

**MAESTRIA EN DESARROLLO REGIONAL**

**“FACTORES QUE DETERMINAN LA  
PERMANENCIA DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS”.**

**ESTUDIO DE CASO EN SANTA ANA  
CHIAUTEMPAN, TLAXCALA**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRO EN DESARROLLO REGIONAL**

**PRESENTA**

**VICTOR ENRIQUE DELGADO SERRANO**

**DIRECTOR: DR. DANIEL HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ**

**San Pablo Apetatitlán, Tlaxcala**

**Agosto, 2022**

## HOJA DE FIRMAS

La presente tesis titulada: “**Factores que determinan la permanencia de las micro y pequeñas empresas**”; fue realizada por Victor Enrique Delgado Serrano; ha sido aprobada como requisito parcial para obtener el grado de:

Maestro en Desarrollo Regional

Bajo supervisión del siguiente Comité Tutorial:

Director      Dr. Daniel Hernández Hernández      \_\_\_\_\_

Revisor      Dr. Cesar Saldaña Carro      \_\_\_\_\_

Revisor      Dr. Sergio Flores González      \_\_\_\_\_

Revisor      Dr. Rafael de Jesús López Zamora      \_\_\_\_\_

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero que nada, estoy profundamente agradecido con Dios, por haberme permitido llegar a este momento de mi vida, por guiarme para la culminación de esta investigación.

Agradezco a mi familia y a mi esposa, por su apoyo incondicional, por ser un gran pilar en mi vida, y ser mi motivación para generar nuevos proyectos.

A El Colegio de Tlaxcala, A. C. por darme la oportunidad de ser parte de este proyecto institucional, sobre todo al Dr. Daniel Hernández H., mi director de esta tesis y maestro de la maestría, el cual compartió sus conocimientos para que este trabajo se llevara a cabo, al Dr. Cesar Saldaña por ser asesor y parte fundamental de este trabajo, un guía de apoyo.

De igual manera agradezco infinitamente su apoyo al Dr. Rafael de Jesús López y al Dr. Sergio Flores por su guía y conocimientos que aportaron para la mejora de este trabajo.

Asimismo, reconozco el respaldo que me otorgo el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) para la realización de mis estudios.

## **DEDICATORIA**

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Victor y Esther quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades, porque Dios está conmigo siempre.

# ÍNDICE GENERAL

HOJA DE FIRMAS .....	2
AGRADECIMIENTOS .....	3
DEDICATORIA .....	4
ÍNDICE GENERAL .....	5
ÍNDICE DE CUADROS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
ACRÓNIMOS Y SIGLAS .....	9
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO 1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
<b>1.1. Introducción.....</b>	13
<b>1.2. Justificación .....</b>	13
<b>1.3. Planteamiento del problema.....</b>	16
<b>1.4. Preguntas de investigación .....</b>	19
<b>1.5. Objetivos .....</b>	19
<b>1.6. Hipótesis General .....</b>	20
<b>1.7. Marco Metodológico .....</b>	20
CAPÍTULO 2. ANTECEDENTES Y MARCO CONTEXTUAL.....	27
<b>2.1. Introducción.....</b>	27
<b>2.2. Antecedentes .....</b>	27
<b>2.3. Marco Contextual.....</b>	30
CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	43
<b>3.1. Introducción.....</b>	43
<b>3.2. Teoría de la Permanencia .....</b>	43
<b>3.3. Teoría de sistemas .....</b>	45
<b>3.4. Micro y pequeñas empresas .....</b>	48
<b>3.5. Vinculación del Desarrollo Regional con el objeto de estudio.....</b>	53
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	54

<b>4.1. Introducción.....</b>	<b>54</b>
<b>4.2. Análisis de Resultados.....</b>	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>76</b>
<b>5.1. Conclusiones .....</b>	<b>76</b>
<b>5.2. Respuestas a las preguntas de investigación .....</b>	<b>77</b>
<b>5.3. Comprobación de la hipótesis .....</b>	<b>78</b>
<b>5.4. Recomendaciones y propuesta de la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el caso de estudio de Santa Ana Chiautempan. ....</b>	<b>79</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS .....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>88</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO 1. NÚMERO DE PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL MUNICIPIO DE CHIAUTEMPAN.</b> .....	22
<b>CUADRO 2. NO. DE HABITANTES EN EL ESTADO DE TLAXCALA.</b> .....	32
<b>CUADRO 3. REGIONALIZACIÓN DEL ESTADO DE TLAXCALA.</b> .....	32
<b>CUADRO 4. ESTABLECIMIENTOS (COMPARATIVO 2014 Y 2019).</b> .....	34
<b>CUADRO 5. PERSONAL OCUPADO (COMPARATIVO 2014 Y 2019).</b> .....	34
<b>CUADRO 6. NÚMERO DE EMPRESAS POR REGIÓN (PEOT, 2004).</b> .....	36
<b>CUADRO 7. INDICADOR TRIMESTRAL DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA ESTATAL.</b> .....	38
<b>CUADRO 8. POBLACIÓN TOTAL POR MUNICIPIO SEGÚN SU SEXO AL 15 DE MARZO DE 2015.</b> .....	41
<b>CUADRO 9. ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES 2019.</b> .....	42
<b>CUADRO 10. ESTRATIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS EN MÉXICO.</b> .....	50
<b>CUADRO 11. MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.</b> .....	52
<b>CUADRO 12. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES.</b> .....	54
<b>CUADRO 13. CORRELACIÓN CUESTIONARIO A. ASPECTOS FINANCIEROS.</b> .....	57
<b>CUADRO 14. CORRELACIÓN CUESTIONARIO B. ASPECTOS FINANCIEROS.</b> .....	58
<b>CUADRO 15. CORRELACIÓN CUESTIONARIO A. ASPECTOS DE MERCADO.</b> .....	60
<b>CUADRO 16. CORRELACIÓN CUESTIONARIO B. ASPECTOS DE MERCADO.</b> .....	61
<b>CUADRO 17. CORRELACIÓN CUESTIONARIO A. PERSONAS Y ADMINISTRACIÓN.</b> .....	62
<b>CUADRO 18. CORRELACIÓN CUESTIONARIO B. PERSONAS Y ADMINISTRACIÓN.</b> .....	63
<b>CUADRO 19. CORRELACIÓN CUESTIONARIO A. FACTORES EXTERNOS.</b> .....	65
<b>CUADRO 20. CORRELACIÓN CUESTIONARIO B. FACTORES EXTERNOS.</b> .....	67
<b>CUADRO 21. CORRELACIÓN CUESTIONARIO B. FACTORES TECNOLÓGICOS.</b> .....	69
<b>CUADRO 22. CORRELACIÓN CUESTIONARIO B. FACTORES TECNOLÓGICOS.</b> .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE MICROEMPRESAS SEGÚN SU OPINIÓN SOBRE EL CRECIMIENTO DE SU NEGOCIO Y RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE NO DESEAN QUE ESTOS CREZCAN. ....</b>	<b>15</b>
<b>FIGURA 2. UNIDADES ECONÓMICAS. ....</b>	<b>16</b>
<b>FIGURA 3. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPRESAS SEGÚN LA CAUSA PRINCIPAL POR LA QUE CONSIDERAN QUE SUS NEGOCIOS NO CRECEN, POR TAMAÑO DE EMPRESA. ....</b>	<b>17</b>
<b>FIGURA 4. MÉTODO GENERAL DE INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>21</b>
<b>FIGURA 5. VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE. ....</b>	<b>24</b>
<b>FIGURA 6. DIVISIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE TLAXCALA. ....</b>	<b>31</b>
<b>FIGURA 7. PORCENTAJE DE UNIDADES ECONÓMICAS E INGRESOS POR TAMAÑO. ....</b>	<b>35</b>
<b>FIGURA 8. PRODUCTO INTERNO BRUTO. ....</b>	<b>37</b>
<b>FIGURA 9. PRINCIPALES ACTIVIDADES. ....</b>	<b>37</b>
<b>FIGURA 10. POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA. ....</b>	<b>39</b>
<b>FIGURA 11. MUNICIPIO DE CHIAUTEMPAN. ....</b>	<b>41</b>
<b>FIGURA 12. MAPA DEL MUNICIPIO DE CHIAUTEMPAN. ....</b>	<b>42</b>
<b>FIGURA 13. LA PERMANENCIA Y SUS DIFERENTES DIMENSIONES. ....</b>	<b>45</b>
<b>FIGURA 14. DIAGRAMA DE TEORÍA DE SISTEMAS. ....</b>	<b>47</b>
<b>FIGURA 15. ELEMENTOS GENERALES DE LAS MYPE. ....</b>	<b>48</b>
<b>FIGURA 16. ASPECTOS FINANCIEROS. ....</b>	<b>71</b>
<b>FIGURA 17. ASPECTOS DE MERCADO. ....</b>	<b>72</b>
<b>FIGURA 18. PERSONAL Y ADMINISTRACIÓN. ....</b>	<b>73</b>
<b>FIGURA 19. FACTORES EXTERNOS. ....</b>	<b>73</b>
<b>FIGURA 20. TECNOLOGÍA. ....</b>	<b>74</b>
<b>FIGURA 21. TU EMPRESA SE ENCUENTRA EN RIESGO DE CERRAR. ....</b>	<b>75</b>
<b>FIGURA 22. ESTRATEGIA PARA LA PERMANENCIA DE LAS MYPE. ....</b>	<b>81</b>

## ACRÓNIMOS Y SIGLAS

Bancomext. Banco Nacional de Comercio Exterior

CAFNI. Cuerpo Académico de Finanzas y Negocios Inteligentes

CEPAL. Comisión Económica para América Latina y el Caribe

DENUE. Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas

DOF. Diario Oficial de la Federación

ECOVID-IE. Encuesta sobre el Impacto Económico Generado por COVID-19 en las Empresas

EDN. Estudio sobre la Demografía de los Negocios

ENAPROCE. Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

FODA. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

Inadem. Instituto Nacional del Emprendedor

INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía

ISO. Organización Internacional de Normalización

ITAE. Indicador Trimestral de la Actividad Económica Estatal

Mipyme. Micro, pequeñas y medianas empresas

Mype. Micro y pequeñas empresas

OCDE. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

PEA. Población Económicamente Activa

PEOT. Programa Estatal de Ordenamiento Territorial

PIB. Producto Interno Bruto

PNEA. Población No Económicamente Activa

Pyme. Pequeñas y medianas empresas

Relayn. Red de Estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios

ROE. Rentabilidad Financiera

SCT. Secretaria de Comunicaciones y Transportes

SIEM. Sistema de Informacion Empresarial Mexicano

TGS. Teoría General de Sistemas

## INTRODUCCIÓN

Esta tesis está orientada a conocer cuáles son los factores que permiten la permanencia de las micro y pequeñas empresas (Mype), en los tres sectores económicos: servicios, comercios e industrias del municipio de Santa Ana Chiautempan. Se parte de un trabajo que se realizó en el Cuerpo Académico de Finanzas y Negocios Inteligentes nombrado “factores que determinan el cierre de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Santa Ana Chiautempan”. Por lo que se toma de manera contraria para esta tesis.

El capítulo uno consta de la justificación de la tesis, en donde se exponen los datos de INEGI y de estudios internacionales; así como a nivel nacional y del estado de Tlaxcala, con respecto al cierre y la permanencia de las micro y pequeñas empresas. En el planteamiento del problema se resaltan datos de la ENAPROCE, además de diversos autores que convergen en el tema de esta tesis, originando de este las preguntas de investigación, los objetivos, la hipótesis y el método general de la investigación.

En lo que corresponde con el segundo capítulo, se muestran los antecedentes de este estudio, es decir, aquellos casos reportados que tiene relación con la presente investigación, desglosándolos desde el nivel latinoamericano hasta el nivel local, se encuentra también el contexto de la investigación, exponiendo datos estatales (Tlaxcala) y municipales (Santa Ana Chiautempan), en torno a las micro y pequeñas empresas, sus características económicas y como es que contribuyen al Producto Interno Bruto (PIB) y a la Población Económicamente Activa (PEA), y la regionalización del estado de Tlaxcala.

En el tercer capítulo se encuentra el marco teórico y conceptual asociados con el objeto de la investigación, por lo que se comienza con los principios de la teoría de la permanencia de Raúl Buholzer en 2007, la cual con la investigación de Posada, Peña y Aguilar sobre su obra “análisis sistemático de la micro y pequeña empresa en México”, sirve para adaptar de manera oportuna a la investigación. En virtud de lo cual, esta adecuación permite ver la importancia del enfoque sistémico en las Mype para su permanencia.

En el capítulo cuatro se exponen los resultados, los cuales son la base de información empírica que da sustento al presente trabajo, se recopiló de forma aleatoria de un total de 409 empresas de diversos sectores, mediante un cuestionario diseñado con un total de 48 ítems para ser autoadministrado por los dueños o directivos de las Mype. La información fue recabada por el Cuerpo Académico de Finanzas y Negocios Inteligentes (CAFNI), de la

Universidad Politécnica de Tlaxcala en el periodo del 15 de febrero al 31 de marzo de 2017. Cabe destacar que se formó parte de dicho equipo para poder llevar a cabo el trabajo de campo para la recopilación de la información, la creación de la base de datos y el análisis.

En el último capítulo se dan a conocer las conclusiones a las que se llegó en esta investigación y el cumplimiento de los objetivos planteados; también se señalan algunas propuestas para mejorar las situaciones de las Mype en torno a los factores que permiten la permanencia de estas.

# **CAPÍTULO 1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Introducción**

La permanencia de las empresas se ve afectada por diversos factores, en el caso de las micro y pequeñas empresas (Mype) es más evidente, a causa de que padecen de cierta estructura organizativa en su interior, por lo tanto, se ven perjudicadas por factores tanto internos como externos.

Las empresas buscan la permanencia en el mercado, por lo que la eficiencia de los procesos es de suma importancia para poder hacerlo, ya sea en el área administrativa, recursos humanos, recursos financieros. Debe haber un cambio de mejora para que estas puedan permanecer, estos cambios pueden derivar del sector y ubicación en las que se encuentren. De igual manera se deben considerar algunos factores externos, los cuales no pueden depender directamente de la empresa.

El capítulo uno consta de la Justificación en donde se exponen datos de Inegi, de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y medianas empresas (ENAPROCE) y de publicaciones encaminadas al tema de investigación. En el Planteamiento del Problema se resaltan artículos de diversos autores que convergen con el problema general del presente objeto de estudio, derivando de éste las Preguntas de Investigación, los Objetivos, la Hipótesis y el Método General de la investigación.

## **1.2. Justificación**

Las micro y pequeñas empresas son la estructura económica más importante de México, llegando a considerarse como la columna vertebral de la economía y del empleo de la nación. Sin embargo, de acuerdo con los datos recopilados por Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2016, la esperanza de vida promedio de las empresas en México tras ser creadas es de 7.8 años, el estado de Tlaxcala está por debajo del promedio nacional al tener una esperanza de vida de 6.9 años. Ante este panorama de datos recopilados por instituciones de gran relevancia en el país, resulta de gran interés el identificar los factores que inciden en la permanencia de las micro y pequeñas empresas establecidas en el municipio de Santa Ana Chiautempan, Tlaxcala.

En los últimos años el cierre de empresas ha sido de interés de muchos, sin embargo, se puede deducir empíricamente que existen factores externos e internos que han permitido que las micro y pequeñas empresas puedan permanecer a través del tiempo.

Conforme con INEGI (2021), se realizó el estudio sobre la Demografía de los Negocios e identifico que entre mayo de 2019 a julio de 2021 cerraron sus puertas cerca de un millón 583 mil 930 negocios de tipo micro, pequeña y mediana empresas (MIPYMES). Es así, que hubo una caída del 8.2% y por sector; se vio que la mayor proporción de muertes de establecimientos fueron los servicios privados no financieros con el 38.16%, en segundo lugar el comercio con el 29.88% y las manufacturas con el 25.69%.

Por otra parte, el estado de Tlaxcala registro el 22.2% de MIPYMES formales que cerraron con respecto al total de establecimientos formales en 2019. De las empresas informales, murió un porcentaje del 32.1% del total de empresas informales en ese mismo año (INEGI, 2021).

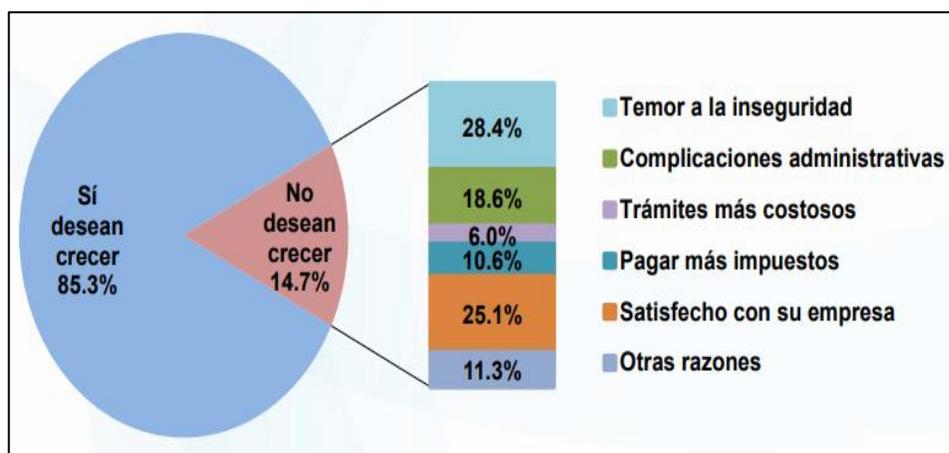
Económicamente una empresa quiebra cuando los flujos de efectivo generados por su actividad no son suficientes para cubrir sus costos de operación y/o el pago de los créditos contraídos. Para Holdeman (1977) la definición de quiebra debe sustentarse en la tasa de rendimiento sobre el capital (ROE), aunque esta tasa varía de acuerdo con el tipo de industria y al tamaño de la empresa.

Sin duda hay un amplio debate en cuanto a determinar el fracaso de las Pymes, algunos investigadores determinan que las empresas están en déficit cuando el propietario decide retirarse del mercado. Para Ulmer (1947), menciona que la quiebra es parte de una estrategia de los empresarios para evitar mayores pérdidas en el futuro. Por otro lado, tradicionalmente se ha considerado administrativamente la quiebra como el fracaso empresarial que impide la continuidad del negocio, incluyendo las pérdidas financieras y económicas.

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) para el año 2015, se da a conocer que el 85.3% de las microempresas desean crecer y solo el 14.7% no lo desean, la principal razón por la que el 14.7% de las empresas no desean crecer es por el temor a la inseguridad.

Entonces se puede identificar que, si existe esa inquietud por parte de las microempresas por consolidarse y crecer, por lo que de esta manera se justifica la elaboración de este tema de investigación.

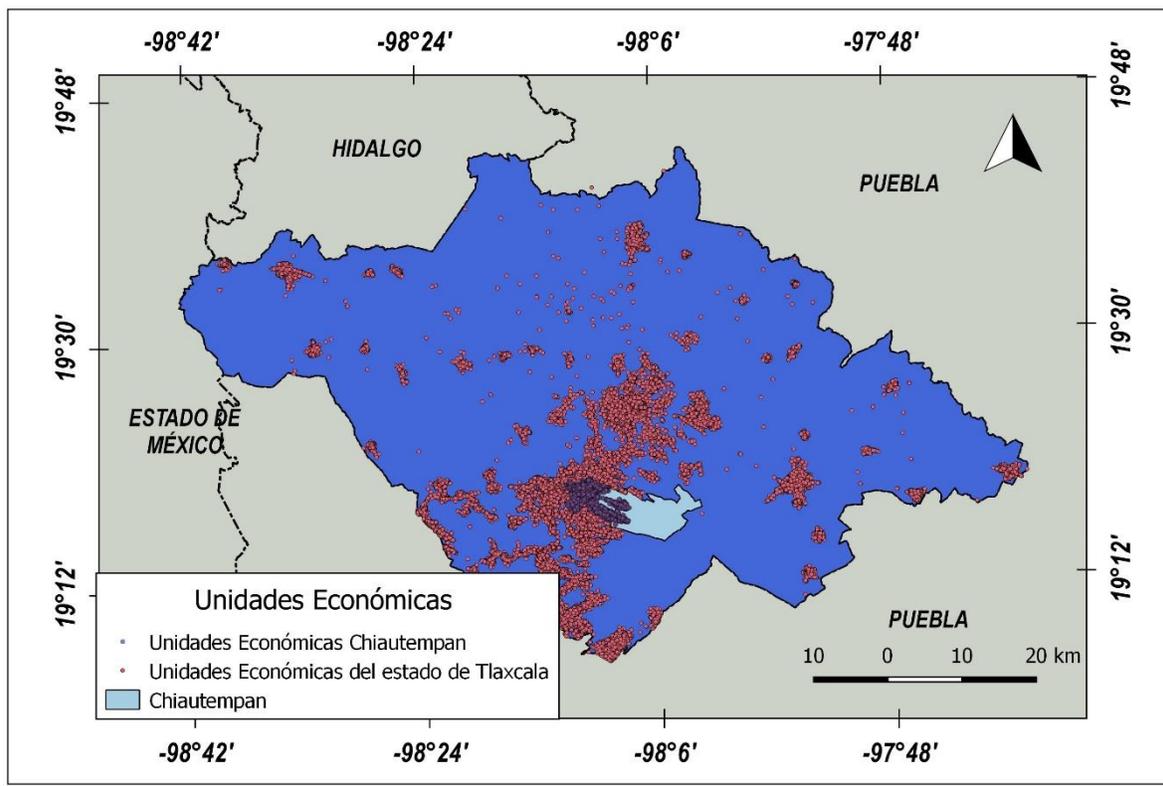
**Figura 1. Distribución del número de microempresas según su opinión sobre el crecimiento de su negocio y razón principal por la que no desean que estos crezcan.**



Fuente: ENAPROCE (2015).

La mayor parte de las unidades económicas se localizan en el centro del estado, por lo cual es de suma importancia estudiar uno de los municipios que se ubican en esta zona. Como se observa en la Figura 2, el municipio de Chiautempan forma parte de la aglomeración de las unidades económicas en Tlaxcala. Debido a esta aglomeración, las unidades económicas se ven obligadas a tener una mayor competencia, por lo que su permanencia puede correr más riesgo. De acuerdo con lo anterior, este tema de investigación contribuye a la generación de una propuesta de mejora para seguir impulsando la permanencia de las micro y pequeñas empresas y a su vez impulsar el desarrollo regional del estado, en términos socioeconómicos.

*Figura 2. Unidades económicas.*



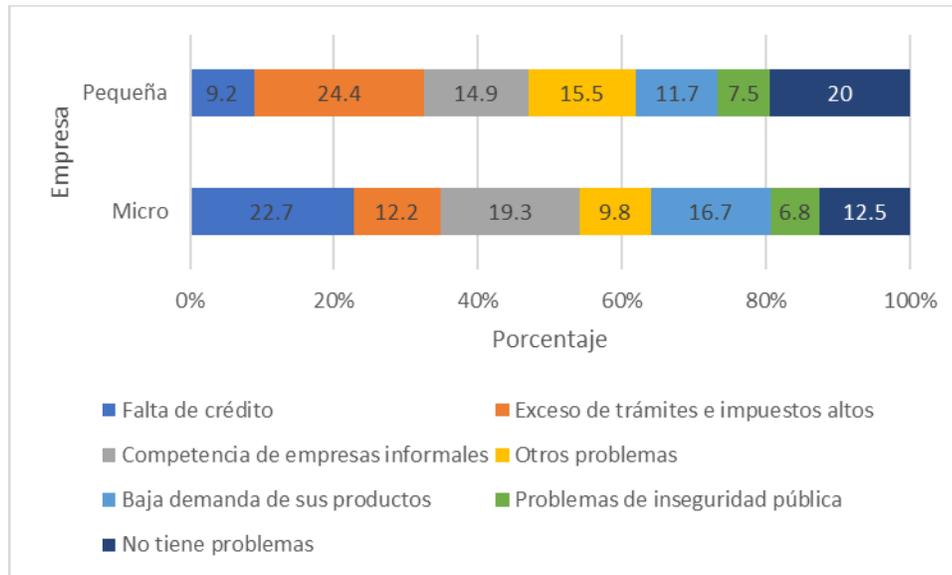
Fuente: Elaboración propia (2020).

Por tal razón, la investigación ayudara a identificar los principales factores que permiten la permanencia de las micro y pequeñas empresas del municipio de Santa Ana Chiautempan, cuya estabilidad en el tiempo sea mayor al promedio estatal, ya que en este periodo de tiempo se considerara como una empresa consolidada.

### **1.3. Planteamiento del problema**

Conforme con los datos de la ENAPROCE (2015), con respecto a las causas por las que las micro y pequeñas empresas no crecen, están en el caso de las microempresas la falta de crédito y en relación con las pequeñas empresas, la principal causa que consideran que les afecta a crecer es el exceso de tramites e impuestos altos (Ver Figura 3).

**Figura 3. Distribución del número de empresas según la causa principal por la que consideran que sus negocios no crecen, por tamaño de empresa.**



Fuente: ENAPROCE (2015).

Para Fredland (1976) de manera general, las causas de cierre se deben a las dificultades económicas y las personas involucradas. La considerable desventaja que enfrentan las pequeñas empresas que compiten en el mercado contra empresas más grandes y diversificadas.

Por factores internos se refiere a problemas gerenciales principalmente durante la fase inicial de una empresa. La falta de habilidades empresariales en un propietario puede hacer que un negocio no pueda permanecer por mucho tiempo. Esto puede no ser aplicable durante los últimos períodos de crecimiento y madurez de las empresas en donde los conocimientos administrativos y la habilidad de gestión son necesarios. El desarrollo de las Mype está en función de muchas variables, incluyendo las características individuales del propietario y su comportamiento. “Los empresarios, en general, tienen una alta necesidad de logro y conciencia social. En consecuencia, el recurso humano y las características de personalidad de un propietario puede ser una causa de fracaso empresarial” (Gaskill, 1993).

La ausencia de capital al momento requerido fomenta que los emprendedores inicien con un limitado capital, el cual les permite subsistir en un periodo corto. Fredland (1976)

identifico dos etapas esenciales en los cuales se debe inyectar capital para mantener con vida la empresa. Primero al iniciar un negocio, los propietarios estiman los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones en el corto plazo siendo su fuente de financiamiento préstamos a familiares y amigos. La segunda etapa ocurre entre el año dos y tres, una vez que los recursos iniciales se han agotado.

La falta de un plan de negocios, el cual involucre los propósitos y metas de corto y largo plazo, especificación de las fuentes de financiamiento, ingresos esperados, todo esto provoca que las empresas tiendan a ir sin rumbo y por tal motivo ocasionan su cierre. Ang (1991), considera que la planeación juega un rol primordial en el éxito empresarial y que su ausencia eleva el riesgo de quiebra. Aunque dicho documento resulta necesario, históricamente existe una relación inversa entre el tamaño de la empresa y la existencia de un plan estratégico. Por su parte, Perry (2002) afirma que rara vez una pequeña empresa cuenta con un plan de negocios, lo que le impide identificar posibles fuentes de financiamiento.

De manera externa, se tienen los acuerdos políticos de cada municipio, como son las obligaciones (permiso de comercialización, derecho de agua, luz, etc.). Para Marneou (2011), el gobierno inhibe el desarrollo de las Pyme a través de la excesiva regulación, la aplicación de tasas impositivas altas, la disminución de su gasto, el establecimiento de plazos largos para el cumplimiento de sus obligaciones con sus acreedores y la reducción de sus programas de apoyo. Los cambios en la política industrial afectan el desarrollo de la economía local y, por ende, impactan en el desempeño de las Mype.

