

LAS MIPYMES FAMILIARES EN GUANAJUATO Y SU PROBLEMÁTICA. ANÁLISIS DEL SECTOR HOTELERO

San Juan Sánchez Emma Guadalupe (1), Caldera González Diana del Consuelo (2)

1 [Licenciatura en Relaciones Industriales, Universidad de Guanajuato] | [eg.sanjuansanchez@ugto.mx]

2 [División de Ciencias Económico Administrativas, Campus Guanajuato, Universidad de Guanajuato] | [dccaldera@ugto.mx]

Resumen

Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes) en México aportan un significativo ingreso al Producto Interno Bruto nacional, además de ser el tipo de empresas con la mayor parte de la población activamente ocupada, por lo cual se consideran el principal motor de la economía y su estudio resulta relevante. La finalidad de esta investigación es la identificación de las principales problemáticas y obstáculos a los que se enfrentan empresas familiares del sector en dos municipios del estado de Guanajuato. La metodología es de tipo mixta a través de la aplicación de una encuesta y una entrevista, el alcance de la investigación fue descriptivo y el enfoque no experimental. En específico se analizó al sector hotelero por su impacto en la economía y desarrollo del estado. Los principales resultados arrojan que existen dos tipos de empresas: las antiguas cuya preocupación es la profesionalización, y las de reciente creación, quienes buscan una planeación efectiva para lograr la competitividad. En general, las Mipymes analizadas se encuentran en vías de profesionalización, y todas son conscientes de la necesidad de diferenciar los objetivos empresariales de los familiares. De ambas, las principales preocupaciones son: el desarrollo óptimo de los empleados y la satisfacción de sus clientes.

Abstract

Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Mexico provide a significant income to the national Gross Domestic Product, besides being the type of companies with most of the population actively employed, which is why they are considered the main engine of the economy and their study is relevant. The purpose of this research is to identify the main problems and obstacles faced by family businesses in two municipalities in the state of Guanajuato. The methodology is of mixed type through the application of a survey and an interview, the scope of the research was descriptive and the non-experimental approach. Specifically, the hotel sector was analyzed for its impact on the economy and state development. The main results show that there are two types of companies: the oldest whose concern is professionalization, and the recently created ones, who seek effective planning to achieve competitiveness. In general, MSMEs analyzed are in the process of professionalization, and all are aware of the need to differentiate the business objectives of family members. Of both, the main concerns are: the optimal development of employees and the satisfaction of their customers.

Palabras Clave

Palabra clave 1 Mipymes; Palabra clave 2 Familia; Palabra clave 3 Obstáculos; Palabra clave 4 Hoteles; Palabra clave 5 Problemáticas.

INTRODUCCIÓN

El ciclo de vida de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes) en México es muy corto, lo cual es consecuencia de una serie de eventos que si no se atienden en su debido momento, las empresas tienden a ir en declive. Esta investigación pretende identificar las principales problemáticas y obstáculos que afrontan las Mipymes del sector hotelero en dos municipios del estado de Guanajuato.

De acuerdo con Torres (2016):

Las Mipymes en su gran mayoría están conformadas por familias, lo que significa que influye en el comportamiento económico de su entorno, estas células conformadas a partir de la unión de una pareja que en la medida de su desarrollo su comportamiento va variando, ya sea por el número de hijos o familiares que dependen de esta y por lo tanto las necesidades, el volumen de actividad económica que se requiera hacen que puedan o no subsistir con modelos de administración tradicional o familiar. (p. 330) [1]

De acuerdo con Caldera, Arredondo & Zárate (2017) la empresa familiar es “aquella unidad económica que incluye tanto la propiedad de su patrimonio entre los miembros de su familia, así como también la asignación de las ganancias o dividendos generados de éste” (p. 241). [2]

Las empresas familiares conformadas hoy en día son clasificadas como Mipymes familiares donde su patrimonio lo obtienen de recurso familiar, esto quiere decir que comparte un lazo consanguíneo con la mesa directiva de la empresa y se coordinaron para trabajar el capital invertido. No obstante, a esto las familias no tienen la suficiente experiencia para anticipar los planes y toda la administración que un negocio bien constituido requiere para que tenga una vida larga y que brinde rendimiento sobre la inversión que los accionistas realizaron al principio de las operaciones.

El impacto que se ha tenido en los últimos años con las Mipymes ha crecido considerablemente puesto que son las que más actividad económica tienen y su ingreso mantiene al personal laborando, México mantiene en sus lugares a los microempresarios como una potencia para la economía. No obstante este tipo de empresas se enfrentan a muchos obstáculos como lo mencionan Chávez, Caldera & Ortega (2017):

Se gestan de manera no planeada lo cual incrementa su probabilidad de morir en el corto plazo. Otras situaciones que afectan a este tipo de organizaciones son la falta de capital y conocimientos en el ámbito de los negocios de sus dueños, aunado a la frustración que se genera en estos a raíz de los fracasos que puedan darse en un inicio y que de igual manera tienen como resultado el cierre de la empresa. (p. 1513) [3]

El turismo en el estado de Guanajuato genera empleos gracias a la demanda por parte de los turistas que prefieren vacacionar en los diferentes municipios de dicha entidad, puesto que tiene mucha diversidad para ofrecer.

