



**LA COMPETITIVIDAD DE LA MIPYME DEL SECTOR SERVICIOS EN
PUEBLA, MÉXICO**

Zoila López Cadena (Benemérita Universidad Autónoma de Puebla) *zoilalc45@gmail.com*

Resumen

La presente investigación, tiene el objetivo de analizar los factores competitivos de éxito en las micro empresas del sector servicios de la Ciudad de Puebla desde la percepción los empresarios/directivos/dueños, que permita proporcionar información para la toma de decisiones en la Mipyme. Se trata de una una investigación de tipo concluyente, descriptiva, transversal y no experimental. Asimismo, debido a que la muestra ha sido seleccionada por conveniencia, se trata de una investigación no probabilística. Se aplicó una encuesta de tipo mixta, se entrevistaron a 200 empresarios de manera personal y virtual de tintorerías, lavanderías, fondas económicas, restaurantes, consultorios médicos, clínicas de belleza-*spa*, estéticas y gimnasios ubicados en la ciudad de Puebla. Y el instrumento se trató de un cuestionario cerrado compuesto por 23 *items* dividió en 7 Dimensiones: A. Datos generales de identificación sobre el perfil empresarial, B. Toma de decisiones empresariales, C. Objetivo corporativos, D. Decisión del negocio, E. Organización empresarial, F. Comunicación en la empresa, G. Ética y valores empresariales. Entre los resultados, se tiene que el consejo empresarial familiar es uno de los factores empresariales que mayor influencia tienen para alcanzar el éxito (desde la perspectiva del empresario) de las Mipymes del sector servicios en la Ciudad de Puebla. Aunque los coeficientes de Pearson obtenidos para cada relación son bajos, la significancia es menor a 0.05, es decir que las reuniones con el Consejo Empresarial Familiar ayudan e impactan en el éxito de la empresa, debido a que facilita las decisiones estratégicas, se definen y comunican lo objetivos y metas, fomenta la buena comunicación y fortalece el liderazgo.

Palabras Clave: Mipyme, competitividad, sector servicios, consejo empresarial

Abstract

The present investigation, has the objective of analyzing the competitive factors of success in the micro companies of the service sector of the City of Puebla from the perception of the businessmen / managers / owners, that allows to provide information for the decision making in the Mipyme. This is a conclusive, descriptive, cross-sectional and non-experimental investigation. Also, because the sample has been selected for convenience, it is a non-probabilistic investigation. A mixed type survey was applied, 200 entrepreneurs were interviewed in a personal and virtual way of dry cleaners, laundries, economic funds, restaurants, medical offices, beauty-spa clinics, aesthetics and gyms located in the city of Puebla. And the instrument was a closed questionnaire composed of 23 items divided into 7 Dimensions: A. General identification data on the business profile, B. Business decision making, C. Corporate objective, D. Business decision, E. Organization business, F. Communication in the company, G. Ethics and business values. Among the results, the family business council is one of the business factors that have the greatest influence to achieve the success (from the entrepreneur's perspective) of the MSMEs of the service sector in the City of Puebla. Although the Pearson coefficients obtained for each relationship are low, the significance is less than 0.05, meaning that meetings with the Family Business Council help and impact the success of the company, because it facilitates strategic decisions, they are defined and communicate the objectives and goals, promote good communication and strengthen leadership.

Keywords: *MSME, competitiveness, services sector, business council*

Antecedentes

El Sector de Servicios en Latinoamérica

El servicio como producto en la economía de cualquier país, es un conjunto de actividades intangibles y heterogéneas, resultado de una actividad productiva que modifica, apoya o coadyuva a las condiciones producción de las unidades de consumo (servicios que generan una transformación), o bien facilitan el intercambio de productos, ya sean bienes, servicios, ideas o experiencias, generando valor al consumidor (OMC, 2010). En términos generales, un servicio es una actividad que “hace una tercera persona por nosotros, ya sea

porque no podemos, no sabemos o no estamos facultados para hacer dicha actividad” (Larios-Gómez, 2014, p. 6).

Actualmente, los servicios se han convertido en el sector económico más importante de la economía mundial: la terciarización –una economía basada en el sector servicios– es una transformación global, económica y social que sucede en las economías de los países más desarrollados y no desarrollados, desde la última fase de la revolución industrial (Serrano, 2011). Consiste en un aumento de las actividades del sector terciario (sector servicios), llegado a ser el sector preponderante en la economía impactando en las actividades de los otros sectores, este crecimiento de los servicios, no como un sector separado, sino más bien junto con el crecimiento de las actividades de servicios integradas dentro de las diferentes actividades económicas del sector industrial y el agropecuario (Rubalcaba, 2007).