De acuerdo con los datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) en el año 2019 para el municipio de Santa Ana Chiautempan, se cuenta con 1,172 unidades económicas del sector al comercio al por menor, de las cuales 1,170 son Mypes y representan el 99.8%.

La importancia de la presente investigación es que las empresas tengan un punto de partida para que puedan orientarse en mejorar su funcionamiento, fomentar al interior de las empresas nuevos conocimientos; ya sea para mejorar sus procesos y/o productos. Esto podría garantizar un mayor tiempo de vida o incluso saltar a un tipo de empresa de mayor

tamaño, de esta forma se puede apoyar al crecimiento del país a través de dichas unidades económicas.

La principal problemática que se identifica en las micro y pequeñas empresas está en que tienden a quebrar o no crecer después de cierto periodo de tiempo, por lo que se pretende es identificar dos tipos de factores: los factores que intervienen en su permanencia, tanto internos como externos y aquellos que no permiten que las empresas persistan en el mercado. De aquí, se derivan las siguientes preguntas de investigación.

## **1.4. Preguntas de investigación**

### **1.4.1. Principal**

¿Cuáles son los principales factores que determinan la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Santa Ana Chiautempan?

### **1.4.2. Específicas**

- a) ¿Cuáles son los principales factores internos que inciden en la permanencia de las micro y pequeñas empresas?
- b) ¿Qué factores externos determinan en mayor grado la permanencia de las micro y pequeñas empresas (Mype) en el municipio estudiado?
- c) ¿Cuáles son los principales factores que limitan la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el municipio estudiado?

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Conocer los principales factores que determinan la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Santa Ana Chiautempan.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar los principales factores internos que inciden en la permanencia de las micro y pequeñas empresas.

- b) Conocer los factores externos que determinan en mayor grado la permanencia de las micro y pequeñas empresas (Mype) en el municipio estudiado.
- c) Identificar los factores que limitan la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el municipio estudiado.

## **1.6. Hipótesis General**

La permanencia de las Mype está determinada por dos grandes influencias (factores internos y externos), los cuales intervienen por un tiempo indefinido al menos que uno de los factores tenga un efecto contrario. Por lo que los principales factores internos que se cree que intervienen en la permanencia de la empresa son: el análisis de mercado, los recursos humanos, la innovación, entre otros. Por otra parte, dentro de los factores externos se cree que son: los programas de apoyo por parte del estado y el fomento del consumo local. Por otro lado, aquellos que limitan su permanencia derivan de: los problemas gerenciales, la falta de crédito, el exceso de tramites e impuestos altos, etc.

## **1.7. Marco Metodológico**

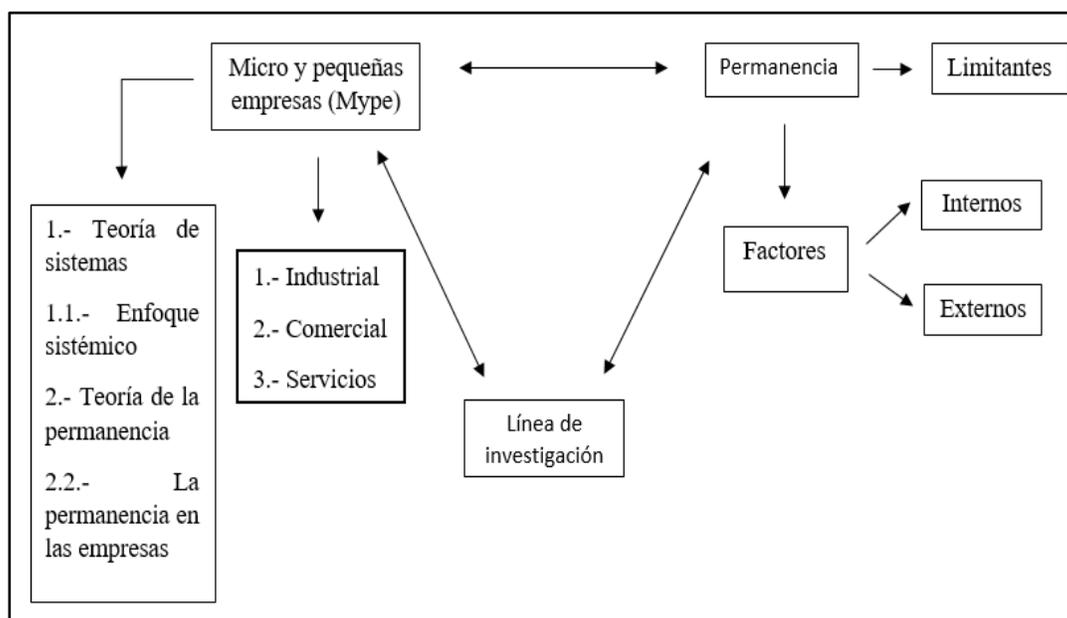
El marco metodológico es el conjunto de acciones que tratan de describir y analizar un problema determinado, mediante procedimientos específicos que incluyen las técnicas de observación y recolección de datos, obteniendo el “como” se llevara a cabo el estudio, conocer en concreto aquellos conceptos y elementos del problema que se desarrolla (Franco, 2011: p. 118).

### **1.7.1. Método y tipo de estudio**

La siguiente figura muestra la línea de investigación que se siguió en este estudio, tomando en cuenta dos variables de análisis: las micro y pequeñas empresas (Mype) y los factores que inciden en este tipo de empresas para que permanezcan a través del tiempo. De tal forma que antes que nada es necesario conocer la razón del porqué se estudió a las micro y pequeñas empresas en comparación con las medianas y grandes; la importancia del estudio específicamente en las micro y pequeñas empresas se debe a la contribución que ejercen sobre el desarrollo de determinada región, percibiéndolo desde el nivel nacional, estatal y específicamente en el municipio de Chiautempan. El trabajo de campo se enfocó a la determinación de aquellos factores que intervienen en la permanencia de las micro y

pequeñas empresas, tanto factores internos como externos, así como aquellos que las limitan a continuar en el mercado. De igual manera se revisaron bases teóricas enfocadas a cada variable de estudio: la Teoría de la permanencia en cuanto a los factores, el enfoque sistémico para analizar la estructura interna de la empresa. Por lo que la investigación fue de tipo mixta, explicativa y de campo.

**Figura 4. Método General de Investigación.**



Fuente: Elaboración propia (2019).

### 1.7.2. Población y muestra

La presente tesis tiene como objeto de estudio a las micro y pequeñas empresas en el municipio de Chiautempan y los factores que determinan su permanencia.

**Población**, se conforma por todas las micro y pequeñas empresas formales en el municipio de Chiautempan, con un total de 6,869 empresas al año 2020, de acuerdo con el DENUE.

Acorde con la clasificación para las empresas en México, en el caso de las microempresas, se consideran microempresas aquellas que tengan hasta 10 trabajadores, por lo que en el municipio hay 6,679 unidades económicas con esta característica.

Para el caso de las pequeñas empresas, se tiene las siguientes características:

**Cuadro 1. Número de pequeñas empresas en el municipio de Chiautempan.**

<b>Tamaño de la empresa</b>	<b>Comercio (desde 11 hasta 30 trabajadores)</b>	<b>Industria y Servicios (desde 11 hasta 50 trabajadores)</b>
Pequeña empresa	40	150

Fuente: Elaboración propia (2020).

Por lo que se tiene en total 6,869 micro y pequeñas unidades económicas en el municipio de Chiautempan.

**Muestra**, se determinó un muestreo aleatorio simple para una población finita en la cual para que fuera estadísticamente representativa, se consideró un nivel de confianza del 95%, con un error máximo de 5% y las proporciones esperadas se estimaron en 50%. Es así como se obtuvo una muestra mínima de 364 micro y pequeñas empresas y es suficiente para que el estudio obtenga resultados significativos.

Donde:

N=Tamaño de la población 6,869

Z=Nivel de confianza deseado 1.96

e=Nivel de error dispuesto a cometer 0.05

p=Proporción de la población con la característica deseada (éxito) 0.5

q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso) 0.5

n=Tamaño de la muestra

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{Z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(Z^2(p * q))}{N}}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5)}{0.05^2 + \frac{(1.96^2(0.5 * 0.5))}{6,869}} = 364$$

En cuanto a las variables, se detallan a continuación la variable independiente y la variable dependiente y los indicadores para medirlas.

**Variable independiente:** Factores que intervienen en las micro y pequeñas empresas.

Se pretenden utilizar los siguientes indicadores para analizar esta variable.

**Indicadores:**

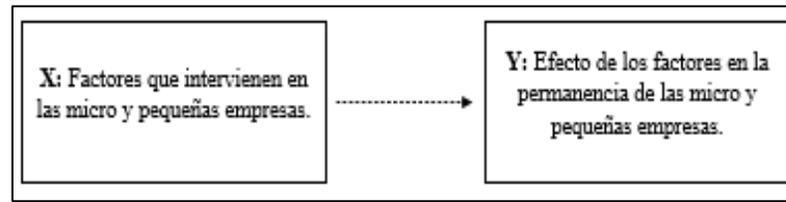
- Factores internos
- Factores externos
- Limitantes

**Variable dependiente:** Efecto de los factores en la permanencia de las micro y pequeñas empresas.

**Indicadores:**

- Proveedores
- Análisis de mercado (información)
- Recursos humanos
- Dirección
- Gestión de ventas
- Innovación
- Producción-operación
- Mercadotecnia
- Finanzas
- Satisfacción con la empresa
- Ventaja competitiva
- Ámbito de ventas
- Valoración del entorno

**Figura 5. Variable independiente y dependiente.**



Fuente: Elaboración propia (2019).

### **1.7.3. Procesamiento de la información**

Teniendo presente lo establecido en el planteamiento del problema, las preguntas de investigación, los objetivos planteados y la hipótesis, la presente investigación se basa en una investigación

- a) **Investigación exploratoria**, ya que se analizarán aspectos concretos de la realidad que aún faltan por profundizarse como lo es el caso de las Mype en el municipio de Chiautempan y los factores que determinan su permanencia.
- b) **Investigación mixta**, de acuerdo con el tipo de datos empleados siendo cualitativos y cuantitativos.
- c) **Investigación explicativa**, ya que se determinará el porqué de las cosas y como han llegado al estado en cuestión.

### **Técnicas de recolección de datos**

- **Fuentes primarias:** se pretende la recolección de la información de manera directa, para ello se usará la técnica de la encuesta mediante la aplicación del cuestionario.

La elaboración de esta investigación inicia con la correspondencia de una teoría que trate de explicar el comportamiento de la problemática a estudiar, para así poder dar respuesta a dicho problema planteado con respecto a aquellos factores que determinan la permanencia de las micro y pequeñas empresas, partiendo de la siguiente manera:

**Primera Fase:** Revisión teórica sobre las diversas corrientes del pensamiento y escuelas enfocadas a los factores de permanencia en las micro y pequeñas empresas (Mype).

**Segunda Fase:** Se revisan y consultan diversos estudios que sean útiles para el marco conceptual y contextual en cuanto a la permanencia en las micro y pequeñas empresas, tales como artículos de revistas especializadas, páginas web, tesis, documentos de instituciones como: INEGI, secretaria de Economía, OCDE, CEPAL, entre otras.

**Tercera Fase:** Revisión bibliográfica y documental a través de diversas fuentes para la identificación de casos que ya han sido estudiados y antecedentes a este tema de investigación.

**Cuarta Fase:** Se lleva a cabo el trabajo de campo y la aplicación de los instrumentos de recolección de información respecto con la muestra obtenida de las micro y pequeñas empresas (Mype), así como con los objetivos específicos preestablecidos para poder responder a las preguntas de investigación planteadas.

**Quinta Fase:** Se realiza el análisis final para contrastar la información obtenida con la hipótesis para su respectiva aprobación o rechazo, al igual que la determinación de las conclusiones a las que se llegó después de haber realizado dicho estudio.

#### **1.7.4. Estructura del cuestionario a utilizar**

El cuestionario se estructuró en cuatro apartados que tienen relación con las preguntas de investigación y los objetivos específicos, para poder contestar dichas preguntas y lograr los objetivos planteados al principio de la investigación, por lo que los apartados son los siguientes:

**Primera parte:** comprende los datos generales de quien contesta el cuestionario, como lo es su edad, su estado civil, su sexo, su nivel de estudios, así como el tiempo que le dedica a la empresa.

**Segunda parte:** comprende las características de las micro y pequeñas empresas, tales como año de inicio de operaciones, su constitución, el número de empleados que tiene para identificar claramente si es una micro o una pequeña empresa y su fundación.

**Tercera parte:** aquí se señalan los factores que determinan la permanencia de las empresas, como son los factores internos y externos.

**Cuarta parte:** en esta última parte se identifican aquellos factores que limitan la permanencia de este tipo de empresas.

## **CAPÍTULO 2. ANTECEDENTES Y MARCO CONTEXTUAL**

### **2.1. Introducción**

Las Mype son una unidad económica de suma importancia en Latinoamérica y de manera explícita en México debido a que su economía es basada en las micro, pequeñas y medianas empresas, por lo que estas han sido las principales fuentes de enriquecimiento del país, y es esta afirmación precisamente por lo que cobra relevancia, es decir, no solo su conceptualización sino también como se integran, su funcionamiento y así como todos los ámbitos que la afectan. Partiendo de este punto, el peso que tienen es que en los últimos años estas han cobrado suma relevancia en el ámbito de las empresas, y más aún en el ámbito económico del país.

Uno de los principales fenómenos que se puede observar en cuanto a las Mype es que son muy poco estables y como consecuencia de esto tienen una baja permanencia en el mercado, es decir cierran o fracasan. Los estudios previos indican que hay factores que pueden incidir en esta problemática, ya sean problemas internos o externos que pueden interrumpir la permanencia de las empresas.

En este capítulo se muestran los antecedentes que tienen una mayor relación con la presente investigación, desglosados desde el nivel latinoamericano hasta el nivel local. En cuanto al contexto, se exponen datos estatales (Tlaxcala) y locales (municipio de Santa Ana Chiautempan) en relación con las micro y pequeñas empresas, sus características económicas y como es que contribuyen al Producto Interno Bruto (PIB) y a la Población Económicamente Activa (PEA).

### **2.2. Antecedentes**

De acuerdo con Peña, Aguilar y Posada (2017) realizaron un estudio denominado Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa “Comparativo entre empresas activas e inactivas en México y Colombia”. El objetivo general de la investigación fue percibir los factores que infieren en el cierre de la micro y pequeña empresa en la totalidad de los contextos locales; debido a ello, se aplicó un total de 33,297 cuestionarios de manera aleatoria integrada por diversos sectores. De los cuestionarios, 24,867 fueron empresas activas y 8,430 inactivas. El trabajo convergió en 113 municipios de los dos países antes

mencionados y los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: la relación que se contempla entre las empresas que están abiertas y las que tuvieron que cerrar son similares, se dio a conocer los factores que han provocado el cierre de las empresas; siendo la falta de capital, los ingresos insuficientes para la subsistencia de la empresa y las tendencias del mercado. En el libro se muestran los resultados de manera generalizada y por cada municipio correspondiente a los países de México y Colombia, la recopilación de la información fue a través de la Red de Estudios Latinoamericanos de Administración y Negocios (Relayn) en colaboración con un grupo de académicos de diversas instituciones públicas y privadas.

Ahora bien, de acuerdo con De la Cruz Alcudia y Ligonio Hernández (2018) publicaron en artículo que lleva por nombre, Análisis de las actividades de mercadotecnia como factor de pertinencia de las Mypes en Paraíso, Tabasco. El objetivo de este artículo es generar información que sirva como punto de partida para identificar áreas de oportunidad y de mejora en las Mypes del municipio de Paraíso, Tabasco con la finalidad de incrementar la competitividad y lograr la permanencia de estas. Para ello, se hizo un análisis de los resultados de las principales actividades de mercadotecnia que se efectúan en las Mypes del municipio y se determinó el impacto de dichas actividades en su permanencia y crecimiento en el mercado. El estudio se realizó a partir del método cuantitativo con un alcance descriptivo, donde se identifican a las empresas que dentro de sus procesos promueven esfuerzos e implementan acciones en materia de mercadotecnia elevando su competitividad.

De acuerdo con la revista Expansión (2018), ¿Qué problema enfrentan las Pequeñas y Medianas Empresas? México enfrenta un gran reto en materia de productividad. La evidencia señala que la productividad total de los factores en la economía ha decrecido durante los últimos 30 años a una tasa promedio anual de 0.7%, insuficiente para sostener una economía en crecimiento.

En el caso de las empresas, la productividad de las grandes empresas modernas creció desde 1999 a una tasa de crecimiento promedio anual del 5.8%, las empresas tradicionales disminuyeron su productividad a una tasa del 6.5% anual. Es decir, las Pymes se enfrentan al gran problema de tener poca productividad y no han tenido el impacto que se esperaría en la economía mexicana.

En la investigación de Delgado (2018) llamado Potencial tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas a partir del análisis sistémico, Tomo II; se realizó una metodología muy particular en la cual separa variables de estudio para poder cuantificar los datos. Con el fin de que la muestra fuera estadísticamente representativa, se fijó considerando que se encontraron proporciones que se estiman en 50%, con un nivel deseado de con fianza de 95%, y un error máximo de 5%. Para ello se estableció una muestra mínima de 384 Mypes para cada zona de influencia. En la presente investigación se abordó en total una muestra de 38,321 micro y pequeñas empresas en México, Colombia, Ecuador, Argentina y Perú. La recopilación de la información fue llevada a cabo por alumnos capacitados tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2018.

#### **Características sociodemográficas de los participantes:**

En cada una de las zonas de influencia, se presentan los datos sociodemográficos de los participantes, en forma general. Se obtuvieron los siguientes resultados de los 38,321 empresarios entrevistados, 52.2% son hombres que tienen en promedio 40.6 años y 67.1% de los encuestados son casados. Respecto a la escolaridad se encontró que 5.2% de los empresarios no tenía la primaria terminada: 10.2% estudió completa la primaria, 29% la secundaria, 35.1% el bachillerato; 18.5% terminó la licenciatura y sólo el 2.1% restante tiene estudios de posgrado. Se preguntó a los empresarios el tiempo que le dedican a la empresa y encontramos que el promedio es de 60.1 horas a la semana.

#### **Definición conceptual y operacional de las variables**

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones que forman parte del cuestionario aplicado a participantes: insumos del sistema, procesos del sistema, resultados del sistema y de tecnología. Las primeras tres secciones conforman el análisis sistémico de las Mypes según proponen Posada. Aguilar y Peña (2016) y la última sección aborda el grado en el que director utiliza las herramientas tecnológicas más comunes en el quehacer diario de su empresa. El análisis sistémico está basado en el principio de que en un sistema existe interdependencia entre los componentes de la realidad investigada y que

de la interacción entre ellos surgen propiedades que ayudan a entender la conformación y el fundamento de dicha realidad.

Las variables del análisis sistémico fueron valoradas conforme a una escala tipo Likert de cinco niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no se/no aplica). En la sección de insumos del sistema las variables que se consideraron fueron proveedores, análisis de mercado, información y recursos humanos, y miden el nivel que el director de la Mypes da importancia a estos insumos. En lo que respecta la sección de procesos del sistema, las variables con las que se trabajó son dirección, gestión de ventas, innovación, producción-operación, mercadotecnia y finanzas. Estas variables valoran el grado en el que el director realiza estos procesos, aunque sea de manera empírica.

La sección de resultados del sistema está formada por las variables: satisfacción con la empresa, ventaja competitiva, ámbito de ventas, principios ISO 26, 000 y asuntos ISO 26, 000. Estos resultados son auto reportados por el director y constituyen diversas maneras para medir el éxito del negocio. La sección de tecnología es una variable con su propia escala, que aborda el grado en el que el director utiliza las herramientas tecnológicas más comunes en el quehacer diario de su empresa. En este caso se preguntó la frecuencia del uso de herramientas como computadora, internet, correo electrónico, compras por internet, etcétera. La escala varía desde nunca hasta siempre y está constituida por 11 ítems, sin embargo, los últimos cuatro abordan el tema de compras por internet, por lo que se le dio una ponderación menor a cada ítem al considerarse para la variable general.

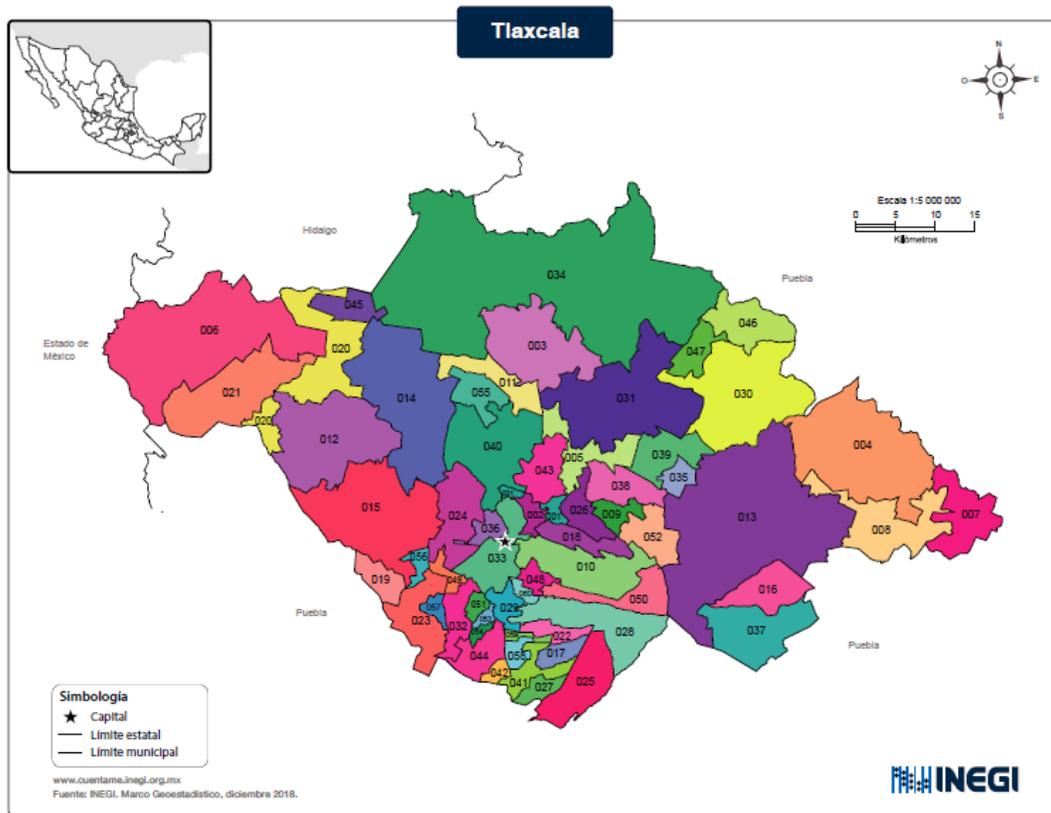
## **2.3. Marco Contextual**

### **2.3.1. Aspectos del estado de Tlaxcala**

#### **2.3.1.1. Localización**

De acuerdo con INEGI (2017), el estado de Tlaxcala colinda al norte con Hidalgo y Puebla; este y sur con Puebla; oeste con Puebla, México e Hidalgo. Tiene el 0.2% de extensión territorial con respecto al total nacional, cuenta con 60 municipios y 1,972 localidades urbanas y rurales. La ciudad capital se localiza en el municipio de Tlaxcala y la mayor parte de la entidad presenta un clima templado subhúmedo (Ver Figura 6).

**Figura 6. División política del estado de Tlaxcala.**



Fuente: INEGI (2018).

### **2.3.1.2. Población Total**

En el Cuadro 2 se muestra el número de habitantes en el estado de Tlaxcala entre los años de 1990 al 2015. La tasa de crecimiento que se tuvo en la primera década correspondiente del año de 1990 al 2000 fue del 26.5%, aumentó alrededor de una cuarta parte con respecto al número de habitantes de 1990. Para la segunda década, de 2000 a 2010 la tasa fue de un 21.5%; de igual manera casi se incrementó una cuarta parte en virtud del número de habitantes del año 2000 (INEGI, 1990, 1995, 2000, 2005, 2010, 2015).

*Cuadro 2. No. de habitantes en el estado de Tlaxcala.*

Estado de Tlaxcala	Años					
	1990	1995	2000	2005	2010	2015
<b>Total de habitantes</b>	761,277	883,924	962,646	1,068,207	1,169,936	1,272,847

Fuente: INEGI (1990, 1995, 2000, 2005, 2010 y 2015). Censos Generales de Población y Vivienda, México.

### 2.3.1.3. Regionalización

El Estado de Tlaxcala cuenta con 60 municipios, los cuales se agruparon en seis regiones con base al Programa Estatal de Ordenamiento Territorial PEOT (2004) las cuales son: Norte, Poniente, Oriente, Centro Norte, Centro Sur y Región Sur (Ver Cuadro 3).

*Cuadro 3. Regionalización del Estado de Tlaxcala.*

<b>Región Norte (Tlaxco)</b>	<b>Región Poniente (Calpulalpan)</b>	<b>Región Oriente (Huamantla)</b>
Atlangatepec	Calpulalpan	Alzayanca
Tlaxco	Españita	Carmen Tequexquitla
Emiliano Zapata	Hueyotlipan	Cuapiaxtla
Lázaro Cárdenas	Sanctórum de L.C.	Huamantla
	Nanacamilpa de M.A.	Ixtenco
	Benito Juárez	Terrenate
		Zitlaltepec
<b>Región Centro-Norte (Apizaco)</b>	<b>Región Centro Sur (Tlaxcala)</b>	<b>Región Sur (Zacatelco)</b>
Apizaco	Amazac de G.	Mazatecochco
Cuaxomulco	Apetatitlán de A.C.	Tepetitla de L.
Muñoz de Domingo A.	Chiautempan	Acuamanala de M. H.
San José Teacalco	Ixtacuixtla de M.M.	Nativitas

San Lucas Tecopilco	Contla de Juan C.	San pablo del Monte
Tetla de la Solidaridad	Panotla	Tenancingo
Tocatlán	Sta. Cruz Tlaxcala.	Teolochoholco
Tzompantepec	Tlaxcala	Tepeyanco
Xaloztoc	Totolac	Tetlatlahuca
Xaltocan	La Magdalena T.	Papalotla de X.
Yauhquemecan	San Damián Texoloc	Xicohzinco
	San Francisco T.	Zacatelco
	Santa Ana Nopalucan	San J. Zacualpan
	Sta. Isabel Xiloxotla	San Juan Huactzinco
		San L. Axocomanitla
		Santa Apolonia T.
		Santa C. Ayometla
		Santa Cruz Quilehltla

Fuente: Programa Estatal de Ordenamiento Territorial PEOT (2004).

Cabe mencionar que en cuanto a la presencia industrial sobre las seis regiones, destaca la región Centro Sur (Tlaxcala) y Sur (Zacatelco); ya que la mayor parte de los corredores se localizan ahí, los cuales son: Corredor Industrial Malinche, Corredor Industrial Panzacola, Corredor Industrial Ixtacuixtla, Parque Industrial Xiloxotla, Zona Industrial Tlaxcala-Chiautempan y Ciudad Industrial Xicohténcatl III (Programa De Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano para el Estado de Tlaxcala, 2013).

#### **2.3.1.4. Características de las empresas**

Los Censos Económicos 2019 de INEGI resaltan que en la economía del estado de Tlaxcala predominan los negocios pequeños; es decir, de aquellos que cuentan con menos de diez trabajadores, por lo que representan el 97.8% del total de la entidad.

