

Análisis integral de la micro y pequeña empresa en Benito Juárez, Quintana Roo

CHI-POOT, Hermelindo*†, JUÁREZ-BECERRA, Teresa y MARTÍNEZ-SUCHIL, Ofelia

Recibido 25 Enero, 2017; Aceptado 28 Marzo, 2017

Resumen

Objetivo. Diagnosticar la situación actual de las actividades de gestión de las micro y pequeñas empresas en el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo con una perspectiva sistémica. **Metodología.** El enfoque del estudio fue cuantitativo y el alcance de la investigación fue descriptivo y correlacional con diseño no experimental de tipo transeccional. La muestra no probabilística se integró de 379 directivos de MyPES que contaban con al menos un trabajador y un máximo de 50. Los datos se recolectaron mediante un instrumento de 192 ítems integrados en seis bloques durante los meses de abril a mayo de 2017. **Resultados.** Las MyPES destacan por ser empresas familiares, enfocadas a un mercado local, donde una quinta parte de ellos no tiene registro en hacienda, más de un 70% no tiene acceso a banca en línea, con directivos con estudios principalmente de bachillerato; siendo su insumo más relevante el análisis de mercado; sin embargo, no lo asocian con todas las variables del proceso, especialmente con la gestión de ventas y mercadotecnia. Sus procesos más relevantes son la dirección y la producción. En cuanto a su estructura, tienen descuidadas las funciones de informática, fabricación y planeación estratégica.

Gestión, Sistema, Mypes

Abstract

Objective. To diagnose the current situation of the management activities of the micro and small enterprises (MSE'S) in the Municipality of Benito Juárez, Quintana Roo with a systemic approach. **Methodology.** The focus of the study was quantitative and the scope of the research was descriptive and correlational with non-experimental design of the transectional type. The non-probabilistic sample consisted on 379 managers from MSE'S who had at least one worker and a maximum of 50. The data was collected through a 192-item instrument integrated in six blocks from April to May 2017. **Results.** The MSE'S stand out as family businesses, focused on a local market, where a fifth of them are not registered in the hacienda, more than 70% do not have access to online banking, with principals with studies mainly of high school; being its most relevant input the market analysis; however, they do not associate it with all process variables, especially with sales and marketing management. Its most relevant processes are management and production. As regards their structure, they have neglected the functions of informatics, manufacturing and strategic planning.

Management, System, MSE'S

Citación: CHI-POOT, Hermelindo, JUÁREZ-BECERRA, Teresa y MARTÍNEZ-SUCHIL, Ofelia. Análisis integral de la micro y pequeña empresa en Benito Juárez, Quintana Roo. Revista de Desarrollo Económico. 2017, 4-10: 67-81.

*Correspondencia al Autor (correo electrónico: hchi@utcancun.edu.mx)

†Investigador contribuyendo como primer autor.

1. Introducción

El Municipio de Benito Juárez, es el más importante del Estado de Quintana Roo, ya que en él se localiza Cancún, que es la ciudad de la entidad que ocupa el primer lugar en llegada de turistas y que cuenta con la mayor infraestructura de servicios turísticos integrales, además, de ser el destino de playa número uno del país, y el municipio con mayor asentamiento poblacional, toda vez, que concentra al 49.5% de la población estatal, y en Benito Juárez se localizan más del 47.5% de las unidades económicas del Estado, principalmente de los sectores secundario y terciario (86.8% de las actividades son de servicios y comercio). H. Ayuntamiento de Benito Juárez (2017).

Indicador	Benito Juárez	Nacional
Extensión (km ²)*	1 664	1 950 668
Densidad de pob. (hab. / km ²)*	352.6	61.0
Población total*	743 626	119 530 753
Hombres (%)*	49.9%	48.6%
Mujeres (%)*	50.1%	51.4%
Edad mediana*	27	27
Alfabetizados		
De 15 a 24 años*	99.0%	98.2%
25 años o más	96.5%	92.1%
Disponibilidad de:		
Internet*	46.1%	32.9%
Computadora*	38.6%	32.6%
Celular*	95.0%	78.6%

Tabla 1 Indicadores sociodemográficos

Fuente: * Datos tomados de *Panorama sociodemográfico de Quintana Roo (2015)* y de *Panorama sociodemográfico de México (2015)*

Como se puede ver en la Tabla 1, la densidad de población del Municipio de Benito Juárez es más elevada que la observada a nivel nacional, debido a que tiene la ciudad más grande del estado. También se observa, que su porcentaje de alfabetizados es mayor que la nacional, así como de la disponibilidad de TIC.

Población económicamente	Benito Juárez	Nacional
Activa*	61.8%	50.3%
Ocupada	97.3%	95.9%
No ocupada	2.7%	4.1%
No activa*	38.1%	49.4%
No específico*	0.1%	0.3%
Situación pobreza+	26.3%	46.2%
Num. Empresas [^]	28,572	5,039,911
MyPEs [^]	27,989	4,980,159

Tabla 2 Indicadores económicos

Fuente: *Datos tomados de *Panorama sociodemográfico de Quintana Roo (2015)*, de *Panorama sociodemográfico de México (2015)*. + Datos tomados de *CONEVAL (2015)*.

[^] Datos tomados de *INEGI (2017)*.

Respecto a las características económicas, se puede ver que el nivel de pobreza en el municipio es notoriamente menor con respecto al nivel nacional. Por otra parte, la población activa ocupada es relativamente superior a la nacional. Del total de empresas, las MyPES en el municipio representan el 98% y a nivel nacional representan el 99%.

1.1 Justificación

En el ámbito de las economías en vías de desarrollo del Sudeste Asiático y América Latina la visión de las MyPES ha cambiado en los últimos 20 años. Se ha pasado de verlas como medio de sobrevivencia y fuente de informalidad a entenderlas como componentes clave en los procesos de desarrollo económico local y revitalización de la estructura productiva de un país o una economía. (Vargas y Del Castillo, 2008, p. 60)

La Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de Pequeña y Mediana Empresa (FAEDPYME, 2011) indica que las micro, pequeña y mediana empresa (mPymes) han sido en los últimos años el centro de atención de numerosos estudios debido a su capacidad de generar riqueza y empleos, enfrentándose hoy a tres grandes retos: el desarrollo tecnológico, la globalización de los mercados y la incertidumbre económica.

