vista de los grupos de migrantes (Díaz & González, 2005).

Desafortunadamente, se observa una escasa presencia de estudios y publicaciones científicas relacionadas con el tema, lo que dificulta la identificación de las necesidades del emprendedor migrante, las limitaciones y complicaciones existentes, o las pautas de actuación que garanticen el éxito del proceso emprendedor, lo cual es urgente subsanar a fin de abonar a la disminución de sus efectos negativos; de ahí surgió esta investigación, cuyo propósito es explorar el fenómeno.

De hecho, es menester poner especial atención al flujo migratorio que llega a Tijuana en su calidad de ciudad fronteriza, porque cada vez son más los migrantes detenidos en la frontera de Estados Unidos y más indocumentados son deportados del mismo país, lo que conlleva que las comunidades fronterizas se vean cada día más abrumadas, de tal forma que los refugios para migrantes podrían sobrepoblarse, los niveles de desempleo aumentar y las ciudades de los estados del norte serían las que tendría que soportar esa carga, tan es así, que la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) apostada en México no considera que éstas tengan la capacidad para absorberlos (Semple, 2017).

En consecuencia, surge la pregunta relativa a si el perfil del migrante y el tipo de negocio que seleccionó influyen en el nivel de importancia que otorga a las distintas fuentes de financiamiento que tuvo a su alcance al constituirlo, por ello, se propone el siguiente objetivo general y uno particular, los cuales pretenden establecer asociaciones diversas. Cabe destacar que no se formularon hipótesis por tratarse de una investigación temprana.

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre las decisiones del migrante emprendedor y la importancia que éste otorga a la fuente de financiamiento inicial utilizada para sugerir estrategias de apoyo.

Objetivo particular

Establecer la relación que existe entre las características del negocio del migrante y la importancia que éste otorga a la fuente de financiamiento utilizada para sugerir estrategias de apoyo.

Revisión de la literatura

Un tipo de exclusión que genera pobreza es el relativo al fenómeno migratorio, el cual se puede conceptualizar como el cambio de residencia permanente o semipermanente que se produce independientemente de la distancia o de si se trata de movimientos forzados o voluntarios (Aguerre, 2016). En virtud de que la migración puede desarrollarse en diferentes espacios, es factible distinguir la *interna*, que se refiere a la que se circunscribe dentro de los límites de un Estado, de la *internacional*, es decir, fuera de los límites que establece un territorio, lo cual necesariamente implica el cruce de una o varias fronteras internacionales.

Tal como sucede con otros conceptos, el correspondiente a la migración encuentra múltiples definiciones, de esta manera, la OIM (2020) señala que se trata del movimiento de una persona o grupo de personas de una unidad geográfica hacia otra, a través de una frontera administrativa o política, con la intención de establecerse de manera indefinida o temporal en un sitio distinto a su lugar de origen.

Por otro lado, el migrante (que es el término que se usa para designar al sujeto o agente en sí mismo), es una persona que cambia de

trabajo, o está en la búsqueda de uno, y en el proceso cruza los límites de una región a otra (OIM, 2020). Por supuesto, los migrantes se diferencian o clasifican según los motivos que provocan su desplazamiento territorial (Rodríguez & Busso, 2009).

En este sentido, se identifica a los estudiantes y jubilados, los primeros son aquellos que se trasladan a otro país con el objeto de estudiar, mientras que los segundos lo hacen porque el país destino es el elegido para disfrutar de la etapa de la jubilación; éstos no se consideran migrantes para efectos sociales, pero sí lo son en el tema estadístico. También entran en esta categoría los migrantes económicos, término que engloba a quienes deciden establecerse en un país distinto al de origen motivados principalmente por la búsqueda de un empleo o por la mejora de las condiciones de vida. Dicho componente resalta el perfil más visible de las migraciones actuales, por ende, son una referencia obligada cuando se trabaja con el concepto de migración. Además, se incluye en el rubro a los refugiados y asilados, que dejan su país para huir de una persecución política o de un contexto de conflicto en el afán de proteger su integridad física, su dignidad o la propia vida (Navajas, 2014).

Respecto a la decisión de migrar a una región o país en concreto, puede ser por variadas razones, entre las que destacan: necesitar mano de obra para el desarrollo regional, para repoblar áreas geográficas y el envejecimiento de la población (OIM, 2020), aspectos que son considerados como una fuente de la revitalización económica y de renovación social; por otro lado, la formación de empresas creadas por grupos étnicos contribuye a la integración de enclaves, porque éstos tienden a mantener su cultura a pesar de que se encuentran en la región o país de acogida, donde tales características culturales son diferentes (Díaz & González, 2005).

Dependiendo de la razón que la genera, la migración puede valorarse desde dos puntos de vista: como una oportunidad o como un

problema. En el primer sentido, puede observarse que genera consecuencias positivas para todas las partes involucradas, por ejemplo, las personas que abandonan su estado o país de origen, entre otras cosas por el deterioro o escasez de oportunidades económicas, lo hacen con la esperanza de encontrar en el lugar de destino un empleo que les provea de perspectivas de vida apropiadas a sus pretensiones. Mientras tanto, la ciudad que las acoge puede, a su vez, favorecerse de la afluencia de este flujo migratorio cuando se gestiona conforme a las características socioeconómicas y demográficas de su mercado de trabajo.

Por lo contrario, si el mercado laboral no puede absorber los flujos migratorios, entonces se comienza a identificar como un problema, y es cuando pueden maximizarse los fenómenos más o menos aislados de racismo y xenofobia, rechazo o miedo, los cuales suelen producirse debido a la competencia de carácter económico que pueden sufrir los emprendedores locales respecto a empresas cuyo propietario es un migrante, registrar menores oportunidades de empleo entre los lugareños, percibir inseguridad social o el quebranto de algunos referentes culturales y religiosos, entre otros elementos (Navajas, 2014).

Cuando los miembros de las minorías tienen dificultad para obtener puestos de trabajo o cuando su remuneración es reducida, tiende a aumentar el atractivo por la iniciativa empresarial, es decir, el espíritu emprendedor puede actuar como una vía de solución ante la discriminación del empleador, lo que implica una mayor presencia en el empleo por cuenta propia en estas personas (Leite, Correia, Sánchez-Fernández & Leite, 2015).

En este punto, cabe señalar que existe una definición clara de los migrantes emprendedores, los cuales son personas que, recién llegados a una región o país, inician un negocio como un medio de supervivencia económica. También se sabe que éstos presentan marcadas diferencias respecto a sus preferencias por trabajar por cuenta propia por varias

razones, entre ellas, la creencia de que el espíritu empresarial ofrece una vía para salir de la pobreza, especialmente para los migrantes (Díaz & González, 2005).

En México, la magnitud del fenómeno es tal que la OIM calcula que cada año transitan entre 400 000 y 500 000 migrantes indocumentados, y que 90% de ellos son centroamericanos.

Adicionalmente, se encuentra la población de migrantes haitianos que se ha elevado en los últimos años, de tal suerte que en la actualidad hay cerca de 4 500 de ellos en Tijuana y en otras partes del norte de Baja California. Es evidente que la urgencia se recrudece cuando en el panorama se inserta a aquellos que provienen de otros estados de la República mexicana, porque el norte del país y Tijuana, en particular, han ocupado un papel relevante en la recepción de personas por varias décadas (Cruz, 2010), no obstante que los flujos migratorios hacia la ciudad han disminuido derivado de que el mercado laboral de dicha frontera ya no contrasta de forma favorable con el resto del país, sin embargo, siguen llegando nacionales repatriados de Estados Unidos que se quedan en Tijuana (Alarcón & Becerra, 2012).

Metodología

En primer término, es menester precisar que se trata de una investigación con enfoque mixto, es decir, de tipo cualitativo y cuantitativo. En ésta no se planteó hipótesis alguna por tratarse de un primer acercamiento al tema específico. Por su parte, el diseño no experimental es de corte transversal porque se realizó durante 2019, mientras que el grupo de interés son los migrantes internos que llegaron a Tijuana provenientes de distintos puntos de la República mexicana y que además, al paso del tiempo, decidieron emprender como una forma de resolver sus necesidades económicas. Éstos se identificaron a través del muestreo tipo “bola de nieve” ante la imposibilidad de conocer el tamaño de la

población que cumple con el perfil requerido. Dicha técnica se considera ideal en las redes sociales naturales porque se puede referenciar a los amigos, parientes, contactos personales y conocidos que son miembros de la red, incluso aquellos que no los son, pero que cumplen con las características inherentes al sujeto de esta investigación. Además, permite ampliar progresivamente la cantidad de sujetos partiendo de los contactos facilitados por otros individuos (Alloatti, 2014). Para recolectar la información, se utilizó la encuesta a través del cuestionario asistido, cuyas preguntas se dividieron en tres secciones: tipológicas, relacionadas con el tipo de emprendimiento y relativas a la importancia que confieren a las distintas fuentes de financiamiento que los migrantes emprendedores tuvieron a su alcance al inicio de la inversión. En conjunto, sumaron 16 ítems de tipo dicotómico, politómico y de escala de Likert, los cuales se sometieron a revisión con el alpha de Cronbach, donde se obtuvo un resultado catalogado como bueno al situarse en 0.856 y cuyo procesamiento se realizó por medio del IBM SPSS Statistic 21.0.

En la primera secuencia se realizó un análisis descriptivo mediante frecuencias; en la segunda se categorizó, a través de la técnica de estaninos, la variable identificada como Importancia de la fuente de financiamiento inicial, por ser cualitativa y englobar a las distintas alternativas de financiamiento que los migrantes emprendedores tuvieron a su alcance, que además se sopesaron con la escala de Likert; finalmente, en la tercera, se buscaron posibles correlaciones con el resto de las variables por medio del uso de la chi cuadrada.

Resultados

Descriptivos

Dado que en el pasado la migración interna fue más significativa respecto a la externa, es posible encontrar algunos rasgos tipológicos que comparten las personas que decidieron instalarse en Tijuana, ante la

imposibilidad de migrar hacia Estados Unidos, específicamente los que lideraron emprendimientos personales que les permitió mejorar su calidad de vida. Por ello, en este apartado, se comparten resultados preliminares de las respuestas que 159 migrantes internos, provenientes de distintas partes del país, dieron al cuestionario asistido que se les aplicó con el fin de perfilarlos y a partir de sus respuestas sugerir acciones concretas de asistencia.

De esta forma, se ratificó que el estado que expulsa a más inmigrantes hacia Tijuana es Sinaloa, seguido por Jalisco, los cuales contribuyen con 19.5 y 17.6%, respectivamente. También se descubrió que las ciudades de origen con mayor incidencia son Guadalajara (11.9%), Culiacán (10.1%), Ciudad de México (6.9%), León (5.7%), Los Mochis (3.8%) y Obregón (3.1%). Atendiendo al sexo y edad, 56% es hombre y 44% mujer; 65% tiene más de 42 años, y el restante 35% se sitúa en el rango de los 18 a 41 años de edad. Respecto a la formación académica, más de un tercio dijo haber cursado el nivel básico (33%). Adicionalmente, se encontró que 67 y 17% arrancó su negocio en la figura de persona física tanto registrada como no registrada, respectivamente, así como una forma de autoemplearse (6.3%), por ello, las sociedades informales y formalizadas fueron poco utilizadas (8.8 y 0.6%); el monto de arranque fue menor a los \$50 000, ya que representaron 55%; además, en su mayoría, se trató de micronegocios (64%).

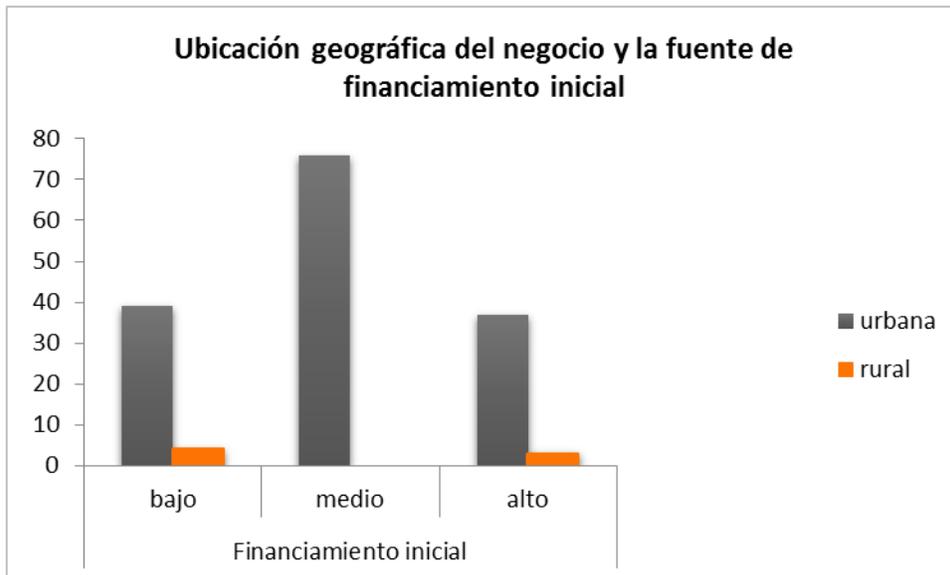
El grueso de dichos emprendimientos (96%) se ubicó en la mancha urbana, específicamente en zonas comerciales (43%), seguido de las residenciales (34%). Los giros preponderantes en los que incursionaron fueron bares y restaurantes con 14%, abarrotes y misceláneas con una participación de 12%, y salones de belleza con 8%. Infortunadamente, el grueso de los emprendimientos no pertenece a ninguna red de negocios formal porque suma 65% contra 17% que sí participa en asociaciones empresariales, 15% en cámaras y 3% en sindicatos.

Correlación

Dado que se desea saber si las variables tipológicas y las relativas a la naturaleza de negocio se relacionan con la variable categorizada *Importancia de las fuente de financiamiento inicial*, se optó por utilizar la chi cuadrada, gracias a la cual se encontró que los niveles de p son inferiores a $\alpha = 0.05$ en los casos correspondientes al tipo de ubicación geográfica del negocio (A. Sig. 0.032), a la zona de localización del negocio (A. Sig. 0.003); y a la participación del migrante interno en una red de negocios (A. Sig. 0.029).

Gráfica 4.1

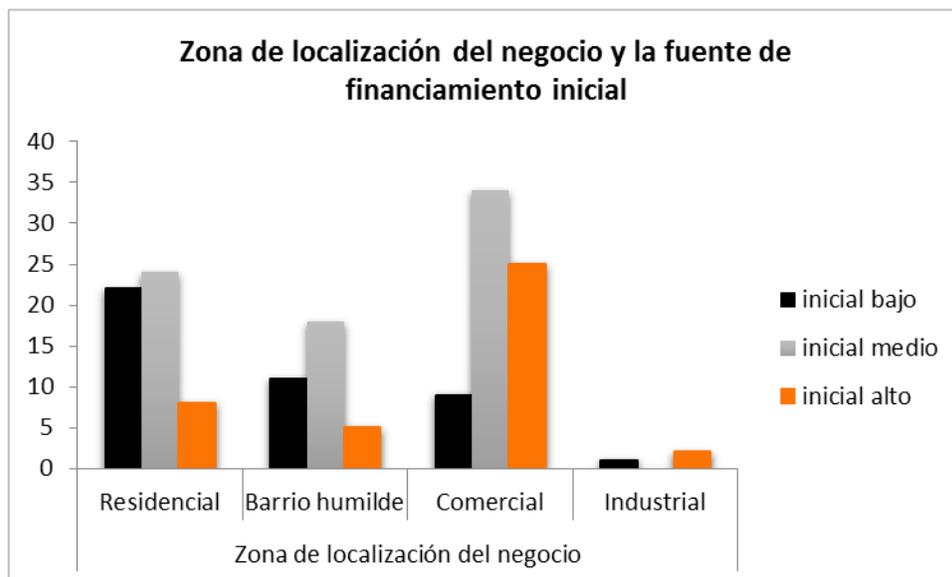
Relación entre la importancia que el migrante emprendedor otorga a la fuente de financiamiento inicial utilizada y a la ubicación geográfica del negocio seleccionada.



Fuente: elaboración propia.

Gráfica 4.2

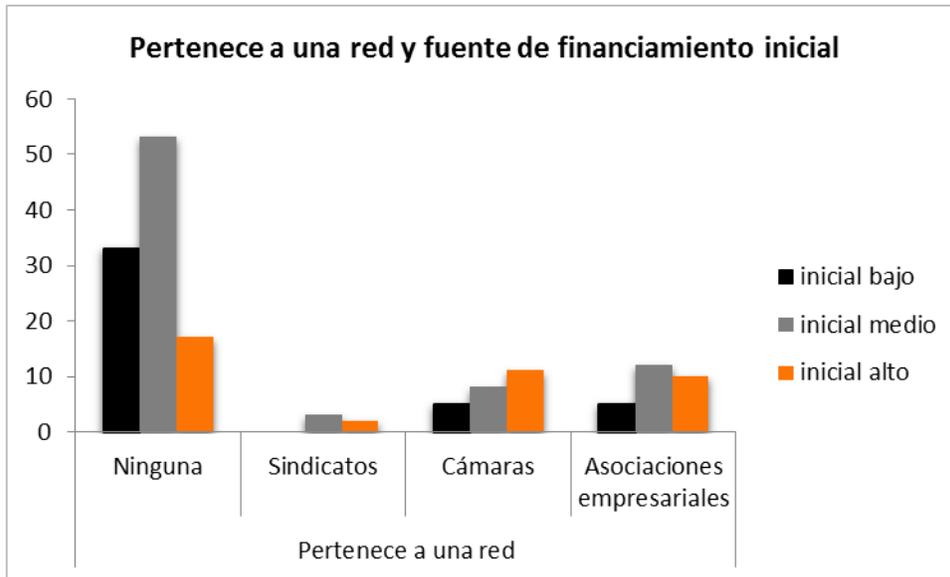
Relación entre la importancia que el migrante emprendedor otorga a la fuente de financiamiento inicial utilizada y la zona de localización del negocio seleccionada.



Fuente: elaboración propia.

Gráfica 4.3

Relación entre la importancia que el migrante emprendedor otorga a la fuente de financiamiento inicial utilizada y su participación en una red de negocios.



Fuente: elaboración propia.

