



BUAP

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS**

**“LA IMPORTANCIA DE LAS ESTRATEGIAS
ADMINISTRATIVAS PARA LOGRAR LA
COMPETITIVIDAD EN LA CRISIS DE LA PANDEMIA
EN LAS PYMES DE SAN JOSÉ CHAPULCO”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN GESTIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS**

**PRESENTA
ALAN REMIGIO MARTINEZ BRAVO
No. CVU CONACYT 123456**

**DIRECTOR DE TESIS
DR. RAMON ACLE MENA
No. CVU CONACYT 438094**

PUEBLA, PUE

JUNIO, 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA.....	2
Problema de Investigación	2
Preguntas de Investigación	5
Hipótesis de la Investigación	5
Objetivos de la Investigación.....	7
General	7
Particulares.....	7
Justificación de la Investigación.....	8
Alcances y Limitaciones	9
CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL	11
1.1 Introducción.....	11
1.2. Crisis de la Pandemia COVID-19.....	11
1.2.1 Crisis.....	11
1.3 San José Chapulco.....	39
1.3.1 Puebla de Zaragoza.....	39
1.3.2 San José Chapulco.....	46
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	50
2.1 Introducción	50
2.2 Planeación estratégica	50
2.3 Competitividad.....	63
2.3.1 Ventaja Competitiva	69
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	96
3.1 Introducción	96
3.2 Proceso de investigación.....	96
3.3 Variables	96
3.4 Modelos para el constructo y la operacionalización de las variables	97
3.4.1 Propuesta de modelo híbrido: Modelo de Competitividad de Estrategias Administrativas (MCEA)	111
3.4.2 Variables	114
3.4.2.1 Operacionalización de las variables	114

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	124
4.1 Introducción	124
4.2 Análisis e interpretación de datos cuantitativos	125
4.2.1 Análisis e interpretación de datos cuantitativos por cada una de las variables.....	128
4.3 Análisis e interpretación de datos cualitativos.....	131
4.3.1 Análisis e interpretación específicos de datos cualitativos.....	131
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	141
Conclusiones.....	141
Recomendaciones.....	145
REFERENCIAS.....	147
Referencias	147

TABLAS, ILUSTRACIONES Y GRÁFICAS

Tablas 1: Ranking países más afectados	34
Tabla 2: Ranking países con más muertos	35
Tabla 3: Contagios por estados	35
Tabla 4: Contagios en el estado de Puebla	37
Tabla 5: Población Puebla municipios	41
Tabla 6: Indicadores de población	41
Ilustración 1: Distribución de establecimientos comerciales	48
Ilustración 2: Cadena de valor de Porter	72
Ilustración 3: 5 fuerzas de Porter	77
Tabla 7: Conformación PYMES	81
Tabla 8: Cuadro de indicadores de competitividad empresarial	98
Tabla 9: Factores de competitividad empresarial bajo el enfoque de Porter	104
Ilustración 4: Modelo general de la competitividad	106
Ilustración 5: Modelo híbrido de la competitividad	113
Tabla 10: Operacionalización de la variable tecnología	115
Tabla 11: Operacionalización de la variable Calidad en el servicio	117

Tabla 12: Operacionalización de la variable Planeación estratégica -----	118
Tabla 13: Operacionalización de la variable Innovación -----	120
Tabla 14: Operacionalización de la variable Mercadotecnia -----	121
Tabla 15: Operacionalización de la variable dependiente competitividad -----	122
Ilustración 6: Tabla de grado de correlación -----	124
Tabla 16: Correlaciones entre la competitividad y las variables independientes-	126
Tabla 17: Correlaciones entre la competitividad y las variables de la dimensión Tecnología -----	128
Tabla 18: Correlaciones entre la competitividad y las variables de la dimensión Calidad en el servicio -----	129
Tabla 19: Correlaciones entre la competitividad y las variables de la dimensión Planeación -----	130
Tabla 20: Correlaciones entre la competitividad y las variables de la dimensión Mercadotecnia -----	130
Tabla 21: Escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach -----	140
Tabla 22: Resultados de prueba piloto -----	140

INTRODUCCIÓN

Las PYMES como pilar fundamental de la economía del país, principalmente por ser generadores de empleo, son el gran motor del país, sin embargo, su conformación y duración se vieron seriamente afectados con la crisis de la pandemia reciente, es por eso que este proyecto tiene como objeto de estudio las PYMES de San José Chapulco. Primeramente, abordando el marco contextual donde se estudia el contexto de San José Chapulco, así también el marco teórico donde se abordan temas como planeación y competitividad, también el marco metodológico donde se expone como se abordó la investigación. Y como recurso final el describir los resultados encontrados.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA

Problema de Investigación

Durante el 2020 en todo el mundo surge una gran problemática que afecta diversos sectores: económico, político, social y de salud.

El término crisis se ha acuñado a diferentes significados a lo largo del tiempo, por lo general se le define como un cambio brusco o modificación importante durante el desarrollo de algún suceso, o se define también como una situación complicada o de escasez. Como lo menciona (Lucila, 2016) Esta palabra demuestra inseguridad y desgracia, y hace referencia a un futuro inseguro, donde las circunstancias no pueden ser lo claramente explicadas.

O dicho de otro modo una crisis es una variación de un estado, de una situación predeterminada; es súbita, inesperada, objetiva, se puede medir, valorar, analizar y es momentánea (Bustos, 2005).

Existen diferentes tipos de crisis, dentro de las principales se puede encontrar las siguientes: Crisis sociales, crisis políticas y crisis económicas.

Actualmente nos encontramos en una crisis de salud que por su dimensión ya es considerada pandemia, que ha traído múltiples afectaciones en todo el mundo y en específico la COVID-19 que como lo menciona la Organización Mundial de la Salud (OMS) es la enfermedad contagiosa causada por el coronavirus que se ha descubierto actualmente (OMS, 2020). Este virus reciente como el padecimiento que provoca no eran conocidos antes del brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente el COVID-19 es una pandemia que aqueja a varios países en todo el mundo.

El impacto repentino y extendido de la pandemia del coronavirus y las medidas de paro de actividades por las que se optaron para contenerla, han producido una rápida contracción de la economía en el mundo, que, según las perspectivas del Banco Mundial, se comprimirá un 5.2 % este año. De acuerdo con el informe Perspectivas económicas mundiales del Banco 2020, concurriría la peor

recesión desde la Segunda Guerra Mundial, y la primera vez desde 1870 en que varias economías experimentaron una disminución de su producto per cápita.

A consecuencia de las graves alteraciones a la oferta y la demanda internas, el comercio y las finanzas, se pronostica que la actividad económica de las economías desarrolladas se retraerá un 7% en 2020. Está la expectativa de que los mercados emergentes y las economías en vías de desarrollo se retraiga un 2.5 % este año. La reducción prevista en los ingreso per cápita, es de un 3.6 %, influirá a que millones de personas entren el resago económico este año.

Los efectos están siendo mayores consecuentemente en los países más afectados por la pandemia y particularmente en esos que dependen en mayor efecto del comercio mundial, actividades como el turismo, las exportaciones de productos primordiales y el financiamiento exterior tal es el tema en específico de México. Si bien, la dimensión de las consecuencias variará en función de cada región, todas las economías en vías de desarrollo denuncian vulnerabilidades que se ven empeoradas por las crisis externas. Asimismo, la suspensión de actividades escolares y los conflictos de acceso a los servicios fundamentales de atención de salud seguramente tengan secuelas a largo plazo sobre el progreso del capital humano.

Las predicciones dan que desear, ya que es probable que la crisis deje secuelas de difícil recuperación y que trace complicados retos mundiales, señaló Ceyla Pazarbasioglu, vicepresidenta de Crecimiento Equitativo, Finanzas e Instituciones del Grupo Banco Mundial. La gran prioridad es abordar la incidencia en el mundo en tema sanitario y económico. Después de eso, todos los países deberían unirse para conseguir una recuperación lo más consistentemente posible y frenar que más población caiga en la pobreza y el desempleo (Banco mundial, 2020).

La limitación social ha creado restricciones económicas, en la que la interrupción parcial o total de actividades ha inducido a una desaceleración del desarrollo de la economía, como también, un aumento de los índices de desempleo

que ha creado un resultado en la oferta y demanda en el mundo. Éste escenario perturbó en la competitividad en el mundo de los mercados. Varios países y organizaciones se encauzan en el progreso económico, en la construcción de lo social, financiero, los recursos naturales para dejar las crisis (Espinoza-Audelo, 2020).

Sin embargo, las PYMES se encuentran entre los segmentos más afectados por la pandemia; pero, a su vez, desarrollan una función de importancia, ya que poseen el compromiso de proveer productos y servicios a las personas. La disminución de la demanda se supone una dificultad principal que se está enfrentando, debido a medidas de confinamiento en varios países con el objetivo de impedir la dispersión del virus. Consecuentemente, las PYMES redujeron sus ingresos, de ahí que tienen obstaculizaciones para acceder a insumos (Agronoticias, 2020).

En esta problemática emergente la competitividad genera fuerza y es fundamental para contra esta problemática que ha orillado a varias empresas a salir del mercado. La competitividad no solo cederá a conservarlas en el mercado, que cada vez es más riguroso, sino que debe convertir a las organizaciones más competitivas por medio de estrategias.

De todo lo anteriormente mencionado con respecto a la competitividad, se puede llegar a la conclusión para el contexto de la presente investigación que la competitividad en México debería ser un tema a impulsarse, pues dicho concepto trae beneficios en el desarrollo económico nacional, como un aumento de exportaciones, creación de empleos, etc. El gobierno y en este caso la iniciativa privada como principales interesados, deberían generar una serie de políticas públicas en pro de la competitividad. Por último, a manera de resumen se puede aterrizar la problemática particular del presente estudio es que existen muy pocos estudios documentales y de campo, que reflejen la relación entre estrategias administrativas y competitividad en las PYMES de San José Chapulco.

Preguntas de Investigación

El destino de las preguntas de la investigación, recurren a concretar la incógnita que se quiere descubrir. Es de suma importancia saber detectar bien el problema como especificar que no forma parte de este, y así impedir involucrar conceptos semejantes. A continuación, se enumeran las preguntas generales y específicas.

- Pregunta general

¿Cuál es la importancia de las estrategias administrativas para lograr la competitividad en la crisis de la pandemia en las PYMES de San José Chapulco?

- Preguntas específicas

1. ¿Qué relación existe entre la tecnología y el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de San José Chapulco?
2. ¿Qué relación existe entre la calidad en el servicio y el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de San José Chapulco?
3. ¿Qué relación existe entre la planeación estratégica y el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de San José Chapulco?
4. ¿Qué relación existe entre la innovación y el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de San José Chapulco?
5. ¿Qué relación existe entre la mercadotecnia y el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de San José Chapulco?

Hipótesis de la Investigación

En la investigación científica, son estipulaciones de tentativa a cerca de las relaciones entre dos o más variables y se fundamentan en conocimientos constituidos. Para la presente investigación una hipótesis de tipo causal que plantea explicar una relación funcional de causa-efecto entre las variables. A continuación, se menciona la hipótesis general para la presente investigación.

Hipótesis general

- “La influencia que tienen las estrategias administrativas es directamente proporcional para el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de las PYMES de San José Chapulco”.

Hipótesis específicas

Las hipótesis específicas son aquellas que se derivan de la hipótesis general, cuya función es concretizarla y volver evidentes las orientaciones admitidas para solucionar la investigación. A continuación, se enumeran las hipótesis específicas de la presente investigación.

H1. **Tecnología** determinada por: todas aquellas TIC; sistemas administrativos, los sistemas financiero-contables y herramientas y maquinarias empresariales tecnológicas, es una variable directamente proporcional para el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de las PYMES de San José Chapulco”.

H2. **Calidad en el servicio** determinada por: la capacidad de respuesta, la seguridad y elementos tangibles, es una variable directamente proporcional para el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de las PYMES de San José Chapulco”.

H3. **Planeación estratégica** determinada por: la misión, visión, objetivos y estrategias, es una variable directamente proporcional para el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de las PYMES de San José Chapulco”.

H4. **Innovación** determinada por: la mejora continua, satisfacción de necesidades y cambios en el entorno, es una variable directamente proporcional para el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de las PYMES de San José Chapulco”.

H5. **Mercadotecnia** determinada por: las 4P’s en la mercadotecnia: producto, precio, plaza y promoción, es una variable directamente proporcional para

el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de las PYMES de San José Chapulco”.

Objetivos de la Investigación

Los objetivos son primordiales ya que revelan la expectativa de la investigación y especifican la forma de cómo se logrará el resultado. A continuación, se enumeran el objetivo general y los específicos.

General

- Objetivo general

Determinar si las estrategias administrativas pueden lograr la competitividad en la crisis de la pandemia en las PYMES de San José Chapulco.

Particulares

- Determinar la influencia de la relación entre la variable tecnología y el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de San José Chapulco.
- Determinar la influencia de la relación entre la variable calidad en el servicio y el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de San José Chapulco.
- Determinar la influencia de la relación entre la variable planeación estratégica y el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de San José Chapulco.
- Determinar la influencia de la relación entre la variable innovación y el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de San José Chapulco.
- Determinar la influencia de la relación entre la variable mercadotecnia y el logro de la competitividad en la crisis de la pandemia de San José Chapulco.

Justificación de la Investigación

En el 2020 son de suma importancia los temas de competitividad de las empresas en el mercado ya que un sin número de estas y sobre todo las PYMES luchan día a día por tratar de sobrevivir bajo las condiciones generadas por el COVID-19 y su repercusión en la baja economía y consumo que se da entre los mexicanos, por lo que no hay que dejar atrás estos términos, a su vez contextos como el de la salud, mercado, estrategias competitivas son temas que vendrá a tener un mayor desarrollo mientras dure el efecto de la pandemia.

La presente investigación aportará beneficios a los lectores que estén interesados en los contextos antes mencionados, para esto se pueden apreciar a través de los siguientes valores o aportaciones:

- Valor teórico: Se aportarán definiciones, conceptos, clasificaciones, modelos, de los siguientes temas: estrategias, competitividad, crisis económica, pandemia y PYMES.
- Valor social: A demás la sociedad, podrá encontrar diversas interpretaciones que se le ha dado a la competitividad a lo largo de tiempo, donde el lector llegará a un entendimiento más amplio sobre lo que implica tener la capacidad de generar y conservar las ventajas comparativas que les acceden a tener un lugar destacado en el contexto socio económico en el que se encuentran. Así como el entender que las estrategias administrativas, de manera sencilla tenerlo como los objetivos que se crea una organización en pro de planificar, organizar, gestionar recursos, etc. Y hacer conciencia ante la comunidad y sociedad de cuidar la salud durante la pandemia, pero exhortando al consumo y fortalecimiento de la PYMES.
- Valor empresarial: La presente investigación será de gran ayuda principalmente a las empresas PYMES del sector comercial y de servicios que estén sufriendo una problemática económica de mercado durante este periodo de la pandemia, ya que podrán encontrar información con relación a

las principales estrategias administrativas que les permitió a este sector ser más competitivo en el mercado.

- Valor metodológico: Se diseñará una metodología específica para esta investigación que permita medir la correlación a través del modelo Spearman entre la importancia de las estrategias administrativas para lograr la competitividad en la crisis de la pandemia en las PYMES de San José Chapulco, permitiendo a su vez ser referencia para aquellos que estén interesados en aplicar esta metodología o desarrollar futuras investigaciones.

Por otra parte, en la justificación es necesario delimitar, los alcances que perseguirá la presente investigación, siendo necesarios la delimitación espacial y la temporal

- Delimitación espacial: Para la presente investigación se delimitará el espacio o zona territorial, donde se llevará a cabo la investigación siendo está determinada por el INEGI a través de la AGEB 211140438 llamado San José Chapulco que comprende las Colonias: San José Chapulco, Los Héroes, San Jorge, Hacienda San José y Ex Hacienda Chapulco. Cabe mencionar de las anteriormente indicadas se llevará a cabo la investigación en Los Héroes y la colonia San Jorge.

Delimitación temporal: De acuerdo a que la investigación se considera de corte transversal durante un lapso o periodo de tiempo, se recabará la información desde el inicio de la pandemia del COVID-19 desde el segundo bimestre del 2020 hasta el cierre del año del 2021.

Alcances y Limitaciones

Las limitaciones de este trabajo están relacionadas en mayor medida con el perfil transversal el diseño metodológico, lo que puede llevar a limitar la interpretación de los resultados adquiridos. Se reconoce que es forzoso en el futuro corroborar los resultados mediante estudios longitudinales a corto plazo para ampliar el panorama y conocimiento acerca de este tema, esto debido a que la crisis de la pandemia aún persiste con todo y sus efectos económicos negativos.

Por otra parte, es recomendable llevar a cabo estudios donde se examinen diferentes variables afines con las estrategias administrativas para lograr la competitividad en las PYMES, en virtud de que la información disponible para realizar dicha investigación y sus contrastes es muy limitada. A pesar de tales limitaciones, este estudio contribuye al conocimiento de la relación entre las estrategias administrativas y las PYMES debido a las consecuencias traídas por la pandemia.

CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL

1.1 Introducción

Para este primer capítulo será de importancia describir el contexto por el cual se desarrolla la presente investigación, que para este caso es la crisis de la pandemia COVID-19 y el lugar o zona geográfica que comprende San José Chapulco.

1.2. Crisis de la Pandemia COVID-19

1.2.1 Crisis

Primeramente, para entender el concepto de crisis, se dice que es una situación de inestabilidad, surge en el desarrollo de un proceso, y donde su resolución condiciona y armoniza la persistencia del mismo. Una crisis involucra inevitablemente una transformación, en efecto, puede abordar la decadencia o la pérdida del proceso, así como también su refuerzo y optimización (Gonzalez de Rivera, 2001).

En la lengua de la antigua Grecia, el vocablo se escribía con *k* y pretendía decir interpretación del vuelo de los pájaros, elección de las víctimas sentenciadas al sacrificio; en la desdicha griega, *krisis* significaba acontecimiento categórico que implicaba, a la vez, todo el pasado y todo el futuro de la acción cuyo curso establecía (Guzmán, 2007).

Los determinantes del comportamiento de una crisis de todos sus participantes, donde no solo sus orígenes están creados por temas económicos, aquí también entran en juego cuestiones políticas, sociales, culturales y éticos (Restrepo, Ocampo, & Gómez, 2019). Donde ésta se asiste de incomodidad y debilidad, pero no debe ser factor de estigmatización, considerando el escenario como fracaso. Contrariamente, se tiene que percibir que las crisis son circunstancias de regla del proceso de desarrollo, que revela el momento de realizar cambios en las estructuras como también en las reglas (Milena, 2019)

En general, se puede suponer que una crisis refiere a una situación de gravedad y terminante donde pone en riesgo el desarrollo de un proceso determinado. La definición crisis apunta a una etapa o un escenario de conflictos o cambios ásperos, ya que puede referirse a medios económicos, sociales, religiosos, políticos, históricos, culturales, sanitarios, entre otros (Roth & Manke, 2018).

La dimensión de una crisis, no es posible explicarse sin la apreciación que se tiene de un riesgo debido a que involucra cierta incertidumbre de sospecha que algo malo pueda ocurrir y ponga de riesgo el bienestar de las partes involucradas (Rodríguez, Marauri, Armentia, & Marín, 2020).

Por otro lado, en el ámbito de las ciencias sociales y humanas, las crisis se exhiben como un escenario colectivo que se caracteriza por contradicciones y rompimientos, acompañado de tensiones y desacuerdos, propenso a que personas y grupos titubeen para elegir un perfil de conducta a tomar de modelo, porque las reglas y modelos mentales en uso resultan de momento en suspenso (Guzmán, 2007).

Así mismo actualmente afrontamos una crisis sin precedentes. El COVID-19 ha desequilibrado la resolución económica y social a una velocidad sin precedentes y a un grado jamás visto. Este virus está generando gran número de pérdida de vidas, y el inevitable y necesario confinamiento para combatirlo ha afectado a todas las personas del mundo. Lo que se consideraba normal hace corto tiempo: ir a la escuela, al trabajo, reuniones con familia y amigos, actualmente es un peligro grave (Georgieva, 2020).

En cuanto a una crisis de tipo social se comprende como la mengua de los primordiales indicadores sociales en cuanto a condiciones de vida y trabajo de segmentos en la población (Espinosa, 2013).

En una crisis financiera se origina cuando estalla una burbuja, que se fundamenta en el incremento de precios de los activos, tanto reales como económicos, originado por el aumento desproporcionado de demanda que se

estimula debidos al crédito bancario. La burbuja revienta cuando las expectativas de crecimiento sostenido en el valor de los activos se interrumpen y sufren reverso (Restrepo, Ocampo, & Gómez, 2019).

Se entenderá a una crisis financiera cuando bancos se exceden al otorgar créditos y los deudores se vuelven insolventes con sus deudas, generando a que las instituciones del gobierno, sean quienes costeen o intercedan para detener estas circunstancias.

Las crisis económicas suelen traducirse en cambios políticos que van desde transformaciones en las actitudes hacia la democracia, con frecuencia las crisis económicas son condiciones necesarias, aunque no suficientes, para transformaciones profundas en la oferta partidista de un sistema político en un cierto país (Simón, 2019).

Las crisis son concebidas también por que los capitales agrandados por un excedente terminan por conservarse inactivos por ser acaparados en los bancos, esto crea un excedente de capital. Cuando una crisis emerge, origina altercados entre los capitales por su indagación de las mejores oportunidades: se producen conflictos que ocasiona la pérdida de capital, pierde valor la fuerza de trabajo por la falta de empleos y desploman las acciones; entonces se originan condiciones nuevas para que acreciente (Damián, 2015).

Ante falta de políticas adecuadas o una mezcla de ambos factores logran crear que un país obtenga dificultades de balanza de pagos, es decir, se halle en un escenario en el que no consigue lograr suficiente financiamiento en circunstancias accesibles para enfrentar sus obligaciones de pagos. En el peor de los escenarios, estos conflictos pueden empujar a una crisis. El país se puede ver forzado a depreciar apresuradamente su moneda, originando el aumento del costo de los bienes y el capital, y la economía nacional podría sufrir peligrosas consecuencias. La problemática también puede trascender a otros países (Fondo monetario Internacional, 2007).

Las crisis son un transcurso de inversión descomunal y errada. Si estas inversiones hubieran sido ajustadas al ahorro y demanda de las personas, serían inversiones congruentes, y lo que fuera producido sería vendido y no existirían dificultades. Si existen, es debido a que no todo lo que se produce puede ser vendido, o no consigue su venta a precios que lo costeen (González, Valle, Burgos, & Rodríguez, 2012).

En conclusión, para la presente investigación se entiende por crisis como una situación inestable, difícil y complicada durante un proceso, como un cambio negativo, o también puede interpretarse como una situación de escases y sus diferentes contextos como social, económica, política, de salud, etc.

La definición de crisis hace referencia a una economía de mercado en materia de los ciclos económicos. No pueden ser factores externos al sistema, como guerras, los que generan una crisis, no obstante, logran contribuir a ellas. En cuestión particular, lo que describe la etapa de recesión o contracción, donde el periodo más agudo lo definimos como crisis, es la mengua generalizada de la actividad económica, manifestada en la disminución de la creación de bienes y servicios y así como también de empleo, seguida de una disminución general del nivel de bienes, precios y salarios (Rapoport & Brenta, 2010).

1.2.2 Antecedentes de las crisis en el mundo

Las crisis financieras grave genera de manera peculiar un entorpecimiento sagaz de las actividades económicas. La subsistencia de esos efectos tiene una importancia tajante para la prosperidad económica. Una contracción corta y fuerte puede que tenga menos resultados por conductas privadas, como la rebaja de consumo en los hogares y la reducción de producción en las empresas, las tolerancias por morosidad de los mecanismos que permiten que las empresas financieras reconstruyan el capital y las políticas de estabilización del gobierno. A razón que el resultado subsiste, puede verse como una merma del ingreso y la riqueza y entonces estas disposiciones podrían ser adversas (Reinhart & Reinhart, 2011).

La crisis de 1929 tiene tres principales causas que la originaron. Como primer punto, la sobreproducción agrícola que lleva a un aumento de productos en el mercado y, entonces, la reducción de los precios. Se genera más de lo consumido y al no lograr ser vendido, empieza a originar despidos.

Una secundaria razón está el subconsumo industrial disfrazado y sostenido gracias a los créditos, donde las personas acostumbran a solicitar para poder adquirir lo que anhelan. Y tercero e importante, la especulación bursátil por parte de los financieros de Wall Street, donde concebían ganar dinero velozmente a pesar que las acciones se encontraban sobrevaloradas (Santiago, 2012).

Esta crisis se produjo cuando el apogeo irracional de la bolsa de valores, la producción desmedida de bienes y la desigualdad de distribución en los ingresos. Una aguda deflación condujo a la recesión siguiente, el desempleo consiguió los más altos niveles registrados hasta ahora en el capitalismo, y el PIB hundiéndose enérgicamente, sobre todo en Estados Unidos. La Segunda Guerra Mundial, con gran costo material y humano, favoreció a disminuir posteriormente sus secuelas (Rapoport & Brenta, 2010).

No existe un gran origen de la recesión de 1929, sino que su causa logra descubrirse en varias circunstancias que fueron causando a la vez otros efectos, cuyo acaparamiento produjo el gran tamaño de esa crisis. La crisis de 1929-1933 es la prueba de que el dinero puede ser no neutral en los procesos cíclicos de la economía. Quiere decir que la política monetaria debe ser un mecanismo importante para el desarrollo de la estabilidad económica.

La década de 1970 la crisis manifestaba una debilidad de la moneda que era clave, la libra; hoy, el dólar la baja de la rentabilidad empresarial, la reducción de las tasas de crecimiento del PIB y demás inestabilidades en las economías. Así también, el problema sobre la repartición del producto mundial entre las naciones

exportadoras de materias primas y los países potencias industriales (Rapoport & Brenta, 2010).

El periodo 1970 y 1980 se caracterizan por recesiones en América Latina, Estados Unidos y Europa, y por un incremento continuo de la producción de algunos países asiáticos. Tres crisis que marcaron esas décadas: la del dólar, los precios del petróleo y la deuda externa. Las dos primeras indujeron a una cadena de inflación en los países desarrollados y la última dejó a los países de América Latina en una situación muy débil para enfrentar los desafíos que imputaría la economía mundial de finales del siglo XX (Aparicio, 2014).

La crisis que pegó en la economía mundial del 2008 no tiene antecedente en la historia actual, si bien tiene algunos puntos comunes con otros sucesos del pasado. Como, por ejemplo, la crisis fue antecedida de una extensa etapa de crédito cómodo y barato que provocó, la visión a plazo corto y la enorme asunción de riesgos de parte de los mercados financieros lo que promovió la conducta especulativa generando desequilibrios significativos. Las primeras etapas la crisis se reveló como un problema con difícil falta de liquidez y de robustez de las circunstancias de refinanciación y apalancamiento de las entidades financieras (Pérez, 2011).

La crisis de las *subprime*¹ que se detonó a principios de 2007, arrojó como la gota que derramó el vaso, debido a que no estableció una crisis financiera más ni implicó principalmente a acciones de empresas o bonos del gobierno. Fue a causa de hipotecas inmobiliarias de gran riesgo fundamentadas en préstamos a personas que no cumplían para esos tipos de interés en el mercado debido a su nula historia crediticia. Esas hipotecas se unieron después a sofisticados productos financieros ligados a la real y verdadera economía a través de las personas insolventes de

¹ En EE. UU. los créditos **subprime** se refieren, principalmente a las hipotecas de alto riesgo, que son un tipo de hipotecas que se utilizan para adquirir una vivienda **Finanzasprácticas.com..**

inmuebles que no lograban enfrentar sus adeudos financieros (Rapoport & Brenta, 2010).

La crisis de salud, originada por la transmisión del COVID-19, detonó en una crisis económica mundial, grave, como la crisis de 1929, resultado por cierre de fronteras y actividades en varios sectores productivos, resultando en altas tasas de desempleo. Estados Unidos que registraba la tasa de desempleo de 3.5% en 2019 podrá conseguir 15.8% en 2020 y en Europa se predice un aumento hasta 9.5 % al final del año (Andrés, 2020).

La crisis actual que se vive tiene características realmente nuevas: es la primera crisis por diseño, quiere decir, la crisis surge no por complicación en un mercado particularmente (deuda, bonos subprime, etc.), sino porque las administraciones gubernamentales y las sociedades concluyeron interrumpir la economía como prevención para combatir la pandemia. Entonces desde el inicio como resultado en el terreno económico ha estado ajustado al trayecto de la pandemia, ha ido adecuándose a la enfermedad (Herrera, 2020).

1.2.3 Antecedentes de las crisis económicas en México

México ha atravesado por diferentes crisis económicas, entre las más importantes se describirán a continuación:

En la década de 1970, comenzó el desastre financiero con el sexenio del Lic. Luis Echeverría, cuando la deuda externa de México pasó de 2 700 millones de dólares a 27 000 millones de dólares, etapa que teóricamente terminó con la estabilidad del tipo de cambio de \$12.50 pesos y dando inicio a una larga serie de devaluaciones que se inician con el tipo de cambio de \$24.00 pesos por dólar a fines de 1976 (Arana, 2005).

En la etapa de 1971-1976 culminó con una crisis económica grave. Para septiembre de 1976 se dejó el tipo de cambio de \$12.50 pesos por dólar. Por las inestabilidades de la balanza de pagos y de las finanzas públicas que llegaron a

niveles altos. En consecuencia, de la devaluación, el déficit de la balanza comercial de pagos se redujo año tras año pasando de 3 637 millones de dólares en 1975 a 1055 en 1977. La tasa de crecimiento del PIB redujo a 4.2% en 1976, cifra baja a las tasas de más del 8% registradas en 1972 y 1973, y expuso signos de extenderse con una tendencia menguante. Por finales del sexenio se realizó un acuerdo con el Fondo Monetario Internacional en la que la administración mexicana accedía a los términos de un programa de estabilización riguroso (García & Sierra, 1984).

Hacia 1980, los antecedentes de la crisis económica en México que se manifestó claramente en febrero de 1982 y al parecer llegó a su punto más alto en agosto y septiembre de ese año, se cuenta a partir de 1976 cuando en el inicio del sexenio de Lic. López Portillo, fue tomada la decisión de acrecentar el sector petrolero y a partir de ésta decisión ampliar la planta industrial en México. Para esto se utilizó una moneda sobrevaluada como significativa herramienta en el proceso de expansión. Sin embargo, factores externos e internos, como elevadas tasas de intereses prevalecientes en el mercado financiero mundial, llevó a las tasas de interés internas a niveles superiores, con esto se mermó gradualmente la actividad industrial, subió el precio de los productos manufacturados, le disminuyó competitividad y consiguientemente, disminuyó las exportaciones no petroleras. La inflación nacional, progresiva, aplicó del mismo sentido; al convertirse mayor que la que correspondía a la tasa de Estados Unidos, apresuró la sobrevaluación de la moneda nacional; con esto se subsidió toda clase de importaciones y amedrentó para más, las exportaciones del país (Tamayo, 1983).

Para 1982 se ocasionó por un endeudamiento externo insostenible (mayor a la capacidad de exportar y de liquidación de la economía del país) impulsado por la exuberancia y el barato crédito bancario mundial de la anterior década. El sobreendeudamiento se desencadenó en crisis cuando el repentino crecimiento de las tasas de interés se juntó con la suspensión del flujo de créditos nuevos, la caída en los precios del petróleo y el incremento de la salida de capitales. La crisis estructural de liquidez se vio expresa ante la complicación del gobierno mexicano

para poder cumplir con sus obligaciones internacionales sin recurrir al paro drástico las importaciones y el desarrollo interno de la economía (Dabat, 1995).

La crisis económica del país se expone fundamentalmente con elementos internos, que se vio apresurada, ante la disminución de los precios mundiales del petróleo y las elevadas tasas de interés. El impacto derivado de los precios del petróleo fue sustancialmente trágico. Al afrontar una reducción de la demanda internacional del petróleo, el gobierno mexicano resolvió primeramente disminuir sus precios de exportación para conservar su intervención en el mercado (García & Sierra, 1984).

Posteriormente, con la crisis de 1994, denominada como la primera crisis de globalización, donde su comienzo fue interno, fue consecuencia de las contradicciones en la política antiinflacionaria de estabilidad, la maniobra de desarrollo encaminado hacia las exportaciones y el comienzo hacia la globalización del sistema de moneda y financiero en el país. La crisis fue resultado directo de la exuberancia de ingresos de capital externo, proveniente de las políticas estructurales y de la coyuntura financiera en el mundo, que acarrearón consigo una etapa de apogeo para la economía del país que generó una doble problemática de financiamiento en la conciliación entre el ahorro y la inversión (Calderón & Hernández, 2016).

A ésta crisis de 1994 se le denominó una crisis crediticia, bancaria y económica, no se le considera una crisis revelada por el modelo de apertura, sino que su origen fue de una liberalización pronta, de un control bancario muy apacible y de falta de rigor del presupuesto nacional (Correa, 2010).

Con esta crisis de diciembre que entró en México y a nivel mundial como un suceso de sorpresa, que derribó en poco tiempo una de las economías de más éxito y seguras en el mundo en desarrollo, que se jactaba del más vasto respaldo del gobierno de Estado Unidos y las organizaciones bancarias del mundo. Lo imprevisto de esta crisis tuvo relación con el oculto con que el gobierno mexicano manipuló el

quebranto apresurado de las cuentas nacionales externas en 1994. Asimismo, con la complicación e improvisación de la crisis propia, como caída económica de nuevo tipo de origen antes nunca estudiadas (Dabat, 1995).

Para el año 2008, la recesión económica en el mundo arrojó a millones de personas al desempleo quitándole su fuente de ingresos, para el mundo y también en México, representó un gran peligro de ruina para las personas, si bien no sólo procedente del desempleo, también por el aumento del valor de los alimentos (Camberos & Bracamontes, 2015).

El crecimiento de la industria y del PIB en México es dependiente y está considerablemente armonizado con el desarrollo industrial de Estados Unidos desde 1996. Consecuentemente, al iniciarse en el año de 2008 la recesión más rigurosa en Estados Unidos desde 1946, producto especialmente de su crisis financiera y de bienes raíces, se traspasó usualmente de manera simultánea al desplome de la actividad industrial y del desarrollo económico a México. Ésta sincronización de la economía entre ambas naciones, las exportaciones mexicanas obedecen en gran medida del apogeo del mercado de Estados Unidos. Consiguientemente, al hundirse el mercado de Estados Unidos las exportaciones mexicanas bajaron ampliamente y esta causa agravó aún más la recesión (Ángeles, 2010).

México sufrió las consecuencias de la caída de la bolsa y la crisis del mercado inmobiliario norteamericano. Para septiembre, cuando el banco inversionista Lehman Brothers se anunció en bancarrota, la valorización de la moneda mexicana frente al dólar comenzó a reducir y, aún de los esfuerzos del director del Banco de México y del Secretario de Economía por vender miles de millones de dólares en reservas, poco se hizo para contener su desplome. Surgen algunos preceptos que exponen el derrumbe de la moneda mexicana para los últimos meses de 2008, donde se encuentra el llamado “Viaje a la seguridad”, la especulación del peso, igualmente como la aspiración de varias empresas mexicanas de comprar dólares para saldar deudas (Langston & Pérez, 2009).

