

DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE MICROEMPRESAS EN MÉXICO

Dra. Maria del Carmen Gutiérrez-Diez

Dra. Alma Lilia Sapién-Aguilar

Dra. Laura Cristina Piñón-Howlet

Universidad Autónoma de Chihuahua, México

Abstract

Micro enterprises as the backbone of national economies suffer from serious shortcomings. Therefore, diagnosing organizational performance is vital to help them. This paper made a diagnosis in 69 micro enterprises from the tourism sector at Tapachula, Chiapas, México. It was a directed and non-probabilistic sample. The instrument that was developed consisted of 46 questions, of which 22 were yes or no questions, and the remaining responses were open to different perspectives according to the factors to be evaluated: information and communication technologies, quality, training and management. The data was collected between 2010 and 2011. The results showed that SMEs studied have the same characteristic problems known in this sector: lack of technology, no training, a basic grasp of the quality concept and poor management.

Keywords: Resources, performance, México, SMEs

Resumen

Las microempresas (PyME) como columna vertebral de las economías nacionales presentan graves carencias. Por lo tanto, un análisis de su desempeño organizacional es vital para poder sugerir esquemas de apoyo. El presente trabajo tuvo como objetivo elaborar un diagnóstico en 69 microempresas del sector turístico de la ciudad de Tapachula, Chiapas, México, en un muestreo dirigido y no probabilístico. La información fue recabada entre los años 2010 y 2011. Se elaboró un instrumento que consistió de 46 preguntas; de los cuales; 22 fueron dictómicas y el resto fueron preguntas con respuestas abiertas. Se evaluaron los siguientes indicadores; tecnologías de información y comunicación, calidad, capacitación y administración. Los resultados mostraron que las PyME presentan problemas los cuales son característicos de este sector: falta de

tecnología, capacitación y conocimiento básico del concepto de calidad, así como y gestión administrativa y fiscal deficiente.

Palabras clave: Recursos, desempeño, Mexico, PyME

Introducción

Según la Secretaría de Economía de México (2012) las micro, pequeñas y medianas empresas (Pyme) constituyen la columna vertebral de la economía Nacional. Esta afirmación se sustenta en los acuerdos comerciales que ha tenido México en los últimos años, así como por su alto impacto en la generación de empleos y en la producción nacional. Lo anterior se pone de manifiesto en su estructura empresarial, pues según el último censo económico realizado en 2009, en México existen aproximadamente 4 millones 15 mil unidades empresariales; de las cuales, alrededor de 9.8% son Pyme, que generan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país (INEGI, 2009).

A pesar de la importancia económica y social de las Pyme, históricamente han existido múltiples dificultades que han limitado su desarrollo. Por lo tanto, es fundamental reconocer la existencia de éstas debilidades, de carácter estructural, y cómo afectan su supervivencia y merman su competitividad. Así, la globalización de los mercados y la aceleración del cambio tecnológico, unidas al escaso hábito de gestión del conocimiento y del capital humano, así como la dificultad para la captación de capitales son, entre otros factores, algunos aspectos que dificultan y limitan el desarrollo de la microempresa (Martínez García *et al.*, 2008).

Resulta claro que para lograr competitividad, las microempresas tienen la necesidad de adecuar sus estrategias, estructura organizacional y gestión al entorno dinámico de la económica actual. Sin embargo, muchas empresas persisten en una actitud conservadora pues se resisten al cambio por temor al fracaso o, por el simple hecho, de no tener confianza en la aplicación de las estrategias necesarias para introducirse en un mercado globalizado.

Para México, las Pyme son un eslabón fundamental e indispensable para su crecimiento. Se cuenta con una importante base de micro, pequeñas y medianas empresas, que debe aprovecharse para lograr una fortaleza que haga competitivo al país. Esto representa una ventaja real para atraer nuevas inversiones y fortalecer la presencia de productos mexicanos, tanto dentro, como fuera del país. Por ello, es importante instrumentar acciones para mejorar el entorno económico y apoyar directamente a las empresas, con el propósito de crear las condiciones que contribuyan a su establecimiento, crecimiento y consolidación. La implementación de acciones orientadas a la estrategia, estructura organizacional, recursos humanos, tecnologías de

información y comunicación y certificación de la calidad llevan implícito un incremento de la inversión. Por lo que es necesario asociar estas acciones con la rentabilidad para llevarlas a cabo.

