



## CRECIMIENTO ECONÓMICO Y ACTITUD DE SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN XICOTEPEC DE JUÁREZ, PUEBLA

Área de investigación: Administración de la micro, pequeña y mediana empresa

**Julia Aidé Castro Ortega**  
Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez  
México  
juliaaide@hotmail.com

**XXII**  
CONGRESO INTERNACIONAL DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN  
E INFORMÁTICA

## CRECIMIENTO ECONÓMICO Y ACTITUD DE SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN XICOTEPEC DE JUÁREZ, PUEBLA



### Resumen

La presente investigación tiene la finalidad de realizar un análisis sobre la participación de las micro y pequeñas empresas (MyPE) en Xicotepec de Juárez, estado de Puebla, para conocer cuál ha sido su importancia a través del tiempo, ya que anteriormente la economía de Xicotepec se basaba principalmente en la cafecultura, lo cual cambia con el paso de los años y actualmente son las MyPE quienes contribuyen a dicha economía, pues se vuelven generadoras de empleos y autoempleos.

Para realizar el estudio se obtuvo una muestra representativa diseñada conforme al muestreo probabilístico estratificado en poblaciones finitas, por lo que el instrumento de medición conformado de indicadores clasificados en seis apartados que contemplan: características de la empresa, datos generales del director, infraestructura, mercadotecnia, finanzas, dirección, recursos humanos, responsabilidad y sustentabilidad.

El resultado de la investigación muestra que las MyPE, han tenido un papel muy importante en la economía de Xicotepec y más aún después de la caída del café por ser hasta 1989 la actividad principal base de dicha economía en donde tuvo un papel muy importante el Instituto Mexicano del Café (INMECAFE). Así como también se destaca el deseo de superación de los microempresarios quienes manifiestan mejorar la calidad de sus servicios y recibir capacitación.

Por lo que se destaca que las MyPE de Xicotepec son las principales generadoras de empleo y autoempleo en más del 97% contribuyendo así al crecimiento económico del municipio.

**Palabras clave:** MyPE, INMECAFE, crecimiento económico, sustentabilidad.



## Introducción

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) han sido en los últimos años, el centro de atención de numerosos trabajos de investigación, debido fundamentalmente a su gran capacidad de generación de empleo, así como el papel primordial que juegan como generadoras de riqueza. Esto ha permitido un mayor conocimiento sobre sus características y sus relaciones con el entorno económico. Por lo que resulta también relevante destacar la importancia que de dichas investigaciones se derivan, la aportación que las micro, y pequeñas empresas (MyPE) en todo el mundo, pero particularmente en México.



Las MIPYME en México representan una importante fuente de desarrollo actual de nuestro país. Al mismo tiempo, son las que mayor vulnerabilidad e índice de fracaso muestran en relación con el total de las empresas constituidas en la economía nacional. Representan el 99.8%, de los establecimientos, ya que el 0.2% lo representan las grandes empresas. Aportan el 72.3% de las fuentes de empleo (OCDE, 2013) y contribuyen con el 25% del Producto Interno Bruto (PIB) del país. Sin embargo, la productividad de las microempresas se considera relativamente baja ya que en conjunto sólo constituyen 18% de la producción mexicana, reduciendo sus niveles de productividad entre 2003 y 2008 (INEGI, 2014).



Estas cifras denotan una falta de productividad y de aprovechamiento de las economías si se les compara con el que gozan las empresas más grandes.

Esta realidad obliga a reconocer la importancia de favorecer su existencia y sobre todo su desarrollo. Este no debe ser únicamente en términos de hacerlas de mayor tamaño, sino principalmente en el aumento de su productividad. De este modo aquellas acciones que favorezcan su desarrollo son, probablemente, una de las fuentes de justicia social más importantes, ya que una sociedad que permite que se creen, subsistan y se desarrollen estas empresas también permite que haya caminos de redistribución de riqueza.



El gobierno mexicano a través de su Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2006 - 2012 establece la necesidad de promover la creación, desarrollo y consolidación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME), que incluye a emprendedores, microempresas tradicionales, pequeñas y medianas empresas, empresas gacela y aquellas empresas establecidas en el país que, por su posición en el mercado, vertebran las cadenas productivas, también llamadas tractoras.



Por lo que respecta al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013 – 2018, cuyo objetivo general es llevar a México a su máximo potencial se proponen estrategias para impulsar a los emprendedores y fortalecer a las micro, pequeñas y medianas empresas a través de diferentes acciones. También se cuenta con el Consejo Nacional para la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (CNCMIPYME) quien constituye la herramienta

fundamental para la promoción y apoyo a las MIPYMES del país, en donde se diseñan, proponen, desarrollan y se dan seguimiento a las políticas de apoyo, que representan la base de la economía.

La sustentabilidad es un aspecto que se debe tomar en cuenta en todas estas políticas públicas aplicables al aspecto económico, social y ambiental para llevar a la práctica un modelo económico que contribuya en el fortalecimiento de la economía nacional, iniciando por nuestras propias comunidades.



El estado de Puebla cuenta con 251,318 unidades económicas, es decir el 5.9% del país y emplea a 874,001 personas que equivale al 4.1% del personal ocupado en México. Cabe señalar que de dichas entidades económicas hasta el 50% de las empresas son familiares y no cuentan con un plan de crecimiento estratégico. (INEGI. Censos económicos 2014)

Del total del personal ocupado en el estado de Puebla el 56% (489,008) son hombres y el 44% (384,993) son mujeres.

Las principales actividades económicas que se llevan a cabo en el estado de Puebla, clasificadas por sector son: actividades primarias con el 4% de aportación al PIB estatal, actividades secundarias 33% y actividades terciarias que aportan el 63% del total (INEGI 2014).