La crisis que se enfrentó, si bien estalla ante las consecuencias derivadas de la crisis de Estados Unidos, es más un resultado de las políticas macroeconómicas de “estabilidad”, como de las políticas de liberalización comercial y financiera, y de las reformas estructurales instrumentadas en el país, las cuales han actuado en detrimento de los sectores productivos (Huerta, 2010)

Y, por último, en 2020 existe una nueva crisis económica, relacionada con el Covid-19 en donde se empiezan apreciar indicadores económicos negativos como: para este año en el país es perjudicial; las perspectivas de desarrollo se han previsto a bajar en más de dos veces en lo que va del año, pronosticando un grave desplome, que puede ir desde una contracción del PIB de -5% hasta el -10% y la pérdida a más de 1 millón de empleos. Coexiste la expectativa que el país tenga una regular recuperación en 2021 (Andrés, 2020).

El país se encuentra en la parte económica de la peor crisis de su existencia, pero puede venir lo peor, se acerca un año en el que el gobierno poseerá una deuda mayor sin tener posibilidad de acceder a préstamos, no habrá dinero reservado para los imprevistos y como resultado un presupuesto mucho menor. El país pasará una crisis más grave desde 1932, es la peor etapa económica para el país en el último siglo (Mares, 2020).

La previsión de los analistas de bancos, corredores, calificadores y entidades internacionales prevén que la economía del país se va a contraer por lo menos 7.5% en 2020 aunque organismos como BBVA México que conciben una desplome de hasta 10.5%, al igual que el FMI, que prevé para la nación el más bajo desempeño económico de Latinoamérica (The Washington Post,, 2020).

Las predicciones cambian diariamente. La única seguridad es que, mundialmente, 2020 será conocido como un año recesivo para la economía en muchos países. Y en México, el golpe de la crisis obedecerá a algunas causas como la cantidad de enfermos, decesos y duración de la crisis sanitaria por pandemia en el país, la apreciación de peligro en la economía mundial y sobre el país, el golpe y la severidad de la caída económica en Norteamérica, las consecuencias en la

movilidad de personas y mercancías y la garantía de la política pública fiscal (Mendoza, 2020).

Los sectores peor afectados en México han sido, el manufacturero por la ralentización de las cadenas de producción; materias primas como el petróleo que sufrieron una disminución de la demanda por la reclusión a nivel mundial, y el freno a actividades económicas afectó de forma severa en el sector servicios y turismo, amedrentando la subsistencia de vida de micro, pequeñas y medianas empresas que han absorbido este golpe económico sin ayuda del gobierno que ha subutilizado los instrumentos de política económica (Rodríguez, Infobae, 2020).

La emergencia de salud originado por el COVID-19 permanece haciendo influencia sobre la economía del país. En el mes mayo de 2020 los niveles de actividad económica tuvieron una grave contracción. El golpe por la crisis de COVID-19 ha sido más agudo comparándolo con otras economías regionales y se prevé que al término del 2020, se convierta en uno de los países con la caída económica más enérgica y con consecuencias significativas en la pobreza, desigualdad y detrimento de los empleos (El economista, 2020).

A manera de conclusión las crisis a lo largo de la historia siempre han surgido, la idea de crisis se aplica a cualquier contexto el cual surja algo inesperado, nocivo o difícil, cuando surge un factor o elemento que interrumpe el equilibrio y consecuentemente produce la crisis. Siendo las de tipo económica la más comunes en los últimos siglos, desde la crisis de 1929 hasta la crisis de 2020. Es válido convenir que en toda crisis hay una transformación substancial y estos cambios no suelen ser admitidos primeramente de manera positiva, a veces se producen efectos positivos de corto plazo e igual de mediano y largo.

1.2.4 PANDEMIA

A lo largo de la historia las grandes pandemias han constituido significativos y aterradores azotes para la humanidad y el progreso de la sociedad. Hace tiempo,

antes de Nuestra Era y antiguamente fueron llamadas pestes y hasta en tiempos posteriores, derivadas por diferentes infecciones de origen viral o bacteriano, con difusión por continentes y varios países. El surgimiento de estas inducía a olas de desolación y mortandad a través de los años y hasta nuestros días, con la reciente pandemia producido por el COVID-19, coronavirus autor de la pandemia llamada por la Organización Mundial de la Salud como COVID-19 (Castañeda & Ramos, 2020).

La pandemia no es algo nuevo del actual siglo, el fenómeno ya existía en la antigua Grecia. Pandemia significa “el pueblo entero” y el adjetivo correspondiente *pandemos* “común al pueblo entero”. Antiguamente se acostumbraba a usar el término epidemia, “transmisión de una enfermedad contagiosa en un país”, en analogía al diagnóstico de una enfermedad. Durante la historia humana hallamos varias pandemias, originadas por causas diferentes y asistidas de muchas formas (Gargantilla, 2020).

La palabra pandemia significa epidemia que se propaga a varios países y arremete contra la mayoría de las personas de una región, mientras epidemia hace referencia a la enfermedad que infecta una gran cantidad de personas o animales en la misma zona en un periodo en especial. En la parte social e histórica durante distintas épocas, las pandemias han desatado notables sucesos, los cuales se destacan su transmisión mundial, fulminante transmisión, prevención de las personas ante el recelo de contagios, grandes pérdidas de vidas y desolación (Castañeda & Ramos, 2020).

Es una enfermedad que se desarrolla en varias naciones y continentes, traspasa muchas fronteras, sobrepasa la cantidad de casos previstos y perdura en el tiempo; a parte, embiste a la mayoría de personas de una localidad o región. En cuanto al estado de prolongación de una enfermedad o la cantidad de personas afectadas se trata de endemia, epidemia y pandemia (esta última cuando llega a todas las regiones del mundo) (Hospital Angeles, 2020).

Se considera que la diferencia entre una epidemia de una pandemia es el gravedad y la transmisión. La epidemia como “la afectación en una comunidad o región de casos de una enfermedad”, por otro lado, la palabra pandemia hace referencia a un alcance general o mundial, algunas veces se ha manejado el término cuando una enfermedad trasciende en todo un país (Medicina y salud pública, 2020).

Una de las mayores calamidades en el mundo, ha sido el surgimiento de las pandemias. De un prolongado proceso a través de la historia, los brotes pandémicos han aniquilado sociedades, estableciendo consecuencias equivalentes a las guerras, anulando ciudades enteras, pero por otro lado, abriendo la vía para innovaciones y avances economía, ciencia y política (Leal, 2020).

Una de las pandemias que persiste en el recuerdo social, ocasionado por su alcance literario y cinematográfico es, la peste negra o bubónica. Una enfermedad infecciosa que trajo desgracias en el siglo XIV. La peste negra es producida por una bacteria “*Yersinia pestis*” y se transfiere debido a pulgas de las ratas. Algunos historiadores cuentan el número de pérdidas humana por esta epidemia en setenta y cinco millones (Gargantilla, 2020).

En Europa, en 1348 la pandemia ya se había extendido por toda la península itálica, la ibérica y Francia, llegando a Inglaterra a finales de año y ya en 1349 a las costas del mar del Norte y del Báltico. Los síntomas de los primeros días hacían de la peste una enfermedad difícilmente identificable. Las estaciones más calurosas eran las más propicias para el avance del contagio, donde el calor y la humedad eran los protagonistas. Se agravaba con la conjunción de otras enfermedades estacionales como la malaria y con las hambrunas de los años de peores cosechas, que disminuían las defensas de las personas. La propagación de la enfermedad fue rápida y mortífera. Toda persona, rico o pobre, estaba expuesto a la muerte negra (Núñez, 2018).

Esta calamidad fue un brote continental de peste negra que tuvo origen en China en 1334, llegó a Europa en 1347, a causa del comercio del “camino de la

seda”. Al paso de 50 años, en 1400, ésta disminuyó la población mundial estimada desde 450 millones a 350 e inclusive 300 millones, se estima que la pandemia mató aproximadamente de 150 millones. Algunas apreciaciones subrayan que la peste bubónica acabó con aproximadamente el 60% de personas en Europa. Surgiendo de China, se amplió hacia Asia y al norte de India, persiguiendo la usual ruta fundada para el camino de la seda. Esta enfermedad llegó a Sicilia (Italia) en 1347. Posteriormente en 5 años, se había propagado por el continente entero, yéndose de Rusia hasta Occidente, en la inicial oleada donde terminó con 25 millones de vidas (Leal, 2020).

La peste bubónica o peste negra, como se llamó en la Edad Media, fue, de algún modo, el moderador de la población. La enfermedad se propaga por la transmisión de la pulga de la rata. La gran población se relacionó con el hacinamiento y poca higiene, donde los roedores fueron huéspedes ideales. Con tal manera que, zonas que actualmente podrían considerarse como las primeras grandes ciudades que fueron continuamente afectadas por epidemias de peste (Moreno, Coss, Alonso de León, & Elizondo, 2018).

Por otro lado, el cólera caracterizado por ser una enfermedad diarreica ocasionada por infección de intestino por la bacteria *Vibrio cholerae*, un bacilo que encontrado en ambientes acuáticos. Actualmente se conocen cerca de 200 subgrupos, el cólera se trasfiere por vía fecal-oral, principalmente por el consumo de agua y alimentos contaminados. Una enfermedad suscitada en Asia, entre Bangladesh e India). En 1817 brotó una epidemia que tardó 6 largos años, indujo a la gran mortalidad en la India y se esparció a través de muchos países en Europa; la llamada la “Primera Pandemia” (Bahamonde & Stuardo, 2013).

Se pronostica de cólera cuando surge un brote repentino de diarrea grave que causa intensa deshidratación en personas relacionadas a un potencial origen común de infección, sin embargo, son raros los casos aislados, es una diarrea de inclemente deshidratación, seguida de vómitos. Desde la epidemia acontecida en 1817, se suscitaron grandes pandemias en los años 1817, 1819, 1852, 1863, 1881

y 1889, originadas por el *Vibrio cholerae* variedad que aquejó varios países de Europa, África, Asia y América (Navarro, Charigán, Hernández, Colmenares, & Analys, 2012).

También conocida como “enfermedad azul” o “enfermedad negra”, a razón del fulminante deterioro que causa a los enfermos antes de fallecer, es de los sucesos infecciosos de gran preeminencia para la salud mundial pública. Su importancia reside no solo porque logre conseguir causar mortalidad en aproximadamente el 50% de personas infectadas en tema de horas, sino que su alta transmisión puede cambiar un caso índice en una epidemia (Hernández & Cáceres, 2014).

En la historia del ser humano, el cólera perjudicó usualmente a todas las civilizaciones, imperios y naciones, creando una alta cantidad de infectados y millones de muertos en el mundo. En la actualidad aún con el adelanto de la ciencia, no se ha logrado su eliminación, ya que solo se conserva bajo control por unas etapas de tiempo. Es por eso, cada vez que nace un brote, está el riesgo que se desarrolle a epidemia por su viable difusión por agua y alimentos infectados, beneficiado por condiciones deficientes de sanidad, pobreza y la precariedad de servicios públicos en ciertas zonas. Entonces, puede convertirse velozmente en pandemia, contribuido por la movilidad de personas y alimentos de un continente a otro por causa de la globalización (Hernández & Cáceres, 2014) n.

En otro ámbito, bautizado como virus variola, su efecto en los seres humanos es conocida desde hace 10,000 años, es causa del padecimiento conocido como viruela. Su denominación es en referencia a las pústulas que surgían en la piel del afectado. Es grave enfermedad y de gran capacidad de contagio que mermó la población mundial a partir de su surgimiento, alcanzando tasas de mortalidad de hasta el 30%. Se propagó masivamente en el continente recién descubierto cuando los conquistadores comenzaron a cruzar el océano afectando gravemente a la población con nulas defensas contra nuevas enfermedades (National Geographic, 2020).

Por otra parte, ocho años después de una cruel lucha armada que arruinó a la nación y después al año de decretada la Constitución de 1917, llegó al país la gripe española, considerada de las graves pandemias en la historia humana. La 'peste roja', 'muerte púrpura' o 'trancazo', como también se le denominó en México, arribó repentinamente y así se esfumó, creando millares de víctimas. La primera ola de la pandemia originó una cantidad limitada de casos con letalidad muy baja. Los primeros contagios brotaron aparentemente en abril de 1918, la segunda ola fue de difícil contención. Se detectaron los primeros casos en pasajeros que llegaron a Veracruz de las flotas procedentes de La Habana y procedente de Nueva York (Gómez O. , 2020).

Oficialmente la primera información de la gripe de 1918 fue anunciada en el país ibérico, que no actuó durante primera guerra mundial (1914-18) y no había censura. La denominación que adoptó procede que en ese tiempo la gripe no perdonó ni a la real familia. En Europa, la influenza trascendió velozmente, posiblemente por la movilidad de ejércitos. El virus surgió de manera letal paralelamente en varias ciudades de América, Europa, África y Asia (Lüthy, Ritacco, & Kantor, 2018).

Esa pandemia de influenza recibió el nombre de Gripe Española, no porque la enfermedad tuviese su origen en ese país o fuese particularmente grave allí, sino porque España, que no era un país beligerante durante la Primera Guerra Mundial, no censuraba a su prensa y desde allí se dio a conocer al mundo la epidemia que devastaría a Europa y América durante esos años de guerra (Soyano & Esparza, 2020).

Si bien son diversos los elementos económicos, sociales, demográficos, políticos, etc. Que establecen el surgimiento de una pandemia, la gripe de 1918 brotó a consecuencia de las circunstancias sociopolíticas, económicas, como hacinamiento y miseria favorecidas desde la Primera Guerra Mundial (Gómez & Gómez, 2019).

Por el mes de abril de 2009 comenzó una pandemia producida por una reciente mutación del virus de influenza A H1N1 que desde su comienzo se denominó “porcina”, posteriormente “mexicana” y finalmente “2009”. Inicialmente de los brotes epidémicos en Norteamérica en abril de ese año, el reciente virus gripal trascendió apresuradamente en el mundo. Cuando la OMS expuso la pandemia en ese mismo año, 74 países y territorios habían informado contagios validados por medio de pruebas. La mayoría de las naciones habían confirmado contagios por el virus reciente. Contrariamente lo que ocurre con la gripe temporal, el nuevo virus produjo inmensos contagios en el hemisferio norte, y posteriormente expuso una actividad enorme durante los meses invernales (Organización Mundial de la Salud, 2010).

La Influenza H1N1 es un padecimiento respiratorio viral grave y altamente infeccioso; por ese año amenazó con producir un peligroso problema de salud con secuelas sanitarias, económica y sociales a nivel mundial. A partir del descubrimiento de los casos nuevos de contagio por Influenza en 2009, la transmisión fue de manera rápida; al grado de que, el mismo año, la OMS subió el grado de la Pandemia a grado 6. Para finalmente alcanzando el 2009 con más de 620 000 casos validados por laboratorio y hasta 8 700 muertes en 207 países (Nakandakari, De la Rosa, & Gutiérrez, 2014).

A finales del mes de abril 2009, la OMS marcó que se encontraba la alerta a nivel 4, el cual mostraba que ocurría infección evidenciada del virus de persona a persona y capaz de originar brotes a nivel regional. Existía el peligro de una pandemia. En el mes de abril la OMS elevó al nivel 5 la alerta, con el aviso de que la pandemia podría ser apremiante. la OMS resolvió que el escenario conformaba una emergencia de carácter mundial en salud pública y exhortó a los países el cuidado sobre brotes inusitado de indicios gripales y graves neumonías (Reynoso, 2010).

Con referencia a esta gripe, asimismo bautizada como estacional, demuestra una conducta periódica anual; su ciclo es con referencia al virus que viaja por el

mundo en etapas de un año, durante épocas de invierno, son idóneas al contagiar a los humanos por sufrir cambios mínimos que les permiten, desafiar su sistema inmune (Henao-Kaffure, 2010).

El virus de H1N1 se definió por el surgimiento de un nuevo virus de la gripe para el cual la mayoría de personas no poseían alguna inmunidad preexistente. Produjo brotes insólitos y amplios de la enfermedad en la temporada de verano en varios países y altos niveles de la enfermedad en temporada de invierno. Además, se identificó por una preponderancia del virus pandémico sobre demás virus de la gripe estacional, y por cuadros inusuales donde los más graves casos sucedieron mayoritariamente en los jóvenes (Organización panamericana de la salud, 2010).

Como conclusión se puede afirmar que a lo largo de tiempo la humanidad ha sufrido diferentes pandemias alrededor del mundo, hasta el punto de llamarlos grandes asesinos de la historia por su alto nivel de mortalidad. Pues han representado importantes y terribles azotes para la humanidad y su desarrollo. Desde los primeros registros como la peste bubónica o peste negra hasta la actualidad como el coronavirus, sus apariciones han provocado gran mortandad y crisis primero de salud para después desencadenar en otros factores como social, económica, etc. Pero lo más importante con el paso del tiempo ha sido y será la conservación de la vida humana a través del desempeño y organización de las sociedades y gobiernos ante el reto de estos eventos.

1.2.5 COVID-19

El virus SARS-Cov-2 surgió en China. Posteriormente se propago en los cinco continentes provocando una pandemia. En la actualidad Europa y América tienen mayor afectación. Este virus reciente, induce la enfermedad bautizada con la denominación de COVID-19 (Gobierno de México, 2020).

Los síntomas mayor usuales de la COVID-19 son tos seca, fiebre y el cansancio. Otros síntomas de menor frecuencia que aquejan a algunas personas son dolencias y molestias, congestiones nasales, dolor de cabeza, conjuntivitis,

diarrea, dolor de garganta, pérdida de los sentidos de olfato y gusto y las erupciones de piel. Estas sintomatologías a menudo son ligeras y empiezan progresivamente. Ciertos individuos contagiados solo muestran síntomas leves (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Estos coronavirus son habituales en algunos animales, como el ganado. Aunque la infección de coronavirus de animales a humanos es rara, con esta reciente cepa posiblemente procede de murciélagos, sin embargo, un estudio apunta a los pangolines son los que pueden ser el principio. Además, no es claro justamente de cómo trascendió el virus a los humanos. Unas investigaciones indagan los iniciales casos a un mercado de animales en Wuhan. Probablemente desde ahí el SARS-CoV-2 empezara a propagarse a los humanos (Medical News Today, 2020).

Con el surgimiento de una epidemia por un coronavirus nuevo (COVID-19) que se originó en la provincia Wuhan, en China, se ha visto una fulminante transmisión a gran escala, regional e internacional, con un exponencial aumento de la cantidad de casos y decesos. En enero de 2020, la OMS expuso que el brote de la COVID-19 era un acontecimiento público de salud de categoría mundial. El primer caso en América se ratificó en Estados Unidos en enero, y Brasil informó que el primer caso en Latino América y el Caribe fue en febrero. Para entonces, la COVID 19 se ha extendido a 54 países y zonas de la región de América (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

Sin embargo, la COVID-19 es una padecimiento reciente, corresponde a la familia de los coronavirus que regularmente origina molestias como el resfriado común. A razón de que el virus trasciende, se ha observado a más personas con síntomas ligeros, a diferencia de otras personas que se enferman gravemente y requieren cuidado en hospital. No obstante, varias personas se recobran, varias han fallecido. En consecuencia, los gobiernos se encuentran en preocupación porque el virus es reciente, y es complicado de prever cómo seguirá aquejando a las

personas. Conforme a estudios, al parecer los niños no presentan gran peligro de contraer la COVID-19. No obstante, ciertas personas sí, incluyendo a:

- Personas de avanzada edad
- Personas que tienen enfermedades crónicas agudas como: Enfermedades del corazón, diabetes, enfermedad respiratorias, enfermedades congénitas del corazón y obesidad (Academia americana de pediatría, 2020).

El virus que provoca la COVID-19 se transfiere simplemente entre las personas, los estudios exponen que especialmente se infecta de persona a persona cuando están en cercano contacto (alrededor de 2 metros). El virus se transfiere por gotas respiratorias que libran cuando la persona que tiene el virus tose, estornuda o habla. Una persona que tiene contacto cercano puede inhalar esas gotas. En ciertos escenarios, puede irradiarse cuando una persona está expuesta a gotas pequeñas que persisten aeróbicamente por diversos minutos y horas. Aún es inexplicable si es habitual que el virus se transfiera por tal medio. Igualmente puede transferirse cuando una persona entra en contacto con una superficie o un objeto donde se halla el virus y posteriormente se toca la boca, la nariz, o los ojos (Mayo clinic, 2020).

Investigaciones muestran que infantes y los adolescentes poseen probabilidades equivalentes de contagiarse que cualquier edad y pueden transmitir el virus. Los ensayos recientes apuntan que infantes y los adultos jóvenes poseen posibilidades menores de desarrollar una grave enfermedad, pero a todo esto existe la posibilidad de darse cuadros graves en estos grupos de edad (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Las personas en su mayoría (cerca del 80%) se recobran del padecimiento sin necesitar un tratamiento es hospital. Cerca de 1 de cada 5 individuos que se contagian de la COVID-19 terminan mostrando un cuadro agudo y llegan a tener problemas de respiración. Personas de edad avanzada y los que sufren problemas médicos anteriores como hipertensión arterial, complicaciones cardiacos o

pulmonares, diabetes o cáncer poseen más posibilidades de mostrar graves cuadros. No obstante, toda persona puede contagiarse de la COVID-19 y recaer en gravedad. Las personas de toda edad que posean tos o fiebre y también tengan dificultad para respirar, conciben opresión o dolor en la parte del pecho o tengan problemas de hablar o moverse pueden poseer la COVID-19 (Organización Mundial de Salud, 2020).

México, hasta septiembre de 2020 es ocupa el cuarto lugar con más fallecidos por la COVID-19, de igual manera se está observando que quienes combaten en primera línea frente al virus son afectados gravemente. El personal de salud del país se encuentra al frente de los registros de muertos en lo que va de la pandemia en los registros de países estudiados en informes recientes de Amnistía Internacional. Esta revista médica inglesa enfatizó, que es ciertos puntos de la táctica del país contra el coronavirus, como también la falta de equipo de protección para miembros del sector salud, serpia la causa de tales cifras. De cara a la pandemia, integrantes del sector salud permanecen requiriendo incrementos en sus circunstancias para poder reducir la vulnerabilidad contra el virus (BBC News, 2020).

El sector salud en el país, en su ejercicio muestra fragmentación y segmentación. Existen varios seguros que operan independientemente y su acceso a cualquiera es acorde a la inserción laboral y el nivel de pago de cada familia. Los principales seguros son el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) donde se alberga el 43.3% de personas en todo el país, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE) que tiene aproximadamente el 7% y Petróleos Mexicanos (PEMEX), instituciones Ejército y Marina y diversos seguros de nivel estatal teniendo aproximadamente el 5.9% del total de personas (Organización panamericana de la salud, 2019).

México obtiene promedio bajo de cantidad de camas por cada 100,000 personas según la OCDE y afronta reprobaciones del personal de salud que solicitan insumos para contrarrestar la pandemia. En varias situaciones, los

hospitales escasean de dispositivos primordiales, como medicamentos y personal. Los hospitales, por fecha 6 de noviembre, llegan al 80% de capacidad en la Ciudad de México; cerca de 20 mil médicos, el personal de hospitales se ha infectado del coronavirus, así como 10 mil más presentan síntomas, acorde con la información revelada por la Secretaría de Salud, lo que indica un peor escenario de que la enfermedad está en repunte (El financiero, 2020).

Hasta el 25 de octubre, se había logrado detectar aproximadamente más de 42 millones de infectados y 1.1 millones de decesos alrededor del mundo, y más de 2.8 millones de nuevos casos, llegando a 40.000 decesos recientes, comunicó la OMS en un aviso. El continente europeo es la zona con más registros recientes de nuevos contagios, a más de 1.3 millones. Sin embargo, los casos van en aumento en América y sus regiones, África y el mediterráneo oriental. La OMS comunicó que en fechas recientes se alcanzaron alrededor de tres millones de nuevos casos de infecciones alrededor del mundo, logrando una nueva marca en la semana desde el comienzo de la pandemia la pandemia (BBC News, 2020).

De octubre a noviembre, los casos de infecciones durante una semana se ha elevado a un 149.6% en Europa, conforme a los registros de la OMS. Desde septiembre, el gran crecimiento es del 313.9%. La subida repentina de la pandemia ha causado que 10 países de los 14 afectados, siete (Reino Unido, Francia, Italia, España, Polonia, Rusia y Alemania) sean europeos. Solo Estados Unidos, India y Brasil no son de Europa. Y sucesivamente los 10 países con más casos, seis son europeos (Ucrania, Bélgica, Holanda, República Checa y Rumania) (El país, 2020).

En México hasta el mes de noviembre, de acuerdo con la Secretaria de Salud, los estados que pudieron superar la primera ola de contagios son Aguascalientes, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Zacatecas, Querétaro y Durango. Se detectan nuevos brotes en 7 de 32 estados, incluyendo la Ciudad de México, para estados de Chihuahua y Durango, casos en el cual se ha establecido el semáforo epidemiológico rojo, que decir, se hallan en máximo riesgo de contagios, un período que los dos estados ya habían sobresalido en anteriores semanas (Forbes México, 2020).

El esparcimiento del coronavirus a nivel mundial no se detiene y la OMS la califica de pandemia el 11 de marzo. En la actualidad este virus alcanza más de 52 millones de casos hasta la fecha 12 de noviembre. Como se muestra la distribución en la siguiente tabla 1 del ranking 10 mundial.

Tabla 1. Ranking países más afectados

TOP-10 PAÍSES CON MÁS AFECTADOS

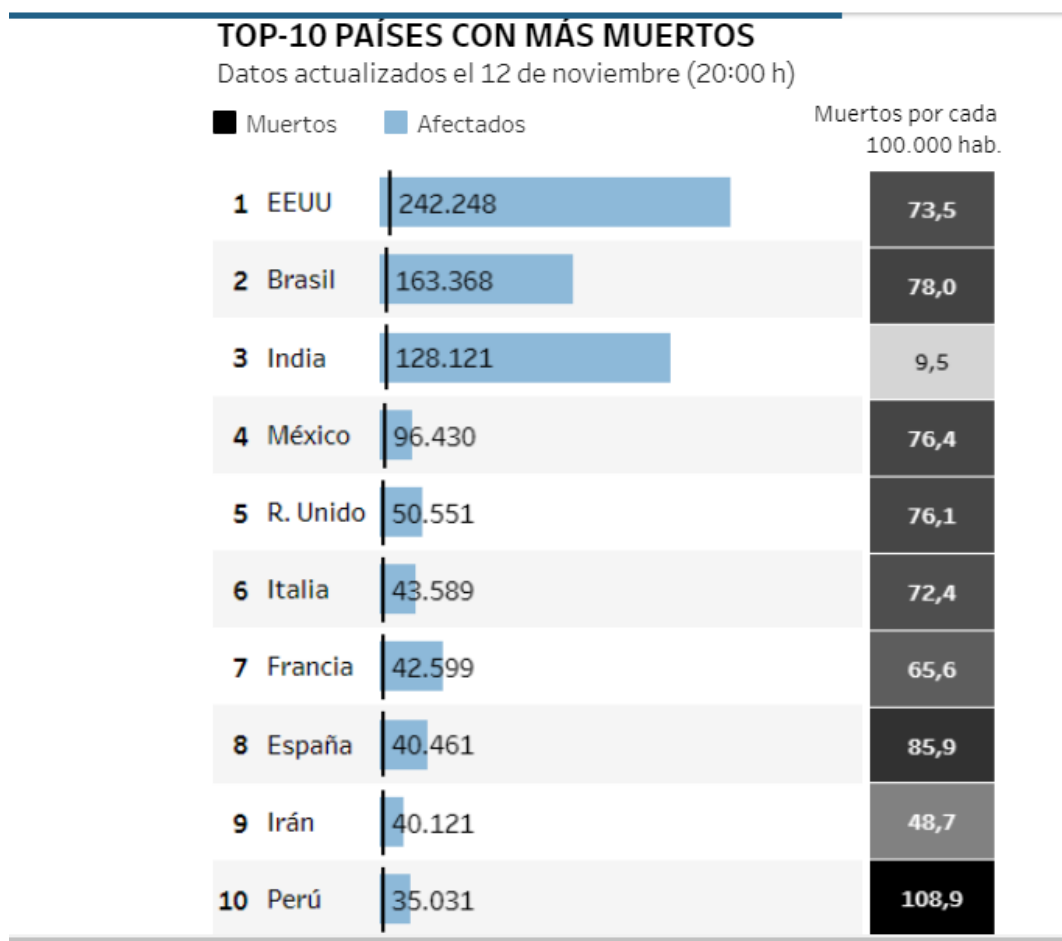
Datos actualizados el 12 de noviembre (20:00 h)

	Afectados	Fallecidos	Curados	% de población afectada
1 EEUU	10.457.240	242.248	3.997.175	3,2%
2 India	8.683.916	128.121	8.066.501	0,6%
3 Brasil	5.747.660	163.368	5.222.937	2,7%
4 Francia	1.915.025	42.599	139.177	1,5%
5 Rusia	1.843.678	31.755	1.378.463	1,3%
6 España	1.437.220	40.461	150.376	2,2%
7 R. Unido	1.293.690	50.551	3.025	1,9%
8 Argentina	1.273.356	34.531	1.081.897	0,7%
9 Colombia	1.165.326	33.312	1.070.423	2,4%
10 Italia	1.066.401	43.589	372.113	1,8%

Nota: Hasta esta fecha 12 de noviembre México ha salido del ranking 10 de países con mayores contagios, al posicionarse en el escalón 11 con 986,177 solo por debajo de Italia. Fuente: (Jhons Hopkins, 2020).

Actualmente hasta el mes de noviembre, Estados Unidos, Brasil, India y México son los países con el mayor número de muertos, posicionando a México en el cuarto lugar, ver tabla 2.

Tabla 2. Ranking países con más muertos



Nota: Ranking 10 de los países con más decesos por COVID-19 a nivel mundial. Fuente: (Jhons Hopkins, 2020).

A nivel nacional el número de contagios varía en gran escala por estado, destacando la Ciudad de México como la entidad con más confirmaciones de contagios en todo el país hasta la fecha 12 de noviembre, ver tabla 3.

Tabla 3. Contagios por estados.

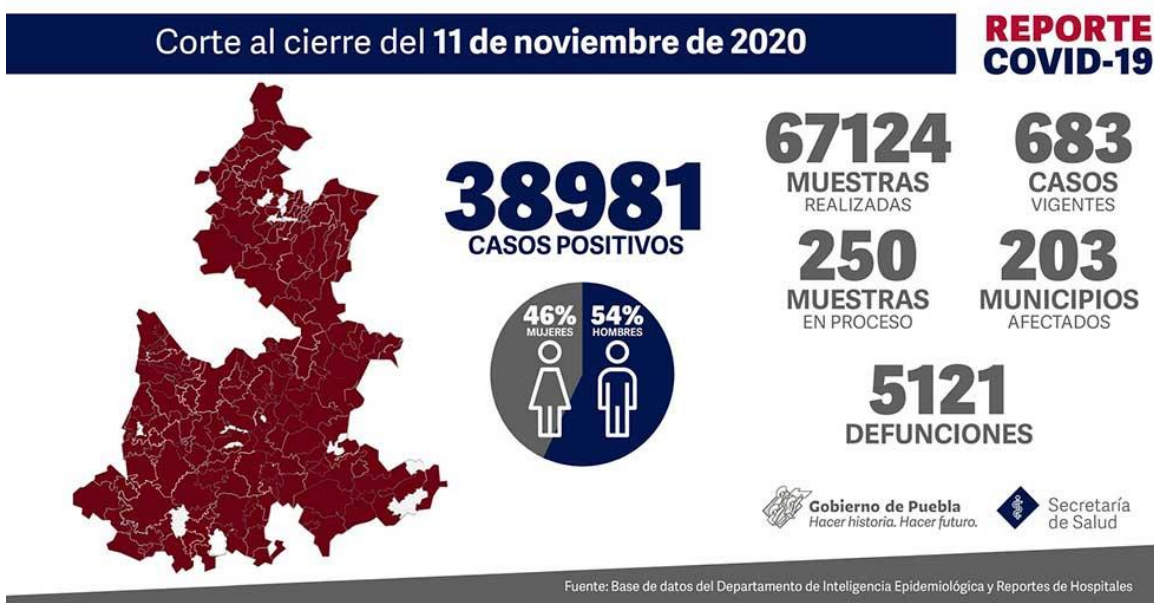
RANK	ESTADO	POBLACIÓN	CASOS	TASA 100K/HAB
1	Ciudad de México	9,018,645	175,946	1,950.91
2	Baja California Sur	804,708	13,332	1,656.75
3	Tabasco	2,572,287	35,419	1,376.95
4	Sonora	3,074,745	39,965	1,299.78
5	Coahuila	3,218,720	37,136	1,153.75
6	San Luis Potosí	2,866,142	31,020	1,082.29
7	Nuevo León	5,610,153	59,136	1,054.09
8	Yucatán	2,259,098	22,420	992.43

9	Tamaulipas	3,650,602	33,467	916.75
10	Durango	1,868,996	17,026	910.97
11	Colima	785,153	6,899	878.68
12	Guanajuato	6,228,175	53,279	855.45
13	Quintana Roo	1,723,259	13,811	801.45
14	Zacatecas	1,666,426	13,092	785.63
15	Aguascalientes	1,434,635	11,083	772.53
16	Querétaro	2,279,637	16,776	735.91
17	Sinaloa	3,156,674	22,812	722.66
18	Baja California	3,634,868	24,259	667.40
19	Campeche	1,000,617	6,596	659.19
20	Chihuahua	3,801,487	24,090	633.70
21	Tlaxcala	1,380,011	8,739	633.26
22	Guerrero	3,657,048	22,800	623.45
23	Estado de México	17,427,790	102,510	588.20
24	Puebla	6,604,451	37,186	563.04
25	Hidalgo	3,086,414	17,005	550.96
26	Michoacán	4,825,401	26,434	547.81
27	Oaxaca	4,143,593	22,656	546.77
28	Nayarit	1,288,571	6,903	535.71
29	Veracruz	8,539,862	38,149	446.72
30	Jalisco	8,409,693	37,015	440.15
31	Morelos	2,044,058	7,261	355.22
32	Chiapas	5,730,367	7,613	132.85
Rank				

Nota: Puebla se coloca en el lugar 24 a nivel nacional. Fuente: (Gobierno de México, 2020).

Puebla es de los estados del país con que se encuentra en la media por nivel de contagios, hasta el día 11 de noviembre el gobierno del estado informa los casos en la siguiente tabla 4.

Tabla 4. Contagios en el estado de Puebla



Fuente: (Gobierno de estado de Puebla, 2020).

Posteriormente después de que investigaciones en China anunciaran la estructura del genoma del coronavirus, en enero de 2020, científicos a nivel mundial trabajaron en una vacuna. La primera vez iniciaron los ensayos en humanos el 16 de marzo. Actualmente son casi 200, que son investigados por la OMS, 44 ya transitaron a etapa de ensayos en humanos. Habitualmente se requieren años para experimentar, producir y efectuar vacunas. Los científicos que laboran pruebas de vacunas contra el virus prevén otorgar una en periodo de 12 a 18 meses. Y la OMS prevé proyectar dos mil millones de dosis de una vacuna a finales de 2021 (Forbes México, 2020).