El sector servicios, en el mundo, es un generador de empleo y representa una gran parte del PIB total tanto en economías desarrolladas como en economías en desarrollo. No obstante, su análisis y estudio no han sido lo más profundo, debido a que en la historia económica de los países la agricultura y la industria fueron los pilares sobre los cuales se sostuvo la producción. Desde el inicio de la vida económica capitalista, se encuentra un pasado agrícola, que a través del desarrollo social de la humanidad, gradualmente se ha pasado a una vida industrial y ahora se da paso al desarrollo de los servicios: una economía de servicios (Romero, 2011).

Con base en los datos sobre las cuentas nacionales del Banco Mundial y archivos de datos sobre cuentas nacionales de la OCDE, el Banco Mundial (2017), describe en términos mundiales, que el valor agregado de los servicios pasó de 1995 con un 58.5% al 2015 con un 68.4%, el producto interno bruto (PIB), haciendo que la producción de servicios en general, sea una actividad económica básica y superior a la industria y la agricultura, los servicios en las economías desarrolladas generan un 75-80 % del valor añadido.

En los países del Caribe, el sector servicios llega a un 74 % del valor añadido, en las economías en desarrollo generan el 51 % del valor añadido en los servicios (a excepción de algunos pequeños países que se especializan en el turismo o en los servicios públicos). En los países de Asia, servicios representan el 48 % del valor añadido, el 45 % en los países de África, el 52% en Oceanía y en América Latina y el Caribe los servicios abarcan el 62 % del valor añadido (Aboal, *et. al*, 2015). Con base en datos que proporciona el Banco Mundial, en

los países de la Unión Europea el valor añadido es del 74% y México, los servicios generan un valor añadido del 63.6% (Banco Mundial, 2017).

El sector servicios en México

Desde los años de 1950, México ha experimentado cambios en su conformación social y económica, debido al proceso de industrialización que se dio en el llamado "Milagro Mexicano", con el modelo económico de sustitución de importaciones, que terminó a principios de los años ochenta, con su inclusión al GATT (ahora OMC). Asimismo, el cambio del sistema fordista al toyotista trajo al país, como consecuencia el desmantelamiento de una parte importante de industria consolidada. Además, del crecimiento de la población que trabaja en el sector terciario, que hasta las décadas de 1970, 1980 y 1990 donde la manufactura era esencial en la economía nacional (Coll-Hurtado y Córdoba, 2006).

En el 2015, México exportó servicios por valor de USD \$22,609 millones de dólares y su importación de servicios ascendió a USD \$ 32.000 millones. Los servicios más importantes fueron los servicios de viajes, seguros y transporte marítimo de mercancías (UNCTAD, 2017 & OCDE, 2017). Y presenta la más baja puntuación en el índice STRI (entre los 44 países incluidos de la OCDE), en los 22 sectores. Esto debido a las Regulaciones que se aplican en todos los sectores de la economía y reglas sectoriales específicas, en la entrada de extranjeros, en particular en los sectores de infraestructura, como la logística y el servicios de transporte, y en la radiodifusión.

Con respecto a la ocupación y el empleo en México, en el primer trimestre de 2017 (INEGI, 2017), se reportaron 51, 859,895 personas empleadas en los tres sectores económicos: Primario (Agricultura, ganadería, silvicultura, pesca y caza), Secundario (Industria extractiva y de la electricidad, Industria manufacturera y Construcción). Y el 61.37% de estos empleos/personas (31, 824,914 personas) trabajan para el sector terciario, con el 51% hombres y el 49% mujeres. Que de igual manera, el crecimiento de la ocupación y empleo del sector terciario, es directamente proporcional al crecimiento del propio sector. Con menos del 1% anual, del 2014 a 2017.

La Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Servicios en México

La micro, pequeña y mediana empresa (Mipyme) está concebida como una pequeña unidad socioeconómica que puede pertenecer al sector de producción, de comercio o de prestación de servicios. Que puede o no para su creación contar con grandes inversiones de capital, ya que ahora la empresa puede ser virtual o con instalaciones físicas (Tinoco-Cantillo, Buelvas-Martínez y Buelvas-Meza, 2003). Las microempresas son importantes en la economía tanto en países desarrollados como en países de Latinoamérica, ya que constituyen en ambas situaciones entre el 70% y el 90% del total de las empresas.

Las Mipyme se constituyen hoy en día en la economía como agentes dinámicos y diversos en América Latina y en una parte fundamental en términos de generación de empleo y desarrollo. En Latinoamérica, las Mipyme representan más del 96% de las unidades económicas actuales, (Bautista y Benavides, 2013). Y para el caso de México, más del 98% de las empresas son micro, pequeñas y medianas, y son fuentes generadoras de riqueza y empleo (INEGI, 2015).