El mayor sector de la economía poblana es el de la industria manufacturera, que contempla la maquila, especialmente de productos textiles, concentrada en las regiones del centro del estado y el valle de Tehuacán. Sin embargo, sumados los rubros de comercio y servicios de diversas clases, las actividades terciarias representan alrededor del 63% de la economía del estado. Son numerosas también las poblaciones con una economía apoyada principalmente en la agricultura, pero debido a las condiciones adversas que este sector enfrenta en México, muchas de ellas han quedado desarticuladas y se han convertido en fuente de mano de obra no calificada o expulsoras de migrantes internacionales, al grado que actualmente dependen principalmente de las remesas de dinero de los miembros de las comunidades transnacionales (INEGI 2014)

Puebla fue la quinta entidad del país con el crecimiento económico más bajo registrado durante el cuarto trimestre de 2016, en comparación con el mismo periodo de 2015, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) a través del Indicador Trimestral de la Actividad Económica Estatal. <http://www.e-consulta.com/nota/2017-04-27/economia/puebla-de-los-5-estados-con-mas-bajo-crecimiento-al-cierre-de-2016>

Las actividades primarias como la agricultura, la caza y la extracción de recursos naturales fueron las que tuvieron el mayor crecimiento en el lapso referido. En contraste, el comercio y los servicios presentaron un desarrollo mínimo. <http://www.e-consulta.com/nota/2017-04-27/economia/puebla-de-los-5-estados-con-mas-bajo-crecimiento-al-cierre-de-2016>



La contribución que tiene Puebla a la actividad económica nacional es del 0.06%, cifra que ubica al estado en la quinceava posición a nivel nacional. En el primer lugar se encuentra la ciudad de México con el 0.88% y Oaxaca en el último con un 0.01%.



Xicotepec es uno de los 217 municipios que conforman el estado de Puebla y cuenta con 3,808 unidades económicas, de acuerdo al directorio estadístico nacional de unidades económicas de INEGI (2014), de las cuales el 96.4% son microempresas, 3.4% pequeñas empresas y el 0.2% empresas medianas.

Distribuidas en los sectores de actividades económicas primarias, secundarias y terciarias. Teniendo como actividad principal la cafecultura, base de su economía durante muchos años y en su máximo esplendor en los años 70's y 80's. Sin embargo esta actividad ha ido cambiando ya que en el año de 1989 hubo una nevada que devastó la cosecha y el precio internacional del café ya no fue favorable para estos microempresarios a pesar de que existía el Instituto Mexicano del Café (INMECAFE) organismo importante en el apoyo y asesoría técnica, además de brindar financiamiento a dichos cafecultores. Por lo que a través del tiempo las actividades comerciales y de servicio que las MyPE de Xicotepec llevan a cabo son las que actualmente conforman su economía.



Un mayor conocimiento sobre las MyPE de Xicotepec, como son sus características y sus relaciones con el entorno económico, facilitará conocer y entender sus operaciones cotidianas que, de forma continua, exponen su problemática y sus estrategias para la toma de decisiones, y así determinar programas de actuación acertados que cumplan con las expectativas del sector empresarial y de la sociedad.



Por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la participación de las micro y pequeñas empresas (MyPE) en el crecimiento económico de Xicotepec de Juárez, Puebla?

El presente documento muestra los resultados de una investigación empírica, en donde se busca dar respuesta a la pregunta de investigación, el marco teórico en donde se destaca de manera general la problemática de la MyPE en México. En seguida se menciona el método de trabajo, el instrumento de medición y la aplicación del muestreo estadístico y por último se presentan las conclusiones seguidas del análisis de resultados obtenidos.

### Objetivo

Realizar un análisis del entorno y condiciones domésticas de las MyPE en Xicotepec de Juárez, con el propósito de destacar su participación en la economía del municipio en donde al identificar sus áreas de oportunidad les permita mejorar sus condiciones actuales.



## Problema

La relevancia de las micro y pequeñas empresas (MyPE) en la vida económica y social de los países es indiscutible, a nivel mundial, nacional y local, se hace necesario conocer el entorno que las rodea y la importancia que representan su participación en la economía municipal y estatal. Por lo que existen investigaciones acerca de la situación de las MIPYMES tanto de América Latina y México que han realizado expertos en la materia; Sin embargo para el municipio de Xicotepec, estado de Puebla sólo se ha realizado una investigación relativa a un diagnóstico administrativo y financiero de ellas (Castro, 2015) en donde se presentan ciertas fortalezas y debilidades, así como necesidades de las mismas. En dicha investigación se destaca el deseo de los microempresarios de recibir capacitación para brindar mejores servicios a los clientes, lo cual puede repercutir en el crecimiento económico del municipio si tomamos en cuenta que Xicotepec está catalogado como pueblo mágico desde noviembre de 2012 y de ahí la importancia para los negocios relacionados al turismo.

Por lo anterior se hace necesario conocer la participación de las MyPE de Xicotepec en el crecimiento económico del municipio para identificar sus áreas de oportunidad y lograr mejorar sus condiciones actuales. Es por ello que al llevar a cabo la presente investigación y considerando los resultados obtenidos en la investigación anteriormente realizada puede lograrse un análisis más detallado sobre las condiciones domésticas, actitud de servicio de los empresarios fortalecida con capacitación que necesitan será una fórmula importante para ayudar a mejorar la competitividad y la productividad lo cual se vea reflejado en la economía y crecimiento económico de Xicotepec.

## Marco teórico

El estudio de las micro y pequeñas empresas (MyPE) implica abordar una serie de elementos interrelacionados que hacen complejo cualquier proceso de análisis.