Indicar en plazo menor a un año que una vacuna es inofensiva y poderosa rompería el record. La vacuna, siempre y cuando sea de acceso para todas las personas, detendría el progreso de la pandemia que ya tuvo más muertes. Es viable que la vacuna al ser las primeras en salir tenga un grado de protección medio, lo ampliamente mínimo como para seguir haciendo uso de los cubre bocas. Probablemente en las próximas temporadas surjan varias vacunas de validez media y no se tenga una opción clara de cual poder preferir (The New York Times, 2020).

Pfizer una empresa farmacéutica de Estados Unidos, expuso el 9 de noviembre, que su vacuna en experimento llegó a un 90% de efectividad para contrarrestar la COVID-19 de acuerdo a los primeros datos de un experimento, un triunfo en la disputa contra el coronavirus que ha llevado al deceso a cerca de 1 millón de personas y estancado la economía a nivel mundial. Especialistas en el tema expresaron que los efectos de Pfizer son efectivos contra la COVID-19 todavía en progreso, ya que descubren que los resultados en la dirección correcta y ratifican el susodicho de que el virus consigue ser frenado por medio de la vacunación (Forbes México, 2020).

En caso especial, las primeras vacunas desarrolladas que siguen en fase de experimentación son fabricados por Rusia y la farmacéutica Pfizer, Rusia hizo registro de su vacuna inicial en contra del coronavirus que fue llamada Sputnik V en el mes de agosto posteriormente de probarla y antes de las pruebas en fase III en gran escala. Sputnik V se halla normalmente en la prueba de fase III (CNN en español, 2020).

En México se mantiene un tipo de monitoreo de contagios único a nivel mundial, que es el Semáforo epidemiológico de peligro, es un método de monitoreo para medida de uso de espacios públicos acorde con el peligro de infección de la COVID-19. Este semáforo es de aplicación por estado y está compuesto por cuatro colores: Rojo donde se permitirán únicamente las actividades económicas esenciales, Naranja donde también de las acciones económicas fundamentales, se admitirá que las empresas de las acciones económicas no primordiales laboren con el 30% de capacidad para sus actividades, siempre tomando en cuenta las prevenciones de máximo cuidado, Amarillo donde todas las actividades laborales están permitidas, en espacios públicos abiertos se apertura de forma normal, y los plazas públicos cerrados pueden tener apertura con acceso restringido de personas y por último el Verde donde se permiten todas las actividades, incluidas las escolares (Gobierno de México, 2020).

En el país se están llevando a cabo actividades para minimizar el contacto de personas, y que no se den en el mismo tiempo, casos peligrosos del virus que excedan la capacidad de cuidado en el sistema de salud. Realmente, no hay país que esté preparado para luchar con triunfo con este tipo de problemas, el país afronta el problema, semanas posteriores de los brotes en Asia, Europa y Estados Unidos, consecuentemente se tienen datos y pruebas que ayudan a regir las políticas. El país tiene un sistema sanitario regularizado, una capacidad de análisis y estructuración de políticas en cuanto a salud pública y expertos en temas epidemiológicos. La administración actual realiza una estrategia para usar las mejores pruebas y de las experiencias de otros países, que son oportunos por las capacidades y las situaciones de la nación, con el fin de minimizar lo posible, los costos sociales para este problema y enfrentar los desafíos en salud (El economista, 2020).

Hasta esta fecha, el (Gobierno de México, 2020) aplica varias operaciones de erradicación, la cuales destacan la investigación ardua de casos dudosos, monitoreo férreo de personas procedentes de naciones con infección local mantenida que logran mostrar síntomas de respiración al arribo al país, preparación de expertos de la salud y comunicación entre varios sectores tanto públicos como privados, como también la población general.

1.3 San José Chapulco

San José Chapulco como localidad del municipio de Puebla y como lugar donde se desarrolla esta problemática en especial, se hace hincapié en la importancia del dar a conocer sobre esta localidad y así entender mejor el objetivo de este proyecto.

1.3.1 Puebla de Zaragoza

Finalizada la conquista española durante los primeros años del siglo XVI, es fundada la Ciudad de Puebla de los Ángeles, en el valle llamado Cuetlaxcoapan, que tiene ubicación a 120 Km. al sureste de la Ciudad de México, alrededor de los volcanes Popocatepetl, Ixtaccihuatl, Citlaltépetl y la montaña “La Malinche”. Posteriormente llamada Puebla de Zaragoza es la capital y su mayor ciudad. Por el

patrimonio cultural fue revelada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Unesco. La fundación de la ciudad, con el propósito de transformarla en una zona para inmigrantes españoles, por lo que se convertiría en segunda ciudad de importancia el virreinato, gracias a que se convierte en una gran zona de producción. En primera instancia, la ciudad fue desarrollada por: conquistadores encomenderos, conquistadores casados con indias, sacerdotes, caciques y pobladores que se dedicaban a la artesanía (Corazón de Puebla, 2018).

La zona donde se ubica la ciudad se conocía como Cuetlaxcoapan, de significado en náhuatl como "Lugar donde cambian de piel las víboras"; Cuetlax se explica cómo despellejar, cambiar de piel; coa, serpiente o muchedumbre, variedad cuando se reúne (Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, 215).

Puebla como municipio se encuentra en la parte centro oeste del estado. Tiene como coordenadas geográficas: los paralelos 18° 50'42" y 19° 13'48" de latitud norte, y los meridianos 98° 00'24" y 98° 19'42" de longitud occidental. Al norte tiene límite con el estado de Tlaxcala, en la parte sur con los municipios de Santo Domingo Huehuetlán y Teopantlán, en la parte oriente con Amozoc, Cuautinchán y Tzicatlacoyan y parte poniente con Cuautlancingo, San Andrés Cholula y Ocoyucan. Posee un área de 544.65 kilómetros cuadrados, que lo lleva al número 5 de la lista con relación a los demás municipios de Puebla estado (Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, 215). Puebla como ciudad tiene ubicación en la parte centro-oeste del Estado, en el Valle poblano - tlaxcalteca teniendo uno de los más hermosos paisajes de México al contar con un espacio natural al volcán Popocatepetl y también Iztacihúatl (Puebla mío, 2017).

Puebla de Zaragoza, denominada oficialmente como Heroica Puebla de Zaragoza, es una ciudad mexicana, capital y municipio más poblado del estado poblano. La ciudad reconocida también como «Puebla de los Ángeles» (según la creencia popular fue puntualmente trazada por ángeles) igualmente llamada como la Angelópolis. Localizada en el altiplano central de México de la zona centro-oeste del estado, en la zona geográfica conocida como el Valle de Puebla (Puebla mío, 2017).

Puebla de Zaragoza como municipio, es capital del estado, por número de habitantes es la cuarta ciudad más grande de México. Una ciudad de historia, de educación e industria. Puebla es reconocida por sus zonas históricas, la comida típica y sus populares artes como por ejemplo la representativa talavera poblana. El gentilicio es llamado Poblanos y la lengua oficial el español, sin embargo, la lengua materna, el náhuatl, aún se practica en varias áreas del valle poblano. La Angelópolis de Puebla ubicado a mitad de la tabla de las ciudades con modelos idóneos para vivir, contexto acorde con la infraestructura y la gestión gubernamental. Según el estudio “Las Ciudades más Habitables de México 2013”, en el Indicador de Calidad de Vida, Puebla municipio se encuentra en el lugar 23 de 51 ciudades calificadas, y ocupa cuarta posición de siete grandes ciudades (Dirección general de desarrollo internacional, 2016).

Como principal particularidad de Puebla, destacándose en la cuarta posición del país en importancia. Entre sus principales bienes está el Centro Histórico que fue incluido en la lista del patrimonio mundial desde el año de 1987, como se dijo anteriormente, consiguió el estatus de Patrimonio Cultural de la Humanidad (CIDEU, 2020).

A continuación, se presenta una relación de población actual desde 1990 a la fecha, ver tablas 5 y 6;

Tabla 5. Población Puebla municipio

Población 1990-2020							
	1990	1995	2000	2005	2010	2015*	2020
Hombres	506,766	587,326	644,480	710,356	734,352	746,734	809,485
Mujeres	550,688	635,243	702,436	775,585	805,467	829,525	882,696
Total	1,057,454	1,222,569	1,346,916	1,485,941	1,539,819	1,576,259	1,692,181

Fuente: (INEGI , 2020)

Tabla 6. Indicadores de población

Indicadores de población 1990-2020							
	1990	1995	2000	2005	2010	2015*	2020

Densidad de población del municipio(Hab/Km ²)	No Disponible	2,246.05	2,467.78	2,719.66	2,813.95	No Disponible	No Disponible
% de población con respecto al estado	25.63	26.44	26.53	27.60	26.64	25.55	25.70

Fuente: (INEGI , 2020).

De las importantes localidades, Puebla municipio tiene alrededor de 514 Localidades incluyendo colonias, fraccionamientos, barrios, unidades habitacionales, pueblos y ranchos (Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, 215).

- Cabecera municipal: Puebla
- San Andrés Azumiatla
- La resurrección
- Santa María Xonacatepec
- San Miguel Canoa
- Santo Tomás Chautla
- San Baltazar Tetela
- San Juan tepepa
- Los Angeles Tetela
- La Paz Tlaxcolpan
- San Pedro Zacachimalpa
- Santa Catarina
- San Sebastián de Aparicio
- Artículo Primero Constitucional
- San José Xacxamayo
- San José el Rincón
- Santa María Guadalupe Tlacola

En referencia a Juntas Auxiliares, se tiene que son auxiliares de la gestión del municipio y son dependientes del Ayuntamiento, está integrado por un presidente auxiliar y regidores que son cuatro que son elegidos popularmente por los vecinos

de la comunidad, con un tiempo de tres años, eligiéndose en plebiscito el último domingo de marzo del año correspondiente para realizar toma de posesión el 15 de abril del mismo año. En el municipio son 17 juntas auxiliares:

- La libertad
- La resurrección
- Santa María Guadalupe Tecola
- San Miguel Canoa
- San Felipe Hueyotlipan
- San Andrés Azumiatla
- San Baltazar Tetela
- San Sebastián Aparicio
- San Francisco Totimehuacan
- San Baltazar Campeche
- Ignacio Romero Vargas
- San Jerónimo Caleras
- San Pedro Xochimehuacán
- Santa María Xonacatepec
- General Ignacio Zaragoza
- Santo Tomás Chautla
- San Pedro Zacachimalpa

Acorde a la división política (Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, 215) Puebla corresponde a la zona socioeconómica V , se encuentra fraccionado en seis distritos locales electorales 1, 2, 3, 4, 5 y 6; y en 4 distritos federales de elección 6, 9, 11 y 12; ambos con cabecera en el municipio; esta dividida en cuatro cordes:

Corde norte 12: Centro, Ignacio Romero Vargas, San Miguel Canoa, La Libertad, San Felipe Hueyotlipan, San Jerónimo Caleras, San Sebastián de Aparicio, San Pablo Xochimehuacán.

Corde sur número 13: Ignacio Zaragoza, San Baltazar Campeche, Santo Tomás Chautla, San Francisco Totimehuacán, Santa María Guadalupe Tecola, San Pedro Zacachimalpa, San Baltazar Tetela, San Andrés Azumiatla.

Corde oriente número 11: Ignacio Zaragoza, Santa María Xonacatepec, La Resurrección.

Corde Poniente número 6: Prolongación San Baltazar Campeche, Prolongación Ignacio Romero Vargas, Prolongación La Libertad.

Puebla municipio está localizado adentro de la zona del valle de Puebla en climas templados, y solo de clima frío en la cima de la Malinche. Los climas que se tienen son: clima templado subhúmedo con lluvias en temporada de verano ubicándose en la parte meridional del municipio; asimismo tiene la ciudad de Puebla y colinas iniciales de La Malinche. Clima semifrío subhúmedo con lluvias en verano donde se muestra en las faldas altas de la Malinche. Clima frío situado en la cima de la Malinche (Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, 215).

Puebla de Angelópolis se encuentra a media lista de las ciudades con estándares idóneos para la vivencia, escenario a consecuencia de la infraestructura y la gestión gubernamental. La capital poblana es un punto principal de comercio y comunicación, que brinda a sus visitas las ventajas de la modernidad, competitiva, emprendedora e implicada con el progreso de México, también de atracciones de cultura, de historia y naturaleza que solamente una ciudad que cuenta con más de 4 siglos de historia tiene la capacidad de ofrecer (Dirección general de desarrollo internacional, 2017).

Con referencia a lo económico, se puede aludir que la economía de Puebla se encuentra activa en todos los sectores de economía que son el primario, secundario y terciario (Naturalista, 2015).

El sector primario se basa en la agricultura que aún ocupa lugar en el municipio, sin embargo, la alteración del medio ambiente y el desarrollo del

municipio está volviendo a este un sector mínimo de la economía. Cultivos que incluyen maíz, trigo, frijol, avena, aguacates, etc. En mayor parte la agricultura se realiza en pequeñas parcelas en las periferias de la ciudad. También son criados vacas, cerdos, caballos y ovejas.

El sector secundario es basado en la industria, que constituye aproximadamente del 80% de la economía y se asienta especialmente en la periferia de la ciudad, así como en varios municipios de alrededor. Principalmente de productos contienen metales, productos químicos, artículos eléctricos y textiles. Un sector en incremento es el proceso de alimentos. Varias empresas industriales se arraigan en los parques, se el ejemplo del 5 de mayo Parque Industrial, la Zona Industrial Resurrección y el Parque Industrial Puebla 2000. En la actualidad, Puebla se apuntala como un clúster automotriz trascendente en el país, a consecuencia del gran apogeo y progreso de la industria automotriz. Así como también es de las ciudades principales en la industria metalmecánica.

Puebla como ciudad también fue fundadora en el ramo textil en la producción y exportación a nivel nacional, así como una de las grandes distribuidoras de la tela de mezclilla en el país, en el tema de la moda, sector que también crece a ritmo bueno en la ciudad. Igualmente se denominó como la capital mundial del diseño e innovación en 2014, a consecuencia de la cantidad de diseñadores por los distintos espacios profesionales y empresariales.

De acuerdo a (Municipios.mx, 2021) de las actividades más importantes es el turismo desde hace tiempo porque es parte del ingreso de dinero que entra a Puebla debido a los turistas que están interesados en viajar a esta zona y disfrutar de lo que Puebla posee. Se ha creado la oportunidad de generar más empleos debido al turismo y se ve reflejado en el desarrollo de Puebla, igualmente que, en otros estados, con los años ha ido avanzando, la importancia se reconoce se seguir ejecutando actividades que hasta ahora han ayudado al desarrollo social, político, de educación, económico y más. Cabe recalcar que Puebla está reconocida por haber adquirido una cultura arquitectónica única que se considera inigualable. Ha

sido promovido el turismo como fuente de ingresos con novedad y crecimiento, principalmente relacionada con la organización de eventos empresariales importantes como anzuelo por el cual se prevé atraer al visitante con una variedad turística más grande. A partir del 2012 ha ido al alza la cantidad de visitas por lo que la inversión ha sido mayor en infraestructura hotelera, de comida y museos.

La ciudad de Puebla es de las más importantes en el país ya que ostenta un lugar estratégico por la ubicación geográfica que se tiene, el cual ha sido de gran ayuda para el crecimiento económico de que ha tenido, desde que se fundó como lugar para la vivencia. En principios del siglo XX esta zona figuró como industrial, teniendo una ventaja en México por las fases de desarrollo que se dieron. La industria textil es de las más desarrolladas y beneficiadas por esto, ya que tiene de los primeros lugares en crecimiento, asimismo se encuentra el de alimentos y bebidas (Municipios.mx, 2021).

1.3.2 San José Chapulco

Formada como una junta auxiliar más del municipio de Puebla, San José Chapulco se ubica al sur de ciudad, sobre periférico ecológico a la altura de la avenida de la prolongación de la 14 sur, caracterizado por tener conjuntos habitacionales alrededor (Fraccionamiento Los Héroes 1 y 2, Bosque de los Héroes y Fraccionamiento Lago de Chapulco, etc.) Chapulco es una de las juntas auxiliares más importantes del municipio.

De acuerdo al testimonio vivo de (Caleco, 2021) habitante oriundo y fundador de la localidad de San José Chapulco, ésta localidad nació con la llegada de habitantes de San Andrés Cholula a mediados de la década de los sesenta del siglo pasado, ya que inicialmente ésta área eran terrenos ejidales, que con la llegada de éstos propietarios de los ejidos se formaron los primeros asentamientos, fue así como se empezó a formar esta localidad donde los primeros habitantes se dedicaban a la agricultura. Posteriormente con el pasar de los años las familias empezaron a crecer, así como también más personas llegaron a asentarse en ésta

localidad, y con esto inició la construcción de espacios públicos como una pequeña Iglesia, parque, trazo de calles, etc.

Posteriormente, con la construcción de grandes accesos como el Anillo Periférico Ecológico y la Prolongación de la 14 Sur, y la expansión de la ciudad de Puebla hacia la zona sur, se vino la transformación de ésta localidad, ya teniendo un mejor acceso hacia la ciudad ésta localidad y los habitantes dejaron la agricultura para dedicarse a otros oficios y con ellos la creación de establecimientos comerciales acordes a las necesidades de los habitantes.

Una segunda transformación y espontáneo crecimiento llegó a principios de la década de año 2000 con la llegada de un gran consorcio inmobiliario llamado Grupo Sadasi, donde realizó la compra de terrenos ejidales de los habitantes para iniciar la construcción de un proyecto inmobiliario que se conocería como Fraccionamiento Los Héroe, con esto la localidad inició una metamorfosis, donde los habitantes dejaron completamente la identidad de ruralidad para iniciar la identidad citadina como una localidad más del municipio de Puebla, así como de nuevos asentamientos de habitantes en el nuevo fraccionamiento antes mencionado con familias de nivel socioeconómico medio-bajo, y por lo tanto debido al crecimiento poblacional se vino la creación y llegada de pequeñas y medianas empresas.

Como localidad de Puebla municipio, la Junta auxiliar de San José Chapulco, y aproximadamente su área tiene 82 hectáreas. Se ubica a una altura media de 2100 metros sobre el nivel del mar y así como también ubicada en las coordenadas: longitud: -98.218611 y latitud: 18.971944 (nuestro-méxico.com, 2015).

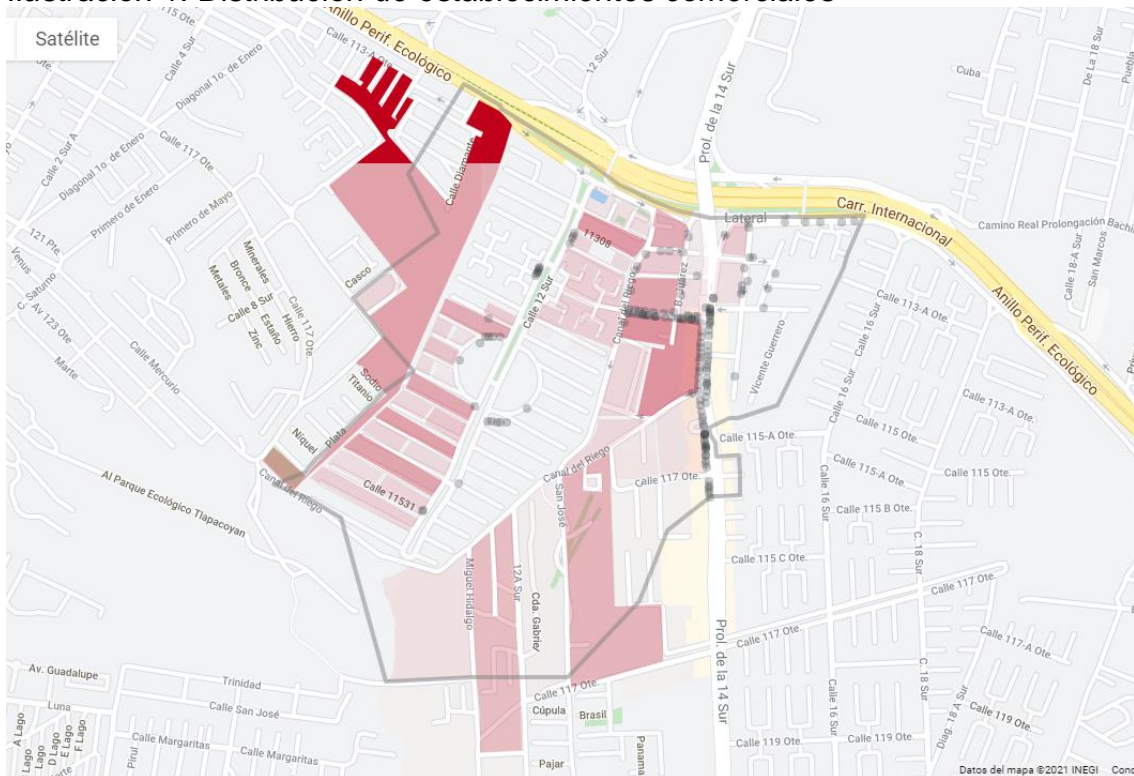
Los establecimientos de diferentes giros comerciales definen a la localidad, y estos mayormente operan en la actividad de comercio minorista, se registran cerca de unos 180 establecimientos en operación (MarketdataMéxico, 2019).

De acuerdo a datos, San José Chapulco posee un *output* económico aproximado en MXN \$430 millones al año, de los cuales MXN \$260 millones

pertenece a hogares con entradas generados y también a ingresos generados por los 180 establecimientos que están en operación por unos MXN \$180 millones (MarketdataMéxico, 2019).²

La distribución y asentamiento de la actividad comercial antes mencionada se puede apreciar en la siguiente ilustración 1. En donde las marcas en color negro simbolizan las PYMES. Por otro lado, tienen mayor presencia los establecimientos, la densidad de población mostrada en las marcas rojas. Donde mayor intensidad del color, mayor es la cantidad de habitantes por hectárea.

Ilustración 1. Distribución de establecimientos comerciales



Fuente: (INEGI, 2020).

De acuerdo al Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del (INEGI, 2020) los establecimientos económicos existentes en la zona

² El output es el conjunto de bienes y servicios que obtiene una empresa o industria al combinar distintos factores de producción **Sdelsol.com**.

de San José Chapulco de las consideradas PYME son 249 entre empresas de giro comercial y de servicios como los son tiendas de abarrotes, panaderías, lavanderías, carpinterías, etc.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción

El marco teórico permite hacer referencia del desarrollo de los principales temas y contextos que se abordarán de manera teórica durante la investigación y que permitirán posteriormente la elaboración de la metodología que permita correlacionar las variables en juego. El objetivo de este marco teórico consistirá en los siguientes temas: Planeación estratégica, competitividad y Pymes.

2.2 Planeación estratégica

El enfoque del proceso de la planeación varía según el propósito. La planeación es una disciplina, de este modo la planeación no es otra cosa que coordinar anticipadamente objetivos y políticas en planes de acción. La planeación estratégica, se refiere, como su nombre lo indica a las estrategias como la conjunción de tácticas que posean la posibilidad de lograr los objetivos determinados. Al buscar objetivos nuevos debe situarse en la probabilidad del cambio, por la creación de nuevas situaciones.

Ahora la palabra estrategia de acuerdo a (Serrato, 2019) su origen procede de las palabras griegas *stratos*, el cual hace referencia a “ejército”, y *agein*, que se refiere a “guía”. También, la palabra *strategos*, el cual refiere a “estratega”, su origen también es del latín y del antiguo dialecto griego dórico.

En inicios del siglo XX, internacionalmente se inició por usar en la literatura científica la concepción de planeación, instaurado por Taylor y Fayol, ya que ellos buscaban suplantarse el empirismo que había en empresas por un método científico en el que la planeación funcionara como una herramienta para la dirección. En relación, Taylor empezó a plantear los principios de la administración, en el cual nacieron 4: planeación, preparación, control y ejecución. Por otro lado, Fayol introdujo para el concepto de administración, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Ortiz, 2017).

Actualmente, la estrategia también pertenece al concepto de planeación, término que atañe a pronosticar los sucesos y su desarrollo, debido a esto la planeación se debe prever para el presente y futuro. La planeación estratégica se convirtió en un instrumento de muchas disciplinas por lo tanto permite su aplicación a desarrollo de economía, políticas públicas y nivel empresarial, y formado por aspectos, trabajos elementales, técnicas, metodología, formulación de estrategias, como también de análisis que reconocen ver desde lo interior y exterior del entorno del objeto de estudio (Hernández, Ramírez, Sánchez, & Téllez, 2017).

Para todos los ámbitos se usa el termino estrategia: en religión, negocios, política, etcétera, para cada tema de la vida. Este concepto se volvió, en un significado de uso general, que tiene que ser parte en la literatura afín con múltiples áreas de conocimiento (Contreras, 2013)

Para (Contreras, 2013), menciona que la definición de estrategia puede ser definida con 5 conceptos: Perspectiva, patrón, acción y plan. El plan marca la pauta de acción conscientemente definido; es un cursor para afrontar una acción. La pauta de acción se encamina a definir una estrategia para vencer a un adversario o contrincante. El patrón corresponde a la conducta en la guía de acciones en una organización. La posición reconoce la orientación de la organización en el contexto que lo rodea, quiere decir, actividad, tipo de negocio, etcétera. Y la perspectiva corresponde a la organización y su contexto, le va permitir implantar determinadas actividades a realizar.

El concepto de estrategia a través del tiempo ha tenido varios usos y muchas aplicaciones, desde su origen en el tema bélico, pasando a la política, religión, economía administración y cultura; está ubicado como referencia en todos ellos por la manera en que se ha usado (Contreras, 2013).

A estrategia se le puede dar diferente sentido a la definición dependiendo del contexto en que se use, una estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta. Este concepto tiene orígenes en el campo de la guerra, para ser exactos, Sun Tzu, creador del famoso libro “El Arte de la guerra”, es apreciado en el tema de estrategia como una obra de arte. Sus pensamientos contundentes

ha dispuesto que sean estudiados y efectuados en el tema empresarial hasta nuestros días (Sisternas, 2019).

Ahora bien, para (Clímaco, 2012) generalmente la historia de la planeación y igualmente su aplicación en distintos temas, se observa que siempre tuvo como objetivo el cambio. De igual manera, al ser un instrumento para la gestión de procesos, su objetivo es el de organizar de tal manera que sea viable especificar varios objetivos. De esta manera la planeación estratégica como el grupo de planes de integración en una organización que regularán a futuro el comportamiento del mismo, como proceso donde los dirigentes establecen las acciones y objetivos en el tiempo (González, Baque, & Mendoza, 2020).

Planeación es el prever los futuros escenarios y determinar los resultados que se quieren conseguir, por medio del estudio del entorno para disminuir riesgos, con el objetivo de optimizar recursos y concretar las estrategias que se necesitan para conseguir el objetivo de una organización con la mayor posibilidad de éxito (Munch, 2008).

En una organización se define la planeación como etapa inicial para el proceso de administración y está relacionada con el futuro por medio de la valoración de varios cursos de acción con el fin de conseguir los objetivos que se establecieron en base a su misión, es cuando se refiere de planeación estratégica (Velázquez, 2013). La planeación es primordial para el correcto desarrollo de cualquier organización, debido a que por medio de ésta se advierten las contingencias y los cambios que pueden surgir a futuro, y se crean los puntos necesarios para hacerle frente (Munch, 2008).

De acuerdo a (Munch, 2008) algunas ventajas de la planeación son:

- El establecimiento de la directriz de la empresa accede a orientar y beneficiar mejor los recursos y esfuerzos.
- Minimiza la inseguridad que pueden surgir a futuro.

- Instituye un método razonable para la selección de decisiones, impidiendo los empirismos o la “corazonada”. La toma de decisiones se fundamenta en hechos y mas no en emociones.
- Minimiza los riesgos y se beneficia lo más que se pueda de las oportunidades.
- Con la planeación se establecen las bases por medio de las cuales funcionará la empresa.
- Suscita la eficiencia al no improvisar.
- Suministra los medios para el desarrollo del control.
- Se crea y eleva la motivación cuando los integrantes de la empresa saben el rumbo de sus esfuerzos.
- El aprovechamiento de recursos y tiempo se optimiza, dentro de todos los niveles de la empresa.

La planeación estratégica de acuerdo a (Lopez & De la Garza, 2020) es un instrumento que mejora el optimizar y alinear las estrategias operativas y tácticas por conseguir los objetivos por medio de toma de decisión, para esto, la planeación estratégica se determina como el proceso estructural donde se determinan los objetivos en un plazo de corto y largo alcance en una organización.

Si bien la planeación estratégica no es exacta en cuanto a la proyección de escenarios; no es menos cierto que planificar reduce los niveles de incertidumbre y permite ajustar sus metas y objetivos con las tendencias determinadas por los factores generales y específicos del entorno, por lo que es necesario analizar la coyuntura en la que se encuentra y observar analíticamente la realidad desde diferentes ópticas (Carrillo, Acosta, Tite, & Núñez, 2019).

Para (Barzón, Alcázar, & Rivero, 2018) es establecido como un conjunto de acciones con el objetivo de identificar las oportunidades y amenazas que surgen a futuro en todo aspecto, y que van a influir en el desarrollo para lograr de la misión. Entonces, intenta la planeación del futuro en lugar de esperar, y con esto poder

logara el éxito. De otra manera, la planeación estratégica como proceso que inicia al describir y explicar una realidad definida por medio de varios actores sociales y que consigue, por medio de gestiones de intervención, cambiar la realidad y conseguir la visión que se desee (Sánchez I. , 2017).

Al comenzar con la planeación se tiene que determinar cómo se desea que a futuro se convierta la empresa. La planeación estratégica se origina de una intuición y de una voluntad para transformación de la empresa, crecimiento, su diversificación, cambio de giro, atención de necesidades de mercados nuevos, búsqueda de nichos donde se logre su aprovechamiento, desarrollo de nuevas tecnologías y procesos productivos, brinde servicios y bienes nuevos, se beneficie de las oportunidades que surgen en su contexto, aumente su productividad, crezca su competitividad y, entonces, conquistar más el éxito en las principales actividades (Reyes, 2012).

El principio de la planeación estratégica reside en identificar sistemáticamente las oportunidades y riesgos que salen a futuro con el objetivo de tener en el presente una mejor decisión, beneficiarse lo más que se pueda de dicha oportunidad e impedir los riesgos. Debido a que es un desarrollo que nace con la aplicación de metas de organización, especifica políticas y estrategias para conseguir las metas, y desarrollar planes detallados que aseguren la implantación de las estrategias y obtener los fines buscados (Campa, Bustamante, Camacho, & Morales, 2019).

O, dicho de otro modo, como lo menciona (Reyes, 2012), el desarrollo para crear una planeación estratégica, se forma de cuatro bases fundamentales: supuestos y expectativas, escenarios a futuro, oportunidades y amenazas, debilidades y fuerzas; de las cuales al realizar comparación e integración definen la presencia de problemas y las grietas que puede tener el desempeño actual y futuro.

Concreta las pautas generales de la planeación en una organización; lo ejecutan los directivos de mayor rango para instaurar los planes habituales; habitualmente son a largo y mediano plazo, y comprende a la empresa en su

totalidad. Su intención consiste en establecer la directriz de una organización, también el obtener, el usar y disponer de los medios primordiales para conseguir la visión y misión de la organización (Munch, 2008).

El propósito global en la planeación estratégica es conseguir una visión clara de directriz de las acciones y recursos, que a su vez conserve la maleabilidad necesaria para incorporar factores indeterminables o contingencias del contexto, aumentando la posibilidad por lograr el objetivo que se quiere y y en su contexto (Aranda & Salgado, 2005).

Por otro lado, de acuerdo a (Fernández, Martínez, & Ngono, 2019) los propósitos primordiales de la planeación estratégica residen básicamente en la creación de una meta donde pueda marcar las pautas por medio de cuales se lograrán todos y cada uno de los propósitos de la organización en todas sus áreas admitiendo tener definidos todos los objetivos y el modo de cómo se realizarán. Igualmente permite obtener un horizonte definido del estado real de la empresa y las decisiones tomadas fundamentadas en datos información precisa y datos evidentes.

Como procedimiento formalizado para crear efectos ordenados en la forma de un sistema estructurado; es la desarticulación de un proceso en pasos precisos y articulados, incorporado a un desarrollo legítimo. De otra manera, la planeación generalmente y en lo específico la planeación estratégica, no quiere decir el pensar estratégicamente, mas bien tener el pensamiento en forma sistematizada, desordenada y estructurada con referente de las estrategias a efectuar (Lopez & Vargas, 2012).

El desarrollo planeación estratégica intuye a realizar un análisis situacional, interno como externo, estructurar a largo plazo el plan estratégico, ejecución y valoración de la estrategia. Por esto, se convierte en necesario la estimación de las amenazas y oportunidades del contexto, también las debilidades y fortalezas (Palacio, Mantilla, Arévalo, Lan, & Cevallos, 2017).

Este proceso como lo define (Chiavenato, 2017) como una proposición de progreso de competitividad de plazo mediano y largo, para concretar objetivos, construir estrategias y fijar acciones que den como resultado un aumento de la competitividad, aseverando en una organización su sostenibilidad.

De acuerdo a (Velázquez, 2013) existen diferentes modelos conceptuales de planeación estratégica. Lo más representativos y sus elementos más importantes son;

- El modelo de Newman su surgimiento procede de la teoría clásica de la administración y detalla el proceso de planeación al comienzo del estudio de las fases básica de una decisión concreta creada para darle solución a un contexto en particular de la organización. Las fases se conforman: 1) El análisis del problema que se busca solucionar. 2) La implementación de soluciones viables. 3) El prever en cada acción los resultados. 4) El elegir el camino a perseguir.
- El modelo de Lambert ingresa de manera precisa el elemento destino, por lo que recorre desde el presente hasta el futuro idóneo que se busca trazar y que tiene comprendido la visión determinada por los altos directivos. El proceso comienza al desarrollar del futuro pretendido, quiere decir, una visión compartida de la pauta de a dónde se dirige la organización y que da una consistente base para dirigir el pensamiento en encontrar la manera de alcanzarlo y restringe el análisis del estado real a esos elementos que son oportunos para el resultado deseado.
- El modelo de Kauffman González de planeación estratégica, además de otras características que la distingue, estructura la guía del proceso de planeación en dos cuadros y agrega factores como los valores, cultura de trabajo y la filosofía en una organización. De donde parte el desarrollo de la planeación es el análisis interno como externamente (el contexto) y de ahí, se especifica la tipología de la organización que se busca transformar o desarrollar, esto es, se precisan los elementos de la planeación que contiene la visión y misión de la organización, así también particularmente la filosofía y valores que darán pauta a las conductas colectivas e individuales de los

integrantes de la organización tanto para sí mismo como para sus grupos de interés.

Por otro lado, dentro del ámbito empresarial para (González, Baque, & Mendoza, 2020) la planeación estratégica es la forma de cómo se coordinan la alta gerencia con el director, la ejecución del modelo de la serie para lograr los objetivos. También es una recopilación constituida de factores primordiales, información, tareas y finanzas esenciales en la empresa. Como instrumento básico de mejora para todo tipo de empresas. Por medio de este, se formulan los objetivos de la empresa que se quiere conseguir, a largo o mediano plazo, y también se especifica la manera de cómo se alcanzarán (Gonzalez, Carrillo, Vela, & Meza, 2019).