En México existen alrededor de cuatro millones de empresas, de éstas sólo 6 700 son empresas grandes, el resto las micro, pequeñas y medianas empresas representan 99.8%, generan 52% del producto interno bruto (PIB) y contribuyen con 72% de los empleos formales. Las Microempresas: representan el 95% de las empresas establecidas y el 38.3% del empleo, muchas no generan ganancias o tienen niveles negativos de productividad y su contribución al PIB es muy débil, por lo que es necesario implementar una política que tenga como objetivo lograr que se reconozcan como negocios que deben generar riqueza. Mientras que las Pequeñas y medianas empresas: representan el 4.8% de las empresas del país y generan el 32.7% del empleo, son sumamente productivas y constituyen el eje de actividad económica nacional al ser los principales proveedores de las grandes empresas (OCDE & Fundación IDEA, 2010).

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (INEGI) en México según su último censo del 2014 nos muestra que existen aproximadamente 5,664,014 unidades empresariales de estas unidades el 99.8% son MIPYMES las cuales que generan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país, lo que nos muestra un alto impacto en la generación de empleos y en la producción nacional. De estas empresas 711,714 se encuentran registradas en El Sistema Empresarial Mexicano (SIEM) actualmente de estas 661,648 son

microempresa (menos de 10 empleados) 37,251 son pequeñas empresas (entre 11 y 50 empleados) 8,540 son medianas empresa (entre 51 y 250 empleados).

Según la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) de 2015, organismo perteneciente al INEGI, el 97.6 % del total de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes), son microempresas la cual posee el 75.4% del personal ocupado, de este personal ocupado solo el 14.7% posee una licenciatura y más del 51% tiene educación básica. Este es una debilidad de la mayoría de microempresas sobre todo que al momento de enfrentar las diferentes dificultades y retos que trae consigo la globalización, su competitividad queda al margen por la falta de conocimiento para afrontar las nuevas disposiciones legales, organizacionales, de calidad en el servicio y/o producto, innovación y la tecnología. Uno de los rubros que más afecta a las Mipymes es su falta de capacitación y en todos los niveles de la empresa, así como la gestión del conocimiento, objeto de estudio de esta investigación.

La competitividad de la Mipyme en México

Martínez, Charterina y Araujo (2010) identifican los factores de competitividad internos más importantes de las empresas industriales, como las capacidades directivas, las capacidades de innovación, las capacidades de marketing y las capacidades de calidad. Aunque estos autores no analizan directamente la mercadotecnia, en términos generales, sí mencionan que para que una empresa innove constantemente es indispensable el uso adecuado de estrategias mercadológicas y que contribuyan a alcanzar el éxito competitivo. Por su parte, Estrada, García y Sánchez (2009), identifican que el éxito competitivo se basa en cinco factores internos de las pequeñas y medianas empresas: a) Recursos humanos, b) Planeación estratégica, c) Innovación, d) Tecnología y e) Certificación de calidad.

Hablar sobre la supervivencia de las Mipyme, es determinar las acciones a las que se ven enfrentadas ante la presencia de la competencias o ante la misma decisión del consumidor, y de identificar las diferentes debilidades de carácter estructural que presenta la empresa, que son las debilidades intrínsecas al tamaño de las empresas. Arias Sandoval y Quiroga Marín (2008), observa tres determinantes o puntos de influencia en la supervivencia empresarial, los factores internos propios de la empresa (estructura, capacidad, el capital humano), los factores externos propios al entorno (competencia, economía, tendencias de

consumo) y los factores de conocimiento empresarial (perfil del empresario, educación empresarial). Estos factores como posibles causas que muestren el cierre de las empresas en sus primeros años de funcionamiento, donde la supervivencia se ve influenciada por estos factores y el tamaño de la misma empresa (Medina y de Lema, 2012).

Pérez, Martínez, De Luis y Vela (2006) confirman que las empresas jóvenes fracasan debido a las deficiencias que estas presentan en los conocimientos de gestión financiera y las empresas con mayor trascendencia en el mercado tienen la probabilidad de quebrarse esto debido a la poca capacidad de adaptación a los cambios del mercado. Sostienen que la edad de estas empresas está relacionada con la probabilidad de supervivencia o fracaso de la compañía y además que el fracaso se vuelve más probable en el caso de desalineación entre lo que la empresa puede hacer y lo que el entorno competitivo requiere. Estrada y Dutrénit (2009), en un estudio donde profundizan acerca del ciclo de vida de la empresa, determinan que desde el proceso que representa el surgimiento y cierre de las empresas en el tiempo, está involucrada la estrategia de creación y desarrollo de nuevos productos o mejoras innovadoras.