En Guanajuato existen 220 mil unidades económicas o negocios, de los cuales el 98.5 por ciento, es decir aproximadamente 216 mil 700 son micro, pequeñas y medianas empresas, según datos del INEGI, las Mipymes en Guanajuato generan el 50 por ciento del Producto Interno Bruto y hasta un 70 por ciento del total de empleos de la entidad. (Sánchez, 2017) [4]

Así, Guanajuato gracias a su turismo ha incrementado su infraestructura hotelera para hacerle frente a la demanda de los turistas, Los municipios de Guanajuato y León son polos de atracción para los turistas, quienes visitan dichos municipios ya sea por turismo recreativo o por negocios.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para fines de esta investigación utilizaremos el tipo mixto, pues se pueden medir objetiva y subjetivamente las consecuencias de cómo interpretar deductivamente, cómo es que se ha llegado a ese problema y porqué razones pueden estar sucediendo los hechos en las organizaciones. Esta investigación tendrá el alcance descriptivo pues se pretende describir detalladamente el problema ya planteado, y así poder entender sus dimensiones obteniendo información que nos muestre cada variable a investigar este fenómeno dentro de las Mipymes del sector hotelero en los municipios de León y Guanajuato del estado de Guanajuato.

El tipo de muestra que utilizaremos para llevar a cabo esta investigación es no probabilística incidental, la cual según Ruiz (2012):

No podemos calcular la probabilidad que tienen los elementos del universo de salir en la muestra, en este tipo de muestra el investigador selecciona los informantes que han de componer la muestra siguiendo un criterio estratégico personal. (p. 63-64) [5]

Buscaremos cinco empresas que cumplan con el perfil de ser Mipyme familiares, donde miembros de la familia se encuentren laborando dentro del hotel, que conozcan acerca de su funcionamiento y de la administración que se maneja en la institución. Así mismo requerimos que la muestra se encuentre dentro de los municipios de León y Guanajuato.

Las herramientas que utilizaremos serán una encuesta proporcionada por el autor Imanol Belausteguigoitia Rius [6] y una guía de entrevista semiestructurada de elaboración propia. La encuesta denominada Inventario de la empresa familiar Belausteguigoitia (2004) [6] cuenta con una escala tipo Likert y tres dimensiones: empresa, familia y propiedad, conformando un total de 30 ítems. Se pretende que esta herramienta nos proporcione la información que estamos requiriendo sobre los objetivos de investigación, ésta será aplicada dentro de un horario laboral donde la persona encuestada tendrá que cumplir con el requisito de ser el empleado que conozca sobre la administración y el funcionamiento de la empresa y que se encuentre activo en labores, para mayor eficacia la encuesta será suministrada asegurándose el encuestador de que los ítems sean bien interpretados. Por su parte, la entrevista se aplicará al personal con mayor antigüedad en la empresa que se encuentre activo, para fines de mayor conocimiento de la empresa, que a lo largo de su tiempo laborando sea capaz de responder preguntas que puedan dar información general de la fundación de la organización, el personal involucrado, sobre la familia fundadora, las posibles problemáticas y algunas observaciones que puedan mejorar el área de trabajo.

En primera instancia nos dimos a la tarea de buscar las organizaciones que serían los sujetos de estudio, una vez identificados, se planteó la estrategia de acercamiento, se recabó el material necesario para la primera visita y una entrevista formal con el representante de cada hotel. Posteriormente se llevaron a cabo las citas para la aplicación de los instrumentos y se realizaron los análisis con base en las respuestas proporcionadas. La aplicación de los instrumentos tuvo lugar en horario de oficina dentro de un espacio disponible y acogedor sin ruidos, en su horario de trabajo en las instalaciones de los hoteles respectivos.

Una vez aplicados los instrumentos, se realizaron los análisis respectivos con base en las respuestas proporcionadas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la Tabla 1 se presentan los resultados que obtuvimos de la aplicación de los instrumentos en las Mipymes familiares del sector hotelero dentro de las cuales se encuentran 2 en el municipio de León y 3 en el municipio de Guanajuato.

Los resultados de la primera prueba se clasificaron en la siguiente Tabla:

No.	Nombre del Hotel	Tipo de MiPyME	Municipio	Antigüedad	Puntuación	Rango
1	Hotel Posada Santa Fe	Mediana	Guanajuato	156 años	105	3
2	Maggic Home Panorámica	Micro	Guanajuato	4 años	90	3
3	Hotel Socavón	Pequeña	Guanajuato	36 años	54	1
4	Hotel River	Pequeña	León	2 años y medio	119	4
5	Mateos 1215	Pequeña	León	6 años	123	4

Tabla 1. Resultados de las encuestas Fuente: Elaboración propia.