Ante éste planteamiento, se debe cuestionar cuáles son las actitudes y prácticas de gestión en el desempeño que tienen las microempresas, con el objetivo de incrementar su rendimiento. Entonces, se hace necesario desarrollar un diagnóstico que permita determinar los factores que influyen en el desempeño organizacional de las mismas. Según datos financieros, la vida de la mayoría de las Pyme, no sobrepasa más de dos años (UNAM, 2013). Por tanto, el objetivo fue evaluar el desempeño organizacional en las microempresas bajo cuatro dimensiones. En particular, las Pyme del sector turístico de la entidad, pues presentan oportunidades de desarrollo y consolidación, brindando un aprovechamiento actual y manteniendo potencialidades de crecimiento sustentable en el largo plazo (INADEM, 2013).

Desarrollar este diagnóstico permitirá determinar los factores que influyen en el desempeño organizacional de las microempresas que pertenecen al sector turístico, en la ciudad de Tapachula, Chiapas en México. Esta información será relevante para el beneficio de los diferentes sectores de la sociedad: desde los empresarios directamente involucrados, así como el sector público, para el diseño de políticas públicas que fortalezcan el desarrollo económico necesario.

Materiales y métodos

Se evaluaron las siguientes cuatro dimensiones: 1) Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC); 2) calidad; 3) capacitación y; 4) administración fiscal. Estas dimensiones son las que más aquejan a las Pyme (Neuman, 2012). A continuación se realiza un análisis de cada una de las dimensiones bajo estudio.

Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).

Esta dimensión consiste en; hardware, software y telecomunicaciones, que permiten el análisis, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de la información, por medio de sistemas creados para tal fin. Estas herramientas se han venido difundiendo a lo largo de los últimos años en todos los sectores, inclusive el primario. En el caso de las Pyme, se observa una importante falta de desarrollo en el uso de estas tecnologías. Sin embargo, esto crea grandes oportunidades de desarrollo debido a que existen recursos disponibles para activarlos, los cuales hace falta dar a conocer y poner al alcance de las empresas (INADEM, 2013). Las TIC permiten desaparecer las distancias geográficas y el tiempo. Resulta claro que las empresas exitosas que logran competir en el mercado global

han aprendido a hacer uso extensivo de diversas herramientas tecnológicas ya que con una gestión adecuada, impulsan a sus proveedores y a toda la cadena de valor relacionada.

Es necesario reconocer que, para lograr la eficiencia con la introducción de las TIC, deben ser concebidas como parte de un sistema de cambios organizacionales, que se refuerzan mutuamente. En otras palabras, significa combinar la nueva tecnología con nuevas prácticas de trabajo, nuevas estrategias, productos y servicios, para así mejorar la organización como un todo. La instrumentación tecnológica es una prioridad en la comunicación de hoy en día, pues las tecnologías de la comunicación son la diferencia entre una civilización desarrollada y otra en vías de desarrollo. En la época actual, conocida como la era del conocimiento o también llamada sociedad del conocimiento, el uso de las TIC son un instrumento sustancial para el desarrollo de las actividades cotidianas. Por lo tanto, es indispensable comprender y aplicar tales instrumentos como medio necesario, para obtener el nivel de desempeño organizacional deseado.

Calidad. Según la norma ISO9000:2005, este concepto es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto, proceso o servicio cumple con los requisitos o necesidades establecidas o implícitas. Una norma de calidad es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido (nacional o internacional), que proporciona para un uso común y repetido una serie de reglas, directrices o características para las actividades de calidad o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en lo que a calidad se refieren. Esto hace necesario que las características de cualquier producto, deben ser expresadas mediante un número, para que sean consideradas objetivas. Estas características giran siempre en torno a tres dimensiones; la calidad intrínseca, el servicio y el precio (Pérez, 2007). Para tener calidad en los productos; es decir, tener un producto de calidad, se deben cumplir con ciertos estándares o requisitos que las personas desean que tenga dicho producto.