En cuanto al número de establecimientos y del número de personal ocupado existe un crecimiento; ya que, en los últimos cinco años, los establecimientos han crecido a una tasa promedio anual de 2.7% y el personal ocupado creció 4.0% anual (Ver Cuadro 4 y 5).

**Cuadro 4. Establecimientos (comparativo 2014 y 2019).**

<b>Año</b>	<b>Número de establecimientos</b>	<b>Tasa de crecimiento media anual</b>
2009	66,309	
2014	79,609	3.7%
2019	91,037	2.7%

Fuente: INEGI (2019).

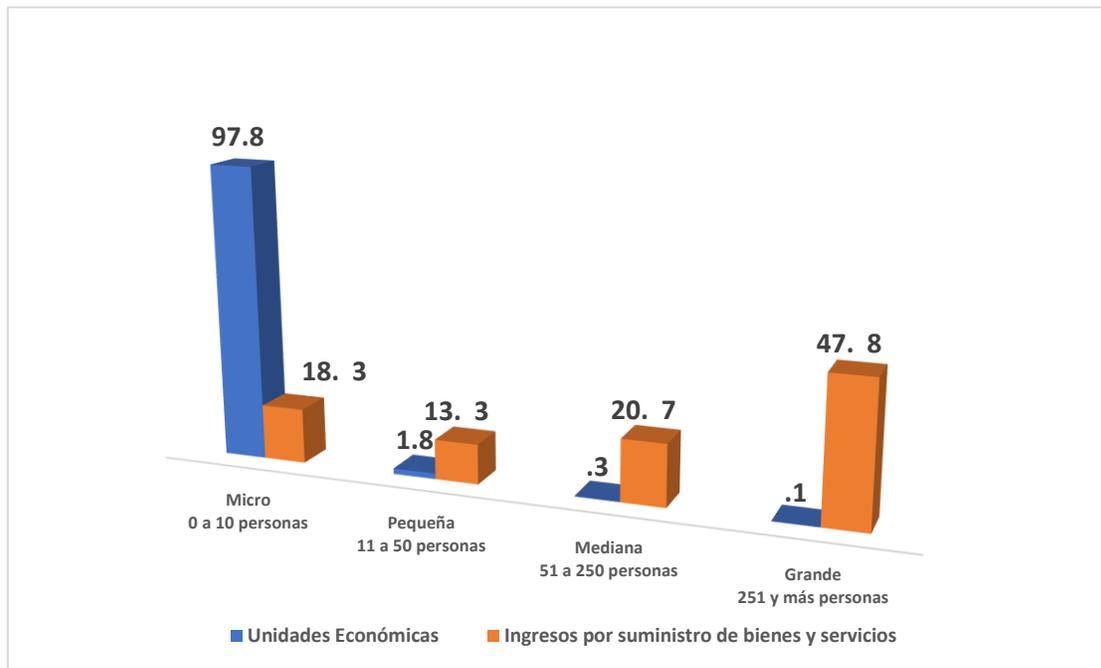
**Cuadro 5. Personal Ocupado (comparativo 2014 y 2019).**

<b>Año</b>	<b>Número del personal ocupado</b>	<b>Tasa de crecimiento media anual</b>
2009	257,302	
2014	279,360	1.7%
2019	340,475	4.0%

Fuente: INEGI (2019).

En cuanto a las micro y pequeñas empresas en el estado de Tlaxcala, se presenta la Figura 7 en la cual se señala el porcentaje de establecimientos e ingresos de acuerdo con su tamaño.

**Figura 7. Porcentaje de unidades económicas e ingresos por tamaño.**



Fuente: INEGI (2019).

Tomando en cuenta el Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM) sobre el número de empresas existentes en el estado en el año 2016, se presenta una tabla sobre el total de empresas por región y por sector. De esta manera se da a conocer en que regiones existe un mayor desarrollo empresarial (Ver Cuadro 6).

*Cuadro 6. Número de empresas por región (PEOT, 2004).*

<b>Sector</b>	<b>Industrial</b>	<b>Comercial</b>	<b>Servicios</b>	<b>Total por región</b>
Región Norte (Tlaxco)	6	549	128	683
Región Poniente (Calpulalpan)	8	846	304	1,158
Región Oriente (Huamantla)	22	2,469	159	2,650
Región Centro-Norte (Apizaco)	51	1,761	486	2,298
Región Centro Sur (Tlaxcala)	74	2,125	560	2,759
Región Sur (Zacatelco)	59	1,368	230	1,657
<b>Totales:</b>	220	9,118	1,867	11,205

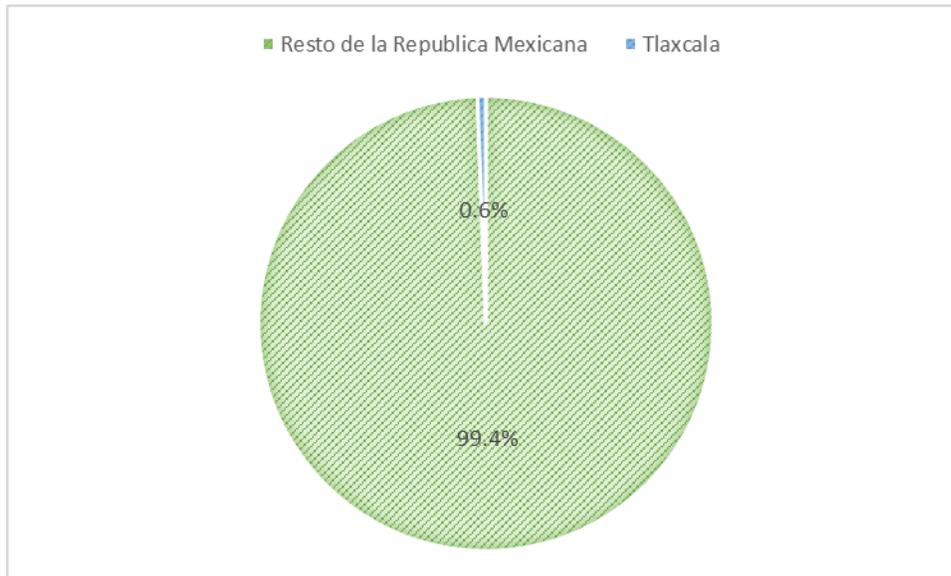
Fuente: Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM (2016).

De acuerdo con la tabla realizada, Tlaxcala cuenta con un porcentaje alto de empresas y se encuentran ubicadas en mayor proporción en la región Centro-Sur (Tlaxcala). De esta forma se percibe que existe una gran competencia en cuanto a las empresas que se ubican en el sector comercial.

#### **2.3.1.5. Producto Interno Bruto (PIB)**

El Producto Interno Bruto en el estado de Tlaxcala en el año 2017 representó el 0.6% y se posicionó en el lugar 32, con respecto al total nacional. Realizando la comparación con el año anterior se tuvo un decrecimiento en valores constantes de -1.4% (secretaría de Economía, 2019) (Ver Figura 8).

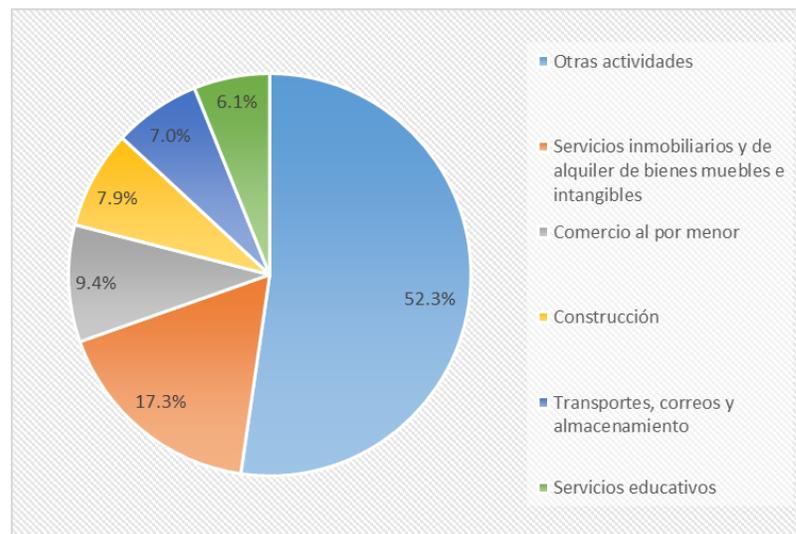
**Figura 8. Producto Interno Bruto.**



Fuente: Secretaria de Economia (2019).

Las principales actividades que aportan al PIB estatal son: servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles (17.3%); comercio al por menor (9.4%); construccion (7.9%); transportes, correo y almacenamiento (7.0%); y, servicios educativos (6.1%). Todas estas actividades representan el 47.7% del PIB estatal (Secretaria de Economia, 2019) (Ver Figura 9).

**Figura 9. Principales Actividades.**



Fuente: Secretaría de Economía (2019).

Conforme a secretaria de Economía (2018), los sectores estratégicos del estado de Tlaxcala son: autopartes, textil y confección, turismo y agroindustria. Sin embargo, a futuro se espera que los sectores estratégicos para el estado sean: plástico y químicos.

Existe un indicador que brinda información sobre la situación y la evolución económica del estado en el corto plazo, el cual es el Indicador Trimestral de la Actividad Económica Estatal (ITAE). Tlaxcala registró en el tercer trimestre de 2018 una disminución en este índice de -2.7% con respecto al mismo periodo del año anterior (secretaría de Economía, 2019) (Ver Cuadro 7).

***Cuadro 7. Indicador Trimestral de la Actividad Económica Estatal.***

<b>Denominación</b>	<b>Variación % 3er. Trimestre 2018*P/</b>	<b>Posición a nivel nacional</b>
Total Nacional	2.5	
Tlaxcala	-2.7	31
Actividades Primarias	9.9	8
Actividades Secundarias	-9.5	31
Actividades Terciarias	0.4	28

Fuente: Secretaría de Economía (2019).

\*Variación porcentual real respecto al mismo periodo del año anterior.

Respecto al grupo de actividad económica\*\*<sup>1</sup>, las actividades primarias y las terciarias aumentaron 9.9 y 0.4% respectivamente. En cuanto a las actividades secundarias, hubo un decremento de -9.5%.

---

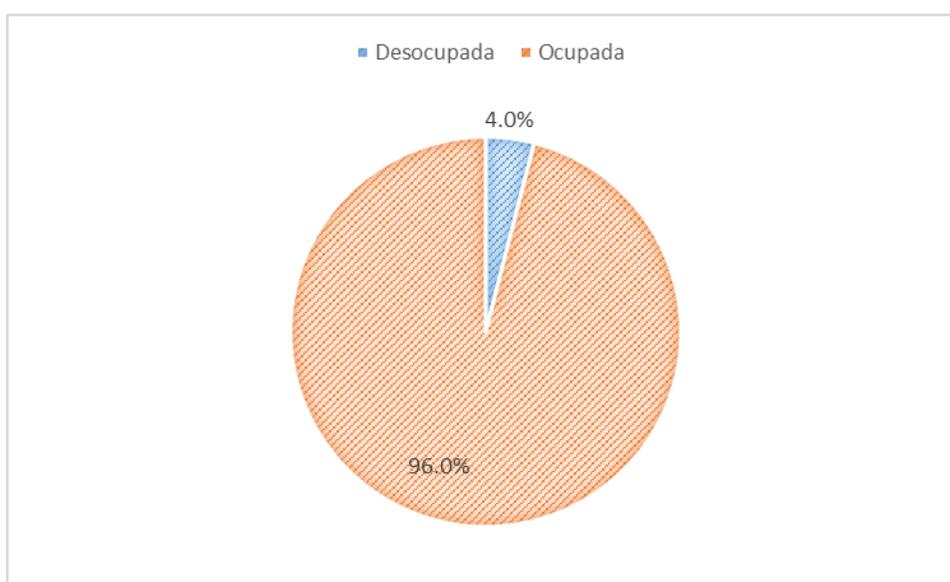
<sup>1</sup> p/ Cifras preliminares. \*\* Las actividades primarias están relacionadas con la agricultura, ganadería, aprovechamiento forestal, pesca y caza. Las actividades secundarias corresponden a

El Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (2018), da a conocer que el estado de Tlaxcala tiene 73,151 unidades económicas y estas representan el 1.4% del total de unidades a nivel nacional (citado en secretaria de Economía, 2019).

#### **2.3.1.6. Población Económicamente Activa (PEA)**

Conforme con secretaria de Economía (2019), la Población Económicamente Activa en el cuarto trimestre de 2018, incremento a 603,336 personas y representa el 61.4% de la población en edad de trabajar. Es así, que, del total de la PEA, el 96.0% está ocupada y el 4.0% desocupada (Ver Figura 10).

*Figura 10. Población Económicamente Activa.*



Fuente: Secretaria de Economía (2019).

#### **2.3.1.7. Comercio**

En cuanto a la infraestructura productiva, el estado tiene 13 parques y/o corredores industriales y/o tecnológicos que están en operación y dos en desarrollo (secretaria de Economía (2019):

##### **Parques y/o corredores en operación:**

---

los sectores dedicados a la industria de la minería, manufacturas, construcción y electricidad. Finalmente, las actividades terciarias conciernen al comercio, transportes, correos y almacenamiento, entre otras.

- Ciudad Industrial Xicohtécatl I Tetla
- Ciudad Industrial Xicohtécatl II Huamantla
- Ciudad Industrial Xicohtécatl III Tlaxco
- Vesta Park
- Parque Industrial Sanctórum
- Corredor Industrial Malinche
- Corredor Industrial Apizaco – Xalostoc – Huamantla
- Parque Industrial Xiloxotla
- Parque Industrial Ixtacuixtla
- Parque Industrial Calpulalpan
- Zona Industrial Atlangatepec
- Zona Industrial Velazco
- Corredor Industrial Panzacola

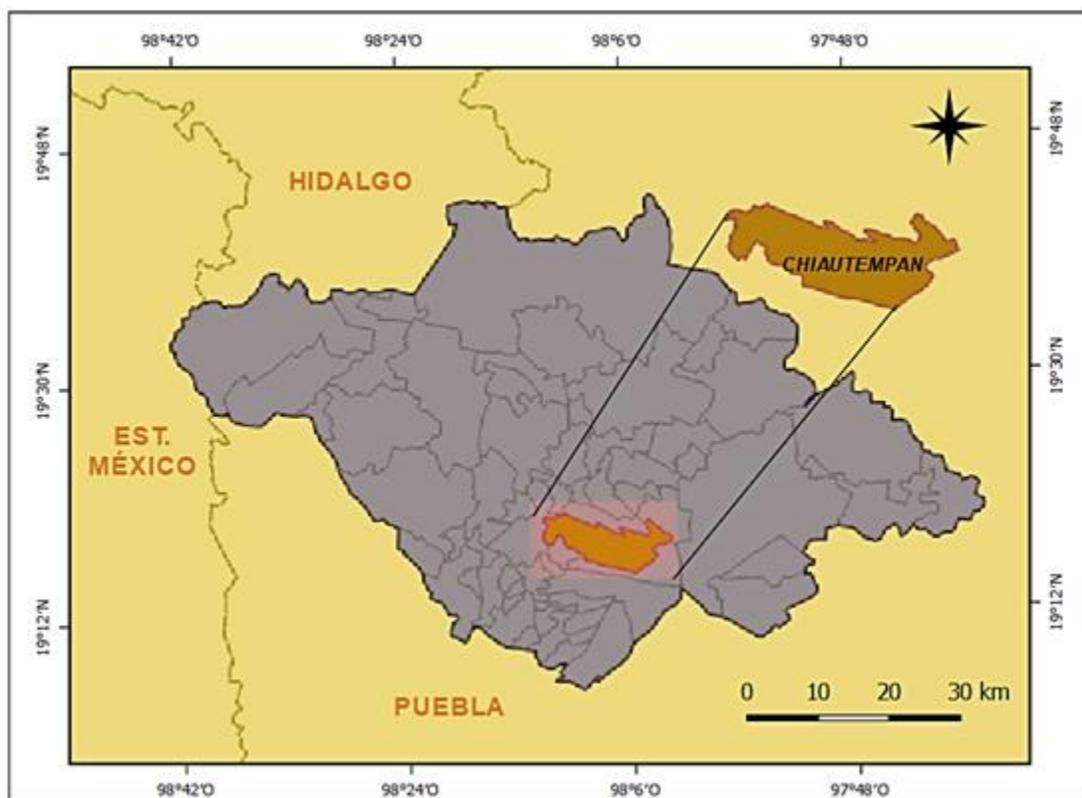
**Parques en desarrollo:**

- Parque Industrial Oriente en Cuapixtla
- Parque Industrial Zitlaltepec

**2.3.2. Aspectos locales del municipio de Chiautempan**

Conforme con INEGI (2009), el municipio de Chiautempan colinda al norte con los municipios de Tlaxcala, Apetatitlán de Antonio Carvajal, Contla de Juan Cuamatzi y San José Teacalco; al este con los municipios de San José Teacalco y San Francisco Tetlanohcan; al sur con los municipios de San Francisco Tetlanohcan y La Magdalena Tlaltetulco; al oeste con los municipios de La Magdalena Tlaltetulco y Tlaxcala. El clima es templado subhúmedo con lluvias en verano, de mayor humedad (59%), Templado subhúmedo con lluvias en verano, de humedad media (37%) y Semifrío subhúmedo con lluvias en verano, de mayor humedad (4%) (Ver Figura 11).

**Figura 11. Municipio de Chiautempan.**



Fuente: Elaboracion propia (2021).

El municipio de Chiautempan se encuentra clasificado en seis localidades llamadas: Ixcotlancuentlac, San Bartolomé Cuahuixmatlac, San Pedro Muñoztla, San Pedro Tlalcuapan de Nicolás Bravo, Santa Ana Chiautempan y Santa Cruz Tetela (DENUE, 2020).

### 2.3.2.1. Población Total

Chiautempan obtuvo una población total de 70,011 personas, de los cuales 33,611 son hombres y 36,400 mujeres (INEGI, 2016) (Ver Cuadro 8).

**Cuadro 8. Población total por municipio según su sexo al 15 de marzo de 2015.**

Municipio	Total	Hombres	Mujeres
Chiautempan	70,011	33,611	36,400

Fuente: INEGI. Dirección General de Estadísticas Sociodemográficas. Encuesta intercensal (2015).

### 2.3.2.2. Comercio

En cuanto al comercio, a continuación, se presenta el comercio al por mayor y al por menor, junto con el personal ocupado en el municipio de Santa Ana Chiautempan (Ver Cuadro 9).

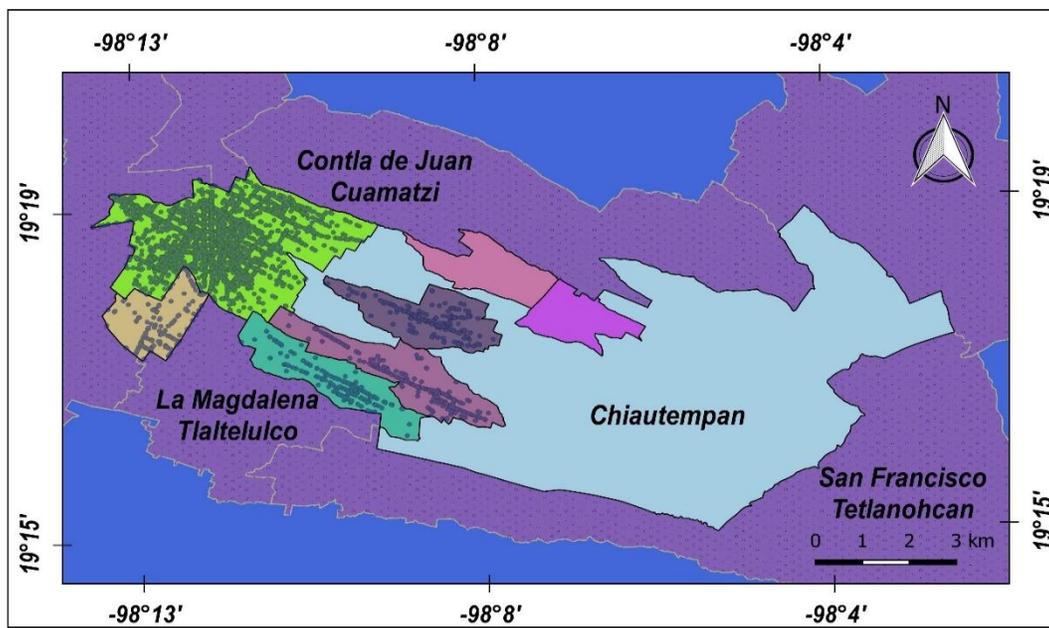
*Cuadro 9. Establecimientos comerciales 2019.*

Municipio	Comercio al por mayor		Comercio al por menor	
	Unidades económicas	Personal ocupado	Unidades económicas	Personal ocupado
Chiautempan	157	778	2,933	6,228

Fuente: Censos Económicos 2019. INEGI.

En la Figura 12 se presenta la existencia de un gran número de comercio al por menor en comparación de aquellos comercios que son mayoristas.

*Figura 12. Mapa del municipio de Chiautempan.*



- Leyenda
- Unidades Económicas Chiatempan
  - Santa Ana Chiatempan
  - San Pedro Muñoztla
  - San Bartolomé Cuahuixmatlac
  - San Rafael Tepatlaxco
  - Santa Cruz Tetela
  - San Pedro Tlacuapan de Nicolás Bravo
  - San Pedro Xochiteotla
  - CHIAUTEMPAN

Fuente: Elaboración propia (2021).

## **CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **3.1. Introducción**

En este capítulo se aborda la teoría de la permanencia como primera instancia, ya que el objetivo de la investigación es conocer los factores de permanencia de las micro y pequeñas empresas, por lo que esta teoría, aunque tenga un enfoque físico, responderá que es la permanencia, a la cual se construye un enfoque económico empresarial. Así como se explica la permanencia y como incide en las micro y pequeñas empresas.

Por otro lado, se menciona la teoría de sistemas de manera general y específicamente el enfoque de sistemas sobre las micro y pequeñas empresas, para poder llevar a cabo la determinación de los factores que influyen en la permanencia de este tipo de empresas. Para culminar el marco teórico se da la explicación de las Mype en cuanto a su definición, clasificación de acuerdo con la secretaria de economía (2009) y características específicas en este tipo de empresas.

### **3.2. Teoría de la Permanencia**

Con respecto al termino de permanencia, la real academia española tiene como definición: “estancia en un lugar o sitio” (RAE, 2021).

De acuerdo con Buholzer, (2007) en su obra Principios de la teoría de la permanencia, la materia en su movimiento permanece indefinidamente igual, a menos de que intervengan factores extraños (causas originadas por la presencia de otra materia) que modifique el estado. Por lo que se plantea que la materia actúa sobre la materia, en todo fenómeno de movimientos, de tal modo que si una parte de ella, por procesos internos o externos al sistema, se mueve en un sentido determinado, origina en el resto de la materia del sistema una reacción igual y de sentido contrario en cantidad de movimiento. La cantidad de movimiento la entendemos como el producto de la materia por su velocidad.

En nuestra concepción de los factores de permanencia de las micro y pequeñas empresas, a partir del cual se hace el estudio. En dicha relación, la permanencia está asociada en que las micro y pequeñas empresas que permanecen indefinidamente igual, al menos que un factor del sistema de las empresas ya sea interno o externo cambie el proceso para una mejora o de forma negativa.

Para Becerra y Cortes (2018), definen que una empresa con permanencia es aquella que perdura a través del tiempo, adecua sus manejos a la intensidad de las condiciones del entorno sectorial y las fuerzas del mercado, hace un estudio detallado de sus competidores, obtiene desempeños eficientes en su gestión por la coherencia en su acción, la identificación de su entorno sectorial y sus políticas de gobierno, a la par de que evita los factores que dificultan su crecimiento. Por lo que la permanencia de las micro y pequeñas empresas está fundamentada en el desarrollo de la planeación estratégica de cada una de sus áreas, ya favorece a la mejora de la comunicación, impulsa la creatividad de las áreas, aumenta la calidad y la productividad de la empresa.

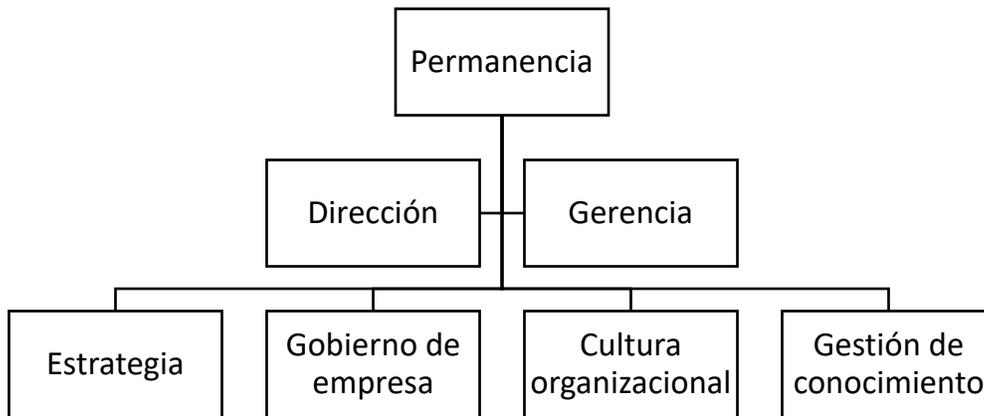
### **3.2.1. Permanencia en las micro y pequeñas empresas**

Las pequeñas y medianas empresas en México tienen una baja competitividad. No obtienen la permanencia en el mercado a causa de solo basar el éxito en la reducción de gastos, la calidad o el servicio, se olvidan de la reducción de sus costos e incrementar sus ventas (Lozano et al., 2013).

Es así, que una empresa con permanencia es aquella que perdura a través del tiempo, adapta sus manejos con la magnitud de las condiciones del entorno sectorial y las fuerzas del mercado. También se realiza un estudio detallado de sus competidores, consigue desempeños eficientes en su gestión por la coherencia en su acción, el conocimiento del entorno empresarial y sus políticas de gobierno, esto contribuye a evitar estados que dificulten el crecimiento de la empresa. En consecuencia, crea una alineación del personal con la empresa, la construcción de conocimientos y la calidad en los procesos de interacción social (Restrepo et al., 2009).

De acuerdo con Becerra y Cortes (2018), en la permanencia de la empresa intervienen ciertos componentes que se pueden explicar en el marco de la dirección y la gerencia, que son fundamentales en la lógica de la administración. Por una parte, se incluye la estrategia y el gobierno de empresa; por otro lado, el mejoramiento continuo de sus procesos y otras cuestiones como su cultura y la gestión del conocimiento, de tal forma que se explica en la Figura 13.

**Figura 13. La permanencia y sus diferentes dimensiones.**



Fuente: Becerra y Cortes (2018).

### **3.3. Teoría de sistemas**

Aspira a enunciar principios aplicables a sistemas en general o a subclases definidas (por ejemplo: sistemas cerrados y abiertos), a proporcionar técnicas para su investigación y descripción, y aplicar éstas a casos concretos. En virtud de la generalidad de tal descripción, puede afirmarse que algunas propiedades formales serán aplicables a cualquier entidad que se considere sistema (sistema abierto, sistema jerárquico, etc.), aun cuando sus particularidades se desconozcan o no se investiguen.

La Teoría General de Sistemas (TGS) se fundamenta con las investigaciones del alemán Ludwig Von Bertalanffy, publicadas entre 1950 y 1968. La TGS no pretende solucionar problemas ni busca soluciones prácticas (Sesento, 2008).