La ciudad de Puebla, a pesar de tener una posición geográfica privilegiada para su desarrollo económico y crecimiento empresarial. Del total de las Mipymes dedicadas al sector comercial, en promedio el 60% de estas empresas no sobreviven más de 5 años en el mercado (Ortiz, Rodríguez Monroy e Izquierdo, 2013), como se ha explicado en apartados anteriores con resultados de investigaciones respecto a la competitividad y diagnóstico de las Mipymes, esto se debe a varios factores internos, externos y de la capacidad empresarial de los dueños de las empresas.

En el estado ascienden a 251,308 (INEGI, 2014), estando con ello dentro de los seis estados del país que generan mayor número de unidades económicas, específicamente la capital de Puebla genera 72,755, siendo estos el 55% de establecimientos se dedican al comercio (Tello, Hernández y Larios-Gómez, 2018). En Puebla, las Mipyme representan 99% de las empresas de la entidad y generan más de 459 mil empleos o 75.4% de los empleos en industria, comercio y manufactura y es el quinto estado con más Mipyme.

En México se han realizado algunos estudios en las Mipymes, desde la perspectiva de Gestión del Conocimiento, desde un enfoque general de la administración como empresas, sobre la aplicación de estrategias comerciales, el dominio y uso de la tecnología, hasta sobre

la sucesión y los problemas como empresas familiares. Se tienen estudios de Barceló & Perez-Soltero (2003), Perez-Soltero et al. (2011), Talamante (2004) y Vargas (2004). Desde la estructura organizacional Estrada y Dutrénit (2007), Maldonado, Martínez y García (2012), Molina, López y Contreras (2012), han estudiado a las Pymes. Así también, Ríos, Ferrer y Contreras (2012), Luna (2012), Rios (2014), Molina, López y Contreras (2015) y Larios-Gómez (2015; 2016a y 2016b).

Todos estos investigadores y especialistas en el tema, solo han realizado investigaciones en Pymes, pero no en las micro empresas (excepto Larios-Gómez, en un estudio realizado en las Mipymes de la Ciudad de Celaya en el 2016). Pero también, lo han hecho analizando la tecnología y los procesos de producción, la propiedad intelectual, el impacto del clima laboral para la competitividad, las relaciones entre conocimiento y productividad, desde una perspectiva de la gestión empresarial y la competitividad de la mercadotecnia. Existen escasas investigaciones, en las Mipymes respecto a la competitividad de la micro empresa en Puebla.

La micro, pequeña y mediana empresa para hacer frente a un mundo globalizado no solo es suficiente con innovar, sino que tiene que volver al origen de la función administrativa, el saber ¿Qué quiero hacer?, ¿Lo estoy haciendo bien? ¿Qué debo hacer para ser el mejor? Son los principales factores que el pequeño empresario debe de cuestionarse, esta investigación está enfocada a la problemática que vive la pequeña empresa poblana en el ámbito competitivo, económico y social en que infieren directa e indirectamente en la sobrevivencia de la misma. Entonces, ¿Cuáles son los factores competitivos de éxito en las Mipymes del sector servicios de la Ciudad de Puebla, que perciben los empresarios? ¿La existencia de un Consejo Familiar en la empresa determina competitividad en la Mipyme de servicios en la Ciudad de Puebla?

Con base en las preguntas de investigación, se ha determinado como hipótesis; H₁: El consejo empresarial familiar es uno de los factores empresariales que mayor influencia tienen para alcanzar el éxito (desde la perspectiva del empresario) sobre los microempresarios poblanos de las Mipymes del sector servicios en la Ciudad de Puebla.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación, tiene el objetivo de analizar los factores competitivos de éxito en las micro empresas del sector servicios de la Ciudad de Puebla desde la percepción los empresarios/directivos/dueños, que permita proporcionar información para la toma de decisiones en la Mipyme. Se trata de una una investigación de tipo concluyente, descriptiva, transversal y no experimental. Asimismo, debido a que la muestra ha sido seleccionada por conveniencia, se trata de una investigación no probabilística (Kerlinger et al, 2002).

Para la recolección de los datos, se aplicó una encuesta de tipo mixta, se entrevistaron a 200 empresarios de manera personal y virtual. El perfil de los empresarios fueron encargados, dueños y fundadores de Mipymes pertenecientes al sector servicios como tintorerías, lavanderías, fondas económicas, restaurantes, consultorios médicos, clínicas de belleza-*spa*, estéticas y gimnasios ubicados en la ciudad de Puebla. Y el instrumento se trató de un cuestionario cerrado compuesto por 23 *items* dividió en 7 Dimensiones: A. Datos generales de identificación sobre el perfil empresarial, B. Toma de decisiones empresariales, C. Objetivo corporativos, D. Decisión del negocio, E. Organización empresarial, F. Comunicación en la empresa, G. Ética y valores empresariales.