Discusión

Independientemente de los motivos que genere la migración interna hacia Tijuana, es importante conocer cómo se presenta el fenómeno en el país vecino del norte para tener un parámetro, ya que, además, es el que muestra la mayor recepción de migrantes (Guerrero, 2016). En la actualidad, se sabe que aquellos que están menos calificados o que no cuentan con título universitario resultan ser más emprendedores que los estadounidenses de cualquier nivel académico, incluso demuestran un espíritu empresarial superior a otras personas nacidas fuera de dicho país (Alianza para una Nueva Economía Estadounidense, citado por *Queens Latino*, 2020).

Por ejemplo, en 2015, 12% de los migrantes con poca formación eran empresarios autónomos, porcentaje más alto que quienes contaban con al menos una licenciatura (10.6%). Éstos aportaron 43 mil millones de dólares en ingresos a la economía de aquella nación. De hecho, el presidente de la Alianza para una Nueva Economía Estadounidense, John Feinblatt, indicó que casi uno de cada nueve dólares de ingresos empresariales generados por la población que se autoempleó durante ese año, provino de negocios creados por migrantes menos calificados (*Queens Latino*, 2020).

Dichas circunstancias se mencionan porque se replican en los migrantes cuestionados en este trabajo, pues más de un tercio de ellos dijo haber cursado tan sólo el nivel educativo básico, es decir, la primaria y secundaria, seguidos en proporción por aquellos que expresaron poseer estudios universitarios (27.7%), lo cual podría indicar que existe un perfil o patrón digno de analizar a profundidad.

A pesar de la alta concentración en trabajos mal pagados, se reitera que es notable la capacidad para emprender de los migrantes. Para confirmarlo, basta con revisar los datos del censo de 2010 en Estados Unidos, el cual indica que 40% de los negocios de inmigrantes fueron propiedad de mujeres (Fuentes, 2015). Tomando como referencia dicha información, nuevamente se detectan analogías, debido a que 44% de los migrantes internos llegados a Tijuana corresponde a mujeres, segmento de la población que también debiera estudiarse a profundidad.

Por otro lado, cuando se revisan las tres actividades económicas en las que se concentra la mayor parte de las empresas de mujeres migrantes asentadas en Estados Unidos, los servicios se ubican como la principal actividad (excepto los relacionados con la administración pública y el comercio al por menor). De hecho, según Azmat (citado en Fernández, Mosqueda & Del Carpio, 2013), los negocios de empresarios migrantes generalmente representan actividades de pequeña escala, y muestran

muchas de las características, problemas y necesidades de apoyo de las microempresas. Para el caso de los sujetos de estudio presentes en Tijuana, también se constató que el mayor nivel de emprendimiento se generó en giros asociados a los servicios, como es el caso de los bares y restaurantes, así como en el comercio, cuyo tamaño requirió un máximo de 11 empleados (90%), por ello, tales decisiones podrían dar pie a una indagatoria posterior.

Además, en la Unión Americana, se observa una concentración geográfica, especialmente en las ciudades más grandes, porque los migrantes empiezan sus negocios en lugares donde ya existe una gran población residente de individuos con los mismos antecedentes migrantes (Nijkamp, Sahin & Tuzin, 2009, citado por Fernández, Mosqueda & Del Carpio, 2013), preferencia que nuevamente se observa entre los establecidos en Tijuana porque 96% permanece dentro de la zona urbana.

Aunque se pudo corroborar que la importancia que los migrantes otorgaron a la fuente de financiamiento inicial utilizada en su emprendimiento está íntimamente relacionada con las decisiones que tomaron respecto a la ubicación geográfica y la zona de localización del negocio dentro de la ciudad, en este apartado se enfatizará la asociación de dicha variable con la participación del migrante emprendedor en una red de negocios formal que se aprecia muy débil, ya que cerca de 65% no tiene presencia en ningún sindicato, cámara u organismo empresarial, lo cual podría limitar su capacidad de gestión, incluso su visión de mediano y largo plazos.

Lamentablemente, también en Estados Unidos, los empresarios migrantes son menos inclinados a incorporarse en redes formales nativas, grupos minoristas, asociaciones comerciales, organizaciones de franquicia, entre otros (Fernández, Mosqueda & Del Carpio, 2013).

Ante este hecho, es necesario que en Tijuana se impulsen iniciativas como la que desarrolla Fundación Cepaim (2020) en España, cuya misión es:

Promover un modelo de sociedad inclusiva e intercultural que facilite el acceso pleno a los derechos de ciudadanía de las personas más vulnerables de nuestra sociedad y, de forma especial, de las personas migrantes, desarrollando políticas de lucha contra cualquier forma de exclusión social y colaborando en el desarrollo de los territorios locales y de los países de origen de los/as migrantes (s. p.).

Entre las diversas acciones que Fundación Cepaim (2020, p. 9) propone, destaca *Itaca Emprende*, que es un programa financiado por la Dirección General de Integración de los Inmigrantes cuyo propósito es brindar herramientas y estrategias que faciliten el empoderamiento del migrante a través de asesorías, talleres sobre gestión empresarial, apoyo a la solicitud de microcréditos, acciones de fomento del asociacionismo, elaboración de materiales de difusión para negocios de emprendedores migrantes, entre otras no menos importantes.

Dicho programa viene a colación porque en Tijuana el apoyo que se brinda a los flujos migratorios es de tipo asistencialista, no resuelve el problema de raíz y de ningún modo incentiva al emprendimiento. Este es el caso de *Movimiento Juventud 2000*, un albergue con capacidad de atención para 25 personas y que ha llegado a rebasar los 250 migrantes, cuyo resultado ha derivado en que muchos de ellos se vean obligados a vivir en tiendas de campaña donadas e instaladas en un baldío.

Otro ejemplo digno de mencionar son los administradores del *Desayunador salesiano* (que durante años ha funcionado como un comedor de beneficencia), quienes se enfrentaron a la necesidad de reconstruir su edificación, incluyendo los corredores y la bodega, a fin de

convertirlas en un dormitorio improvisado, que en cierto momento llegó a dar techo a más de 500 personas, inversión que se cubrió con donaciones que posibilitaron la satisfacción de la demanda en 98% durante la crisis de los migrantes haitianos que llegaron durante 2017 a Tijuana.

De ahí la importancia de analizar el perfil, las decisiones y conductas de los migrantes que llegan a Tijuana y que, pese a la adversidad e incertidumbre, asumieron el riesgo al emprender, independientemente de si se trata de personas que llegaron en un flujo migratorio externo o si se sumaron a los nacionales que se desplazan hacia el norte del país tras la búsqueda del sueño americano.

Conclusiones

Es evidente que los mexicanos se encuentran ante una doble necesidad: la de fomentar el emprendimiento de las personas vulnerables desde una perspectiva inclusiva y que garantice la igualdad de oportunidades, así como la autonomía para el desarrollo profesional, y la de generar conocimiento científico y válido acerca de las personas que caen en la categoría de migrante o que están en situación de pobreza, además del emprendimiento y sus repercusiones sobre la calidad de vida, la inclusión sociolaboral y las buenas prácticas en la materia.

Afortunadamente, hay indicios de que la responsabilidad social corporativa se está encaminando hacia el fomento de la inclusión laboral de las personas vulnerables y su formación especializada para el empleo. De esta forma, y gracias a la combinación de las necesidades del colectivo, podría surgir una iniciativa para el fomento del emprendimiento entre los migrantes, lo mismo si ya tomaron la decisión de partir, como es el caso de los 159 contactados en este trabajo

investigativo, o bien, que quieran emprender, pero ignoran cómo hacerlo.

El desempeño de iniciativas como la Fundación Cepaim, aunque extranjera, puede favorecer que otras organizaciones gubernamentales o privadas emulen su esfuerzo, puesto que el desarrollo integral de las personas vulnerables requiere de la coordinación de vertientes incluyentes y, de ser necesario, solidarias, con el objetivo claro de eliminar las barreras que obstaculizan el acceso y la incorporación de esta población a cualquier ámbito formativo de recreación y desarrollo. Para lograrlo, será necesario insistir en profundizar en la indagatoria relativa a este tipo de proyectos.

Referencias

- Aguerre, L. A. (2016). *El fenómeno migratorio y su relación con la crisis de la noción moderna de ciudadanía*. Recuperado de <https://www.teseopress.com/elfenomenomigratorio>
- Alarcón, R. & Becerra, W. (2012). ¿Criminales o víctimas? La deportación de migrantes mexicanos de Estados Unidos a Tijuana, Baja California. *Norteamérica*, 7(1), s. p. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35502012000100005
- Alloatti, M. (2014). *Una discusión sobre la técnica de bola de nieve a partir de la experiencia de investigación en migraciones internacionales*. Recuperado de <http://elmecs.fahce.unlp.edu.ar/iv-elmecs/AlloattiPONmesa13.pdf>
- Bayón, M. C., Lafuente, E. & Vaillant, Y. (2016). Human capital and the decision to exploit innovative opportunity. *Management Decision*, 54(7), 1615-1632.

- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval) (2020). *La política social en el contexto de la pandemia por el virus SARS-Co-V-2 (COVID- 19) en México*. Recuperado de https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/IEPSM/Documents/Politica_Social_COVID-19.pdf
- Cruz, R. (2010). Flujos migratorios en la frontera norte: dinamismo y cambio social. En Alba, Castillo y Verduzco (coords.), *Los grandes problemas de México. III Migraciones Internacionales*. México: El Colegio de México.
- Díaz, F. & González, J. M. (2005). Comportamiento emprendedor e inmigración. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, XV(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/654/65415206.pdf>
- ENDEAVOR México (2014). Se buscan emprendedores de alto impacto para México. Recuperado de www.altonivel.com.mx
- Fernández, E., Mosqueda, E. & Del Carpio, P. S., (2013). Empresarios migrantes mexicanos en estados unidos. *Ra Ximhai*, 9(3), 199.
- Fuentes, A. (2015, octubre 21). El espíritu emprendedor de los migrantes. *Forbes México*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/el-espiritu-emprendedor-de-las-migrantes/>
- Fundación Cepaim (2020). *Guía “Sueños”. Negocios de Emprendedores/as inmigrantes en la Región de Murcia*. Recuperado de <http://cepaim.org/wp-content/uploads/2014/11/guia-sue%C3%B1os.pdf>
- Guerrero, M. (2016, junio 30). 1 de cada 4 negocios en EU pertenecen a inmigrantes. *Forbes México*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/1-de-cada-4-negocios-en-eu-pertenecen-a-inmigrantes/>

- Guinea, J. (2016, 30 de junio). Creación de Empresas. 10 países que dan la bienvenida a los emprendedores extranjeros. *IEBS*. Recuperado de <https://www.iebschool.com/blog/ayudas-paises-emprendedores-extranjeros-creacion-empresas/>
- Leite, E., Correia, E. B., Sánchez-Fernández, M. D. & Leite, E. (2015). El espíritu emprendedor: condicionantes para la innovación. *Holos*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4815/481547288024.pdf>
- Merino, S. (2014). Los efectos de la crisis en el empleo. Integración económica, Estado de bienestar y medidas de fomento del (des)empleo. *Rev. IUS*, 8(33), 46.
- Navajas, V. (2014). *Emprendimiento y migración: análisis del proceso y factores críticos* (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba, España.
- Observatorio del Caribe Colombiano (2014). Sistema de Consulta de los Programas de los Planes de Desarrollo, Departamentales de la Región Caribe. Recuperado de <http://www.ocaribe.org/pdcaribe/poblacion-vulnerable>
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2020). ¿Quién es un migrante? Recuperado de <https://www.iom.int/es/quien-es-un-migrante>
- Plan Nacional de Desarrollo* (2003). Grupos Vulnerables. Recuperado de <http://pnd.presidencia.gob.mx/index.php?idseccion=51>
- Queens Latino* (2020). Latinos mejoran la economía de EEUU. Recuperado de <https://queenslatino.com/latinos-mejoran-la-economia-de-ee-uu/>
- Rodríguez, J. & Busso, G. (2009). Migración interna y desarrollo en América Latina entre 1980 y 2005. Un estudio comparativo con

perspectiva regional basado en siete países. Santiago de Chile:
Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Semple, K. (30 de enero de 2017). La situación de los migrantes en la frontera de México podría convertirse en una crisis humanitaria. *The New York Times, México*. Recuperado de <https://www.nytimes.com/es/2017/01/30/espanol/america-latina/la-situacion-de-los-migrantes-en-la-frontera-norte-de-mexico-podria-convertirse-en-una-crisis-humanitaria.html>

Artículo 5. Factores de riesgo psicosocial en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua.

Psychosocial risk factors in automotive distribution agencies in the city of chihuahua.

AUTORES

Dinorah Albigaldi Ramos Gutiérrez

Juan Aguilar Vázquez

Iván René Domínguez Espinoza

Resumen

El objetivo de esta investigación es identificar los factores de riesgo psicosocial en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua que inciden en la calidad de vida del trabajador y, por tanto, en su productividad, encontrándose incidencia negativa o desfavorable. Se usaron los instrumentos indicados en el *Diario Oficial de la Federación* para la NOM-035, los cuales tienen por escala de medición la ordinal con opciones tipo Likert

y con alfa de Cronbach superior a 0.7. Como resultado, el “Nivel de presión” en la relación obrero-patronal es bastante fuerte entre los miembros de la cadena de suministro, lo que se ha reflejado en un clima laboral desfavorable, aunado a un estilo de liderazgo no positivo. Para recabar la información necesaria se usó Google Forms y se usaron los instrumentos de cuestionario establecidos en la NOM con escala ordinal, con base

a las Guías de referencia II y III. Se procesó la información mediante el uso de Excel y de SPSS versión 23. El muestreo fue determinístico y aleatorio simple. Se trata de una investigación documental y de campo, mixta.

Palabras clave

Dirección y gestión de empresas, factores psicosociales.

Abstract

The objective of this research is to identify the psychosocial risk factors in Chihuahua City's automotive distribution agencies that adversely affect the quality of life of workers and therefore, having a negative or unfavorable impact on their productivity. Instruments indicated in the Official Gazette of the Federation NOM-035 were used, which have an ordinal scale of measurement with Likert-type options and with a Cronbach alpha higher than 0.7. As a result, the "Level of Pressure" in reference to the employer-employee relationship is extremely intense among members of the supply chain, which is reflected in an unfavorable work environment, combined with non-positive leadership styles. To gather the necessary information, Google Forms and questionnaire instruments established in NOM with an ordinal scale, based on reference Guides II and III were used. The information was then processed with the use of Excel and SPSS (Statistical Package for Social Sciences) version 23. Deterministic and simple random sampling was used. This is a mix of desk and field research.

Keywords

Business and administrative management, psychosocial factors.

Introducción

Las exigencias del sector empresarial, con miras a lograr resultados cada vez más eficientes, llevan a preguntar: ¿cuáles son las mejores decisiones de gestión para lograr trascender en los mercados globales? En la actualidad, se plantea que vivimos la “era del cliente” (2010-a la fecha), que históricamente tuvo origen en la era de la producción y el producto (1900-1960), seguida por la era de la distribución (1960-1990) y la era de la información (1990-2010). Estas etapas registran distintas fases y a su vez olas, las cuales serán descritas de manera breve en la revisión de la literatura. En particular, la era del cliente implica conectividad y un alto enfoque a experiencias tanto de clientes internos como externos (*INTERACTÚA+*, 2014). Sin duda, en toda organización están presentes los enfoques de optimización de recursos.

Los niveles de eficiencia y productividad alcanzados por una empresa quedan determinados por ciertos factores, entre los que destaca el capital humano, pues son las personas quienes participan en los procesos, las operaciones y las actividades que ejecutan las diferentes áreas que integran una empresa con la finalidad de alcanzar los objetivos planeados, tal como lo afirman Fontalvo-Herrera, De La Hoz-Granadillo y Morelos-Gómez (2017, p. 49).

En tal sentido, se reconoce que en las empresas intervienen diferentes recursos: humanos, técnicos, financieros, entre otros. En la presente investigación se busca enfatizar el capital humano e identificar algunos factores de riesgo psicosocial que impactan en varias agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua. Para ello, el trabajo está dividido en las siguientes áreas: a) caracterización del sector automotriz y de las agencias distribuidoras de autos (comercializadoras); b) la experiencia humana como elemento importante para mejorar la experiencia del empleado; c) los factores psicosociales de la NOM-035 y su influencia en la gestión empresarial; d) problemas de productividad, el

bienestar, la sobrecarga de trabajo y el síndrome de agotamiento del empleado.

Para algunos empresarios es difícil percibir esta realidad y ocuparse de las responsabilidades en materia de la calidad de vida del empleado, por lo que buscan deslindarse al respecto; sin embargo, más allá de un cumplimiento legal, el convencimiento real radica en la obtención de los resultados vinculados de manera directa con el clima favorable; la cultura laboral estratégicamente orquestada fomentará mejores niveles de desempeño y productividad en los sectores esenciales de la economía, y en ello, los sistemas de gestión del capital humano y los estilos de liderazgo son elementos o factores clave.

En particular, este estudio ha enfatizado los resultados obtenidos en varias agencias distribuidoras de automóviles en la ciudad de Chihuahua, pero se podrían extrapolar hacia otras empresas del sector automotriz del estado de Chihuahua o de la región norte de México, incluso a otras latitudes del mundo.

Los factores psicosociales podrían influir positiva o negativamente en el rendimiento de los colaboradores de una organización, sobre todo en este momento, en que la situación atípica exige mantenerse más unido, empático y comprometido en el campo profesional en el que se labora. Los resultados obtenidos son contundentes y se pueden precisar los dos factores que han sobresalido para tomarse en cuenta y evaluar las acciones preventivas y correctivas que podrían generar un mejor clima laboral y una mayor satisfacción de los empleados de una organización.

Revisión de la literatura

Caracterización del sector automotriz y de las agencias distribuidoras de autos (comercializadoras)

Una empresa puede producir gran cantidad de bienes y servicios, pero este nivel de producción debe estar en correspondencia con los insumos consumidos. Con frecuencia, el concepto de productividad se confunde con otros términos asociados como eficacia y eficiencia, según aseguran Fontalvo-Herrera et al. (2017, p. 50).