Cuando se incursiona en el mundo de las normas de calidad, se siguen ciertas reglas para tener un buen control, tanto del producto como de la empresa. Esto ayuda con evaluaciones o instrumentos que permiten conocer lo que necesita el cliente, su manera de pensar y, así, satisfacer sus necesidades y expectativas. Se puede especificar que la gestión de la calidad consiste en reglas establecidas dentro de una empresa, para poder crear o proporcionar un producto o servicio con las características deseadas por el cliente. Por lo tanto, es necesario reconocer si estos lineamientos son considerados dentro de las funciones de la empresa. En términos de calidad, el observatorio PyME encontró que 80% de las empresas de este tipo, no cuentan con ningún tipo de certificación de calidad y, aún peor, que 50% no realiza técnica alguna para la mejora de la misma. La calidad de la

producción cuenta con algunas deficiencias, porque los controles de calidad son mínimos o no existen.

Capacitación. Para lograr un nivel de desempeño organizacional adecuado, es necesario buscar perfeccionar al personal que labora, en las funciones propias de su puesto de trabajo y en función de las necesidades de la empresa, mediante un proceso estructurado y metas bien definidas. Además, hay que preparar a los empresarios y sus empleados en el uso de tecnologías que apoyen el logro de sus objetivos y metas organizacionales. Todo esto, mediante una capacitación que permita impulsar el desarrollo de las empresas (Hernández, 2007). Por medio de la capacitación se busca mejorar, conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en sus puestos de trabajo. Esto permite su mejoramiento personal y como trabajador, para así alcanzar mejores niveles de desempeño en la organización.

La capacitación de las PyME en México, presenta diversos problemas. No se reinvierten las utilidades para mejorar el equipo y las técnicas de producción. Es difícil contratar personal especializado y capacitado, debido a la incapacidad para pagar salarios competitivos. No pueden absorber los gastos de capacitación y actualización del personal, pero cuando lo hacen, enfrentan el problema de la fuga de personal capacitado. Otros problemas derivados de la falta de organización son; ventas insuficientes, debilidad competitiva, mal servicio, mala atención al público, precios altos o calidad mala, activos fijos excesivos, mala ubicación, descontrol de inventarios, problemas de impuestos y falta de financiamiento adecuado y oportuno.

Administración fiscal. La relación tributaria se justifica en la necesidad del Estado de obtener fondos para financiar sus actividades, las cuales siempre deben buscar el bien común. Por lo tanto, al pagar los impuestos, las personas y empresas están contribuyendo al desarrollo de la sociedad y, por lo tanto, a su propio desarrollo. Esta relación, implica diversos derechos y responsabilidades de sus partes. En su aspecto más general, debe atender a dos cuestiones: el Estado sólo puede exigir el pago de tributos cuando está autorizado por las leyes; mientras que el ciudadano sólo está obligado a pagar aquellos impuestos fijados por la ley (Debernardo & Hurtado, 2010). La importancia de conocer las contribuciones fiscales por parte de todas las personas físicas y morales es primordial, porque de estas contribuciones dependen en gran medida los avances y desarrollo del país. Es prioritario que todas las personas físicas y morales conozcan y cumplan sus respectivas obligaciones fiscales, pues, en la medida en que estén informados podrán cumplir con oportunidad, equidad y responsabilidad. Los impuestos son las contribuciones establecidas en la ley, que deben pagar las personas físicas y morales, que se encuentren en la situación jurídica o de

hecho prevista por la misma.

Las personas físicas y las morales, están obligadas al pago del Impuesto Sobre la Renta (ISR). Este impuesto aplica a los residentes en México, respecto de todos sus ingresos, sin importar cual que sea la ubicación de la fuente de riqueza de donde procedan. En este sentido el problema principal que aqueja a las Pyme es la complejidad del regimen fiscal al que estan sujetas la mayoría, el cual no ayuda a su desempeño y fortalecimiento. Lo anterior, aunado al cálculo incorrecto del capital de trabajo necesario para operar, o de la duración del ciclo de venta, se encuentra dentro de las causas del fracaso vinculadas a las funciones administrativas y comerciales. Lo anterior contribuye, de manera conjunta con la falta de una planeación fiscal, a amplificar el problema de la falta de desarrollo de este sector (Debernardo & Hurtado, 2010).