Para hacer frente a estos retos se requieren tomar acciones tendientes a conocer su situación actual y realizar propuestas para mejorar su productividad y competitividad en los mercados, especialmente en localidades con ambientes muy dinámicos. No obstante las micro y pequeñas empresas tienen necesidades particulares que deben ser determinadas para facilitar su proceso de toma de decisiones en aspectos de política internas y de política local y nacional, que siguen afectando su supervivencia y mermando su competitividad.

Las globalizaciones de los mercados, la aceleración del cambio tecnológico y el desarrollo de nuevos sistemas de información y comunicación, unidas al escaso hábito de gestión del conocimiento y del capital humano, la dificultad de captación de recursos ajenos de largo plazo, la menor cualificación de empresarios y empleados, las dificultades de localización e infraestructura, y la complejidad para incorporar las innovaciones tecnológicas son, entre otros, aspectos que dificultan su desarrollo.

Cada vez más se hace necesario analizar con profundidad el comportamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) para la toma de decisiones a diferentes niveles de gestión. El contexto económico actual de incertidumbre, crisis financiera y rápido cambio tecnológico precisa de un flujo de información continuo que aborde la problemática de la Mipyme, lo cual puede resultar útil tanto para los empresarios como para la administración pública. El empresario debe conocer su entorno competitivo más directo y la administración a la hora de fijar sus políticas de apoyo a las Mipymes y debe analizar permanentemente la evolución de su tejido empresarial. (López, Medina y Armenteros, 2016)

Conocer la problemática de la empresa en sus múltiples aspectos permite, sin duda, apoyar su competitividad. Una vez detectadas las áreas de oportunidad de las micro y pequeñas empresas, se dará la difusión de los resultados a dichas empresas, y posteriormente, se harán las gestiones pertinentes para proponer un plan de acción de acuerdo con sus necesidades específicas, con la finalidad de elevar su competitividad; lo que coadyuvará al crecimiento económico del municipio.

1.2 Problema

El presente proyecto pretende resolver la necesidad de información sobre la situación actual de las micro y pequeñas empresas en el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, ya que permitirá conocer su grado de gestión con una perspectiva sistémica, considerando su infraestructura, uso de las TIC, mercadotecnia, ventas, innovación, finanzas, dirección, recursos humanos, responsabilidad y sustentabilidad. De esta manera, se contribuye a que el sector productivo identifique sus áreas de oportunidad.

1.3 Objetivo General

Diagnosticar la situación actual de las actividades de gestión de las micro y pequeñas empresas en el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo con una perspectiva sistémica.

2. Marco Teórico

Este apartado, presenta de manera concreta los dos temas principales abordados en esta investigación: MyPES y teoría de sistemas.

2.1 Micro y pequeñas empresas

En México, de acuerdo con la Secretaría de Economía (2009), las empresas se clasifican de la siguiente manera:

Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%.

Tabla 3 Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas

Fuente: Secretaría de Economía (2009)

Las microempresas son aquellos negocios que participan en todos los sectores económicos y que tienen hasta 10 trabajadores que generan ventas anuales hasta 4 millones de pesos. Por su parte, las pequeñas empresas, de acuerdo al número de empleados, si se dedican al comercio tienen entre 11 y 30 trabajadores; los negocios dedicados a la industria y servicios tienen entre 11 y 50 trabajadores; en relación a sus ventas anuales, ambas son superiores a los 4 millones y hasta 100 millones de pesos.

En cuanto a su importancia, las microempresas generan anualmente ventas hasta por 4 millones de pesos y representan el 95% del total de las empresas y el 40% del empleo en el país; además, producen el 15% del Producto Interno Bruto. Las pequeñas empresas representan más del 3 por ciento del total de las empresas y casi el 15 por ciento del empleo en el país, asimismo producen más del 14 por ciento del Producto Interno Bruto. (Secretaría de Economía, 2012)

2.2 Teoría de sistemas

Von Bertalanffy (1976) define un sistema como una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el efecto de las partes por separado. (p.18).

Por su parte Chiavenato (2006), define sistema (del griego: *sun* = con e *istemi* = colocar junto) como un conjunto de elementos dinámicamente relacionados entre sí, realizando una actividad para alcanzar un objetivo, operando sobre entradas (información, energía, materia) y proveyendo salidas (información, energía, materia) procesadas. Asimismo, menciona que la organización es un sistema abierto creado por el hombre y mantiene una dinámica interacción con su medio ambiente, sean clientes, proveedores, la competencia, entidades sindicales, órganos gubernamentales y otros agentes externos.

Los sistemas se caracterizan por parámetros y sus parámetros son: entrada, proceso, salida, retroalimentación y ambiente (Chiavenato, 2006). En relación a estos parámetros, Posada, Aguilar y Peña (2016, p.1), indican que un sistema se abastece de recursos del medio ambiente en el que está inserto (a lo que se le llama entrada del sistema) y vuelve al mismo medio ambiente ciertos resultados a los que se les denominan salidas del sistema.

El sistema en sí mismo, tiene una serie de procesos que transforman las entradas en salidas, ya sea intencionalmente o de manera involuntaria. Si bien desde la teoría, un sistema tiene ciertos recursos concretos que ocupan del medio ambiente para realizar sus procesos, también es cierto que en los sistemas abiertos el medio ambiente afecta al sistema de formas muy diversas. Lo anterior, porque la delimitación del sistema es teórica y existen elementos que pudieran ser considerados parte intrínseca del proceso de un sistema.

Cada función o proceso de la empresa sería uno de los elementos del sistema que sólo tienen sentido en su relación con los demás, como se puede apreciar en la Figura 1, que es el modelo utilizado en esta investigación.



Figura 1 Visión sistémica de la organización (basado en Sadowski, 1999)

Fuente: Posada, Aguilar y Peña (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*

3. Metodología de Investigación

3.1 Tipo de Investigación

El enfoque que se utilizó para esta investigación fue cuantitativo con alcance descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal, debido a que los datos de la investigación concluyente fueron recogidos en un solo momento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

3.2 Instrumento general

Para la recolección de los datos, se diseñó un cuestionario, donde se tomó como base un cuestionario validado por la UT de San Juan del Río, Querétaro, complementado con otro cuestionario de la Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa (FAEDPYME) y al que se le agregaron variables de marketing digital e innovación. El instrumento quedó conformado con 192 ítems, integrados en seis bloques.