La historia de la industria automotriz se remonta a las décadas de 1920 y 1930, cuando General Motors se convertiría en el mayor fabricante de vehículos a nivel mundial, seguido por Chrysler alrededor del mismo periodo. Ambas empresas estaban centradas en la producción en masa, con plantas ensambladoras dedicadas a exportar; como es lógico imaginarse, se han registrado grandes transformaciones en sus procesos productivos y enfoques. Con el transcurrir del tiempo y la llegada de la globalización, el surgimiento de la industria 4.0 (la cuarta revolución industrial) es cada vez más acelerado, y se caracteriza por distintas “olas” de introducción de electrónica a la industria automotriz, el énfasis en tecnologías de información, entre muchos otros procesos de automatización y robotización de la industria (ASPRAMEC, 2019).

A modo de breve reseña, se tiene que la economía de costos llevó a reevaluar varios de los procesos de la industria automotriz, los cuales fueron relocalizados. El mercado empezó a satisfacerse mediante la importación de materia prima, procesos de ensamblaje e inclusive el producto ya terminado. Los fabricantes, que en un inicio eran norteamericanos, se hicieron europeos, luego asiáticos y latinoamericanos. En particular, en México, la región del Bajío ha sido la zona geográfica y cultural del país que se considera el corazón del sector automotriz, ya que cuenta con gran experiencia en la implementación de

estrategias para impulsar a la industria manufacturera (MEXICOIndustry, 2016).

Los modelos de gestión de capital humano, a la par de los modelos económicos y productivos, han sufrido modificaciones importantes. Es preciso señalar que, a diferencia de las cadenas de suministro de otros sectores, la gestión de distribuidores autorizados es muy diferente, ya que dichos intermediarios únicamente hacen la gestión de exhibición y la venta de los vehículos, con almacenaje en los centros de distribución de las mismas ensambladoras; las distribuidoras entran en un esquema donde se ofertan distintos servicios financieros, que incluyen el seguro del vehículo y el financiamiento para adquirirlo.

De acuerdo con Fontalvo et al. (2017), los sistemas de gestión de calidad empresarial demuestran la importancia que tienen los costos y los niveles de productividad en las organizaciones, así como su impacto directo en los resultados alcanzados, facilitando la labor de los mandos directivos que guían a toda organización hacia el logro de objetivos previstos y al aseguramiento de resultados más productivos (p. 49).

La misma naturaleza de la industria, debido a protocolos de calidad y esquemas tradicionales, plantea hiperjuridicación de la empresa, además de un “Nivel de presión” bastante fuerte en la relación, esto por múltiples factores, en especial por aspectos de venta y comercialización (ASPROMECC, 2019); además, las brechas generacionales también resultan determinantes, pues cada nueva generación plantea necesidades, formas de trabajo y administración diametralmente opuestas, y es aquí donde tiene lugar el liderazgo disruptivo, con énfasis en la inteligencia emocional.

De acuerdo con MEXICOIndustry (2016), es importante identificar las áreas de oportunidad en gestión de capital humano, certificaciones de procesos, financiamiento e innovación, para así poder acelerar las oportunidades del sector. Según ASPROMECC (2019), aunque existen

barreras culturales, los procesos colaborativos darán la ventaja evidente a cada eslabón o miembro de la cadena de suministro. No se trata sólo de temas de mera logística de materiales, sino que abarcan el capital humano, acompañado de estrategias de negocio.

La experiencia humana como factor importante para mejorar la experiencia del empleado

Las tendencias en gestión de capital humano abarcan, principalmente: la experiencia humana, las tecnologías y herramientas de apoyo, el constante aprendizaje, desarrollo y crecimiento del empleado. La experiencia del empleado es la tendencia por la cual las organizaciones están centrando sus esfuerzos al medir la relación entre compromiso y productividad. Logra el doble de innovación, de satisfacción por parte del cliente y 25% más de utilidades que las organizaciones que trabajan las experiencias de sus empleados. Algunas recomendaciones son: darle sentido al trabajo, tener un propósito, crear una visión con enfoque humano (GRUPO C&H, 2020).

El objetivo del enfoque humano es centrarse en las necesidades psicológicas del trabajador, apoyarle en lo que esté al alcance y sea responsabilidad directa de la organización. Es aquí donde inciden estudios diagnósticos como el de la NOM-035 de factores psicosociales. Los nuevos factores y estrategias que garantizan la competitividad de las empresas del sector consideran un elemento clave al capital humano y lo definen como estrategia competitiva en un nuevo contexto internacional. Por otro lado, Fontalvo et al. (2017) aseguran que:

Las formas de trabajo y de producción adoptadas por las organizaciones también determinan el grado de productividad que se pueda alcanzar, estas tienen en cuenta los movimientos humanos que se llevan a cabo, las herramientas que se utilizan, los instrumentos de trabajo, los materiales que se transforman y las

máquinas empleadas, la productividad por este factor se mejora mediante optimización del trabajo, produciendo con mayor eficacia, incurriendo en un esfuerzo, costo y tiempo mínimo... La excesiva rigidez de muchas organizaciones les impide prever los cambios en el mercado lo que les dificulta responder a ellos con la flexibilidad necesaria causando en muchas ocasiones ineficiencia en toda la organización (p. 53).

Adicionalmente, Cequea y Nuñez (2011, citados en Fontalvo et al., 2017, p. 54) señalan que la productividad tiene una naturaleza multidimensional y, por tanto, son muchos los factores que afectan su desarrollo. Estos autores identifican que el recurso humano afecta de tres formas diferentes a la productividad organizacional, pues las personas pueden actuar individualmente, en grupo o como organización, teniendo en cuenta factores psicológicos o psicosociales. En el recurso humano existen diversos factores que afectan su productividad, entre ellos se encuentran la motivación, la satisfacción laboral, la participación, el aprendizaje, la formación, la toma de decisiones, el manejo de conflictos, la cultura organizacional y el sistema de recompensas.

Los factores psicosociales de la NOM-035 y su influencia en la gestión empresarial

De acuerdo con Rubio y Gómez (2018), los factores psicosociales se definen como las condiciones del trabajo que al interrelacionarse con las condiciones del ambiente del trabajador y las percepciones, así como las experiencias de éste, pueden estimular o afectar su salud, su calidad de vida o bienestar. Cuando se hace referencia a los factores de riesgo se consideran las condiciones ambientales del trabajo, como agentes físicos, químicos, biológicos y ergonómicos; aspectos relacionados con la organización, tales como procesos, procedimientos y relaciones

interpersonales que pueden afectar la salud y el desempeño de los trabajadores.

Por su parte, México ha publicado en el *Diario Oficial de la Federación* (23 de octubre de 2018), la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, en donde se establecen los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Es una norma que rige a nivel nacional y aplica a todos los centros de trabajo, entendiéndolos como el lugar o los lugares donde se llevan a cabo actividades de explotación de recursos (Rubio & Gómez, 2018).

En cuanto a la obligatoriedad de la ejecución de las acciones que previene la norma, el mismo documento establece que entrará en vigor a los doce meses posteriores a su publicación y que se pedirán evidencias documentales después de dos años posteriores a su publicación (Rubio & Gómez, 2018).

De acuerdo con Moreno (2018), el artículo 3 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo define los factores psicosociales como “aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, trastornos no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral [...] consecuencia del trabajo”.

La NOM-035 tiene como finalidad identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales. El área de capital humano podría tomar esto como una fortaleza para examinar los factores como son el estrés, la ansiedad y la inseguridad, entre otros, que impactan inmediatamente en el bienestar del trabajador, y por ende, en el rendimiento de la empresa. Por tanto, con esto se persigue que los directivos y sus colaboradores reflexionen sobre el valor que representa no cometer comportamientos o

descuidos que comprometan la seguridad de los trabajadores y empleados (Gradwohl, 2019). La NOM-035 considera tanto obligaciones para el patrón como para el trabajador, las cuales se enfocan en implementar nuevas y mejores formas de trabajar que generen valor a ambas partes y que ayuden a aumentar la productividad por medio de un ambiente saludable (Moreno, 2018; Ramos, 2019).

Problemas de productividad, bienestar, la sobrecarga de trabajo y el síndrome de agotamiento del empleado

El reto en la organización y dirección de empresas en este siglo XXI no se presenta fácil; como ya se ha mencionado con anterioridad, los desafíos son multivariados, sobre todo en la gestión del capital humano. Muchos autores afirman que la interacción entre las personas en el lugar de trabajo es una fuente de estrés; en este sentido, el término *burnout* fue introducido en la década de 1970 y en sentido literal significa “estar exhausto” o “quemado”, y es característico de aquellas profesiones que consisten principalmente en ofrecer servicios humanos directos y de alta relevancia al usuario (Ruiz, 2015, citado en Caicedo, 2020, p. 5). Algunas investigaciones refieren que una mayor incidencia del síndrome se presenta entre los 37 y 46 años de edad.

Además, llega a ser más frecuente en el sexo femenino porque la mujer suele tener puestos de trabajo con menos poder y más nivel de exigencia, y en algunos casos, la remuneración es menor en comparación con otros puestos similares en el mercado laboral. Otros factores que inciden en esta condición en la mujer podrían ser la menor percepción de eficacia en el trabajo y la mayor dependencia del reconocimiento ajeno, de acuerdo con el estudio citado por Caicedo (2020, p. 12).

De acuerdo con la investigación y enfocados en los factores propios de la actividad, se puede observar que las cargas psicológicas emocionales

presentan un nivel de dominio muy alto. Además, al analizar el liderazgo y las relaciones en el trabajo, existe una deficiente relación del encargado con los colaboradores que supervisa. Encontramos que en varias agencias de distribución de automóviles de la ciudad de Chihuahua, incluidas en esta investigación, la mayoría de las posiciones de supervisión o jefaturas son ocupadas por mujeres (tablas 2 y 3).

En este sentido, se conoce como estrés a cualquier agresión emocional, física, social, laboral, económica o de otro tipo que exija una respuesta del individuo. Una situación de emergencia genera estrés menor, cuyo objetivo es responder a la situación o mantenerse a la defensiva; sin embargo, cuando la agresión es constante y prolongada, la persistencia de presiones externas puede producir falta de concentración, ansiedad, irritabilidad y conductas neuróticas cíclicas extenuantes, lo que conduce a sentirse desequilibrado, atrapado en la propia situación, con una motivación deteriorada y baja adaptación social, como lo describe Caicedo (2020, p. 8).

Así pues, la exposición al estrés crónico laboral es un rubro trascendente en la gestión de capital humano, un ejemplo que resulta de ello es el desgaste profesional, conocido también como síndrome de *burnout* (SB), que ha causado un impacto en la sociedad, por lo que es un tema de investigación en diferentes áreas laborales (Morales, Benavides & Flores, 2017, p. 111).

Tomando como referencia que en México, durante las últimas décadas, se ha deteriorado la forma en que se trata al personal en las empresas, los trabajadores son proclives a padecer el SB. Por lo anterior, evaluar los riesgos psicosociales y sus consecuencias es esencial cuando se trata de la salud del trabajador, su satisfacción, su calidad de vida y su productividad (López, 2017).

Cabe destacar la importancia de combatir las fuentes de estrés en las organizaciones y hacer un reconocimiento por la labor que

desempeñan los colaboradores más destacados mediante compensaciones e incentivos económicos y no económicos para aumentar el nivel de compromiso y desempeño laboral, lo que se reflejará posteriormente en una mayor productividad (eficiencia y eficacia), mejora en el ambiente de trabajo y calidad de vida para los colaboradores (Cárdenas, 2020, p. 8).

Cuando el empleado sufre de estrés laboral y *burnout* deja de ser productivo y se convierte en un mal embajador de la empresa y de la marca; infortunadamente, los casos de estrés laboral en México van al alza, pero difícilmente las organizaciones querrán admitir que las afecciones que sufre un trabajador son causadas por estrés laboral (López, 2017).

Metodología

Este trabajo se basa en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* (DOF, 2018). Se tomaron en consideración las Guías de referencia II y III. Con base en la NOM-030-STPS-2009 y NOM-035-STPS-2016, se trabajó el instrumento señalado en el *DOF* (2018). La validez estadística se obtuvo con coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7 (posteriormente se detallará este aspecto). La Guía de referencia I se descartó al servir como filtro para saber si era necesario responder las demás secciones (Guías II y III). La Guía de referencia II consta de 46 preguntas evaluadas con escala de Likert con las siguientes opciones de respuesta: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca; así como dicotómicas de respuesta Sí o No. La Guía de referencia III consta de 72 preguntas con escala similar.

De conformidad con Littlewood-Zimmerman, Uribe-Prado y Gurrola (2020), se toman las siguientes consideraciones: el cuestionario de la Guía de referencia III de 72 ítems propuesto por la NOM-035 mide 5 categorías, 10 dominios y 25 dimensiones, las categorías se subdividen en dominios y éstos en dimensiones, cada dimensión está conformada por entre 1 y 8 ítems. El cuestionario de 72 ítems (NOM-035) se califica con una escala tipo Likert, donde 0= siempre, 1= casi siempre, 2= algunas veces, 3= casi nunca y 4= nunca. El segundo renglón identifica los ítems que se califican de manera inversa debido a que no reflejan riesgo. Por otra parte, la “Calificación del Dominio (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el Dominio. La Calificación de la Categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la Categoría, [...] [La] Calificación final del cuestionario (Cfinal). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario”. La norma no explica la calificación de las dimensiones, pero se entiende que es la suma de los puntajes de sus correspondientes ítems, que varían entre 1 y 8. En la evaluación global, por contenido y por dominio (NOM-035), las tablas explican que un puntaje mayor que 140 es “Muy alto” o peligroso, y puntajes de menos de 50 son nulos o despreciables, lo que significa que, en general, no hay riesgo. Las tablas de operacionalización de variables e indicadores que plantea la norma muestran que los puntajes altos significan riesgo y los puntajes bajos significan fuera de riesgo por categoría y por dominio. Es notable que el rango de las escalas varía debido a la diferente cantidad de ítems involucrados. Como lo indica la norma, el alfa de Cronbach de la evaluación global (72 ítems) refleja confiabilidad superior a 0.7 (0.96 se clasifica como muy alto), por lo que el error de medición del cuestionario es bajo. Sin embargo, la validez del instrumento ha sido cuestionada, ya que la NOM-035 no ofrece información o referencias sobre cómo se diseñó el cuestionario y tampoco sobre su validez.

El punto 10.3 en la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, indica la correcta selección de trabajadores por entrevistar por parte de la autoridad laboral o las unidades de verificación, con el propósito de constatar el cumplimiento de las disposiciones que integran el presente procedimiento para la evaluación de la conformidad. Se realizó un muestreo diagnóstico en 19 agencias de distribución de automóviles de la ciudad de Chihuahua con base en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) con el siguiente criterio (tabla 5.1):

Tabla 5.1

Muestreo.

Núm. total de trabajadores	Núm. de trabajadores por entrevistar
1-15	1
16-50	2
51-105	3
Más de 105	1 por cada 35 trabajadores hasta un máximo de 15

Fuente: dof (2018).

Como se detalló anteriormente, para la interpretación de los resultados, la norma nos indica una serie de tablas con equivalencias en puntos y rangos para determinar el estado del centro de trabajo. Las variables e indicadores están preestablecidos de igual forma y se detallan en los resultados del presente documento.

Las variables e indicadores están preestablecidos de igual forma y se detallan en la NOM-035-STPS-2016 y 2018. El muestreo fue determinístico y aleatorio simple; con base en el DENUE, eran en total 25 agencias distribuidoras de automóviles y fueron 19 a las que se pudo acceder, siendo así una muestra de empresas por conveniencia. En relación con el muestreo, dentro de cada agencia se siguieron los

lineamientos de la norma ya señalados, y las personas que respondieron la encuesta fueron determinadas por la misma empresa, siendo en su mayoría personal a nivel de confianza.

Para recabar la información se usó Google Forms y se aplicaron los instrumentos de cuestionario establecidos en la norma con escala ordinal. Se procesó la información mediante el uso de Excel y de SPSS versión 23. La investigación fue documental y de campo, mixta, ya que se basa en diferencia de percepciones de los trabajadores y su sentir con respecto a la empresa para la cual laboran. La misma norma indica, a través de matrices de operacionalización de variables, el procedimiento y los valores a emplear para analizar la información que se recabe, cómo se debe procesar, analizar e inclusive señala cómo presentar la información resultante. La consistencia interna con coeficiente preestablecido, instrumentos previamente sometidos a pruebas de confiabilidad como lo indica la NOM en el *DOF*, y de confiabilidad (alfa de Cronbach) superior a 0.7.

Se plantea la siguiente hipótesis:

Existe incidencia negativa de los factores psicosociales en la calidad de vida del trabajador y, por tanto, en su productividad (influencia en la gestión empresarial) en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua.

Resultados

En la tabla 2 se presenta el resumen de los resultados del cuestionario de la Guía de referencia II, se observa que la carga del trabajo y la falta de control que se tiene sobre éste desde la percepción del empleado claramente repercute o interfiere en la relación trabajo/familia. De conformidad con la NOM-035, al encontrarse un resultado global alto del cuestionario, se deberá establecer un programa de intervención que

incluya una campaña de sensibilización, así como revisar y reforzar la aplicación y difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y de violencia laboral, , además de la promoción de un entorno organizacional favorable.

Tabla 5.2

Guía de referencia II. Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría.

Categoría	Dominio	Dimensión
Ambiente de trabajo Ccat<3 nulo o despreciable	Condiciones en el ambiente de trabajo Ccat<3 nulo o despreciable rdo 2.684	Condiciones peligrosas e inseguras
		Condiciones deficientes e insalubres
		Trabajos peligrosos
Factores propios de la actividad 20< Ccat <30 medio rdo25.557	Carga de trabajo 16<Cdom<20 Medio rdo 16.978	Cargas cuantitativas
		Ritmos de trabajo acelerado
		Carga mental
		Cargas psicológicas emocionales
		Cargas de alta responsabilidad
		Cargas contradictorias o inconsistentes
Falta de control sobre el trabajo 8<Cdom<11 Medio Rdo 8.578	Falta de control sobre el trabajo 8<Cdom<11 Medio Rdo 8.578	Falta de control y autonomía sobre el trabajo
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo
		Limitada o inexistente capacitación
Organización del tiempo del trabajo 4< Ccat <6 medio rdo 4.473	Jornada de trabajo 2<Cdom<4 medio rdo 2.210	Jornadas de trabajo extensas
	Interferencia en la relación trabajo-familia 4<Cdom<6 Alto rdo 4.473	Influencia del trabajo fuera del centro laboral
Liderazgo y relaciones en el	Liderazgo 3<Cdom<5 Bajo 4.473	Influencia de las responsabilidades familiares
		Escasa claridad de funciones
		Características del liderazgo

trabajo 10< Ccat <18 Bajo Rdo 17.178	Relaciones en el trabajo 5<Cdom<8 Bajo rdo 6.652	Relaciones sociales en el trabajo Deficiente relación con los colaboradores que supervisa
	Violencia Cdom<7 Nulo o despreciable rdo 6.052	Violencia laboral
Total final 109.954 $C_{final} \geq 90$ Muy alto		

Fuente: elaboración propia con base en la NOM-035 (dof, 2018).