La problemática de la MyPE en México es muy diversa ya que puede ir desde aspectos de falta de experiencia y capacitación de los empresarios, hasta la falta de políticas acordes con su realidad y la problemática de su entorno (economía).

Según datos del INEGI, las principales problemáticas que experimenta la MyPE son la competencia excesiva, la falta de clientes, las bajas ganancias, la falta de crédito, los problemas con las autoridades, que no les pagan a tiempo y conflictos con los clientes (Contreras – Soto, 2006). Estos problemas hacen que la esperanza de vida de una empresa sea de alrededor de 7.7 años (González, 2005) y que más de 80% no sobreviva ni siquiera los primeros dos años. Esto se ha intentado abordar durante los últimos 30 años, pero entender



las razones por las que cierra una empresa es particularmente complicado por la dificultad de encontrar a los propietarios y la incapacidad de éstos para identificar lo que determinó el cierre de su empresa (Navarrete y Sansores, 2011:22). La problemática se puede asociar a la falta de infraestructura tanto física como organizacional; Sin embargo, incluso las empresas más pequeñas cuentan con prácticas que las hace ser más eficientes en sus procesos (incluso con estas carencias estructurales).



Según las Comunidades Europeas (2006) una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica”. Según esta definición no se excluye al autoempleo, pero se acota en las notas finales que algunos trabajos no pueden considerarse como una empresa. Lefort acota el concepto diciendo que la empresa es “un conjunto de inversiones más o menos específicas en capital físico, capital humano, trabajo, relaciones con proveedores, preferencias de los clientes, etc,” (Lefort, 2003:211) que tienen como objetivo común satisfacer una necesidad del mercado a cambio de una ganancia. Entendida así, la empresa es más amplia que una persona física a la que no se le puede denominar como “un conjunto”, además que se distingue por su habilidad para formar relaciones con aquellos entes de los que se prevee y con aquellos a los que les produce una satisfacción para una necesidad.



Es una práctica común catalogar a las empresas de acuerdo a su tamaño. Generalmente se catalogan como micro, pequeñas, medianas y grandes, pero es conveniente preguntarse “¿pequeña en relación a qué? ¿Una empresa de 500 empleados es pequeña con relación a una transnacional? ¿Acaso la microempresa es sinónimo de pequeña empresa? Si es así, ¿por qué razón se diferencia a las empresas micro de las pequeñas?” (Tunal, 2003:83).



Para hacer esta catalogación se usan características cuantificables como el número de empresas ocupadas, las ventas, el valor de las inversiones o el valor de mercado de la empresa. Sin embargo, para que se pueda clasificar a todas las empresas es importante que los datos considerados sean fáciles de obtener y conocer por cualquiera (incluyendo las empresas que tienen pocos controles). Por esta razón, en muchos países se utiliza sólo el número de empleados y las ventas, ya que son datos fáciles de obtener casi a simple vista (Saavedra y Hernández, 2008).

En México se utilizan tres criterios para clasificar a las empresas que consisten en el número de empleados, las ventas y en un criterio en el que se valora el producto de ambos valores.



Sin embargo esta clasificación sigue siendo simplista ya que no consideran valores cualitativos que determinen aún más la importancia de la empresa en su entorno y por ende su tamaño real.

Debido a la existencia de la tabla publicada por la Secretaría de Economía (2009), en México suelen catalogarse a las empresas en dos grandes grupos:

grandes empresas y las llamadas MIPYME (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas). Esta clasificación es pertinente desde el punto de vista económico, pero para comprender las dinámicas internas de las organizaciones desde una perspectiva académica, convendría ser más precisos. Es decir, las características organizacionales de las empresas medianas en general suelen ser más parecidas a las de una empresa grande que a las de una microempresa y cuando se estudian de una manera conjunta, se dejan de percibir propiedades de las micro y pequeñas que se podrían detectar con métodos de observación más detallados y apropiados para sus características.



Aun reconociendo el valor del esfuerzo realizado por la Administración Pública en México para favorecer el entorno de las MyPE, también se reconoce que el modelo económico que ha seguido nuestro país durante los últimos treinta años es el modelo neoliberal de donde se basan sus políticas económicas. Se puede afirmar que es un modelo depredador, obsoleto y destructivo en todos los sentidos: económico, social y ecológico, es decir un modelo antisustentable (Méndez, 2016). Es por ello que se propone aplicar en el país política económica y políticas públicas basadas en la sustentabilidad, un modelo de desarrollo sustentable que sea económicamente viable, que permita mejorar las condiciones sociales de los mexicanos y que respete el entorno ecológico.



Dentro de las dificultades que enfrentan las MIPYMES destaca el que no cuentan con un plan de negocios (Wagner, 1992), lo que les dificulta conseguir financiamiento y coordinar eficientemente los recursos físicos y humanos, generando una operación de la empresa mucho más difícil e ineficiente y ocasionando el retraso de su crecimiento. Alsopp (1980) señala que los problemas de gestión y administración dificultan a las MIPYMES su permanencia y desarrollo, dentro de la economía.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/1.04.pdf>



En tanto que Kauffman (2001) señala que los problemas más importantes de las MIPYMES son: 1) inadecuada articulación de nuestro sistema económico que favorece, casi prioritariamente, a las grandes y muy grandes empresas y corporaciones; 2) políticas gubernamentales inadecuadas; 3) corrupción administrativa de funcionarios del sector público; 4) falta de financiamiento o carestía del mismo; 5) inapropiada infraestructura técnico-productiva; 6) carencia de recursos tecnológicos; 7) la casi nula aplicación de adecuados sistemas de planificación empresarial; 8) competencia desleal del comercio informal; 9) globalización y las prácticas desleales a nivel internacional y 10) en general, la carencia de una cultura empresarial de los empresarios mexicanos. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/1.04.pdf>