O bien, la planeación estratégica puede entenderse como un instrumento administrativo que reside en la aplicación de la visión y misión en la organización, continuo de la observación de las debilidades y fortalezas organizacionales, también como de las amenazas y oportunidades del contexto de la organización, con el objetivo de poder aplicar los objetivos estratégicos, metas y estrategias donde ayuden a la organización efectuar la visión y misión determinadas previamente (Albuquerque & Carrillo, 2010).

Para (Contreras, 2013) Todas las organizaciones requieren tener un eje, normas o políticas que le den dirección, que le ayuden por medio del análisis, externo como interno, identificar a los objetivos que se desea conseguir a futuro y es entonces cuando se crea la planeación estratégica. Determinar la trascendencia, lo que se desea lograr e implantar, y la razón de ser de la organización son algunos de esos factores primordiales que permitirán trazar las estrategias que se necesitan para efectuar lo que se desea.

De acuerdo a (Rodríguez, 2010) es importante plantear una estrategia debido a;

1. Facilita una base consistente para tomar decisiones donde estará orientado en la dirección correcta.

2. Facilita el impedir escenarios que pueden animarlo a apartarse del camino.
3. Garantiza la visión, la misión y los valores.
4. Logra conseguir el acuerdo común en todo departamento de la organización sobre la directriz a perseguir, con un rumbo de integración, para aportar al triunfo en la empresa
5. Optimiza tiempo y esfuerzos
6. Facilita una dirección clara a los integrantes de la organización.
7. Funciona para originar planes de acción minuciosos que tienen que efectuar o ejecutar los miembros.

La planeación estratégica como proceso para establecer lo que una organización debe realizar la optimización de los recursos a futuro. Los factores fundamentales de la planeación estratégica son: visión: marca la pauta de lo que la organización quiere ser en un largo plazo. Llega a ser de emoción e inspiración. Misión: Concreta el objetivo esencial de la organización, puntualizando su existencia y como lo realiza para lograr la visión. Valores: Creencias que se comparten en la organización. Concretan las prioridades y la cultura, instituyendo las bases en la toma de decisiones. Estrategias: El instructivo donde se establece la dirección para poder conseguir la visión. Como una composición de objetivos y medios para alcanzarlos (Cideh Impulsa, 2018).

Se puede mencionar como un esfuerzo ordenado y relativamente formal en una empresa para instaurar sus políticas, propósitos, objetivos y estrategias elementales; realizando planes a detalle con el propósito de instalarlos, conseguir los propósitos y facilitar los resultados que den satisfacción a lo que el cliente espera que se resuelvan (Medina, 2001) (Reyes, 2012).

Ahora bien, de acuerdo a (ActionCoach, 2019) el proceso de planeación está marcado por sus diferentes tipos que justifican su propósito fundamental, dentro de los diferentes tipos se pueden encontrar los siguientes:

- **Misión.** Este punto emprende el rumbo concreto de una organización en un mercado. La razón de ser se ajusta para el público objetivo, los productos y servicios, la imagen que se pretende dar a entender, la tecnología con que cuenta, los procesos y el talento humano que tiene.
- **Propósito.** Hace referencia al papel habitual que va a efectuar la empresa durante su vida. Esta característica está enmarcada por la zona de operación y se puede ramificar a otros mercados afines a su principal actividad.
- **Objetivos.** Como las metas que crea la organización por medio de un plan elemental para poder consumir con los anteriores planes. También, buscan la satisfacción de socio, clientes y más.
- **Estrategias.** Establecen las pautas que constituyen el plan de acción y los necesarios recursos para alcanzar las metas. Adoptan el fin de guiar de forma ordinaria la cultura organizacional. Notifica y detalla las políticas que deben aplicarse.
- **Políticas.** Se refiere a las normas determinadas por la organización. También, establece un punto de partida para que se elijan las decisiones de acuerdo a los objetivos.
- **Procesos.** Constituyen las normas de cómo se efectuarán las acciones en la empresa. De otra forma, son los planes que se asocian con las formas de ejecutar y se determinan por la producción.
- **Presupuesto.** Consiste en la expresión de números de las proyecciones en relación con la inversión de recursos durante cierto tiempo establecido. Es un elemento de control donde llega a adquirir un orientación táctica y estratégica.
- **Programas.** Tiene como objetivo planificar en relación al tiempo en que conviene ejecutar las acciones que rigen los objetivos. Logran ser clasificados como pasos, metas, procesos, políticas y más para ejecutar un trabajo específico. Las empresas realizan usualmente un programa principal que se fundamenta con la ejecución de más programa pequeños, volviendo con más complejidad la planeación.

Ahora bien, viéndolo como un proceso que se retroalimenta continuamente con el fin de lograr planes estratégicos, de acuerdo a (Reyes, 2012) éste se desarrolla en 4 fases:

- 1. fase: Estudio de la organización y su situación, la cual ofrece los componentes en la identificación de las debilidades y fuerzas en la empresa.
- 2. fase: Estudio del contexto (externo) en la empresa, que ofrece como resultado el identificar en el entorno las amenazas y oportunidades.
- 3. fase: Debilidades, fuerzas, amenazas y oportunidades establecidas se valoran para poder identificar los principales problemas y sus soluciones que logran considerarse para solucionarse; que formaran parte integral del plan estratégico.
- 4. fase: Al derivar el plan estratégico que se desarrolla en esta fase, en la cual cada uno de los departamentos de organización de la empresa, tendrá un método que le ofrezca un plan de función y la manera más eficiente de conseguir los resultados establecidos.

En la empresa sus objetivos se deben relacionar y lograr obtener una visión referente de lo que en verdad la organización espera. La planeación recomendable será el comienzo para contar con una guía que pueda ver con esmero si se encuentra listo para idear formalmente los propósitos o cambios que se requieren. El conocimiento en la empresa y el disponer de la administración le darán el sostén preciso para lograr establecer los planes (Contreras, 2013)

La planeación estratégica es considerada como el desarrollo, progreso y ejecución de planes para lograr objetivos o propósitos. Distintos autores la perciben teóricamente como una estructura de pensamiento sobre las opciones mayores de la organización, basada en una cultura nueva para la organización y nuevas cualidades en la administración; de igual manera se busca la manera de la gestión y dirección en la organización (Sánchez, Medina, Moreno, Ferrer, & Hodelín, 2016).

Su importancia radica de acuerdo a (Palacios, 2016) que sin ella se les dificultaría a los administradores el saber cómo organizar a los integrantes y los recursos, así como también tener en claro de lo que se requiere organizar. Si no hay plan, se tiene pocas posibilidades de conseguir las metas o de identificar el cuándo y dónde se están extraviando de la directriz. La planeación estratégica accede a la viable gestión de un proceso otorgando el conocimiento de lo que se desea conseguir y de qué manera se va a lograr.

Para que la planeación estratégica sea considerada tal cual, requiere tener una aplicación ideal a través de los integrantes que toman decisiones organizacionales, los cuales tienen que tener en claro varios tipos aplicación de estrategias y cómo se deberían ajustar opciones que tienen la posibilidad de ser un desarrollo o cambio positivo (Arcid-Puga, 2020).

El proceso estratégico constituye la consecuencia de un aprendizaje organizacional difícil y largo. Por varias décadas, el proceso estratégico constituyó transformar la complejidad de las organizaciones en la intención de lograr sus objetivos. La estrategia, como fruto del proceso estratégico, fue la directriz que las organizaciones usaron para conquistar los objetivos que se habían determinado con anterioridad (Chiavenato, 2017).

Las características actuales y formales de la planeación estratégica fueron interpuestas en empresas comerciales por primera vez en la década de 1950. Por ese entonces, las organizaciones más trascendentes fueron donde se desarrolló formalmente métodos de planeación estratégica, que fueron establecidos a largo plazo. Y con el tiempo, han ido mejorando y actualmente, empresas trascendentales tienen algún método y cada vez más pequeñas empresas siguen ese ejemplo (Gonzalez, Carillo, Vela, & Meza, 2019). De otra manera, es la forma en como el departamento de gerencia gestiona con el área responsable el diseño de los pasos a seguir para conseguir los objetivos (González, Baque, & Mendoza, 2020).

El concepto como tal se ve más alejado de la tradicional planeación porque en ella se trazan con flexibilidad los objetivos finales, a manera que se dé la

evolución con el paso del tiempo; de igual manera, los cambios del entorno pueden ser inestables, con esto se permite que se tenga la capacidad de adaptación en las organizaciones para ajustarse a los diversos contextos o realidades. La planeación estratégica analiza las potenciales opciones de acciones futuras, y al seleccionar dichas opciones, se vuelven el pilar para la toma de actuales decisiones (Ortiz, 2017).

En organizaciones es primordial llevar a cabo la aplicación de un plan estratégico no importando su giro o tamaño, implementando adecuadamente un plan estratégico se prevé un fracaso o éxito. Debe tener un rumbo real y preciso una organización, así como también sus objetivos y metas deben ser estructurados y el método de cómo conseguirlos; es muy importante que las organizaciones identifiquen su actual estado y el estado que se desea estar a futuro (Fernández, Martínez, & Ngono, 2019).

En la planeación estratégica se realiza el pensamiento a futuro, visualizando amenazas y oportunidades nuevas, orientar en la organización la misión y darle el rumbo efectivo, mejorando la realización de innovación de liderazgo e innovación. Desarrollar un plan estratégico es benéfico para la capacidad de generar una gestión efectiva, rescatando recursos materiales y humanos, que da como resultado una eficiente producción y mejorando la calidad de trabajo y de vida en los integrantes de la organización.

Como herramienta que puede aprovecharse para ajustarse las medidas en la organización frente a su entorno, porque la condición de la planeación de este tipo reside en referirse y situar a una empresa con su medio ambiente, reconociendo las amenazas y oportunidades que surgirán a futuro y confrontándolas con debilidades y amenazas en la organización, teniendo el objetivo de contar con un pilar fundamental para la toma de decisión (Reyes, 2012).

A manera de resumen la estrategia es la gestión coordinada de los recursos que se disponen en una empresa para así lograr la obtención de un objetivo

específico, que requiere de metas y/o planes trazados que guiaran a la obtención de los objetivos organizacionales.

2.3 Competitividad

La competitividad y su interés en ella es antigua, se origina por la preocupación de economistas sobre los orígenes de la situación de dominio de una nación u otra en cierto tiempo, sobre las razones de su supremacía y por las estrategias de cómo lograrlo (Hernández, 1998).

El concepto de competitividad se determinó por teorías de comercio internacional en el siglo XVII, donde su objetivo está enfocado en temas económicos. Estimando a uno de los principales iniciadores a David Ricardo y su desarrollo de ventajas comparativas. En la llegada de la globalización y la cadena de elementos de innovación como tecnología, patrones de consumo y conciencia en los recursos, nace la intención de re-conceptualizar la competitividad, que las ventajas comparativas siendo motor de progreso se da la evolución a las ventajas competitivas (Rojas & Sepúlveda, 1998).

La competitividad empieza con una difusión amplia en las escuelas económicas, donde su objetivo se enfoca en el *management* y la firma. Se denota que en las empresas rivalizan por sus recursos y mercados, relacionándose su competitividad con el interés de aumentar su segmento del mercado a grado local e internacional (Ubfal, 2004).

Así mismo este concepto especifica como el grado de capacidad de una organización o individuo por crear ventajas competitivas frente a la competencia. Logrando un lugar primordial dentro de su entorno. Habitualmente es en relación a una ventaja competitiva. De cierta forma son recursos, habilidades, condiciones o tecnología que al que los obtiene lo ubica en una situación superior. Se refiere a un concepto donde se analiza el aprovechamiento de una organización o individuo frente a otros (Roldán, 2018). O dicho de otro modo, la competitividad como el nivel en que una nación, teniendo circunstancias de mercado honesto y libre, tendrá la capacidad de generar servicios y bienes donde se sobresalga con superación la

prueba del mercado mundial, conservando y a la vez acrecentando, en sus integrantes la renta real (Ivancevich, Lorenzini, & Skinner, 1997).

De acuerdo con (Appleyard & Field, 2003), uno de los principales autores en materia de economía fue Adam Smith que concentró sus conceptos sobre desarrollo económico de una nación al intercambio y especialización de nación a nación. Aseveró que las naciones deben especializarse y exportar esos recursos en los que se tiene una ventaja total y convendrían importar esos recursos del cual el socio de comercio tiene una ventaja total. Toda nación convendría exportar esos recursos que produce de manera eficiente debido a que el trabajo absoluto requerido por unidad era mínimo en comparación de aquel potencial socio comercial.

La competitividad para (Malaver, 1999) surge de las necesidades de las organizaciones por consolidarse y mantenerse en los mercados, donde su indicador es el grado de contribución de sus servicios y bienes en los mismos, empezando de un pensamiento sistemático que integra factores empresariales, económicos, socioculturales y políticos.

Según él (Instituto Mexicano para la Competitividad, 2017) conceptualiza a la competitividad como el grado en que una zona tiene atracción y retención de inversiones, que entonces, que acorde con este instituto, representa una productividad mayor, y prosperidad en la sociedad. O también como el grado que una empresa posee para proveer bienes y servicios más eficiente y eficazmente que la competencia. Se refiere a las ventajas que se adquieren en una empresa con respecto a otras y que lo inducen a tener una productividad más alta. Se deduce por la capacidad de alcanzar el éxito a cualquier nivel en los mercados, tienen la capacidad de vender más servicios y/o productos e incrementan o conservan su intervención en los mercados, sin verse en la necesidad de utilizar las utilidades (Heredia, Heredia, Ortuño, Ortiz, & Merlo, 2019).

La ventaja competitiva dio origen a la competitividad empresarial, que obtienen las empresas por medio de sus sistemas organización y producción (que

se reflejan en la calidad y precio del producto) frente a la competencia en un mercado en especial (Ibarra, Gonzalez, & Demuner, 2017).

Una empresa competitiva es la que logra crear niveles de rentabilidad a largo plazo, crea oferta de valor para sus clientes, en términos de calidad y costo. Realiza mejoras permanentes en su productividad, es decir, mejores resultados, con menos insumos, manteniendo y ampliando su participación en el mercado. La competitividad lleva implícita la idea de ser un indicador de la calidad empresarial, mismo que señala el comportamiento individual y colectivo de la empresa en los mercados, así como su desempeño financiero y productivo, que son útiles para determinar la salud. Las empresas y su competitividad van a depender de su producción, posición de competencia, rentabilidad, intervención en mercados internos y externos, las relaciones entre empresas, infraestructura y componente de su medio ambiente (Saavedra, 2014).

La competitividad está definida en las empresas por sus elementos internos, ya que la competitividad y su éxito, es debido al acumulado de capacidades y recursos que se tienen y que la diferencian de la competencia del mercado. Por medio del estudio de capacidades y recursos se reconocen las debilidades y fortaleza en una organización y correspondiente a eso saber si se pueden aprovechar oportunidades y contrarrestar amenazas, se establece un principio de ventaja competitiva (Almanza, Calderón, & Vargas, 2019).

Dicho de otro modo, como capacidad empresarial para contrarrestar con éxito a la competencia mediante los servicios o bienes propios. La competitividad de una empresa se nota cuando posee las óptimas condiciones para poder competir y las externas que le dan la posibilidad de minimizar costos y dar competencia exitosamente. La competitividad permitirá el éxito a una empresa en el desarrollo de su medio ambiente. Se logra la competitividad en una empresa cuando desarrolla servicios y productos donde su calidad y costo tienen superioridad frente a la competencia de su entorno. Es por eso que la competitividad es una cualidad empresarial y en una zona empresarial o nación logren convivir distintos grados competitivos (Rubio & Baz, 2015).

Es competitiva una empresa como consecuencia de la mezcla de fortalezas propias y de su medio ambiente en el que se desenvuelve. Se vuelven competitivas acorde a los factores que son primordiales en sus actividades y sector, pueden tener éxito cuando hay circunstancias en el entorno de operación para incrementar su competitividad, o termina en el fracaso cuando las circunstancias del entorno impiden el éxito. Consta de dos partes la competitividad, la parte interna y la de su entorno en la que se desenvuelve. En la parte interna, las empresas rivalizan acorde a los servicios o productos que poseen y cuyo triunfo obedece a sus procesos de producción (capital, personal, etc.) y su eficiencia, precio y calidad. Las instancias gubernamentales intervienen en las empresas; el rol gubernamental es importante para el desarrollo de las mismas (Rubio & Baz, 2015).

Se considera a la competitividad de acuerdo a (Valenzo & Gonzalez, 2020) en donde una organización tiene la capacidad de conservar o aumentar en el mercado su participación, en base a estrategias. Para mantenerse en el mercado una empresa tiene que ser competitiva. De tal modo, la competitividad a nivel empresarial hace referencia a la permanencia y consolidación de una empresa en el mercado. Como la capacidad que poseen las empresas para gestionar sus recursos, consiguiendo una rentabilidad periódica en el mercado a largo plazo.

Por otro lado, en términos macroeconómicos, competitividad de una nación, un sector o una empresa radica en su capacidad, de participación en mercados externos, como su capacidad de sacar provecho mediante la exportación. Como una habilidad permanente para generar ingresos y conservar en el mercado su participación (Muller, 1995).

La competitividad se identifica en el ámbito comercial de las empresas, pero también en otros ámbitos. Mediante su participación en el mercado, rentabilidad y grado de exportación se identifica el ámbito comercial. Por otro lado, en lo que no es relacionado a lo comercial, se relaciona con el grado de competición de nivel internacional dentro de los mercados con su participación con calidad en servicios y bienes, así como con costos eficientes (Labarca, 2007).

Bajo dos premisas ésta se plantea como un concepto con dinamismo. La primera, corresponde a la acumulación anticipada de capacidades en las empresas. Entonces, la capacidad del presente como resultado de las decisiones estratégicas antiguas sobre la gestión de recursos económicos. El lugar ocupado en el mercado o el rendimiento de producción dan señal si fue lo adecuado o no el uso de las estrategias usadas. La segunda premisa, los elementos de competitividad que componen los modelos de competencia tienden a variar a consecuencia de las estrategias innovadoras que algunas empresas emplean. Entonces, la medición de la competitividad debe ser acorde con los resultados previamente establecidos (Ferraz, Kupfer, & Loopty, 2004).

Este concepto denota un interés en “hacer las cosas mejor que otro” para ganar terreno en un campo específico y cobra mayor importancia frente al actual contexto de globalización y liberación económica. Así como la habilidad de empresas e industrias para incrementar sus participaciones en el mercado y para lo cual la innovación desempeña un papel fundamental entre otros factores (Bracamontes, Camberos, & Llamas, 2020).

La innovación en las estrategias es primordial para las empresas y su competitividad, sin embargo, se ajustan a la demanda, tecnología y las circunstancias de aprecio de su contexto. En una empresa y su capacidad de competir en los mercados que es acorde del incremento y progreso, consigue mejorar a futuro si se considera su capacidad de producción. El grado de calidad va en función de las estrategias competitivas en las empresas y le otorga mayor posibilidad de competir frente a sus rivales (Ruff, Ruiz, Matheu, Inca, & Juica, 2020).

Para (Ferraz, Kupfer, & Loopty, 2004) afirman que es competitiva una empresa si se tiene la capacidad de crear y emplear estrategias que la posicionen de manera continua y prolongada en el mercado en su zona de operación. Para tener competitividad en una empresa, su capacidad, desempeño y estrategia ha de ser acordes con los esquemas primordiales de competencia de sus funciones. Un segmento genera competitividad si un alto grado de valor de productividad del segmento tiene origen en empresas en un plazo determinado.

Para una empresa la competitividad tiene origen en la ventaja que genera frente a la competencia, que se expresa a través de sus técnicas. Induce a que se encausen en técnicas como estrategia competitiva, encaminada a la creación de valor y aumento de participación en los mercados (Mamani & Portugal, 2020).

Para (Luciani, Zambrano, & Gonzalez, 2019) es la capacidad de las empresas de conservar y/o aumentar su intervención en los mercados, fundamentada en estrategias nuevas, en incremento constante de productividad, en su capacidad de negocio con otras empresas dentro de su zona, en un contexto de competitividad establecido por el mercado de consumo, así también en alianzas económicas y políticas. Se define como la capacidad de una empresa frente a otras, obtener un lugar destacado positivo. Las empresas rivalizan en función de obtener recursos y abarcar más mercados; ya que estas evalúan la competitividad.

A través de los años, las organizaciones tienen que evolucionar su competitividad a razón de afrontar desafíos nuevos, integrando elementos como calidad, tecnología e innovación. La interacción y competitividad de las organizaciones en el mercado va en función de las disposiciones que los responsables tomen, fundamentándose en información, experiencia y calidad (Grijalva & Lorenzo, 2020).

La competitividad para medir su alcance, corresponderá identificar factores que ayudarán a las empresas su desarrollo en el sector económico en el que operan, las cuales pueden ser el grado de respuesta al mercado, desarrollo tecnológico, innovación (García & Vargas, 2019).

Para comprender la competitividad en cada contexto, se tiene que concluir que este concepto favorece circunstancias que ayudan al logro de objetivos por medio de esfuerzo consecuentes, determinados, efectivos y permanentes a través del tiempo. La competitividad reconoce estar en disposición de constante evolución. Es improbable conservar una política contraria, empresas y países deben fortalecer continuamente las ventajas competitivas (Comercio, 2011).

Ahora bien, como una consecuencia del enfoque en crear competitividad entre las empresas, es que surge el concepto de ventaja competitiva, término que posteriormente se ampliará en otro apartado ya que es una forma de denominar la ventaja que los negocios desarrollan para competir en las nuevas condiciones. La ventaja competitiva nace debido a que los factores de competitividad cambian, la ventaja competitiva es la particularidad que distingue positivamente a la empresa frente a sus rivales, tiene relación con la ventaja competitiva la tenencia de habilidades, recursos o específicas competencias que le admite a las empresas el poder ejecutar actividades superiores y a menor costo que sus competidores (Díaz, 2009).

Se puede resumir que la competitividad es la manera en que una persona u organización desarrolla cierta superación, rendimiento o capacidad frente a los demás, generando así una diferencia que se le denomina una ventaja competitiva

2.3.1 Ventaja Competitiva

Una ventaja competitiva puede marcar la diferencia de una empresa de otra, si se establece como una característica de superioridad que aísla a la empresa de la competencia, donde se ofrece más valor y beneficio. Y que todo esto va a dar como resultado una posición superior frente a la competencia.

Para (Porter, 1991) la ventaja competitiva tiene su origen principalmente de la capacidad de crear valor para sus clientes, que rebase el costo de creación de la empresa. El valor es lo que los clientes tendrán la intención de pagar, el valor mayor se origina de brindar precios menores frente a la competencia por igual beneficio o brindar beneficios insuperables que comprueben un mayor precio. Existen tres formas de ventaja competitiva; enfoque, liderazgo en costos y diferenciación.

Para que cualquier empresa pueda subsistir en un mercado competitivo, debe diferenciarse y superar a sus competidores y para esto es necesario que cree y desarrolle una ventaja con características de única, sostenible y difícil de plagiar que va a dar como resultado una posición competitiva superior en el mercado. Una

ventaja competitiva se puede estipular como cualquier característica de una empresa, que la diferencia de otras colocándolo así en una posición diferente y a la vez superior al de sus competidores. O se le puede mencionar como cualquier atributo que va ayudar a la empresa a ser más competitiva que las demás.

Para (Buendía, 2013) menciona que Smith afirmaba que la consecuencia de que la comercialización entre naciones origina un incremento de producción, debido a que, consiente que cada nación se concentre en producir en lo que posee de una ventaja absoluta frente a otro, y debido a que ningún país posee de recursos ilimitados, una nación debe desistir de su producción sobre el bien en que se realiza un superior costo de producción, con referencia a las demás naciones. Posterior a Smith, en los inicios del siglo XIX, el autor David Ricardo dio una mejora a la teoría de la ventaja absoluta, implementó nuevas fórmulas encaminado a la teoría del comercio internacional con la intención de demostrar que todas las naciones pueden favorecerse comerciando si se concentran en la producción de bienes donde son más eficientes.

Por lo tanto, Porter, uno de los grandes autores, considera que la ventaja competitiva se sitúa en como una empresa se desempeña frente a mercados competitivos, deriva primordialmente del valor que una empresa es capaz de ofrecer a sus clientes, puede resultar en la condición de menores precios que los de la competencia por iguales beneficios o el suministro de beneficios insuperables que exceden el valor (Porter, 1991).

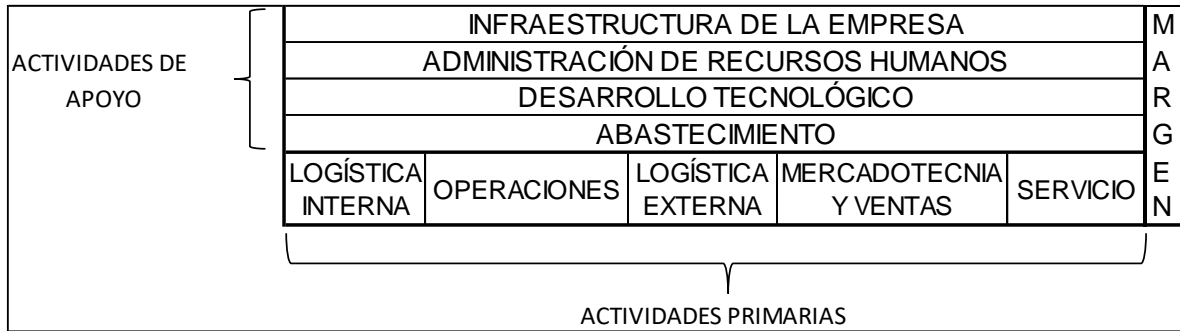
Es así como la ventaja competitiva se demuestra cuando es superior una empresa frente a la competencia y debido a esto tiene mayor capacidad de ofrecer más valor a sus clientes. Una ventaja competitiva es definida como una condición estratégica y superior que posee una empresa frente a sus competidores. Entonces, el desarrollo de ésta es primordial para aquellas que pretendan distinguirse de los competidores. Para volver sostenible esta ventaja, es fundamental brindar bienes con valor agregado mayor, como también poseer procesos y/o brindar servicios que le sea imposible imitar o duplicar a la competencia (Luciani, Zambrano, & Gonzalez, 2019).

El valor agregado de acuerdo a (Jaramillo & Salcedo, 2005) ha sido establecido como el valor adicionado como el valor agregado de servicios y bienes adquiridos para la transformación o producción de productos finales. Sin importar el tipo de empresa, sea de lucro o no, o la pertenencia a cualquier sector económico, para evaluar el desempeño de las empresas el valor agregado es un indicador. Al implantar un valor agregado las empresas emprenden procesos, con organización, integrándolos en la cadena de valor.

Desde un enfoque de marketing, como particularidad agregada que tiene un servicio o bien, con la finalidad de otorgarle un valor mayor; usualmente se refiere a una particularidad o servicio poco normal, que consigue otorgarle a una empresa cierta diferencia frente a la competencia. Puede convertirse en el elemento clave el valor agregado de la superación de la empresa, algo que puede ser el factor de diferenciación entre la empresa y los rivales, que al dar un valor agregado a los compradores puede favorecer con cierta manera que puede convertirse en buena rentabilidad. (Bianchi & Szpak, 2015).

En la ventaja competitiva para tener su diagnóstico, es preciso concretar en la empresa la cadena de valor para tener competencia en cierto sector y se establece como el grupo de acciones que se llevan a cabo para diseño, producción, trasladar al mercado, entrega de productos, es una herramienta elemental de diagnóstico de la ventaja competitiva, así como el mantenerla. En la cadena de valor desarticula sus acciones estratégicas elementales a la organización para entender la conducta de los costos y diferenciación. Un contraste elemental en las empresas es que la cadena de valor logra marcar diferencia en el tema competitivo frente a la competencia, constituyendo un factor clave de ventaja competitiva (Porter, 1991). A continuación, se ejemplifica en la ilustración número 2 La cadena de valor de Porter.

Ilustración 2. Cadena de valor de Porter



Fuente: (Porter, 1991).

Para Michael Porter, como se observa en la ilustración 2 existen cinco rangos genéricos de actividades principales afines a la competencia en toda empresa, que consisten en lo siguiente;

- Logística interna: Son acciones relacionadas con acopio, almacén y entrega de insumos de un bien, como control de material e inventarios, almacén, gestión de vehículo.
- Operaciones: Son acciones relacionadas con los insumos y su transformación, en producto terminado, como máquinas, ensamblaje, empaquetamiento y equipos
- Logística externa: Son acciones relacionada con colección, acumulación y repartimiento de un bien a los clientes, por ejemplo, el almacenamiento de un bien terminado, administración de material y gestión de la flota vehicular para entregas.
- Mercadotecnia y ventas: Son acciones relacionadas con ofrecer un sistema para que los clientes puedan adquirir un producto e incitarlos a realizarlo, por ejemplo, promociones, publicidad, etc.
- Servicio: Son acciones relacionadas con los servicios y el proporcionarlos para conservar o incrementar el valor de un bien, por ejemplo, reparaciones, adiestramiento e instalaciones.

La siguiente categoría dentro de la ilustración son las actividades de apoyo, que se dividen en cuatro categorías genéricas:

- **Abastecimiento:** Hace referencia a la actividad de adquirir bienes usados en la empresa para la cadena de valor, no a los bienes adquiridos en sí. Los bienes adquiridos que se refiere a suministros, materias primas y otros bienes de uso, también activos como máquinas.
- **Desarrollo de tecnología:** Toda cadena de valor constituye tecnología, puede ser en operaciones, conocimiento o en un equipo y su tecnología para un proceso. Este punto reside en una categoría de actividades asociadas generalmente en función por optimizar los procesos o un bien.
- **Administración de Recursos Humanos:** Hace referencia a las acciones relacionadas en buscar, contratar, entrenar, progreso e incentivo a todo personal. Tiene efecto en toda empresa en su ventaja competitiva por medio de su rol en establecer las destrezas y motivación de empleados, así como el precio de contratación y entrenamiento.
- **Infraestructura de la empresa:** Hace referencias a distintas acciones, como administración en general, contabilidad, planeación, finanzas y gestión de la calidad. También puede llegar a ser factor de ventaja competitiva la infraestructura de una empresa.

Por otra parte, para (Hill & Jones, 2011) Se posee una ventaja competitiva en una empresa frente a la competencia cuando tiene una mejor rentabilidad en comparación al promedio de las empresas del sector. Conserva una ventaja competitiva permanente al conservar una mayor rentabilidad al promedio por cierto tiempo. E una estrategia es un objetivo primordial el alcanzar una ventaja competitiva permanente, que tendrá como consecuencia una mayor y aumento de utilidades.

Uno de los tipos de ventaja competitiva es la ventaja en costos que posee una empresa. Este concepto es primordial para una estrategia de diferenciación, es un diferenciador que debe conservar una cercanía en el costo a la de la competencia. La posición en costo de una empresa es el resultado del comportamiento de los costos de sus actividades de valor. Las empresas poseen ventaja en costos si el costo acumulado de realizar actividades importantes es

menor que los de la competencia, una ventaja en costos y su valor estratégico dependerá del mantenimiento, y será posible si en una empresa sus factores de ventaja de costos son imposibles de copiar o reproducir por la competencia. La conducta de un costo va acorde a varios elementos que intervienen en el costo, que se denomina pautas del costo (Porter, 1991).

El segundo tipo de ventaja competitiva es la diferenciación, existe una diferencia entre una empresa y sus competidores si logra ser inigualable en una característica o condición valiosa para la competencia. El valor al que una empresa en un segmento de mercado tenga diferencia de otros es un factor significativo en la organización de un sector. También, la diferencia de una empresa y sus competidores es al ofrecer un bien o servicio inigualable que es único para el cliente, y vas más allá de solo brindar un menor precio, la diferenciación tiene una superior función si el precio mayor conseguido es más que cualquier costo agregado por ser inigualable, da acceso a las empresas a demandar un mayor precio. La cadena de valor da origen a la diferenciación, de manera implícita toda acción es un factor potencial exclusivo, tiene origen de la creación única del valor del cliente (Porter, 1991).

El enfoque como tercera estrategia genérica de la ventaja competitiva, la estrategia se diferencia de las otras ya que se sitúa en la selección de una perspectiva de competitividad en un sector en la estrategia se hace elección de un segmento dentro del sector industrial. Al mejorar la estrategia para algunos grupos, se desea lograr una ventaja competitiva en mercados de elección, ya sea que no exista una ventaja. En la estrategia del enfoque existe dos variedades; la primera es el enfoque en costos donde la empresa busca una ventaja en costos en su segmento blanco, y la otra es el enfoque de diferenciación en la que una empresa quiere diferenciación en el segmento. Se provechan las diferencias en el enfoque de costos en la conducta de costos de ciertos sectores, por otro lado, en el enfoque de diferenciación se aprovechan las necesidades específicas de los clientes en algunos sectores (Porter, 1991).

Por otra parte, la evolución de la tecnología también es una directriz primordial para la competitividad, tiene un rol significativo en los segmentos y sus cambios estructurales, como también en el surgimiento de industrias nuevas. Funciona como ecualizador, desgastando la ventaja competitiva incluso en empresas estables, así como incentivando hacia adelante. La tecnología es de suma importancia en la competencia si tiene un efecto positivo en la empresa y su ventaja competitiva, el instrumento fundamental para entender el rol de la tecnología en la ventaja competitiva será la cadena de valor. La empresa como un grupo de acciones, es compilación de tecnologías, la tecnología se encuentra inmersa en cada acción de valor, así que puede llegar a afectar a la competencia el cambio de tecnología por medio de su aplicación, implícitamente, toda actividad. La tecnología tiene efecto en la ventaja competitiva si juega un rol de importancia para establecer la perspectiva referente a la diferenciación o costo. (Porter, 1991).

Para que se consiga la ventaja competitiva en una empresa es fundamental que se desarrolle en un ambiente benéfico, ya sea por medio del capital humano para compensar necesidades, políticas que incentiven la competitividad, estímulos al comercio. Se refiere al rol que debe jugar el gobierno para el progreso de la competitividad del país, ya que este posee la facultad de injerencia en la economía por medio de políticas positivas (Buendía, 2013).

La ventaja competitiva no debe ser entendida teniendo a la empresa como un todo. Reside en varias acciones particulares que la empresa ejecuta en producción, diseño, entrega de los bienes, mercadotecnia. Cada actividad puede favorecer el grado de costo relativo y ser el origen de la diferenciación. Una ventaja en costo, puede ser, tener origen en sistemas tan sencillos como una red de distribución a bajo costo, sistema de ensamble eficaz. La diferenciación llega a tener origen en varios elementos, como la llegada de bienes de calidad, registro de entregas eficiente o superior diseño (Porter, 1991).