Bertalanffy (1993) menciona que los supuestos básicos de la TGS son:

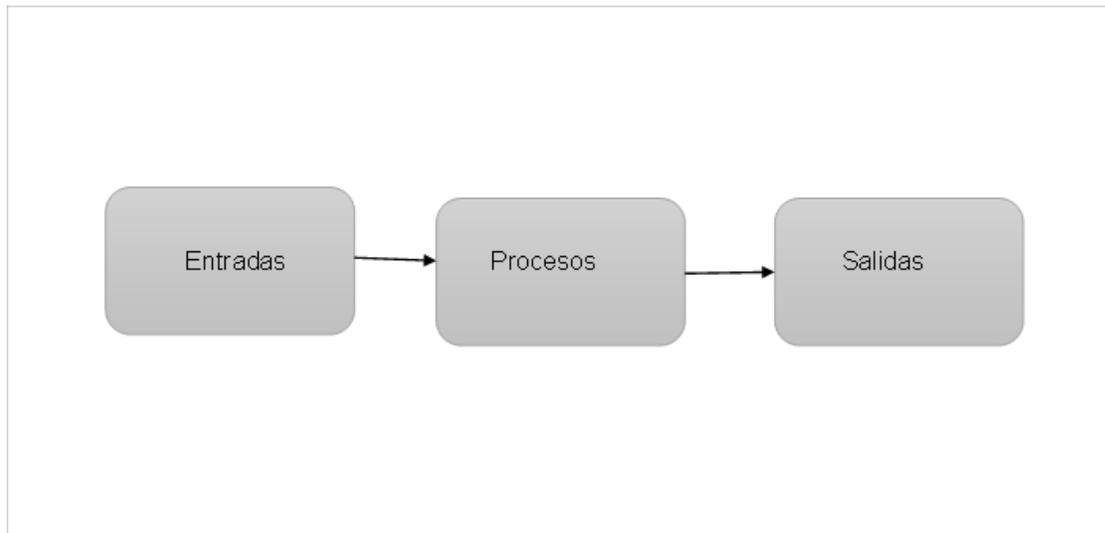
1. Hay una clara tendencia en la integración de diversas ciencias naturales y sociales.
2. Dicha integración se orienta a una teoría de sistemas.
3. Esta teoría puede ser una forma más amplia de estudiar campos no-físicos del conocimiento científico, específicamente en las ciencias sociales.
4. Con esta teoría, se desarrollan principios unificadores que atraviesan verticalmente los universos particulares de las diversas ciencias involucradas, donde se aproxima al objeto de la unidad de la ciencia.

5. De esta manera, se puede generar una integración muy necesaria en la educación científica. La TGS señala que en las características de los sistemas no se pueden describir sus elementos por separado, sino que su comprensión se estudia de manera global.

En relación con el tema de estudio, Posada et al. (2016) realizaron la obra *Análisis Sistémico de la micro y pequeña empresa en México*, en la cual abordaron a las micro y pequeñas empresas, las cuales las consideran como una serie de elementos interrelacionados, por lo que decidieron como criterio de análisis y de interpretación de resultados la teoría de sistemas.

Siendo esta la base del tema de investigación, considerando que los elementos de una micro y pequeña empresa se toman como los factores que determinan la permanencia. Las entradas del sistema también deben ser delimitadas y generalmente se agrupan en las categorías de insumos materiales, de información y de energía. Para este estudio se consideró que, dado que la energía de los sistemas humanos es proporcionada por las personas, el criterio de selección de los recursos humanos aborda el insumo en cuestión. Las salidas del sistema son los productos o servicios que provee la empresa, los recursos financieros que produce y de una manera más amplia todas sus interacciones con su entorno. Por lo que se tiene un sistema de entradas, procesos y salidas, como se puede observar en la Figura 14.

**Figura 14. Diagrama de Teoría de sistemas.**



Fuente: Elaboración propia con datos de Posada et al. (2016).

### **3.3.1. Las Mype como sistema**

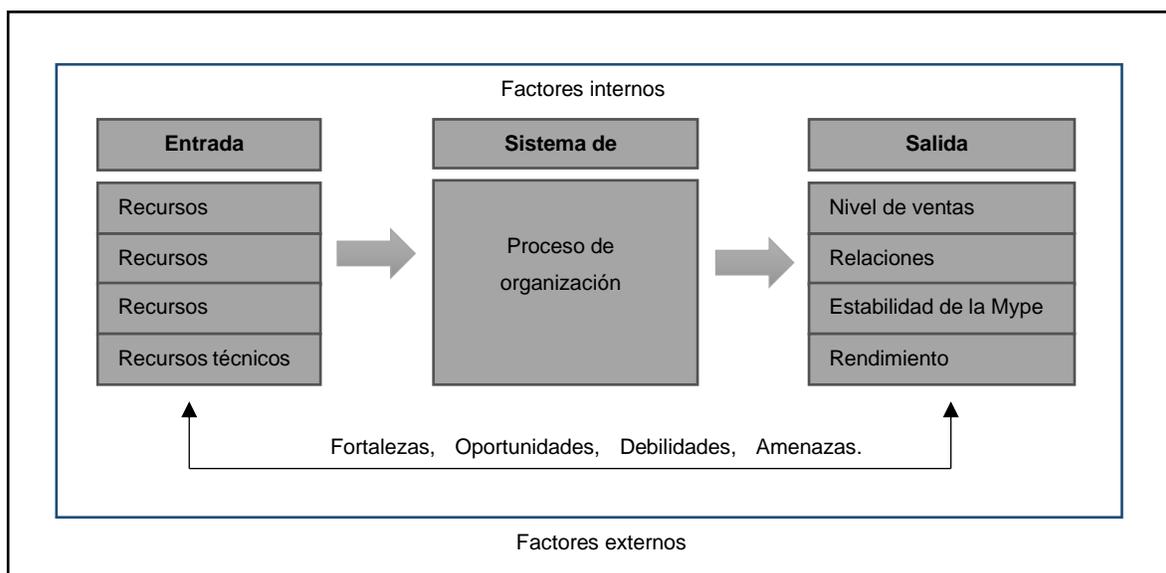
El estudio de las micro y pequeñas empresas suele abordar un grupo de elementos interrelacionados que hacen complejo cualquier proceso de análisis (Posada et al., 2016). En una empresa intervienen ciertas áreas y departamentos entendidos como elementos del sistema y el sistema mismo como la empresa, las principales áreas de las empresas son cuatro: finanzas, marketing o mercadotecnia, producción y el más importante, ya que sin él no es posible efectuar la razón de ser de la empresa; el recurso humano. Otros elementos son los departamentos como el caso del área de finanzas que deriva al departamento de contabilidad o el área de producción que tiene el departamento de calidad, todos estos elementos dentro de la empresa interactúan para poder cumplir con los objetivos impuestos al momento de la creación de esta.

### **3.3.2. Importancia del enfoque de sistemas en las Mype**

La importancia de aplicar el enfoque de sistemas en las Mype radica en que permite visualizarlas como un todo integral, que va desde el punto de vista interno y de sus relaciones con el medio en el cual interactúan. Así como facilita estudiar las partes del todo, las relaciones que hay entre sí y el contexto en que se desarrollan con el fin de obtener soluciones (Sánchez et al., 2014).

Es así como aplicando el enfoque de sistemas en las Mype permite tener una visión específica de cada elemento del sistema para entender cómo funcionan en su conjunto, de igual forma es fácil detectar las debilidades y fortalezas de cada elemento. De este modo, es posible mejorar el rendimiento general de todo el sistema, ya que se corrigen debilidades y se conservan las fortalezas. Recopilando la importancia de este enfoque en las empresas, es de gran utilidad debido a que proporciona una visión derivada de varias disciplinas, la cual permite detectar y comprender con mayor rigor los problemas organizacionales, sus causas y efectos (Sánchez et al., 2014). En la Figura 15 se da a conocer los elementos generales que forman parte del enfoque sistémico adaptado a las Mype.

**Figura 15. Elementos generales de las Mype.**



Fuente: Elaboración propia con base en Rodríguez (2007).

### 3.4. Micro y pequeñas empresas

#### 3.4.1. Definición

En la definición de las micro y pequeñas empresas, es necesario considerar ciertos criterios tanto cualitativos como cuantitativos para poder identificar a este tipo de empresas dentro del total de las organizaciones en un determinado país.

Conforme con Herrera (2011), los criterios cuantitativos más utilizados para definir a las micro y pequeñas empresas son: número de trabajadores; capitalización; activo neto y

bruto; inversión de capital, esta inversión referente a maquinaria y equipo; valor agregado; ingreso bruto y neto; ingreso procedente de las exportaciones, y los sueldos y salarios pagados.

Por otra parte, los criterios cualitativos que se usan con mayor frecuencia se enfocan a la propiedad y la gerencia independiente o a una combinación de propiedad y coordinación; a un tipo de gestión personalizado; a la capacidad técnica, y a la integridad moral del propietario y de su familia.

En la práctica es común catalogar a la empresa de acuerdo con su tamaño como micro, pequeña, mediana y gran empresa (Tunal, 2003:83). Pero para ello se deben de tomar en cuenta ciertos criterios que tengan disponibles las empresas para realizar la clasificación. Para hacer esta catalogación se optan por el uso de características cuantificables como el número de empresas ocupadas, las ventas, el valor de las inversiones o la importancia del mercado de la empresa. Pero para poder llevar esto a cabo, los datos a considerar deben de ser fáciles de obtener o conocer por cualquiera. Es por ello, que en varios países se utiliza con mayor recurrencia el número de empleados y las ventas (Saavedra y Hernández, 2008).

### **3.4.2. Clasificación**

En México existen tres formas para clasificar a las empresas, de acuerdo con la última estratificación sobre las micro, pequeñas y medianas empresas publicada por el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009, menciona que existe una clasificación de las empresas en los tres sectores (industria, comercio y servicios); y el tamaño de la empresa va de acuerdo con el número de trabajadores y el monto de ventas anuales (Ver Cuadro 10).

**Cuadro 10. Estratificación de las empresas en México.**

<b>Estratificación</b>				
<b>Tamaño</b>	<b>Sector</b>	<b>Rango de número de trabajadores</b>	<b>Rango de monto de ventas anuales (mdp)</b>	<b>Tope máximo combinado*</b>
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	250

Fuente: Diario Oficial de la Federación DOF (2009).

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

Como se da a conocer en el cuadro anterior, es un criterio de clasificación cuantitativo en base a la micro, pequeña y mediana empresa. Por lo que se utilizara este criterio para la detectar las micro y pequeñas empresas en el municipio de Chiautempan y así poder realizar el trabajo de campo. Pero para poder efectuar una buena labor, es necesario entender más al sujeto de estudio; es por ello por lo que se dan a conocer las principales características de las Mype.

### 3.4.3. Características

Las principales características que tienen las micro y pequeñas empresas son:

- Componente familiar.
- Falta de formalidad.
- Falta de liquidez.
- Problemas de solvencia.

Conforme a sus recursos, las micro y pequeñas empresas mexicanas comparten los siguientes rasgos: operan con escalas bajas de producción, utilizan tecnologías adaptadas, son de propiedad familiar y su financiamiento procede de fuentes propias (Carrasco, 2005).

La integración de sus actividades es por:

- Ventas.
- Administración.
- Producción.

Dentro de las micro y pequeñas empresas también existe una clasificación, por lo que hay tres tipos de empresas conforme a las micro y pequeñas empresas; los cuales son:

- Las microempresas familiares.
- Las microempresas competitivas.
- Las microempresas ligadas a consorcios.

Existe también otra clasificación en base al número de trabajadores y volumen de ventas en este tipo de empresas, se categorizan en:

- Microindustria.
- Industria pequeña.
- Industria mediana.

Así como son un gran pilar sobre la actividad económica del país, también padecen diversos problemas; dentro de los principales se encuentran los siguientes:

- Para que las microempresas logren obtener la eficiencia, deben de ser dirigidas por profesionales.

- Los programas de financiamiento existentes nos son la única opción para la obtención de recursos monetarios por parte de la microempresa.
- La sintetización administrativa por parte de los departamentos públicos ayuda a que la microempresa desempeñe mejor su trabajo (Carrasco, 2005).

En Administración de Empresas, se utiliza un análisis específico para detectar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una empresa llamado FODA, el cual resume en términos cuantitativos y cualitativos su estado actual; en este caso de acuerdo con Martínez (1994 citado en Carrasco, 2005) plantea las fuerzas y debilidades que posee las micro y pequeñas empresas y son las siguientes:

***Cuadro 11. Micro y pequeña empresa.***

<b>Fuerzas:</b>	<b>Debilidades:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta generación de empleo.</li> <li>• Facilitan la distribución del ingreso.</li> <li>• Elaboran productos especializados.</li> <li>• Fácil adaptación a los cambios del mercado.</li> <li>• Flexibilidad y capacidad para satisfacer la demanda de consumo de los grupos medios.</li> <li>• Son proveedores importantes de la mediana y gran empresa.</li> <li>• Flexibilidad de manejo de costos ante cambios en escalas de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación deficiente de cuadros directivos.</li> <li>• Rezago tecnológico.</li> <li>• Difícil acceso al financiamiento.</li> <li>• Débil poder de negociación ante proveedores de materias primas, capital, crédito.</li> <li>• Falta de información de procesos técnicos, de mercado y competencia.</li> <li>• Baja productividad y calidad de producto y servicio.</li> <li>• Bajo nivel de agrupación.</li> <li>• Baja capitalización (en las empresas con menos de cinco trabajadores).</li> </ul>

Fuente: Martínez (1994).

### **3.5. Vinculación del Desarrollo Regional con el objeto de estudio**

Las micro y pequeñas empresas son de gran importancia para el desarrollo de las economías del mundo y de más importancia en la economía de México ya que su economía es impulsada de mayor medida por estas Mype. Por lo que es de gran envergadura que estas empresas sigan su permanencia a través del tiempo para ayudar al desarrollo económico y social del país.

Las Mype son muy relevantes para el desarrollo de la economía a nivel regional, nacional y mundial. Ya que las Mype representan más del 95% de las empresas a nivel nacional, esto tiene un alto impacto al ser grandes generadoras de empleos. En general, del desarrollo regional se asocia a la empresa con la generación de empleos, el argumento que se usa para formular tal afirmación se basa en la idea de que estas empresas utilizan más mano de obra y menos capital que las grandes, es decir, son empresas menos mecanizadas y más personalizadas.

Como lo hace notar INEGI (2014), la microempresa representa el 95.4% del total, la pequeña 3.6%, la mediana 0.8% y la grande 0.2%. En relación con el personal ocupado, la microempresa emplea a 39.8% de la fuerza laboral, la pequeña a 15.1%, la mediana a 16.3% y la grande a 28.8%. En cuanto al estado de Tlaxcala, la gran mayoría de las organizaciones son micro y pequeñas, con un porcentaje del 98.8% y generan 60.6% de los empleos (Saldaña et al., 2012). Es así, que se destaca la participación de las Mype en la generación de empleos en el país y en el estado.

En cuanto la generación de ingresos que representan las Mype a la sociedad, se identifica que estas son el mejor distribuidor de ingresos entre la población y entre las regiones, y son indispensables para que las grandes empresas existan debido a que las micro y pequeñas empresas son su mayor consumidor y abastecedor de sus productos y servicios, y son un factor central para el desarrollo y la movilidad económica de las personas. Con estos dos indicadores expuestos podemos concluir que las micro y pequeñas empresas son de gran importancia para el desarrollo y la economía regional. Para la sociedad chiutempense, ha sido por mucho la principal fuente de empleos y una espléndida manera de ayudar a la economía, a combatir la desigualdad y mejorar el ingreso de la población de la región.

## CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Introducción

En este capítulo se exponen los resultados, los cuales son la base de información empírica que da sustento al presente trabajo, se recopiló de forma aleatoria de un total de 409 empresas de diversos sectores, mediante un cuestionario diseñado con un total de 48 ítems para ser autoadministrado por los dueños o directivos de las Mype. La información fue recabada por el Cuerpo Académico de Finanzas y Negocios Inteligentes (CAFNI), de la Universidad Politécnica de Tlaxcala en el periodo del 15 de febrero al 31 de marzo de 2017. Cabe destacar que se formó parte de dicho equipo para poder llevar a cabo el trabajo de campo para la recopilación de la información, la creación de la base de datos y el análisis.

### 4.2. Análisis de Resultados

Posada et al. (2016) realizaron un estudio denominado: Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México, el objetivo del trabajo fue describir y analizar mediante un enfoque sistémico a las micro y pequeñas empresas (Mype); por lo que, se analizaron las correlaciones entre los elementos del sistema. Consta básicamente de tres secciones las cuales son: insumos del sistema, procesos del sistema y resultados del sistema.

*Cuadro 12. Definición conceptual de las variables.*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>
<b>Insumos del sistema</b>	Cepeda et al. (2017) consideran que son recursos empleados por las pymes para su expansión, mediante una adecuada elección.
Proveedores	Son aquellos que brindan conocimiento y experiencia en el desarrollo de nuevos productos, por lo que se buscan a ellos para la realización de actividades de innovación (Mínguela, et al., 2014).

Análisis de mercado	La competencia obliga a las micro y pequeñas empresas a implementar estrategias que les ayuden a permanecer en el mercado (Avolio et al., 2011, p. 77).
Recursos humanos	Estrada y Dutrénit (2007) mencionan que el recurso humano es un insumo primordial para el cumplimiento de los objetivos de las empresas.
<b>Procesos del sistema</b>	Es la manera en que las estrategias serán aplicadas dentro del contexto de expansión del mercado (Cepeda et al., 2017).
Dirección	Es un elemento de la dirección en la cual se obtiene la realización efectiva de todo lo planeado dentro de la empresa por medio del administrador (Reyes, 2005, p. 305).
Gestión de ventas	Es la coordinación adecuada para la obtención de beneficios relacionados con la venta de un bien o servicio, con el principal objetivo de incrementar los ingresos en la empresa (Schaupp y Bélanger, 2014).
Innovación	Se asocia con la introducción de un nuevo bien o servicio por parte de una empresa en el mercado en el cual oferta su producción (OECD, 2005, p. 56.).
Producción-operación	Es una de las áreas que brindan el bien o servicio a distribuir, suministra al cliente y los satisface en todos los aspectos (Cruelles, 2012).
Mercadotecnia	Se alude a los esfuerzos publicitarios y de mercadeo, la obtención de beneficios de las actividades de preventa (Schaupp y Bélanger, 2014).
Finanzas	Las Finanzas son la rama de la Economía encargada de la gestión y optimización de los flujos de dinero ligados con las

	inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos (Peña et al., 2017, p. 56).
<b>Resultados del sistema</b>	Castellanos y Solano, 2017, p. 89). Señalan que el desempeño de la empresa es una noción multidimensional que puede ser medido a nivel del comprador, del mercado y financiero.
Satisfacción con la empresa	Se implanta como un indicador para percibir el éxito empresarial dentro del movimiento del emprendimiento (Delgado et al., 2017).
Ventaja competitiva	Se considera ventaja competitiva a la perspectiva sobre la calidad del producto y a la capacidad de introducir nuevos productos o procesos (Estrada y Dutrénit, 2007, p. 138).
Ámbito de ventas	Schaupp y Bélanger (2014) mencionan que son beneficios reales que se relacionan con la venta de un bien o servicio.
Principios ISO 26000	Los principios de responsabilidad social que esta norma establece 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 comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña y Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a los que se refiere esta norma se enfocan con la responsabilidad social de la empresa en cuanto a su entorno físico (Argandoña y Isea, 2011).
Valoración del entorno	En la valoración del entorno se toma en cuenta el contexto ambiental en donde la empresa realiza su actividad de ser (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Elaboración Propia (2019).

De acuerdo con este análisis y con el objetivo general que es conocer los factores que determinan la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Santa Ana Chiautempan, se tiene que tomar en cuenta todos los elementos que convergen dentro de las mismas; por lo que el análisis sistémico es de gran utilidad para detectar este tipo de factores dentro de las Mype.

Por lo que el marco metodológico que se pretendió realizar fue de acuerdo con una metodología mixta y la recopilación de la información fue recabado por el Cuerpo Académico de Finanzas y Negocios Inteligentes (CAFNI) de la Universidad Politécnica de Tlaxcala en el periodo del 15 de febrero al 31 de marzo del 2017. Cabe destacar que se formó parte de dicho equipo para llevar a cabo el trabajo de campo para la recopilación de la información, por lo que se procedió a utilizar la base de datos para su análisis y así dar respuesta a las preguntas de investigación.

#### 4.2.1. Aspectos financieros

**Cuadro 13. Correlación Cuestionario A. Aspectos Financieros.**

	<i>Los ingresos no son suficientes para subsistir.</i>	<i>Las diversas deudas.</i>	<i>La falta de capital para invertir.</i>	<i>El pago excesivo de impuestos.</i>	<i>La falta de dinero para invertir en publicidad y dar a conocer la empresa.</i>	<i>El alza de precio en los combustibles.</i>	<i>La inflación en general.</i>
<i>Los ingresos no son suficientes para subsistir.</i>	1						
<i>Las diversas deudas.</i>	0.703	1					
<i>La falta de capital para invertir.</i>	0.844	0.732	1				
<i>El pago excesivo de impuestos.</i>	0.666	0.648	0.641	1			
<i>La falta de dinero para invertir en publicidad y dar a conocer la empresa.</i>	0.690	0.576	0.671	0.724	1		

<i>El alza de precio en los combustibles.</i>	0.575	0.559	0.574	0.697	0.745	1	
<i>La inflación en general.</i>	0.641	0.446	0.590	0.617	0.723	0.708	1

Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

En el Cuadro 13 se observa la correlación de los aspectos financieros, que es uno de los factores que más permiten la permanencia de las microempresas. Para poder determinar la mayor correlación, se tomó el valor con más significancia, el cual es la falta de capital para invertir con los ingresos insuficientes para subsistir. De cierta manera, la buena administración de los recursos financieros puede permitir que una empresa logre permanecer en funcionamiento por un mayor tiempo. En esta correlación en particular, sino hay capital para una inversión, no hay ingresos, y si no hay ingresos no existe capital para la inversión, por lo que se vuelve un círculo vicioso en cual puede llevar al cierre de las micro y pequeñas empresas.

**Cuadro 14. Correlación Cuestionario B. Aspectos Financieros.**

	<i>43a) Los ingresos no fueron suficientes para subsistir.</i>	<i>43b) Las diversas deudas.</i>	<i>43c) La falta de capital para invertir.</i>	<i>B43) Factores relacionados con la empresa. [43d) El pago excesivo de impuestos.]</i>	<i>43e) La falta de dinero para invertir en publicidad y dar a conocer la empresa.</i>	<i>43f) El alza de precio en los combustibles.</i>	<i>43g) La inflación en general.</i>
<i>43a) Los ingresos no fueron suficientes para subsistir.</i>	1						
<i>43b) Las diversas deudas.</i>	0.757	1					
<i>43c) La falta de capital para invertir.</i>	0.689	0.623	1				
<i>43d) El pago excesivo de impuestos.</i>	0.500	0.494	0.445	1			

<i>43e) La falta de dinero para invertir en publicidad y dar a conocer la empresa.</i>	0.572	0.614	0.619	0.494	1		
<i>43f) El alza de precio en los combustibles.</i>	0.487	0.460	0.445	0.726	0.563	1	
<i>43g) La inflación en general.</i>	0.449	0.487	0.483	0.533	0.459	0.714	1

Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

El Cuadro anterior es muy particular, ya que los valores de evaluación se toman de una segunda encuesta dirigida a personas que tenían una micro o pequeña empresa a su cargo, en la cual la correlación con mayor significancia del aspecto financiero, son las diversas deudas con los insuficientes ingresos para subsistir, esta fue la causa principal por la que la empresa llegó a finalizar operaciones. Dando ejemplo de esta particular correlación, en ocasiones los directores no cuentan con capital suficiente para invertir, por lo que recurren al crédito o préstamos, ya sea formal o informal para la inversión, pero esta inversión no les garantiza un aumento en los ingresos, por lo que las deudas no se pueden liquidar, lo que las llevó al cierre.

Comparando los dos escenarios expuestos anteriormente con respecto a los aspectos financieros, la variable en común es la falta de los ingresos no son suficientes, por lo que podemos intuir que una buena estrategia, un estructurado plan de trabajo, una propuesta de valor del producto o servicio puede llevar a un incremento de ingresos, lo que les permite a las micro y pequeñas empresas llegar a una mayor permanencia.

#### 4.2.2. Aspectos de mercado

*Cuadro 15. Correlación Cuestionario A. Aspectos de mercado.*

	<i>43h) La ubicación donde se encuentra mi empresa.</i>	<i>43i) Los productos y/o servicios de la competencia son mejores.</i>	<i>43j) La mercadotecnia y publicidad no son suficientes o efectivas.</i>	<i>43k) Las bajas o nulas ventas.</i>
<i>43h) La ubicación donde se encuentra mi empresa.</i>	1			
<i>43i) Los productos y/o servicios de la competencia son mejores.</i>	0.622	1		
<i>43j) La mercadotecnia y publicidad no son suficientes o efectivas.</i>	0.622	0.789	1	
<i>43k) Las bajas o nulas ventas.</i>	0.533	0.649	0.714	1

Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

El Cuadro 15 es con respecto al cuestionario A, en relación con los aspectos de mercado, para este caso de correlación se tomó el valor de mayor significancia, el cual es la mercadotecnia y publicidad no son lo suficiente o efectivas con los productos y/o servicios de la competencia son mejores. Dado que en los aspectos de mercado, es la demanda por parte de los clientes potenciales en cuanto al producto o servicio que se oferta. Por lo que un buen estudio de mercado puede garantizar una beneficiosa ubicación de donde se encuentra el nicho de mercado y una adecuada estrategia de mercadotecnia y publicidad, de igual forma una mejora continua de los productos y servicios consolidará que la empresa pueda permanecer por más tiempo en operación.

**Cuadro 16. Correlación Cuestionario B. Aspectos de mercado.**

	<i>43h) La ubicación donde se encontraba mi empresa.</i>	<i>43i) Los productos y/o servicios de la competencia eran mejores.</i>	<i>43j) La mercadotecnia y publicidad no fueron suficientes o efectivas.</i>	<i>43k) Las bajas o nulas ventas.</i>
<b>43h) La ubicación donde se encontraba mi empresa.</b>	1			
<b>43i) Los productos y/o servicios de la competencia eran mejores.</b>	0.610	1		
<b>43j) La mercadotecnia y publicidad no fueron suficientes o efectivas.</b>	0.537	0.509	1	
<b>43k) Las bajas o nulas ventas.</b>	0.444	0.590	0.534	1

Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

El Cuadro 16 es de las empresas cerradas, de igual forma se tomó el valor con más significancia, por lo que resultó que los productos y/o servicios de la competencia eran mejores con la ubicación en donde se encontraba mi empresa. En algunas ocasiones, los directores de las empresas no realizan un adecuado estudio de mercado, por lo que no genera impacto en el nicho de mercado al cual va dirigido el giro de la empresa, abonando que los productos que oferta y/o servicios no son los mejores, por lo que desde el nacimiento de la empresa, ya tiene un problema para su permanencia. Dando un ejemplo, algunas veces los creadores de los negocios solo imitan el éxito de otros sin tener la misma experiencia empresarial, por lo que esta falta de experiencia no permitirá una propuesta de valor, no creará una buena ubicación, ni mucho menos una mejora en el servicio.

Comparando las correlaciones de ambos cuadros, tomando en cuenta el de mayor significancia no se encuentra una relación con los datos de mayor valor, por lo que conlleva a los aspectos de mercado que no hay relación entre las que cerraron y las que siguen activas,

dado que las empresas toman diferentes estrategias de ventas. Por lo tanto, un buen estudio de mercado puede llevar a una mayor permanencia a las micro y pequeñas empresas.