En la tabla 5.3 se observa una clara deficiencia en el liderazgo al ser autocrático y coercitivo, aunado a la carga laboral, que se traduce en cargas psicológicas emocionales y una deficiente relación con los colaboradores que supervisa. La misma naturaleza del trabajo administrativo *no* permite planificar mucho, sin embargo, las condiciones laborales en general *no* fueron favorables. Los trabajadores manifestaron estrés y ansiedad, además de encontrarse en una clara situación de *burnout*. Se reitera la necesidad de implementar un programa de intervención. La falta de control sobre el trabajo a la cual se refieren los trabajadores, se centra en el poder de influir o no en su autonomía, sus decisiones, la elección de los métodos a utilizar en la realización de tareas, la cantidad de trabajo, el control sobre los tiempos del trabajo, entre otros aspectos. Asimismo, el sentido del trabajo, lo significativo de las actividades y la integración de su trabajo y de su persona a las estrategias empresariales, hacen que los empleados perciban una dinámica de “ellos y nosotros”, es decir, no tienen la percepción de que se compartan intereses ni se considera que exista posibilidad real de capacitarse, crecer o desarrollarse en la empresa.

Tabla 5.3

Guía de referencia III. Concentradora
Grupos de ítems dominio y categoría.

Categoría	Dominio	Dimensión
Ambiente de trabajo Muy alto Ccat >14	Condiciones en el ambiente de trabajo Alto 99<Cfinal<140	Condiciones peligrosas e inseguras
		Condiciones deficientes e insalubres
Factores propios de la actividad Ccat >60 Muy alto	Carga de trabajo Muy alto Cdom>37	Trabajos peligrosos
		Cargas cuantitativas
		Ritmos de trabajo acelerado
		Carga mental
		Cargas psicológicas emocionales
	Falta de control sobre el trabajo Muy alto Cdom>25	Cargas de alta responsabilidad
		Cargas contradictorias o inconsistentes
		Falta de control y autonomía sobre el trabajo
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo
		Insuficiente participación y manejo del cambio
Organización del tiempo de trabajo Muy alto Ccat >13	Jornada de trabajo Muy Alto Cdom>6	Jornadas de trabajo extensas
	Interferencia en la relación trabajo/familia Muy alto Cdom>10	Influencia del trabajo fuera del centro laboral
		Influencia de las responsabilidades familiares
Liderazgo y relaciones en el trabajo Muy	Liderazgo Muy alto Cdom>20	Escasa claridad de funciones
	Relaciones en el	Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo

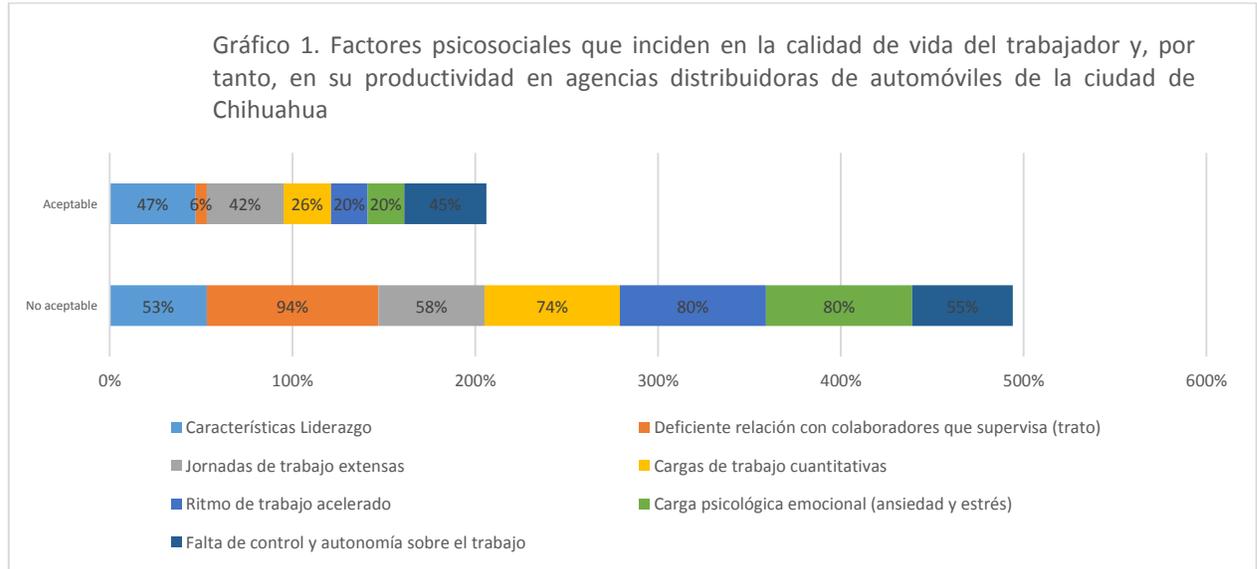
alto Ccat >58	trabajo Muy alto Cdom>21	Deficiente relación con los colaboradores que supervisa
	Violencia Muy alto Cdom>16	Violencia laboral
Entorno organizacional Muy alto Ccat >23	Reconocimiento del desempeño Muy alto Cdom>18	Escasa o nula retroalimentación del desempeño
	Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad Muy alto Cdom>10	Escaso o nulo reconocimiento y compensación
		Limitado sentido de pertenencia
Resultado global final	Cfinal>140 Muy alto	

Fuente: elaboración propia con base en la NOM-035 (dof, 2018).

A continuación, se presenta de manera visual, por diferencia de percepciones, un resultado concentrado de los factores más representativos que inciden negativamente en la calidad de vida del trabajador:

Grafico 5.1

Factores psicosociales que inciden en la calidad de vida del trabajador y, por tanto, en su productividad en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua.



Fuente: elaboración propia con base en la NOM-035 (dof, 2018).

El gráfico 5.1 muestra con nivel *No aceptable* en la percepción de los trabajadores las características liderazgo (estilo autocrático) (53%); deficiente relación con colaboradores que supervisa (trato por el mismo estilo) (94%); jornadas de trabajo extensas (58%); cargas de trabajo cuantitativas (74%); ritmo de trabajo acelerado (80%); carga psicológica emocional (ansiedad y estrés) (80%); falta de control y autonomía sobre el trabajo (55%).

Se acepta la hipótesis: Existe Incidencia negativa de los factores psicosociales en la calidad de vida del trabajador y, por tanto, en su productividad (influencia en la gestión empresarial) en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua.

Discusión

Al analizar los resultados de forma crítica y compararlos con resultados encontrados por otros autores, se está de acuerdo sobre la posibilidad de que al aplicar los cuestionarios sugeridos en la Norma los resultados del diagnóstico sean de riesgo. De conformidad con Littlewood-Zimmerman, Uribe-Prado y Gurrola (2020), se recomienda rediseñar el Cuestionario NOM-035 de 72 ítems debido a áreas de oportunidad en la confiabilidad y validez en los instrumentos señalados en el DOF, ya que es altamente probable que se diagnostiquen algunos o varios casos de trabajadores que estén en riesgo Alto o Muy Alto, aunque la NOM-035 permite que los centros de trabajo diseñen y apliquen sus propios cuestionarios, siempre y cuando cumplan con los requisitos de confiabilidad y validez señalados en el numeral 7.5. Aunado a lo anterior estos mismos autores mencionan como muy importante el aplicar varios diagnósticos.

Aunque el camino por recorrer para mejorar las condiciones y salud de los trabajadores en sus respectivos centros de empleo, así como su productividad es largo, la obligatoriedad de la Norma potencializará condiciones óptimas para trabajadores más productivos, por lo tanto, este tipo de iniciativas, aún y con sus áreas de oportunidad son positivas. De acuerdo con Rubio y Gómez (2018) en Latinoamérica existen países como Colombia, Perú, Ecuador y México que se están sumando al establecimiento de un marco normativo con relación en la salud ocupacional, específicamente para el diagnóstico e intervención de los factores psicosociales en el trabajo, y este marco normativo cuenta con concordancias en sus aspectos a evaluar. En Colombia a través de la Resolución 002646 de 2008, Perú y Ecuador, a través de la Resolución Ministerial N° 374-2008-TR (30/11/2008)⁷ y la DSST-NT-258 respectivamente y en México en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

Conclusión

Tal como se mencionó en la revisión de la literatura, la misma naturaleza de la industria emplea un “Nivel de presión” en la relación bastante fuerte entre los miembros de la cadena de suministro que se ha reflejado en un clima laboral desfavorable, aunado al estilo de liderazgo no positivo. Debido a la crisis económica y a la contingencia por la pandemia de COVID-19, los procesos de gestión administrativa y del capital humano cuentan con mayores estresores en la realización de actividades cotidianas. Entre las posibles propuestas para mejorar el clima laboral están contar con el apoyo de residentes o practicantes si no es posible reestructurar puestos y cargas de trabajo de manera formal, al revisar las descripciones de puestos y la estructura organizacional. Deben balancearse las cargas de trabajo en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua para disminuir los factores de riesgos psicosocial. Los problemas de bienestar, la sobrecarga de trabajo y el síndrome de agotamiento del empleado respaldan la clara necesidad de implementar un programa de intervención, ya que tarde o temprano dichos factores van a repercutir en la tan deseada productividad del negocio. La falta de control sobre el trabajo a la cual se refieren los trabajadores, se centra en el poder de influir o no en su autonomía, sus decisiones, en la elección de los métodos a utilizar en la realización de tareas, la cantidad de trabajo, el control sobre los tiempos del trabajo, entre otros aspectos. De la revisión teórica realizada para el presente artículo se rescata la crítica a la validez y confiabilidad a los instrumentos de la NOM-035 como un punto importante a contemplar, sin embargo, la misma norma muestra libertades a los empresarios; la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional plantea un gran reto a los empleadores, a fin de desarrollar fuentes de empleo que no generen daños de salud en su plantilla laboral.

Referencias

- Asociación de Profesionales para la Competitividad del Mecanizado (ASPROME) (05 de 03 de 2019). *La industria 4.0 y sus orígenes*. Recuperado de <https://aspromec.org/la-industria-4-0-y-sus-origenes/>
- Caicedo, E. K. (2020). *Efecto de burnout en los docentes privados en Guayaquil*. Artículo Científico. Repositorio Dspace. Recuperado de <http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/1203>
- Cárdenas A., P. B. (2020). Síndrome de burnout y su incidencia en el ámbito laboral. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 2(1), 78-86.
- Diario Oficial de la Federación (DOF)* (23 de octubre de 2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Recuperado de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Fontalvo-Herrera, T., De La Hoz-Granadillo, E. & Morelos-Gómez, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- Grandwohl, C. (28 de octubre de 2019). NOM-035 y el reto de las áreas de Capital Humano. *Revista Expansión*. Recuperado de <https://expansion.mx/opinion/2019/10/28/nom-035-y-el-reto-de-las-areas-de-capital-humano>
- Grupo C&H (2020). *Tendencias en el Sector Automotriz. Guía para directivos, contralores y gerentes de RRHH Grupo C&H*. Recuperado de <https://paginas.grupocyh.com/lp-tendencias-sector-automotriz>

- INTERACTÚA+ (23 de mayo de 2014). *Cadena de Valor de la experiencia de cliente*. Recuperado de <http://web.interactuamas.com/2014/05/experiencia-de-cliente-parte-1/>
- Littlewood-Zimmerman, H., Uribe-Prado, J. & Gurrola, M. (2020). Confiabilidad y validez de las 5 categorías del cuestionario NOM-035 de 72 ítems. *Ciencias Administrativas. Teoría y Praxis*, 16(1), 72-86. Recuperado de <https://cienciasadmvastyp.uat.edu.mx/index.php/ACACIA/article/view/252>
- López, S. (2017). Burnout: La enfermedad silenciosa de la organización. *Iberoamerican Business Journal*, 1, 55-71. Recuperado de <https://doi.org/10.22451/3002.ibj2017.vol1.1.11004>
- MEXICOIndustry (2016). *BAJÍO: Corazón del sector automotriz*. Recuperado de <https://mexicoindustry.com/noticia/bajo-corazon-del-sector-automotriz>
- Morales M., C. F., Benavides F., J. L. & Flores, A. L. (2017). Desgaste profesional (*burnout*) en relación con la satisfacción laboral en el área de ingeniería. *Tlatemoani: Revista Académica de Investigación*, 8(25), 110-118.
- Moreno, J. D. (2018). *Marco legal de los factores de riesgo psicosociales*. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/02-Marco-Legal.pdf>
- Ramos, H. E. (2 de noviembre de 2019). Riesgo psicosocial en México. *Revista Expansión*. Recuperado de <https://expansion.mx/opinion/2019/11/02/riesgo-psicosocial-en-mexico>

Rubio, S. M. & Gómez, R. V. (2018). Factores psicosociales en el trabajo. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 8(2). Recuperado de <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2018.5427>

Artículo 6. Implementación de acciones de responsabilidad social en las empresas micro y pequeñas de los municipios Atlautla, Ozumba y Amecameca.

An Implementation of social responsibility actions in micro and small enterprises in the municipality of Altautla, Ozumba and Amecameca.

AUTORES

Angélica María Ramos Yáñez

Elizabeth Torres Ramos

Abigail Alonso Reyes

Laura Segundo Gil

Resumen

La presente investigación es descriptiva simple de corte transversal y se realizó en una muestra de 401 unidades económicas con el objetivo de conocer el grado de implementación de acciones de responsabilidad social en las empresas micro y pequeñas de la zona Atlautla, Ozumba y Amecameca, para identificar áreas de oportunidad que

permitan generar estrategias enfocadas al fortalecimiento de la apropiación de dichas acciones en su modelo de gestión; se encontró que más de 50% de las empresas encuestadas tiene un grado de implementación de alto a medio y la principal área de oportunidad tiene que ver con las acciones inherentes al desarrollo comunitario.

Palabras clave

Desarrollo sostenido, grupo de interés (stakeholder), ISO 26000, responsabilidad social empresarial (RSE).

Abstract

The following research is based on a simple descriptive cross-sectional design and was sampled on 401 economic units with the objective of establishing the extent of social responsibility implemented in micro and small enterprises in the areas of Atlautla, Ozumba and Amecameca which allowed us to identify windows of opportunity that will permit us to generate strategies focused on strengthening the adoption of said actions in their management model; we found that more than 50% of the enterprises surveyed possess a high to medium degree of implementation and the main window of opportunity has to do with the actions inherent to the development of their community.

Keywords

Sustainable development, stakeholder, ISO 26000, corporate social responsibility (CSR).

Introducción

Desde la década de los noventa, se ha manifestado que existe una necesidad imperante de promover un desarrollo sostenido que implique, más allá del crecimiento económico, la responsabilidad con el medio ambiente y con la sociedad, en el cual los diferentes agentes de la economía deben coadyuvar en el ejercicio de acciones para el beneficio común. Ya desde los años cincuenta, algunas empresas comenzaron a adoptar el concepto de responsabilidad social promovido por la publicación de Howard R. Bowen, *Social responsibilities of the businessman* (Montañez & Gutiérrez, 2015, p. 19), que señalaba las

obligaciones de los empresarios para impulsar políticas en el ámbito corporativo enfocadas a la toma de decisiones y líneas de acción dirigidas al logro de objetivos alineados a los valores de la sociedad; sin embargo, para algunas empresas, estas acciones se relacionaron principalmente con el altruismo.

A partir del surgimiento del concepto de desarrollo sostenido y la necesidad de una industria responsable es que el concepto de responsabilidad social se torna hacia el alcance de las dimensiones económica, social y ambiental, surgiendo así diferentes propuestas de cómo llevar dichos principios a la práctica, adoptados en los primeros años principalmente por las grandes empresas y corporaciones multinacionales, dadas las recomendaciones de acuerdos internacionales, sin embargo, como lo señalan Herrera y colaboradores (2016):

[...] el logro de una economía sostenible y socialmente responsable no pasa solo por la aplicación de buenas prácticas sociales, económicas y ambientales en el contexto de las grandes corporaciones, sino también por la implicación de uno de los colectivos organizativos más difuminados y con mayor repercusión posible sobre cualquier tipo de región o país: las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) (p. 32).

En la actualidad, la responsabilidad social ha pasado de ser un solo concepto de acciones éticas a identificarse como un “modelo de gestión” (Ruiz, Gago, García & López, 2013, p. 263), encaminado a lograr “operaciones sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental” (Cajiga, s. f., p. 2) que, con independencia de su tamaño, las empresas adoptan como parte de su quehacer cotidiano porque, aunado a los beneficios de su actuar responsable, les genera diferenciación y con ello creación de valor.

Existen diversos estudios sobre la responsabilidad social aplicada en las pymes. En España destaca el realizado por Herrera, Larrán,

Lechuga y Martínez-Martínez, denominado *Responsabilidad social en las Pymes: análisis exploratorio de factores explicativos*, en el cual encontraron que “las empresas españolas tienen una actitud positiva hacia la RSE y que, por término medio, se involucran en numerosas actividades socialmente responsables, siendo el nivel de formación del gerente/propietario, el tamaño y el sector los factores que más contribuyen en la explicación del desempeño socialmente responsable de las Pymes” (Herrera et al., 2016, p. 31).

A nivel América Latina, el Banco Interamericano de Desarrollo, en colaboración con Ikei Research & Consultancy, publicaron, en 2005, los resultados de su investigación denominada *Responsabilidad Social de la Empresa en las PyMEs de Latinoamérica*, encontrando que “una gran mayoría de PyMEs latinoamericanas realizan acciones y actividades ligadas con la RSE a pesar de su desconocimiento formal del concepto en muchos casos. No obstante [...] sólo una pequeña parte de las empresas tiene un grado alto de implantación de estas actividades” (Vives, Corral & Isusi, 2005, p. 4).