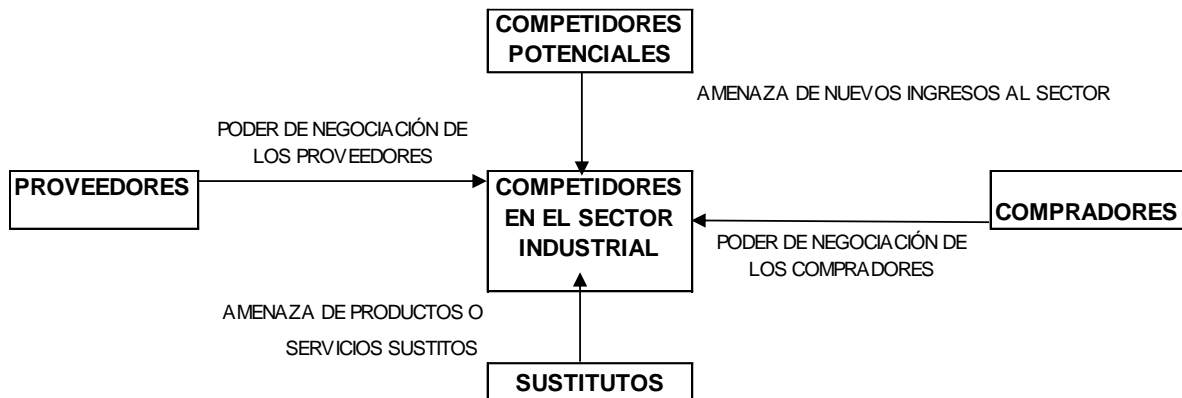
Este concepto se basa en competencias distintivas. Ya que son particulares fortalezas de una empresa que le dan la facultad de diferenciar sus servicios y bienes de los que brinda la competencia y consigue costos menores. Por ejemplo,

el caso de la cadena de comida rápida McDonald's, tiene un factor distintivo que es la administración de franquicias, que origina costos menores y productividad laboral alta. Generándose una rentabilidad mayor, que obedece a tres elementos: 1.- El valor otorgado al producto por el cliente 2.- el precio establecido por la empresa para su producto y 3.- El costo de producción (Hill & Jones, 2011).

En razón de que esta se obtiene, se desperdicia o conserva, el gobierno tiene la obligación de injerencia en la economía por medio de políticas "positivas" para el mercado, una intervención encaminada al refuerzo de segmentos competitivos, creando un ambiente que faculte a las empresa de estar preparados para desarrollar, introducir y conservar en un largo plazo; pues los beneficios no solo proceden de las acciones del sector privado, también se completa positivamente de servicios y bienes brindados por el gobierno como política económica, organismos, salud, educación y más (Buendía, 2013).

Ahora bien, para (Porter, 1991) un factor primordial de una empresa y su utilidad es lo interesante de un sector. La estrategia competitiva tiene que nacer de una intuición formal de normas de competitividad que establecen en un sector lo atractivo. El objetivo final de la estrategia competitiva es tener la intención de transformar las reglas en pro de la empresa. En todo sector, las normas de competitividad están enlazadas en cinco factores: poder de negociar de los proveedores, la amenaza de productos sustitutos, entrada de nuevos competidores, rivalidad de competidores existentes y poder de negociación de compradores (como se muestra en la siguiente ilustración 3).

Ilustración 3. Cinco fuerzas de Porter.



Fuente: (Porter, 1991).

Estas cinco fuerzas (Porter, 2008) se expondrán cada una de ellas a continuación:

- **Competidores potenciales:** Los pretendientes a incursionar en un sector contribuyen a capacidades nuevas y con la intención de conseguir un porcentaje en el mercado que presiona a los costos, precios y el grado de inversión obligatorio para poder competir. Especialmente, cuando los candidatos nuevos provienen de industrias distintas y se disponen a la diversificación, tienen en poder de intervenir en la capacidad real, así como en los flujos de liquidez estimulando la competitividad. El riesgo de ingreso establece la limitación a los beneficios industriales. Cuando existe una amenaza, los integrantes se comprometen a minimizar precios o aumentar la inversión con el fin de contener a competidores nuevos.
- **Proveedores:** Los proveedores reconocidos generan valor a su favor al tener precios elevados, imponer límite a los servicios o calidad y al transferir costos a los demás participantes. El proveedor con poder, tiene la capacidad de obtener la rentabilidad deseada posible donde no rebase un aumento del costo al precio final.
- **Compradores:** Por otra parte, clientes con poder, tienen la capacidad de retener mayor valor al obligar a bajar los precios, demandando mayor calidad o más beneficios lo que obliga al incremento de costos y desafiando a otros

integrantes de la industria. Esto a cargo de la rentabilidad industrial. Existe poder en los compradores sí disponen con autoridad de negociación en los integrantes de la industria, fundamentalmente se les afecta los precios, ya que aprovechan ese factor para obligar a reducir precios.

- Sustitutos: Tiene el oficio idéntico o similar a un producto de la industria, pero de diferente forma. Se tiene un sustituto cuando se puede excluir a un producto, o cuando se elige adquirir uno de uso y no adquirir uno nuevo o cuando el propio consumidor la produce. Si es potencial la amenaza de sustitutos, afecta de algún modo a la rentabilidad de una industria. Servicios o productos sustitutos restringen la rentabilidad en una industria el imponer un límite en los precios. Si no le alejan de los sustitutos, a través de cualquier factor clave como mercadotecnia, valor agregado, etcétera. Afectará la rentabilidad y limitará el poder de crecimiento.
- Competidores existentes: La competencia entre integrantes existentes de una industria, se da de muchas maneras, como descuentos, valor agregado, y mercadotecnia. Una potencial competencia delimita el rendimiento. El nivel en que la rivalidad disminuye el potencial de rentabilidad en un sector, en primer lugar, la intensidad de la competencia entre rivales, y por segundo, de la base sobre la que se compite.

Amanera de conclusión, es fundamental para las empresas el contar con una ventaja competitiva diferencial frente a los competidores, lo que permitirá consolidarse y mantener una posición superior con el paso del tiempo, con la característica de ser única y sostenible. Creando un valor diferencial es lo que dará como resultado una posición superior.

2.4. PYMES

La PYMES forman una parte importante de la economía de todos los países por diversos factores, estas empresas normalmente se caracterizan por tener una cantidad reducida de empleados e igualmente en ingresos, pero la realidad es que son las que mayormente en número existen en comparación con las grandes

empresas con una gran diferencia, desde una pequeña tienda de abarrotes o ferretería hasta restaurantes, agencias de viaje, etc. Constituyendo así, la columna vertebral de cada economía de los países alrededor del mundo incluido México, suministran gran porcentaje de la economía debido a las contribuciones al producir y distribuir los servicios y bienes. En la actualidad cada nación reconoce el impacto de una PYME por la aportación al desarrollo de la economía o también por la creación de empleos, también al progreso local y mundial.

En el país, en sus inicios la industria pequeña su origen fue las necesidades primordiales del ser humano. Entonces, se fue creando como fuente de suministro de bienes para consumir, así como también fue la creadora del progreso de fuerzas de producción, siendo el origen de la revolución industrial, dando origen a la tecnología que actualmente se emplea en las empresas (Molina, López, & Contreras, 2014).

Las siglas PYME de acuerdo a (Flores, 2020) hace referencia a pequeñas y medianas empresas, dependiendo del sector en que se ubiquen, número de trabajadores y total de ingresos. Respectivamente en cuanto al tamaño, su clasificación formal consiste en:

- Pequeñas
- Medianas
- Grandes

Sin embargo, para (Almanza, Calderón, & Vargas, 2019) los factores de clasificación de la pequeña y mediana empresa tienen diferencia para cada país, tradicionalmente se utiliza la cantidad de trabajadores como factor para clasificar a las empresas por tamaño y como factor de complemento las ventas totales anuales, ingresos y/o activos.

Las PYMES y su clasificación generalmente, se basa en la cantidad de empleados en la empresa y otra clasificación es la cantidad de ventas como criterio para clasificar el tamaño en una empresa. El primer factor hace caso omiso de los diferentes sectores, que puede conllevar a la sobreestimación de las PYMES y su

participación. Principal criterio empleado por las instituciones de estadística de cada nación, proveedoras de información de cada país, y por otro lado los institutos que diseñan e implementan políticas acogen los términos que usan el factor de cantidad de ventas para determinar el tamaño de una empresa. En Latinoamérica, la clasificación de las PYMES es muy variada si bien puede emplearse el factor de cantidad de empleados, inversiones o ventas. No obstante, el criterio más utilizado para determinar el tamaño es la cantidad de empleados (Larios, 2016).

De acuerdo a (Hernández, 2001) la clasificación de las PYMES parte de tres factores de estudio: empleo, ingreso y producción. Dicha clasificación es compleja. En primer lugar, su diversidad y se torna difícil intentar hacer uso de parámetros iguales en todo caso. Abarca gran variedad de empresas; la definición cambia entre cada país y dentro de ellas, dependiendo del instituto. El parámetro más común para clasificar a las PYMES en naciones en desarrollo y desarrollados, incluyendo Latinoamérica, es la cantidad de empleados. Además de este criterio, se hacen uso de otros criterios como ventas o total de activos.

Así, se puede decir que en naciones latinas se emplean varios parámetros para especificación de las empresas: activos, trabajadores, ventas y más. En muchas naciones existen varios parámetros y consecuentemente varias definiciones. No obstante, toda definición se fundamenta frecuentemente por los empleos, ingresos/ventas y activos. También, algunas naciones tienen divergencias al definirla, dependiendo de si la empresa es de servicio, manufacturera o comercial (Zevallos, 2003).

De acuerdo a la (Secretaría de Economía, 2010) se menciona que las PYMES son una entidad con independencia, establecidas para tener rentabilidad, con el objetivo de tener la función de producción, transformación y/o prestación de servicios para la satisfacción de deseos y necesidades de una sociedad.

Estas unidades económicas se identifican por la diversidad en su ingreso recursos humanos, mercados y tecnología, también por su relación con otras

entidades, elementos que tienen efecto en su crecimiento, productividad y capacidad de exportación. (CEPAL, 2019).

Para (Romero, 2006) para el término de PYMES, habitualmente alusiva a la cantidad de trabajadores, cambia según cada nación. La elección más extendida admite considerar de 10 a 250 empleados, y desde las micro (menor a 10 trabajadores) hasta de las medianas (con hasta 250). De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) se clasifican a las PYMES por número de trabajadores de esta forma; Micro: de 1 a 10 empleados, Pequeña: de 11 a 50 empleados y Mediana: de 51 a 250 empleados (INEGI, 2014).

Ahora bien, el (Diario oficial de la federación, 2019) en su Ley del Desarrollo de la Competitividad de las Micro, Pequeña y Mediana, estas son las micro, pequeñas y medianas, constituidas formalmente, en base a los parámetros establecidos por la Secretaría de Economía, en concordancia con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y anunciado en el Diario Oficial de la Federación (DOF), parte de esta forma:

Tabla 7. Conformación PYMES

	Sector industrial	Sector comercio	Sector servicios
Microempresa	0-10 personas	0-10 personas	0-10 personas
Pequeña	11-50 personas	11-30 personas	11-50 personas
Mediana	51-250 personas	31-100 personas	51-100 personas

FUENTE: Diario Oficial de la Federación 2019.

De acuerdo a datos oficiales del (INEGI, 2020) el 95% de todas las empresas en el país son de tamaño micro, 4% son pequeñas y .8% de tamaño mediana, estas contribuyen al 52% del Producto Interno Bruto y crean el 68.4% de empleos. Y por otro lado, con referencia al tipo de sector el 12.19% son del sector industrial, el 46.65% corresponden al sector comercio, con un 39.15% son empresas del sector servicios y por último el 2.01% corresponde a otras actividades, con lo cual se concluye que las PYMES en el país prevalecen los sectores de servicios y comercio.

La valoración de las PYMES en el progreso de la economía se le ha relacionado a un avance al paso del tiempo. En el siglo pasado en la década de los cincuenta y sesenta, la pequeña empresa fue calificada como una “desviación del progreso” que se le atribuía a las empresas grandes y la acumulación de recursos. Sin embargo, al inicio de la crisis de la década de los setenta y frente a los problemas en las que estaba inmerso el modelo de gran empresa fordista, se realizó un replanteamiento de las PYMES y su importancia, destacando su fuerza en la creación de empleos, su capacidad de innovación, su poder de adaptación a los cambios, como también por contribuir a mantener estabilidad socioeconómica (Romero, 2006).

Las PYMES constituyen el pilar de la economía de cada país. Contribuyen al empleo y producción, avalan la demanda continua, proveen progreso y favorecen el equilibrio en la sociedad. Entonces se infiere que las PYMES con el pasar del tiempo han sido factor de reactivación de producción y economía, debido a su gran capacidad empresarial, de empleo e innovación (Carranco, 2017).

Para la (CEPAL, 2009) En Latinoamérica las Micro, Pequeñas y Medianas empresas tienen un rol importante en la sociedad, realiza una contribución importante en la creación de empleos, ingresos, combate a la pobreza y ayuda al dinamismo de la actividad productiva. Forman un pilar primordial de progreso para las economías, ya que la construcción instrumentos, programas, políticas y herramientas de innovación son fundamentales para la mejora competitiva.

Son un factor esencial de la estructura empresarial en Latinoamérica. La importancia radica de muchas maneras en la zona, como su contribución en el porcentaje del total de empresas o la generación de empleos, y en varias naciones llega al grado de la participación en el PIB. Cerca del 70% del PIB en el mundo procede de grandes empresas, por otro lado, en países pertenecientes a la OCDE las PYMES aportan cerca del 60% de la producción. La gran contribución a los empleos en combinación con la baja aportación a la producción es lo que identifica a las PYMES Latinoamericanas, es el resultado una estructuración de producción

variado, la exclusividad en bienes de bajo valor y su casi nula capacidad de exportación (Larios, 2016).

Para (Dini & Stumpo, 2018) un factor esencial en las PYMES de Latinoamérica es su diversidad. Primeramente, se encuentran aquellas que su creación corresponde a la creación de autoempleo, y normalmente se encuentran en la informalidad (capital humano deficiente, imposibilidad de acceso a recursos financieros externos, actividades de baja complejidad, etcétera). Por otro lado, se sitúan las PYMES de gran progreso caracterizados por poseer una actuación más dinámica, tanto en generación de empleos como en ventas, y su desempeño corresponde a la utilización de circunstancias en el mercado por medio de una administración innovadora y eficiente.

En la mayor parte de los países de la OCDE entre los que México pertenece, el porcentaje de las PYMES es de 96% a 99% del total de empresas y contribuyen a una sexta parte de la producción de la industria, del 60% al 70% de generación de empleos, también la mayor parte de empleos en sector servicios, consecuentemente las PYMES tienen un rol importante para países desarrollados como en vías de desarrollo (Romero, 2006). Aportan cerca del 90% de las empresas a nivel mundial, todavía más alta en América Latina con el 90%. Por sus particularidades muestran tienen una gran contribución a la creación de empleos, lo cual aporta al progreso de la producción de una nación (Carranco, 2017).

Las pequeñas y medianas empresas en México tienen un papel muy importante como motor de progreso de la economía del país, ya que tienen un gran dinamismo en sus actividades y/o procesos. Cabe resaltar que las PYMES son grandes generadores de empleo y tienen capacidad de implementar tecnologías en su desarrollo, contribuyendo al progreso de la economía; por otro lado, cabe recalcar que hay elementos que colocan en peligro la estabilidad y supervivencia (Almanza, Calderón, & Vargas, 2019).

Se ratifica la importancia de las PYMES en México en consideración de: su porcentaje en el total de empresas, aportación a los empleos, y en menor grado, a

la producción. No obstante, la importancia de las PYMES se reduce ampliamente al ver su aportación a las exportaciones. En México, se ubican como un factor central: constituyendo alrededor del 99% de las empresas y aportan más del 71% de empleos (Dini & Stumpo, 2018).

En este país las PYMES son un componente significativo ya que aportan más a la economía en comparación con las grandes empresas. De igual manera aportan en mayor grado a la generación de empleos y contribución al PIB. Podría decirse una contradicción, ya que las empresas grandes poseen mayor capacidad de producción a parte de tecnología y más ventas consecuentemente, con esto se deduciría que estas aportarían más a la generación de empleos y contribución económica de la nación, que las PYMES, debido a que en estas es menor el volumen de ventas y consecuentemente también la producción que ofertan, disponen de menor cantidad de empleados y tecnología escasa, y a veces la tecnología es antigua, donde no consigue adquirir mayores niveles de ventas. Sin embargo, en cuanto a la contribución de la economía y creación de empleos las PYMES dan un aporte mayor en comparación de las grandes empresas (González, 2011).

Las pequeñas y medianas empresas son relevantes porque tienen la función de fortalecer el tejido empresarial, absorben empleo, y dinamizan el mercado interno. Estas asumen un rol fundamental en la estructura empresarial mexicana al acortar las brechas de desempleo (Treguear, 2020).

Al pasar de los años han sido actores de reactivación de economía y producción, debido a sus capacidades como empresas, así también en innovación y empleo. Benefician de muchas maneras la actividad interna del mercado por el consumo de materias primas e insumos nacionales, con adecuada organización y buena planificación estratégica, su sustento y progreso las volverá competitivas en el mercado nacional y hasta en el mercado internacional (Carranco, 2017).

Las PYMES deben sacar provecho a todo tipo de innovación, integrarlas y economizarlas; como también afrontar las amenazas debido al constante

crecimiento de cantidad de PYMES adicional a su dependencia de grandes empresas; adicional a que también necesitan atraer y mantener mano de obra competente. El integrar elementos para el éxito con acciones de inteligencia competitiva dentro de un patrón, es lo que induce a un plan estratégico en una empresa para enfocarse en la competitividad (Rodríguez & Fong, 2007).

Las relevancias sobre las PYMES pueden catalogarse de dos maneras, en política industrial y en estadística. De las dos maneras se les da crédito por ser importantes para el progreso y economías del país, por la cantidad de empleos que generan y por su aporte al desarrollo de la economía en el mercado, ahora bien, cabe recalcar la importancia de no desaparecer y que prosperen para acrecentar su aporte en la economía (Palomo, 2005).

Por otro lado, de acuerdo a (Organización mundial del comercio, 2021) existen varias limitantes de una PYME en la participación en el comercio mundial, donde ha sido restringido por varios factores, como la ausencia de especialidad de conocimientos, la falta de conocimiento para mercados internacionales, las legislaciones y ordenamientos fronterizos y un financiamiento restringido. A menor tamaño de la empresa, la restricción de la participación en el comercio internacional aumenta.

Disponen de una nula o mínima especialidad en cuanto administración, por lo regular la dirección está a cargo de una persona, el cual dispone de pocos ayudantes y en muchos casos, no tienen la capacitación para esas funciones. Se recalca que las PYMES agrupan sus actividades económicas de esta manera: comercio, servicios, industriales, que de alguna manera ayuda a fortalecer el sistema económico (Yance, Solís, Burgos, & Hermida, 2017). Ahora bien, en México de acuerdo con (INEGI, 2020) Las PYMES carecen especialmente en temas administrativos, ya que solo cerca del 15% dan capacitación a sus empleados, solamente un 14% ejecutan trabajos y efectúan procesos de mejora para mejoras de producción, cerca del 65% no manejan indicadores de desempeño, tan solo un 3% disponen de un sistema contable donde puedan tener un registro de sus

operaciones y conseguir la información financiera que les ayuden a la toma de decisiones.

Las PYMES son un elemento transcendental para el progreso socioeconómico en cada nación, lo que origina la necesidad de incremento en su desempeño y demandar estrategias para su ejecución que den beneficio a las actividades, esto con la intención de minimizar los gastos de operación, perfeccionar la eficiencia en procesos, inventarios y sus niveles, la calidad e incremento de producción. Generando empleo y riqueza, ya que reactivan la economía y mejoran la gestión, ya que se necesita menos inversión, estas son las que más hacen uso de materias primas e insumos (Yance, Solís, Burgos, & Hermida, 2017).

Para (Flores, 2020) las PYMES cuentan tanto con ventajas como desventajas que las caracterizan en México, y que son las siguientes:

Ventajas

- Son motor de progreso muy importante en el país.
- Creadoras de empleo.
- Conocen a los empleados, que favorece la solución de problemas.
- Se instauran en varias zonas y favorecen al progreso regional y local por sus efectos.
- Tienen el poder de cambiar los procesos por su dinamismo.
- Acogen un gran porcentaje de las personas económicamente activas.

Desventajas

- Conservan grandes costos operacionales.
- Las ganancias son menores, consecuentemente, generalmente se conservan al margen de sus operaciones y con grandes posibilidades de salir al mercado.
- No existe contratación de personal capacitado y especializado debido a la imposibilidad de pagar altos salarios.

- Non poseen la capacidad de reinversión para mejora de la empresa.
- Muchas veces existe poca calidad de producción.
- Poca capacidad de gasto para actualización y/o capacitación de los empleados, y si pueden, existe el riesgo de deserción del personal.
- Ciertos problemas originados por la falta de organización, por ejemplo: pocas ventas, mala calidad, servicios deficientes, altos precios, etc.

En el caso América Latina de acuerdo a (González, 2011) las PYMES comparten ciertas particularidades usuales como:

- Generalmente su constitución tiene origen familiar.
- Su crecimiento se basa por medio de la reinversión de utilidades.
- Las inversiones del propietario, familia y/o amigos son el origen de los fondos.
- Habitualmente el gerente es el propietario.
- Generalmente las operaciones son de manera local.
- Su tamaño depende al sector al que pertenecen.

Las PYMES Latinoamericanas, al mezclar intereses de la empresa y familiares, llega a originar problemas, tiende a ser un factor que restringe el crecimiento en la empresa, así también, en la administración y manejo de operaciones se vuelven muy conservadoras.

Son factor primordial para soluciones socioeconómicas en naciones en vías de desarrollo, como la pobreza y el desempleo, pero dichas empresas afrontan problemas a la innovación que no le permite su crecimiento y ser competitivas. Consecuentemente, es primordial que las PYMES generen conciencia sobre el medio en que se desarrollan, para el fin de aprovechar oportunidades y aplicar estrategias, como también identificar amenazas potenciales y demás tener la intención en desarrollar factores de gestión y dirección en pro de la competitividad (Rodríguez & Fong, 2007).

Su importancia en Latinoamérica se basa por el número de empresas y su contribución de empleos. Pero, su aporte a la producción es más restringida, debido a que el 75% de esta es aportado por las grandes empresas. Ya que existe gran diferencia en los niveles de productividad entre ellas: la productividad en las microempresas en promedio es escasamente el 6% de lo que producen las grandes empresas; un 23% para caso de las pequeñas empresas y 46% en el caso de las medianas. Estos porcentajes llegan a variar entre cada nación. Por una parte, las PYMES constituyen la mayor cantidad del total de empresas de la zona, importantes generadores de empleo, pero, por otra parte, para el caso de las pequeñas y medianas empresas la productividad es baja y en las microempresas es considerablemente baja (Dini & Stumpo, 2018).

Inicialmente, las PYMES no constituyen la amenaza de competencia para las empresas grandes; pero, por otro lado, cuando tienen crecimiento y comienzan a ganar porcentaje de participación en el mercado, a esto las grandes empresas llegan a percibirlo como una amenaza y pueden atacar para reducir la participación en el mercado que iban logrando. Es por eso, poco pueden hacer las pequeñas y medianas empresas ya que no tienen la preparación para afrontar estos desafíos. Las PYMES necesitan identificar como obtener valor agregado, comenzando por sus procesos, y consecuentemente, generar en el mercado ventaja competitiva, que a largo plazo repercuta positivamente en las utilidades y evite su cierre (Flores, 2020).

Han nacido en todos los sectores, producción. Se convirtieron en factores generadores de progreso en la economía. Las PYMES son el pilar fundamental en la economía de cualquier nación ya que dan gran aporte al desarrollo económico y progreso sostenido por medio de la creación de empleos, erradicación de la pobreza y generación de riqueza (Salaiza, Osuna, Joya, & Alvarado, 2020).

La administración de una PYMES va acorde de las circunstancias del emprendedor, estrategias, valores y características. Para una empresa y su desempeño, evaluado en los índices de ingresos, va acorde a las estrategias del emprendedor y así como valores, así como del dueño como persona. La

sostenibilidad de la PYME es su productividad y esta se explica por medio de la forma de ser de los dueños por ejemplo la honestidad, autoridad, lealtad, agresividad, ambición y trabajo. (Gámez, Aguirre, & Sánchez, 2020).

Las PYMES por tener menor número de empleados y sus actividades son de menor complejidad, no tiene necesidad de pasar por ciertos procesos y permisos que requieren tiempo, también no se requiere de gran capital, por tener costos fijos mínimos, como pago de salarios, trae consecuencias positivas como la flexibilidad y tener y desarrollo y expansión más rápida a comparación de las grandes empresas (González, 2011).

Se conoce el rol fundamental que las pequeñas y medianas desarrollan en el contexto empresarial, y las grandes habilidades que estas empresas conservan para afrontar las variaciones en el mercado. Ya que por su apertura a la innovación, tamaño y dinamismo disponen de características para adecuarse al mercado y las condiciones que surjan, y consecuentemente para generar empleos y fortalecer el desarrollo económico. La empresa no es una entidad paralizada, ya que está sumido en constante desarrollo, y por eso es preciso operar con una alineación a futuro, donde se estudien y provean las diferentes insuficiencias y se asistan de forma preventiva los problemas, antes de que aparezcan, ya que, la técnica de organización de trabajo cuenta mucho (Navarro, García, & Vela, 1999).

La disposición de empresas grandes, en comparación con las PYMES es menor, las grandes empresas son organismos con alto desarrollo en tecnología y recursos financieros, por otro lado, las PYMES son empresas solo a nivel nacional, que disponen de menor capital y oportunidades para su desarrollo, pero su contribución a la economía y creación de empleos es mayor. Estas tienen mayor relevancia para la economía, debido a que suministran a las grandes empresas servicios y bienes primordiales, ya que proveen los mercados locales, constituyen el mayor porcentaje de empresas, así como aportación de capital y creación de empleos, por lo que se necesita de grandes soportes, como capacitación, financiamiento, etc. Con el fin de que generen mayores aportes a la economía (González, 2011).

Pero, por otro lado, la ausencia de capacitación y la falta de financiamiento especialmente, afectan con mayor énfasis a las empresas de menor tamaño. Éste es importante para la inversión en modernización e innovación, su carencia constituye un obstáculo que frena las posibilidades de crecimiento e impide competir en el mercado. Existen varios factores, como los excesos de impuestos, de las regulaciones y la inflación, la delincuencia, corrupción, entre otros que han influido en el decrecimiento de las PYMES, también son las más vulnerables y están proclives al fracaso, destruyendo numerosos puestos de trabajo, convirtiéndose en un verdadero problema económico y social (Vera, Maldonado, & Macías, 2020).

Si bien es verídico, que las PYMES por sus particularidades constituyen una gran contribución para la economía y creación de empleo, y estas se ubican en una zona de grandes retos por la creciente competitividad en el mercado, así como por su tamaño. Entonces, día a día las PYMES se enfrentan a problemáticas, pero también a ventajas. Generalmente, ciertas particularidades de las PYMES llegan a ser de beneficio, pero de igual manera, las mismas se vuelven en dificultades que afrontar (Carranco, 2017).

Las PYMES sufren de una problemática originada por la influencia del entorno, así como también por insuficiencias de administración interna, que tiene origen por el proyecto de vida y estilo de liderazgo del empresario. Generalmente poseen problemáticas de crecimiento y supervivencia, caracterizados generalmente por que los dueños no tienen formación empresarial, falta de conocimiento de los mercados, dificultades de comercio, falta de apoyos institucionales (López, Martínez, & Sánchez, 2020).

Dicho de otro modo, esta problemática integral, se origina por deficiencias de administración interna como por influencias del entorno. Estas problemáticas no solo atañen a las PYMES sin importar el sector al que pertenezcan, ya que también se relacionan entre ellas. Ejemplo: la realidad económica de una nación tiene influencia en las finanzas, y áreas internas de la empresa; de igual manera se ve afectada por el operar del empresario (Zapata, 2004).

Los pequeños empresarios tienen que tener en claro estar en constante mejora, reestructuración empresarial y adaptarse a las necesidades del mercado, podrá asegurar el desarrollo y supervivencia de la empresa. El elemento “reestructuración de la empresa” incluye técnicas con la intención de transformar las características de una empresa para adaptarse a nuevas situaciones. Estas técnicas comprenden áreas laborales, técnicas, comerciales, financieras, también la planificación a corto, mediano y largo plazo (Navarro, García, & Vela, 1999).

Las PYMES por su tamaño, tienen menos trabajadores que las grandes empresas, y en cuanto a sus utilidades algunas veces no son suficientes para ser susceptibles de financiamientos, o no cumplen con ciertos requisitos, y otras veces prefieren reinvertir las utilidades, porque les parece menos costoso que pedir financiamientos, estas mismas decisiones hacen que el crecimiento en las PYMES sea muy lento o simplemente que no haya crecimiento y lo único que buscan es mantenerse en el mercado (González, 2011).

Para (Zevallos, 2003) las áreas de problemas de las empresas van más allá de los siguientes puntos, estos puntos son por que abarcan la mayor cantidad de aspectos relevantes de las dificultades de las PYMES:

- Finanzas
- Tecnología e información
- Comercialización y comercio exterior
- Estructura regulatoria y competencia
- Organización y cooperación
- Recursos humanos

Para (Palomo, 2005) las problemáticas de las PYMES son resumidos en los siguientes puntos:

- Organización: Falta de estructura formal, falta de sistematización de sus operaciones y actividades, falta de políticas escritas, falta de supervisión y de estándares de desempeño.
- Recursos Humanos: Falta de capacitación, excesiva rotación de personal, falta de seguridad e higiene.
- Mercadotecnia: Falta de conocimiento real de su competencia, falta de utilización de técnicas mercadológicas para dar a conocer su producto y, adecuarlo a las necesidades del consumidor.
- Producción: Falta de técnicas para planear la producción, falta de medición y control de la calidad, falta de sistematización de los procedimientos de producción, deficiencias en su sistema de compras, incapacidad de surtir pedidos grandes, mala distribución del trabajo y las instalaciones, deficiente nivel de productividad.
- Innovación Tecnológica: Tecnología antigua, sin medidas anticontaminantes.
- Contabilidad: Escasez de registros contables, costos mal determinados y precios que no cubren los costos totales.
- Finanzas: Falta de conocimiento para analizar los estados financieros, falta de acceso a créditos convenientes para la empresa.
- Fiscal: Excesiva regulación fiscal, desconocimiento de sus obligaciones y cumplimiento.

Pero por otro lado para (González, 2011) existen dos formas de apoyo económicos principalmente para que enfrenten su problemática, entre los que se encuentra y pueden ser otorgados por:

- Sector privado; generalmente es banca comercial.
- Sector público; organismos de fomento cuyos objetivos se enfocan en el crecimiento y desarrollo de las pymes

Siendo las PYMES, empresas indispensables para el desarrollo económico a nivel mundial, es importante identificar la crisis que tienen en su gestión. tienen una problemática integral que se origina por influencias del entorno, así como por

deficiencias de gestión interna, lo cual también tiene que ver con el estilo de liderazgo y el proyecto de vida personal del empresario. Para que estas empresas sean competitivas deben considerar factores internos y externos y, de estos, los más importantes son los internos, tales como recursos financieros, tecnológicos, innovación, calidad de los productos y servicios, recursos humanos calificados, estructura organizativa flexible, sencilla y efectiva, así como sistemas de información y cooperación (López, Gómez, & Sánchez, 2020).

Las condiciones en que las PYMES se desenvuelven no les son particularmente favorables. Esto en buena parte tiene que ver con sus competencias endógenas de bajo grado de integración tecnológica, poca calificación de sus trabajadores y/o del propio empresario, fragilidad administrativa y baja productividad, pero también es real que ciertas condiciones del entorno las afectan en mayor grado que a las grandes empresas (Zevallos, 2003).

El sector de las PYMES, comparado con el de las empresas grandes, se caracteriza por una baja producción en volumen y calidad, una escasa especialización, altos costos de operación y transacción, un bajo nivel de integración vertical y horizontal, así como mano de obra poco capacitada. Además, la producción está atomizada en pequeñas unidades económicas (Hernández, 2001).

Han sido las empresas perdedoras en México, al menos en términos de empleo. Se considera que las empresas de menor tamaño básicamente se orientan al mercado interno, tanto la debilidad del crecimiento económico durante los noventa como la limitada demanda han deteriorado su evolución.

Las PYMES, en términos generales, a nivel mundial representan más del 95%, no obstante, su importancia tiene un índice de mortalidad muy alto. A consecuencia de que a veces no cuenta con capital suficiente o carecen de una buena gestión de sus costos, políticas y lineamientos. En el caso de México, aproximadamente 70% de los negocios que se inician no llegan al tercer año de vida. La aniquilación de las empresas familiares se explica generalmente por la falta de un plan de negocios, una estructura de control ineficiente flexible, y la falta de

alineación a la estrategia de empleados o directivos (López, Gómez, & Sánchez, 2020).

Ahora bien, las PYMES con deseos de crecimiento tienen claro qué competencias esenciales construir en el futuro para hacer frente a los nuevos desafíos y consolidación de su crecimiento en el mercado, producto de la implementación de estrategias hacia dentro de su organización, que le permiten llegar a ellas con el soporte de su personal, y de estrategias hacia fuera de su empresa haciendo uso de ellas. Con la visión de crecimiento, resultado de su plan estratégico, optimiza sus recursos y se proyecta al futuro para consolidarse (Molina, López, & Contreras, 2014).

No cabe duda del papel fundamental que asume el sector de las PYMES en las economías actuales con independencia de su nivel de desarrollo, ya se considere su peso sobre el número total de empresas o su aportación al PIB o al empleo. Por lo tanto, las PYMES desempeñan un papel relevante tanto en las economías desarrolladas como en los países en desarrollo. El impacto económico de la actividad emprendedora en el crecimiento de la producción y la renta se puede descomponer en dos efectos: por un lado, el derivado de la aparición de nuevas empresas y emprendedores y, por otro, el asociado a la contribución de las PYMES ya existentes. Por otra parte, en cuanto al segundo efecto señalado, de acuerdo a estudios permiten mantener con cautela la hipótesis de que las PYME estimulan el crecimiento económico (Romero, 2006).

Para (BBVA, 2020) las PYMES tienen por su tamaño algunos retos importantes, como la velocidad de crecimiento y la escalabilidad. Por ello, son muy sensibles a los cambios bruscos en la economía dado que la más ligera variación en el mercado puede ocasionar un estancamiento en su crecimiento y efectos negativos en sus ventas. Son eslabones fundamentales para que las economías de las naciones crezcan y se vuelvan competitivas, tanto interna como externamente. Por tanto, en la medida que las MIPYMES crecen, en esa misma medida influyen en el desarrollo de su país (Instituto de investigaciones legislativas del senado de la república, 2002)

Como conclusión podemos afirmar que las PYMES en la economía mexicana se requieren seguir impulsándolas y protegiéndolas. Como en todas las economías del mundo, las PYMES son el verdadero motor del crecimiento y desarrollo. Ningún país puede vivir sin este tipo de empresas que avanzan hacia una secuencia económica más completa que permite mayor generación de fuentes de trabajo, crecimiento, así como más recaudación para el estado. Por su origen, evolución y necesidad de permanencia en el tiempo, las PYMES requieren de grandes apoyos de toda índole, en primer lugar, por parte del estado y de capitales privados; en segundo lugar, por ser las mayores generadoras de empleo, a todo gobierno le interesa la creación constante y, sobre todo, permanencia de estas empresas. En la economía no existe otro tipo de empresas, que produzca mayor número de empleos, por lo que permiten la mayor crecimiento y movilidad social y económica.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Introducción

En el presente capítulo tiene como objetivo fundamental el diseñar una metodología propia para asegurar el cumplimiento del objetivo y la comprobación de la hipótesis.