RESULTADOS

Fiabilidad de la investigación

Para el análisis de datos, se determinó evaluar la fiabilidad de la investigación, a través del Alfa de Cronbach. Con base en este coeficiente, la consistencia interna de la investigación es aceptable (George y Mallery, 2003), con un coeficiente de $\alpha=.877$ de manera general para los tres tamaños de empresas (micro, pequeña y mediana) objeto de estudio. Y en un análisis individual por tamaño de empresa, para los tres tipos la consistencia (fiabilidad) es aceptable, también. La micro empresa presenta una fiabilidad de $\alpha=.824$, la pequeña empresa de $\alpha=.800$ y la mediana empresa de $\alpha=.850$.

Análisis del perfil de las Mipymes

El análisis del perfil de las Mipymes y de los empresarios, a través del análisis estadístico de frecuencias y se tiene que de la muestra seleccionada por conveniencia: El 45%

son de tamaño micro (de 1 a 3 empleados), el 40% son pequeñas (de 3 a 10 empleados) y el 15% son medianas. El 40% de los empresarios cuentan con una edad de 25 a 35 años (3.5% con menos de 25 años y el 36.5% con edad de 26 a 35 años), es decir, son jóvenes empresarios. Y el resto, el 60% son empresarios con edad de 36 a más de 51 años (48.5% de 36 a 50 años y el 11.5% con más de 51 años), es decir, son empresarios adultos.

En las Mipymes analizadas, se tiene que el 90% de ellas, son administradas y heredadas por familiares solamente. Es decir, la sucesión en la Mipyme poblana se da solo de generación en generación, heredando al hijo del fundador (el 20%) y al nieto del fundador (3%). Y solo el 10% (aunque mayor a la sucesión del nieto), se da la sucesión a otra persona que no es de la familia. Finalmente se puede observar, del total de las empresas analizadas, el 66.5% de ellas, son actualmente administradas por su fundador. Y el 37.5% de las empresas están a cargo de mujeres y el 62% están a cargo de hombres (sólo el 0.5% no contestó).

Finalmente, en el análisis de la caracterización o perfil de la Mipymes objeto de estudio de la presente investigación. Los empresarios que están a cargo de las empresas de servicios en la Ciudad de Puebla, poseen como máximo grado de estudios la educación básica (47.2%) y educación media superior (33.7%). Sólo el 10.6% de los empresarios de las Mipymes cuenta con licenciatura. El 8.5% de los empresarios están haciendo empresa y negocios sin estudios culminados (con la educación primaria trunca).

Comprobación de la Hipótesis

Con base en el análisis de resultados, se acepta la H_1 (aunque no de manera contundente), ya que desde la perspectiva del empresario, el Consejo Empresarial Familiar es uno de los factores empresariales determinantes que mayor influencia para alcanzar el éxito de las Mipymes del sector servicios en la Ciudad de Puebla. En el análisis de correlaciones, se tiene que existe una relación positiva baja (Johnson, 2003) entre las variables E3.FUNCIONES ($r=.199^{**}$ y $p=0.005$), F2.DECISIONFACIL ($r=.210^{**}$ y $p=0.003$), E2.BUENACOMUNICACION ($r=.205^{**}$ y $p=0.004$), E4.OBJETIVOS ($r=.251^{**}$ y $p=0.000$), B1.TOMADECISIONES ($r=.361^{**}$ y $p=0.000$), C1.META ($r=.235^{**}$ y $p=0.000$), B4.LIDERAZGO ($r=.212^{**}$ y $p=0.000$) y la variable F1.REUNIONESFAM, ver Tabla 1. Aunque los coeficientes de Pearson obtenidos para cada relación son bajos, la

significancia es menor a 0.05, es decir que las reuniones con el Consejo Empresarial Familiar ayudan e impactan en el éxito de la empresa, debido a que facilita las decisiones estratégicas, se definen y comunican lo objetivos y metas, fomenta la buena comunicación y fortalece el liderazgo.

Tabla 1

Correlaciones H_1

		E3.FU NCION ES	F2.DECI SIONFA CIL	E2.BUENAC OMUNICACI ON	E4.OB JETIV OS	B1.TOMA DECISION ES	C1. ME TA	B4.LID ERAZ GO
F1.REUN IONESF AM	Corr elaci ón de Pear son	.199**	.210**	.205**	.251**	.361**	.235**	.212**
	Sig. (bilat eral)	0.005	0.003	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	200	200	200	200	200	200	200

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia.