Para realizar el diagnóstico organizacional de la PYME, y mejorar el desempeño de la organización se identifican nueve áreas consideradas para visualizar a la organización como un sistema integrado (Martínez y Álvarez, 2006). Dichas áreas son: planeación estratégica, producción y operaciones, aseguramiento de la calidad, comercialización, contabilidad y finanzas,

recursos humanos, gestión ambiental, sistemas de información. El mapa de competitividad, desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), considera que estas nueve áreas al interconectarse entre sí y por tratarse de aspectos internos que se encuentran bajo el control de la empresa, serán la clave para conducir el nivel de competitividad requerido por la misma.  
<http://congreso.investigacion.fca.unam.mx/docs/xx/docs/1.04.pdf>



## Metodología

Para realizar el estudio se obtuvo una muestra representativa diseñada conforme al muestreo probabilístico estratificado en poblaciones finitas, por lo que el instrumento de medición consistió en un cuestionario directo conformado de indicadores clasificados en seis apartados que contemplan: características de la empresa, datos generales del director, infraestructura, mercadotecnia, finanzas, dirección, recursos humanos, responsabilidad y sustentabilidad.

### Determinación del tamaño de la muestra

Para poblaciones finitas (menos de 100,000 elementos), se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{3.84 N p x q}{E^2 (N - 1) + 3.84 p x q}$$

En donde:

3.84 = factor del coeficiente de confianza

N = universo o población

p = probabilidad a favor

q = probabilidad en contra

n = número de elementos (tamaño de la muestra)

E = error de estimación

n = tamaño de la muestra

Sustituyendo los datos en la fórmula anterior, se hace la determinación de la muestra.

$$n = \frac{3.84 N p x q}{E^2 (N - 1) + 3.84 p x q}$$

Datos:

n = ?

E = 5%

3.84

p = 50%

q = 50%

N = 1197 empresas



Sustituyendo la fórmula con los datos:

$$n = \frac{3.84 \times 1197 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 (1197 - 1) + 3.84 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{1149.12}{(0.0025) (1196) + 0.96}$$

$$n = \frac{1149.12}{2.99 + 0.96}$$

$$n = \frac{1149.12}{3.95}$$

n = 290 cuestionarios

En la determinación de la muestra se asegura un nivel de confianza del 95% y de acuerdo al resultado obtenido se aplicaron 290 cuestionarios considerando el universo de 3,808 unidades económicas del municipio de Xicotepec, de las cuales el 99.5% están representadas por micro y pequeñas empresas de acuerdo al directorio estadístico nacional de unidades económicas de INEGI (2014). El número de unidades económicas correspondiente a la cabecera municipal que es Xicotepec de Juárez (1,197), se obtuvo de información proporcionada por Cámara Nacional de Comercio (CANACO) de Xicotepec, así como por información del municipio a través de la regiduría de Industria y Comercio.

El trabajo de campo se llevó a cabo por cuatro alumnas de la carrera de administración de la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, quienes aplicaron los cuestionarios a los microempresarios de la cabecera municipal de Xicotepec.

Una vez recolectados los datos del cuestionario se realizó la captura de los mismos y se procesaron a través del programa estadístico SPSS versión 19 para obtener los resultados.

Las variables utilizadas en el cuestionario fueron tomadas en consideración a estudios realizados por expertos en el área, de los cuales coinciden con la metodología del mapa de competitividad del Banco Interamericano de Desarrollo (BID): planeación, contabilidad y finanzas, gestión, calidad, recursos humanos, tecnologías de información y comunicación. <http://congreso.investigacion.fca.unam.mx/docs/xx/docs/1.04.pdf>

También se consideraron las que la Universidad Tecnológica de San Juan del Río diseñó para realizar estudios relativos a las MIPyME en el Estado de Puebla.



El cuestionario aplicado fue desarrollado con una escala tipo Likert y quedo estructurado de acuerdo a las variables e indicadores que se presentan a continuación:

**Cuadro No.1**  
**Instrumento de Medición**

Variables	Indicadores	Pregunta No.
1ª Parte: Características de la empresa	Inicio de operaciones, formalización del negocio, número de empleados que trabajan permanentemente en la empresa, al inicio del negocio y actualmente.	1, 2,3,4,5,6,7,8,9,10,11, 12,13,14,15.
2ª Parte: Datos generales del director	Edad, sexo, estado civil, número de hijos, nacionalidad, grado de estudios.	16,17,18,19,20,21
3ª Parte: Infraestructura y TIC'S de la organización	Niveles jerárquicos de la empresa, planeación estratégica, servicios con que cuenta el negocio, herramientas y equipo con que cuenta el negocio.	22, 23, 24, 25, 26
4ª Parte: Mercadotecnia, ventas e innovación	Mercadotecnia, innovación, ventas de la empresa.	27,28,29
5ª Parte: Finanzas, dirección y recursos humanos	Finanzas, control de pérdidas y ganancias, planeación y dirección, recursos humanos.	30,31,32,33
6ª Parte Responsabilidad y sustentabilidad	Expectativas de crecimiento de la empresa, políticas que promueven comportamiento ético, derechos humanos, medio ambiente, prácticas laborales, involucramiento con la comunidad.	34,35,36,37,38,39,40,41

## Resultados

El resultado obtenido de los cuestionarios aplicados se presenta en el siguiente cuadro en donde se resalta por cada indicador los hallazgos encontrados y las actividades que llevan a cabo las MyPE de Xicotepec:



**Cuadro No.2**  
**Resultados obtenidos por indicador**

Indicador	Hallazgo	
1. Antigüedad de la empresa	De 0 a 2 años el 13.3%, de 3 a 4 años el 14.7%, de 5 a 8 años el 23.7%, de 9 a 12 años el 17.6%, de 13 a 16 años el 15.5%, de 17 a 20 años el 7.6% y con una antigüedad de más de 20 años se encuentran el 7.6%.	
2. Grado de formalización de la empresa	Los pequeños contribuyentes 53.6%, personas físicas 18.5%, personas morales el 26.1% y contribuyentes sin registro ante la Secretaría de Hacienda el 1.8%.	
3. Tamaño	Las micro representan el 96.6%, las pequeñas el 2.9% y las medianas empresas el 0.5%	
4. No. de empleados al inicio de operaciones	El 86.3% contaban solamente con uno o dos empleados y de 3 hasta diez empleados el 13.7%.	
5. Fundación del negocio	Por los propietarios en un 82.4% y demás familiares el 17.6%,	
6. Motivos de realizar el reciclaje	El 34.5% recicla por su preocupación al medio ambiente, el 16.5% por ser una empresa responsable, el 13.7% lo hace para mejorar la imagen de la empresa, el 13.3% para venderlo y obtener dinero y el 10.8% para cumplir con leyes y evitar multas.	
7. Ubicación geográfica del local	El 21.6% corresponde a zona residencial urbana humilde, el 22.7% zona comercial, el 28.8% zona residencial urbana y 19.4% zona rural u otros.	
8. Tipo de local	De acuerdo al tipo de local el 69.4% es rentado, el 21.2% es propio y el 9.4% cuentan con local en su propia vivienda.	
9. Sector al que pertenecen	El 40% es comercio al menudeo, el 5% comercio al mayoreo, el 30% al sector servicios, 15% actividades de agricultura (caficultura principalmente) y 10% extracción y transformación de industria de alimentos y bebidas (embotelladoras, tortillerías, panaderías, etc.).	
10. Del director	Edad	De 21 a 30 años 12.2%, de 31 a 40 años 30.2%, de 41 a 50 años 34.5%, de 51 a 60 años 18% de 61 años o más el 5.1%.
	Sexo	El 47% son hombres y 53% son mujeres.
	Número de hijos	El 4% de ellos no tiene hijos, el 7.2% un hijo, el 76.8% de 2 a 3 hijos y el 12% de 4 a 6 hijos.
	Estado civil	El 61.2% de ellos son casados, solteros 11.2%, unión libre 19.4% y otros (viudo, madre soltera) el 4.3%.





	Nacionalidad	Su nacionalidad es mexicana en un 99.6% y de otra nacionalidad el 0.4%.
	Grado de estudios	El 14.3% tiene primaria, 19.9% secundaria, 29.9% bachillerato, 7.6% técnico superior universitario, 27.3% licenciatura o ingeniería y el 1.1% cuenta con maestría.
11.Sustentabilidad	El 90.5% si reduce la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible. El 9.5% no lo hace.	
	El 86.5% si se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten al medio ambiente. El 13.5% no lo hace.	

**De las actividades que la empresa realiza se encuentra involucrado el personal como sigue:**

Actividad	Director	Director con apoyo	Otros
1.Planeación estratégica	52%	16%	32%
2.Análisis de mercado	43.5%	20%	36.5%
3.Contabilidad y finanzas	50%	23%	27%
4.Compras	63%	20%	17%
5.Pagos	70%	20%	10%
6.Ventas	38%	40%	22%
7.Operación producción	21%	18%	61%
8.Operación servicios	23%	21%	56%
9.Logística	21%	25%	54%
10.Recursos Humanos	33%	18%	49%
11.Comunicación	35%	20%	45%
12.Promoción de productos y servicios	40%	28%	32%

**Actividades que realiza la empresa para:**

Actividad	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Nunca
1.Conocer las características, necesidades	28%	30%	22%	20%



y preferencias de sus clientes.				
2.Evaluar la calidad de la atención a sus clientes.	33%	30%	24%	13%
3.Evaluar la calidad de sus productos y servicios.	35%	26%	20%	19%
4.Ofrecer productos y servicios atractivos para sus clientes.	28%	30%	26%	16%
5.Publicidad y promoción de sus productos o servicios.	43%	21%	20%	16%
6.Ofrecer productos y servicios a un precio menor o similar al de la competencia.	33%	22%	30%	15%

*Controles que lleva la empresa*

Tipo de control	Si	No
1.El Balance general	60%	40%
2.Pérdidas y ganancias	75%	25%
3.Planeación y dirección	80%	20%
4.Dirección general	60%	40%
5.Derechos humanos	70%	30%
6.Medio ambiente	80%	20%
7.Asuntos de los consumidores	85%	15%
8.Involucramiento con la comunidad	60%	40%

### Conclusiones

Los resultados de esta investigación permiten determinar que las MyPE de Xicotepec realizan actividades domésticas que ayudan al sostenimiento de la economía del municipio lo cual queda asentado en los resultados; sin embargo es importante resaltar que al llevar a cabo esta investigación se tuvieron algunos inconvenientes para recolectar los datos de los negocios; sin embargo surgieron algunos inconvenientes como falta de cooperación para contestarlos y en algunas ocasiones también la negativa, ya que había desconfianza para proporcionar los datos, pues no es común que se aplique este tipo de

cuestionario y por lo tanto preguntaban por qué deberían contestarlo. Y a pesar de que los alumnos que los aplicaron eran identificados por su credencial de estudiante y portaban un oficio de la Universidad en donde se explicaba que la razón de la investigación era para conocer la situación actual sobre la participación de las MyPE de Xicotepec en la economía municipal, aún no todos aceptaban responder.