El bloque uno, características de la empresa, la infraestructura y TIC, se compone de 53 ítems; el bloque dos, datos generales del director(a) se compone de 7 ítems; el bloque tres, insumos del sistema, se compone de 25 ítems; el bloque cuatro, proceso del sistema, se compone de 58 ítems; el bloque cinco, resultados del sistema, se compone de 30 ítems y el bloque seis, estructura organizacional, se compone de 19 ítems.

Para los bloques 3 al 5, parte medular de esta investigación, se utilizó una escala tipo Likert de 4 puntos. Para los demás bloques, se utilizaron preguntas de respuesta dicotómica y preguntas pluricotómicas con opción múltiple. Previa a su aplicación, se realizó una prueba piloto con 30 empresas para verificar su fiabilidad, se obtuvo un valor de 0.972 de Alfa de Cronbach.

3.3 Muestra y muestreo

La población que se consideró para esta investigación fueron 27,989 empresas privadas del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo (DENUE, 2017), siendo sujetos de estudio las MyPES que contaban con al menos un trabajador y un máximo de 50, que realizaron actividad empresarial hasta mayo de 2017.

Se determinó una muestra mínima de 379 empresas, considerando un valor de p y $q = 50\%$, con un nivel de confiabilidad de 95% y un margen de error de 5%. Asimismo, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia en el que se capacitó a 359 alumnos para que se aplicara el instrumento y luego se capturara en una plataforma por Internet (formularios de Google).

El tamaño de la empresa fue establecida en función del número de empleados, tomando como referencia la clasificación de la Secretaría de Economía (2009), que para fines prácticos de análisis se estructuró de la siguiente manera: microempresas, de 1 a 10 empleados y pequeñas empresas, de 11 a 50 empleados. El periodo de aplicación fue del 4 de abril al 24 de mayo de 2017. Para el análisis de la información se utilizó el programa SPSS y Excel.

4. Resultados

4.1 Caracterización de las MyPES, infraestructura y TIC

Las empresas que integraron la muestra tienen las siguientes características:

- El 84.1% de las empresas encuestadas son micros y el 15.9% son pequeñas.
- El 91.4% pertenecen al sector terciario, que es el sector principal del municipio, donde el subsector comercio al por menor representó el 46.4% (Gráfico 1).
- Su antigüedad media es de siete años.
- En cuanto a la zona de su ubicación, destaca que el 60.6% se encuentran en una zona habitacional urbana, el 13.3% está en zona centro y un 2.9% no tiene local (Gráfico 2).
- El 32.7% están constituidas como personas físicas con actividad empresarial, 24.9% como una sociedad y llama la atención que un 20.9% no tiene registro en hacienda (Gráfico 3).
- El 73% son empresas donde el control mayoritario es familiar y que tienen en promedio 1.3 locales.
- El 65% de sus directivos son fundadores del negocio y sólo un 6.2% tuvo que pagarle al dueño anterior para la cesión de la empresa.
- Respecto al tipo de mercado al que están orientados sus ventas y compras, destacan las locales, 81% y 69% respectivamente (Gráfico 4).
- El 49.2% de sus directivos ocupa su vivienda como local principal de su negocio; el 49.7% tiene un local propio y un 41.7% su local es rentado.
- La mayoría de todas las empresas (arriba del 88%) cuentan con los servicios básicos de agua, drenaje y electricidad; sin embargo, más de un 70% no cuentan con acceso a bancos por internet, páginas web o redes sociales, ventas y atención a clientes online (Gráfico 5).
- Las principales herramientas con las que operan son laptops y/o computadoras, celulares, línea telefónica, autos e impresora (Gráfico 6).
- Del 2014 al 2016, en promedio, las empresas han incrementado su número de empleados, a uno por año (Gráfico 7). El 51.8% de ellas, espera que su número de empleados se mantenga igual y un 31.4% espera que se incrementen. Al 2019, esperan contar con un promedio de siete empleados.
- En relación a las ventas y utilidades, más del 40% de las empresas, manifiestan que aumentaron algo y alrededor de un 4% indica que disminuyeron mucho (Gráfico 8).