Hallazgos

En el análisis de correlaciones de Pearson, se han hallado relaciones significativas entre los *ítems* que integran la Variable A Perfil del Empresario (VA) en las MiPyme del sector servicios de la Ciudad de Puebla, con las demás variables (VB=TOMA DE DECISIONES, VC=OBJETIVO, VD=DECISIÓN, VE=ORGANIZACIÓN, VF=COMUNICACIÓN y VG=ETICA Y VALORES) y se tiene que:

- Los *ítems* A2_EDAD y A3_GENERO, no tienen relación con los demás *ítems* del resto de las variables (VB, VC, VD, VE, VF y VG). Por lo que se puede interpretar que en las Mipymes del sector servicios de la Ciudad de Puebla (tintorerías, lavanderías, fondas económicas, restaurantes, consultorios médicos, clínicas de belleza-*spa*, estéticas y gimnasios), los factores edad y género en el perfil de los

empresarios no tiene influencia en el desempeño competitivo empresarial de la organización.

- Existe una relación significativa lineal positiva baja –casi nula (Johnson, 2003), entre el ítem A1_TIPOEMPRESA (VA=Perfil de empresario) y el ítem B1_TOMADECISIONES (VB=Toma de decisiones), con una correlación de Pearson de $r=.176^*$ y una significancia de $p=0.013$. Es decir, que existen diferencias entre las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, respecto al líder quien toma las decisiones en la empresa. Si bien, se podría pensar que en este tipo de empresas, por su tamaño, los tomadores de decisiones serían exclusivamente los familiares-directivos, pero no. Con base en su tamaño e impacto económico, los tomadores de decisiones no siempre serán los familiares sino también los empleados directivos a cargo. Es por eso que los empresarios de las Mipymes del sector servicios de la Ciudad de Puebla no importando el tipo de empleado que sean (familiares o empleados ajenos a la familia), más están abiertos a considerar que un empleado o familiar-empleado pueda tomar decisiones en la empresa y pasa en los tres tipos de tamaños, en la micro, en la pequeña y en la mediana empresa.

CONCLUSIONES

Con base en el análisis de resultados, y dando respuesta a los elementos metodológicos planteados en la investigación, se puede concluir que:

Los empresarios (dueños/fundadores/encargados) en las Mipymes pertenecientes al sector servicios ubicadas en la Ciudad de Puebla, como tintorerías, lavanderías, fondas económicas, restaurantes, consultorios médicos, clínicas de belleza-spa, estéticas y gimnasios) son jóvenes emprendedores que han iniciado su negocio en los últimos 5 años (40% de los empresarios cuentan con una edad de 25 a 35 años). En estas Mipymes analizadas, se tiene que la sucesión solo se da entre padres e hijos (el 90% de ellas) y son administradas y heredadas por familiares solamente. Y el 66.5% de ellas, son actualmente administradas por su fundador.

Asimismo, se puede concluir, que para los autores que se mencionaron a lo largo de la presente investigación, como Saavedra, Milla y Tapia, 2013; Barceló & Perez-Soltero, 2003; Perez-Soltero et al., 2011; Talamante, 2004; Vargas, 2004; Estrada y Dutrénit, 2007; Maldonado, Martínez y García, 2012; Molina, López y Contreras, 2012); Ríos, Ferrer y Contreras, 2012; Luna, 2012; Rios, 2014; Molina, López y Contreras, 2015 y Larios-Gómez, 2015; 2016a y 2016b, los factores competitivos para la supervivencia de las Mipymes son la fijación de objetivos (C. Objetivo), la centralización en la toma de decisiones por un consejo o junta empresarial (D. Decisión), una organización estructurada y formal (E. Organización), la eficiencia en los procesos de comunicación interna y externa de la empresa (F. Comunicación), el trabajo de los empresarios con responsabilidad y compromiso social (G. Ética y valores). Que son las variables que desde la perspectiva del empresario de la Mipyme del sector servicios en la Ciudad de Puebla (entrevistados) no considera del todo importantes.