Instrumento utilizado, Población y Muestra

Para alcanzar los objetivos del presente estudio, se estructuró un instrumento con 46 ítems; de los cuales, 22 fueron dicotómicos, a fin de conocer la presencia o ausencia de los factores en cuestión. Cabe resaltar que la presente investigación fue concebida como un diagnóstico, en vista de lo cual se optó por los ítems dicotómicos. Los restantes 24 fueron respuestas abiertas, con diversas perspectivas según las dimensiones establecidas anteriormente. La población bajo estudio fueron las microempresas pertenecientes a la Cámara Nacional de Comercio y Servicios Turísticos (CANACO–Servitur) de la ciudad de Tapachula, Chiapas, México. Se seleccionaron 69 empresas, en una muestra de conveniencia, dirigida y no probabilística. El levantamiento de información se llevó a cabo entre los años 2010 y 2011.

Resultados y discusión

El primer aspecto que se analiza es que 55% de las empresas encuestadas tenían entre 8 y 39 años de permanencia en el mercado, con un promedio de 16 años a la fecha de este estudio. Solo 17.5% tenían menos de siete años en operación y la mayoría eran empresas familiares. La gran mayoría, (90%) opinó que las TIC ayudan en la empresa y reconocen que el uso de equipo de cómputo los ayuda a ser más eficientes. Sin embargo, 65% considera que Sí podría trabajar sin estas tecnologías, ya que anteriormente así lo hacían. Hay que reconocer que el uso y aplicación de las TIC en estos negocios es básico, es decir, son funciones de apoyo y no sustantivas a los procesos de organización. Todos los empresarios consideraron que es importante la actualización de las tecnologías, motivo por el cual se toma en cuenta como una herramienta avanzada para el buen control de sus empresas, debido a que no pierden mucho tiempo al realizar sus actividades. En

algunos casos, no se adquieren por falta de recursos económicos, conocimiento y, ocasionalmente, miedo e incertidumbre. Otro factor relevante es la marcada resistencia al cambio, miedo de no saber cómo trabajar con la nueva tecnología. El uso de las TIC en México se encuentra por debajo de los estándares de países como los integrantes de la OCDE, por lo que un proyecto como éste puede impulsar notablemente su desarrollo y generar beneficios claros. Estimular el uso de las TIC en ellas, más que un beneficio extra, puede ser una base de operación que ayude a mejorar notablemente los procesos de producción, compra de insumos, venta, entre otras (CONACYT, 2011).

En el aspecto de calidad, 97.5% consideró que su empresa proporciona un producto o servicio de calidad. A expensas de conocer el concepto de calidad, muchos expresaron que consiste en “hacer las cosas bien, desde la primera vez”. Aunque 57.5% dice contar con mecanismos que les permiten evaluar la calidad de su producto o servicio.

En relación a la capacitación, 97% de las empresas la consideran una inversión. Sin embargo, la ven más como una obligación y no como un elemento importante de la empresa. Esto se refleja en que 27.5% de las empresas no tuvieron curso alguno de capacitación, mientras que 50% dijeron haber impartido entre ningún y un curso en el periodo de estudio. En este estudio se observaron indicios de que capacitan a sus empleados, pero no a todos. No es claro cómo los cursos impartidos, pueden ayudar a los empleados en el desempeño de sus funciones, así como a nivel personal. La realidad es que la capacitación no es dirigida hacia el logro de un mayor desempeño organizacional.

En lo referente al aspecto fiscal, el régimen tributario predominante es el de régimen general, que es utilizado por empresas con personalidad jurídica moral. Cabe mencionar que 57.5% de las empresas en la muestra se encontraban constituidas como sociedades. Otro aspecto relevante observado entre los empresarios es su dependencia del servicio de un Contador Público, quién es el que conoce realmente la situación financiera de la empresa y el responsable de todas las cuestiones fiscales relacionadas con el negocio. No hay, prácticamente, planeación fiscal alguna, simplemente se trabaja la parte obligatoria, que exigen las instancias gubernamentales. No obstante, los dueños sí se involucran en éste aspecto, relacionándose de manera importante con la parte administrativa del negocio. En otras palabras, los empresarios conocen sus procesos, llevan a cabo cierta planeación para hacer frente a su competencia, a la cual conocen, así como sus fortalezas y debilidades.