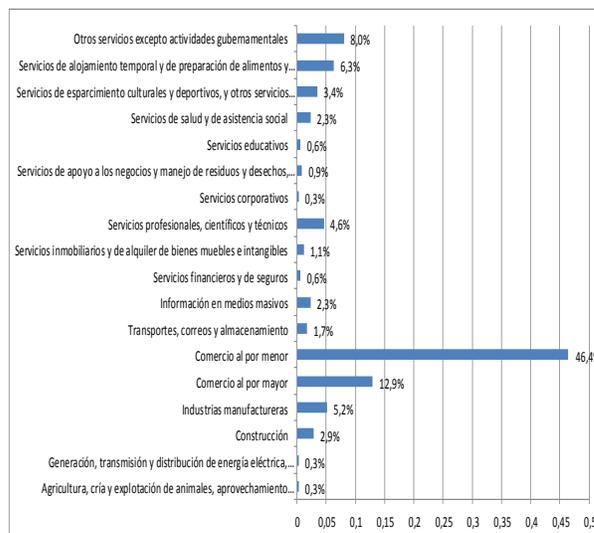


Gráfico 1 Clasificación de las empresas, de acuerdo al SCIAN versión México 2013

Fuente: *Elaboración Propia*

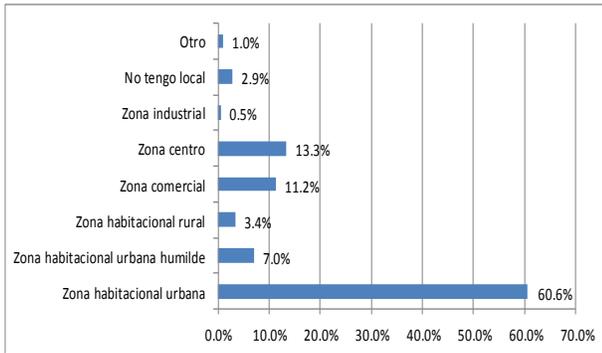


Gráfico 2 Tipo de zona del local principal
Fuente: *Elaboración Propia*

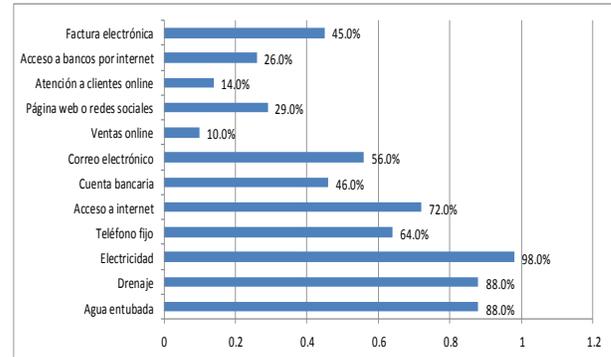


Gráfico 5 Infraestructura y servicios
Fuente: *Elaboración Propia*

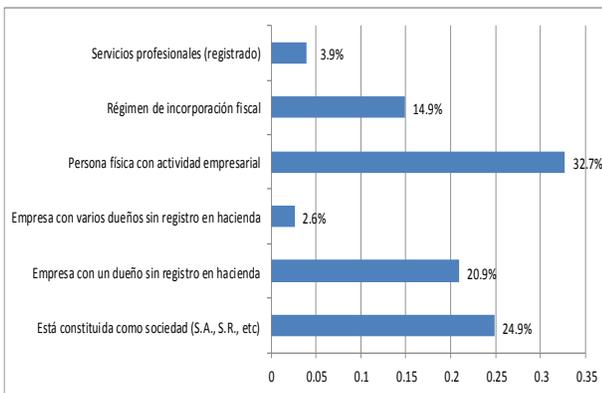


Gráfico 3. Tipo de formalización
Fuente: *Elaboración Propia*

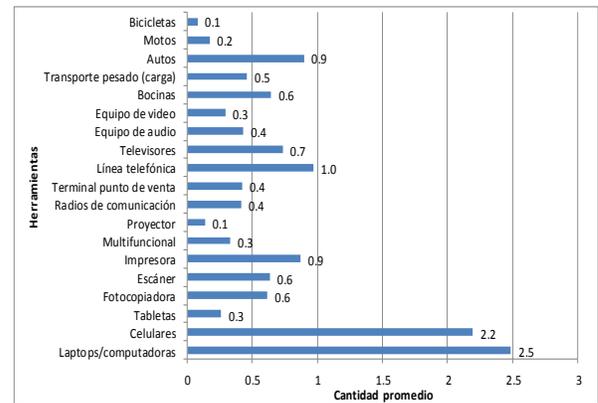


Gráfico 6 Cantidad promedio de herramientas con los que cuentan las empresas para trabajar
Fuente: *Elaboración Propia*

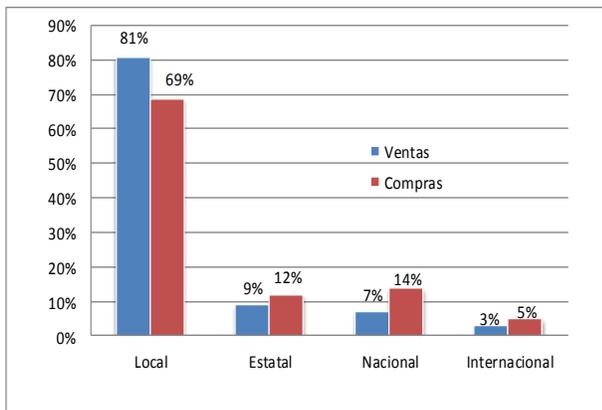


Gráfico 4 Tipos de mercados al que se orientan las ventas y compras
Fuente: *Elaboración Propia*

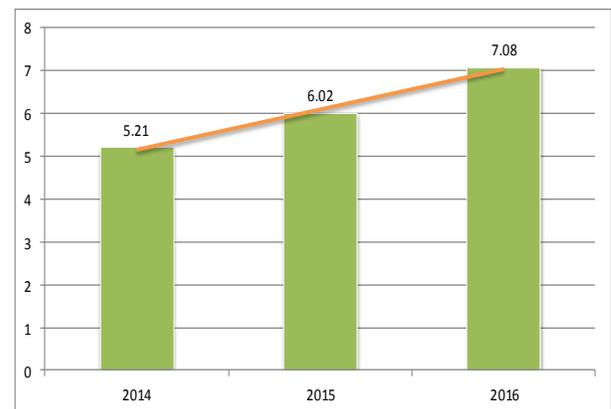


Gráfico 7 Variación anual del promedio de número de empleados de las MyPES del 2014 al 2016
Fuente: *Elaboración Propia*

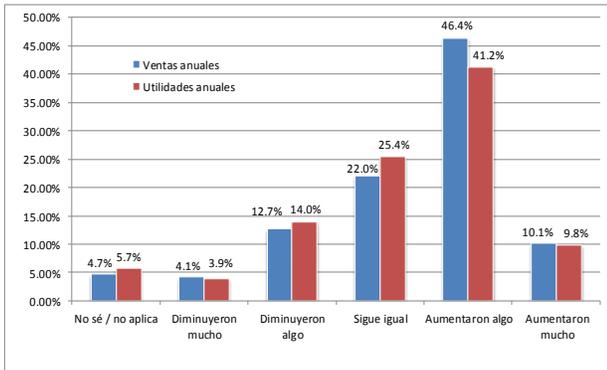


Gráfico 8 Resultados del desempeño de las empresas en el 2016

Fuente: Elaboración Propia

4.2 Características de los directivos

- Un 22.4% de las empresas están dirigidas por gerentes con estudios universitarios; 11.3% tiene estudios técnicos; el 36.1% cuenta con estudios de bachillerato; el 22.4% tiene secundaria y sólo un 7.8% con estudios de primaria (Gráfico 9).
- La edad media de los directivos es de 38 años, del cual 53% son hombres y 47% son mujeres.
- Respecto a su estado civil, destaca que el 62.2% son casados, 22.7% son solteros y 6.8% viven en unión libre.
- El promedio de hijos que tienen es de dos.
- El promedio de horas que invierten en la gestión de la empresa es de 47 horas a la semana.