Como puede observarse en la Tabla 1, el orden de las columnas facilita la interpretación de los resultados, mediante datos como: el tamaño de la empresa, el municipio, la antigüedad de la empresa y la puntuación y rangos otorgados de acuerdo con la encuesta denominada Inventario de la empresa familiar, dónde si se obtuvieron más de 120 puntos, la empresa familiar ha alcanzado un buen desarrollo; si tiene entre 90 y 119 puntos, la empresa está en vías de profesionalización; si obtuvo entre 60 y 89 puntos, aún deben realizarse cambios; y finalmente si tiene menos de 60 puntos es una empresa lejos de la profesionalización Belausteguigoitia (2004) [6].

Adicional a lo anterior, la entrevista proporcionó un complemento de la encuesta donde podemos fue posible recabar información acerca del funcionamiento cotidiano de los hoteles. Las principales problemáticas que se identificaron aquí fueron: el desarrollo óptimo de los empleados y las satisfacción de sus clientes (servicio al cliente).

Si complementamos ambos instrumentos, es posible apreciar la puntuación que obtuvieron las empresas con mayor antigüedad buscan la profesionalización del hotel, encontrándose preocupados por el desarrollo y crecimiento del establecimiento, buscando vías para que la empresa pueda tener una administración familiar sin mezclar los objetivos personales. Un anhelo para estas empresas también es una identidad de armonía, ideologías colectivas con principios alineados a la labor y óptimo desarrollo.

En contraste, en los hoteles de nueva creación, hay más concentración en afrontar las demandas actuales, puesto que conocen la importancia de una administración en balance con ambos aspectos familiar y laboral. Buscan llevar un ritmo profesional y comprometido que lleve al hotel a una posición competitiva.

Todos los hoteles que se consideraron para la investigación muestran su mayor interés por una mejora continua que si bien les llevará tiempo, son conscientes y poseen los recursos necesarios para establecer objetivos estratégicos que terminen por posicionar a su empresa en un mejor lugar para laborar.

CONCLUSIONES

Este proyecto nos puede llevar a la conclusión que empresas con mayor tiempo laborando han dejado a un lado la importancia de los principios de estabilidad y armonía en el trabajo entre la familia y una empresa, en

comparación con empresas de nueva creación que conocen los riesgos y desde el inicio de operaciones reconocen y realizan las modificaciones necesarias para su buen funcionamiento.

Si bien, las Mipymes familiares analizadas en esta investigación se encuentran en vías de mejora, es posible apreciar que a cada una de ellas le hace falta trabajar en sus áreas de oportunidad, para lograr que sus actividades laborales sean más amigables con el personal y con los clientes mismos.

Relacionando estos hallazgos con otras investigaciones, es posible afirmar que proponer una estrategia de comunicación enfocada a la mejora continua es lo que las empresas familiares necesitan. De acuerdo con Proaño, Gisbert & Pérez (2017) [7]:

[Esto] Permite establecer argumentos objetivos que se tratan en las reuniones de trabajo, eliminando las confrontaciones familiares y permitiendo que la información que se requiera para mejorar la organización fluya con facilidad, dinamizando las acciones de mejora que se deben tomar en los procesos que conforman la empresa. (p. 35)

La mejora continua puede llevar a organizaciones como las de esta investigación a tomar un nuevo rumbo que los lleve a su futuro deseado que les brinde más herramientas para la competitividad, que les permita establecer una buena profesionalización de la organización fomentando la mejora desde el interior.

AGRADECIMIENTOS

Para los fines de esta investigación le agradecemos su valioso apoyo y participación a los Hoteles que formaron parte de nuestra investigación. Gracias por su tiempo, disposición y confianza en el proyecto, sobre todo, gracias por la paciencia en el proceso de la investigación. Extendiéndoles nuestros cordiales saludos y buenos deseos en el rumbo de sus empresas.

REFERENCIAS

- [1] Torres, C. C. (2014). Recursos humanos: un gran problema para las pymes. *Debates IESA*, 19(2), 38-41.
- [2] Caldera, D.D.C., Arredondo, M.G. & Zárate, L.E. (2017). Diagnóstico de capacidades competitivas de MIPYMES familiares del ramo alimenticio. Caso Guanajuato, en *Przedsiębiorczość i Zarządzanie*, 6(2), XVIII, 237-254.
- [3] Chávez, A., Caldera, D.C.C., & Ortega, M.A. (2017). Análisis de la situación de la Mipyme en México. *Compendio de investigaciones científicas en México*. México.
- [4] Sánchez, A. (2017,05,04). El 98.5% de Empresas en Gto son MIPYMES. *Milenio Diario*. Consultado el 20 de julio del 2018. Recuperado de www.milenio.com/estados/el-98-5-de-empresas-en-gto-son-mipymes
- [5] Ruiz, J. I. (2012). *Teoría y práctica de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- [6] Belausteguigoitia, I. (2004). *Empresas Familiares, su dinámica, equilibrio y consolidación*. México: McGraw Hill Interamericana.
- [7] Proaño, H., Gisbert, V. & Pérez, E. (2017). Mejora continua enfocada a los problemas de empresas familiares. doi: <http://dx.doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.29-38>