En México, Arce realizó el estudio denominado *Conciencia de la responsabilidad social como práctica cotidiana en las micro empresas: el caso del municipio de Banderilla, Veracruz*, concluyendo que, “respecto al grado de conocimiento que sobre responsabilidad social tienen, la mayoría de los empresarios manifiestan conocer y ser socialmente responsables” (Arce, 2020, p. 49).

Dada la importancia que representan las micro y pequeñas empresas en el contexto productivo, y derivado de los estudios citados (Vives, Corral & Isusi, 2005, p. 27) que señalan que las pymes en México tienen un grado de implantación alto/medio de actividades de RSE (55.4%), surgió la inquietud de conocer el nivel de apropiación de acciones de responsabilidad social en las micro y pequeñas empresas de la zona de Atlautla, Ozumba y Amecameca. Ya que no se encontraron

estudios similares, se considera que indagar en dicho terreno permitirá identificar áreas de oportunidad que coadyuven a la generación de valor para las unidades económicas y al desarrollo sostenible de la región, puesto que las acciones que realizan las empresas tienen un impacto en su entorno a través de los grupos de interés (*stakeholders*) en los que tienen influencia, como clientes, empleados, proveedores, socios, comunidades y medio ambiente.

Partiendo de la pregunta de investigación: ¿cuál es el nivel de implementación de acciones de responsabilidad social en las empresas micro y pequeñas de los municipios de Atlautla, Ozumba y Amecameca?, se planteó como objetivo de investigación, conocer el grado de implementación de acciones de responsabilidad social en las empresas micro y pequeñas de la zona Atlautla, Ozumba y Amecameca, mediante un análisis descriptivo para identificar áreas de oportunidad que permitan generar estrategias enfocadas al fortalecimiento de la apropiación de dichas acciones en su modelo de gestión.

Revisión de la literatura

Antecedentes de la responsabilidad social

Desde la perspectiva ética, el primer antecedente del término surge en los años cincuenta, a partir de la publicación del libro *Social responsibilities of the businessman*, en el que Howard R. Bowen analizó la relación entre la empresa-sociedad, manifestando las obligaciones sociales del empresario. Dos décadas después surgió el término *business ethics* como un área de especialidad que busca la aplicación de la comprensión de lo que es bueno y correcto en las instituciones, organizaciones, transacciones y formas de hacer negocios. De acuerdo con Fontaneda, Camino y González (2007, p. 21), “en los ochenta aparece el concepto de *stakeholder* (grupo de interés), como complemento al *shareholder* (accionista)”, concepto a partir del cual se asumió que el empresario

debería considerar en su planeación a clientes, trabajadores, socios, proveedores y sociedad.

Desde la perspectiva ambiental, resulta importante revisar el concepto de desarrollo sostenido que a partir de 1987 quedó estipulado en el Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, *Nuestro futuro común*, donde se señala que el desarrollo sostenido o duradero busca asegurar la satisfacción de las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias (Naciones Unidas, 1987, p. 23). En dicho documento también se señala la importancia de la actuación responsable con el medio ambiente por parte de la industria, promoviendo un menor consumo de materiales y el uso eficiente de la energía.

Años más tarde, en la Declaración de Río, se establecieron 22 principios que darían soporte al desarrollo sostenido, destacando la necesidad de implementar acciones en los ámbitos social, económico, cultural, científico, institucional, legal y político, así como la responsabilidad común y a la vez diferenciada sobre el cuidado del medio ambiente, firmándose también el Programa 21, un plan de acción que representó un compromiso político al nivel más alto sobre el desarrollo y la cooperación en la esfera del medio ambiente (Naciones Unidas, 1992, párrafo 3), definiendo el alcance de objetivos a través de las dimensiones sociales y económicas.

En 2015, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción que plantea 17 objetivos de alcance en las dimensiones económica, social y ambiental a favor de las personas, el planeta, la prosperidad, el fortalecimiento de la paz universal y el acceso a la justicia (Naciones Unidas, 2015, párrafo 1), documento que se ha convertido en el eje de los planes de desarrollo que rigen las acciones de los diferentes niveles de gobierno en nuestro país.

Concepto y objetivo de la responsabilidad social empresarial

Existe una controversia sobre los conceptos responsabilidad social, responsabilidad social empresarial (RSE) y responsabilidad social corporativa (RSC); un primer término de responsabilidad social es el descrito por Bowen (citado en Bour, 2012, p. 10), quien la definió como las “obligaciones de los hombres de empresa a seguir aquellas políticas, tomar aquellas decisiones, o seguir las líneas de acción que resulten deseables en función de objetivos y valores de nuestra sociedad”.

La responsabilidad de la empresa con la sociedad se entendía tradicionalmente como filantropía. Hoy en día, se refiere a una forma de hacer negocios que toma en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos de la acción empresarial, integrando en ella el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente (Correa, Flynn & Amit, 2004, p. 15).

De acuerdo con Porton y Castroman (citado en Montañez & Gutiérrez, 2015, p. 21), el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE), también llamado responsabilidad social corporativa (RSC) y responsabilidad social organizacional (RSO), tiene distintos significados, ya que no existe una definición única o totalmente aceptada a nivel internacional; sin embargo, en todas se asumen acciones como parte de la cultura y operación de la empresa.

Cajiga señala que la responsabilidad social empresarial:

[...] es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común (s. f., p. 4).

Para Forum Empresa, la responsabilidad social empresarial:

[...] es una nueva forma de hacer negocios en la que la empresa gestiona sus operaciones de forma sustentable en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos públicos con los que se relaciona (los accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores, los clientes, etc.) y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras (citado en Cajiga, s. f., p. 4).

Por otro lado, la responsabilidad social corporativa, de acuerdo con Ruiz, Gago, García y López (2013), es la “correcta adecuación entre las necesidades y actos de una empresa como entidad a partir de sus procesos productivos, relaciones externas e internas para con la sociedad. Si esta adecuación es correcta, la empresa pasará a ser socialmente responsable, eficiente y con un desarrollo sostenible que le reportará mejor imagen social y más beneficios” (p. 261).

En cuanto al objetivo de la RSE, abarca factores internos como externos, así como la generación de relaciones de beneficio no sólo para la organización, sino también para las partes interesadas, llamados grupos de interés o *stakeholders*, que son todos los sujetos (públicos o privados, individuos o colectivos) con los que las empresas se relacionan (Ruíz et al., 2013, p. 267).

La Organización Internacional de Normalización (2014, p. 4) señala que “el objetivo de la responsabilidad social es contribuir a un desarrollo sostenible de la sociedad”, y a partir de la norma internacional voluntaria ISO 26000, promueve una guía como orientación para la aplicación de acciones de responsabilidad social en organizaciones públicas y privadas, a través de siete temas centrales: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

Metodología

El diseño de la investigación es descriptivo simple de corte transversal, debido a que la recolección de datos fue en un tiempo determinado y porque pretende detallar las características de la implementación de acciones y principios de responsabilidad social de las mypes de estudio.

Partiendo de la pregunta de investigación y retomando el estudio de Vives, Corral e Isusi (2005, p. 27) que señala que 54.4% de las pymes en México tienen un grado alto/medio de implantación de actividades de RSE, se estableció como objetivo de investigación conocer el grado de implementación de acciones de responsabilidad social en las empresas micro y pequeñas de la zona de Atlautla, Ozumba y Amecameca, mediante un análisis descriptivo para identificar áreas de oportunidad que permitan generar estrategias enfocadas al fortalecimiento de la apropiación de dichas acciones en su modelo de gestión. Se plantearon las siguientes hipótesis de trabajo:

H₀. Más de 50% de las empresas micro y pequeñas (mypes) de los municipios de Atlautla, Ozumba y Amecameca, tienen un grado de implementación de actividades de RSE de alto a medio.

H₁. Más de 50% de las empresas micro y pequeñas (mypes) de los municipios de Atlautla, Ozumba y Amecameca no tienen un grado de implementación de actividades de RSE de alto a medio.

Como instrumento se utilizó el cuestionario diseñado por RELAYN para la investigación anual Innovación y mype 4.0 en la micro y pequeña empresa de Latinoamérica. Para efectos del presente estudio, se consideró el ítem 33, que se refiere a asuntos de ISO 26000, que “pondera el grado en el que la empresa responde a cada grupo de interesados propuesto por la ISO 26000, que son los derechos humanos, el medio ambiente, los trabajadores, evitar malas prácticas, los clientes y la comunidad” (Posada, Peña & Aguilar, 2020, pp. xvi-xvii). El ítem cuenta con 6 dimensiones que se definen en la tabla 1, todos en escala de Likert de 5 niveles: muy de

acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo y no sé/no aplica.

Tabla 6.1

Dimensiones de la variable de estudio.

Variable	Dimensiones	Definición conceptual
acciones	Respeto a los derechos humanos (33a)	Políticas y procedimientos para evitar complicidad en actos de agravio a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y laborales.
	Prevención de contaminación y producción de desechos (33b)	Reciclaje, tratamiento adecuado de desechos y cuidado del medio ambiente.
	Bienestar de los trabajadores (33c)	Ambiente seguro, acceso a servicios de salud y una vida personal balanceada.
	Evitar malas prácticas (33d)	Sobornos, corrupción, piratería, competencia desleal hacia clientes y proveedores.
	Responsabilidad con los clientes (33e)	Confidencialidad, atención a quejas, comunicación honesta respecto a precios, costos, términos de servicio, contratos y productos seguros.
	Desarrollo comunitario (33f)	No provocar e incluso solucionar problemas sociales locales. Preferencia por proveedores locales.

Fuente: elaboración propia con información del instrumento Innovación y mype 4.0 en la micro y pequeña empresa de Latinoamérica (Posada, Peña & Aguilar, 2020).

La definición operacional de las dimensiones corresponde con la escala de Likert, en la que de 5 a 4 se considera de alto a medio grado de implementación, de 3 a 2 de bajo a muy bajo y 1 corresponde a indiferente.

La población está conformada por empresas y organizaciones formales e informales de tamaño micro y pequeño que operan en los municipios de Atlautla, Ozumba y Amecameca. Se considera en el rango de micro y pequeña empresa a aquella que, de acuerdo con Posada, Aguilar y Peña (2016), sea una organización con fines de lucro que tiene al menos una persona trabajando para un patrón y que cuenta con un máximo de 50 trabajadores.

La muestra se conformó por 401 unidades económicas con las características descritas; el instrumento fue aplicado a los directivos de dichas empresas. Se entiende por directivo a aquella persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización (Posada, Aguilar & Peña, 2016). La aplicación del instrumento fue realizada por alumnos inscritos a los programas licenciatura en Administración y gestión de pequeñas y medianas empresas, y en la licenciatura en Administración y gestión empresarial de la Universidad Politécnica de Atlautla. La validación de los cuestionarios aplicados estuvo a cargo del grupo de investigación. Para el análisis de datos se utilizaron tablas de frecuencias, tablas de proporciones y gráficos de barras.

En la tabla 2 se observa la frecuencia de empresas micro y pequeñas que respondieron que sí aplican los aspectos de ISO 26000 divididos en las seis dimensiones, en donde se aprecia que, en general, las frecuencias más altas corresponden a las respuestas muy de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 6.2*Frecuencias por escala y dimensión.*

Dimensión	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sé/ no aplica
33a	125	151	43	8	74
33b	139	155	49	10	48
33c	135	160	35	10	61
33d	159	133	46	15	48
33e	160	151	38	8	44
33f	91	134	53	20	103

Fuente: elaboración propia.

La tabla 3 muestra la proporción con respecto al total de las empresas encuestadas de acuerdo con el grado de implementación de las acciones dirigidas a atender asuntos de ISO 26000, en donde se observa que la proporción que se ubica en grado de alto a medio suma más de 50% en todas las dimensiones.

Tabla 6.3*Proporción por grado y dimensión.*

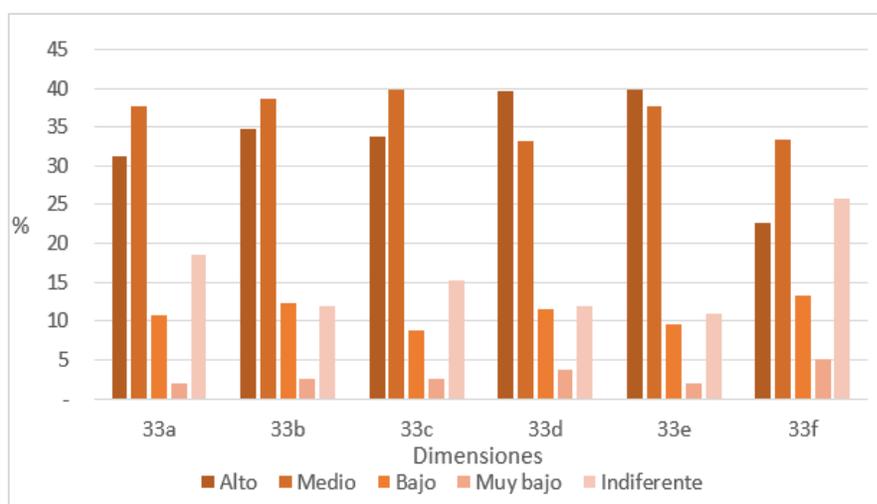
Dimensión	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	Indiferente
33a	31.2	37.7	10.7	2.0	18.5
33b	34.7	38.7	12.2	2.5	12.0
33c	33.7	39.9	8.7	2.5	15.2
33d	39.7	33.2	11.5	3.7	12.0
33e	39.9	37.7	9.5	2.0	11.0
33f	22.7	33.4	13.2	5.0	25.7

Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 1 se aprecia que la dimensión 33f, referente a acciones vinculadas al desarrollo comunitario, es la que alcanza un menor porcentaje de implementación con respecto al resto de las dimensiones (56.1%), asimismo, es la que presenta un mayor porcentaje de indiferencia (25.7%), por su parte, la dimensión 33e, que se refiere a la responsabilidad que tienen las empresas con sus clientes, es la que alcanza un mayor porcentaje (77.6%) de grado alto a medio. Las dimensiones 33a, 33b, 33c y 33f registran mayor índice de aplicaciones de grado medio, mientras que las dimensiones 33d y 33e presentan el mayor porcentaje en el grado alto de aplicación.

Gráfica 6.1

Grado de implementación de acciones por dimensión.



Fuente: elaboración propia.

Resultados

Un porcentaje mayor a 50% de las empresas micro y pequeñas de la zona de estudio están realizando acciones con asuntos de ISO 26000, lo que significa que han implementado acciones de responsabilidad social que se enlistan a continuación por dimensión:

- Casi 70% se ubica en grado de alto a medio en acciones por el respeto a los derechos humanos, es decir, cuentan con políticas y procedimientos encaminados a evitar la complicidad en actos de agravio a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y laborales.
- En materia de reciclaje, tratamiento adecuado de desechos y cuidado del medio ambiente, que corresponde a la dimensión prevención de contaminación y producción de desechos, 73.4% de las empresas se ubica en grado de alto a medio.
- En la dimensión bienestar de los trabajadores, 73.6% de las mypes se encuentra aplicando en grado de alto a medio acciones enfocadas a fomentar un ambiente seguro, acceso a servicios de salud y una vida personal balanceada.
- Las acciones encaminadas a evitar malas prácticas, como son sobornos, corrupción, piratería, competencia desleal hacia clientes y proveedores, alcanzan 72.9% de grado medio a alto.
- Respecto a la responsabilidad con los clientes, que implica el cuidado a su confidencialidad, atención a quejas, comunicación honesta respecto a precios, costos, términos de servicio, contratos y productos seguros, dicho rubro suma 77.6% en grado alto a medio.
- En términos de desarrollo comunitario, que implica no provocar e incluso solucionar problemas sociales locales, así como la preferencia por proveedores locales, el grado alto a medio alcanzó 56.10% entre las mypes encuestadas.

Cabe destacar que las dimensiones “evitar malas prácticas” y “responsabilidad con los clientes” son las que alcanzaron mayor porcentaje de alto grado de implementación con 39.7 y 39.9 puntos porcentuales, respectivamente. Asimismo, las dimensiones “respeto a los

derechos humanos”, “prevención de contaminación y producción de desechos”, “bienestar de los trabajadores” y “desarrollo comunitario” tienen mayor porcentaje de aplicaciones de grado medio, con 37.7, 38.7, 39.9 y 33.4%, respectivamente.

Discusión

Se observaron resultados parecidos a los descritos en el estudio realizado por Vives, Corral e Isusi (2005, p. 4) en pequeñas y medianas empresas de América Latina en cuanto a que la mayoría realiza acciones y actividades ligadas con la rse a pesar de que en muchos casos existe desconocimiento formal del concepto; no obstante, no se puede hacer una conclusión de tipo comparativo entre los resultados del estudio citado y el trabajo realizado en los municipios de Atlautla, Ozumba y Amecameca, debido a que las metodologías, los instrumentos y los contextos de la investigación son diferentes, lo cual representa una limitante para profundizar en el conocimiento respecto al nivel de implementación de acciones de responsabilidad social que pudieran tener las empresas de la zona de estudio con respecto al comportamiento nacional o de otra región.

El hecho de que las acciones de responsabilidad con el cliente son las que alcanzaron mayor nivel de aplicación, pudiera estar relacionado con las características de las empresas de la zona de estudio en cuanto a las actividades que desempeñan, ya que 45.6% de las empresas encuestadas realiza comercio al menudeo, lo cual facilita el contacto directo con el cliente y que el directivo obtenga una retroalimentación por parte del consumidor en temas de atención a quejas, comunicación respecto a precios, términos de servicio, contratos y productos, sin embargo, el diseño de la investigación se limita a estudiar comportamientos descriptivos.

Conclusiones

Frente a los resultados descritos, se acepta la hipótesis nula que establece que más de 50% de las empresas micro y pequeñas de los municipios de Atlautla, Ozumba y Amecameca tiene un grado de implementación de actividades de RSE de nivel alto a medio. Se alcanzó el objetivo del presente estudio, encontrando como principal área de oportunidad las acciones inherentes al desarrollo comunitario, que tiene que ver con promover la preferencia por los proveedores locales, así como actividades enfocadas a solucionar problemáticas sociales locales, además de no provocarlas. En ese sentido, la tarea pendiente para las instituciones educativas, gobierno y asociaciones civiles es fomentar la conciencia colectiva y solidaria, así como la vinculación para tejer redes de cooperación y cadenas de consumo entre las empresas de la región a fin de fortalecer la dimensión social del desarrollo sostenido.