#### 4.2.3. Personas y administración

*Cuadro 17. Correlación Cuestionario A. Personas y administración.*

	<i>43L) La falta de experiencia en el manejo de la empresa.</i>	<i>43m) La falta o deficiente planeación de la empresa.</i>	<i>43n) La falta de formación académica para manejar la empresa.</i>	<i>43o) La falta de tiempo para atender a mis hijos, esposo, familia.</i>	<i>43p) El giro de la empresa ya no es de mi interés.</i>	<i>43q) La falta de capacitación de mis trabajadores .</i>	<i>43r) Los diversos problemas con mis trabajadores.</i>
<i>43L) La falta de experiencia en el manejo de la empresa.</i>	1						
<i>43m) La falta o deficiente planeación de la empresa.</i>	0.823	1					
<i>43n) La falta de formación académica para manejar la empresa.</i>	0.730	0.864	1				
<i>43o) La falta de tiempo para atender a mis hijos, esposo, familia.</i>	0.661	0.788	0.740	1			
<i>43p) El giro de la empresa ya no es de mi interés.</i>	0.633	0.663	0.603	0.718	1		

<i>43q) La falta de capacitación de mis trabajadores.</i>	0.606	0.650	0.636	0.690	0.764	1	
<i>43r) Los diversos problemas con mis trabajadores.</i>	0.574	0.661	0.602	0.726	0.811	0.855	1

Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

En el Cuadro 17 de personas y administración, el valor de mayor relevancia con respecto a la correlación de las empresas activas se encuentra en la falta o deficiente planeación de la empresa con la falta de experiencia en el manejo de la empresa. Debido a que la mayor parte de los que crean empresas son personas que no cuentan con mucha experiencia, por lo que no crean una buena planeación para las empresas. Pese a que los creadores de las empresas no tienen experiencia, hay casos en los cuales con una buena planeación los puede llevar a un caso de éxito, de igual manera el echeleganismo de cada persona puede superar un buen plan de negocio, por lo que nuevamente nos puede permitir una permanencia de las micro y pequeñas empresas.

**Cuadro 18. Correlación Cuestionario B. Personas y administración.**

	<i>43L) La falta de experiencia en el manejo de la empresa.</i>	<i>43m) La falta o deficiente planeación de la empresa.</i>	<i>43n) La falta de formación académica para manejar la empresa.</i>	<i>43o) La falta de tiempo para atender a mis hijos, esposo, familia.</i>	<i>43p) El giro de la empresa ya no fue de mi interés.</i>	<i>43q) La falta de capacitación de mis trabajadores.</i>	<i>43r) Los diversos problemas con mis trabajadores.</i>
<i>43L) La falta de experiencia en el manejo</i>	1						

<i>de la empresa.</i>							
<i>43m) La falta o deficiente planeación de la empresa.</i>	0.765	1					
<i>43n) La falta de formación académica para manejar la empresa.</i>	0.480	0.586	1				
<i>43o) La falta de tiempo para atender a mis hijos, esposo, familia.</i>	0.516	0.576	0.515	1			
<i>43p) El giro de la empresa ya no fue de mi interés.</i>	0.468	0.576	0.492	0.628	1		
<i>43q) La falta de capacitación de mis trabajadores.</i>	0.468	0.590	0.460	0.501	0.600	1	
<i>43r) Los diversos problemas con mis trabajadores.</i>	0.362	0.401	0.449	0.462	0.561	0.736	1

Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

En el caso del Cuadro 18 de las empresas cerradas de personas y administración, el valor de mayor relevancia con respecto a la correlación es la falta o deficiente planeación de la empresa con la falta de experiencia en el manejo de la empresa. Debido a estas variables, las empresas tuvieron que cerrar sus puertas. La buena planeación es de gran importancia para poder permanecer, pero sin duda si no cuenta con experiencia para llevar a la empresa y si no cuentan con una motivación fuerte no tendrá éxito.

En este aspecto de personas y administración, la variable en la que se correlaciona en ambas situaciones, empresas activas como las que ya cerraron es la falta o deficiente planeación de la empresa, como se menciona una buena planeación pueden o no permitir una mayor permanencia, pero deben considerarse las cuestiones administrativas de planeación, dirección, organización y control.

#### 4.2.4. Factores externos

*Cuadro 19. Correlación Cuestionario A. Factores externos.*

	<i>44a) El incremento de costos en los proveedores.</i>	<i>44b) El incremento en el tipo de cambio.</i>	<i>44c) Los problemas de inseguridad y/o violencia.</i>	<i>44d) Las condiciones políticas del país.</i>	<i>44e) Las condiciones económicas del país.</i>	<i>44f) La falta de fuentes de financiamiento.</i>	<i>44g) El alza de precios en los combustibles.</i>	<i>44h) La inflación en general.</i>
<i>44a) El incremento de costos en los proveedores.</i>	1							
<i>44b) El incremento en el tipo de cambio.</i>	0.641	1						
<i>44c) Los problemas de inseguridad y/o violencia.</i>	0.580	0.775	1					

<i>44d) Las condiciones políticas del país.</i>	0.498	0.708	0.806	1				
<i>44e) Las condiciones económicas del país.</i>	0.568	0.642	0.736	0.780	1			
<i>44f) La falta de fuentes de financiamiento.</i>	0.681	0.501	0.541	0.444	0.545	1		
<i>44g) El alza de precios en los combustibles.</i>	0.668	0.564	0.714	0.658	0.719	0.696	1	
<i>44h) La inflación en general.</i>	0.616	0.532	0.606	0.564	0.668	0.727	0.836	1

Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

Con respecto al Cuadro 19 de los factores externos de las empresas activas, el valor con mayor correlación es la inflación en general con el alza de precios en los combustibles. Debido a la situación económica del país, la inflación ha afectado de gran manera a las empresas y tiene mayor impacto en las micro y pequeñas empresas. Esto a causa de que son más pequeñas y su movimiento de inventarios y ventas, algunas veces son más lentas en comparación al de las grandes empresas. Por lo que, es de gran importancia que los dueños y/o gerentes de estas micro y pequeñas empresas deban mantenerse vigilantes de la tasa de inflación y de la misma manera de los costos. Si es posible prevenir el aumento de los costos de producción de la inflación, así será factible manejar mejor el presupuesto y los egresos en materias primas y otros insumos necesarios para el funcionamiento, por lo que permitirá que las Mype puedan seguir permaneciendo.

**Cuadro 20. Correlación Cuestionario B. Factores externos.**

	<i>44a) El incremento de costos en los proveedores.</i>	<i>44b) El incremento en el tipo de cambio.</i>	<i>44c) Los problemas de inseguridad y/o violencia.</i>	<i>44d) Las condiciones políticas del país.</i>	<i>44e) Las condiciones económicas del país.</i>	<i>44f) La falta de fuentes de financiamiento.</i>	<i>44g) El alza de precios en los combustibles.</i>	<i>44h) La inflación en general.</i>
<i>44a) El incremento de costos en los proveedores.</i>	1							
<i>44b) El incremento en el tipo de cambio.</i>	0.481	1						
<i>44c) Los problemas de inseguridad y/o violencia.</i>	0.420	0.397	1					
<i>44d) Las condiciones políticas del país.</i>	0.431	0.363	0.554	1				
<i>44e) Las condiciones económicas del país.</i>	0.498	0.451	0.440	0.560	1			
<i>44f) La falta de fuentes de</i>	0.480	0.522	0.467	0.585	0.660	1		

<i>financiamie ntos.</i>								
<b>44g) El alza de precios en los combustible s.</b>	0.568	0.431	0.450	0.485	0.670	0.671	1	
<b>44h) La inflación en general.</b>	0.502	0.519	0.407	0.622	0.497	0.712	0.724	1

Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

En la correlación de las empresas cerradas con respecto a los factores externos, se expone que el valor con más significancia es la inflación en general con el alza de precios en los combustibles. Dado que aumento de los costos de algunos insumos y materiales, transporte o piezas, combustibles y el incremento de costos puede inducir a las empresas a aumentar los precios de los productos o servicios que ofrece. Al no poder establecer un costo y precio competitivo, las Mype cerraron sus puertas. Por otra parte, a la hora de acceder a créditos o préstamos, es posible que las tasas hayan aumentado, por lo que el crédito se vuelve imposible de sostener, lo que genero un cierre inevitable de la empresa.

En comparación de las dos correlaciones de las empresas cerradas y activas en este factor en específico, coinciden en ambas la misma correlación la cual es la inflación en general con el alza de precios en los combustibles. Por lo tanto, la situación económica del país es de gran importancia para que las empresas pueden permanecer, de igual forma las empresas deben estar en gran medida pendientes de la inflación y lo que conlleva, el alza de los combustibles y de los insumos que necesitan para su funcionamiento.

#### 4.2.5. Tecnología

**Cuadro 21. Correlación Cuestionario B. Factores tecnológicos.**

	<i>44i) El que mi producto, maquinaria o tecnología ya no son aptos para el mercado actual.</i>	<i>44j) El no saber utilizar tecnología que necesito para mantenerme en el negocio.</i>	<i>44k) El que no desarrollo o implemento cambios en mis productos, procesos y maquinaria.</i>
<i>44i) El que mi producto, maquinaria o tecnología ya no son aptos para el mercado actual.</i>	1		
<i>44j) El no saber utilizar tecnología que necesito para mantenerme en el negocio.</i>	0.802	1	
<i>44k) El que no desarrollo o implemento cambios en mis productos, procesos y maquinaria.</i>	0.827	0.828	1

Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

En el Cuadro 21 de las empresas activas en el factor tecnológico siguiendo la misma dinámica, el valor con mayor correlación es el que no desarrollo o implemento cambios en mis productos, procesos y maquinaria con el no saber utilizar tecnología que necesito para mantenerme en el negocio. Hoy en día la automatización y la revolución tecnológica ha llegado a las micro y pequeñas empresas a tener que implementar más tecnologías y la sistematización de sus procesos, así como la inclusión al internet para permanecer en el mercado. Ya que la revolución tecnológica de los últimos años ha sido de suma importancia para el mundo actual y en especial las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Esto debido a que, con el uso de estas en las empresas, se pueden generar beneficios operativos, con un incremento en la eficiencia, así como beneficios estratégicos, tal es el caso de una mejora en los procesos empresariales que les permite permanecer a través del tiempo. No solo se debe de implementar, sino también tener conocimiento del uso y potenciales de cada software o hardware que se implementa en las empresas.

**Cuadro 22. Correlación Cuestionario B. Factores tecnológicos.**

	<i>44i) El que mi producto, maquinaria o tecnología ya no fueron aptos para el mercado actual.</i>	<i>44j) El no saber utilizar tecnología que necesitaba para mantenerme en el negocio.</i>	<i>44k) El no haber desarrollado o implementado cambios en mis productos, procesos y maquinaria.]</i>
<i>44i) El que mi producto, maquinaria o tecnología ya no fueron aptos para el mercado actual.</i>	1		
<i>44j) El no saber utilizar tecnología que necesitaba para mantenerme en el negocio.</i>	0.793	1	
<i>44k) El no haber desarrollado o implementado cambios en mis productos, procesos y maquinaria.]</i>	0.848	0.825	1

Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

Con respecto a las empresas inactivas en el aspecto tecnológico, en el Cuadro 22 el valor con mayor correlación es el no haber desarrollado o implementado cambios en mis productos, procesos y maquinaria con el que mi producto, maquinaria o tecnología ya no fueron aptas para el mercado actual. Debido a la revolución tecnológica y que algunas empresas no implementaron y/o adaptaron cambios de sus productos y procesos, ocasionó que estas tuvieran que cerrar sus puertas. Es claro que las micro y pequeñas empresas también deberían de innovar, ya sea en los productos y/o procesos que realizan, dado que las tecnologías suelen hacer un trabajo más eficiente y esto permite permanecer abiertos por más tiempo.

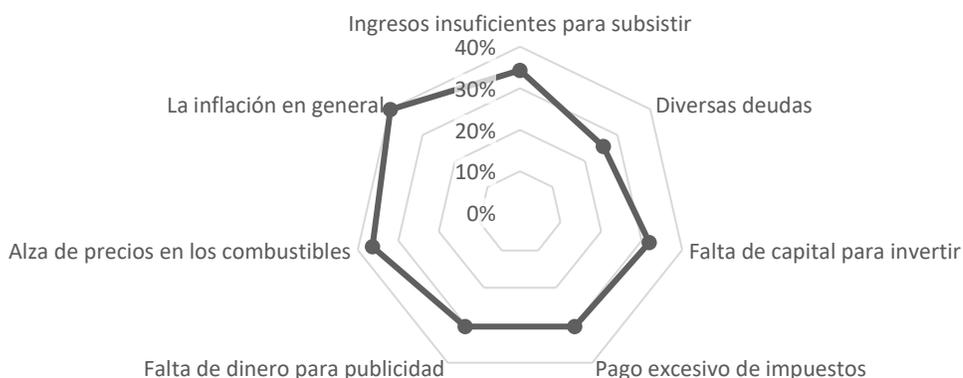
En la comparación de las dos correlaciones de los factores tecnológicos, la variable en donde se encuentra la correlación con más valor entre ambas es el no haber desarrollado o implementado cambios en mis productos, procesos y maquinaria, pese a que la mayoría

de las empresas en Santa Ana Chiautempan son del sector comercial, también tienen que innovar en sus productos y procesos para seguir teniendo la atención del mercado, ya sea que únicamente se dediquen a la compra y venta. También debería implementar puntos de ventas para agilizar las ventas, terminales punto de pago para tener más formas de pago y la introducción en las redes sociales y de chats para tener más contacto digital con el cliente, así como hacer ventas y marketing.

La variable que empata tanto como en las empresas cerradas como en las empresas activas en sus dos variables de correlación, se encontró en los factores externos en el valor más significativo en la inflación en general con el alza de precios en los combustibles, esta variable ha afectado tanto a empresas activas como inactivas. Es de gran importancia observar esta variable, ya que al hacerlo nos permitirá prevenir la inflación, mantener los costos de los procesos de producción, y por lo tanto generará una mayor permanencia en las empresas.

En cuanto a los aspectos financieros, las Mype del municipio de Chiautempan señalan que el principal factor que incide directamente es la inflación en general con un 40%, siguiendo con el alza de precios en los combustibles con un 36% y como tercer factor financiero relevante están los ingresos insuficientes para subsistir con el 34% (Ver Figura 16).

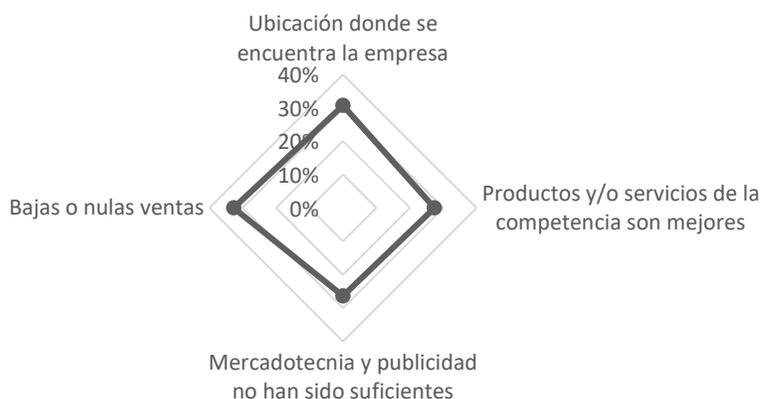
**Figura 16. Aspectos financieros.**



Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

Por otro lado, en la Figura 17 se muestra el rubro de los aspectos de mercado, por lo que las bajas o nulas ventas son la principal causa con el 33%, también el 31% de las micro y pequeñas empresas considera que la ubicación donde se encuentran les afecta y el 27% señala que los productos y/o servicios de la competencia son mejores.

**Figura 17. Aspectos de mercado.**



Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

Por otra parte, aquellos factores que influyen demasiado en las micro y pequeñas empresas en el aspecto personal y de la administración con un 24% son: la falta de experiencia en el manejo de la empresa, la falta o deficiente planeación de la empresa y la falta de tiempo para atender a sus hijos, esposo (a), familia (Ver Figura 18).

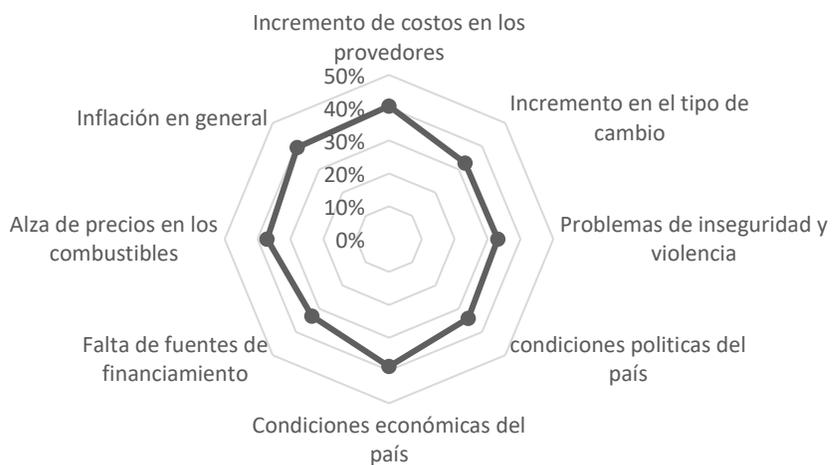
**Figura 18. Personal y administración.**



Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

De los factores externos, se destacan tres que influyen en gran medida en las Mype, es así como en la Figura 19 se resaltan los principales: con el 41% lo es el incremento de costos en los proveedores, las condiciones económicas del país con el 39% y la Inflación en general también con el mismo porcentaje.

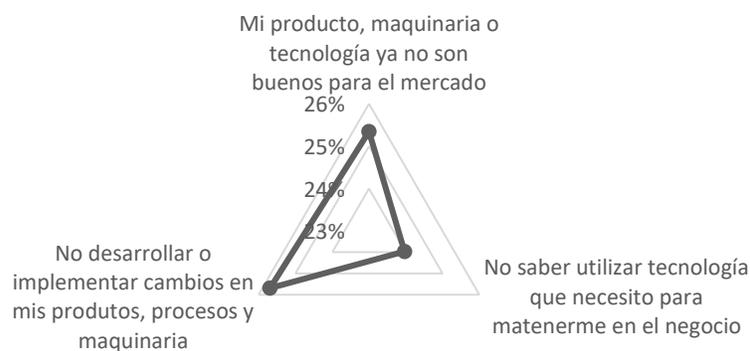
**Figura 19. Factores externos.**



Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

En relación con la tecnología, el 26% de las micro y pequeñas empresas del municipio de Chiautempan señalan que, en el aspecto tecnológico, les ha afectado el no desarrollar o implementar cambios en sus productos, procesos y maquinaria (Ver Figura 20).

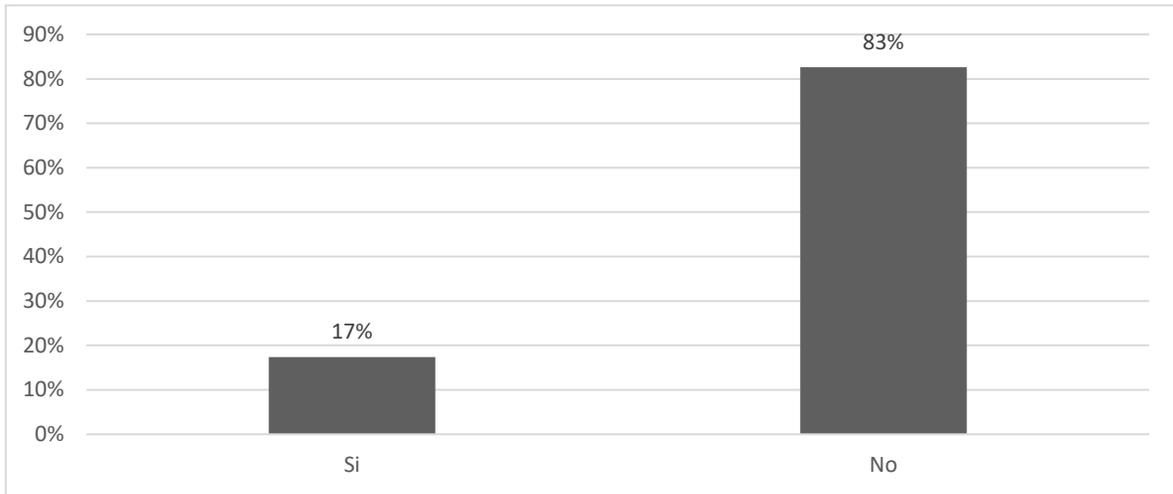
**Figura 20. Tecnología.**



Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

En la Figura 21 se señala aquellas empresas que mencionan que no corren el riesgo de cerrar, que la mayoría así lo considera y solo 17% menciona que si corren ese riesgo, pero a pesar de que no pasan por ello, se ven afectadas en menor medida por algunos factores en todas las áreas de la empresa y casi llegando al 50% en el caso de los factores externos y financieros.

**Figura 21. Tu empresa se encuentra en riesgo de cerrar.**



Fuente: Elaboración propia con base en la muestra determinada (2021).

## **CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES**

### **5.1. Conclusiones**

En el ámbito empresarial, los directivos de estas empresas carecen de una educación financiera y corporativa, por lo que no llegan a obtener los objetivos que necesita la empresa para seguir subsistiendo o crecer.

La permanencia de este tipo de empresas está relacionada principalmente a sus precios, variedad de mercancía y atención que se le da a los clientes, ya que por lo regular las micro y pequeñas empresas están constituidas y atendidas por una familia.

Se puede concluir que este tipo de empresas en el municipio de Santa Ana Chiautempan tienen dificultades para permanecer en funcionamiento, esto se debe a los factores internos (personas y administración, aspectos financieros y tecnología) y externos (aspectos de mercado, proveedores, situación de entorno). Como se mostró anteriormente, uno de los factores más relevantes son los aspectos externos y financieros, ya que aún es nula la implementación de la educación financiera en las empresas y no se le ha dado la importancia que debiera, es así como en este aspecto hay mucho que trabajar. En la parte de la educación, la cultura de la población se encamina a tener estudios para poder trabajar en alguna empresa (ser empleado) y no para crear una empresa. Por lo que debería existir interés en el apoyo a la educación financiera para que se tuviera un mayor emprendedurismo y así surja una mayor permanencia de las micro y pequeñas empresas.

Los resultados arrojados por el trabajo realizado con la intención de conocer los factores que determinan la permanencia de las Mype se demuestran que los factores externos son los que más les preocupa, ya que llega a representar un 41% en el incremento de los costos de los proveedores, que esto deriva de la inflación en general en el país y el alza de los precios de los combustibles. El segundo aspecto más importante son los aspectos financieros que tienen un impacto en la permanencia con un 40% en las variables, ingresos insuficientes para subsistir y la falta de capital de impuestos. Siendo estos los dos factores que más impiden la permanencia en las micro y pequeñas empresas en el municipio de Santa Ana Chiautempan.

Por lo que, se puede aseverar que las empresas que tienen mayor permanencia son aquellas que poseen un mayor soporte económico y que se establecen principalmente con una metodología de negocios, lo que también les permite crecer y desarrollarse en el mercado.

## **5.2. Respuestas a las preguntas de investigación**

De modo que de los resultados comentados anteriormente, se puede responder la pregunta de investigación que se planteó en esta tesis. La cual fue ¿Cuáles son los principales factores que determinan la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Santa Ana Chiautempan? Dado de los resultados anteriores, es gran significancia cinco factores de los cuales cuatro son internos y uno externo que es el que más provoca la permanencia de las micro y pequeñas empresas.

### **Factores internos**

- Aspectos financieros
- Aspectos de mercado
- Personal y administración
- Aspectos tecnológicos

### **Factores externos**

- Aspectos externos

### **Preguntas específicas**

- a) ¿Cuáles son los principales factores internos que inciden en la permanencia de las micro y pequeñas empresas?

En cuanto a los aspectos financieros, se desprende el tema de las deudas, dado que son microempresas, muchas veces no pueden conseguir algún financiamiento con los bancos o alguna institución formal, por lo que su capital casi siempre es de fuentes propias y no se endeudan. Sobre los aspectos de mercado, el factor clave en su permanencia es su ubicación, ya que una buena ubicación les permite tener altas ventas, por lo que la rotación de su inventario es corta y posee mayor liquidez. Debido a que las micro y pequeñas empresas en

su mayoría son administradas por la familia, rara la vez adquieren personal externo y cuando se ven obligadas a contratar, el número de trabajadores es mínimo, a lo que lleva a que haya una mejor relación de empleado-director. El último factor que incide en la permanencia de las Mype es el aspecto tecnológico, que gracias a la revolución tecnológica han incorporado software y hardware que les ha permitido tener mejor eficiencia y nivel de ventas, para seguir dentro del mercado en el municipio de Santa Ana Chiautempan.

- b) ¿Qué factores externos determinan en mayor grado la permanencia de las micro y pequeñas empresas (Mype) en el municipio estudiado?

Las micro y pequeñas empresas no pueden controlar los aspectos externos, ya que esto depende de la situación del país, de las políticas públicas nacionales y locales. Es por ello, que las Mypes han creado estrategias para mitigar la inflación y el alza de costos de los combustibles. Siendo los planes para controlar la inflación, uno de los factores que permite la permanencia en el mediano plazo.

- c) ¿Cuáles son los principales factores que limitan la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el municipio estudiado?

Dentro de los principales factores que se lograron encontrar son: los insuficientes ingresos que tienen las empresas, debido a su tamaño y las bajas ventas al no poseer variedad de productos y servicios. Otro factor es la inexperiencia de los directores de estas empresas en cuanto al manejo operacional, ya que algunos no tienen un nivel académico suficiente para una correcta toma de decisiones. Por último, uno de los factores más actuales, es la nula implementación de herramientas tecnológicas para una mejora en el funcionamiento y el aumento de la eficiencia empresarial.

### **5.3. Comprobación de la hipótesis**

La hipótesis planteada al principio de la investigación fue que la permanencia de las Mype está determinada por dos grandes influencias (factores internos y externos), los cuales intervienen por un tiempo indefinido al menos que uno de los factores tenga un efecto contrario. Por lo que los principales factores internos que se cree que intervienen en la permanencia de las empresas son: el análisis de mercado, los recursos humanos, la innovación, entre otros. Por otra parte, dentro de los factores externos se cree que son: los

programas de apoyo por parte del estado y el fomento al apoyo del consumo local. Por otro lado, aquellos que limitan su permanencia derivan de: los problemas gerenciales, la falta de crédito, el exceso de trámites e impuestos altos, entre otros.

Para la comprobación de la hipótesis, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

- Se recabó información empírica de tipo cualitativo y cuantitativo en relación con el cierre de las micro y pequeñas empresas, para tener un contraste de estas y poder determinar lo que las ayuda a permanecer a través del tiempo.
- Se identificaron aquellas teorías que podrían explicar el fenómeno de estudio, haciendo una adaptación de la teoría de la permanencia y el uso de la teoría de sistemas a través del enfoque sistémico.
- Por último, se analizó una base de datos ya recopilada anteriormente sobre las Mype en el municipio de Chiautempan, donde se correlacionaron factores tanto internos como externos en dos grupos de empresas: cerradas y abiertas.

Todo lo anterior con el propósito de comprobar el cuestionamiento realizado de la hipótesis, donde claramente los factores que intervienen en mayor medida para la permanencia de las Mype son las bajas deudas, el manejo adecuado del recurso humano, la ubicación de estas, la incorporación de tecnologías a las áreas operacionales y como factor externo las estrategias para que no les afecte tanto la inflación. Se puede concluir que la hipótesis es aprobada, ya que estos factores contribuyen a las empresas a seguir sobreviviendo en los mercados del municipio de Chiautempan.