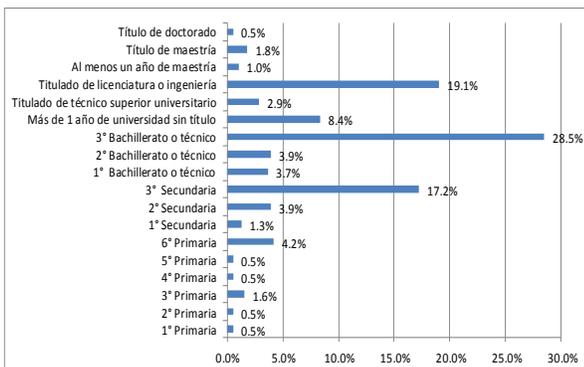


Gráfico 9 Nivel de estudios de los directivos

Fuente: Elaboración Propia

ISSN: 2410-4019

ECORFAN® Todos los derechos reservados

4.3 Insumos, proceso y resultados del sistema

A continuación, se presentan los parámetros de entrada, proceso y salida del sistema de las MyPES (Gráficos 10 al 23), donde se empleó una escala de Likert de 4 niveles que va de 1 muy en desacuerdo a 4 muy de acuerdo. En general, se aprecia que todas las variables de cada parámetro obtuvieron valores medios por arriba de 3.0, lo que indica que las empresas estudiadas, en términos generales, están de acuerdo que realizan cada una de las actividades que las conforman.

4.3.1 Insumos

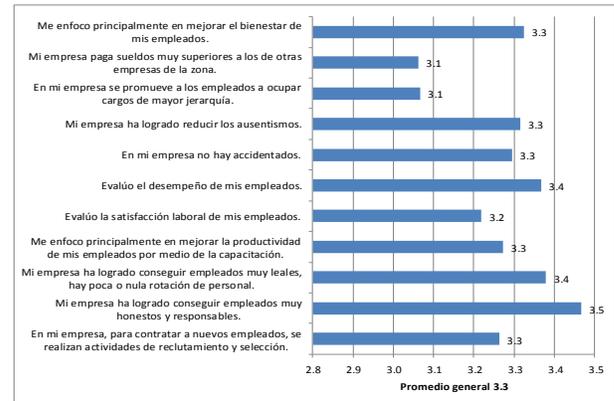


Gráfico 10 Recursos humanos

Fuente: Elaboración Propia

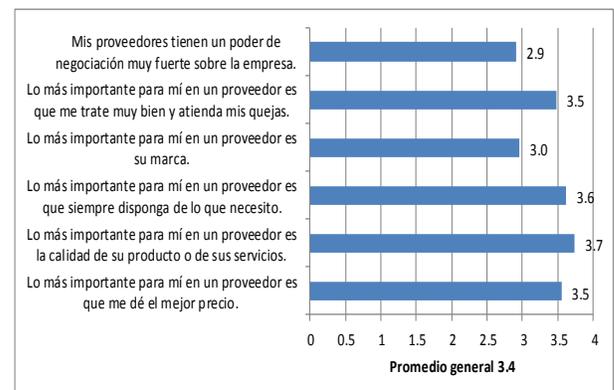


Gráfico 11 Proveedores

Fuente: Elaboración Propia

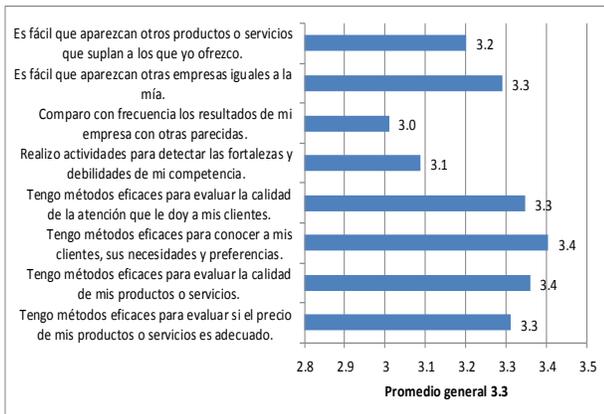


Gráfico 12 Análisis de mercado (información)
Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 15 Mercadotecnia
Fuente: Elaboración Propia

4.3.2 Procesos del sistema

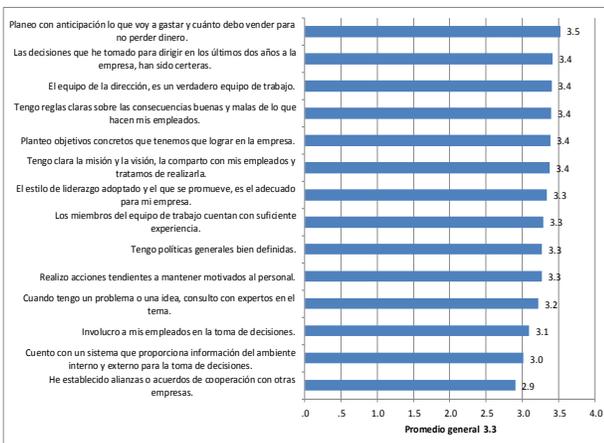


Gráfico 13 Dirección
Fuente: Elaboración Propia

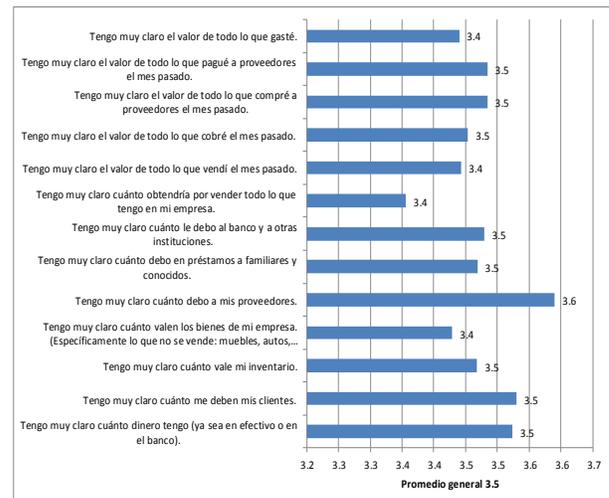


Gráfico 16 Finanzas
Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 14 Producción-operación
Fuente: Elaboración Propia