En la investigación sobre el “Diagnóstico administrativo y financiero de las micro, pequeñas y medianas empresas en Xicotepec de Juárez, Puebla” (Castro, 2015) realizada con anterioridad a este trabajo también se tuvieron las mismas limitantes, pues muchas veces los empresarios dudan si se hará un buen uso de la información que proporcionen, aun cuando se les asegura es confidencial y con fines meramente académicos y de investigación.

Los resultados de esta investigación permiten determinar lo siguiente:

Los negocios de la cabecera municipal de Xicotepec están representados por el 96.6% caracterizados como micro, el 2.9% por las pequeñas y el 0.5% por empresas medianas, quienes generan empleos que van desde un empleado hasta diez por unidad económica lo cual señala la importancia para la economía del municipio a pesar de ser negocios conformados principalmente por una estructura familiar.

Se destacan las actividades comerciales de menudeo como son abarrotes y misceláneas, farmacias, papelerías, regalos, etc. Así como también actividades de comercio al mayoreo, extracción y transformación como son la industria de alimentos y bebidas como purificadoras, panaderías y tortillerías. También se destaca el sector servicios como son los servicios profesionales independientes y señalando que Xicotepec está categorizado como pueblo mágico cobran importancia los hoteles y restaurantes, venta de alimentos y artesanías. Pues se tiene la llegada de visitantes durante todo el año, aunque hay temporadas de mayor concurrencia como es semana santa, noviembre y diciembre, ya que los turistas disfrutan de las tradiciones y gastronomía del lugar, lo cual también deja una importante derrama económica para Xicotepec.

La actividad agropecuaria es baja, debido a la crisis por la que atraviesa el campo en todo el país; Sin embargo en este rubro destaca el cultivo del café, mismo que en años pasados 70's y 80's representaba la base principal del sostenimiento económico de Xicotepec. En esa época tuvo gran importancia para los cafetaleros el Instituto Mexicano del Café (INMECAFE), ya que les apoyaba con asesoría técnica y les brindaba financiamiento, además de que el precio internacional del café era bueno y se respetaba al momento de que los cafetaleros llevaban a cabo la cosecha y el INMECAFE les compraba directamente sin que existieran intermediarios.

Pero a pesar de que con el paso del tiempo se han ido cambiando las actividades económicas, actualmente existen algunos empresarios dedicados al café que



realizan la cadena productiva completa, es decir la siembra, cosecha, beneficiado y comercialización del café y por lo tanto también contribuyen a generar fuentes de empleo, aportando con ello una importante participación en la economía.



Se destaca que en promedio los directores de estos negocios tienen una edad de entre los 30 y 50 años, siendo en su mayoría mujeres con un 53% y el mayor porcentaje de ellos (76.8%) tiene de 2 a 3 hijos, Su estado civil es en su mayoría casado (61.2%), con grados de estudio mayoritariamente (27.3%) de licenciatura o ingeniería de nacionalidad mexicana. De aquí se identifica que en su mayoría cuentan con espíritu emprendedor ya que tienen vocación por el negocio al que se dedican y manifiestan interés por recibir capacitación con la finalidad de brindar un mejor servicio en sus negocios.

Dentro de las actividades que realizan estas empresas como son planeación estratégica, análisis de mercado, contabilidad y finanzas, compras, pagos, logística, recursos humanos, comunicación, promoción de productos y servicios se destaca la participación principalmente del director, seguida del director con apoyo en otros colaboradores, lo cual señala que aún no se delega totalmente responsabilidades y toma de decisiones en este tipo de negocios, esto debido también a que las estructuras de estas organizaciones son pequeñas alcanzando apenas de dos a tres niveles jerárquicos.

Dichas actividades son siempre y casi siempre para conocer las características, necesidades y preferencias de sus clientes, evaluar la calidad de la atención a sus clientes, evaluar la calidad de los productos y servicios, ofrecer productos y servicios atractivos para sus clientes, realizar publicidad y promoción de su producto o servicio, ofrecer productos y servicios a un precio menor o similar al de la competencia. Todas estas actividades que llevan a cabo las MyPE de Xicotepec hablan de la preocupación por mejorar su situación actual y estar muy atentos a la competencia para tomar acciones de competitividad que como ya se ha señalado se encuentra muy baja en general en el estado de Puebla.

También se destacan los controles que en un porcentaje que va del 60% y hasta el 85% sobre datos que son sumamente importantes para el buen funcionamiento del negocio como son indicadores del balance general, pérdidas y ganancias, planeación y dirección, derechos humanos, medio ambiente, asuntos de los consumidores e involucramiento con la comunidad y el entorno.

Los resultados obtenidos permiten darnos cuenta de la participación que tienen las MyPE de Xicotepec y su importancia en la economía del municipio, su involucramiento, la generación de empleos y autoempleos, así como fomentar la competitividad en estos negocios para activar el crecimiento económico.

Por tal motivo, se sugiere que entender el modo como las distintas acciones básicas de gestión aplicadas en una MyPE tienen un efecto en su entorno



económico, social y en el medio ambiente, en general, puede dar luz para generar teoría y orientar la investigación aplicada que optimice la generación de productividad de estas empresas. Por lo que se desea contar con un enfoque que tome en cuenta los derechos humanos básicos: alimentación, salud, vivienda, medio ambiente, educación y derechos laborales, es decir el reto futuro es la sustentabilidad. Dicho reto incluye las tres esferas o aspectos del fenómeno: lo económico, lo social y lo ambiental.