#### **5.4. Recomendaciones y propuesta de la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el caso de estudio de Santa Ana Chiautempan.**

Producto de los análisis y las correlaciones efectuadas a la permanencia de las micro y pequeñas empresas, estudio de caso en Santa Ana Chiautempan, permite obtener bases para una propuesta que fomentará una mayor permanencia en las empresas. Dados los resultados obtenidos, el valor con mayor significancia son los factores externos, específicamente en la variable de la inflación en general con el alza de precios en los combustibles. Lo que resulta el aumento de los costos de algunos insumos y materiales, transporte o piezas, combustibles, etc.

En comparación de las dos correlaciones de las empresas cerradas y activas en este factor en específico, coinciden en ambas la misma; por lo tanto, la situación económica del país es de gran importancia para que las empresas pueden permanecer, de igual forma las empresas deben estar pendientes a la inflación, y lo que lleva, el alza de los combustibles y de los insumos que necesitan para su funcionamiento.

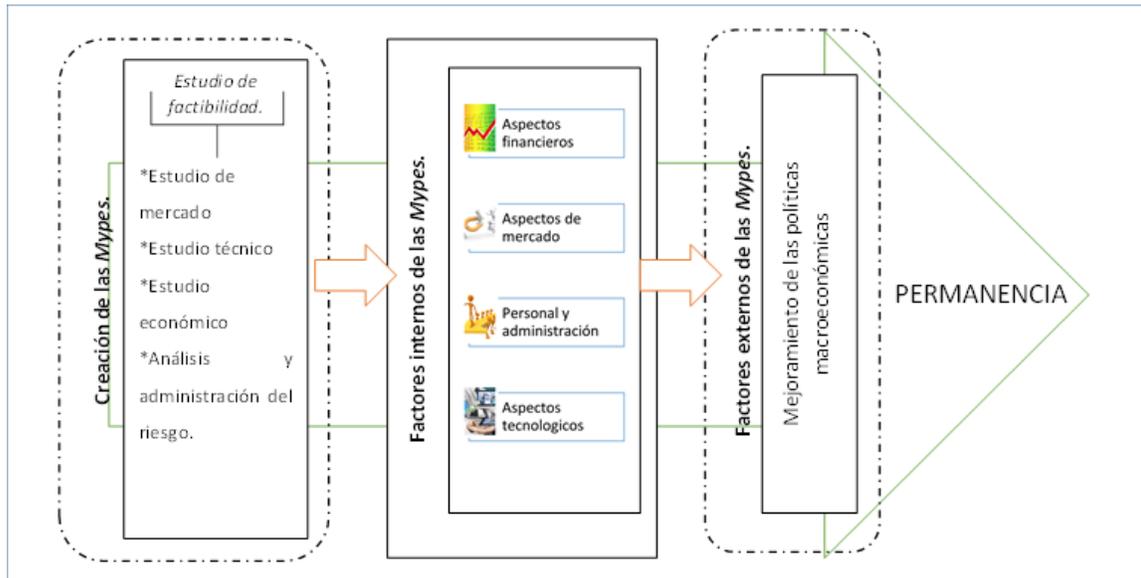
Por lo que de manera específica las empresas cierran más por un factor externo, se debería considerar una mejora en las políticas públicas, en específico en las políticas macroeconómicas, las cuales afectan al país o una región en su totalidad; ya que se ocupan del régimen monetario, fiscal, comercial y cambiario, así como del crecimiento económico, la inflación y las tasas nacionales de empleo y desempleo.

Por lo que una buena política macroeconómica tiene como objetivos:

- Elevar el nivel de inflación
- Disminuir el desempleo
- controlar la inflación.

De manera interna las micro y pequeñas empresas deben considerar cuatro factores muy importantes para poder permanecer más tiempo activas: factores financieros, factores del mercado, factores del personal y la administración y factores tecnológicos. De igual manera, antes de crear una Mype debe considerarse un adecuado estudio de factibilidad para tener más concreta la estructura de la empresa, por lo que este estudio debe de contener lo que dará por resultado que las empresas tengan una visión y misión más específica y consolidada. Para el adecuado desarrollo del estudio de factibilidad ante la creación de las Mypes, se debe considerar un estudio de mercado, un estudio técnico, un estudio económico y para finalizar un análisis y la administración del riesgo (Ver Figura 22).

**Figura 22. Estrategia para la permanencia de las Mype.**



Fuente: Elaboración propia (2021).

## BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- Ang, J. S. (1991). Small business uniqueness and the theory of financial management. *The journal of small business finance*, 1(1), pp. p.1-13.
- Atman, E. (2 de junio de 1984). El éxito de los modelos de predicción de fracaso empresarial: una encuesta internacio. *Banca y finanzas*, 8(2), 171-198. Recuperado el 9 de octubre de 2019, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0378426684900037>
- Avolio, B. (2011). Factores que limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas empresas en el Perú (MYPES). *strategia*, pp. 70-80.
- Becerra, M. E. y Cortes, E. M. (2018). Factores de permanencia empresarial de las microempresas del sector comercio de Puerto Vallarta, Jalisco. Vol. 9, Núm. 17. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. Recuperado en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n17/2007-7467-ride-9-17-865.pdf>
- Bertalanffy, V. (1993). *General Systems Theory*, (N. York. G: Brasiller).
- Bes, F. (2009). *EL LIBRO NEGRO DEL EMPRENDEDOR "no digas que nunca te lo dijeron"*. 2 ed. s.l.: s.n.
- Buholzer, R. (17 de 09 de 2007). *Principio de la teoria de la permanencia*. Recuperado el 13 de 02 de 2020, de <http://teoriadelapermanencia.blogspot.com/2009/12/capitulo-1-de-la-teoria-de-la.html>
- Calixto, M. (2014). Las principales causas del fracaso de los negocios en México. *El ECONOMISTA*, 14 octubre, p. 1.2.
- Carrasco, A. (2005). La micro y pequeña empresa mexicana, observatorio de la Economía Latinoamericana, Numero 45, julio 2005. En <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2005/afcd-mpymem.htm>

- Cruz, M. (2016). ¿Por qué no crecen las Micro y Pequeñas empresas en México? La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económico-administrativa. Tópicos Selectos de Micro y Pequeñas Empresas, pp. pp. 329-339.
- Delgado, S. A. (2018). Potencial tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas a partir del análisis sistémico. Tomo II. México: Fontamara. Recuperado el 10 de 09 de 2019, de <http://www.relayn.org/biblioteca/LibrosImpreso.html>
- Economía, S. D. (2012). MICROEMPRESAS. [En línea] Available at: <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexicoemprende/empresas/microempresario> [Último acceso: 25 MAYO 2019].
- Flint, P. (2006). ¿POR QUE FRACASAN LAS EMPRESAS? realyn, 2(2), p. pp. 5368.
- Franco, Y. (2011). Tesis de Investigación. Marco Metodológico. Venezuela. Disponible en: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/marco-metodologico-definicion.html> [Consulta 2018/11/22].
- Fredland, J. (1976). Un análisis transversal de la falla de una pequeña empresa. American journal of Small Business, julio, 1(1), pp. P7-18.
- Gaskill, L. (1993). A Factor Analytic Study of the Perceived Causes of Small Business Failure. Journal of Small Business Management, octubre, 31(4), pp. p. 18-31.
- Herrera, B. (2011). Análisis estructural de las MYPES y PYMES. Revista de la Facultad de Ciencias Contables, vol. 18 N.º 35, pp. 69-89. UNMSM, Lima, Perú. Recuperado en: [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/3706-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12533-1-10-20140303%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/3706-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12533-1-10-20140303%20(1).pdf)
- Holdeman, E. (1977). "ZETA Analysis: A New Model to Identify Bankruptcy Risk of Corporations". En: s.l.: scienceDirect, pp. 29-54.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2014). Micro, pequeña, mediana y gran empresa. Censos económicos 2014. Recuperado de

[http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/doc/infografias/infmi\\_pymes\\_ce.pdf](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/doc/infografias/infmi_pymes_ce.pdf)

INEGI (2014). ESPERANZA DE VIDA DE LOS NEGOCIOS EN MÉXICO. [En línea] Available at: <https://www.inegi.org.mx/temas/evnm/> [Último acceso: 25 MAYO 2019].

INEGI (2021). Estudio sobre la Demografía de los Negocios (EDN) 2021. Segundo conjunto de resultados, marzo (2022).

Lozano, Y. E., Ruíz, R. J. y Riveroll, V. M. (2013). Las micro, pequeñas y medianas empresas como las grandes generadoras de empleo en México. Puebla, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de <http://imcp.org.mx/wpcontent/uploads/2013/07/CROSS-Form-2013-8.pdf>

Marneou, E. N. (2011). EL FRACASO DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN QUINTANA ROO, MÉXICO: UN ANÁLISIS MULTIVARIANTE. revista internacional Administrativa y Finanzas, 4(3), pp. p 21-33.

Medina, M. O. (2013). El fracaso de la microempresa relacionado con las características individuales del propietario. FIR FAEDPYME Internacional Review, 28 junio, 2(3), pp. P 39-49.

Mora, E. A. (1994). Limitaciones metodológicas de los trabajos empíricos sobre la predicción del fracaso empresarial. Revista Española de Financiación y Contabilidad, julio-septiembre, 24(80), pp. 709-732.

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) (2012). *Nuevas políticas para PYMES se requieren para impulsar el crecimiento en América Latina, según la OCDE y la CEPAL*. Recuperado de <http://www.oecd.org/newsroom/nuevaspoliticasparapymesserequierenparaimpulsarelcrecimientoenamericalatinasegunlaocdeylacepal.htm>

Padilla, E. B. (2013). Factores de quiebra en una empresa. Gestipolis, 28 02, p. 1.2.

- Pasola, J. V. (2012). CAUSA DE FRACASA DE LOS EMPRENDEDORES. ESPAÑA: s.n.
- Peña, N. B., Aguilar, O. C., y Posada, R. (2017). Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa (1 ed., Vol. 1). Querétaro: Pearson. Recuperado el 28 de 07 de 2019
- Peña, N., Aguilar, O. y Posada, R. (2017). Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa. México: Pearson.
- Perry, S. C. (2002). La relación entre los planes de negocios escritos y el fracaso de las pequeñas empresas en los Estados Unidos. *Jurnal of small business management*, 39(3), pp. p.201-208.
- Posada, V. R.; Aguilar, R. O. y Peña, A. N. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. Editorial Pearson, México. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/313908611\\_Analisis\\_sistemico\\_de\\_la\\_micro\\_y\\_pequena\\_empresa\\_en\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/313908611_Analisis_sistemico_de_la_micro_y_pequena_empresa_en_Mexico)
- Programa Estatal de Ordenamiento Territorial (PEOT) (2004). Programa Estatal de Ordenamiento Territorial en Tlaxcala.
- Programa De Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano para el Estado de Tlaxcala (POTDUT) (2013). Recuperado en: <http://contraloria.tlaxcala.gob.mx/pdf/normateca/Programa%20de%20Ordenamiento%20Territorial%20y%20Desarrollo%20Urbano%20para%20el%20Estado%20de%20Tlaxcala>.
- Restrepo, P. L., Vélez, B. R., Méndez, A. C., Rivera, R. H. y Mendoza, S. L. (2009). Aproximación a una metodología para la identificación de componentes que crean condiciones para la perdurabilidad en empresas colombianas. Colombia: Universidad de Colombia.
- Reyes, A. (2005). Administración de empresas. Teoría y Práctica. México: Limusa.

- Rodríguez, Valencia J. (2007). *Introducción a la administración. Un enfoque de sistemas*. 4ª. Ed. México: Thomson.
- Rodríguez, J. (2018). Dos importantes riesgos para las Pymes en 2018. *FORBES*, 27 febrero.
- Saavedra, M. L. y Hernández, Y. (2008). “Caracterización e importancia de las Mipymes en Latinoamérica: Un estudio comparativo”. *Actualidad Contable Faces*, 11 (17), 122-134.
- Saldaña, C., Muñoz, S. y Sánchez, G. (2012). Desarrollo Polarizado en el Estado de Tlaxcala. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional* 7(13), pp.126-142. [https://www.researchgate.net/publication/344177699\\_Desarrollo\\_Polarizado\\_en\\_el\\_Estado\\_de\\_Tlaxcala](https://www.researchgate.net/publication/344177699_Desarrollo_Polarizado_en_el_Estado_de_Tlaxcala)
- Sánchez et al. (2014). *Enfoque de sistemas en las organizaciones*. Primera edición, México. Ediciones OVA.
- Secretaria de Economía (2019). *Información económica y estatal*, recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/438159/tlaxcala\\_2019.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/438159/tlaxcala_2019.pdf)
- Sistema de Información Empresarial Mexicano. (14 de 11 de 2016). <http://www.siem.gob.mx/>. Recuperado el 14 de 11 de 2016, de <http://www.siem.gob.mx/>: <http://www.siem.gob.mx/siem/estadisticas/muntamanoPublico.asp?qedo=29&p=1>
- Sesento, L. (2008). “Modelo sistémico basado en competencias para instituciones educativas públicas”. Centro de Investigación y Desarrollo del Estado de Michoacán (CIDEM). Doctorado en CIENCIAS.
- Tello, J. S. (01 de marzo de 2018). ¿Qué problema enfrentan las Pequeñas y Medianas Empresas? *EXPANSION*, pág. 1. Recuperado el 28 de agosto de 2019, de <https://expansion.mx/opinion/2018/03/01/opinion-que-problema-enfrentan-las-pequenas-y-medianas-empresas>

Tunal, G. (2003). “El problema de clasificación de las microempresas”. *Actualidad Contable Faces*, 6 (7), 78-91.

Ulmer. (1947). *Business turn-over and causes of failure*. En: s.l.: survey business journal.

Valdez, L. E., Limón, R., y Ramos, E. A. (2016). Las TIC, la innovación y los efectos en la competitividad de la PYME. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(7), 87-108. Recuperado el 25 de 09 de 2019, de <https://pdfs.semanticscholar.org/4366/248ba7943003343f33b9ac519221de5e841b.pdf>

Vargas, J. (2013). Fracasa 75% de Pymes en sus primeros cinco años: CCE. *Proceso*, 13 junio, p. 1.2.

## ANEXOS



### Factores que determinan o ponen en riesgo el cierre de la micro y pequeña empresa en Latinoamérica.

Folio:
Municipio:

**Objetivo:** Conocer los factores que ponen en riesgo o determinaron el cierre de la micro y pequeña empresa en Latinoamérica. La encuesta debe ser llenada por **el director (a)** de la empresa, que es la persona que toma la mayor parte de las decisiones. En la encuesta, **la empresa** es cualquier organización o negocio donde exista por lo menos una persona que trabaje para el director. Si alguna pregunta no se puede contestar por favor tacha la opción "No aplica", si no entiendes la pregunta, por favor tacha: "no sé". Por favor presta especial atención a las palabras que están en **negritas**. **TUS RESPUESTAS SON ABSOLUTAMENTE CONFIDENCIALES. AL CONTESTAR EL CUESTIONARIO AUTORIZAS QUE TUS RESPUESTAS SEAN USADAS DE MANERA ANÓNIMA ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE CON FINES ACADÉMICOS. ¿ESTÁS DE ACUERDO?:**  SI  NO

A

**1ª PARTE: CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA**

- 1a) Año de inicio de operaciones:
- 2) Elige de las siguientes opciones qué tipo de asociación describe mejor a tu empresa:
- |  |  |
|--|--|
| a) Está constituida como empresa (S.A., S.R., etc.).   | d) Persona física con actividad empresarial. |
| b) Empresa con un dueño sin registro en hacienda.      | e) Régimen de incorporación fiscal.          |
| c) Empresa con varios dueños sin registro en hacienda. | f) Servicios profesionales (registrado).     |

En las siguientes preguntas, por favor, debes contarte a ti mismo **[director (a)]** en el número total de personas que trabajan en la empresa:

- 3) **¿Cuántas personas** trabajan permanentemente en tu empresa actualmente?:
- 4) **¿Cuándo inició** la empresa **¿Cuántas personas** trabajaban permanentemente en tu empresa?:
- 5) **¿Cuántas mujeres** trabajan permanentemente en tu empresa actualmente?:
- 6) **¿Cuántos familiares** trabajan permanentemente en tu empresa actualmente?:
- 7) **¿Qué relación** tienes con el fundador de la empresa? El fundador es tu:

a) Tú fuiste el fundador.	e) Hijo.	i) Abuelo, bisabuelo, otro u otra en línea directa.
b) Padre.	f) Hija.	j) Conocido, amigo, familia lejana o política.
c) Madre.	g) Hermano.	k) Desconocido—compró la empresa al dueño anterior.
d) Esposo o esposa.	h) Hermana.	l) Otro:

- 8) **¿Tuviste que pagarle** al dueño anterior para que te cediera la empresa?  SI  NO  Fue al fundador
- El **local principal** es el lugar en el que se genera **la mayor parte del valor agregado** de la empresa.
- 9) Selecciona del recuadro el **tipo de zona del local principal** donde está tu empresa:

a) Zona habitacional urbana.	d) Zona comercial.	g) Zona industrial.
b) Zona habitacional urbana humilde.	e) Zona centro.	h) No tuvo local.
c) Zona habitacional rural.	f) Zona agrícola.	i) Otro: <input style="width: 50px;" type="text"/>

- 10) Selecciona del recuadro **de qué tipo es el local principal** de tu empresa:
- |   |                            |  |
|---|----------------------------|--|
| a) Espacio en vivienda propia.                  | d) Bodega.                 | g) Puesto ambulante.                               |
| b) Local en condominio (plaza, edificio, etc.). | e) Es un terreno.          | h) No tengo local.                                 |
| c) Local independiente.                         | f) Es una casa habitación. | i) Otro: <input style="width: 50px;" type="text"/> |

- 11) Incluyendo el local principal, con **cuántos locales** cuenta tu empresa:  *Escríben un número*
- 12) Selecciona del recuadro el **modo de posesión del local principal** de tu empresa:
- |                |                 |               |                    |
|----------------|-----------------|---------------|--------------------|
| a) Es rentado. | b) Es prestado. | c) Es propio. | d) No tengo local. |
|----------------|-----------------|---------------|--------------------|

13) En los últimos tres años ¿qué ha pasado con los siguientes resultados de tu empresa?	Aumentaron mucho	Aumentaron algo	Siguieron igual	Disminuyeron algo	Disminuyeron mucho
13a. Las ventas (anuales).	5	4	3	2	1
13b. Las utilidades (anuales)	5	4	3	2	1
13c. El número de empleados.	5	4	3	2	1

La actividad principal de tu empresa es la que genera el mayor valor agregado y de la cual provienen la mayoría de tus utilidades. Responde la siguiente pregunta con las opciones de **LA ÚLTIMA PÁGINA**.

- 14) De acuerdo con la tabla de la **última página** ¿Cuál es la actividad principal de tu empresa? :

15) Selecciona cuáles de los siguientes servicios tiene tu empresa, marcando en el recuadro la opción.

15a. Agua entubada:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	15e. Acceso a internet:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	15i. Página web (o redes sociales):	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
15b. Drenaje:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	15f. Cuenta bancaria:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	15j. Atención a clientes online:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
15c. Electricidad (luz):	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	15g. Correo electrónico:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	15k. Acceso al banco por internet:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
15d. Teléfono fijo:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	15h. Ventas Online:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	15l. Factura electrónica:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

**2ª PARTE: DATOS GENERALES DEL DIRECTOR(A) (DE QUIEN CONTESTA EL CUESTIONARIO)**

16) Edad:  17) Estado civil:    
 a) Soltero c) Divorciado/separado e) Unión libre  
 b) Casado d) Madre soltera f) Viudo

18) ¿Tienes hijos?  Sí  No 19) Sexo:  a) Hombre b) Mujer 20) País donde naciste:

21) Último año de estudios que terminaste:

a) 1ª Primaria.	g) 1ª Secundaria.	m) Más de 1 año de universidad sin título.
b) 2ª Primaria.	h) 2ª Secundaria.	n) Titulado de técnico superior universitario.
c) 3ª Primaria.	i) 3ª Secundaria.	o) Titulado de licenciatura o ingeniería.
d) 4ª Primaria.	j) 1º Bachillerato o técnico.	p) Al menos un año de maestría.
e) 5ª Primaria.	k) 2º Bachillerato o técnico.	q) Título de maestría.
f) 6ª Primaria.	l) 3º Bachillerato o técnico.	r) Título de doctorado.

Piensa con calma, ¿cuánto tiempo le dedicas a las siguientes labores? Utiliza la escala del recuadro:   
 (Si no haces alguna de estas labores escribe 0)

22a) ¿Cuántas horas a la semana le dedicas a tu empresa?

22b) ¿Cuántas horas a la semana trabajas en otra empresa?

22c) ¿Cuántas horas a la semana dedicas a labores del hogar?

1=3 h/día (hasta 18 h/semana)
2=6 h/día (hasta 36 h/semana)
3=9 h/día (hasta 54 h/semana)
4=12 h/día (hasta 72 h/semana)
5=15 h/día (hasta 90 h/semana)
6=Más de 90 horas a la semana.

23) Utilizando la escala de 1 al 7 del recuadro, indica en qué grado estás de acuerdo con cada frase, anotando el número apropiado en la casilla correspondiente. Por favor, responde a las preguntas abierta y sinceramente.

- 23a. En la mayoría de las cosas, mi vida está cerca de mi ideal.
- 23b. Las condiciones de vida son excelentes.
- 23c. Estoy satisfecho con mi vida.
- 23d. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes en la vida.
- 23e. Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada de mi vida.
- 23f. Tener esta empresa contribuye mucho a que yo sea feliz.

7=Completamente de acuerdo
6= De acuerdo
5=Más bien de acuerdo
4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo
3=Más bien en desacuerdo
2=En desacuerdo
1=Completamente en desacuerdo

**3ª PARTE: INSUMOS DEL SISTEMA**

En la siguiente sección selecciona qué tan de acuerdo estás con las frases que se mencionan y encierra en un círculo el número que le corresponda.

En caso de que no aplique la pregunta o no sepas a qué se refiere selecciona "1" (No sé).  
 En algunos casos la pregunta contiene varios asuntos, por favor contesta de manera global.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sé/No aplica
<b>24) Recursos Humanos</b>					
24a. Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy honestos.	5	4	3	2	1
24b. Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy responsables.	5	4	3	2	1
24c. Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy leales.	5	4	3	2	1
24d. Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy capaces.	5	4	3	2	1
24e. Mi empresa ha logrado conseguir empleados que tienen buen trato con todos.	5	4	3	2	1
24f. Me enfoco principalmente en mejorar la productividad de mis empleados.	5	4	3	2	1
24g. Evalúo la satisfacción laboral de mis empleados.	5	4	3	2	1
24h. Me enfoco principalmente en mejorar el bienestar de mis empleados.	5	4	3	2	1
24i. Evalúo el desempeño de mis empleados.	5	4	3	2	1
24j. Involucro a mis empleados en la toma de decisiones.	5	4	3	2	1
24k. Tengo reglas claras sobre las consecuencias buenas y malas de lo que hacen mis empleados.	5	4	3	2	1
24l. Mi empresa paga sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona.	5	4	3	2	1

En la siguiente sección selecciona qué tan de acuerdo estás con las frases que se mencionan y encierra en un círculo el número que le corresponda.

En caso de que no aplique la pregunta o no sepas a qué se refiere selecciona "1" (No sé).  
En algunos casos la pregunta contiene varios asuntos, por favor contesta de manera global.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sé/No aplica
<b>25) Análisis de mercado (información)</b>					
25a. Tengo métodos eficaces para evaluar si el precio de mis productos o servicios es adecuado.	5	4	3	2	1
25b. Tengo métodos eficaces para evaluar la calidad de mis productos o servicios.	5	4	3	2	1
25c. Tengo métodos eficaces para conocer a mis clientes, sus necesidades y preferencias.	5	4	3	2	1
25d. Tengo métodos eficaces para evaluar la calidad de la atención que le doy a mis clientes.	5	4	3	2	1
25e. Realizo actividades para detectar las fortalezas y debilidades de mi competencia.	5	4	3	2	1
25f. Comparo frecuentemente los resultados de mi empresa con los de otras empresas.	5	4	3	2	1
25g. Es fácil que aparezcan otras empresas iguales a la mía.	5	4	3	2	1
25h. Es fácil que aparezcan otros productos o servicios que suplan a los que yo ofrezco.	5	4	3	2	1
<b>26) Desempeño laboral por género</b>					
26a. Las mujeres en mi empresa son más comprometidas con el trabajo y la puntualidad.	5	4	3	2	1
26b. Los hombres en mi empresa son más comprometidos con el trabajo y la puntualidad.	5	4	3	2	1
26c. Las mujeres son más eficientes con los resultados para mi empresa.	5	4	3	2	1
26d. Los hombres son más eficientes con los resultados para mi empresa.	5	4	3	2	1
26e. Las mujeres tienen mayor facilidad para adaptarse a las innovaciones y tecnología en la empresa.	5	4	3	2	1
26f. Los hombres tienen mayor facilidad para adaptarse a las innovaciones y tecnología en la empresa.	5	4	3	2	1
26g. Las mujeres son más conflictivas que los hombres en el aspecto laboral.	5	4	3	2	1
26h. Los hombres son más conflictivos que las mujeres en el aspecto laboral.	5	4	3	2	1
26i. Me gusta trabajar más con mujeres que con hombres.	5	4	3	2	1
26j. Me gusta trabajar más con hombres que con mujeres.	5	4	3	2	1
<b>27) Proveedores</b>					
27a. Lo más importante para mí en un proveedor es que me dé el mejor precio.	5	4	3	2	1
27b. Lo más importante para mí en un proveedor es la calidad de su producto o servicio.	5	4	3	2	1
27c. Lo más importante para mí en un proveedor es que siempre tenga lo que necesito.	5	4	3	2	1
27d. Lo más importante para mí en un proveedor es su marca.	5	4	3	2	1
27e. Lo más importante para mí en un proveedor es que me trate muy bien y atienda mis quejas.	5	4	3	2	1
27f. Mis proveedores tienen un poder de negociación muy fuerte sobre la empresa.	5	4	3	2	1
<b>4ª PARTE: PROCESOS DEL SISTEMA</b>					
<b>28) Dirección</b>					
28a. Estoy atento para detectar las nuevas tendencias en mi negocio y enterarme de lo que está haciendo mi competencia.	5	4	3	2	1
28b. Me endeudo con instituciones y conocidos para hacer funcionar bien mi empresa.	5	4	3	2	1
28c. Procuro tener dinero disponible, en efectivo o en el banco para operar bien la empresa.	5	4	3	2	1
28d. Invierto muchas ganancias de mi empresa para hacerla crecer.	5	4	3	2	1
28e. Tengo clara la misión y la visión, la comparto con mis empleados y tratamos de realizarla.	5	4	3	2	1
28f. Planeo con anticipación lo que voy a gastar y cuánto debo vender para no perder dinero.	5	4	3	2	1
28g. Planteo objetivos concretos que tenemos que lograr en la empresa.	5	4	3	2	1
28h. Cuando tengo un problema o una idea, consulto con expertos en el tema.	5	4	3	2	1
<b>29) Innovación</b>					
29a. Promuevo que los empleados propongan cambios en mis productos, servicios y procesos.	5	4	3	2	1
29b. Ofrezco con frecuencia productos o servicios nuevos a partir de sugerencias de mis clientes.	5	4	3	2	1
29c. Me enfoco mucho en ofrecer productos o servicios innovadores que distingan a la empresa.	5	4	3	2	1
29d. Desarrollo o pago para innovar mis procesos de producción o distribución.	5	4	3	2	1
29e. Desarrollo o pago para innovar los productos o servicios que ofrezco.	5	4	3	2	1
29f. Desarrollo o pago para innovar la forma en la que vendo mi producto o servicio. (Diseño, envase, promoción, forma de cotizar, etc.)	5	4	3	2	1
29g. Desarrollo o pago para innovar la forma en la que organizo la empresa.	5	4	3	2	1
29h. Asisto a ferias, cursos, congresos, o a otras actividades relacionadas con el negocio.	5	4	3	2	1

En la siguiente sección selecciona qué tan de acuerdo estás con las frases que se mencionan y encierra en un círculo el número que le corresponda.