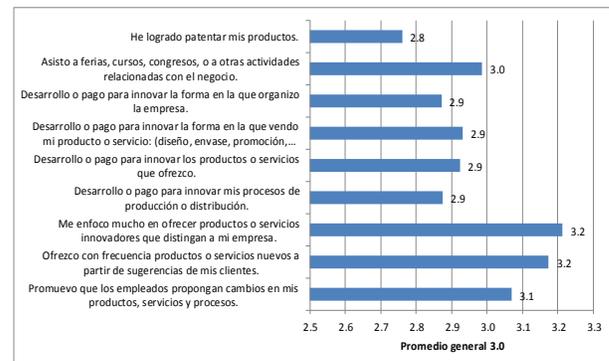


Gráfico 17 Innovación
Fuente: Elaboración Propia

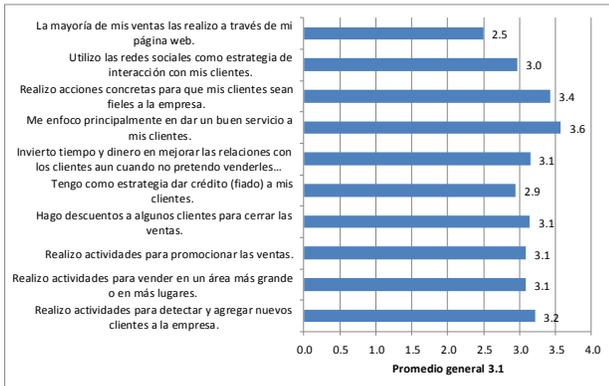


Gráfico 18 Gestión de ventas
Fuente: Elaboración Propia

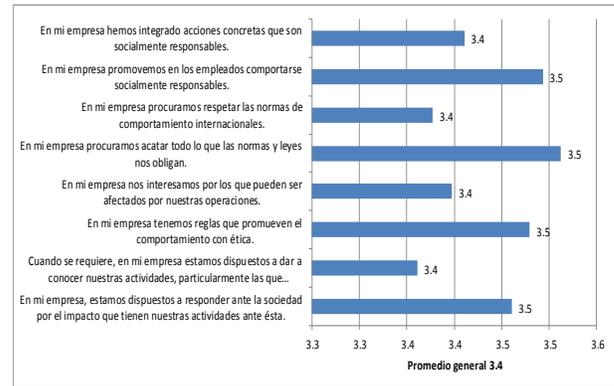


Gráfico 21 RSC- Principios de ISO 26000
Fuente: Elaboración Propia

4.3.3 Resultados del sistema

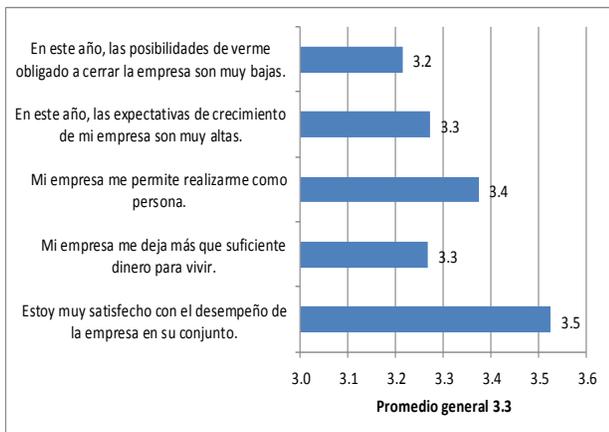


Gráfico 19 Satisfacción con la empresa
Fuente: Elaboración Propia

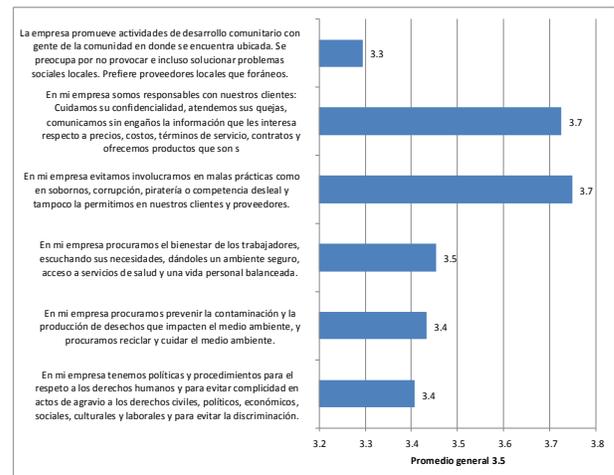


Gráfico 22 RSC- Asuntos de ISO 26000
Fuente: Elaboración Propia

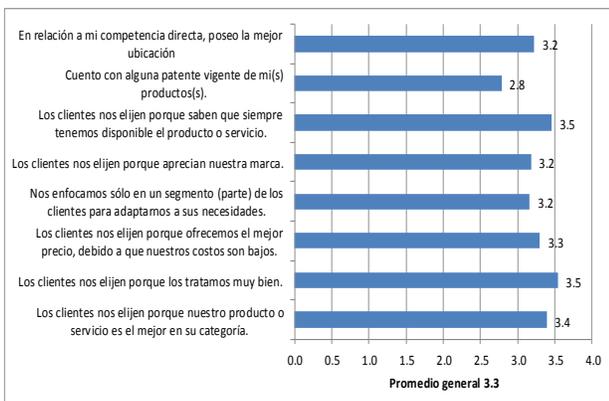


Gráfico 20 Ventaja competitiva
Fuente: Elaboración Propia

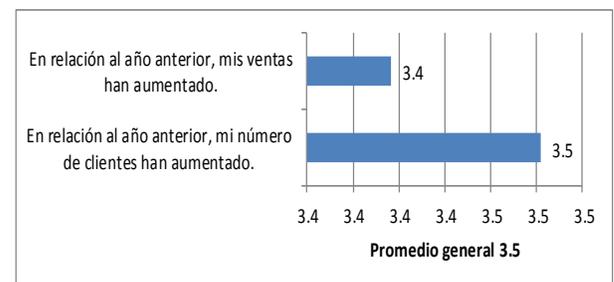


Gráfico 23 Ámbito de ventas
Fuente: Elaboración Propia

4.4 Análisis integral

En relación al análisis integral, considerando la teoría de sistemas, se realizaron correlaciones bivariadas entre las variables de entrada, proceso y salida, donde se verificó el grado de asociación entre ellas, se utilizó la correlación de Spearman, donde se tomó como valor mínimo +0.5 que representa una correlación positiva moderada fuerte (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez & Cánovas, 2009). El resultado de este análisis, se presenta en la Figura 3, donde se aprecia lo siguiente:

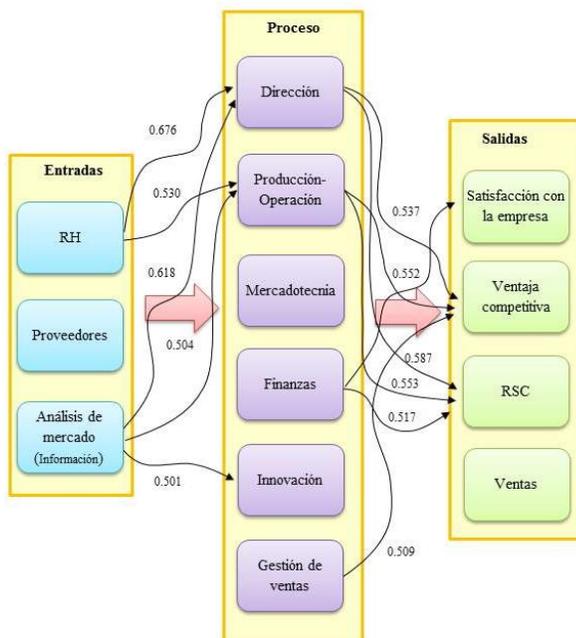


Figura 3 Red de correlaciones entre entradas, procesos y salidas

Fuente: Elaboración Propia

- Bajo el enfoque de sistema, es de esperarse, que todas las variables estuvieran fuertemente relacionadas de manera significativa entre ellas; sin embargo, de acuerdo al criterio establecido de asociación, sólo dos de tres variables de entrada se relacionan con el proceso y cuatro procesos están asociadas con las salidas. En relación a lo anterior, Aragón, Rubio, Serna y Chablé (2010) afirman que los recursos y capacidades son determinantes para el éxito de las MiPyMEs, particularmente hacen énfasis en los recursos tecnológicos, la innovación, la calidad de los productos, los recursos humanos y las capacidades directivas.
- Las variables que no se asocian con el sistema son los proveedores, mercadotecnia y ventas.
- La variable de recursos humanos (RH) está asociada con la dirección y la producción.
- La variable análisis de mercado está asociada con las variables de dirección, producción e innovación.
- La variable proveedores, sorprende que no se asocie con alguna variable del proceso, siendo un factor clave para el proceso de producción-operación. Para algunas empresas, el proveedor es más importante que el cliente.
- La dirección se asocia en mayor medida con RH que con el análisis de mercado.
- Debido al ambiente dinámico al que están sujetas hoy en día las empresas, es de extrañar, que el análisis de mercado no esté asociada a la función de mercadotecnia y a la gestión de ventas.
- La variable dirección, a su vez, se asocia con la ventaja competitiva y con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) con un grado casi similar.
- La variable producción-operación se asocia en mayor grado con la RSC y en menor grado con la ventaja competitiva.

- Siendo el lucro, el motor que mueve a toda organización y siendo la función de finanzas donde se registran estos resultados, se aprecia que las finanzas se relacionan en gran medida con la satisfacción con la empresa, así como con la RSC.
- La gestión de ventas se relaciona con la ventaja competitiva.
- La innovación, que es una variable relevante para hacer frente al ambiente dinámico no se relaciona con la ventaja competitiva, ni con las ventas ni con otra variable de salida.
- Finalmente se encontró, dado su tamaño y los recursos con los que cuentan las MyPES, que básicamente tienen dos procesos que están fuertemente relacionadas con sus entradas y salidas: las funciones de dirección y producción-operación.

4.5 Estructura organizacional

En cuanto a la cantidad de los niveles jerárquicos que tienen las empresas, el rango va de 0 a 6 niveles, donde el 35.8% de las empresas no cuentan con algún nivel jerárquico, es decir, no existen rangos de autoridad y responsabilidad (Gráfico 24) y el valor de la mediana de los niveles, es de uno.

Para medir el grado en el que la empresa tiene estructuras funcionales formales, se le preguntó a los directores sobre quién se encarga de llevar a cabo las funciones de gestión básicas eligiendo entre nueve opciones graduadas del 1 al 9. Las opciones iban desde nadie lo está haciendo, hasta hay varias personas dedicadas sólo a esa función. En el gráfico 25, se muestra el porcentaje de puntos seleccionados en donde el 100% correspondería a que en todas las empresas evaluadas existe un departamento dedicado exclusivamente a cada función.

Se puede apreciar, que ninguna función llega al 70% y para facilitar la lectura del gráfico, se ordenaron las funciones de mayor a menor, siendo las funciones de ventas y atención de clientes los que tienen los porcentajes más altos (arriba del 60%) y las que menos se realizan son las funciones de informática, fabricación y planeación estratégica. El 21.9% cuenta con un índice de productividad mensual por trabajador de \$4,000 a \$7,999, seguido de \$8,000 a \$15,999 con un 17.8% (Gráfico 26).