El diseño descriptivo simple limita una investigación profunda sobre factores explicativos del grado de implementación de las acciones de responsabilidad social que están incluyendo las empresas en sus estrategias de gestión. El trabajo presentado puede ser el parteaguas para futuras investigaciones diseñadas bajo metodologías dirigidas a analizar el problema desde enfoques de causalidad, por ejemplo, el perfil de los directivos en cuanto a edad, sexo y nivel de estudios.

Referencias

- Arce, B. (2020). Conciencia de la responsabilidad social como práctica cotidiana en las micro empresas: el caso del municipio de Banderilla, Veracruz. *Revista Relayn Micro y pequeña empresa en Latinoamérica*, 4(2), 39-50. Recuperado de <http://www.iuatroeditores.com/revista/index.php/relayn/>
- Bour, E. (2012). Responsabilidad social de la empresa, análisis del concepto. *Estudios Económicos*, 29(59), 1-30. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5318733>
- Cajiga, J. (s. f.). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. México: CEMEFI. Recuperado de sitio: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Correa, M., Flynn, S. & Amit, A. (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial*. Chile: Naciones Unidas, CEPAL.
- Fontaneda, I., Camino, M. & González, O. (2007). *Aproximación al concepto de Responsabilidad Social*. Recuperado de [https://www.icaei.es/contenidos/publicaciones/anales/20-24_Resp-Social-0_\(V-2007\)-1457.pdf](https://www.icaei.es/contenidos/publicaciones/anales/20-24_Resp-Social-0_(V-2007)-1457.pdf)
- Herrera, J., Larrán, M., Lechuga, M. & Martínez-Martínez, D. (2016). Responsabilidad social en las Pymes: análisis exploratorio de factores explicativos. *Revista de Contabilidad–Spanish Accounting Review*, 19(1), 31-44.
- Montañez, G. & Gutiérrez, S. (2015). *La responsabilidad social empresarial desde el enfoque de los grupos de interés*. México: CENID.
- Naciones Unidas (1987). *Informe de la Comisión Mundial sobre el medio ambiente y el Desarrollo*. Documentos oficiales de la Asamblea

- General, cuadragésimo segundo periodo de sesiones, Suplemento No. 25 (A/42/25). Recuperado de http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_L ECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf
- Naciones Unidas (1992). *Cumbre para la tierra. Programa 21*. Recuperado de <https://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/agenda21sptoc.htm>
- Naciones Unidas (2015). *La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Organización Internacional de Normalización (2014). *ISO-26000 Guía sobre responsabilidad social*. Suiza.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Peña, N. B. & Aguilar, O. C. (2020). Resultados generales del estudio de Innovación e industria 4.0 en micro y pequeñas empresas de Latino América. En Aguilar, O. C., Peña, N. B., Posada, R., Fernández, A., Reyes, A., Demesa, J. C. & Gómez, M. Á. (eds.), *Innovación e industria 4.0 en las micro y pequeñas empresas en América Latina* (Tomo 1). México: McGraw-Hill.
- Ruiz, E., Gago, M., García, C. & López, S. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid: McGraw-Hill.
- Vives, A., Corral, A. & Isusi, I. (2005). *Responsabilidad Social de la Empresa en las PyMEs de Latinoamérica*. Estados Unidos: BID/IKEI.

Artículo 7. Los eventos traumáticos severos y su impacto en la productividad de las mypes.

The effect of severe and traumatic events and how they impact an MSE's productivity.

AUTORES

Adalberto Torreblanca Zorrilla
Elsa Elena Corona Mayoral
Delia Del Carmen Gamboa Olivares
Diana Laura Hernández Barcelata

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe una asociación entre la exposición a acontecimientos traumáticos severos por parte de los directores de la micro y pequeña empresa (mype) y la productividad de ésta, para ello, se aplicó el cuestionario Guía de referencia I (NOM-035-STPS-2018) a 381 directores de mypes del municipio de Veracruz. La investigación tuvo un enfoque

cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo correlacional y transversal. Se encontró que 12.83% de los directores de las mypes requieren de una valoración clínica y que existe una asociación despreciable entre las variables de estudio.

Palabras clave

NOM-035-STPS-2018, mype, productividad.

Abstract

In this research we intended to determine if an association existed between the exposure of traumatic and severe events on behalf of managers in micro and small enterprises (MSE) and their productivity. To do so, we applied Reference Guide I questionnaire (NOM-035-STPS-2018) to 381 MSE managers located in Veracruz. The research contained a quantitative focus, with a non-experimental design of a correlational and cross-sectional type. Our findings showed that 12.83% MSEs required clinical assessment and that there is a negligible association between the study variables.

Keywords

NOM-035-STPS-2018, MSE, productivity.

Introducción

El impacto de los riesgos psicosociales y del estrés relacionado con el trabajo es un problema global que afecta a todas las profesiones y todos los trabajadores, tanto en los países desarrollados como en desarrollo (OIT, 2016), lo que ha ocasionado preocupación y ha motivado su estudio por parte de diversos investigadores.

Por otro lado, en el mundo, las micro y pequeñas empresas son las principales impulsoras de la economía; en México, representan 99% del total de los establecimientos, aunque modestamente concentran poco más de 9.8% de la producción bruta, sin embargo, le dan estabilidad al país al generar 54.9% de empleos (Inegi, 2014), de ahí la importancia de su estudio desde diferentes perspectivas. Para este estudio se retoma la óptica de los factores de riesgos psicosociales, en particular de acontecimientos traumáticos severos (ATS) experimentados por el director de la mype que podrían impactar en la productividad de la empresa.

Existe bibliografía sobre los factores de riesgo psicosocial y la productividad como los publicados por Pillajo (2019) y la tesis de García, Quiroz y Yaya (2018), entre otros, así como la relación entre estrés del trabajador y su impacto en la productividad (Moreta, 2017; Condori, 2019; Salazar, 2018), mas no sobre los ATS que han experimentado los propietarios o directores de las mypes y su impacto en la productividad, que es el tema que nos ocupa en este estudio.

Revisión de la literatura

Los factores psicosociales de riesgo desencadenan tensión y estrés laboral (Peiro, 1993), tienen la probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador (Benavides et al., 2002), además del funcionamiento organizacional (Moreno & Báez, 2012); se dice que generan consecuencias relacionadas con la salud, el desempeño y las actitudes del trabajador, efectos en los tiempos de trabajo y costos económicos (Moreno & Báez, 2012).

Los ATS están catalogados como un factor de riesgo psicosocial, aunado a la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada y la exposición a actos de violencia laboral. De acuerdo con la norma NOM-035-STPS-2018, los ATS son acontecimientos que han puesto en riesgo la vida, la salud del trabajador o de otras personas durante o con motivo del trabajo, y según Moreno y Báez, podrían tener consecuencias económicas que se reflejan en la productividad.

La meta 8.8 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible exhorta a promover un entorno de “trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores” (ONU, 2019). Para garantizar lugares de trabajo seguros, hay que proteger no sólo la integridad física de los trabajadores, sino también su salud mental y su bienestar psicológico. La norma NOM-035-STPS-2018 está alineada con las obligaciones del Reglamento

Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y aspira a contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030.

No se encontró algún estudio semejante a éste, sin embargo, la literatura relacionada con los factores de riesgo psicosocial, que incluyen los ATS, refiere que éstos afectan negativamente a la productividad (Pillajo, 2019; García et al., 2018).

Metodología

El objetivo de la presente investigación es determinar si la exposición a acontecimientos traumáticos severos experimentada por los directores de las mypes del municipio de Veracruz, tiene relación con la productividad de éstas. Para ello se plantearon las hipótesis:

H₀. No hay asociación entre eventos traumáticos severos que han sufrido los directores de mypes y la productividad.

H_a. No hay asociación entre eventos traumáticos severos que requieran atención clínica sufridos por los directores de mypes y la productividad.

Se aplicó una encuesta dirigida a los responsables de las mypes del municipio de Veracruz, el instrumento de investigación fue el cuestionario que proporciona la norma NOM-035-STPS-2018 Guía de referencia I: Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, el cual está formado por 20 preguntas dicotómicas divididas en tres secciones: en la primera se determina si se ha presenciado o sufrido algún acontecimiento traumático severo durante o con motivo de su trabajo; si alguna de las respuestas a esta sección es “Sí”, se contestan las preguntas de las secciones II, III y IV, las cuales cuestionan si se han tenido recuerdos persistentes sobre el acontecimiento durante el último mes, si se ha hecho un esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al

acontecimiento durante el último mes, y la afectación durante el mismo periodo. El trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los siguientes casos: cuando responda “Sí” a alguna de las preguntas de la sección II, cuando responda “Sí” en tres o más de las preguntas de la sección III o cuando responda “Sí” en dos o más de las preguntas de la sección IV.

Para medir la confiabilidad del instrumento, se aplicó la variable Kuder Richardson 20 (Kr20), usada en instrumentos dicotómicos, obteniéndose $kr20 = 0.9553$ que, de acuerdo con la escala de confiabilidad de Guilford, es de muy alta aceptabilidad (Caballero, 2018). La información fue recopilada por alumnos capacitados y con la supervisión de los autores, del 12 de marzo al 16 de mayo de 2020.

La población está constituida por 21 293 unidades económicas, 98.5% de ellas corresponde a mypes (Inegi, 2020), se aplicaron 381 cuestionarios, cantidad adecuada, ya que el tamaño de muestra es de 377 calculada con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%. Considerando una población finita, se aplicó la fórmula siguiente (Aguilar, 2005):

$$n = \frac{NZ^2S^2}{d^2(N-1) + Z^2S^2}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal (llamado también nivel de confianza).

S^2 = varianza de la población en estudio (que es el cuadrado de la desviación estándar y puede obtenerse de estudios similares o pruebas piloto).

d = nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio.

La investigación se complementó con los resultados generales del estudio *Innovación e industria 4.0 en las micro y pequeñas empresas de América Latina* (Posada, Peña & Aguilar, 2020), específicamente en la pregunta 45, relativa a la productividad (la cual es medida como la utilidad aproximada entre el número de trabajadores), así como de información para obtener las características sociodemográficas de la mype, como actividad principal, edad, sexo de los encuestados, entre otros elementos.

Para la prueba de hipótesis se hizo un análisis de diferencia de medias considerando el tipo de variables, una independiente dicotómica y otra numérica que depende de la escala monetaria de la productividad, para lo cual se verificó que las varianzas fueran iguales aplicando la prueba de Levene para posteriormente aplicar el estadístico de Cohen (1988) con el propósito de cuantificar la asociación de las variables mediante la ecuación:

$$d = \frac{M_1 - M_2}{\sqrt{\frac{SD_1^2 + SD_2^2}{2}}}$$

y se encontró la correlación con la fórmula:

$$r = \frac{d}{\sqrt{(d^2) + \frac{1}{pq}}}$$

En dónde:

D = valor d de Cohen (tamaño del efecto).

M_1, M_2 = valores medios del primer y segundo conjuntos de datos;
 SD_1, SD_2 = desviación estándar del primer y segundo conjunto de datos.

r = correlación.

Además, p y q están dados por:

$$p = \frac{n_1}{n_1+n_2}$$

$$q = \frac{n_2}{n_1+n_2}$$

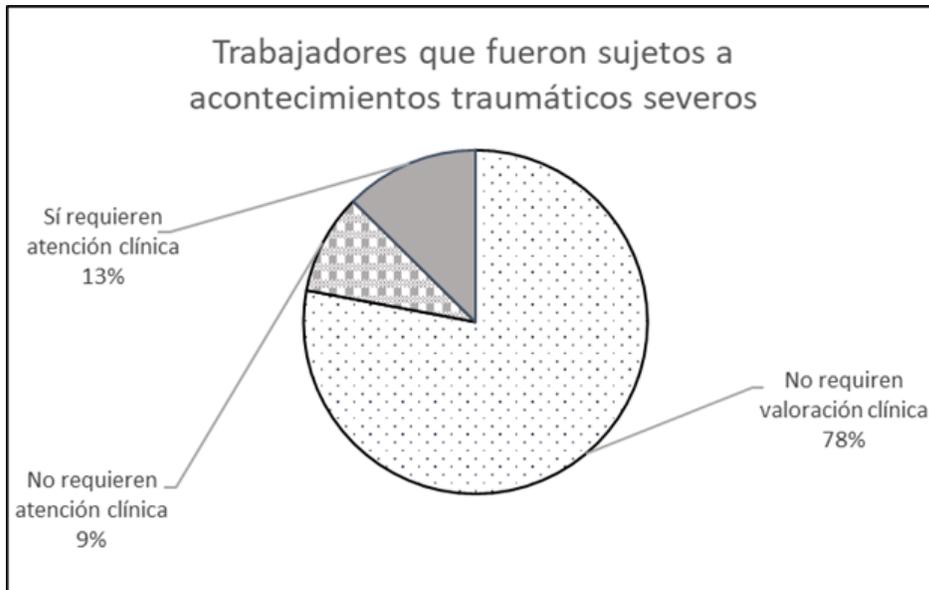
Cohen (1988) definió el tamaño del efecto (d) como pequeño ($d = 0.2$); mediano ($d = 0.5$) y grande ($d = 0.8$), y la escala para (r) como pequeño ($r = 0.1$); medio ($r = 0.243$) y grande ($r = 0.371$).

Resultado

La encuesta se aplicó a 381 mypes (gráfica 1), de las cuales 297 contestaron “No” a la primera sección del cuestionario que evalúa si han sufrido algún acontecimiento traumático severo (Guía de referencia I), por lo que no requieren valoración clínica. Se analizó la respuesta de los restantes 84, arrojando que 36, aunque sufrieron un evento traumático severo, no requieren atención clínica, mientras que 48 sí requieren atención clínica al cumplir con los tres requisitos estipulados en la Norma NOM-035-STPS-2018 (tabla 1).

Gráfica 7.1

Trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.



Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la Guía de referencia I. NOM-035-STPS-2018.

Tabla 7.1

Trabajadores que han sufrido eventos traumáticos severos y que requieren valoración clínica.

Trabajadores que requieren valoración clínica		
Secc.	Factores presentes para requerir atención clínica	Cantidad
II	Respondieron SÍ en algunas de las preguntas de la sección II Recuerdos persistentes sobre acontecimientos	25
III	Respondieron SÍ en tres o más de las preguntas de la sección III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento	14
IV	Respondieron SÍ en dos o más de las preguntas de la sección IV Afectación	48
	Respondieron SÍ en cualquiera de las tres situaciones anteriores	48

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la Guía de referencia I. NOM-035-STPS-2018.

Algunas características sociodemográficas de los 48 directores de mypes que requieren atención clínica son: 62.5% corresponde a hombres y 37.5% a mujeres; el grupo de edad más afectado es el de 47 a 56 años con 18 casos (37.5%), le sigue el de 37 a 46 años con 12 casos (25%); el grupo de actividad al que la mayoría pertenece (69%) es Comercio al mayoreo y al menudeo y Reparación de vehículos y motocicletas (tabla 7.2).

Tabla 7.2

Cantidad de establecimientos por grupo de actividad (%) cuyos directores requieren atención clínica por haber sufrido eventos traumáticos severos.

Grupo de actividad	Requiere atención clínica	Total de encuestados
Comercio al mayoreo y al menudeo; Reparación de vehículos y motocicletas	69%	57%
Industrias manufactureras	8%	9%
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6%	12%
Otro	17%	22%
Total	100%	100%

Fuente: elaboración propia con base en Posada et al. (2020).

Por otra parte, se analizaron las respuestas de la pregunta 45 (Posada et al., 2020), “Índice de productividad que corresponde a tu empresa”, cuidando que correspondieran al cuestionario aplicado: anexo I. Se eliminaron 29 registros que no contestaron la pregunta relacionada con la productividad, en donde el entrevistado debía seleccionar de la lista la opción que fuera acorde a la suya (tabla 7.3).

Tabla 7.3*Cantidad de mypes por índice de productividad.*

Índice de productividad	Cantidad de mypes
0 - 249	7
250 - 499	8
500 - 999	14
1 000 – 1 999	35
2 000 – 3 999	62
4 000 – 7 999	77
8 000 – 15 999	66
16 000 – 31.999	41
32 000 – 63 999	20
64 000 – 127 999	10
128 000 – 255 999	5
256 000 o más	7
No contestó	29
Total	381

Fuente: elaboración propia con base en Posada et al. (2020).

Para probar H_0 : No hay asociación entre eventos traumáticos severos que han sufrido los directores de mypes y la productividad; primero se realizó la prueba de Levene con un nivel de significancia de 0.5123, por lo que se suponen varianzas iguales, y luego se estimó el valor del tamaño del efecto de Cohen, siendo éste de 0.0530285 (tabla 4), así

también se obtuvo r con un valor de 0.02185, por lo que el tamaño del efecto es bajo, así como la correlación, por lo que H_0 se acepta.

Tabla 7.4

Estadísticos para probar H_0 .

Evento traumático severo	M en pesos	SD en pesos	t-student	p	Cohen
1 (No)	13017.08	35624.81	-0.41	0.682	0.053028
2 (Sí)	15095.53	42466.05			

Fuente: elaboración propia con base en Posada et al. (2020) y Guía de referencia I. NOM-035-STPS-2018.

Para probar H_a No hay asociación entre eventos traumáticos severos que han sufrido los directores de mypes que requieren atención clínica y la productividad; primero se realizó la prueba de Levene con un nivel de significancia de 0.917, por lo que se suponen varianzas iguales y luego se estimó el valor del tamaño del efecto de Cohen, siendo éste de 0.014963234 (tabla 5), asimismo, r se obtuvo con un valor de 0.00506607, por lo que el tamaño del efecto es bajo, de igual forma la correlación, por lo que H_a se acepta.

Tabla 7.5*Estadísticos para probar H_a .*

Requieren atención clínica	M en pesos	SD en pesos	t-student	p	Cohen
1 (No)	13393.08	36953.72	-0.09	0.927	0.014963
2 (Sí)	13960.82	38905.83			

Fuente: elaboración propia con base en Posada et al. (2020) y Guía de referencia I. NOM-035-STPS-2018.

Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio, el que un director de mype haya tenido un ATS tiene un efecto despreciable en la productividad, así como el que requiera atención clínica por dicho motivo. No se encontró algún estudio semejante con el cual comparar los resultados, sin embargo, los trabajos encontrados en relación con los factores de riesgo psicosocial, uno de los cuales son los ATZ, refieren que sí tienen relación con la productividad (Pillajo, 2019; García et al., 2018), por lo que se sugiere investigar los resultados encontrados en este trabajo. Un factor importante a tener en cuenta es que la persona entrevistada en este estudio no es un trabajador, sino que, por ser el dueño o director de la mype, el compromiso con el proyecto es mayor, lo que podría hacer que sea despreciable el efecto en la productividad.

Conclusiones

Si bien este estudio apunta que el hecho de que los directores de mype hayan sufrido un ATS tiene un efecto despreciable en la productividad, también hay literatura que sostiene que las personas en tal condición experimentan niveles de estrés altos con impacto en la salud en el largo plazo y, por ende, en la productividad, por lo que deben continuar los estudios en este aspecto.

Referencias

- Aguilar B., S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Albino Cortéz, A. (2019). *Factores de riesgo psicosociales y medidas de protección en cajeros de operadora de negocios Crucero, Alfredo del Mazo*. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de <http://148.215.1.182/bitstream/handle/20.500.11799/106109/TESIS%20%20Angelica%20Albino%20Cortez%20PROED.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229.
- Caballero Cifuentes, L. J. (2018). *Manual de Estadística aplicada a la investigación científica con SPSS*. Chosica: Universidad Nacional Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analyst for the behavioral sciences* (2da ed.). Hillsdale. doi:10.4324/9780203771587

- Condori, L. L. (2019). *Estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de Artesanía Textil del Distrito de Cabanillas, año 2019*. Cabanillas: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Echeburúa, E., De Corral, P. & Amor, P. (2002). Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos. *Psicothema*, 14, 139-146.
- García Dávalos, C. J., Quiroz González, M.E.N. & Yaya Espinoza, A. L. (2018). *La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: El caso de una entidad financiera peruana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2014). *Micro, pequeña, mediana y gran empresa*. México: Inegi.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2020). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México.
- Ledesma, R., Macbeth, G. & Cortada, N. (2008). Tamaño del efecto: revisión teórica y aplicaciones con el sistema estadístico ViSta. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 40(3), 425-439.
- Moreno, J.B. y Báez, L.C. (2012). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. España: Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Universidad Autónoma de Madrid.
- Moreta, A. P. (2017). *El estrés laboral de los trabajadores y su incidencia en la productividad dentro de la empresa Playhouse ecuatoriano durante el año 2016*. Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito, Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (04 de abril de 2016). *Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Recuperado de https://www.ilo.org/actrav/events/WCMS_570551/lang-es/index.htm

- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (30 de septiembre de 2019). *La agenda para el desarrollo sostenible*. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Peiró, J. M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Pillajo, J. (2019). *Análisis del factor de riesgo psicosocial intralaboral a los soldados de la empresa PROMEC S.C.C. y su incidencia en la productividad*. Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito, Ecuador.
- Posada, R., Peña, N. & Aguilar, O. (2020). *Innovación e industria 4.0 en las micro y pequeñas empresas en América Latina* (Tomo 1). México: McGraw-Hill.
- Salazar, M. C. (2018). *Estrés laboral e influencia en la productividad análisis de caso Servientrega Ecuador S.A.* Ecuador: UTEG.
- Saldaña, C., Polo, J. D., Gutiérrez, O. I. & Madrigal, B. E. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(1), 25-37.

Artículo 8. Impacto del factor escolaridad como obstáculo para la dirección femenina en la micro y pequeña empresa mexicana. Un estudio en 18 estados.

Impact of the educational level as an obstacle for female leadership in Mexican micro and small enterprises. A study in 18 states.

AUTORES

Nuria Beatriz Peña Ahumada

Resumen

El aumento constante de la participación de la mujer en el mercado laboral ha estimulado la generación de diversas investigaciones, hoy en día alrededor del 40% de la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) en el mundo, son operadas por mujeres. Con base en este contexto y bajo la perspectiva de género, el objetivo de la investigación de la cual deriva este artículo es analizar cuáles son los obstáculos a los cuales se enfrentan las mujeres

que dirigen una MYPES en México, si bien el resultado presenta una gama de ocho factores, este trabajo se enfocará particularmente en el factor nivel escolaridad. Los datos presentados provienen de una investigación con enfoque cualitativo donde se analizaron 1000 casos de empresarias en 20 municipios de 18 estados de la República Mexicana, se lleva a cabo el análisis de este fenómeno al cual se enfrentan estas mujeres, quienes en su mayoría, no se

perciben a sí mismas como directivas.

Palabras clave

Micro empresas, mujeres directivas, análisis sistémico, nivel educativo.

Abstract

The constant uptick in women's participation in the labor market, has prompted the production of several research projects. Nowadays, around 40% of the micro, small and medium enterprises (MSMEs) in the world, are operated by women; based on this context the aim of this research is to analyze from a gender perspective, what are the obstacles faced by women who run a MSE in Mexico. Although we found eight factors, this paper will focus on the educational level factor. The data presented comes from an investigation with a qualitative approach where we analyzed 1000 cases of businesswomen in 20 municipalities of 18 states of the Mexican Republic in which we analyze what these women face day to day, who, for the most part, do not they perceive themselves as directors.

Keywords

Micro companies, women managers, systemic analysis, educational level.

Introducción

El aumento constante de la participación de la mujer en el mercado laboral ha estimulado la generación de diversas investigaciones, conforme se han ido incorporando en puestos de dirección, el interés por su comportamiento en grupos y organizaciones, así como la eficacia y/o los obstáculos en el desempeño de sus funciones forman parte del interés de diversas líneas de investigación ya que se puede considerar uno de los fenómenos más ilustrativos de los cambios en la condición femenina que están presentándose en las sociedades latinoamericanas en las últimas cuatro décadas.

Alrededor del 35-40% de los MIPYME son operadas por mujeres (Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, 2010), sin embargo se ha señalado que a partir de las estadísticas oficiales de cualquier país es difícil determinar el número de mujeres empresarias, aunque en diferentes datos provenientes de distintas organizaciones se indica que el número empresarias es siempre menor al de los hombres que dirigen una organización, y aunque es cierto que cambia o aumenta dependiendo del nivel de desarrollo del país, definitivamente en ninguna investigación se muestra como superior (Elizundia, 2015).

El nivel educativo es un factor que se ha estudiado para diversos aspectos del crecimiento u obstáculo de los empresarios, particularmente en las micro y pequeñas empresarias, un sector donde es importante resaltar que se presenta una gran heterogeneidad de características propias de estas mujeres a diferencia de otros sectores de féminas.

De acuerdo con Booth, Darke y Yeandle (1998) sobre la relación entre el nivel educativo en las mujeres y su avance, señalan que durante el período que comprende entre 1970 y 1995 las mujeres consiguieron mejoras notables en cuanto a cualificaciones educacionales, sobre todo en enseñanza superior, aunque fue fundamentalmente en áreas y disciplinas que, por tradición, han estado asociadas a las mujeres, generalmente vinculadas a las ciencias sociales, a las ciencias de la salud y de la enseñanza, ciencias enfocadas generalmente a la atención de los otros. En este sentido, “en el imaginario social se ha ido extendiendo la idea de la universidad como instrumento para la igualdad entre mujeres y varones” (Espinar y Ríos, 2002, p. 8).

Revisión de la literatura

Lo que señala la literatura existente sobre este fenómeno de la mujer en el trabajo, su emprendimiento, su desempeño en los negocios, comprende muchas aristas y por lo tanto es complejo de estudiar, por ser de alguna manera un fenómeno multifacético y cuyos aportes se reproducen a tasas crecientes en estas últimas décadas, sin embargo los estudios referentes a las mujeres que se desempeñan como empleadas, ejecutivas o directoras de alguna empresa, son escasos especialmente los referidos a las modalidades como la actividad micro y pequeña empresarial (Robles, 2009).

Por razones especialmente socioeconómicas y culturales, las mujeres y en particular las latinoamericanas, están participando cada vez más en el mundo productivo, aportando de manera significativa a la economía de sus países y a la de sus familias (Bonder, 2003), sin embargo, ello no implica una supresión de los obstáculos con los que se encuentra para obtener poder y reconocimiento en el ámbito (P. Ortiz y Olaz, 2014), por ello la necesidad de presentar en este trabajo, todos aquellos factores internos y externos que las bloquean o dificultan el llevar a cabo su desempeño dentro de este mundo del trabajo, especialmente el de aquellas mujeres mexicanas que actualmente dirigen alguna MYPES, aspecto que no puede pasar inadvertido, particularmente cuando se aborda el nivel educativo.

Bajo este mismo tenor, en México, gran número de mujeres, es decir el 43.88% son económicamente activas, lo que significa que un número significativo de ellas no son sólo amas de casa realizando un trabajo doméstico, sino ahora tienen una participación como trabajadoras aportando al sustento familiar, el 2.26% de ellas son dueñas de su propio negocio, o en otros casos ocupan altos mandos en diversas organizaciones, lo que representa el 16% su presencia en el sector empresarial (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2013).

Ahora, en cuanto a los datos referentes a las MIPYME éstas representan a nivel mundial el segmento de la economía que aporta el mayor número de unidades económicas y personal ocupado, de ahí la relevancia que tienen este tipo de empresas y la necesidad de fortalecer su desempeño, ya que se puede afirmar que el 90% de estas unidades, está conformado por las mipymes (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2013).

Por lo tanto, como se puede observar, la relevancia de las MYPES en la vida económica y social de los países es indiscutible, en el caso de México, representan el 99.8% de las empresas y 72.3% de las fuentes de empleo (Plan Nacional de Desarrollo, 2013).

Sin embargo, es indispensable resaltar que las MYPES mexicanas tienen una estructura donde se carece de puestos definidos y de ciertos procedimientos, donde existe muy poca o nula planeación, que en conjunto con la mala administración son la causantes de la corta vida de las pequeñas y medianas empresas en nuestro país, de esta situación derivan datos como el que el 43% de las empresas fracasan (Plan Nacional de Desarrollo, 2013), y de cada cinco de estas pequeñas y medianas empresas que se abren, tres están lideradas por mujeres (OCDE, 2013). Por lo tanto, a partir de estos datos presentados se considera la necesidad de hacer estudios que muestren una radiografía del quehacer y dificultades que se les presentan a este tipo de empresarias, es decir, a las directivas de MYPES en México, mujeres que pueden ser o no dueñas de la organización.

Factor escolaridad como obstáculo para la dirección femenina

Al referirse sobre el nivel académico como un factor que dificulta el desarrollo óptimo de una directora de MYPES se habla que “la educación juega un papel fundamental en el proceso de incorporación de las

mujeres al espacio público y, en particular, al trabajo remunerado, actuando de factor dinamizador en mayor grado que para los varones” (Frutos y Titos, 2011, p. 312).

Se ha señalado de que el nivel educativo de las personas que dirigen una empresa, especialmente individuos del género femenino, puede incidir de múltiples maneras, éste puede impactar tanto en el giro de la organización así como en el grado de desarrollo de tecnología, desarrollo de innovación y por ende en el potencial de crecimiento (E. Amorós et al., 2006), es por ello que el nivel académico se considera como una variable importante cuando se estudia a las mujeres que dirigen organizaciones, ya que “se contempla que el grado educativo promedio que prevalece en el sector micro y pequeño empresarial es inferior al promedio del resto del sector de la economía, aunque existen diferencias importantes dentro de él” (Bermúdez-Carrillo, 2014, p. 17). En función de esta afirmación, se pone en desventaja a las empresarias que dirigen este sector, ya que se considera que al tener un bajo nivel de estudios, entonces es poca la información y preparación con la que cuentan y por lo tanto se convierte en un aspecto que las limita para poder dirigir y desarrollar sus empresas de una mejor manera, y por lo tanto se puede hablar de una demanda insatisfecha en la microempresa (Ahl, 2006, 2012).

Es de importancia señalar que a la educación se le considera un factor diferencial entre empresarios y empresarias, siendo las mujeres quienes cuentan con un nivel más bajo (Agencia Suiza para el desarrollo y la cooperación, 2000), esto en contraste con lo mencionado en el informe dado por la PROMÉXICO (2013) donde se ha señalado que las mujeres tienen un 21% de tasas de graduación de educación universitaria en comparación con el 18% de la tasa de eficiencia terminal de los hombres en ese mismo nivel. Sin embargo, como se puede concluir a partir de estos datos, a pesar de que las mujeres cuentan de manera

general con más alto nivel educativo, aquéllas que dirigen las MYPE cuentan con un bajo nivel académico.

Metodología

Objetivo de investigación

1.- Conocer el impacto del factor escolaridad como obstáculo que se presenta en la dirección empresarial femenina de la micro y pequeña empresa mexicana.

Pregunta de investigación

Esta investigación se concreta en la siguiente pregunta:

1.- ¿Cuál es el impacto del factor escolaridad como obstáculo en la dirección empresarial femenina de la micro y pequeña empresa mexicana?

Justificación

En México la industria micro y pequeña, ha tenido gran importancia económica y social, ha sido uno de los pilares en el desarrollo industrial, por ello, el identificar los factores que obstaculizan la gestión de una MYPES, es determinante, ya que este tipo de empresas generan las dos terceras partes del empleo en México, (Llamas et al., 2014), y contribuyen con el 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y el 72% del empleo en el país (PROMÉXICO, 2013), particularmente el factor nivel educativo y su impacto en el desarrollo de estas mujeres y sus empresas.

En el año 2009 existían 5 144 056 empresas, y las mipymes representaban el 99,8% de participación dentro de las actividades económicas (Espinosa, Aguilar, y Luna, 2014, p. 8). Por otro lado, la

Organización Internacional del Trabajo ha detallado una serie de estadísticas sobre las mujeres y hombres como dirigentes de una empresa, sin embargo es importante destacar que son datos que abordan ambos sectores: tanto el público como el sector privado, asimismo se ha señalado que tampoco existen propiamente datos que den a conocer sobre la gestión de la mujer en el sector privado (Organización Internacional del Trabajo, 2014). Asimismo, es importante aclarar que existe una diversidad de trabajos que abordan el emprendimiento de mujeres en la micro y pequeña empresa, pero de nueva cuenta no se encuentran investigaciones que analicen la dirección femenina en dicho tipo de organizaciones.

De igual manera, existen estudios, donde se ha considerado el análisis de los obstáculos que presentan las mujeres que tienen la responsabilidad de dirigir grandes empresas; estudios que analizan esta temática hablando de la dirección de las empresas de manera general o si hay una definición de empresas, consideran a la MIPYME, sin embargo, no existen estudios en donde se haya hecho un análisis propiamente de aquellos obstáculos que se presentan en la dirección de las mujeres en la micro y pequeña empresa, generalmente el fenómeno es abordado de manera general, considerando a las organizaciones sin contemplar que la clasificación de su tamaño define el tipo de gestión y por lo tanto determina problemáticas diferentes entre la micro, pequeña y la mediana o grande empresa.

Por otra parte, en el presente estudio, se lleva a cabo un razonamiento que radica en hacer un análisis donde la mujer que es la responsable de realizar la gestión de la MYPES no se concibe como directora, desde el momento en que no asume a su organización como empresa, ni a ella con labores y responsabilidades propias de una directiva, aspecto que puede definir un análisis de los resultados de manera diferente al que se ha llevado en otras investigaciones donde se han abordado temáticas similares.

Por lo tanto, este estudio pretende aportar elementos conceptuales y empíricos para la descripción y comprensión de este fenómeno ya que también la intención es contribuir a la -visibilidad- de estas mujeres en el ámbito académico, ya que como se ha señalado en líneas anteriores, existen trabajos que abordan la temática de la gestión de la mujeres en grandes, medianas y pequeñas empresas, pero no propiamente en la micro y pequeña empresa, lo que ha generado afirmaciones carentes de evidencia empírica y que continúan generando vacíos en la construcción de una teoría en este grupo en específico, de ahí la importancia de explorar y presentar los diversos perfiles de este tipo de mujeres.

Contextualización del estudio

La investigación de la cual deriva este artículo se llevó a cabo en 20 estados de la República Mexicana en 18 municipios, con mujeres que dirigen una MYPES, las cuales podían ser dueñas de la organización o no. Cabe resaltar que para este trabajo se entiende a la micro y pequeña empresa como cualquier organización o negocio donde existe una o más personas que están a cargo de la directora.

La investigación se llevó a cabo en los municipios en los que había una Universidad Tecnológica (UT) cercana, y su aplicación fue realizada por alumnas y alumnos de estas instituciones.

El instrumento que se aplicó se consideró la pregunta bajo la cual se desarrolla este trabajo:

30.- ¿Por qué ha sido difícil ser directora de la empresa?

Muestra e instrumento

Derivado de que “en los estudios cualitativos el tamaño de la muestra no es importante desde una perspectiva probabilística” (Hernández Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014, p. 382), en la presente investigación se definió el estudio de 1000 casos, distribuidos en 18 estados y un total de 20 de municipios. La muestra para esta investigación es de tipo homogénea, donde las unidades que fueron seleccionadas “poseen un mismo perfil o características, o bien comparten datos similares” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 388).

Resultado

Análisis de la información

Del instrumento aplicado, con la pregunta que se ha mencionado, se obtuvo información la cual fue capturada por parte de los alumnos que fueron asignados en cada región del país y que previamente fueron capacitados para subir dichos datos obtenidos, en una plataforma que fue elaborada propiamente para esta investigación a través de google encuestas. De igual manera se enviaban por parte de los docentes líderes de cada UT y región el instrumento de manera impresa para que se pudiera cotejar por parte del equipo líder y por mi parte la veracidad de la información, así como que existiera la fotografía como parte de la evidencia de la aplicación y por lo tanto que era confiable la información que se estaba obteniendo para esta investigación.

Para poder procesar la información se contó con el apoyo de dos profesores investigadores, con los que integró el equipo coordinador de la Universidad Tecnológica de San Juan del Río.

Después de la recolección y captura de la información referente a los 1000 instrumentos, se llevó a cabo el análisis de dichos datos en dos

niveles: Textual y conceptual, con respecto al nivel textual, se identificaron unidades de análisis y a partir de ellas surgieron los códigos que identifican a las categorías que emergieron, de igual manera se llevó a cabo la medición de aparición de los mismos, esto con la finalidad de que dicha incidencia fuera un aspecto que respalde la valoración de los resultados que se iban obteniendo.