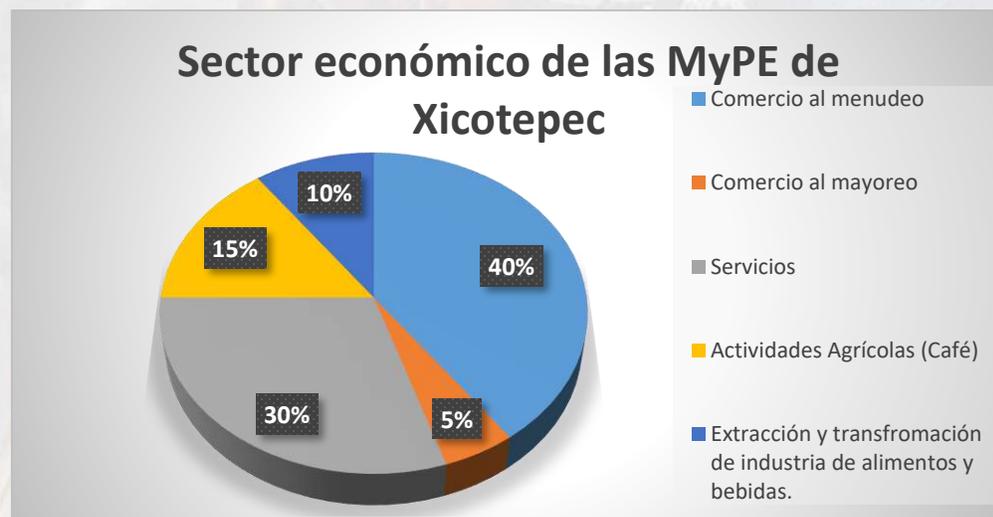
Se considera que se da cumplimiento al objetivo de la presente investigación al señalarse la importante participación de las MyPE de Xicotepec en el desarrollo de las actividades propias del municipio y la generación de empleos que contribuyen a la economía del mismo. Así como también se propone presentar en futuros trabajos un estudio más detallado sobre la inquietud, necesidad y deseo de los empresarios de contar con capacitación para realizar sus actividades con mayor calidad y esa actitud de servicio que se identifica en ellos. Esto puede lograrse a través de la misma Universidad proponiendo un programa de capacitación que cubran las necesidades más apremiantes para dichos empresarios, también se puede trabajar la propuesta junto con el Honorable Ayuntamiento Municipal y Cámara Nacional de Comercio de Xicotepec.

Se agradece esa actitud de servicio de las MyPE de Xicotepec, misma que se puede enriquecer con un buen plan de capacitación dirigida a estos negocios. Y sin lugar a dudas seguramente se verá reflejado en la economía y contribuir así al crecimiento económico tan necesario para el municipio.

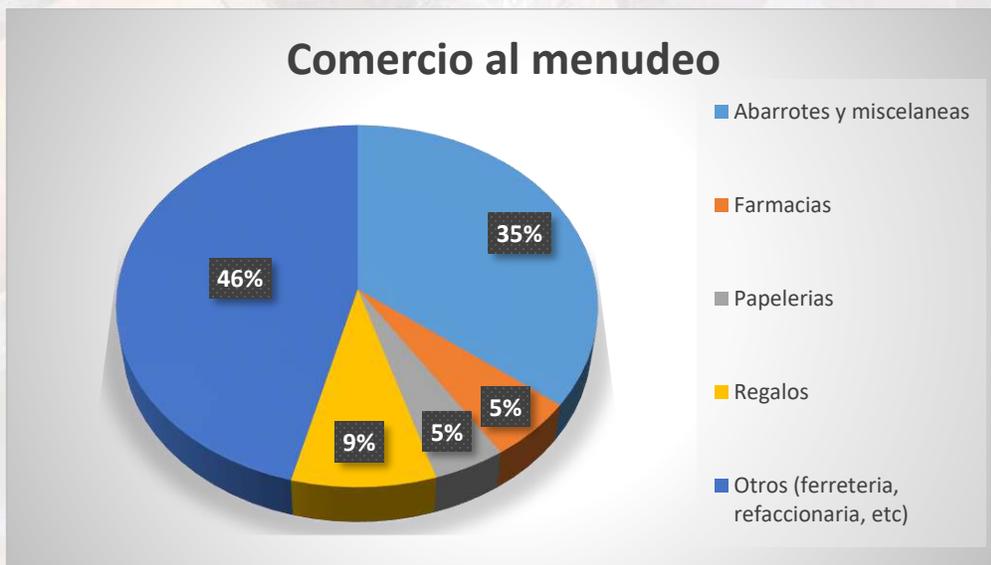
## Anexos

### Anexo No.1

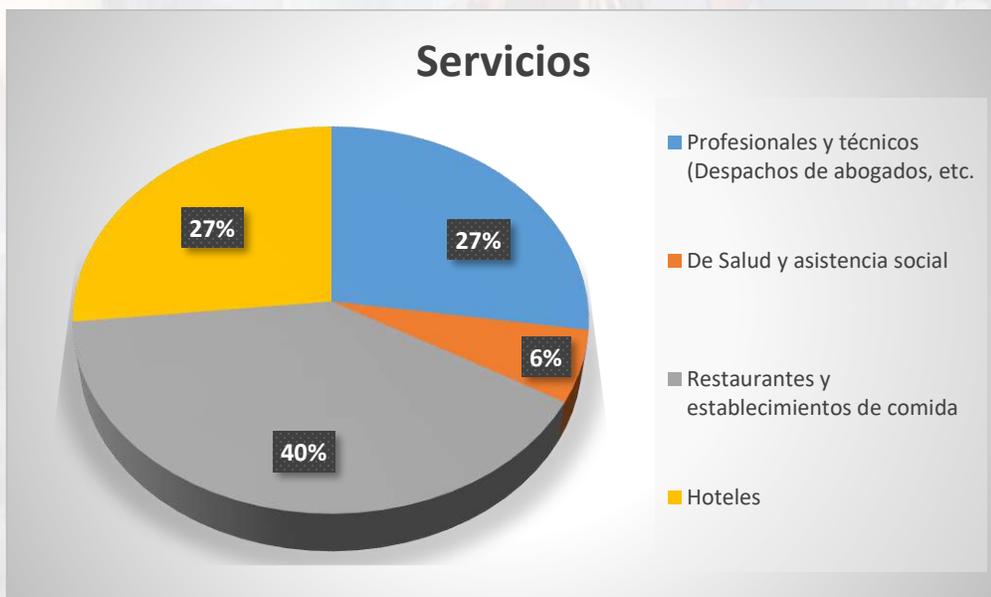
#### Sector Económico de las MyPE de Xicotepec de Juárez, Puebla