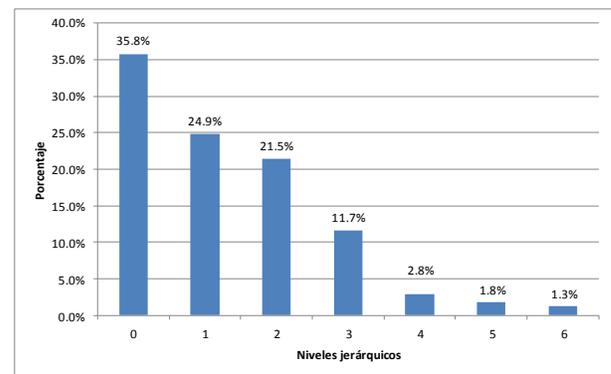


Gráfico 24 Número de niveles jerárquicos

Fuente: Elaboración Propia

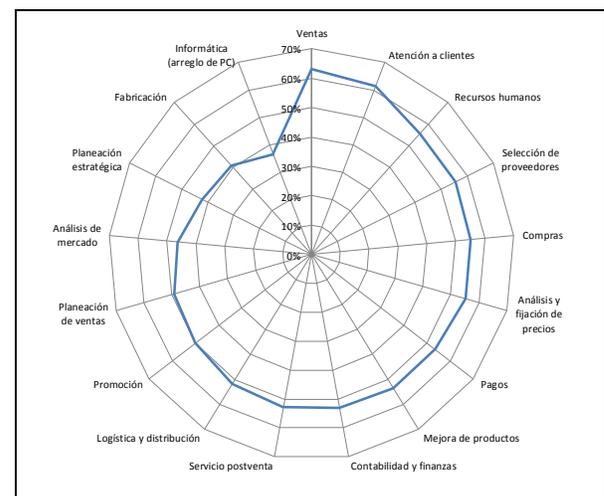


Gráfico 25 Grado de estructuración de las MyPES

Fuente: Elaboración Propia

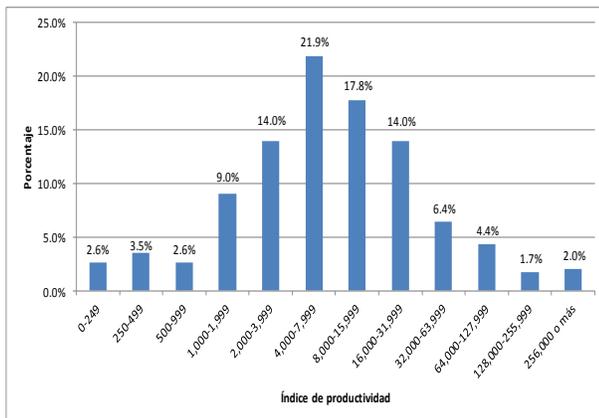


Gráfico 26 Índice de productividad mensual por trabajador

Fuente: *Elaboración Propia*

5. Agradecimientos

Esta investigación, ha sido posible gracias al apoyo financiero otorgado por el Programa para el Desarrollo Profesional Docente, para el Tipo Superior (PRODEP). Asimismo, agradecemos al Dr. Rafael Posada, Dr. Oscar Aguilar y a la M. en C. Nuria Peña, coordinadores de la Red de Estudios Latinoamericanos de Administración y Negocios (RELAYN) por todas sus recomendaciones durante nuestra la visita científica realizada a la Universidad Tecnológica de San Juan del Río, Querétaro.

6. Conclusiones

Las MyPES del Municipio de Benito Juárez, destacan por ser empresas familiares, enfocadas a un mercado preponderantemente local, donde una quinta parte de ellos no tiene registro en hacienda, más de un 70% no tiene acceso a banca en línea y tampoco realiza ventas online, y más de un 40% tiene un local rentado, con directivos con estudios principalmente de bachillerato; siendo su insumo más relevante el análisis de mercado; sin embargo, no lo asocian con todas la variables del proceso, especialmente con la gestión de ventas y mercadotecnia.

Es decir, sí cuentan con información de su mercado, pero no la utilizan en todos sus procesos, lo que ocasiona que no tenga impacto en sus ventas como resultado final. Sus procesos más relevantes son la dirección y la producción, que están estrechamente relacionadas con los insumos y las salidas; situación que se puede explicar, por el tamaño de las empresas (siete empleados y un nivel jerárquico en promedio) que los obliga a invertir hasta un total de 47 horas a la semana en el negocio. En general, los resultados de todas sus actividades en cada parámetro, tuvieron valores por arriba de 3.0, lo que indica que están de acuerdo en su cumplimiento.

En cuanto a su estructura las empresas tienen descuidadas las funciones de informática, fabricación y planeación estratégica; este resultado, es similar con el obtenido por Posada, Aguilar y Peña (2016), donde las labores menos estructuradas fueron el análisis de mercado y la planeación estratégica. Por otra parte Gasca (2014), indica que una de las cinco principales causas del fracaso de las empresas en México, es precisamente la planeación deficiente, aunado a los ingresos insuficientes para subsistir, falta de indicadores, falta de proceso de análisis y de problemas en la ejecución.

Dada esta situación, se hace evidente, que las MyPES requieren elaborar una planeación estratégica, que les permita realizar un diagnóstico organizacional interno (de fortalezas y debilidades) y externo (de amenazas y oportunidades), elaborar estrategias con planes tácticos y operativos para lograr sus objetivos, lo que les permitirá sobrevivir y/o crecer, dado que las actividades de operación y dirección los absorben, y no les da tiempo de planear.

6. Referencias

- Aragón, A.; Rubio, A.; Serna, A. y Chablé, J. (2010). Estrategia y competitividad empresarial: Un estudio en las MiPyMEs de Tabasco. *Investigación y Ciencia*, 18(4) 4-12. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67413393002>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (ed. 7). México: McGraw-Hill
- CONEVAL (2015). *Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social 2015: Benito Juárez, Quintana Roo*. México, D.F. Recuperado de http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SED/ESOL/Informes_pobreza/2015/Municipios/Quintana_Roo/Quintana_Roo_005.pdf
- FAEDPYME (2011). *Análisis estratégico para el desarrollo de la MPYME en Iberoamérica: informe MPYME en Iberoamérica 2011*. Recuperado de <https://www.yumpu.com/es/document/view/36362578/informe-mpyme-iberoamacrica-2011-faedpyme-universidad>
- Gasca, L. (2014, 28 diciembre). *5 causas del fracaso de negocios en México*. Forbes México. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/5-causas-del-fracaso-de-negocios-en-mexico/>
- H. Ayuntamiento de Benito Juárez. (2016). *Plan Municipal de Desarrollo de Benito Juárez 2016-2018*. Recuperado de http://cancun.gob.mx/archivos_pdf/Planmunicipal/PMD_BJ_2016-2018_CON_COMPATIBILIDAD_ESTATAL.pdf
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- INEGI (2015a). *Panorama sociodemográfico de México*. México: INEGI
- López, S.; Medina, M. y Armenteros, M. (2016). *Análisis del desarrollo estratégico de la micro, pequeña y mediana empresa: Estado de Coahuila 2010-2012*. Recuperado de <http://www.faedpyme.upct.es/sites/default/files/article/25/analisisdesarrollocoahuila.pdf>
- Martínez Ortega, Rosa María, Tuya Pendás, Leonel C, Martínez Ortega, Mercedes, Pérez Abreu, Alberto, & Cánovas, Ana María. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización*. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es.
- Posada, R.; Aguilar, O. y Peña, N. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson.
- Secretaría de Economía. (2009, 30 junio). *Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas*. Diario Oficial de La Federación.
- Secretaría de Economía (2012a). *Microempresas*. Recuperado de <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/empresas/microempresario>
- Vargas, B; del Castillo, C; (2008). *Competitividad sostenible de la pequeña empresa: un modelo de promoción de capacidades endógenas para promover ventajas competitivas sostenibles y alta productividad*. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 13(1) 59-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360733604004>

Von Bertalanffy, L. (1976). Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

_____(2012b). *Pequeña empresa*. Recuperado de <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/empresas/pequena-empresa>

_____(2015b). Panorama sociodemográfico de Quintana Roo. México: INEGI

_____(2017). *Directorio estadístico de unidades económicas (DENUE)*. Aguascalientes. Recuperado de <http://www.beta.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>