El proceso de investigación conlleva a recorrer una serie de fases en las que el investigador se concentra en una tarea específica de la misma. Aunque toda investigación posee características propias, hay un amplio consenso en señalar etapas generales que ocurren en toda la investigación, por lo que es necesario seguir una serie de etapas para asegurar su confiabilidad.

3.2 Proceso de investigación

El proceso de investigación utilizado en esta investigación se expresa en forma general con los siguientes pasos: Planteamiento del problema, preguntas generales y específicas de investigación, justificación de la investigación, objetivo general y específicos, hipótesis general y específicas, variables y operacionalización de variables, cabe mencionar que estos puntos fueron expuestos en el apartado de la introducción de el presente trabajo.

3.3 Variables

A continuación, se enumeran las variables independientes e independiente que se presentan en la investigación:

Variables independientes:

1. Tecnología
2. Calidad en el servicio
3. Planeación estratégica
4. Innovación
5. Mercadotecnia

Variable dependiente:

1. Competitividad

3.4 Modelos para el constructo y la operacionalización de las variables

Los modelos y su modelización tienen una importancia clave en muchos contextos científicos. Un modelo puede definirse como una representación de un objetivo, los referentes representados por los modelos pueden ser diversas entidades tales como objetos, fenómenos, procesos, ideas o sistemas. Un modelo científico también es un puente para conectar una teoría científica con un fenómeno.

Para la presente investigación se hizo una revisión documental considerable en revistas científicas relacionadas con el área económico administrativa y en especial con el concepto de competitividad, para tener una base sólida conceptual sobre cómo medir la variable dependiente “competitividad”. Recurriendo a cinco modelos significativos (1.- Indicadores de competitividad empresarial, 2.- Mapa de competitividad BID, 3.- Modelo de la competitividad bajo el enfoque de Porter y 4.- Modelo general de la competitividad y 5.- Modelo de competitividad IMCO). A continuación, se describe los modelos más relevantes que influenciaron las bases para la construcción de un modelo híbrido propuesto.

Modelo 1.- Indicadores de competitividad empresarial (una propuesta para la determinación de la PYME Latinoamericana)

Varios estudiosos del tema de la competitividad empresarial han intentado generar modelos o metodologías con el fin de determinar la competitividad en las empresas. Los indicadores que han tomado en cuenta se pueden ver en la siguiente tabla 8. Según Rubio y Aragón (2006), comentan que la clave de la competitividad son los recursos críticos, por lo tanto, será indispensable identificar estos en la PYME.

Tabla 8 Cuadro de indicadores de Competitividad Empresarial

Indicador/Autor	Rubio Aragón (2006)	y De la Cruz, Morales y Carrasco (2006)	Solleiro y Castañón (2005)	OCDE (1992)	Quiroga (2003)
Indicadores Externos			X		X
Tecnología	X	X	X		X
Innovación	X				
Mercadotecnia	X	X	X	X	
Recursos Humanos	X	X	X	X	X
Capacidades Directivas	X				X
Recursos Financieros	X	X	X		X
Cultura	X				
Calidad	X		X		X
Producción		X		X	X
Logística		X			
Organización Interna			X		X
Compras			X	X	X
Investigación y Desarrollo			X	X	X
Interacción con proveedores y clientes				X	

Fuente: (Rubio & Aragón, 2006).

Los presentes quince indicadores que se presentan en la tabla anterior se describen a continuación.

- **Indicadores externos**

Este tipo de indicadores en la empresa van a permitir medir en todo momento las desviaciones tanto en la satisfacción de sus clientes como en su relación con los indicadores internos de gestión o la consecución de los objetivos estratégicos.

- **Tecnología**

La tecnología es un recurso fundamental para aquellas empresas que se encuentran en el proceso de crecimiento, es una herramienta con la que puede lograrse la optimización y mejora de los procesos de producción, organización, despacho, ventas, cobranza, capacitación, etc. Que les permitirá establecer ventajas competitivas con las cuales podrán posicionarse en el mercado, conseguir mayores clientes y por supuesto, alcanzar mayores niveles de productividad e incluso de expansión.

- **Innovación**

La innovación va muy ligada a la mejora continua, a preocuparse por averiguar las necesidades del cliente final y buscar la mejor forma de satisfacerlas. En un mundo tan competitivo e internacionalizado como en el que vivimos, las empresas que prosperan son aquellas que están más dispuestas a innovar, es decir, aquellas que están atentas a los cambios del entorno y responden a ellos con mejoras en sus modelos de producción, de organización, en su forma de distribuir o de presentar su producto.

- **Mercadotecnia**

La Mercadotecnia se encarga del proceso de planear las actividades de la empresa en relación con el precio, la promoción, distribución y venta de bienes y servicios que ofrece, así como la definición del bien o servicio con base en las preferencias del consumidor, de forma tal que permitan crear un intercambio (entre empresa y consumidor) que satisfaga los objetivos de los clientes y de la propia organización. Si se cumple todas las características mencionadas los productos o servicios de la empresa, poseerán ciertas características particulares, distintivas que diferencian a los demás similares en el mercado.

- **Recursos humanos**

Los Recursos Humanos de una empresa son importantes ya sea que se esté hablando del departamento o del capital humano, porque sin ambos el funcionamiento y la productividad dentro de la empresa no sería óptimo, ya que si

la visión empresarial es crecer y mejorar en todos los aspectos la gestión del capital humano es algo que va de la mano.

- **Capacidades directivas**

Son capacidades entendidas como conocimientos prácticos que se deben tener sobre el área de negocio en la que se encuentra para poder supervisar, controlar y aportar valor añadido a su trabajo y al del resto del equipo. Las capacidades directivas son actualmente factores diferenciadores aplicables en cualquier sector y puesto.

- **Recursos financieros**

Los recursos financieros son aquéllos de los cuales las empresas obtienen los fondos que necesitan para financiar sus inversiones, capital y actividades actuales. El manejo de los recursos financieros de una empresa es una actividad fundamental para la supervivencia de la misma, ya que permiten la adquisición o contratación de bienes y/o servicios, muchos de los cuales serán indispensables para poner en marcha el aparato productivo, como máquinas, materia prima o personal calificado.

- **Cultura**

Es el conjunto de formas de actuar, de sentir y de pensar que se comparten entre los miembros de la organización y son los que identifican a la empresa ante los clientes, proveedores y todos los que conocen de su existencia. O como la suma de creencias, normas, actitudes, valores, supuestos y formas de llevar a cabo las cosas compartidas por los miembros de una organización y que se enseñan a los nuevos miembros.

- **Calidad**

Dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos.

- **Producción**

Como el conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o factores productivos en bienes y/o servicios. En este proceso intervienen la información y la tecnología, que interactúan con personas. Su objetivo último es la satisfacción de la demanda.

- **Logística**

La función de la logística es la planificación y la gestión del flujo de materiales de la manera más eficaz entre nuestros proveedores y nuestros clientes finales, incluyendo la creación e implementación de sistemas de control y mejora.

- **Organización interna**

Es la función que tiene como finalidad diseñar una estructura en la que queden definidas todas las tareas que debe realizar cada persona o trabajador que forma parte de la empresa, así como su responsabilidad y autoridad.

- **Compras**

Es el conjunto de actividades que realiza la empresa para satisfacer sus necesidades del mejor modo, al mínimo costo, con la calidad adecuada y en el momento oportuno. Función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de abastecimiento, aprovisionamiento, provisión o suministro. Las compras comprenden un proceso complejo que va más allá de la negociación y del trámite burocrático. Con una buena gestión de compras la empresa consigue ahorrar costos, satisfacer al cliente, en tiempo y cantidad, y obtener beneficios empresariales directos.

- **Investigación y desarrollo**

Es el proceso de investigación en conocimientos científicos y técnicos, con el objetivo de desarrollar tecnologías para obtener nuevos productos, materiales o procesos. El objetivo que se persigue es conseguir una innovación que logre aumentar las ventas de la empresa. Esto puede ser por medio de una mejora de la

calidad del producto o servicio, o la reducción de su precio. Es decir, lograr una ventaja competitiva.

- **Interacción con proveedores y clientes**

Lo ideal de las relaciones con clientes y proveedores es que sean lo más rápidas, expeditas y directas posibles, ya que eso es vital para crear un lazo que pueda evitar que ingresen nuevos competidores. A partir de la valorización que se hace del aprendizaje y la interacción como factores esenciales de los procesos de innovación, aparece el logro de una adecuada estructura y sustentación de las relaciones cliente-proveedor como un elemento clave en cualquier estrategia de creación y consolidación de ventajas competitivas en las cadenas productivas.

Modelo 2.- Mapa de la competitividad BID

El Mapa de Competitividad fue desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y adaptado por la Cámara de Comercio de Medellín y Antioquia para ser utilizado en el diagnóstico organizacional de la PYME; visualiza a la organización como un sistema integrado por nueve áreas que al interconectarse entre sí mejoran el desempeño de la competitividad de la organización (Martínez & Álvarez, 2006); estas áreas son:

- **Planeación Estratégica:** Es la que permite establecer la orientación y actividades futuras de las empresas; se encuentra ligada al rol y al trabajo de los altos directivos. Es un proceso continuo de análisis de objetivos y resultados y la adopción continua de medidas correctivas, considerando las fortalezas y debilidades hacia el interior de la empresa y las amenazas y oportunidades del entorno.
- **Producción y operaciones:** La producción es la creación de bienes o servicios, mientras que la administración de operaciones es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados.
- **Aseguramiento de la calidad:** Son todas las actividades que se llevan a cabo con el fin de ofrecer un producto o servicio libre de defectos y que a la vez satisfaga las necesidades del consumidor cliente.

- **Comercialización:** Es el proceso que se realiza con el fin de que el producto o servicio llegue del productor al consumidor final, teniendo como premisa incrementar la participación en el mercado.
- **Contabilidad y finanzas:** Permite la generación de información para la toma de decisiones, y es una valiosa herramienta cuando es utilizada para visualizar el futuro de la empresa a través de las proyecciones financieras.
- **Recursos humanos:** El manejo de los recursos humanos puede ser concebido como una estrategia empresarial que manifiesta la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores, directivos o trabajadores, propiciando una participación activa de todos los trabajadores de la empresa.
- **Gestión ambiental:** La responsabilidad social de la empresa respecto al cuidado del medio ambiente, la coloca en una situación en la que puede mejorar su imagen ante la sociedad.
- **Sistemas de información:** El apoyo a las funciones operativas a través de las tecnologías de información resulta de vital importancia para desarrollar una estructura competitiva del negocio.

De este modo, el Mapa de la Competitividad incluye aspectos internos que se encuentran bajo el control de la empresa y, por lo tanto, se considera que el nivel de la competitividad de las empresas depende de estos factores.

Modelo 3.- Competitividad empresarial bajo el enfoque de Porter

Este modelo es una investigación tomada en base a la teoría del diamante de Porter (Déniz, Livas, & López, 2008); de este modo plantearon que los factores que determinan la competitividad de una empresa son cinco (Estrategia empresarial, proceso productivo, demanda externa, oferta y oportunidades y apoyos institucionales). A continuación, se pueden apreciar en la siguiente tabla no. 9:

Tabla 9 Factores de competitividad empresarial bajo el enfoque de Porter

FACTOR	COMPONENTES
Estrategia empresarial	Plan administrativo
	Plan de oferta
	Plan operativo
	Plan de mercadotecnia
	Plan financiero
	Plan normativo
Proceso productivo	Proveedores
	Insumos
	Productos
	Inventarios
	Tipo de manufactura
Demanda externa	Estructura de mercado
	Innovaciones
	Precios
	Canales de distribución
	Certificaciones y estándares
	Tendencias
Oferta	Recursos humanos
	Certificaciones
	Tecnología
	Administración
	Fuentes de información
Oportunidades y apoyos institucionales	Consultorías
	Apoyo científico
	Oportunidades de financiamiento
	Tendencias de mercado
	Surgimiento de mercados nuevos
	Programas internacionales
Contactos de comercio exterior	

Fuente: (Déniz, Livas, & López, 2008).

Éstos cinco factores que comprenden la competitividad empresarial se describen a continuación:

- Estrategia empresarial

La estrategia empresarial establece el rumbo que debe seguir una empresa. Es el enfoque global que va a permitir a la empresa adaptarse a las necesidades del entorno y sobrevivir a su competencia. Esta consiste en “la definición de las metas y objetivos a largo plazo de una empresa, y la adopción de acciones y la asignación de recursos necesarios para la consecución de esos objetivos”.

- Proceso productivo

Es el conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o factores productivos en bienes y/o servicios. En este proceso intervienen la información y la tecnología, que interactúan con personas. Su objetivo último es la satisfacción de la demanda. Es un sistema de acciones que se encuentran relacionadas entre sí y cuyo objetivo no es otro que el de transformar elementos, sistemas o procesos. Para ello, se necesitan unos factores de entrada que, a lo largo del proceso, saldrán incrementado de valor gracias a la transformación.

- Demanda externa

La demanda externa puede ser un factor determinante en el crecimiento de una empresa. Ya que es la cantidad de bienes y servicios que se producen en un país y que son demandados por residentes en el extranjero. Los productores nacionales venden, a través de las exportaciones, una parte importante de su producción a agentes que residen en el extranjero (personas, empresas, gobiernos, etc.). La demanda externa puede ser un factor determinante en el crecimiento de una economía.

- Oferta

Es la cantidad de bienes y servicios que los oferentes están dispuestos a poner a la venta en el mercado a unos precios concretos. Más concretamente, la oferta es la cantidad de bienes y servicios que personas o empresas están dispuestas a poner

a la venta, es decir, en el mercado, en un lugar determinado y a un precio dado, bien por el interés del oferente o por la determinación pura de la economía.

- Oportunidades y apoyos institucionales

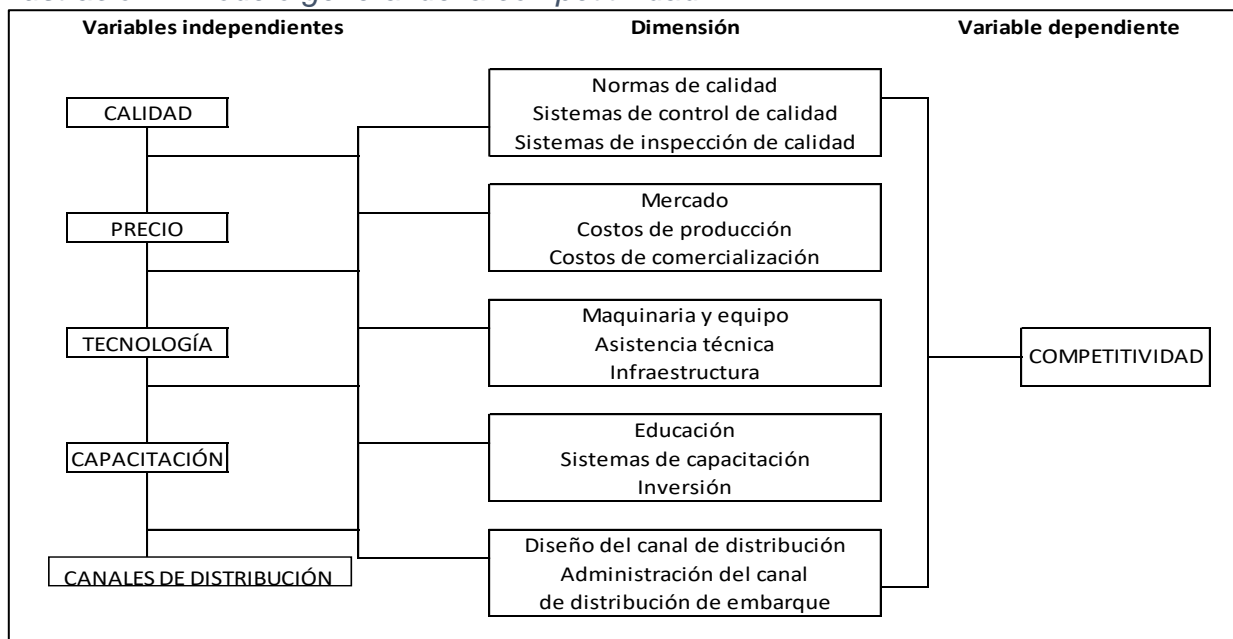
Las oportunidades de una empresa son tendencias y situaciones del ambiente externo que una empresa puede utilizar para sacar provecho, obtener ventaja frente a sus competidores y mejorar sus márgenes de utilidad. Ahora bien, las PYMES de un país pueden recibir apoyos institucionales de diferentes organismos, tanto públicos como privados en materia de financiamiento, comercio exterior, desarrollo y tecnología, capacitación y consultoría, por lo cual es muy importante que los empresarios sepan en qué se diferencia cada uno de estos apoyos.

Modelo 4.- Modelo general de competitividad

Para (Bonales, Zamora, & Ortiz, 2015) el modelo general de competitividad describe la relación entre la calidad, el precio, la tecnología, la capacitación y los canales de distribución presentadas como variables independientes y la competitividad como variable dependiente.

Estructurado su metodología se puede apreciar en la siguiente tabla no. 10, el cual permite clarificar cada uno de sus elementos.

Ilustración 4 Modelo general de la competitividad



Fuente: (Bonales, Zamora, & Ortiz, 2015)

A continuación, se explica cada uno de los factores que conforman cada uno de la variable independiente:

- **CALIDAD**

La calidad es una variable importante que influye en la competitividad de las empresas, la palabra calidad significa: lo mejor para satisfacer los deseos y gustos del público consumidor. Tradicionalmente los sistemas de control de calidad se han establecido para asegurar la calidad mínima de las normas relacionadas con las necesidades y gustos de los consumidores.

Las normas o especificaciones de calidad son el patrón contra el cual las características de los productos son contrastadas y, por esa razón, son la primera dimensión que se debe saber si se pretende llegar a controlar la calidad. La segunda dimensión de la calidad es tener el sistema de control de calidad que permita corregir las diferencias detectadas en la inspección de los productos que tienen lugar. La última dimensión de la variable calidad, es el diseño de los sistemas de inspección, es decir, las formas en las que se comparan las características de calidad de los productos contra las normas y especificaciones.

- **PRECIO**

El precio es el único elemento de la mezcla de mercadotecnia que genera ingresos, todos los demás son costos: por lo tanto, debe ser un instrumento activo en la estrategia en las principales áreas de la toma de decisiones de mercadotecnia. El precio es una importante herramienta competitiva para enfrentar y superar a los rivales y los productos sustitutos cercanos. Con frecuencia la competencia obligará a reducir los precios, mientras que las consideraciones financieras entre compañías producen un efecto contrario. Los precios al lado de los costos, determinarán la viabilidad a largo plazo de la empresa.

- **TECNOLOGÍA**

Se trata de una variable determinante que influye en la competitividad de las empresas. Existen diferentes conceptos de la tecnología. Los japoneses dicen que se trata de un ejercicio de supervivencia. Añaden que, en los próximos años, la

administración tecnológica será la clave del éxito de las empresas en todas partes del mundo. La tecnología se define como el conocimiento organizado para fines de producción, que está incorporado en la fuerza de trabajo (habilidades), en el equipo o el conocimiento suelto. La tecnología forma parte de trinomio ciencia-tecnología-producción.

- **CAPACITACIÓN**

La capacitación es toda actividad desarrollada en una empresa respondiendo a sus necesidades y busca mejorar la actitud, el conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Es el desarrollo y entrenamiento de las personas para que puedan alinearse a una forma de trabajo de la cual todas las enseñanzas recibidas les abrirán puertas para la superación personal y profesional dentro o fuera de la empresa, de igual manera requiere de un gran compromiso y de responsabilidad.

- **CANALES DE DISTRIBUCIÓN**

La administración de la cadena de distribución y su relación con el canal de distribución son muy cercanas, en cuanto reúne a dos organizaciones independientes con objetivos compartidos. Así que la relación funcional, debe ser clara con respecto a sus expectativas y comunicar públicamente los cambios percibidos en el comportamiento de la otra parte, que podría ser contraria al contrato. Entre más estrecha es la relación con el distribuidor, es más probable que el éxito de la comercialización se materialice. La relación debe ser manejada con objetivos por alcanzar a largo plazo.

Modelo 5. Modelo general de competitividad IMCO

El objetivo primordial del Índice de Competitividad Internacional del Instituto Mexicano de la Competitividad (IMCO) es aportar información útil para diseñar, priorizar y dar seguimiento a las políticas públicas que promuevan la competitividad de México. A partir del seguimiento y calificación de la competitividad de nuestro país y su comparación con el mundo (IMCO, 2009).

El proceso comenzó con la justificación conceptual de los 10 factores de competitividad de IMCO. Estos se basan en aspectos generales que la teoría económica, la experiencia internacional y el sentido común asocian con el desarrollo económico y con nuestra definición de competitividad. A continuación, se describen los factores:

- Sistema de derecho confiable y objetivo.

Califica la existencia y observa de manera general que las reglas sean claras y libertades suficientes para un desempeño económico vigoroso y ordenado. Para ello, incorpora los principales aspectos de certidumbre jurídica en la interacción libre y equitativa entre individuos, empresas, instituciones, y demás participantes en la economía y la sociedad, como base fundamental para incentivar la inversión y la sana competencia.

- Manejo sustentable del medio ambiente.

Califica tanto el estado de conservación ambiental como la tasa de degradación de los principales activos ambientales y su interacción con las actividades productivas y de consumo. Por ello, este indicador considera el estado general de la sustentabilidad y el ambiente como condiciones indispensables para generar crecimiento y desarrollo sostenibles a largo plazo.

- Sociedad incluyente, preparada y sana.

Califica el bienestar y las capacidades de la fuerza laboral como una aproximación de la calidad del capital humano de los estados en términos de su escolaridad y condiciones generales de salud y bienestar. Además, incorpora aspectos fundamentales de igualdad de género e ingreso, así como algunas consideraciones sobre la cobertura de servicios básicos.

- Macroeconomía estable.

Se refiere al clima propicio y estable que ofrece certidumbre a inversionistas, empresas e individuos para planear y tomar las decisiones de corto y largo plazos que, en suma, determinan el desempeño económico y la competitividad de la

economía. Este componente incorpora medidas de riesgo relacionadas con el endeudamiento, público y privado, así como, en alguna medida, riesgo implícito en la variabilidad de la economía de cada país.

- Sistema político estable y funcional.

Califica la calidad del sistema político a través de aspectos básicos como legitimidad, estabilidad y efectividad. De esta manera, se incluyen indicadores que incorporan medidas de estabilidad, participación ciudadana, efectividad de los órganos legislativos y concentración política.

- Mercados de factores eficientes.

Con el fin de tener una base de comparación de los costos, se califica la eficiencia con la cual los mercados de los principales insumos para la producción surten a las actividades productivas (industria y servicios) de mano de obra, energéticos, recursos financieros y bienes de capital. Para cada uno de ellos, se incluye indicadores en relación con su costo y productividad media.

- Sectores precursores de clase mundial.

Se definen a los sectores de transportes, de telecomunicaciones y al financiero como precursores, son sistemas que deben de existir para el desarrollo de la economía de un país; este concepto cobra mayor importancia si se considera que hoy las economías se encuentran sumergidas en un entorno global.

- Gobiernos eficientes y eficaces.

Califica el desempeño del gobierno en tres ejes fundamentales cuya intervención afecta el potencial competitivo de los países: el costo de hacer negocios, asociado a trámites e interacción con autoridades; la calidad de la regulación sectorial y promoción a la competencia y, la suficiencia y eficiencia del gasto público.

- Aprovechamiento de las relaciones internacionales.

Califica en qué medida los países capitalizan su relación con el exterior para ser competitivos. Los principales aspectos que incluye este subíndice se refieren al turismo, comercio exterior y flujos de capitales a través de indicadores que reflejan, tanto el volumen de los flujos económicos como la facilidad con que estos fluyen.

- Sectores económicos en vigorosa competencia.

Califica la capacidad de los sectores económicos para competir con éxito en la economía global. Los principales aspectos que incorpora se refieren a la capacidad innovadora y de adaptación a la nueva economía de las empresas. De igual forma, incluye indicadores relacionados con el uso eficiente de los recursos no renovables.

Después de haber hecho una revisión documental profunda sobre los cinco modelos más referenciados que se ajusten para medir la competitividad dentro del contexto de la presente investigación, se procedió a realizar un modelo híbrido de los modelos anteriormente mencionados con la finalidad de que se ajusten los más posible para ésta investigación. A este modelo se le llamó Modelo de competitividad de estrategias administrativas, que por sus siglas se le denominará como (MCEA).

3.4.1 Propuesta de modelo híbrido: Modelo de Competitividad de Estrategias Administrativas (MCEA)

A continuación, se explica y se describe como se conceptualizó este modelo, que es el que se utilizó para el contexto de la presente investigación y que permitió correlacionar cuantitativamente las variables independientes con la dependiente;

El modelo MCEA queda conformado por cinco variables independientes que a continuación se enumeran

- 1.- Tecnología
- 2.- Calidad en el servicio
- 3.- Planeación estratégica

4.- Innovación

5.- Mercadotecnia

A continuación, se definen cada una de ellas;

- Tecnología

La tecnología es un recurso fundamental para aquellas empresas que se encuentran en el proceso de crecimiento, es una herramienta con la que puede lograrse la optimización y mejora de los procesos de producción, organización, despacho, ventas y cobranza, capacitación, etc. Que les permitirá establecer ventajas competitivas con las cuales podrán posicionarse en el mercado, conseguir mayores clientes y por supuesto, alcanzar mayores niveles de productividad e incluso de expansión (Rubio & Aragón, 2006).

- Calidad en el servicio

La calidad es una variable importante que influye en la competitividad de las empresas, la palabra calidad significa: lo mejor para satisfacer los deseos y gustos del público consumidor. Tradicionalmente los sistemas de control de calidad se han establecido para asegurar la calidad mínima de las normas relacionadas con las necesidades y gustos de los consumidores (Bonales, Zamora, & Ortiz, 2015).

- Planeación estratégica

Es la que permite establecer la orientación y actividades futuras de las empresas; se encuentra ligada al rol y al trabajo de los altos directivos. Es un proceso continuo de análisis de objetivos y resultados y la adopción continua de medidas correctivas, considerando las fortalezas y debilidades hacia el interior de la empresa y las amenazas y oportunidades del entorno (Martínez & Álvarez, 2006).

- Innovación

La innovación va muy ligada a la mejora continua, a preocuparse por averiguar las necesidades del cliente final y buscar la mejor forma de satisfacerlas. En un mundo tan competitivo e internacionalizado como en el que vivimos, las empresas que

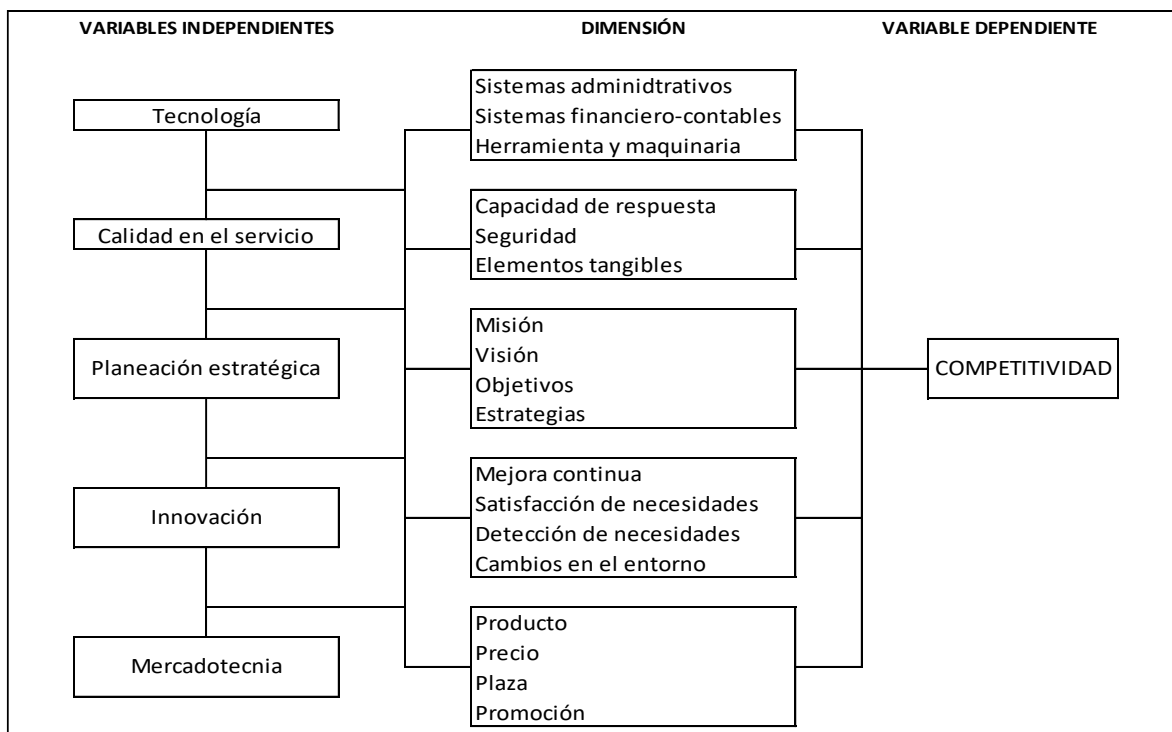
prosperan son aquellas que están más dispuestas a innovar, es decir, aquellas que están atentas a los cambios del entorno y responden a ellos con mejoras en sus modelos de producción, de organización, en su forma de distribuir o de presentar su producto (Rubio & Aragón, 2006).

- Mercadotecnia

La Mercadotecnia se encarga del proceso de planear las actividades de la empresa en relación con el precio, la promoción, distribución y venta de bienes y servicios que ofrece, así como la definición del producto o servicio con base en las preferencias del consumidor, de forma tal que permitan crear un intercambio (entre empresa y consumidor) que satisfaga los objetivos de los clientes y de la propia organización. Si se cumple todas las características mencionadas los productos o servicios de la empresa, poseerán ciertas características particulares, distintivas que diferencian a los demás similares en el mercado (Rubio & Aragón, 2006).

Después de haber conceptualizado y explicado el modelo híbrido propuesto MCEA, se procede a continuación a mostrarse a través de la siguiente figura gráfica;

Ilustración 5 Modelo híbrido de la competitividad



Fuente: Elaboración propia en base a la descripción del modelo MCEA

3.4.2 Variables

Toda investigación requiere tener claro cuáles son las variables de estudio, estas representan un concepto de vital importancia dentro de un proyecto. Las variables son los conceptos o atributos medibles que forman enunciados de un tipo particular denominado hipótesis. A continuación, se muestran las variables que están involucradas en la presente investigación

- Variable causa/independiente: Estrategias administrativas
- Variable efecto/dependiente: Lograr la competitividad

3.4.2.1 Operacionalización de las variables

Para la investigación, se definieron los términos y variables que se incluyen de las hipótesis, principalmente para que el investigador y los usuarios del estudio den el mismo significado a las variables o conceptos que se incluyen en la misma y para ratificar que las variables pueden ser medidas, evaluada e inducidas. Por lo tanto, a continuación, se presenta el análisis para las definiciones operacionales consideradas en la investigación.

Variable Tecnología.

Para la definición operacional se consideró necesario medir la variable en las dimensiones de: las TIC; sistemas administrativos, los sistemas financiero-contables y herramientas y maquinarias empresariales tecnológicas, porque es a través de estas acciones en que la variable tecnología logra el objetivo de lograr la competitividad.

Variable calidad en el servicio.

Para la definición operacional se consideró necesario medir la variable en las dimensiones de: la capacidad de respuesta, la seguridad y elementos tangibles, porque es a través de estas acciones en que la variable calidad en el servicio logra el objetivo de lograr la competitividad.

Variable planeación estratégica.

Para la definición operacional se consideró necesario medir la variable en las dimensiones de: la misión, visión, objetivos y estrategias, porque es a través de estas acciones en que la variable planeación estratégica logra el objetivo de lograr la competitividad.

Variable innovación.

Para la definición operacional se consideró necesario medir la variable en las dimensiones de: la mejora continua, satisfacción de necesidades y cambios en el entorno, porque es a través de estas acciones en que la variable innovación logra el objetivo de lograr la competitividad.

Variable mercadotecnia

Para la definición operacional se consideró necesario medir la variable en las dimensiones de: las 4P's de la mercadotecnia: producto, precio, plaza y promoción, porque es a través de estas acciones en que la variable mercadotecnia logra el objetivo de lograr la competitividad.

Para complementar la operacionalización de las variables es necesario esquematizarlo a través de un constructo por medio del uso de tablas 10,11,12,13 y 14.

Tabla 10. Operacionalización de la variable tecnología

Variable independiente: Tecnología
Definición teórica: La tecnología es un recurso fundamental para aquellas empresas que se encuentran en el proceso de crecimiento, es una herramienta con la que puede lograrse la optimización y mejora de los procesos de producción, organización, despacho, ventas y cobranza, capacitación, etc. Que les permitirá establecer ventajas competitivas con las cuales podrán posicionarse en el mercado, conseguir mayores clientes y por supuesto, alcanzar mayores niveles de productividad e incluso de expansión (Rubio & Aragón, 2006).

Definición operacional: Está determinada por toda aquellas TIC; sistemas administrativos, los sistemas financiero-contables y herramientas y maquinarias empresariales tecnológicas.

Dimensión	Indicador	Ítem	Unidad de medición
Sistemas administrativos	Herramientas ideales para unificar estrategias administrativas y comerciales, permitiendo visualizar la información para tomar decisiones oportunas y confiables.	1.- El uso de un programa que le ayude a administrar sus mercancías ayuda a lograr la competitividad.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Sistemas financieros-contables	Tener ordenada, actualizada y disponible la información financiera de la empresa a través de diversos reportes y comprobantes.	2.- El uso de un programa contable le facilito mejorar el control de sus ganancias haciéndolo más competitivo.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Herramienta y maquinaria	Todos aquellos instrumentos eléctrico-mecánicos	3.- El uso de herramientas y maquinarias son indispensables	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en

	complementarios necesarios para realizar la actividad principal de la empresa.	para lograr su competitividad.	desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
--	--	--------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia en base al modelo MCEA.

Tabla 11. Operacionalización de la variable Calidad en el servicio

Variable independiente: Calidad en el servicio			
Definición teórica: Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico (Kotler & Armstrong, 2007).			
Definición operacional: Está determinada por; la capacidad de respuesta, la seguridad y elementos tangibles.			
Dimensión	Indicador	Ítem	Unidad de medición
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	4.- El proporcionar un servicio atento y rápido a los clientes logra la competitividad.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Seguridad	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades	5.- El proporcionar un servicio con el total conocimiento de lo que se ofrece crea	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De

	para inspirar credibilidad y confianza.	confianza en el cliente y lo vuelve competitivo.	acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Elementos tangibles	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.	6.-El prestar el servicio con instalaciones adecuadas y personal presentable logra ser competitivo.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia en base al modelo MCEA.