Bajo la perspectiva racional y de las ciencias administrativas clásicas, la creación y desarrollo de cualquier organización tiene como criterio y propósito básico optimizar los resultados que de ellas se obtengan, mediante

un diseño deliberado de todas sus dimensiones. F. Taylor, hace 100 años, estableció las bases racionales del desempeño organizacional. Este mismo autor mencionó que el principal objetivo de la organización debe asegurar la máxima prosperidad, tanto para el empleador como para sus empleados. Esto significa, no sólo mayores dividendos para el empresario y salarios altos para los empleados, sino desarrollar el negocio a su más alto grado de excelencia, para asegurar una bienestar permanente. La escuela racional centra su análisis de la organización casi exclusivamente en sus funciones de trabajo o producción, con un enfoque claramente derivado de la ingeniería industrial o gestión operativa, como hoy se la suele denominar (Bernárdez, 2007).

En los años cincuenta, del siglo pasado, el desempeño era la medida en que una organización, como sistema social, cumplía sus objetivos (Georgopoulos & Tannenbaum, 1957). Luego, en los años sesenta y setenta, Yuchtman & Seashore (1967) definieron el desempeño como la capacidad de una organización de explotar su entorno para tener acceso a recursos escasos. En forma posterior, en los años ochenta y noventa, a medida que el pensamiento constructivista se volvió más estándar en la teoría organizacional, se reconoció que la identificación de las metas de la organización era más complejo de lo que se pensaba. Una medición del desempeño organizacional necesita considerar las percepciones de los múltiples miembros o interesados directos de la organización, incluidos aquellos que trabajan dentro de ella (Hassard & Parker, 1993). En otras palabras, el concepto de desempeño organizacional es, en parte, algo que se interpreta individualmente. La influencia o el poder de los diferentes interesados directos determinan cuál es el mensaje de desempeño predominante.

Las microempresas cuentan con características distintivas y tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los diferentes Estados o regiones. Son agentes con lógicas, culturas, intereses y espíritu emprendedor específicos. Usualmente se ha visto también el término MiPyME que es una expansión del término original, en donde se incluye a la microempresa. No existe una definición específica de lo que es una MiPyME; Sin embargo, todas las definiciones tienen en cuenta, al menos, la variable número de trabajadores o empleo en combinación con una de dos variables adicionales: nivel de ventas y nivel de activos. No obstante, en la práctica, limitaciones de información permiten calcular la dimensión del sector utilizando únicamente la variable de número de trabajadores (All in one step, 2010).

Un dato sintomático del fracaso del pequeño empresario se refleja en el alto porcentaje de empresas, (70%), que cierran sus puertas durante los primeros tres años de operación (Jurado & Juárez, 2007). Muchas de las Pyme no logran consolidarse o desarrollarse como se pudiera esperar de ellas

(Secretaría de Economía, 2009) y su tasa de éxito se encuentra aún debajo de la media mundial con valores alrededor del 25 y 30%, contra un 40% que representa la media mundial. Sin lugar a dudas muchos son los motivos por los cuales estas empresas pueden fracasar en sus esfuerzos por la supervivencia y por el crecimiento. El Banco Mundial, en un estudio que realizó en conjunto con la Secretaría de Economía de México observó que el financiamiento, la falta de asesoría empresarial, una administración deficiente, recursos humanos no calificados, desconocimiento de mercados y tecnologías así como una mala organización contribuían a la baja competencia de las PyME en México.

La mayoría de estas empresas carecen de un sistema de evaluación del desempeño tanto organizacional como del personal. Además, no se supervisa el cumplimiento de objetivos, e incluso el primero en romper las reglas, políticas o procedimientos es el mismo dueño del negocio, lo cual origina que el personal le reste importancia a esta evaluación (Münch, 2006).