Con base en los resultados obtenidos, se ha identificado que los empresarios de las Mipymes del sector servicios en la Ciudad de Puebla, consideran que es necesario contar con un Consejo Familiar Empresarial (constituido formal o no), que sirva de apoyo para la toma de decisiones en la empresa. En la literatura analizada, se describe que Saavedra, Milla y Tapia (2013) identifican al Consejo Directivo de la Empresa como uno de los factores competitivos para la supervivencia de la Mipyme, por su parte Barceló & Perez-Soltero, 2003 identificaron en un estudio realizado a Pymes del sector industrial que la existencia de un consejo empresarial ayuda al desempeño eficiente de la empresa y Larios-Gómez, 2015; 2016a y 2016b, determina en los estudios realizados a Mipymes de Puebla y Celaya, que la toma de decisiones en marketing, se deben respaldar con una toma de decisiones de socios, dueños y familiares involucrados en la competitividad de la Mipyme. El consejo empresarial familiar es uno de los factores empresariales que mayor influencia tienen para alcanzar el éxito (desde la perspectiva del empresario) de las Mipymes del sector servicios en la Ciudad de Puebla. Aunque los coeficientes de Pearson obtenidos para cada relación son bajos, la significancia es menor a 0.05, es decir que las reuniones con el Consejo Empresarial Familiar ayudan e impactan en el éxito de la empresa, debido a que facilita las decisiones estratégicas, se definen y comunican los objetivos y metas, fomenta la buena comunicación y fortalece el liderazgo.

REFERENCIAS

Aboal, D.; Arias-Ortiz, E.; Crespi, G.; Garda, P.; Rasteletti, A.; Rubalcaba, L.; Vairo M.; y Vargas F. (2015). La innovación y la nueva economía de servicios en América Latina y el Caribe. Retos e implicaciones de política. Disponible: www.cinve.org.uy. Montevideo, Uruguay.

Arias Sandoval, A., & Quiroga Marín, R. F. (2008). Cese de actividades de las pymes en el área metropolitana de Cali (2000-2004): un análisis de supervivencia empresarial. Cuadernos de Administración, 21(35).

Banco Mundial. (2017). Indicadores del Desarrollo Mundial. *IDM en línea* (data.worldbank.org). *World Trade Indicators*. Disponible: <http://datos.bancomundial.org/indicador/NV.SRV.TETC.KD.ZG?end=2015&locations=MEX-OE&start=1966&view=chart>

Barcelo, M.; Perez-Soltero, A. (2003). El Impacto en las PyMES de los Sistemas de Información en Hermosillo Sonora, México, Revista Ingeniería Informática.

Bautista, N., & Benavides, J. (2013). Análisis de Factores que afectan a las Pymes en Colombia y herramientas financieras para controlarlas.

Coll-Hurtado, A.; Córdoba J. y Ordóñez J. (2006). La globalización y el sector servicios en México. Investigaciones Geográficas, Boletín del Instituto de Geografía, México, UNAM ISSN 0188-4611, Núm. 61, 2006, pp. 114-131

Estrada y Dutrénit (2007), Gestión del Conocimiento en Pymes y desempeño Competitivo, Engevista, v. 9, n. 2, p. 129-148.

Estrada, S., & Dutrénit, G. (2009). Gestión del conocimiento en pymes y desempeño competitivo. un análisis comparativo de Querétaro y ciudad Juárez. G. Dutrénit, Sistemas Regionales de Innovación: un espacio para el desarrollo de las PYMES, el caso de la industria de maquinados industriales (pág. 317). México: Universidad Autónoma Metropolitana.

George, D. y Mallery, P. SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update. 4a ed. Boston, USA, Allyn & Bacon, 2003.

INEGI - Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) 2015.

INEGI. (2016). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Indicadores del sector servicios cifras durante octubre de 2016. Boletín de prensa núm. 544/16. 20 de diciembre de 2016. Aguascalientes, AGS. (Cifras desestacionalizadas). Disponible: www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/establecimientos/terciario/ems/default.aspx

INEGI. (2017), Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Cuadro Resumen, Indicadores de ocupación y empleo al primer trimestre de 2017. Disponible: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=25433&t=1>

Johnson, Robert. (2003). Estadística Elemental, Ed. Math Learning, Ed. Tercera, México DF. Kerlinger, F. N., Lee, H. B., Pineda, L. E., & Mora Magaña, I. (2002). Investigación del comportamiento. McGraw Hill: México.

Larios-Gómez, E. (2014). Mercadotecnia de las instituciones de educación superior, O Caderno Profissional de Marketing Unimep (CPMark) UNIMEP, 2(1), 15-29.

Larios-Gomez, E. (2016a). La Gestión de la Competitividad en la MIPYME Mexicana: Diagnóstico Empírico desde la Gestión del Conocimiento. Revista de Administração da Unimep, 14(2).

Larios-Gomez, E. (2016b). La competitividad de mercadotecnia y la gestión del conocimiento en la mipyme del sector retailing en Celaya, México. Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace, 8(1).