De los resultados que se obtuvieron, se elaboró la siguiente tabla de frecuencia en la que aparecen 8 factores de los cuales tal como se ha abordado el eje de interés propio de este trabajo, es en el factor nivel escolaridad.

Tabla 8.1

Frecuencia de categorías a nivel general correspondiente a los obstáculos que se les presentan a las mujeres que dirigen una MYPE.

Categoría	Frecuencia General
COMPETENCIA	59
CUIDADO DE LOS OTROS	91
DE LA EDAD	22
DE LA IDENTIDAD DE GÉNERO	133
DEL NIVEL EDUCATIVO	64
DOBLE JORNADA	230

Categoría	Frecuencia General
FACTORES ECONÓMICOS	211
FALTA DE EXPERIENCIA	124
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	66
Total general	1000

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación.

Después de que se identificaron cada una de las categorías emergentes con respecto a los objetivos de investigación referentes a los obstáculos que se presentan en la dirección de MYPES de mujeres en 18 Estados de la República Mexicana, y que se llevó a cabo la descripción de dichas categorías, se definieron las categorías centrales y se definieron algunas otras subcategorías que brotaron al momento del análisis de los datos.

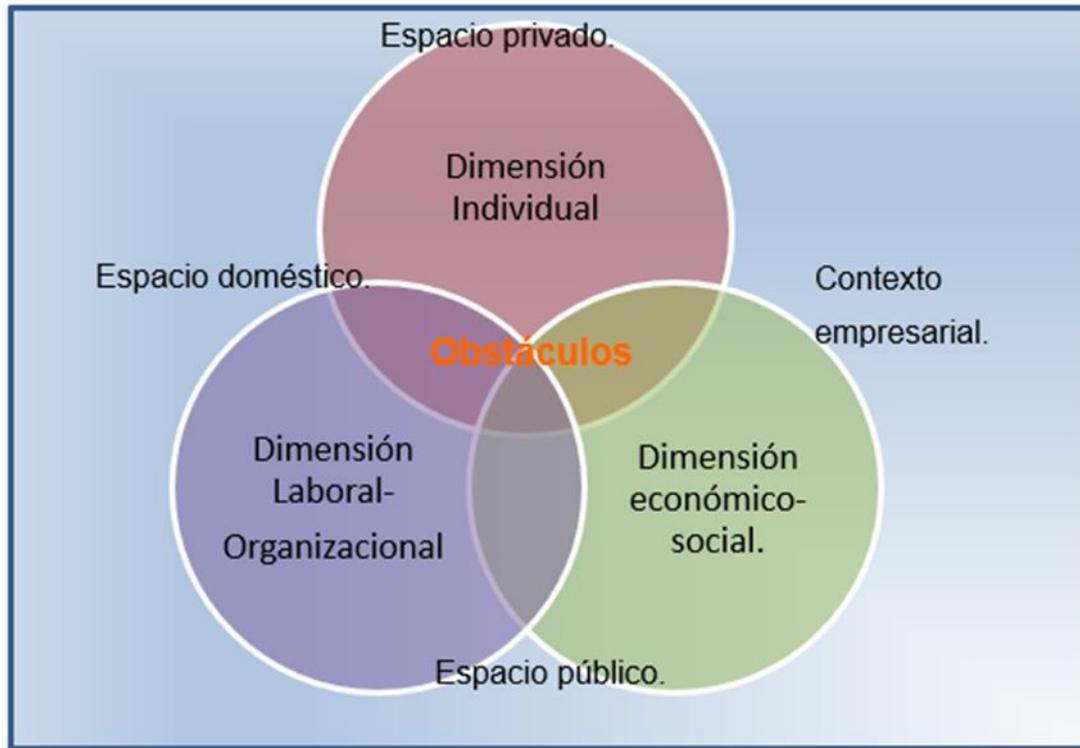
Es por ello que a nivel conceptual las categorías se agruparon en las siguientes tres dimensiones:

- 1) Dimensión Individual;
- 2) Dimensión Laboral-Organizacional y
- 3) Dimensión Económica-Social de la empresa.

Y es a partir de este modelo de elaboración propia que se realiza un análisis de cada una de las categorías emergentes, considerando analizar al nivel educativo propio del objetivo.

Figura 8.1

Modelo de las dimensiones que explican los obstáculos a los que se enfrentan las mujeres que dirigen una MYPE en la República Mexicana.



Fuente: Elaboración propia.

A continuación se presenta en la Tabla 8.2, el modelo que incluye la categorización y agrupación de los obstáculos que se presentan en la dirección empresarial femenina de la micro y pequeña empresa mexicana.

Tabla 8.2

Modelo que explica la categorización y agrupación de los obstáculos que se presentan en la dirección empresarial femenina de la micro y pequeña empresa mexicana.

Dimensión	Escala	Categorías
Individual	Escala Interna	-La identidad de género.
		-De la edad.
		-Del nivel educativo
	Escala Externa	-La doble jornada.
		-El cuidado de los otros
Laboral Organizacional		-La falta de experiencia.
		-Gestión del Recurso Humano.
Económico-Social		-Factores económicos.
		-Competencia.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación.

De esta manera, se hizo el análisis a partir de la dimensión individual en el aspecto interno propia del nivel educativo, entendiendo la Dimensión Individual como aquélla que comprende todos los aspectos que hacen del individuo un ser particular, con características propias que la hacen diferente a las demás. La dimensión individual se divide en dos escalas: La Escala Estructural Interna y la Escala Estructural Externa. Cada una de estas escalas contempla un grupo de categorías.

En cuanto a la Escala Estructural Interna, ésta considera las categorías que definen los obstáculos que están vinculados con aspectos de percepción y de identidad de la mujer, y en esta categoría se encuentra “Del nivel educativo”.

A continuación se presentan los resultados tomando en cuenta el factor nivel educativo y su impacto con las 9 categorías que emergieron de los obstáculos que presentan las mujeres directivas de las micro y pequeña empresa.

Definición conceptual Escolaridad

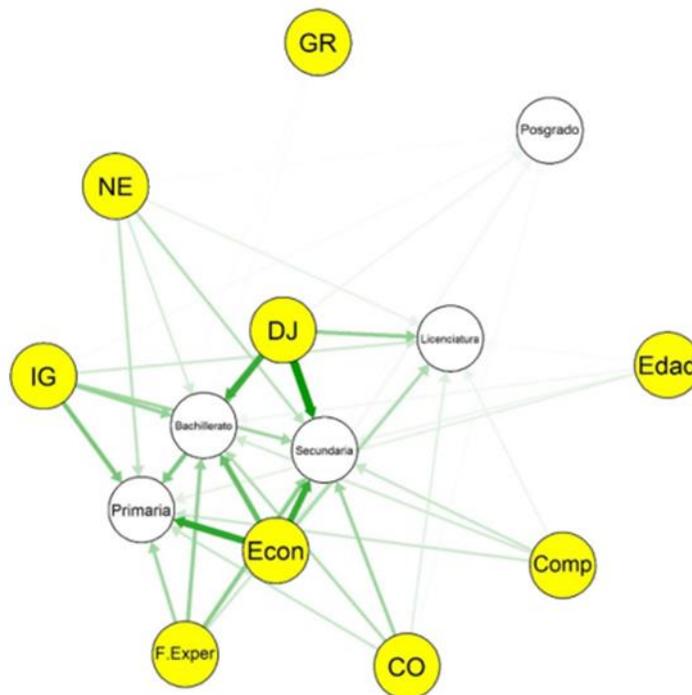
El grado educativo con el que cuenta la mujer, puede determinar el tipo de obstáculo que se le presente como directiva de una empresa. El tener o no conocimientos académicos y/o sentirse segura por contar con un determinado nivel académico puede definir un perfil.

“Aunque estudié administración, pero pues no tengo experiencia en el manejo de mi negocio”.

A continuación se presenta en la Figura 8.2, el diagrama de redes referente a la relación que existe entre los obstáculos que presentan las mujeres que dirigen una MYPE y su nivel de escolaridad.

Figura 8.2

Relación de la variable escolaridad con respecto a las nueve categorías emergentes del análisis de datos.



Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación.

1.- La categoría de “GR-Gestión de los Recursos”, no se encuentra ligada con ninguna red, en cuanto a que tenga relación con la variable de -escolaridad-.

2.- Las mujeres directivas que cuentan con nivel académico de secundaria, bachillerato y licenciatura, tienen una estrecha relación con el obstáculo de “DJ-Doble jornada”. Ligeramente ligado con las mujeres que cuentan con estudios de primaria y en menor medida con las directivas que tienen estudios de posgrado, pero sí hay una relación.

“Porque es llevar todo el peso en tus hombros en cuanto a todo, la casa y atender la tienda” (sic). Entrevista 242. Mujer de 45 años, madre soltera, con 2 hijos, estudios de secundaria. Querétaro.

“Porque aquí sólo estoy con mis dos empleadas y me come mucho tiempo y luego tengo que ir a la casa con todas las labores, entonces me falta el apoyo de los demás” Entrevista 232. Mujer de 35 años, casada, 2 hijos, nivel licenciatura. Querétaro.

3.- El obstáculo de “FE-Factor Económico” es un factor que impacta especialmente con las directivas que cuentan con estudios de primaria, secundaria y bachillerato.

“Porque al momento de volver a invertir en el negocio; es difícil conseguir los recursos económicos, no hay apoyo de gobierno”. Entrevista 43. Mujer de 43 años, casada, dos hijos, estudios de primaria. Chiapas.

“Gobierno no apoya y a veces no queda ganancia y hay que buscar la manera de pagar la renta del local”. Entrevista 54. Mujer de 43 años, casada, con 7 hijos, con estudios de secundaria. Chiapas.

4.- El factor de ver a la “Edad” como un obstáculo en la dirección de la MYPE lo presentan en mayoría las mujeres que cuentan con estudios en primaria. Se puede observar en este estudios que el considerar el “Factor edad” como obstáculo en la gestión de la organización el grado académico tiene influencia, ya que entre menor sea el grado, la edad la consideran como una dificultad.

“Por mi edad, me canso y es difícil estar al pendiente de todo en el negocio”. Entrevista 179. Mujer de 39 años, tres hijos, casada, con estudios de primaria. Querétaro.

De igual manera, otro obstáculo que estas mujeres definen en la dirección es la “Falta de experiencia”, tal vez ligada a relacionar ésta con la falta de estudios.

“Porque tuve 47 años manejando la empresa; y antes no existía la información para manejar la empresa y llevar a cabo todos los procesos, no contaba con la experiencia que se necesitaba”. Entrevista 91. Mujer de 84 años, casada, con 4 hijos, con estudios de primaria. Guanajuato.

5.- El obstáculo “IG-Identidad de Género”, se encuentra especialmente con las mujeres que tienen estudios de primaria y bachillerato especialmente.

“Porque en la actualidad todo está muy duro, en especial para las mujeres que tenemos a cargo un negocio, es más difícil por ser mujer” (sic).

Entrevista 569. Mujer de 45 años, en unión libre, con 2 hijos. Nayarit.

6.- Las mujeres directivas que cuentan con estudios de primaria, secundaria, bachillerato y licenciatura consideran que un obstáculo para dirigir sus empresas es que no cuentan con “El Nivel Educativo” para poder llevar a cabo correctamente las actividades de gestión de su organización. A pesar de que se pudiera considerar que las de nivel licenciatura contarían con los conocimientos necesarios para que esto no fuera un obstáculo, esto puede derivar de que no cuenten con una carrera a fin al tipo de organización que dirigen. En el caso de las mujeres que tienen estudios de posgrado, no mencionaron este factor como obstáculo.

“Porque no tengo los conocimientos para tener un negocio en forma, pues no terminé de estudiar y la forma en cómo enseñar a mi personal”

(sic). Entrevista 82. Mujer de 45 años, casada con 3 hijos, estudios de secundaria. Estado de México.

“Pues yo soy licenciada en filosofía, no tengo idea de cómo llevar a cabo la administración de un negocio, pero lo necesitaba el trabajo” (sic).

Entrevista 67. Mujer de 44 años, casada, con 3 hijos, estudios de licenciatura. Chihuahua.

7.- La categoría de “F-Exp.-Falta de experiencia” se encuentra estrechamente relacionada con las mujeres que tienen estudios en primaria, secundaria y bachillerato, pero no deja de tener también relación con las mujeres que tienen estudios con licenciatura y estudios de posgrado.

“Porque aunque es una empresa pequeña tienes que saber manejarla y yo carezco de experiencia en esto” (sic). Entrevista 452. Mujer de 44 años, casada, con 3 hijos, estudios de secundaria. Zacatecas.

“Porque me es difícil dirigir a tanto personal y yo no había trabajado nunca dirigiendo un negocio”. Entrevista 437. Mujer de 38 años, soltera, sin hijos, con estudios de posgrado. Querétaro.

Éstos son los aspectos más significativos que resultan del análisis de la relación entre las categorías emergentes y la variable de Escolaridad.

De igual manera, con estos resultados que arrojaron las mujeres informantes de este estudio, consideramos se puede llevar a cabo una definición de perfiles de las mujeres directivas con los obstáculos que se les presentan en la gestión de la organización, los cuales se presentarán en el siguiente capítulo.

Discusión

A pesar de que hay diversos autores como Irribarren (2013), que señalan que la nueva generación de mujeres que participan en el campo laboral, parecen estar mejor preparadas que antes, esto derivado de que han adquirido una mayor y mejor educación lo que las hace participar y postularse a puestos más altos en la administración; implementando estilos de liderazgo, uno de los obstáculos principales es el que las mujeres directivas de MYPES, siguen considerando al factor Nivel Educativo como una barrera para la dirección de sus organizaciones. En cuanto a edad, las mujeres que externaron dicha situación son las que se encuentran entre los 51-55 años de edad, mujeres que tal vez no cuentan con una formación profesional que de acuerdo a su percepción no les permita poder llevar las actividades propias de la gestión.

Coincide que son mujeres que tienen 3 hijos o más y son casadas, pero algo importante de destacar, es que no se encontró una definición

clara con respecto a la coincidencia o relación con determinado nivel académico, es decir, muchas de ellas, no importando si contaban con estudios de licenciatura, consideraban que el nivel académico se convertía en un obstáculo, aspecto que coincide con que en países como México considerado un país tradicionalista y con roles establecidos, cada vez existen más mujeres que terminan estudios superiores, pero siguen teniendo funciones de jefas de familia y con actividades propias de estar al cuidado de los otros, situación que de alguna manera les impide adquirir una experiencia suficiente para operar o dirigir un negocio de forma exitosa (Elizundia, 2015), situación que coincide con los resultados obtenidos en esta investigación, ya que generalmente el nivel educativo, muchas de estas mujeres lo relacionan con la falta de experiencia.

Referencias

- Agencia Suiza para el desarrollo y la cooperación. (2000). *Perspectiva de género en pequeña empresa 1*- Lima, Perú: Agencia para las finanzas y la integración de la mujer.
- Ahl, H. J. (2002). *The making of the female entrepreneur: A discourse analysis of research texts on women's entrepreneurship*. Jönköping, Suecia: Parajett AB
- Amorós, J. E., Guerra, M., Pizarro, O., & Poblete, C. (2006). *Mujeres y actividad emprendedora en Chile*. Santiago de Chile, Chile: Global Entrepreneurship Monitor.
- Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento. (2010). *Mujeres empresarias: Barreras y oportunidades en el sector privado formal en América Latina*. Washington, DC.
- Bermúdez-Carrillo, L. (2014). Características de las pymes de Guanacaste. *Revista de las sedes regionales*, XV, 1–17.

- Bonder, G. (2003). *Construyendo el protagonismo de las mujeres en la sociedad del conocimiento : Estrategias educativas y de formación de redes* (mujer, ciencia y tecnología en América). Bilbao, España: UNESCO.
- Booth, S., Darke, J., y Yeandle, S. (1998). *La vida de las mujeres en las ciudades. La ciudad, un espacio para el cambio*. Madrid, España: Narcea.
- Elizundia, M. (2015). Desempeño de nuevos negocios : Perspectiva de género. *Contaduría Y Administración*, 60(2), 468–485.
- Espinar, E., y Ríos, J. (2002). *Producción del espacio y desigualdades de género*. (Espagrafic). Alicante, España.
- Espinosa, R., Aguilar, M., y Luna, J. (2014). Toma de decisiones en las PYMES mexicanas: el valor estratégico de un simulador presupuestario de tipo industrial. *Tec. Empresarial*, 8, 7–18.
- Frutos, L., y Titos, S. (2011). Formación y trabajo autónomo desde la perspectiva de género. *X Jornadas de la Asociación de la Economía de la Educación* (pp. 309-320). Servicio de Publicaciones.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (McGraw-Hill, Ed.) (6a ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Iribarren, L. (2013). Mercado emprendedor en nuevos negocios y relación con sus valores y creencias. *Revista de Estudios Empresa*, 1, 87–111.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2013). *Micro, pequeña, mediana y gran empresa. Estratificación de los establecimientos. Censos Económicos (2011)*.

- Llamas, B., González, M. A., Vásquez, J. F., Siari, D., Valenzuela, I., y Silva, A. (2014). Elementos que promueven competitividad en las PyMES , un estudio regional . *Académica Sin Frontera*, 19(7), 1–20.
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *La mujer en la gestión empresarial*. Recuperado de <http://www.bing.com/search?q=La+mujer+en+la+gesti%C3%B3n+empresarial&form=SK2MDF&pc=SK2M>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2013). *Foro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)*. París. Recuperado de <http://centrogilbertobosques.senado.gob.mx/docs/serieeuropa22.pdf>
- Ortiz, P., y Olaz, Á. J. (2014). La mujer en la empresa familiar española desde la perspectiva del “familiness.” *Política Y Sociedad*, 51(2), 481–506. http://doi.org/10.5209/rev_POSO.2014.v51.n2.43647
- Plan Nacional de Desarrollo. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5299465yfecha=20/05/2013
- PROMÉXICO. (2013). *PYMES: Eslabón fundamental para el crecimiento en México. Negocios Internacionales*. Ciudad de México. Recuperado de <http://www.promexico.gob.mx/negocios-internacionales/pymes-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html>
- Robles, L. (2009). Balance y perspectivas del campo mexicano : In P. Sesia y V. Vázquez (Eds.), *Balance y perspectivas del campo mexicano: A más de una década del TLCAN y del movimiento zapatista*. (pp. 97–111). Ciudad de México: AMLR.