Conclusiones

Las Pyme estudiadas reconocen las ventajas que ofrecen las TIC, pero hacen un uso mínimo de las mismas. No las consideran como una herramienta estratégica que les permita mejorar sus procesos y ampliar sus horizontes de manera sustantiva; son consideradas un gasto, más no una inversión. En la capacitación, al igual que con las TIC, es considerada un gasto, del cual se obtiene poco o ningún beneficio y tampoco se encuentra alineada para apoyar los objetivos de la organización. Con respecto a la calidad, se menciona el concepto, pero es básico y sólo demuestra la falta de conocimiento al respecto. Aunque se menciona contar con mecanismos para evaluarla, no existen parámetros que permitan conocer cómo se aplica el concepto en la práctica. Se concluye que la administración fiscal permite únicamente cumplir con los aspectos regulatorios obligatorios, los cuales son dejados a cargo de un especialista (Contador Público) y no existe una planeación al respecto. En términos generales, se concluye que el desempeño organizacional de las microempresas, en la ciudad de Tapachula, Chiapas, Mexico, es deficiente. Se recomienda, lograr una sinergia entre Instituciones de Educación Superior (IES), empresarios, cámaras de comercio, así como instancias gubernamentales y que participen en un cambio que beneficie a la sociedad, de una manera integral.

References:

- All in one Step, “Soluciones web e información para MiPymes”. Consultado en noviembre 2011 en: <http://allinonestep.com/definicion-y-caracteristicas-de-miPyme>, 2010.
- Bernárdez, M. “Desempeño organizacional”. Consultado en septiembre 2013

- en: <http://www.expert2business.com/itson/DOBernardez.pdf>, 2007.
- CONACYT, Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. Ciencia y Desarrollo. Consultado en agosto 2013 en: <http://www.conacyt.gob.mx/comunicacion/revista/255/articulos/tecnoinformacion.html>, 2011.
- Debernardo, H. & M. Hurtado, LAS PYME, Principales causas de fracaso y cómo combatirlas. México, D.F.: ISEF, 2010.
- Georopoulos, B.R. & Tannenbaum, A.S., “A study of organisational effectiveness”, *American Sociological Review*, 534-40, 1957
- Hassard, J. & M. Parker, *Postmodernism and organisations*. Londres: Sage, 1993.
- Hernández, A., PYMES (Pequeñas y medianas empresas) Modernización Tecnológica o Quiebra. México, D.F.: Grupo Editorial ISEF, 2007.
- INADEM, Instituto Nacional del Emprendedor. Consultado en agosto 2013, en: <http://www.inadem.gob.mx/o>, 2013
- INEGI, Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Censos económicos 2009. Consultados en agosto 2013, en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/>, 2009.
- ISO9000:2005., Norma internacional ISO9000. Traducción certificada. Consultada en septiembre 2013 en: http://www.congresoson.gob.mx/ISO/normas/ISO-9000-2005_Fundamentos_y_Vocabulario.pdf, 2005.
- Jurado, A., La fuerza de la Unión Empresarial. México, D.F.: Apoyo Integral a Micro y Pequeña empresa S.C., 2007.
- Jurado, A. & G. L. Juárez, La alianza como estrategia generadora de empresarios de éxito. México, D.F.: Apoyo Integral a Micro y Pequeña Empresa S.C., 2007.
- Martínez García, F. J., V.G, Sánchez Trejo, F.M, Somohano Rodríguez, D., García Pérez de Lema, & S. Marín Hernández. Análisis estratégico para el desarrollo de la Micro, pequeña y mediana empresa (Estado de Hidalgo). Pachuca, Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2008.
- Münch, L., Evaluación y Control de Gestión. México, D.F.: Trillas, 2006.
- Neuman, J., “Cómo operan en la actualidad las Pymes en México”. Consultado en agosto 2013 en: <http://pulsoPyme.com/como-operan-en-la-actualidad-las-Pymes-en-mexico/> 2012.
- Pérez, J.A., Gestión por procesos. ESIC editorial, 2007.
- Rodríguez, J. (2005). Decisiones Gerenciales Efectivas. México, D.F.: Trillas.
- Secretaría de Economía. “Pymes eslabón fundamental para el crecimiento en México”. ProMéxico: Inversión y Comercio. Consultado en agosto 2013, en: <http://www.promexico.gob.mx/negocios-internacionales/Pymes-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html>, 2009.
- UNAM. “Pymes no sobreviven mas de 2 años”. Universidad Nacional

Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Económicas. Consultado en agosto 2013, en: http://biblioteca.iiec.unam.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=15629&Itemid=146, 2013.

Yutchman, E. & Seashore, S. “A system resource approach to organisational effectiveness”. *American Sociological Review*, 891-903, 1967.