**Anexo No. 2**  
**Detalle de las MyPE de Xicotepec con actividad de Comercio al Menudeo**



**Anexo No. 3**  
**Detalle de las MyPE de Xicotepec con actividad de Servicios**



## Bibliografía

Alsopp, M. (1980). *La pequeña y mediana empresa: su gestión ante la competencia*. España: Hispano Europea, Col. Evade, 200 pp.

Castro, Julia, (2015). Diagnóstico administrativo y financiero de las micro, pequeñas y medianas empresa en Xicotepec de Juárez, Puebla. En las *Memorias XX Foro de Investigación. Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática*. México, D.F., octubre de 2015.

Contreras – Soto, R. (2006). *Una aproximación a los problemas de las microempresas en México. De acuerdo a los resultados de la Universidad de Guanajuato*. Universidad de Guanajuato Facultad de Ciencias Administrativas. Celaya: Eumed libros.

González, M. (2005). *Los procesos de gestión y la problemática de las Pymes*. Ingenierías, 8 (28), 25-31.

INCAE (2005). *Fondo Concursable de donaciones para la Competitividad de las Pymes*. Costa Rica: FIMIN-BID-INCAE, pp. 1-8

INEGI (2010), Censos económicos 2010, México.

INEGI (2014), Censos económicos 2010, México.

INEGI (2015), Censos económicos 2010, México.

IMEF (2010), *Análisis estratégico para el desarrollo de la Mipyme en México*. IMEF, México.

Kauffman G., S. H. (2001). El desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas: un reto para la Economía Mexicana. *Revista Ciencia Administrativa*. México: Universidad Veracruzana, IIESCA. No. 2001-1, pp. 40-48.

Lefort, F. (2003). Gobierno Corporativo: ¿Qué es?, y ¿Cómo andamos por casa?. *Cuadernos de Economía*, 40 (120), 207-237. Doi:10,4067/S0717-68212003012000002

Martínez, J. y Álvarez, C. (2006). Mapa de Competitividad para el diagnóstico de Pyme. En las *Memorias XI Foro de Investigación. Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática*. México, D.F., octubre de 2006

Méndez, José (2016). *Hacia un nuevo modelo de desarrollo sustentable*. Publicaciones Empresariales UNAM, FCA Publishing. México.



Navarrete, E. y Sansores, E. (2011). El fracaso de las micro, pequeñas y medianas empresas en Quintana Roo, México: Un análisis multivariante. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 4 (31), 21-33.

OCDE (2013) Manual de Oslo: *Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación*. Madrid.

Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012, México.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, México.

Saavedra, M. (2014). *Hacia la determinación de la competitividad de la Pyme Latinoamericana*. Publicaciones Empresariales UNAM, FCA Publishing. México.

Saavedra, M., Hernández, M., Mendoza, J., Hernández, Y., Jiménez, M., Navarrete, D. y Vázquez, A. (2007). *Perfil Financiero y Administrativo de las Pequeñas Empresas en el Estado de Hidalgo*. UAEH. México.

Saavedra, M. I., y Hernández, Y. (2008). *Características e importancia de las Mipymes en Latinoamérica: Un estudio comparativo*. Actualidad Contable Faces, 11 (17), 122-134.

Saavedra M., Milla, S. y Tapia B. (2012). *Perfil de la Mipyme Industrial en México: Un estudio empírico*, Publicaciones Empresariales UNAM, FCA Publishing. México.

Secretaría de Economía (2009). Clasificación de micro, pequeña y mediana empresa, publicado en el Diario Oficial de la Federación, 30 de junio de 2009.

Secretaría de Economía (2012). Consejo Nacional para la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (CNCMIPYME), 2006-2012.

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

Wagner, C. (1992). *Las pequeñas y medianas empresas en la Comunidad Europea: un análisis comparativo*. España: Universidad de Salamanca, pp.87

[www.eumed.net/libros/2007c/338/](http://www.eumed.net/libros/2007c/338/)

<http://www.e-consulta.com/nota/2017-04-27/economia/puebla-de-los-5-estados-con-mas-bajo-crecimiento-al-cierre-de-2016>



<http://eleconomista.com.mx/crecimiento-economico-mexico>

<http://xicotepecpue.gob.mx/>

[http://www.xicotepecpue.gob.mx/ARTICULO\\_17/FRACCION\\_VI\\_PLANES\\_MUNICIPALES\\_DE\\_DESARROLLO/FRACCION\\_VI\\_PUBLICACION\\_DEL\\_PDM%202014-2018.pdf](http://www.xicotepecpue.gob.mx/ARTICULO_17/FRACCION_VI_PLANES_MUNICIPALES_DE_DESARROLLO/FRACCION_VI_PUBLICACION_DEL_PDM%202014-2018.pdf)

<http://www.coteigep.puebla.gob.mx/est231.php?muni=21197>

[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5468214&fecha=30/12/2016](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5468214&fecha=30/12/2016)

6