Larios-Gómez, E., (2013), Mercadotecnia de las instituciones de educación superior, Revista CPMark - Caderno Profissional de Marketing - UNIMEP Junho / Julho v.2, n.1 (2014) ISSN: 2317-6466, Disponible: <http://docplayer.es/17269310-Cpmark-caderno-profissional-de-marketing-unimep-mercadotecnia-educativa-un-modelo-latinoamericano-emigdio-larios-gomez.html>.

Larios-Gómez, E., (2015), La Gestión de la Competitividad en la MIPYME Poblana: Diagnóstico Empírico desde la Gestión del Conocimiento. Estrategias Competitivas y Desarrollo territorial de las Pymes, López & Molina (Coord.), México: Pearson

Luna, Correa (2012), Influencia del capital humano para la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato, Editado por la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso para eumed.net, desde <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/index.htm>

- Maldonado, G.; Guzmán, M.; Martínez, S. y García, R. (2012), Gestión del conocimiento y crecimiento en la Pyme manufacturera de Aguascalientes, (México) Cuadernos de Administración • Universidad del Valle • Volumen 28 • No. 47 • enero - junio de 2011
- Mallery, P., & George, D. (2003). SPSS for Windows step by step: a simple guide and reference. Allyn, Bacon, Boston.
- Martínez, M., Sánchez, L., Santero, R. & Marcos, M. (2009). Factores de competitividad de la Pyme española 2008. España: Fundación EOI.
- Martínez, R., Charterina, J. y Araujo, A. (2010). Un modelo causal de competitividad empresarial planteado desde la VBR: capacidades directivas, de innovación, marketing y calidad. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 2 (16), 165-188.
- Molina, Alejandra & Contreras, (2015), what technological capabilities do manufacturing companies need for the coordination of an automotive cluster?, International Business Research; Vol. 8, No. 6; 2015 ISSN 1913-9004 E-ISSN 1913-9012 Published by Canadian Center of Science and Education.
- OCDE y CEPAL (2011), Perspectivas económicas de América Latina 2012: Transformación del Estado para el desarrollo, OCDE, París.
- OCDE/CEPAL (2012), Perspectivas económicas de América Latina 2013, Políticas De Pymes Para El Cambio Estructural.
- OMC (2010). Organización Mundial del Comercio. La medición del comercio de servicios. Módulo de formación preparado por la OMC/WTO. Manual de Estadísticas del Comercio Internacional de Servicios 2010. Octubre de 2010
- Ortiz, N. (2013) La gestión del conocimiento como factor de competitividad en las pymes restauranteras de Querétaro, Tesis de maestría en administración, Universidad Autónoma de Querétaro. México
- Pérez, M., Martínez, A., De Luis, P., & Vela, M. J. (2006). Las TIC en las PYMES: Estudio de resultados y factores de adopción. Economía industrial, 360, 93-106.
- Perez-Soltero, A.; Leal, V.; Barcelo, M.; Vanti, A.; Torres, C. (2011). Diagnóstico de los procesos de la gestión del conocimiento: Caso de una empresa del sector restaurantero del noroeste de México, Produção em Foco, 1(1): 1-23.

Ríos M. M., Ferrer G. J. y Contreras S.R. (2012), Hacia un modelo de la medición de nivel de preparación tecnológica en las Pymes. *Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión*, vol. X(20).

Ríos Manríquez, M. (2014), Análisis de la preparación tecnológica en las pymes, *revista internacional administracion & finanzas*. Volumen 7, Numero 7, 2014.

Romero, J. A. (2011). El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento. Disponible: <http://www.economia.unam.mx/lecturas/inae3/romeroaj.pdf>.

Rubalcaba, L. (2007). *The New Services Economy: Challenges and Policy Implications for Europe*. Cheltenham, United Kingdom and Northampton, United States: Edward Elgar.

Saavedra, Milla y Tapia (2013). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso de del Distrito Federal, México.

Serrano. J. C. (2011). “El sector servicios en la economía global: transformaciones y consecuencias” (Temario de oposiciones de Geografía e Historia), *Clío* 37.

Tello, C.; Hernández, C.; y Larios-Gómez, E. (2018). Contexto competitivo de la pyme en Puebla. *Revista Ide@s Concyteg*, Abril(184).

Tinoco-Cantillo, U. A., Buelvas-Martínez, A. M., & Buelvas-Meza, C. G. (2016). Caracterización económica de las microempresas fabricantes de muebles de madera en la ciudad de Sincelejo. *Perspectiva Socioeconómica*, (4), 73-93.

UNCTAD. (2017). Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. www.unctad.org. Informe sobre las inversiones en el mundo, anual. Base de datos *UNCTADStat* (unctadstat.unctad.org). Disponible: <http://unctadstat.unctad.org/wds/ReportFolders/reportFolders.aspx>