Tabla 12. Operacionalización de la variable Planeación estratégica

Variable independiente: Planeación estratégica			
Definición teórica: La estrategia empresarial establece el rumbo que debe seguir una empresa. Es el enfoque global que va a permitir a la empresa adaptarse a las necesidades del entorno y sobrevivir a su competencia. Esta consiste en “la definición de objetivos a largo plazo de una empresa, y la adopción de acciones y la asignación de recursos necesarios para la consecución de esos objetivos” (Déniz, Livas, & López, 2008).			
Definición operacional: Está determinada por la misión, visión, objetivos y estrategias.			
Dimensión	Indicador	Ítem	Unidad de medición
Misión	Describe el motivo o la razón de ser de la empresa.	7.- Seguir una misión clara hace lograr la competitividad.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5)

			Totalmente de acuerdo
Visión	Describe un escenario ideal sobre lo que se espera que la organización sea o alcance en un futuro.	8.- El tener claro sobre cómo se desea ser a futuro le permite ser más competitivo.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Objetivos	Los objetivos de una empresa pueden ser definidos como los propósitos que la organización aspira a conquistar en un período futuro.	9.- El cumplir con los objetivos logra la competitividad.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Estrategias	Es la manera en que se describe como se harán las cosas.	10.- El contar con una estrategia lo hace ser más competitivo en su zona.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia en base al modelo MCEA.

Tabla 13. Operacionalización de la variable Innovación

Variable independiente: Innovación			
Definición teórica: La innovación va muy ligada a la mejora continua, a preocuparse por averiguar las necesidades del cliente final y buscar la mejor forma de satisfacerlas, estando atentos a los cambios del entorno y respondiendo a ellas con mejoras (Rubio & Aragón, 2006).			
Definición operacional: Está determinada por; la mejora continua, satisfacción de necesidades, detección de necesidades y cambios en el entorno.			
Dimensión	Indicador	Ítem	Unidad de medición
Mejora continua	Es el constante cambio en pro de mejorar.	11.- El estar día a día mejorando lo ayuda a ser más competitivo.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Satisfacción de necesidades	Es el cumplimiento total de los requerimientos de los clientes.	12.- Lograr constantemente satisfacer la necesidad de un cliente ayudará ser más competitivo.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Detección de necesidades	Estar al pendiente día a día de los requerimientos de mis clientes	13.- El detectar los requerimientos de los clientes y posteriormente	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en

		satisfacerlos, me vuelve competitivo.	desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Cambios en el entorno	La transformación continua de lo que rodea mi mercado.	14.- El estar atento a los cambios de la competencia me hacen ser competitivo.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia en base al modelo MCEA.

Tabla 14. Operacionalización de la variable Mercadotecnia

Variable independiente: Mercadotecnia			
Definición teórica: Es un proceso social y administrativo por medio de cual los individuos y los grupos obtienen lo que necesitan y desean mediante la creación y el intercambio de productos y valores con otros (Kotler & Armstrong, 2003).			
Definición operacional: Estará representada por: Las 4P's de la mercadotecnia: producto, precio, plaza y promoción.			
Dimensión	Indicador	Ítem	Unidad de medición
Producto	Es todo aquello que deseamos vender, sea un bien o un servicio y que se ofrece al mercado para su consumo.	15.- El ofrecer un producto y/o servicio con calidad y diferentes que los demás logra ser competitivo.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5)

			Totalmente de acuerdo
Precio	El valor monetario en el que se vende un bien o servicio	16.- El ofrecer precios más bajos en un bien o servicio logra la preferencia ante la competencia.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Plaza	Se refiere a los lugares y canales de distribución para acercar los bienes y servicios a los consumidores.	17.- La ubicación de la empresa y el uso de la entrega a domicilio fue la correcta para lograr ser competitivos.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Promoción	Se refiere al uso de estrategias publicitarias de promoción y ventas para aumentar los ingresos.	18.- La publicidad del negocio mediante redes sociales fue una estrategia correcta para lograr ser competitivos.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia en base al modelo MCEA.

Con esto, se ejemplifica la operacionalización de las variables independientes correspondiente al modelo MCEA.

Por otra parte, es necesario operacionalizar con su descripción la variable dependiente “Competitividad”. A continuación, la tabla no.15 se muestra dicha variable.

Tabla 15. Operacionalización de la variable dependiente competitividad

Variable dependiente: Competitividad			
Definición teórica: Es la capacidad que tiene una empresa para suministrar bienes y servicios igual o más eficaz y eficientemente que sus competidores (Heredia, Heredia, Ortuño, Ortiz, & Merlo, 2019).			
Definición operacional: Está determinada por: estrategia competitiva, ventaja competitiva y valor.			
Dimensión	Indicador	Ítem	Unidad de medición
Estrategia competitiva	El uso de una estrategia administrativa que genere competitividad.	19.- Considera que el uso de las estrategias administrativas logran la competitividad.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Ventaja competitiva.	El tener una mejor posición o estar adelante de la competencia.	20.- El uso de las estrategias administrativas logró una ventaja ante la competencia.	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Valor	Es la apreciación y preferencia por	21.- Considera que a través del	1) Totalmente en desacuerdo. 2) En

	parte de los consumidores hacia un bien o servicio que le ofrezca mayores características o atributos a un menor costo.	uso de las estrategias administrativas estoy dentro de la preferencia de mis clientes ante la competencia.	desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
--	---	--	---

Fuente: Elaboración propia en base al modelo MCEA.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Introducción

En este apartado se realizó la interpretación de resultados de la parte cuantitativa y cualitativa que arrojó la recolección, selección e interpretación de la información obtenida durante la investigación.

La interpretación de resultados por sí mismos los datos tienen limitada importancia, es necesario "hacerlos hablar", en ello consiste, en esencia, el análisis e interpretación de los datos (Encinas, 1987).

Así mismo, el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a las interrogantes de la investigación. La interpretación, más que una operación distinta, es un aspecto especial del análisis, su objetivo es "buscar un significado más amplio a las respuestas mediante su trabazón con otros conocimientos disponibles", que permitan la definición y clarificación de los conceptos y las relaciones entre éstos y los hechos materia de la investigación (Selltiz, 1980).

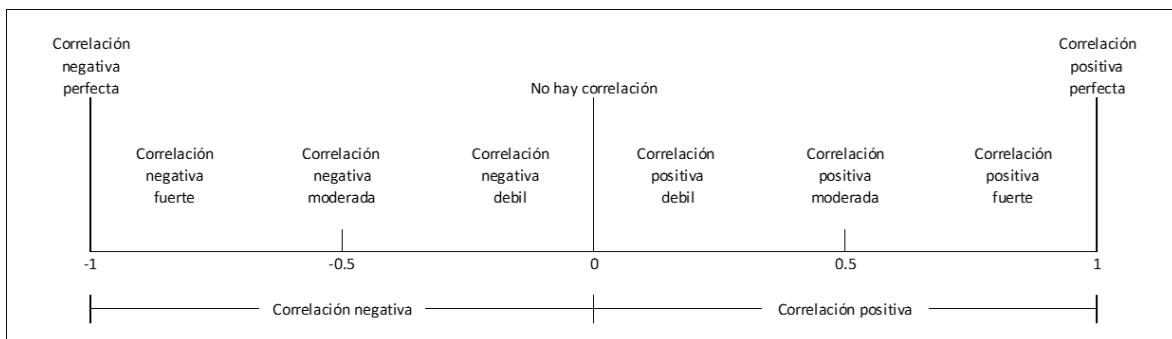
Primeramente, se interpretaron los resultados cuantitativos obtenidos mediante una encuesta realizada de manera presencial a 100 PYMES de la zona

de San José Chapulco, del giro comercial y de servicios. Posteriormente vaciada y analizada la información obtenida, se procedió a su análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman, utilizando el software SPSS para un resultado más confiable.

Por último, se interpretaron los datos cualitativos demográficos que aparecen en el cuestionario, siendo: giro de la empresa, tamaño, antigüedad, puesto, edad, género y nivel de estudio, subsecuentemente se interpretaron mediante gráficas de círculo y de barras para apreciar su interpretación.

Para realizar la interpretación de los datos mediante la correlación de Spearman se basó en la ilustración no. 6 Que se muestra a continuación:

Ilustración 6. Tabla de grado de correlación



Fuente: (Lind, Marchal, & Wathen, 2012)

4.2 Análisis e interpretación de datos cuantitativos

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se desea lo que se quiere medir en la relación entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de tales valores (Barreto, 2011).

El análisis de Correlación de Spearman es una técnica, que se aplica a aquellos estudios en los que no se cumple con los supuestos de normalidad en los datos y es muy útil en las muestras pequeñas, a través de la comparación de rangos en grupos de sujetos. Este coeficiente es muy útil porque permite saber si hay relación entre las variables, cuál es su dirección y que tan fuerte es dicha relación. La comprensión de las técnicas estadísticas adecuadas para los objetivos y para la información que se obtiene en una investigación, permiten una mayor y mejor utilización de esta, pues en ocasiones por desconocimiento de los investigadores

(por ejemplo, docentes y estudiantes), se pierde la oportunidad de análisis de aspectos interesantes en los diferentes ámbitos de la profesión o se escogen técnicas equivocadas que llevan a resultados y conclusiones erróneos, desaprovechando así los datos recabados (Montes, Ochoa, Juárez, & Vázquez, 2021).

Esta investigación se procedió hacerlo mediante el coeficiente de Correlación de Spearman ya que, por el tipo de investigación y el tamaño de la muestra, era el más asertivo para lograr mejores resultados y conclusiones, esto se ejecutó mediante el uso del software SPSS.

Primeramente, se hizo el análisis general, de la variable dependiente (competitividad) con las variables independientes (tecnología, calidad en el servicio, planeación, innovación y mercadotecnia) pertenecientes al modelo híbrido propuesto "MCEA". Para posteriormente llevar el análisis de manera particular de cada variable independiente, llegando a analizar el rango de correlación de los indicadores de cada variable frente a la variable dependiente.

Tabla16. *Correlaciones entre la competitividad y las variables independientes*

VARIABLE INDEPENDIENTES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN	SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA	COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN
Tecnología	.306	.002	9.36%
Calidad en el servicio	.327	.001	10.69%
Planeación	.353	.000	12.46%
Innovación	.128	.204	FALTA
Mercadotecnia	.333	.001	11.08%

Fuente: Elaboración propia con base en resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

Para complementar el valor cuantitativo de los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación de Spearman es necesario apoyarse en la tabla de significado de valores.

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así: los valores cercanos a +1.0, indican que existe

una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece. Cuando el valor es 0.0, no hay correlación (Anderson, Sweeney, & Williams, 2008).

Se observa que la competitividad se relaciona con todas las dimensiones (variables independientes) excepto con innovación, pues no resultó estadísticamente significativa, partiendo del supuesto de para que sea una correlación significativa tiene que ser menor a .05.

En este caso se observa que la competitividad tiene el mayor coeficiente de correlación con la planeación (.353), no obstante, el coeficiente de correlación es positiva débil. Para tener mayor precisión en la asociación, se obtiene el coeficiente de determinación de .1246, lo que indica que la planeación influye 12% en la competitividad. Si bien desde el punto de vista teórico la planeación era un factor determinante, en este caso se observa que, si hay asociación, pero para el caso de determinación, esta es baja entre las variables.

Una situación similar ocurre con la mercadotecnia, pues también refleja un coeficiente de correlación positivo débil (.333) y coeficiente de determinación de 11%. Al respecto, se infiere que se debido a la ubicación de la zona en la que se encuentra San José Chapulco, que es al sur se la ciudad en la parte periférica, los impactos que se han pregonado dentro de las teorías revisadas, no logran permear. Por otro lado, se puede deducir que la publicidad en redes sociales en la actualidad, por la gran facilidad de acceso a ellas y como medio masivo de comunicación si logran influir en mayor medida en la competitividad de las PYMES. (es importante ampliar más este argumento).

Destaca que la variable innovación no mostró significancia estadística (.128) para poder ser asociada con la competitividad, pues su significancia estadística es mayor a .05, en consecuencia, la mejora continua, satisfacción y la atención a los cambios de la competencia, que fueron variables componentes de la innovación en

este estudio, no impactan en la competitividad de las empresas en San José Chapulco.

4.2.1 Análisis e interpretación de datos cuantitativos por cada una de las variables.

En la búsqueda de determinar específicamente aspectos de las dimensiones se realiza un ejercicio de correlación de la variable dependiente competitividad por cada una de las variables de las dimensiones anteriormente descritas.

La siguiente tabla no. 17 muestra las correlaciones obtenidas entre la competitividad y las variables de la dimensión tecnología, donde se observa nuevamente correlaciones bajas con el uso de Programas administrativos (.308) y Programas contables (.307), cuyo coeficiente de determinación corresponde a 9% en ambos casos. A grandes rasgos esto indica que el uso de software especializado para procesos contables y control de ventas influye muy poco en la competitividad de las empresas, muy probablemente debido al tamaño y giro al cual se dedican (servicio y giro comercial). Es importante señalar que los empresarios de la localidad consideran que las funciones de sus actividades no son tan complejas, por lo que no consideran muy necesario el uso de tecnología en sus procesos.

Tabla 17 *Correlaciones entre la competitividad y las variables de la dimensión Tecnología*

VARIABLE	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA	COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN
Programas administrativos	.308	.002	9.4%
Programas contables	.307	.002	9.4%
Herramientas y maquinarias	.004	.97	.0016%

Fuente: Elaboración propia con base en resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

Con respecto a la asociación entre la competitividad y la calidad en el servicio, se observa que solo hay significancia estadística para la variable

Instalaciones y personal adecuado con una correlación positiva débil (.317) y un coeficiente de determinación de 10%. Esto se debe a que, en la zona de San José Chapulco, los microempresarios consideran que la imagen de las instalaciones y del personal son más importantes que el servicio que se proporciona. Con relación al servicios atento y rápido y servicio con conocimiento que no mostraron significancia estadística se puede inferir que los microempresarios de la zona no consideran que proporcionar un buen servicio de atención logre un cambio competitivo positivo para su empresa, cabe destacar que se debe a que la mayoría son microempresas donde no alcanzan a medir el nivel de satisfacción de sus clientes.

Tabla 18 *Correlaciones entre la competitividad y las variables de la dimensión Calidad en el servicio*

VARIABLE	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA	COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN
Servicio atento y rápido	.033	.742	.1%
Servicio con conocimiento	.18	.074	3.2%
Instalaciones y personal adecuado	.317	.001	10%

Fuente: Elaboración propia con base en resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

Con respecto al tabla número 19 de la asociación entre la competitividad y las variables de la dimensión Planeación, misión (.341), visión a futuro (.281), cumplimiento de objetivos (.29), estrategia (.23), se observa que existe correlación estadísticamente significativa con todas ellas, aunque los coeficientes con bajos. Los componentes de la planeación estratégica de las empresas son una oportunidad de estabilidad y consolidación para lograr la competitividad. No obstante, los microempresarios de la comunidad deberían reforzar y/o fomentar estos principios dentro de su organización hasta volverlos indispensables e importantes, pues los coeficientes de determinación también son bajos. Se puede afirmar que se debe a su falta de conocimiento y/o interés para medir el grado de incidencia en su empresa de estos factores de la planeación con respecto a la mejora de la competitividad. (falta más análisis). En este sentido sería importante

fomentar la planeación, pues así sería posible definir el rumbo de las empresas a largo plazo.

Tabla 19 *Correlaciones entre la competitividad y las variables de la dimensión Planeación.*

VARIABLE	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA	COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN
Misión	.341	.001	11.6%
Visión a futuro	.281	.005	7.8%
Cumplimiento de objetivos	.290	.003	8.4%
Estrategia	.230	.021	5.2%

Fuente: Elaboración propia con base en resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

Observando la tabla 20 de la dimensión mercadotecnia con respecto a la competitividad, se aprecia que solo la variable de Publicidad en redes sociales tiene una significancia estadística con un coeficiente de correlación positivo débil (.419), lo que permite observar el mayor coeficiente de determinación de 17.5%. Sin duda se vincula con la tendencia de las redes sociales a nivel nacional e internacional para diversos ámbitos de la vida cotidiana.

Con base en el contexto actual de la pandemia, el microempresario de la comunidad identificó a las redes sociales como aliado clave en el logro de la competitividad de su organización; fue el medio más convencional para poder llegar a los clientes ante el confinamiento y distanciamiento social. La herramienta un aliado clave para el logro de la competitividad de su organización, como un medio de difusión importante para hacerse llegar al cliente.

Tabla 20 *Correlaciones entre la competitividad y las variables de la dimensión Mercadotecnia*

VARIABLE	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA	COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN
Producto/servicio con calidad y diferencia	.15	.136	2.25%
Mejores precios	.008	.937	.0064%
Ubicación y entrega a domicilio	.07	.486	.49%

Publicidad en redes sociales	.419	.0	17.5%
------------------------------	------	----	-------

Fuente: Elaboración propia con base en resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

4.3 Análisis e interpretación de datos cualitativos

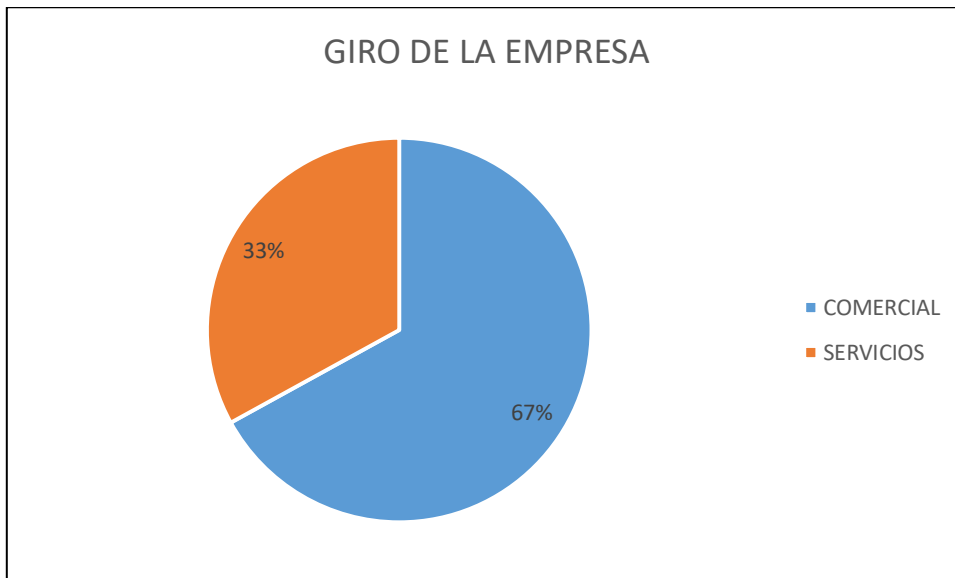
Los datos demográficos corresponden a las características cualitativas de las PYMES, esto es información como giro, antigüedad y tamaño, así como también características de las personas que la manejan como edad, género y nivel de estudio. Los datos demográficos pertenecen a las estadísticas más importantes en el análisis de las PYMES, ya que de esto se parte para conocer la naturaleza de ellas.

De acuerdo a la (CEPAL, 2014) La observación demográfica procura básicamente dimensionar poblaciones y hechos vitales, por lo que ha sido predominantemente cuantitativa. La investigación demográfica, por lo tanto, se hace efectiva a partir de datos. Esto significa que no es posible reducir los hechos demográficos, bajo ningún procedimiento, a información proveniente de observaciones directas en el laboratorio. Son los registros de estos hechos los que constituyen la materia prima de la investigación demográfica.

4.3.1 Análisis e interpretación específicos de datos cualitativos

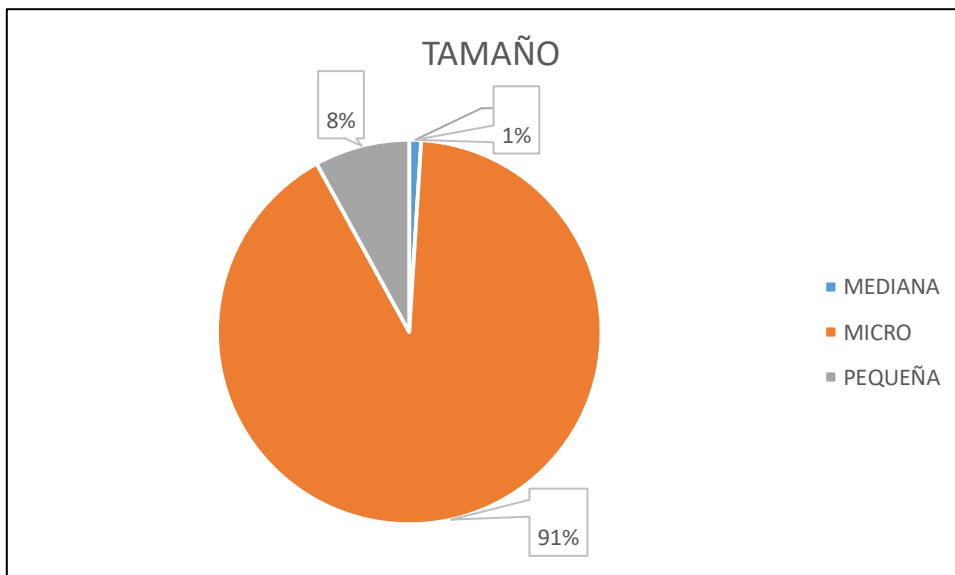
Como se mencionó anteriormente se hizo la muestra a 100 PYMES de la región de San José Chapulco, donde también se aplicó el enfoque cualitativo de la investigación, dando como resultados las siguientes gráficas;

1.- Giro de la empresa



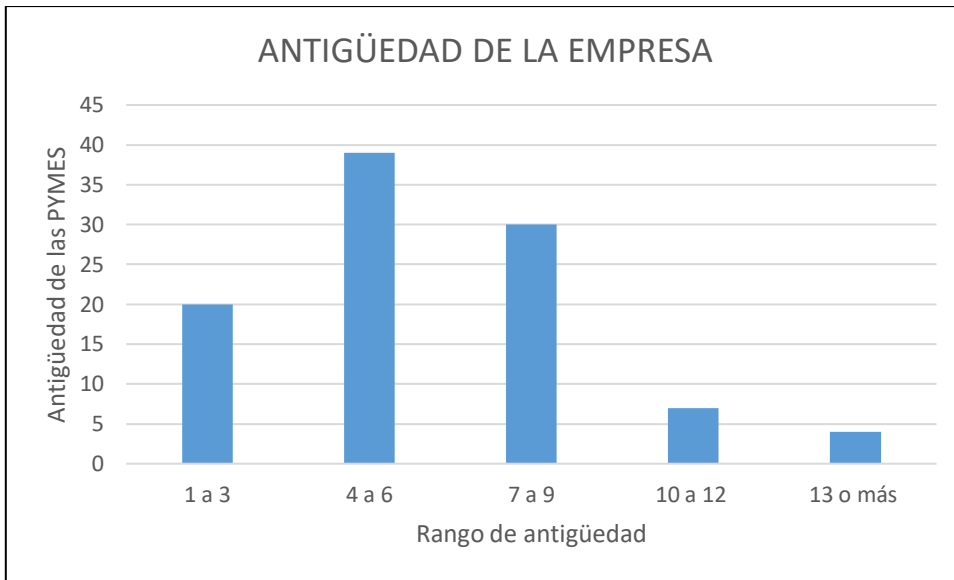
De las 100 empresa consultadas, las de giro comercial fue la predominante con 67 empresas (67%), mientras que la de servicios solo fueron 33 empresas (33%).

2.- Tamaño de la empresa



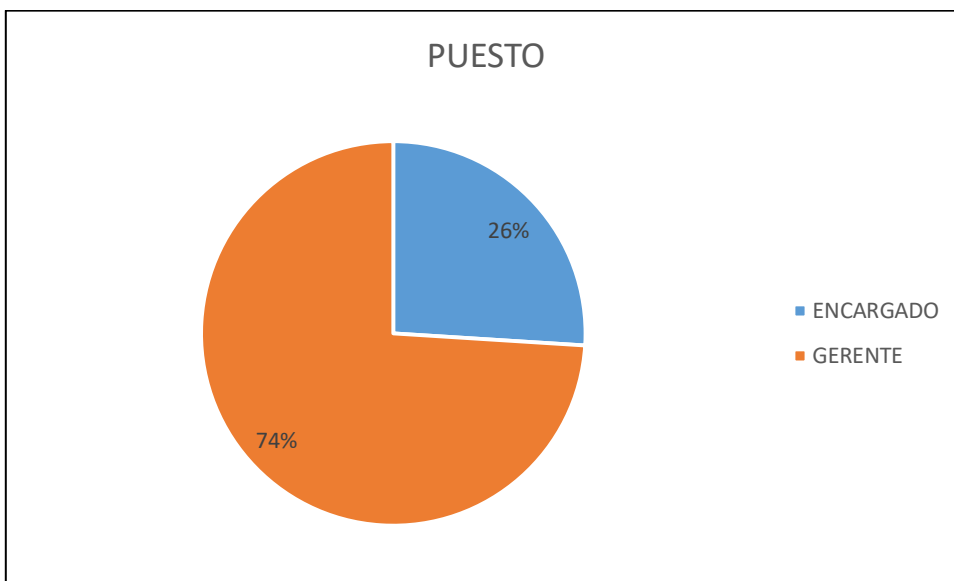
De las 100 empresas consultadas, 91 empresas (91%) dijeron ser de tamaño micro, 8 de tamaño pequeñas (8%) y solo 1 mediana (1%).

3.- Antigüedad de la empresa



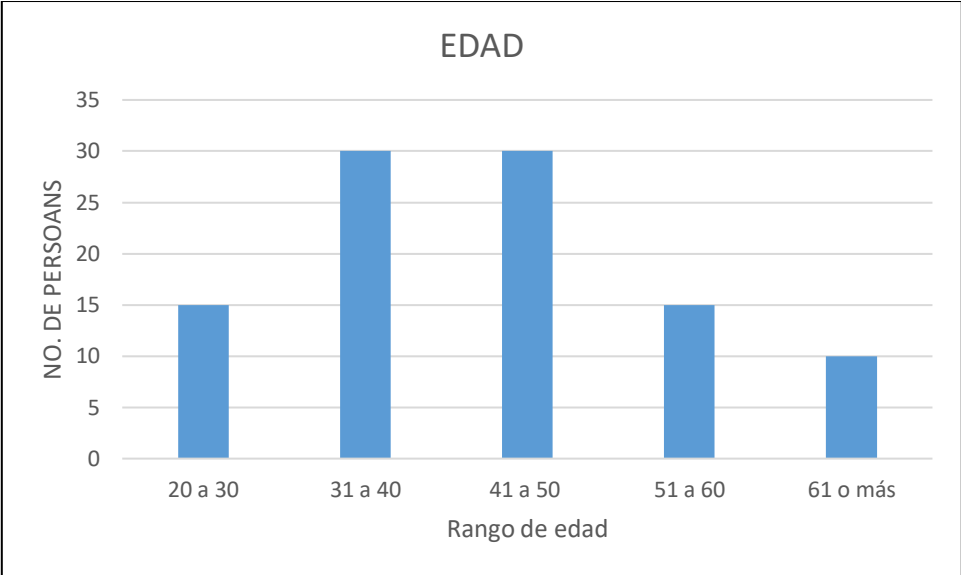
De las 100 empresas consultadas, en cuanto a su antigüedad predominan las empresas que tiene un rango de edad de 4 a 6 con 39 de ellas, seguido del rango de 7 a 9 con 30 empresas, seguido las empresas que tienen de 1 a 3 años con 20 empresas y minoritariamente las empresas con 10 a 12 con 7 empresas y por último el rango de 13 años o más con 4 empresas.

4.- Puesto que desempeña



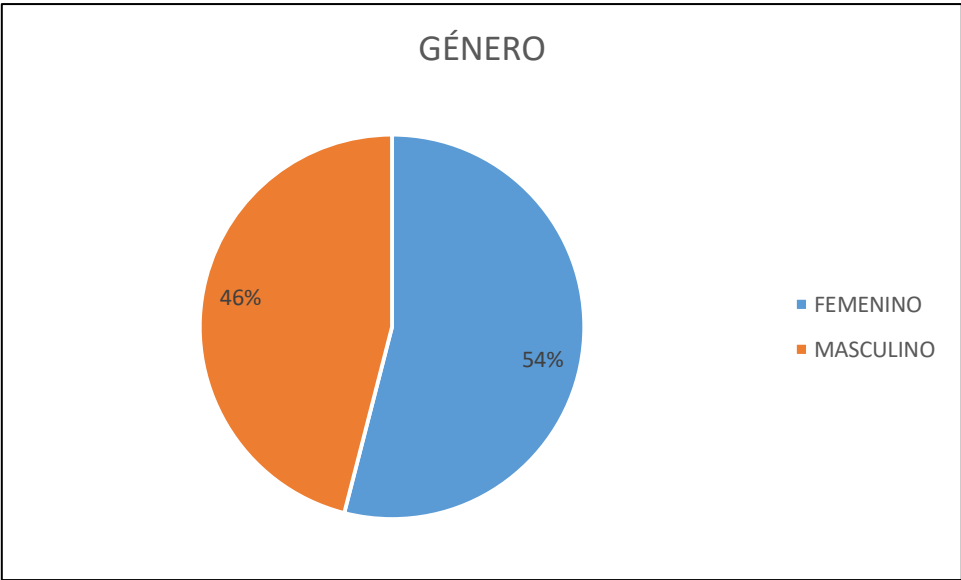
De las 100 empresas consultadas, 74 de ellas se encuentran manejadas por los gerentes (74%) quiere decir por los mismos dueños, mientras que solo 26 se encuentran manejadas por un empleado encargado (26%).

5.- Edad



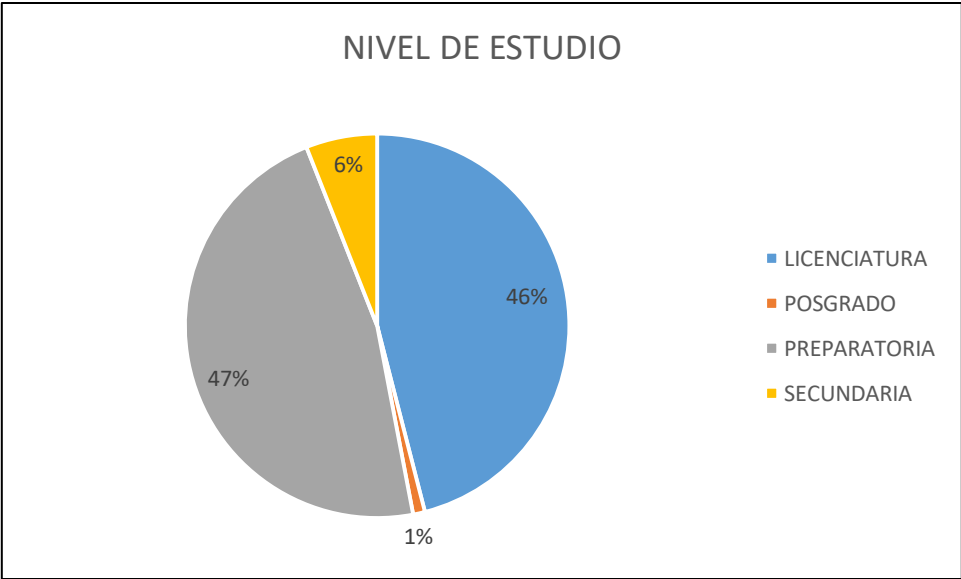
De las 100 empresas consultadas, en cuanto la edad de las personas a cargo de estas PYMES, predominaron las personas de 31 a 50 años con 60 personas, seguido del rango de 20 a 30 años con 15 personas al igual con el rango de 51 a 60 años con 15 y minoritariamente el rango de edad de 61 años o más con 10 personas.

6.- Género



De las 100 empresas consultadas, 54 empresas se encuentran manejadas por mujeres (54%) y 46 empresas manejadas por hombres (46%).

7.- Nivel de estudio



De las 100 empresas consultadas en cuanto a nivel de estudio, las personas que manejan las PYMES de esta región predominan aquellas que solo cuentan grado de preparatoria con 47 personas (47%), seguido de licenciatura con 46 personas (46%), 6 personas cuentan tan solo con secundaria (6%) y solo 1 persona tiene un grado de posgrado (1%).

4.4 Instrumento de medición

Para poder recolectar la información necesaria para la presente investigación se hace uso de un instrumento de medición como recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente, y datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. Este instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad (Hernández, 2014).

La función de la medición es establecer una correspondencia entre el "mundo real" y el "mundo conceptual". El primero provee evidencia empírica, el segundo proporciona modelos teóricos para encontrar sentido a ese segmento del mundo real que estamos tratando de describir (Stoppiello, 2011).

El instrumento de medición más conocido para las ciencias sociales es el cuestionario, el cual es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir, debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide. Básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas (Hernández, 2014).

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta. En cambio, las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población.

En el diseño del presente cuestionario se utilizaron en su parte inicial se usaron cinco preguntas cerradas de opción múltiple y dos preguntas abiertas, que conformaron el apartado del bloque de preguntas cualitativas sociodemográficas y que servirán para reforzar las conclusiones en la investigación. Para el segundo apartado se utilizó la escala Likert el cual es un instrumento psicométrico donde el

encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional. Estos instrumentos suelen ser reconocidos entre los más utilizados para la medición en Ciencias Sociales (Matas, 2018). Este bloque se conformó por 21 ítems obtenidos y contenidos en el constructo y operacionalización de las variables. La opción de respuesta fue de cinco opciones conformadas por: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo. El uso de ésta escala y de las cinco opciones de respuesta con sus propios valores permitió que posteriormente la investigación fuera de corte cuantitativo y se pudiera utilizar un método estadístico (Coeficiente de Spearman) para poder ser correlacionadas las variables y así obtener resultados, su interpretación y llegar a una conclusión.

A continuación, se muestra lo anteriormente mencionado a través del formato llamado cuestionario.

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar si las estrategias administrativas pueden lograr la competitividad en la crisis de la pandemia en las PYMES de San José Chapulco.