En caso de que no aplique la pregunta o no sepas a qué se refiere selecciona "1" (No sé).

En algunos casos la pregunta contiene varios asuntos, por favor contesta de manera global.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sé/No aplica
<b>30) Producción-operación</b>					
30a. Me enfoco mucho en la calidad de mis productos o servicios.	5	4	3	2	1
30b. Me enfoco mucho en reducir el tiempo entre que el cliente solicita y recibe su producto o servicio	5	4	3	2	1
30c. Me enfoco mucho en entregar mi servicio siempre en tiempo y forma.	5	4	3	2	1
30d. Me enfoco mucho en <u>adaptar</u> mis productos o servicios para satisfacer a cada cliente.	5	4	3	2	1
30e. Me enfoco mucho en reducir mis costos en todas las áreas de la empresa.	5	4	3	2	1
<b>31) Mercadotecnia</b>					
31a. Me enfoco principalmente en dar un muy buen servicio a mis clientes.	5	4	3	2	1
31b. Fijo los precios de mis productos y servicios en función de mis clientes y mi competencia.	5	4	3	2	1
31c. Busco crear, desarrollar y usar una marca para que mis clientes identifiquen mi empresa.	5	4	3	2	1
31d. Como estrategia de distribución, vendo principalmente al usuario final.	5	4	3	2	1
31e. Como estrategia de distribución, vendo principalmente a mayoristas o intermediarios.	5	4	3	2	1
31f. Tengo como estrategia dar crédito a mis clientes.	5	4	3	2	1
31g. Realizo actividades de publicidad y promoción sobre mi producto o servicio.	5	4	3	2	1
31h. Hago pruebas de mis productos o servicios antes de lanzarlos al mercado.	5	4	3	2	1
31i. Realizo acciones concretas para que mis clientes sean fieles a la empresa.	5	4	3	2	1
31j. Mis clientes tienen un poder de negociación muy fuerte sobre la empresa.	5	4	3	2	1
31k. Hay una competencia fuerte en el sector de mi empresa.	5	4	3	2	1
<b>32) Finanzas</b>					
32a. Tengo muy claro cuánto dinero tengo disponible (ya sea en efectivo o en el banco).	5	4	3	2	1
32b. Tengo muy claro cuánto me deben mis clientes.	5	4	3	2	1
32c. Tengo muy claro cuánto vale mi inventario.	5	4	3	2	1
32d. Tengo muy claro cuánto valen los bienes de mi empresa. (Específicamente los que no se venden: muebles, autos, electrónicos, maquinaria, etc.).	5	4	3	2	1
32e. Tengo muy claro cuánto debo a mis proveedores.	5	4	3	2	1
32f. Tengo muy claro cuánto debo en préstamos a familiares y conocidos.	5	4	3	2	1
32g. Tengo muy claro cuánto le debo al banco y a otras instituciones.	5	4	3	2	1
32h. Tengo muy claro cuánto obtendría por vender todo lo que tengo en mi empresa.	5	4	3	2	1
32i. Tengo muy claro el valor de lo que vendo cada mes.	5	4	3	2	1
32j. Tengo muy claro el valor de todo lo que cobro cada mes.	5	4	3	2	1
32k. Tengo muy claro el valor de todo lo que compro a proveedores cada mes.	5	4	3	2	1
32l. Tengo muy claro el valor de todo lo que pago a proveedores cada mes.	5	4	3	2	1
32m. Tengo muy claro el valor de todo lo que gasto.	5	4	3	2	1
<b>33) Gestión de ventas</b>					
33a. Realizo actividades para detectar y agregar nuevos clientes a la empresa.	5	4	3	2	1
33b. Realizo actividades para vender en un área más grande o en más lugares.	5	4	3	2	1
33c. Realizo actividades para promocionar las ventas.	5	4	3	2	1
33d. Hago descuentos a algunos clientes para cerrar las ventas.	5	4	3	2	1
33e. Hago cambios y adaptaciones en mis productos o servicios para cerrar algunas ventas.	5	4	3	2	1
33f. Invierto tiempo y dinero en mejorar las relaciones con los clientes aun cuando no pretendo venderles inmediatamente.	5	4	3	2	1
<b>5ª PARTE: RESULTADOS DEL SISTEMA</b>					
<b>34) Satisfacción con la empresa</b>					
34a. Estoy muy satisfecho con el desempeño de la empresa en su conjunto.	5	4	3	2	1
34b. Mi empresa me deja más que suficiente dinero para vivir.	5	4	3	2	1
34c. Mi empresa me permite realizarme como persona.	5	4	3	2	1
34d. En el último año, las expectativas de crecimiento de mi empresa han sido muy altas.	5	4	3	2	1
34e. En el último año, las posibilidades de verme obligado a cerrar la empresa han sido muy altas	5	4	3	2	1

En la siguiente sección selecciona qué tan de acuerdo estás con las frases que se mencionan y encierra en un círculo el número que le corresponda.

En caso de que no aplique la pregunta o no sepas a qué se refiere selecciona "1" (No sé).

En algunos casos la pregunta contiene varios asuntos, por favor contesta de manera global.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sé/No aplica
<b>35) Ventaja competitiva</b>					
B5a. Los clientes nos eligen porque nuestro producto o servicio es el mejor en su categoría.	5	4	3	2	1
B5b. Los clientes nos eligen porque los tratamos muy bien.	5	4	3	2	1
B5c. Los clientes nos eligen porque ofrecemos el mejor precio.	5	4	3	2	1
B5d. Nos enfocamos sólo en una parte de los clientes para adaptarnos a sus necesidades.	5	4	3	2	1
B5e. Los clientes nos eligen porque aprecian nuestra marca.	5	4	3	2	1
B5f. Los clientes nos eligen porque saben que siempre tenemos disponible el producto o servicio.	5	4	3	2	1
<b>36) RSC - Principios de ISO 26000</b>					
B6a. En mi empresa, estamos dispuestos a responder por el impacto que tienen nuestras actividades ante la sociedad.	5	4	3	2	1
B6b. Cuando se requiere, en mi empresa estamos dispuestos a dar a conocer nuestras actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad.	5	4	3	2	1
B6c. En mi empresa tenemos reglas que promueven el comportamiento con ética.	5	4	3	2	1
B6d. En mi empresa nos interesamos por los que pueden ser afectados por nuestras operaciones.	5	4	3	2	1
B6e. En mi empresa procuramos acatar todo lo que las normas y leyes nos obligan.	5	4	3	2	1
B6f. En mi empresa procuramos respetar las normas de comportamiento internacionales.	5	4	3	2	1
B6g. En mi empresa promovemos que los empleados se comporten socialmente responsables.	5	4	3	2	1
B6h. En mi empresa hacemos acciones concretas que son socialmente responsables.	5	4	3	2	1
<b>37) RSC - Asuntos de ISO 26000</b>					
B7a. En mi empresa tenemos políticas y procedimientos para el respeto a los <u>derechos humanos</u> y para evitar complicidad en actos de agravio a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y laborales y para evitar la discriminación.	5	4	3	2	1
B7b. En mi empresa procuramos prevenir <u>la contaminación y la producción de desechos</u> que impactan en el medio ambiente, y procuramos reciclar y cuidar el medio ambiente.	5	4	3	2	1
B7c. En mi empresa procuramos el <u>bienestar de los trabajadores</u> , escuchando sus necesidades, dándoles un ambiente seguro, acceso a servicios de salud y una vida personal balanceada.	5	4	3	2	1
B7d. En mi empresa evitamos involucrarnos en <u>malas prácticas</u> como en sobornos, corrupción, piratería o competencia desleal y tampoco la permitimos en nuestros clientes y proveedores.	5	4	3	2	1
B7e. En mi empresa somos <u>responsables con nuestros clientes</u> : 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.	5	4	3	2	1
B7f. La empresa promueve actividades de <u>desarrollo comunitario</u> con gente de la comunidad en donde se encuentra ubicada. Se preocupa por no provocar e incluso solucionar problemas sociales locales. Preferimos proveedores locales que foráneos.	5	4	3	2	1
<b>38) Ámbito de ventas</b>					
B8a. Las ventas a clientes de mi colonia son importantes para mi empresa.	5	4	3	2	1
B8b. Las ventas a clientes de mi ciudad (población) son importantes para mi empresa.	5	4	3	2	1
B8c. Las ventas a clientes de otras poblaciones son importantes para mi empresa.	5	4	3	2	1
B8d. Las ventas a clientes en el extranjero son importantes para mi empresa.	5	4	3	2	1
B8e. Las ventas a otras empresas son importantes para mi empresa.	5	4	3	2	1
B8f. Las ventas a gobierno son importantes para mi empresa.	5	4	3	2	1
<b>39) Resiliencia</b>					
B9a. Tiendo a recuperarme rápidamente tras pasar por momentos difíciles.	5	4	3	2	1
B9b. Me cuesta mucho sobrellevar los acontecimientos estresantes.	5	4	3	2	1
B9c. No me lleva mucho tiempo recuperarme de un acontecimiento estresante.	5	4	3	2	1
B9d. Para mí es difícil volver a la normalidad después de que sucede algo malo.	5	4	3	2	1
B9e. Normalmente supero sin mucha dificultad las épocas difíciles.	5	4	3	2	1
B9f. Tiendo a tomarme mucho tiempo para superar los reveses de mi vida.	5	4	3	2	1

LEE CON ATENCIÓN LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES

La siguiente sección es para conocer tu opinión y sentimientos sobre lo ocurrido en tu empresa en los últimos meses. Por favor indica con qué frecuencia se llega a sentir o a pensar así.

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>40) Valoración del entorno</b>					
40a. En mi empresa nos preocupa todo el dinero que debemos.	5	4	3	2	1
40b. En mi empresa nos preocupa todo el dinero que nos deben los clientes.	5	4	3	2	1
40c. En la empresa nos preocupa la situación económica del país.	5	4	3	2	1
40d. En la empresa nos preocupa la inseguridad y la violencia.	5	4	3	2	1
40e. En la empresa nos preocupa el abasto de mercancías y materia prima.	5	4	3	2	1
40f. En la empresa nos preocupan las bajas ventas.	5	4	3	2	1
40g. En la empresa nos preocupa lo mucho que pagamos de impuestos.	5	4	3	2	1

**6ª PARTE: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

41) De las siguientes funciones de la empresa elige la opción que describa mejor quién se encarga de hacerla.

- ✓ Si no tienes claro en qué consiste esa función o si crees que es una función que en una empresa como la tuya no tiene sentido hacer selecciona "0" (No sé a qué se refiere o no aplica para mi empresa).
- ✓ Si crees que es una función que se debe llevar a cabo pero no se hace selecciona "1" (nadie lo hace).

	No sé a qué se refiere o no aplica para mi empresa	Nadie lo hace	Alguien externo a la empresa	Lo hace el director (a veces con apoyo)	Cualquiera que estuviera disponible en el momento	Una persona en especial con varias funciones	Una persona en especial dedicada sólo a esa función	Varias personas dedicadas sólo a esa función
41a. Recursos Humanos (contratar, pagar, etc.).	0	1	2	3	4	5	6	7
41b. Análisis del mercado (conocer a los clientes).	0	1	2	3	4	5	6	7
41c. Selección de proveedores.	0	1	2	3	4	5	6	7
41d. Compras.	0	1	2	3	4	5	6	7
41e. Pagos.	0	1	2	3	4	5	6	7
41f. Contabilidad y finanzas.	0	1	2	3	4	5	6	7
41g. Planeación estratégica (planear crecimiento).	0	1	2	3	4	5	6	7
41h. Planes para incrementar ventas.	0	1	2	3	4	5	6	7
41i. Ventas.	0	1	2	3	4	5	6	7
41j. Atención a clientes (Ejemplo: manejo de quejas).	0	1	2	3	4	5	6	7
41k. Servicio Postventa. (Mantenimiento, reparaciones, seguimiento de clientes).	0	1	2	3	4	5	6	7
41l. Analizar y fijar precios.	0	1	2	3	4	5	6	7
41m. Promoción de productos y servicios.	0	1	2	3	4	5	6	7
41n. Logística y distribución (almacén, transportes).	0	1	2	3	4	5	6	7
41o. Selección o mejora de productos y servicios.	0	1	2	3	4	5	6	7
41p. Fabricar los productos.	0	1	2	3	4	5	6	7
41q. Dar el servicio que damos.	0	1	2	3	4	5	6	7
41r. Informática (arreglar las computadoras).	0	1	2	3	4	5	6	7

Para poder comparar tu situación y tus estrategias con otras empresas como la tuya y así poder hacer propuestas de las mejores prácticas necesitamos medir la productividad que tiene tu empresa.

- Por favor piensa en las utilidades que aproximadamente te deja la empresa en un mes. (no es necesario que las digas).
- Utilizando la calculadora, divide ese número entre el número de empleados que trabajaban en tu empresa (los que escribiste en la pregunta 3).

42. Ahora selecciona de la lista el índice de productividad que corresponde a tu empresa:

a) 0- 249	d) 1,000-1,999	g) 8,000-15,999	j) 64,000-127,999
b) 250- 499	e) 2,000-3,999	h) 16,000-31,999	k) 128,000-255,999
c) 500- 999	f) 4,000-7,999	i) 32,000-63,999	l) 256,000 o más

## 7ª PARTE: CAUSAS DE CIERRE DE LA MYPE

En la siguiente sección selecciona qué tanto puede influir cada causa en poner a tu empresa en riesgo de cerrar, encierra en un círculo la respuesta que consideraste.

En caso de que no aplique la pregunta o no sepas a qué se refiere selecciona la opción "No sé".

En algunos casos la pregunta contiene varios asuntos, por favor contesta de manera global.

		Influye mucho	Influye	No influye	No sé/ No Aplica
<b>43) FACTORES RELACIONADOS CON LA EMPRESA</b>					
<b>ASPECTOS FINANCIEROS</b>	43a. Los ingresos no son suficientes para subsistir.	3	2	1	0
	43b. Las diversas deudas.	3	2	1	0
	43c. La falta de capital para invertir.	3	2	1	0
	43d. El pago excesivo de impuestos.	3	2	1	0
	43e. La falta de dinero para invertir en publicidad y dar a conocer la empresa.	3	2	1	0
	43f. El alza de precio en los combustibles.	3	2	1	0
	43g. La inflación en general.	3	2	1	0
<b>ASPECTOS MERCADO</b>	43h. La ubicación donde se encuentra mi empresa.	3	2	1	0
	43i. Los productos y/o servicios de la competencia son mejores.	3	2	1	0
	43j. La mercadotecnia y publicidad no han sido suficientes o efectivas.	3	2	1	0
	43k. Las bajas o nulas ventas.	3	2	1	0
<b>PERSONAS Y ADMINISTRACIÓN</b>	43l. La falta de experiencia en el manejo de la empresa.	3	2	1	0
	43m. La falta o deficiente planeación de la empresa.	3	2	1	0
	43n. La falta de formación académica para manejar la empresa.	3	2	1	0
	43o. La falta de tiempo para atender a mis hijos, esposo, familia.	3	2	1	0
	43p. El giro de la empresa ya no es de mi interés.	3	2	1	0
	43q. La falta de capacitación de mis trabajadores.	3	2	1	0
	43r. Los diversos problemas con mis trabajadores.	3	2	1	0
<b>44) FACTORES EXTERNOS Y TECNOLÓGICOS</b>					
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	44a. El incremento de costos en los proveedores.	3	2	1	0
	44b. El incremento en el tipo de cambio.	3	2	1	0
	44c. Los problemas de inseguridad y/o violencia.	3	2	1	0
	44d. Las condiciones políticas del país.	3	2	1	0
	44e. Las condiciones económicas del país.	3	2	1	0
	44f. La falta de fuentes de financiamiento.	3	2	1	0
	44g. El alza de precio en los combustibles.	3	2	1	0
	44h. La inflación en general.	3	2	1	0
<b>TECNOLOGÍA</b>	44i. El que mi producto, maquinaria o tecnología ya no son aptos para el mercado actual.	3	2	1	0
	44j. El no saber utilizar tecnología que necesito para mantenerme en el negocio.	3	2	1	0
	44k. El que no desarrollo o implemento cambios en mis productos, procesos y maquinaria.	3	2	1	0

45. ¿Consideras que tu empresa se encuentra en riesgo de cerrar?  Sí  No

46. ¿Actualmente trabajas para otra empresa de la cual tú no eres el propietario?  Sí  No

49. Si gustas recibir los resultados de la encuesta, por favor escribe claramente tu correo electrónico (sólo se enviarán resultados al primer correo electrónico que escribas):

Gracias por el tiempo y la información que has proporcionado para este trabajo con fines académicos.

	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca		Comercio al mayoreo y al menudeo; y reparación de vehículos y motocicletas		Información y comunicaciones
1	Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicios conexos	41	Venta de vehículos	81	Actividades de edición
2	Silvicultura y extracción de madera	42	Mantenimiento y reparación de vehículos	82	Actividades de producción de películas, videos y programas de televisión, grabación de sonido y edición de música
3	Pesca y acuicultura	43	Venta de partes, piezas y accesorios para vehículos	83	Actividades de programación y transmisión
4	Extracción de carbón de piedra y lignito	44	Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y sus partes, piezas y accesorios	84	Telecomunicaciones
5	Extracción de petróleo crudo y gas natural	45	Venta al por mayor a cambio de una retribución o por contrata (por comisión)	85	Programación informática, consultoría de informática y actividades conexas
6	Extracción de minerales metalíferos	46	Venta al mayoreo de materias primas agropecuarias y animales vivos	86	Actividades de servicios de información (de datos, portales web, agendas de noticias)
7	Explotación de otras minas y canteras	47	Venta al mayoreo de alimentos, bebidas y tabaco	87	Actividades financieras y de seguros
8	Actividades de servicios de apoyo para la explotación de minas y canteras	48	Venta al mayoreo de ropa, calzado y textiles	88	Actividades de servicios financieros, excepto las de seguros y fondos de pensiones
9	Industrias manufactureras	49	Venta al mayoreo de otros enseres domésticos	89	Seguros, reaseguros y fondos de pensiones, excepto planes de seguridad social obligatorios
10	Elaboración de productos alimenticios	50	Venta al mayoreo de computadoras, equipo periférico y programas de informática.	90	Actividades auxiliares de las actividades de servicios financieros
11	Elaboración de bebidas	51	Venta al por mayor de equipo, partes y piezas electrónicas y de telecomunicaciones	91	Actividades inmobiliarias
12	Elaboración de productos de tabaco	52	Venta al por mayor de maquinaria, equipo y materiales agropecuarios	92	Actividades inmobiliarias
13	Fabricación de productos textiles	53	Venta al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo	93	Actividades profesionales, científicas y técnicas
14	Fabricación de prendas de vestir	54	Venta al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos y productos conexas	94	Actividades jurídicas y de contabilidad
15	Fabricación de productos de cuero y conexas	55	Venta al por mayor de metales y minerales metalíferos	95	Actividades de oficinas principales; actividades de consultoría de gestión
16	Producción de madera y fabricación de productos de madera y corcho, excepto muebles; fabricación de artículos de paja y de materiales trenzables	56	Venta al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción	96	Actividades de arquitectura e Ingeniería; ensayos y análisis técnicos
17	Fabricación de papel y productos de papel	57	Venta al por mayor de desperdicios, desechos y chatarra y otros productos n.c.p.	97	Investigación científica y desarrollo
18	Impresión y reproducción de grabaciones	58	Otras ventas al mayoreo especializadas	98	Publicidad y estudios de mercado
19	Fabricación de coque y productos de la refinación del petróleo	59	Venta al mayoreo no especializada	99	Otras actividades profesionales, científicas y técnicas
20	Fabricación de sustancias y prod. químicos	60	Venta al menudeo en comercios no especializados (como misceláneas)	100	Actividades veterinarias
21	Fabricación de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos de uso farmacéutico	61	Venta al menudeo de alimentos, bebidas y tabaco en comercios especializados (no restaurantes)	101	Act. de servicios administrativos y de apoyo
22	Fabricación de productos de caucho y plástico	62	Venta al menudeo de combustibles para vehículos automotores en comercios especializados	102	Actividades de alquiler y arrendamiento
23	Fabricación de otros productos minerales no metálicos	63	Venta al por menor de computadoras y de equipo de comunicaciones en comercios especializados	103	Actividades de empleo (e.g. agendas)
24	Fabricación de metales comunes	64	Venta al por menor de productos textiles en comercios especializados	104	Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos y servicios de reservas y conexas
25	Fabricación de productos elaborados de metal, excepto maquinaria y equipo	65	Venta al menudeo de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados	105	Actividades de seguridad e investigación
26	Fabricación de productos de informática, de electrónica y de óptica	66	Venta al menudeo de tapices, alfombras y cubrimientos de paredes y pisos en comercios esp.	106	Actividades de servicios a edificios y de mantenimiento (plomeros, electricistas, limpieza, etc.)
27	Fabricación de equipo eléctrico	67	Venta al menudeo de productos culturales y recreativos en comercios especializados	107	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas
28	Fabricación de maquinaria y equipo n.c.p.	68	Venta al por menor de otros productos en comercios especializados	108	Enseñanza
29	Fabricación de vehículos automotores, remolques y semirremolques	69	Venta al por menor de partes de venta y mercados	109	Enseñanza
30	Fabricación de otros equipo de transporte	70	Venta al menudeo por correo y por Internet	110	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social
31	Fabricación de muebles	71	Otras actividades de venta al menudeo no realizadas en comercios, por correo, por Internet, en puestos de venta o en mercados	111	Actividades de atención de la salud humana (e.g. médicos, odontólogos, etc.)
32	Otras industrias manufactureras	72	Transporte y almacenamiento	112	Actividades de atención en instituciones (hospitales, sanatorios, asilos, hogares)
33	Reparación e instalación de maquinaria y equipo	73	Transporte por vía terrestre y transporte por tuberías	113	Actividades de asistencia social sin alojamiento
34	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	74	Transporte por vía acuática	114	Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas
35	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	75	Transporte por vía aérea	115	Actividades creativas, artísticas y de entretenimiento
36	Captación, tratamiento y distribución de agua	76	Almacenamiento y apoyo al transporte	116	Actividades de bibliotecas, archivos y museos y otras actividades culturales
37	Evacuación de aguas residuales	77	Actividades portales y de mensajería	117	Actividades de juegos de azar y apuestas
38	Recogida, tratamiento y eliminación de desechos; recuperación de materiales	78	Actividades de alojamiento y servicio de comidas		Actividades deportivas, de esparcimiento y recreativas
39	Actividades de descontaminación y otros servicios de gestión de desechos	79	Actividades de alojamiento		Otras actividades de servicios
40	Construcción		Actividades de servicio de comidas y bebidas		Actividades de asociaciones
41	Construcción de edificios				Reparación de ordenadores y de efectos personales y enseres domésticos
42	Obras de ingeniería civil				Otras actividades de servicio personal
43	Actividades especializadas de construcción				Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio
					Actividades de los hogares como empleadores de personal doméstico
					Actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio

Vehículos = Autos, camionetas, etc.  
n.c.p. = no clasificado previamente



# Factores que determinan o ponen en riesgo el cierre de la micro y pequeña empresa en Latinoamérica.

Folio:
Municipio:

**B**

**Objetivo:** Conocer los factores que ponen en riesgo o determinaron el cierre de la micro y pequeña empresa en Latinoamérica. La encuesta debe ser llenada por el **director (a)** de la empresa, que es la persona que tomaba la mayoría de las decisiones. En la encuesta, **la empresa** es cualquier organización o negocio donde existía por lo menos una persona que trabajaba para el director. Si alguna pregunta no se puede contestar por favor selecciona "No aplica", si no entiendes la pregunta, por favor selecciona: "no sé". Por favor presta especial atención a las palabras que están en **negritas**.

**TUS RESPUESTAS SON ABSOLUTAMENTE CONFIDENCIALES. AL CONTESTAR EL CUESTIONARIO AUTORIZAS QUE TUS RESPUESTAS SEAN USADAS DE MANERA ANÓNIMA ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE CON FINES ACADÉMICOS. ¿ESTÁS DE ACUERDO?:**  **Sí**  **No**

## 1ª PARTE: CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

1a) Año de inicio de operaciones:  1b) Año de cierre de operaciones:

2) Elige de las siguientes opciones qué tipo de asociación describía mejor a tu empresa:

a) Estaba constituida como empresa (S.A., S.R., etc.).	d) Persona física con actividad empresarial.
b) Empresa con un dueño sin registro en hacienda.	e) Régimen de incorporación fiscal.
c) Empresa con varios dueños sin registro en hacienda.	f) Servicios profesionales (registrado).

En las siguientes preguntas, por favor, **debes contarte a ti mismo** (director (a)) en el número total de personas que trabajaban en la empresa:

3) ¿Cuántas **personas** trabajaban permanentemente en tu empresa justo antes de cerrar?:

4) **Cuando inició** la empresa ¿Cuántas personas trabajaban permanentemente en la empresa?:

5) ¿Cuántas **mujeres** trabajaban permanentemente en tu empresa justo antes de cerrar?:

6) ¿Cuántos **familiares** trabajaban permanentemente en tu empresa justo antes de cerrar?:

7) ¿Qué relación tienes con el fundador de la empresa? El fundador fue tu:

a) Tú fuiste el fundador.	e) Hijo.	i) Abuelo, bisabuelo, otro u otra en línea directa.
b) Padre.	f) Hija.	j) Conocido, amigo, familia lejana o política.
c) Madre.	g) Hermano.	k) Desconocido—compró la empresa al dueño anterior
d) Esposo o esposa.	h) Hermana.	l) Otro: <input type="text"/>

8) ¿Tuviste que pagarle al dueño anterior para que te cediera la empresa?  **Sí**  **No**  **Fui el fundador**

El **local principal** era el lugar en el que se generaba **la mayor parte del valor agregado** de la empresa

9) Selecciona del recuadro el **tipo de zona del local principal** donde estaba tu empresa:

a) Zona habitacional urbana.	d) Zona comercial.	g) Zona industrial.
b) Zona habitacional urbana humilde.	e) Zona centro.	h) No tuve local.
c) Zona habitacional rural.	f) Zona agrícola.	i) Otro: <input type="text"/>

10) Selecciona del recuadro **de qué tipo era el local principal** de tu empresa:

a) Espacio en vivienda propia.	d) Bodega.	g) Puesto ambulante.
b) Local en condominio (plaza, edificio, etc.).	e) Es un terreno.	h) No tuve local.
c) Local independiente.	f) Es una casa habitación.	i) Otro: <input type="text"/>

11) Incluyendo el local principal, con **cuántos locales** contaba tu empresa:  *Escribir un número*

12) Selecciona del recuadro el **modo de posesión del local principal** que tenía tu empresa:

a) Era rentado.	b) Era prestado.	c) Era propio.	d) No tenía local.
-----------------	------------------	----------------	--------------------

13) En los últimos tres años de actividad ¿qué pasó con los siguientes resultados de tu empresa?	Aumentaron mucho	Aumentaron algo	Siguieron igual	Disminuyeron algo	Disminuyeron mucho
13a. Las ventas (anuales).	5	4	3	2	1
13b. Las utilidades (anuales)	5	4	3	2	1
13c. El número de empleados.	5	4	3	2	1

La actividad principal de tu empresa es la que generaba el mayor valor agregado y de la cual provenían la mayoría de tus utilidades. Responde la siguiente pregunta con las opciones de **LA ÚLTIMA PÁGINA**.

14) De acuerdo con la tabla de la **última página** ¿Cuál era la actividad principal de tu empresa? :

15) Selecciona cuáles de los siguientes servicios tenía tu empresa, marcando en el recuadro la opción.

- 15a. Agua entubada:  Sí  No    15e. Acceso a internet:  Sí  No    15i. Página web (o redes sociales):  Sí  No.  
 15b. Drenaje:  Sí  No    15f. Cuenta bancaria:  Sí  No    15j. Atención a clientes online:  Sí  No.  
 15c. Electricidad (luz):  Sí  No    15g. Correo electrónico:  Sí  No    15k. Acceso al banco por internet:  Sí  No.  
 15d. Teléfono fijo:  Sí  No    15h. Ventas Online:  Sí  No    15l. Factura electrónica:  Sí  No.

**2ª PARTE: DATOS GENERALES DEL DIRECTOR(A) (DE QUIEN CONTESTA EL CUESTIONARIO)**

16) Edad:     17) Estado civil:     a) Soltero    c) Divorciado/separado    e) Unión libre  
 b) Casado    d) Madre soltera    f) Viudo

18) ¿Tienes hijos?  Sí  No    19) Sexo:     a) Hombre    b) Mujer    20) País donde naciste:

21) Último año de estudios que terminaste:

a) 1° Primaria.	g) 1° Secundaria.	m) Más de 1 año de universidad sin título.
b) 2° Primaria.	h) 2° Secundaria.	n) Titulado de técnico superior universitario.
c) 3° Primaria.	i) 3° Secundaria.	o) Titulado de licenciatura o ingeniería.
d) 4° Primaria.	j) 1° Bachillerato o técnico.	p) Al menos un año de maestría.
e) 5° Primaria.	k) 2° Bachillerato o técnico.	q) Título de maestría.
f) 6° Primaria.	l) 3° Bachillerato o técnico.	r) Título de doctorado.

Piensa con calma, cuando tenías la empresa ¿cuánto tiempo le dedicabas a las siguientes labores?

Utiliza la escala del recuadro: (Si no hacías alguna de estas labores escribe 0)

- 22a) ¿Cuántas horas a la semana le dedicabas a tu empresa?
- 22b) ¿Cuántas horas a la semana trabajabas en otra empresa?
- 22c) ¿Cuántas horas a la semana dedicabas a labores del hogar?

1=3 h/día (hasta 18 h/semana)  
 2=6 h/día (hasta 36 h/semana)  
 3=9 h/día (hasta 54 h/semana)  
 4=12 h/día (hasta 72 h/semana)  
 5=15 h/día (hasta 90 h/semana)  
 6=Más de 90 horas a la semana.

23) Utilizando la escala de 1 al 7 del recuadro, indica en qué grado estás de acuerdo con cada frase, anotando el número apropiado en la casilla correspondiente. Por favor, responde a las preguntas abierta y sinceramente.

- 23a. En la mayoría de las cosas, mi vida está cerca de mi ideal.
- 23b. Las condiciones de vida son excelentes.
- 23c. Estoy satisfecho con mi vida.
- 23d. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes en la vida.
- 23e. Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada de mi vida.
- 23f. Tener esa empresa contribuía mucho a que yo fuera feliz.

7=Completamente de acuerdo  
 6= De acuerdo  
 5=Más bien de acuerdo  
 4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 3=Más bien en desacuerdo  
 2=En desacuerdo  
 1=Completamente en desacuerdo

**3ª PARTE: INSUMOS DEL SISTEMA**

En la siguiente sección selecciona qué tan de acuerdo estás con las frases que se mencionan y encierra en un círculo el número que le corresponda.

En caso de que no aplique la pregunta o no sepas a qué se refiere selecciona "1" (No sé).  
 En algunos casos la pregunta contiene varios asuntos, por favor contesta de manera global.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sé/No aplica
<b>24) Recursos Humanos</b>					
24a. Mi empresa logró conseguir empleados muy honestos.	5	4	3	2	1
24b. Mi empresa logró conseguir empleados muy responsables.	5	4	3	2	1
24c. Mi empresa logró conseguir empleados muy leales.	5	4	3	2	1
24d. Mi empresa logró conseguir empleados muy capaces.	5	4	3	2	1
24e. Mi empresa logró conseguir empleados que tenían buen trato con todos.	5	4	3	2	1
24f. Me enfocaba principalmente en mejorar la productividad de mis empleados.	5	4	3	2	1
24g. Evaluaba la satisfacción laboral de mis empleados.	5	4	3	2	1
24h. Me enfocaba principalmente en mejorar el bienestar de mis empleados.	5	4	3	2	1
24i. Evaluaba el desempeño de mis empleados.	5	4	3	2	1
24j. Involucraba a mis empleados en la toma de decisiones.	5	4	3	2	1
24k. Tenía reglas claras sobre las consecuencias buenas y malas de lo que hacían mis empleados.	5	4	3	2	1
24l. Mi empresa pagaba sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona.	5	4	3	2	1

En la siguiente sección selecciona qué tan de acuerdo estás con las frases que se mencionan y encierra en un círculo el número que le corresponda.

En caso de que no aplique la pregunta o no sepas a qué se refiere selecciona "1" (No sé).  
En algunos casos la pregunta contiene varios asuntos, por favor contesta de manera global.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sé/No aplica
<b>25) Análisis de mercado (información)</b>					
25a. Tenía métodos eficaces para evaluar si el precio de mis productos o servicios era adecuado.	5	4	3	2	1
25b. Tenía métodos eficaces para evaluar la calidad de mis productos o servicios.	5	4	3	2	1
25c. Tenía métodos eficaces para conocer a mis clientes, sus necesidades y preferencias.	5	4	3	2	1
25d. Tenía métodos eficaces para evaluar la calidad de la atención que les daba a mis clientes.	5	4	3	2	1
25e. Realizaba actividades para detectar las fortalezas y debilidades de mi competencia.	5	4	3	2	1
25f. Comparaba frecuentemente los resultados de mi empresa con los de otras empresas.	5	4	3	2	1
25g. Era fácil que aparecieran otras empresas iguales a la mía.	5	4	3	2	1
25h. Era fácil que aparecieran otros productos o servicios que suplieran a los que yo ofrecía.	5	4	3	2	1
<b>26) Desempeño laboral por género</b>					
26a. Las mujeres en mi empresa eran más comprometidas con el trabajo y la puntualidad.	5	4	3	2	1
26b. Los hombres en mi empresa eran más comprometidos con el trabajo y la puntualidad.	5	4	3	2	1
26c. Las mujeres eran más eficientes con los resultados para mi empresa.	5	4	3	2	1
26d. Los hombres eran más eficientes con los resultados para mi empresa.	5	4	3	2	1
26e. Las mujeres tenían mayor facilidad para adaptarse a las innovaciones y tecnología en la empresa.	5	4	3	2	1
26f. Los hombres tenían mayor facilidad para adaptarse a las innovaciones y tecnología en la empresa.	5	4	3	2	1
26g. Las mujeres eran más conflictivas que los hombres en el aspecto laboral.	5	4	3	2	1
26h. Los hombres eran más conflictivos que las mujeres en el aspecto laboral.	5	4	3	2	1
26i. Me gustaba trabajar más con mujeres que con hombres.	5	4	3	2	1
26j. Me gustaba trabajar más con hombres que con mujeres.	5	4	3	2	1
<b>27) Proveedores</b>					
27a. Lo más importante para mí en un proveedor era que me diera el mejor precio.	5	4	3	2	1
27b. Lo más importante para mí en un proveedor era la calidad de su producto o servicio.	5	4	3	2	1
27c. Lo más importante para mí en un proveedor era que siempre tuviera lo que necesitaba.	5	4	3	2	1
27d. Lo más importante para mí en un proveedor era su marca.	5	4	3	2	1
27e. Lo más importante para mí en un proveedor era que me tratara muy bien y atendiera mis quejas.	5	4	3	2	1
27f. Mis proveedores tenían un poder de negociación muy fuerte sobre la empresa.	5	4	3	2	1
<b>4ª PARTE: PROCESOS DEL SISTEMA</b>					
<b>28) Dirección</b>					
28a. Estaba atento para detectar las nuevas tendencias en mi negocio y me enteraba de lo que estaba haciendo mi competencia.	5	4	3	2	1
28b. Me endeudaba con instituciones y conocidos para hacer funcionar bien mi empresa.	5	4	3	2	1
28c. Procuraba tener dinero disponible, en efectivo o en el banco para operar bien la empresa.	5	4	3	2	1
28d. Invertía muchas ganancias de mi empresa para hacerla crecer.	5	4	3	2	1
28e. Tenía clara la misión y la visión, la compartía con mis empleados y tratábamos de realizarla.	5	4	3	2	1
28f. Planeaba con anticipación lo que iba a gastar y cuánto debía vender para no perder dinero.	5	4	3	2	1
28g. Planteaba objetivos concretos que teníamos que lograr en la empresa.	5	4	3	2	1
28h. Cuando tenía un problema o una idea, consultaba con expertos en el tema.	5	4	3	2	1
<b>29) Innovación</b>					
29a. Promovía que los empleados propusieran cambios en mis productos, servicios y procesos.	5	4	3	2	1
29b. Ofrecía con frecuencia productos o servicios nuevos a partir de sugerencias de mis clientes.	5	4	3	2	1
29c. Me enfocaba mucho en ofrecer productos o servicios innovadores que distinguían a la empresa.	5	4	3	2	1
29d. Desarrollaba o pagaba para innovar mis procesos de producción o distribución.	5	4	3	2	1
29e. Desarrollaba o pagaba para innovar los productos o servicios que ofrecía.	5	4	3	2	1
29f. Desarrollaba o pagaba para innovar la forma en la que vendía mi producto o servicio. (Diseño, envase, promoción, forma de cotizar, etc.)	5	4	3	2	1
29g. Desarrollaba o pagaba para innovar la forma en la que organizaba la empresa.	5	4	3	2	1
29h. Asistía a ferias, cursos, congresos, o a otras actividades relacionadas con el negocio.	5	4	3	2	1

En la siguiente sección selecciona qué tan de acuerdo estás con las frases que se mencionan y encierra en un círculo el número que le corresponda.

En caso de que no aplique la pregunta o no sepas a qué se refiere selecciona "1" (No sé).

En algunos casos la pregunta contiene varios asuntos, por favor contesta de manera global.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sé/No aplica
<b>30) Producción-operación</b>					
30a. Me enfocaba mucho en la calidad de mis productos o servicios.	5	4	3	2	1
30b. Me enfocaba mucho en reducir el tiempo entre que el cliente solicitaba y recibía su producto o servicio.	5	4	3	2	1
30c. Me enfocaba mucho en entregar mi servicio siempre en tiempo y forma.	5	4	3	2	1
30d. Me enfocaba mucho en <u>adaptar</u> mis productos o servicios para satisfacer a cada cliente.	5	4	3	2	1
30e. Me enfocaba mucho en reducir mis costos en todas las áreas de la empresa.	5	4	3	2	1
<b>31) Mercadotecnia</b>					
31a. Me enfocaba principalmente en dar un muy buen servicio a mis clientes.	5	4	3	2	1
31b. Fijaba los precios de mis productos y servicios en función de mis clientes y mi competencia.	5	4	3	2	1
31c. Buscaba crear, desarrollar y usar una marca para que mis clientes identificaran mi empresa.	5	4	3	2	1
31d. Como estrategia de distribución, vendía principalmente al usuario final.	5	4	3	2	1
31e. Como estrategia de distribución, vendía principalmente a mayoristas o intermediarios.	5	4	3	2	1
31f. Tenía como estrategia dar crédito a mis clientes.	5	4	3	2	1
31g. Realizaba actividades de publicidad y promoción sobre mi producto o servicio.	5	4	3	2	1
31h. Hacía pruebas de mis productos o servicios antes de lanzarlos al mercado.	5	4	3	2	1
31i. Realizaba acciones concretas para que mis clientes fueran fieles a la empresa.	5	4	3	2	1
31j. Mis clientes tenían un poder de negociación muy fuerte sobre la empresa.	5	4	3	2	1
31k. Había una competencia fuerte en el sector de mi empresa.	5	4	3	2	1
<b>32) Finanzas</b>					
32a. Tenía muy claro cuánto dinero tenía disponible (ya sea en efectivo o en el banco).	5	4	3	2	1
32b. Tenía muy claro cuánto me debían mis clientes.	5	4	3	2	1
32c. Tenía muy claro cuánto valía mi inventario.	5	4	3	2	1
32d. Tenía muy claro cuánto valían los bienes de mi empresa. (Específicamente los que no se venden: muebles, autos, electrónicos, maquinaria, etc.).	5	4	3	2	1
32e. Tenía muy claro cuánto debía a mis proveedores.	5	4	3	2	1
32f. Tenía muy claro cuánto debía en préstamos a familiares y conocidos.	5	4	3	2	1
32g. Tenía muy claro cuánto le debía al banco y a otras instituciones.	5	4	3	2	1
32h. Tenía muy claro cuánto obtendría por vender todo lo que tenía en mi empresa.	5	4	3	2	1
32i. Tenía muy claro el valor de lo que vendía cada mes.	5	4	3	2	1
32j. Tenía muy claro el valor de todo lo que cobraba cada mes.	5	4	3	2	1
32k. Tenía muy claro el valor de todo lo que compraba a proveedores cada mes.	5	4	3	2	1
32l. Tenía muy claro el valor de todo lo que pagaba a proveedores cada mes.	5	4	3	2	1
32m. Tenía muy claro el valor de todo lo que gastaba.	5	4	3	2	1
<b>33) Gestión de ventas</b>					
33a. Realizaba actividades para detectar y agregar nuevos clientes a la empresa.	5	4	3	2	1
33b. Realizaba actividades para vender en un área más grande o en más lugares.	5	4	3	2	1
33c. Realizaba actividades para promocionar las ventas.	5	4	3	2	1
33d. Hacía descuentos a algunos clientes para cerrar las ventas.	5	4	3	2	1
33e. Hacía cambios y adaptaciones en mis productos o servicios para cerrar algunas ventas.	5	4	3	2	1
33f. Invertía tiempo y dinero en mejorar las relaciones con los clientes aun cuando no pretendía venderles inmediatamente.	5	4	3	2	1
<b>5ª PARTE: RESULTADOS DEL SISTEMA</b>					
<b>34) Satisfacción con la empresa</b>					
34a. Estaba muy satisfecho con el desempeño de la empresa en su conjunto.	5	4	3	2	1
34b. Mi empresa me dejaba más que suficiente dinero para vivir.	5	4	3	2	1
34c. Mi empresa me permitía realizarme como persona.	5	4	3	2	1
34d. El último año de operaciones, las expectativas de crecimiento de mi empresa eran muy altas.	5	4	3	2	1
34e. El último año de operaciones, las posibilidades de verme obligado a cerrar la empresa eran muy altas	5	4	3	2	1

En la siguiente sección selecciona qué tan de acuerdo estás con las frases que se mencionan y encierra en un círculo el número que le corresponda.

En caso de que no aplique la pregunta o no sepas a qué se refiere selecciona "1" (No sé).  
En algunos casos la pregunta contiene varios asuntos, por favor contesta de manera global.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sé/No aplica
<b>35) Ventaja competitiva</b>					
35a. Los clientes nos elegían porque nuestro producto o servicio era el mejor en su categoría.	5	4	3	2	1
35b. Los clientes nos elegían porque los tratábamos muy bien.	5	4	3	2	1
35c. Los clientes nos elegían porque ofrecíamos el mejor precio.	5	4	3	2	1
35d. Nos enfocábamos sólo en una parte de los clientes para adaptarnos a sus necesidades.	5	4	3	2	1
35e. Los clientes nos elegían porque apreciaban nuestra marca.	5	4	3	2	1
35f. Los clientes nos elegían porque sabían que siempre teníamos disponible el producto o servicio.	5	4	3	2	1
<b>36) RSC - Principios de ISO 26000</b>					
36a. En mi empresa, estábamos dispuestos a responder por el impacto que tenían nuestras actividades ante la sociedad.	5	4	3	2	1
36b. Cuando se requería, en mi empresa estábamos dispuestos a dar a conocer nuestras actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad.	5	4	3	2	1
36c. En mi empresa teníamos reglas que promovían el comportamiento con ética.	5	4	3	2	1
36d. En mi empresa nos interesábamos por los que podían ser afectados por nuestras operaciones.	5	4	3	2	1
36e. En mi empresa procurábamos acatar todo lo que las normas y leyes nos obligaban.	5	4	3	2	1
36f. En mi empresa procurábamos respetar las normas de comportamiento internacionales.	5	4	3	2	1
36g. En mi empresa promovíamos que los empleados se comportaran socialmente responsables.	5	4	3	2	1
36h. En mi empresa hacíamos <u>acciones concretas</u> que eran socialmente responsables.	5	4	3	2	1
<b>37) RSC - Asuntos de ISO 26000</b>					
37a. En mi empresa teníamos políticas y procedimientos para el respeto a los <u>derechos humanos</u> y para evitar complicidad en actos de agravio a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y laborales y para evitar la discriminación.	5	4	3	2	1
37b. En mi empresa procurábamos prevenir <u>la contaminación y la producción de desechos</u> que impactaban en el medio ambiente, y procurábamos reciclar y cuidar el medio ambiente.	5	4	3	2	1
37c. En mi empresa procurábamos el <u>bienestar de los trabajadores</u> , escuchando sus necesidades, dándoles un ambiente seguro, acceso a servicios de salud y una vida personal balanceada.	5	4	3	2	1
37d. En mi empresa evitábamos involucrarnos en <u>malas prácticas</u> como en sobornos, corrupción, piratería o competencia desleal y tampoco la permitíamos en nuestros clientes y proveedores.	5	4	3	2	1
37e. En mi empresa éramos <u>responsables con nuestros clientes</u> : Cuidábamos su confidencialidad, atendíamos sus quejas, comunicábamos sin engaños la información que les interesaba respecto a precios, costos, términos de servicio, contratos y ofrecíamos productos que eran seguros.	5	4	3	2	1
37f. La empresa promovía actividades de <u>desarrollo comunitario</u> con gente de la comunidad en donde se encontraba ubicada. Se preocupaba por no provocar e incluso por solucionar problemas sociales locales. Prefería proveedores locales que foráneos.	5	4	3	2	1
<b>38) Ámbito de ventas</b>					
38a. Las ventas a clientes de mi colonia eran importantes para mi empresa.	5	4	3	2	1
38b. Las ventas a clientes de mi ciudad (población) eran importantes para mi empresa.	5	4	3	2	1
38c. Las ventas a clientes de otras poblaciones eran importantes para mi empresa.	5	4	3	2	1
38d. Las ventas a clientes en el extranjero eran importantes para mi empresa.	5	4	3	2	1
38e. Las ventas a otras empresas eran importantes para mi empresa.	5	4	3	2	1
38f. Las ventas a gobierno eran importantes para mi empresa.	5	4	3	2	1
<b>39) Resiliencia</b>					
39a. Tiendo a recuperarme rápidamente tras pasar por momentos difíciles.	5	4	3	2	1
39b. Me cuesta mucho sobrellevar los acontecimientos estresantes.	5	4	3	2	1
39c. No me lleva mucho tiempo recuperarme de un acontecimiento estresante.	5	4	3	2	1
39d. Para mí es difícil volver a la normalidad después de que sucede algo malo.	5	4	3	2	1
39e. Normalmente supero sin mucha dificultad las épocas difíciles.	5	4	3	2	1
39f. Tiendo a tomarme mucho tiempo para superar los reveses de mi vida.	5	4	3	2	1

LEE CON ATENCIÓN LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES

La siguiente sección es para conocer tu opinión y sentimientos sobre lo ocurrido en tu empresa en los últimos meses antes del cierre. Por favor indica con qué frecuencia se llegó a sentir o llegó a pensar así.

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>40) Valoración del entorno</b>					
40a. En mi empresa nos preocupaba todo el dinero que debíamos.	5	4	3	2	1
40b. En mi empresa nos preocupaba todo el dinero que nos debían los clientes.	5	4	3	2	1
40c. En la empresa nos preocupaba la situación económica del país.	5	4	3	2	1
40d. En la empresa nos preocupaba la inseguridad y la violencia.	5	4	3	2	1
40e. En la empresa nos preocupaba el abasto de mercancías y materia prima.	5	4	3	2	1
40f. En la empresa nos preocupaban las bajas ventas.	5	4	3	2	1
40g. En la empresa nos preocupaba lo mucho que pagábamos de impuestos.	5	4	3	2	1

**6ª PARTE: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

41) De las siguientes funciones de la empresa elige la opción que describa mejor quién se encargaba de hacerla.

- Si no tienes claro en qué consiste esa función o si crees que es una función que en una empresa como la tuya no tenía sentido hacer selecciona "0" (No sé a qué se refiere o no aplica para mi empresa).
- Si crees que es una función que se debía llevar a cabo pero no se hacía selecciona "1" (nadie lo hace).

	No sé a qué se refiere o no aplicaba para mi empresa	Nadie lo hacía	Alguien externo a la empresa	Lo hacía el director (a veces con apoyo)	Cualquiera que estuviera disponible en el momento	Una persona en especial con varias funciones	Una persona en especial dedicada sólo a esa función	Varias personas dedicadas sólo a esa función
41a. Recursos Humanos (contratar, pagar, etc.).	0	1	2	3	4	5	6	7
41b. Análisis del mercado (conocer a los clientes).	0	1	2	3	4	5	6	7
41c. Selección de proveedores.	0	1	2	3	4	5	6	7
41d. Compras.	0	1	2	3	4	5	6	7
41e. Pagos.	0	1	2	3	4	5	6	7
41f. Contabilidad y finanzas.	0	1	2	3	4	5	6	7
41g. Planeación estratégica (planear crecimiento).	0	1	2	3	4	5	6	7
41h. Planes para incrementar ventas.	0	1	2	3	4	5	6	7
41i. Ventas.	0	1	2	3	4	5	6	7
41j. Atención a clientes (Ejemplo: manejo de quejas).	0	1	2	3	4	5	6	7
41k. Servicio Postventa. (Mantenimiento, reparaciones, seguimiento de clientes).	0	1	2	3	4	5	6	7
41l. Analizar y fijar precios.	0	1	2	3	4	5	6	7
41m. Promoción de productos y servicios.	0	1	2	3	4	5	6	7
41n. Logística y distribución (almacén, transportes).	0	1	2	3	4	5	6	7
41o. Selección o mejora de productos y servicios.	0	1	2	3	4	5	6	7
41p. Fabricar los productos.	0	1	2	3	4	5	6	7
41q. Dar el servicio que damos.	0	1	2	3	4	5	6	7
41r. Informática (arreglar las computadoras).	0	1	2	3	4	5	6	7

Para poder comparar tu situación y tus estrategias con otras empresas como lo fue la tuya y así poder hacer propuestas de las mejores prácticas necesitamos medir la productividad que tenía tu empresa.

- Por favor piensa en las utilidades que aproximadamente te dejaba la empresa en un mes, (no es necesario que las digas).
- Utilizando la calculadora, divide ese número entre el número de empleados que trabajaban en tu empresa (los que escribiste en la pregunta 3).

42. Ahora selecciona de la lista el índice de productividad que correspondió a tu empresa:

a) 0- 249	d) 1,000-1,999	g) 8,000-15,999	j) 64,000-127,999
b) 250- 499	e) 2,000-3,999	h) 16,000-31,999	k) 128,000-255,999
c) 500- 999	f) 4,000-7,999	i) 32,000-63,999	l) 256,000 o más

**7ª PARTE: CAUSAS DE CIERRE DE LA MYPE**

En la siguiente sección selecciona qué tanto influyó esta causa en el cierre de tu empresa, encierra en un círculo la respuesta que consideraste.

En caso de que no aplique la pregunta o no sepas a qué se refiere selecciona la opción "No sé".

En algunos casos la pregunta contiene varios asuntos, por favor contesta de manera global.

		Influyó mucho	Influyó	No influyó	No sé/ No Aplica
<b>43) FACTORES RELACIONADOS CON LA EMPRESA</b>					
<b>ASPECTOS FINANCIEROS</b>	43a. Los ingresos no fueron suficientes para subsistir.	3	2	1	0
	43b. Las diversas deudas.	3	2	1	0
	43c. La falta de capital para invertir.	3	2	1	0
	43d. El pago excesivo de impuestos.	3	2	1	0
	43e. La falta de dinero para invertir en publicidad y dar a conocer la empresa.	3	2	1	0
	43f. El alza de precio en los combustibles.	3	2	1	0
	43g. La inflación en general.	3	2	1	0
<b>ASPECTOS MERCADO</b>	43h. La ubicación donde se encontraba mi empresa.	3	2	1	0
	43i. Los productos y/o servicios de la competencia eran mejores.	3	2	1	0
	43j. La mercadotecnia y publicidad no fueron suficientes o efectivas.	3	2	1	0
	43k. Las bajas o nulas ventas.	3	2	1	0
<b>PERSONAS Y ADMINISTRACIÓN</b>	43l. La falta de experiencia en el manejo de la empresa.	3	2	1	0
	43m. La falta o deficiente planeación de la empresa.	3	2	1	0
	43n. La falta de formación académica para manejar la empresa.	3	2	1	0
	43o. La falta de tiempo para atender a mis hijos, esposo, familia.	3	2	1	0
	43p. El giro de la empresa ya no fue de mi interés.	3	2	1	0
	43q. La falta de capacitación de mis trabajadores.	3	2	1	0
	43r. Los diversos problemas con mis trabajadores.	3	2	1	0
<b>44) FACTORES EXTERNOS Y TECNOLÓGICOS</b>					
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	44a. El incremento de costos en los proveedores.	3	2	1	0
	44b. El incremento en el tipo de cambio.	3	2	1	0
	44c. Los problemas de inseguridad y/o violencia.	3	2	1	0
	44d. Las condiciones políticas del país.	3	2	1	0
	44e. Las condiciones económicas del país.	3	2	1	0
	44f. La falta de fuentes de financiamiento.	3	2	1	0
	44g. El alza de precio en los combustibles.	3	2	1	0
	44h. La inflación en general.	3	2	1	0
<b>TECNOLOGÍA</b>	44i. El que mi producto, maquinaria o tecnología ya no fueron aptos para el mercado actual.	3	2	1	0
	44j. El no saber utilizar tecnología que necesitaba para mantenerme en el negocio.	3	2	1	0
	44k. El no haber desarrollado o implementado cambios en mis productos, procesos y maquinaria.	3	2	1	0

45. ¿Consideras que el cierre de tu empresa pudo haberse evitado?  Sí  No

46. ¿Actualmente tienes otra empresa?  Sí  No

La actividad principal de tu nueva empresa es la que genera el mayor valor agregado y de la cual provenían la mayoría de tus utilidades. Responde la siguiente pregunta con las opciones de **LA ÚLTIMA PÁGINA**.

47. De acuerdo con la tabla de la última página ¿Cuál era la actividad principal de tu nueva empresa? :

49. Si gustas recibir los resultados de la encuesta, por favor escribe claramente tu correo electrónico (sólo se enviarán resultados al primer correo electrónico que escribas):

Gracias por el tiempo y la información que has proporcionado para este trabajo con fines académicos.