GENERALES

Giro de la empresa:

- 1) Industrial
- 2) Comercial
- 3) Servicios

Tamaño de la empresa:

- 1) Micro
- 2) Pequeña
- 3) Mediana

Antigüedad de la empresa: _____

Puesto que desempeña:

- 1) Gerente
- 2) Encargado
- 3) Ayudante

Edad: _____

Género:

- 1) Masculino
- 2) Femenino

Nivel de estudio:

- 1) Secundaria
- 2) Preparatoria
- 3) Licenciatura
- 4) Posgrado

INDICACIONES: Marque con una X la opción más adecuada de acuerdo con su punto de vista. Utilice una escala numérica del 1 al 5, considerando los siguientes valores: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

PREGUNTAS

1.- El uso de un programa que le ayude a administrar sus mercancías ayuda a lograr la competitividad.	1	2	3	4	5
2.- El uso de un programa contable le facilito mejorar el control de sus ganancias haciéndolo más competitivo.	1	2	3	4	5
3.- El uso de herramientas y maquinarias son indispensables para lograr su competitividad.	1	2	3	4	5
4.- El proporcionar un servicio atento y rápido a los clientes logra la competitividad.	1	2	3	4	5
5.- El proporcionar un servicio con el total conocimiento de lo que se ofrece crea confianza en el cliente y lo vuelve competitivo.	1	2	3	4	5
6.-El prestar el servicio con instalaciones adecuadas y personal presentable logra ser competitivo.	1	2	3	4	5

7.- Seguir una misión clara hace lograr la competitividad.	1	2	3	4	5
8.- El tener claro sobre cómo se desea ser a futuro le permite ser más competitivo.	1	2	3	4	5
9.- El cumplir con los objetivos logra la competitividad.	1	2	3	4	5
10.- El contar con una estrategia lo hace ser más competitivo en su zona.	1	2	3	4	5
11.- El estar día a día mejorando lo ayuda a ser más competitivo.	1	2	3	4	5
12.- Lograr constantemente satisfacer la necesidad de un cliente ayudará ser más competitivo.	1	2	3	4	5
13.- El detectar los requerimientos de los clientes y posteriormente satisfacerlos, me vuelve competitivo.	1	2	3	4	5
14.- El estar atento a los cambios de la competencia me hacen ser competitivo.	1	2	3	4	5
15.- El ofrecer un producto y/o servicio con calidad y diferentes que los demás logra ser competitivo.	1	2	3	4	5
16.- El ofrecer precios más bajos en un bien o servicio logra la preferencia ante la competencia.	1	2	3	4	5
17.- La ubicación de la empresa y el uso de la entrega a domicilio fue la correcta para lograr ser competitivos.	1	2	3	4	5
18.- La publicidad del negocio mediante redes sociales fue una estrategia correcta para lograr ser competitivos.	1	2	3	4	5
19.- Considera que el uso de las estrategias administrativas logra la competitividad.	1	2	3	4	5
20.- El uso de las estrategias administrativas logró una ventaja ante la competencia.	1	2	3	4	5
21.- Considera que a través del uso de las estrategias administrativas estoy dentro de la preferencia de mis clientes ante la competencia.	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia.

Gracias por su participación y le reiteramos que el uso de la información recabada será de forma confidencial. Si desea saber más o enviarnos comentarios, escriba a: alanr.martinezbravo@viep.com.mx.

4.4.1 Confiabilidad del cuestionario

Hace ya más de 60 años que se publicó el trabajo en que se presentó por vez primera el denominado alfa de Cronbach y a partir de ese momento este coeficiente se estableció como un índice de facto para evaluar el grado en que los ítems de un instrumento están correlacionados. El alfa de Cronbach aparece así, frecuentemente en la literatura, como una forma sencilla y confiable para la validación del constructo de una escala y como una medida que cuantifica la correlación existente entre los ítems que componen esta (González & Pazmiño, 2015).

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Este valor manifiesta la consistencia interna, es decir, muestra la correlación entre cada una de las preguntas; un valor superior a 0.7 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor inferior revela una débil relación entre ellas. No es común, pero el alfa de Cronbach puede arrojar un valor negativo, esto indica un error en el cálculo o una inconsistencia de la escala. El valor mínimo aceptable del coeficiente de fiabilidad depende de la utilización que se hará del instrumento. Es decir dependiendo de la exactitud requerida por la disciplina que lo requiere (Bojorquez, López, Hernández, & Jiménez, 2013).

Tabla 21. Escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach

RANGO	CONFIABILIDAD
.53 a menos	Confiabilidad nula
.54 a .59	Confiabilidad baja
.60 a .65	Confiable
.66 a .71	Muy confiable
.72 a .99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: (Bojorquez, López, Hernández, & Jiménez, 2013)

Tabla 22. Resultados de prueba piloto.

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO	0.74
NÚMERO DE ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	21
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ÍTEMS	8.19
VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO	27.40

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En la actualidad, derivado de la contingencia por la pandemia de COVID-19, las PYMES deben ser más competitivas para asegurar un lugar estratégico en el mercado, tienen un desafío cada vez mayor por lograr una ventaja competitiva que les permita conseguir los resultados tan anhelados y necesarios de los objetivos trazados y asegurar su supervivencia. Debido a que este estudio del cual se emprendió un problema actual, donde la pandemia de COVID-19 dejó a muchas PYMES al borde de la quiebra, producido por confinamientos estrictos y la caída generalizada de toda actividad económica y aún tienen que seguir enfrentando estos problemas. Sin embargo, aunque toda actividad económica de las PYMES está en recuperación, aún persisten los riesgos para estas empresas, incluidas las nuevas variantes de las olas de contagios, así mismo existen riesgos permanentes en la productividad y competitividad.

Las PYMES ya sea comercial o de servicios, tuvieron que sufrir, adaptarse, adecuarse y/o ajustarse ante las bajas ventas originado principalmente de los confinamientos, buscando las distintas estrategias competitivas que le permitirán a tal grado el poder subsistir ya no solo el poder sobresalir ante la competencia. Cabe mencionar que esto aplica a la frase "No es el más fuerte de las especies el que sobrevive, tampoco es el más inteligente el que sobrevive. Es aquel que es más adaptable al cambio" (Romero S. , 2019).

Por todo lo anterior, se considera indispensable realizar estudios sobre los factores resultantes de las estrategias administrativas y la competitividad para afrontar los estragos sanitarios y económicos derivados de la pandemia.

Es así como nace el interés de este trabajo académico, que tiene como objetivo determinar la asociación de las estrategias administrativas y la competitividad en la crisis de la pandemia en las PYMES de San José Chapulco, con el fin de ampliar la investigación científica bajo el esquema de la realidad en Puebla, y a su vez servir de referencia en subsecuentes estudios académicos,

además podría contribuir en el fortalecimiento de tácticas proactivas y benéficas que promuevan la importancia de las estrategias administrativas como un detonante de la competitividad.

De acuerdo al contexto cuantitativo de la investigación y la operacionalización de cada una de las 5 variables utilizadas, los 21 factores resultantes a partir de la manipulación de estas variables que derivaron en 1. Tecnología, 2. Calidad en el servicio, 3. Planeación estratégica, 4. Innovación y 5. Mercadotecnia. Donde se puede explicar lo siguiente;

1.- Se pudo determinar la existencia de una correlación positiva débil entre la variable independiente tecnología y la variable dependiente competitividad, donde se deduce que la tecnología no es un factor de importancia para los empresarios de la región. Esto se sustenta con el coeficiente de correlación de Spearman obteniendo .306 (correlación positiva débil). Particularmente dentro de ésta variable independiente tecnología y sus factores solo se mostró significancia estadística con las variables; programas administrativos (.308) y programas contables (.307), contrariamente a la variable herramienta y maquinaria que no mostró significancia estadística. Por lo tanto, se concluye que los programas administrativos y contables no son considerados de gran importancia por los empresarios considerándose que se debe a la poca complejidad de sus procesos y/o actividades primordiales.

2. Se valoró la correlación existente entre la variable independiente calidad en el servicio y la variable dependiente competitividad, dicha correlación fue calificada como correlación positiva débil (.327), donde se deduce que los microempresarios consideran de menor importancia que el brindar un servicio de calidad no sea un factor determinante para mejorar la competitividad. Particularmente, de esta variable independiente y sus factores, se mostró significancia estadística solo en los factores instalaciones y personal adecuado (.317), tanto que en los factores de servicio atento y rápido y en servicio con conocimiento no fue el caso, así como una correlación positiva débil (.033) y (.18) respectivamente. Conlleva a reforzar lo anteriormente mencionado que los empresarios ven más viable el tener instalaciones adecuadas y personal adecuado para crear competitividad en la zona,

dejando al lado el crear un servicio atento, rápido y con conocimiento por considerarlo poco viable en pro de la competitividad.

3. Se analizó la existencia de la correlación entre la variable independiente planeación y la variable dependiente competitividad, donde se pudo estipular una correlación positiva débil, sustentado por el coeficiente de correlación de Spearman de .356. Concretamente en esta variable independiente en relación con sus factores, todos mostraron significancia estadística, así como un coeficiente de correlación de los factores; de misión (.341), visión a futuro (.281), cumplimiento de objetivos (.290) y estrategia (.230), todos estos factores mostraron una correlación positiva débil, conllevando a mencionar que los empresarios deben considerar que estos factores juegan un papel muy importante en el desarrollo de alternativas formales para mejorar el desempeño de las PYMES, conviniendo reforzar estos puntos como estrategia empresarial con el fin de lograr y/o crear una ventaja competitiva.

4. En lo referente a la indagación de la correlación entre la variable independiente mercadotecnia y la variable dependiente competitividad existe una correlación positiva débil, dada que el coeficiente de correlación de Spearman es de .333. Y más específicamente en esta variable incluyendo a la mayoría de sus factores, solo el factor de la publicidad en redes sociales quedó sustentada bajo la regla de la significancia estadística, resultando fundamental para las PYMES el uso de redes sociales, pues se asegura que hoy en día son un gran medio de comunicación masivo, haciendo que la mayoría de las personas tengan acceso a ellas en esta zona, mediante el uso de ellas las PYMES pueden obtener la mejora de ventas de sus bienes y/o servicios, logrando la competitividad en la zona.

Por otra parte, es importante realizar un contraste entre el marco teórico y los autores que refuerzan estos conocimientos con los resultados obtenidos en la presente investigación. Por lo que se llega a las afirmaciones de las siguientes conclusiones.

Si bien, en cuanto a la tecnología se encuentra que los microempresarios debido al grado bajo de complejidad de sus operaciones y al giro al que se dediquen, hacen poco uso de la tecnología como factor de apoyo, lo cual viene relacionado con la razón de ser de la empresa que, como lo menciona (ActionCoach, 2019) este punto es sustento para la tecnología que usa. Aunque también con los resultados obtenidos sobre el poco uso de la tecnología se refuerza con lo mencionado por (Rubio & Baz, 2015) que indican que en el ámbito interno, las empresas compiten en función de los productos o servicios que elaboran y cuyo éxito depende de la eficiencia de sus procesos productivos (lo que incluye tecnología, personal y capital). Aunque por otro lado se recomienda reforzar este punto ya que puede representar un factor importante, generalmente se basa en una ventaja competitiva. Esto es una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee (Roldán, 2018).

Complementando los resultados, en calidad en el servicio se descubrió que se tiene más tendencia hacia ciertos factores de la calidad que a otros, ya que consideran que la predilección hacia ciertos factores como instalaciones y personal adecuado lograrán la competitividad, ya que esta lleva implícita la idea de ser un indicador de la calidad empresarial, mismo que señala el comportamiento individual y colectivo de la empresa en los mercados (Saavedra, 2014). Las decisiones que tomen los microempresarios en pro de la calidad para generar la competitividad es resultado de su experiencia, o como lo menciona (Grijalva & Lorenzo, 2020) la competitividad en las organizaciones y su interacción en el mercado depende de las decisiones que los responsables de las organizaciones lleguen a tomar, basándose en la experiencia, información precisa y de calidad. Siguiendo con los resultados de servicio atento y rápido y servicio con conocimiento que no mostraron significancia estadística ya que los microempresarios no los consideran factor clave de calidad para generar competitividad, ya que una empresa es competitiva cuando logra desarrollar productos y servicios cuyos costos y calidades son comparables o superiores a los de sus competidores en el resto del mundo (Rubio & Baz, 2015).

Por todo lo anterior, se considera indispensable realizar estudios sobre las distintas estrategias administrativas que adoptan las PYMES para afrontar la pandemia (por ejemplo, el uso de redes sociales, entrega a domicilio, etc.). Aunado a esto, mediante las estrategias administrativas formalizadas será factible crear soluciones optimas que contrarresten los estragos de la pandemia. Como el caso del uso de redes sociales que son un factor de apoyo muy importante que mediante ellas se puede llegar hasta el cliente sin necesidad de que se presente en el negocio.

En consecuencia, mediante el conocimiento por parte de los empresarios de la zona de los impactos (positivos) que pueden llegar a tener las estrategias administrativas, es y será factible desarrollar todo tipo de estrategias que permitan crear ventajas competitivas que logren un mejor posicionamiento ante la competencia.

Recomendaciones

Dentro del estudio de las empresas, las investigaciones en temas de competitividad han ido incrementando desde décadas anteriores y en la actualidad son de gran relevancia producto de la crisis de la pandemia. Se sugiere, por ejemplo, que en el futuro se desarrollen investigaciones que tomen como base o aborden detalladamente cada una de las variables independientes. Se menciona esto debido a la relevancia que tienen para ayudar a reforzar y/o crear competitividad en las PYMES.

- Recomendación 1.- Consecuentemente, una futura línea de investigación a desarrollar se encaminaría a incluir estas y otras variables componentes de la competitividad. Al mismo tiempo, puede abarcar otras zonas de la ciudad de Puebla para favorecer la generalización de los resultados.
- Recomendación 2.- Conjuntamente, los subsecuentes estudios pueden utilizar la entrevista más a profundidad como técnica para lograr un panorama más completo de las estrategias administrativas y la competitividad y fortalecer los descubrimientos que se obtengan al tomar

en cuenta los resultados de los objetos de estudio o sea los microempresarios.

- Recomendación 3.- Debido que el presente estudio se abordó un tema nuevo, se recomienda analizar a profundidad la relación de las variables de el uso de las estrategias administrativas y la competitividad, para así determinar de un modo más preciso si es uso de estas estrategias tiene un gran impacto en la competitividad de una PYME o no logra influir.

REFERENCIAS

Referencias

- Academia americana de pediatría. (20 de 10 de 2020). *Nuevo coronavirus 2019*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2020, de <https://www.healthychildren.org/Spanish/health-issues/conditions/COVID-19/Paginas/2019-Novel-Coronavirus.aspx>
- ActionCoach. (26 de Septiembre de 2019). *Los 8 tipos de planes del proceso de planeación*. Recuperado el 27 de Enero de 2021, de <https://actioncoach.com.mx/blog/los-8-tipos-de-planes-del-proceso-de-planeacion/>
- Agronoticias. (18 de Mayo de 2020). *San Martín: impacto económico pos covid-19 sería de S/ 1198 millones*. Obtenido de San Martín: impacto económico pos covid-19 sería de S/ 1198 millones: <https://agronoticias.pe/ultimas-noticias/san-martin-impacto-economico-pos-covid-19-seria-de-s-1198-millones/>
- Alburquerque, A., & Carrillo, O. (2010). Planeación estratégica y organizaciones públicas: experiencias y aprendizajes a partir de un proceso de intervención. *Gestión y estrategia*(37), 61-77.
- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2019). Los factores internos de las PYMES y su influencia en la competitividad (Caso sector comercial en Lazaro Cardenas Michoacan). *Horizontes empresariales*(2), 28-45.
- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (2008). *Estadística para administración y economía*. México: Cengage Learning.

- Andrés, I. (20 de Mayo de 2020). *Bolsa Mexicana de Valores*. Recuperado el 2020, de <https://blog.bmv.com.mx/2020/05/crisis-economica-en-2020-por-confinamiento-y-otras-mas/>
- Ángeles, G. (2010). La crisis económica de 2009. *Metapolítica*(69), 58-66.
- Aparicio, A. (2014). Historia económica mundial 1950-1990. *Economía informa*(385), 70-83.
- Appleyard, D., & Field, A. (2003). *Economía Internacional* (Cuarta ed.). Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Arana, J. (2005). *Coordinación de Publicaciones*. Recuperado el 2020, de <http://www.economia.unam.mx/publicaciones/carta/06.html>
- Aranda, J., & Salgado, E. (2005). El diseño curricular y la planeación estratégica. *Innovación educativa*, 5(26), 25-35.
- Arcid-Puga, R. (2020). Modelo sinérgico entre la planeación estratégica, valor compartido y flexibilidad curricular. *Educare*, 24(3), 1-17.
- Bahamonde, C., & Stuardo, V. (2013). La epidemia de la cólera en América Latina: reemergencia y morbimortalidad. *Panam Salud Pública*, 1(33), 40-46.
- Banco mundial. (8 de Junio de 2020). *La COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial*. Obtenido de *La COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial*: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>

- Barreto, C. (2011). Introducción a la estadística no paramétrica, prueba de correlación de Spearman. *Uladech*, 12-15.
- Barzón, C., Alcázar, C. d., & Rivero, P. (2018). Situación actual de la planeación estratégica en las microempresas de Felipe Carillo Puerto. *Ciencia Administrativa*, 12, 52-72.
- BBC News. (28 de Octubre de 2020). *Coronavirus en Europa: la región vive "un intenso y alarmante aumento" de muertes por covid-19 de casi el 40% en una semana, según la OMS*. Recuperado el 9 de Noviembre de 2020, de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-54714866>
- BBC News. (24 de Septiembre de 2020). *Coronavirus en México: por qué es uno de los países con más muertes de personal sanitario por covid-19 en todo el mundo*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2020, de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-54276312>
- BBVA. (Septiembre de 2020). *¿Cual es la clasificación de las PYMES en México*. Recuperado el 25 de Marzo de 2021, de <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/clasificacion-de-las-pymes.html>
- Bianchi, E., & Szpak, C. (2015). Cadenas globales de valor, comercio internacional y actuación empresaria. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 9-18.
- Bojorquez, J., López, L., Hernández, M., & Jiménez, E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab. *Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, 14-16.

- Bonales, J., Zamora, A., & Ortiz, C. (2015). Variables e índices de competitividad de las empresas exportadoras, utilizando el PLS. *10(2)*, 13-32.
- Bracamontes, J., Camberos, M., & Llamas, L. (2020). Niveles de competitividad y bienestar de la población en municipios de la región frontera en Sonora. *Ra Ximhai*, *16(2)*, 67-86.
- Buendía, E. (2013). El papel de la ventaja competitiva en el desarrollo económico de los países. *Análisi económico*, *18(69)*.
- Bustos, R. (Agosto de 2005). Desarrollo local y representación: El concepto de crisis. *Dialogo Andino(25)*, 53-76.
- Calderón, C., & Hernández, L. (2016). Integración económica, crisis económicas y ciclos económicos en México. *Contaduría y administración*, *62*, 64-84.
- Caleco, J. (28 de 05 de 2021). San José Chapulco. (A. Martinez, Entrevistador)
- CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (19 de Mayo de 2017). *CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN*. Recuperado el 04 de Marzo de 2018, de CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/247_190517.pdf
- Camberos, M., & Bracamontes, J. (Noviembre de 2015). La crisis económicas y sus efectos en el mercado del trabajo, en la desigualdad y en la pobreza en México. *Contaduria y administración*, *1*, 235.
- Campa, M., Bustamante, A., Camacho, A., & Morales, L. (2019). La planación estratégica como factor de competitividad en la pymes familiares

agrícolas del valle de San Quintín, B.C. *Academia Journals*, 11(9), 441-446.

Carranco, R. (2017). La aportación de las pequeñas y medianas empresas en la economía ecuatoriana. *UIDE*, 146-157.

Carrillo, D., Acosta, E., Tite, G., & Núñez, C. d. (2019). El EFQM como instrumento de evaluación interna en la planeación estratégica de empresas del sector turístico. *Dilemas contemporáneos: Educación, política y valores*, 7(101), 1-11.

Castañeda, C., & Ramos, G. (2020). Principales pandemias en la historia de la humanidad. *Revista cubana de Pediatría*(92), 1-24.

CEPAL. (2009). *Manual de la micro, pequeña y mediana empresa*. San Salvador: GTZ.

CEPAL. (2014). Los datos demográficos. *CEPAL*(82), 15-16.

CEPAL. (2019). *A cerca de microempresas y Pymes*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2020, de <https://www.cepal.org/es/temas/pymes/acerca-microempresas-pymes>

Chiavenato, I. (2017). *Planeación estratégica*. México: McGrawHill.

Chiavenato, I. (2017). *Planeación estratégica*. México: McGrawHill.

Cideh Impulsa. (9 de Abril de 2018). *Los 4 principales componentes de la planeación estratégica*. Obtenido de <https://medium.com/@facilitadorimpulsa/los-4-principales-componentes-de-la-planeaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-86898e9f314f>

CIDEU. (2020). *Puebla de Zaragoza*. Recuperado el 20 de Mayo de 2021, de Puebla de Zaragoza: <https://www.cideu.org/miembro/puebla-de-zaragoza/>

Clímaco, J. (2012). Antecedentes del proceso de planeación estratégica como fundamentos para el logro de un desarrollo endógeno sustentable desde la universidad. *Humanidades médicas*, 3(12), 487-498.

CNN en español. (14 de Octubre de 2020). *Rusia registra su segunda vacuna contra el coronavirus antes de los ensayos de fase III*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2020, de <https://cnnespanol.cnn.com/2020/10/14/rusia-registra-su-segunda-vacuna-contra-el-coronavirus-antes-de-los-ensayos-de-fase-iii/>

Comercio, O. M. (3 de Octubre de 2011). *La OMC permite aumentar la competitividad*. Obtenido de La OMC permite aumentar la competitividad: https://www.wto.org/spanish/news_s/news11_s/rese_03oct11_s.htm

Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento y gestión*(35), 152-181.

Contreras, E. (Julio-Diciembre de 2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento Y Gestión*(35), 152-181.

Corazón de Puebla. (Abril de 2018). *Historia de Puebla*. Recuperado el 25 de Abril de 2021, de Historia de Puebla: <https://www.corazondepuebla.com.mx/descubre/historia-de-puebla/>

- Correa, E. (2010). México, crisis económica y financiera. *Análisis*(6), 86-107.
- Dabat, A. (Noviembre de 1995). La crisis mexicana y el nuevo entorno social. *Comercio exterior*, 45(11), 866-874.
- Damián, A. (2015). Crisis global, económica, social y ambiental. *Scielo*, 30(1).
- Déniz, Livas, & López. (2008). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa del sector agrícola exportador de estado de Colima, México. *Hitos de ciencias económico administrativas*, 14(38), 29-44.
- Diario oficial de la federación. (13 de 08 de 2019). Ley para el Desarrollo de la competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana. *Ley*. México, México.
- Díaz, I. (2009). Enfoque de Porter y la teoría basada en los recursos de la identificación de la ventaja competitiva ¿contraposición o conciliación? *Economía y desarrollo*, 144(1), 101-114.
- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). *MIPYMES en Latinoamérica, un fragil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Dirección general de desarrollo internacional. (21 de 09 de 2016). *Puebla*. Recuperado el 25 de Abril de 2021, de Puebla: <http://www.relacionesinternacionales.buap.mx/?q=content/puebla-nuestro-estado#:~:text=Una%20ciudad%20hist%C3%B3rica%2C%20industrial%2C%20y,centro%20oriente%20del%20territorio%20mexicano.>
- Dirección general de desarrollo internacional. (2017). *Puebla*. Recuperado el 20 de Mayo de 2021, de Puebla:

<http://www.relacionesinternacionales.buap.mx/?q=content/puebla-nuestro-estado>

El economista. (24 de Julio de 2020). *Actividad económica en México cae 21.6% en mayo; crisis por Covid-19 sigue presionando*. Recuperado el 16 de Octubre de 2020, de *Actividad económica en México cae 21.6% en mayo; crisis por Covid-19 sigue presionando*: <https://www.eleconomista.com.mx/economia/Actividad-economica-en-Mexico-cae-21.6-en-mayo-tesis-por-Covid-19-sigue-presionando-20200724-0028.html>

El economista. (3 de Abril de 2020). *El COVID-19 y la estrategia del gobierno*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2020, de <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/El-Covid-19-y-la-estrategia-del-gobierno-20200403-0043.html>

El financiero. (5 de Noviembre de 2020). *El sistema de salud en México no estaba listo*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://www.elfinanciero.com.mx/salud/el-sistema-de-salud-en-mexico-no-estaba-listo-y-sigue-sin-estarlo-para-enfrentar-el-covid-19>

El país. (8 de Noviembre de 2020). *Los casos de coronavirus en Europa suben un 150% en 20 días*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2020, de <https://elpais.com/sociedad/2020-11-08/los-casos-de-coronavirus-en-europa-suben-un-150-en-20-dias.html>

Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México. (Septiembre de 2015). *Puebla*. Recuperado el 25 de Abril de 2021, de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM21puebla/municipios/21114a.html>

- Encinas, I. (1987). *Teoría y técnicas en la investigación educativa*. Lima, Lima: Ave.
- Espinosa, E. (2013). Los ciclos, las crisis, los cambios y los escenarios de conflictos en la América Latina y el Caribe. *Fundación Inca Garcilaso de la Vega*, 34.
- Espinoza-Audelo, L. (2020). Situación actual de la competitividad y la sustentabilidad y el COVID-19. *Inquietud*, 20(2), 1-3.
- Fernández, S., Martínez, L., & Ngoni, R. (2019). Barreras que dificultan la planeación estratégica en las organizaciones. *Tendencias*, 20(1), 254-279.
- Ferraz, J., Kupfer, D., & Looty, M. (Abril de 2004). Competitividad Industrial en Brasil. *CEPAL*(82), 91-120.
- Flores, D. (2020). La logística como ventaja competitiva en la PYMES de servicios en México: Estudios de caso en estacionamientos AVINAV. *Gestión joven*, 21(3), 35-52.
- Fondo monetario Internacional. (31 de Julio de 2007). *Cómo ayuda el FMI a resolver las crisis económicas*. Obtenido de *Cómo ayuda el FMI a resolver las crisis económicas*: <https://www.imf.org/external/np/exr/facts/spa/crisess.htm>
- Forbes México. (9 de Noviembre de 2020). *Pfizer celebra éxito de su vacuna contra Covid-19: es un gran día para la humanidad*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2020, de <https://www.forbes.com.mx/negocios-pfizer-celebra-exito-de-su-vacuna-contra-covid-19-es-un-gran-dia-para-la-humanidad/>

Forbes México. (3 de Noviembre de 2020). *Registran rebrotes de Covid-19 en siete estados, incluida la CDMX*. Recuperado el 9 de Noviembre de 2020, de <https://www.forbes.com.mx/noticias-registran-rebrotes-de-covid-19-en-siete-estados-incluida-la-cdmx/>

Forbes México. (22 de Octubre de 2020). *Vacuna contra el Covid-19: estas son las favoritas*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2020, de <https://www.forbes.com.mx/vacuna-contra-el-covid-19-estas-son-las-favoritas/>

Gómez, J., Aguirre, C., & Sánchez, A. (2020). Los valores, la gestión y el desempeño de las pymes del sector industrial de Bogotá. *CIFE*, 22(37), 43-79.

García, E., & Vargas, J. (2019). Las redes de negocios como estrategias de gestión del conocimiento para la competitividad de los artesanos de Tonalá, Jalisco. *Gestión joven*, 20, 28-42.

García, P., & Sierra, J. (1984). Causas y efectos de la crisis económica en México. En P. García, & J. Sierra, *Causas y efectos de la crisis económica en México* (Vol. 104, págs. 53-74). México: JSTOR.

Gargantilla, P. (2020). Breve historia de las pandemias. *Tiempo de paz*(137), 6-14.

Georgieva, K. (9 de Abril de 2020). *Fondo Monetario Internacional*. Obtenido de Fondo Monetario Internacional: <https://www.imf.org/es/News/Articles/2020/04/07/sp040920-SMs2020-Curtain-Raiser>

Gobierno de estado de Puebla. (13 de Noviembre de 2020). COVID-19. Recuperado el 13 de Noviembre de 2020, de <http://ss.puebla.gob.mx/covid-19>

Gobierno de México. (12 de Noviembre de 2020). COVID-19 MÉXICO. Recuperado el 12 de Noviembre de 2020, de <https://datos.covid-19.conacyt.mx/>

Gobierno de México. (2 de Noviembre de 2020). *Información general Covid-19*. Recuperado el Noviembre de 2020, de <https://coronavirus.gob.mx/informacion-accesible/>

Gómez, L., & Gómez, L. (2019). Un siglo después de la gripe española. *Biomédica*, 39, 17-21.

Gómez, O. (2020). El trancazo, la pandemia de 1918 en México. *Salud Pública de México*, 62(5), 593-597.

González. (Junio de 2011). PYMES Mexicanas, incubadoras del desarrollo y crecimiento económico del México actual. *PYMES Mexicanas, incubadoras del desarrollo y crecimiento económico del México actual*. San Luis Potosí, San Luis Potosí, México.

Gonzalez de Rivera, J. L. (Septiembre de 2001). Psicoterapia de la crisis. *Scielo*(79), 234-243. Recuperado el 18 de Septiembre de 2020

González, J., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *SSOAR*, 2(1), 62-77.

Gonzalez, L., Carillo, S., Vela, J., & Meza, F. (2019). Planeación estratégica y financiera: el caso de una empresa de sistemas de seguridad. *Academia Journals*, 11(9), 1367-1372.

- González, P., Valle, O., Burgos, I., & Rodríguez, C. (2012). *Economía para andar en casa*. México: LID.
- González, S., Baque, L., & Mendoza, M. (2020). Planeación estratégica para mejorar la comercialización de cacao en la empresa Agroalava de Empalme. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 7(70), 1-16.
- Grijalva, B., & Lorenzo, A. (2020). Responsabilidad social empresarial y competitividad en las clínicas de salud privada de Quito, Ecuador. *Coodes*, 8(2), 315-328.
- Guzmán, M. (2007). La anticipación de las crisis, una ampliación del enfoque del caos. *Eidos*(7), 128-159.
- Henao-Kaffure, L. (2010). El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósito de la pandemia de 2009. *Gerencial y políticas de salud*, 9(19), 53-68.
- Heredia, A., Heredia, M., Ortuño, L., Ortiz, R., & Merlo, F. (2019). La competitividad de las empresas factureras de la ciudad de Tehuacan. *11*(9), 1535-1540.
- Hernández. (1998). *Los estudios de competitividad en América Latina y Venezuela*. Venezuela: Luz.
- Hernández. (2001). Elementos de competitividad sistémica de las pequeñas y medianas empresas (PYME) del Istmo Centroamericano. *CEPAL*(5), 9-59.
- Hernández. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGrawhill.

- Hernández, A., Ramírez, S., Sánchez, J., & Téllez, K. (2017). La planeación estratégica: una aplicación territorial. *Ciencia administrativa*, 7, 513-525.
- Hernández, C., & Cáceres, F. d. (2014). ¿Se aproxima una nueva pandemia? 27(2), 67-83.
- Herrera, A. (9 de Agosto de 2020). *The Washington Post*. Obtenido de The Washington Post: <https://www.washingtonpost.com/es/post-opinion/2020/08/09/la-economia-en-tiempos-del-covid-19/>
- Hill, C., & Jones, G. (2011). *Administración estratégica, un enfoque integral*. México: Cengage Learning.
- Hospital Angeles. (21 de 10 de 2020). *Que es una pandemia*. Obtenido de <https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php>
- Huerta, A. (2010). Las lecciones no aprendidas de la crisis en México. *Metapolítica*(69), 37-45.
- Ibarra, M., Gonzalez, L., & Demuner, M. d. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 35(18), 107-130.
- IMCO. (2009). *Anexo metodológico IMCO*. México: Instituto Mexicano para la Competitividad.
- INEGI . (2020). *Sistema nacional de información municipal*. Obtenido de Sistema nacional de información municipal: <http://www.snim.rami.gob.mx/>

INEGI. (2014). *Micro, pequeña, mediana y gran empresa*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2020, de https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ce/2014/doc/infografias/infmipymes_ce.pdf

INEGI. (2018). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)*. Recuperado el 27 de Enero de 2018, de Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas: <http://www.beta.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>

INEGI. (15 de Julio de 2020). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Recuperado el 26 de Agosto de 2020, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía: <https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia.html?id=5926>

Instituto de investigaciones legislativas del senado de la república. (2002). *Micro, pequeñas y medianas empresas en México. Evolución, funcionamiento y problemáticas*. México: Ilsen.

Instituto Mexicano para la Competitividad. (16 de Marzo de 2017). *Índice de Competitividad Internacional del Instituto Mexicano para la Competitividad*. Obtenido de <https://www.gob.mx/se/mexicocompetitivo/articulos/indice-de-competitividad-internacional-del-instituto-mexicano-para-la-competitividad-imco?idiom=es#:~:text=El%20IMCO%20define%20la%20competitividad,y%20bienestar%20para%20sus%20habitantes>.

Ivancevich, J., Lorenzini, P., & Skinner, S. (1997). *Gestión de la calidad y competitividad*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

- Jaramillo, M., & Salcedo, J. (2005). Análisis del valor agregado y modo de falla en los procesos de farmacia en una clínica de tercer nivel. *Estudios gerenciales*(97), 101-115.
- Jhons Hopkins. (12 de Noviembre de 2020). *COVID-19 Tablerodel centro de ciencias e ingeniería de sistemas*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2020, de <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Marketing versión para Latinoamérica*. México: Pearson Educación.
- Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Omnia*, 13(2), 158-184.
- Langston, J., & Pérez, B. (2009). México 2008: año en que se vivió en peligro. *29*(2), 492-513.
- Larios, E. (2016). La gestión de la competitividad en la MIPYMES mexicana: Diagnóstico empírico desde la gestión del conocimiento. *RAU*, 14(2), 177-209.
- Leal, R. (2020). Breve historia de las pandemias. *Psiquiatría.com*, 24, 35-47.
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía*. México: McGrawHill.
- Lopez, J. A., & De la Garza, M. T. (2020). La creación de valor a través de la planeación estratégica en microempresas emprendedoras. *Contaduría y administración*, 3(65), 1-23.

- Lopez, J. d., & Vargas, J. (2012). Ambigüedad organizacional en la planeación estratégica. *Estrategia*, 2(2), 44-67.
- López, M., Gómez, A., & Sánchez, M. (2020). Gestión de las PYME en México, antes lo nuevo escenarios de negocios y la teoría de la agencia. *Estudios de administración*, 27(1), 69-91.
- López, M., Martínez, A., & Sánchez, M. (2020). Gestión de las PYMES en México. Antes los nuevos escenarios de negocios y la teoría de la agencia. *Estudios de administración*, 27(1), 69-91.
- Luciani, L., Zambrano, A., & Gonzalez, A. (2019). MIPYMES ecuatorianas: Una visión de su emprendimiento, productividad y competitividad en aras de mejora continua. *Coodes*, 7(3), 313-332.
- Lucila, M. (2016). El concepto de de crisis en Reinhart Koselleck: Polisemias de una categoría histórica. *Anacronismo e irrupción*, 132-140.
- Lüthy, I., Ritacco, V., & Kantor, I. (2018). A cien años de la gripe española. *Medicina*, 78(2), 113-118.
- Malaver, F. (1999). *Lecturas sobre competitividad, empresa y educación gerencial*. Bogotá, Colombia: Centro Editorial Javeriano.
- Mamani, A., & Portugal, E. (2020). Influencia de la calidad en la competitividad de las plantas medicinales en los mercados de la provincia de Tacna. *Avances*, 22(4), 563-575.
- Mares, M. (31 de Agosto de 2020). *El economista*. Obtenido de El economista: <https://www.economista.com.mx/opinion/Economia-viene-lo-peor--20200831-0005.html>

MarketdataMéxico. (2019). *Colonia San José Chapulco*. Recuperado el 14 de enero de 2021, de <https://www.marketdatamexico.com/es/article/Colonia-San-Jose-Chapulco-Puebla-Puebla>

Martínez, & Álvarez. (2006). *Mapa de la competitividad para el diagnóstico de las PYMES. En las memorias XI del foro de investigación. Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. México, D.F.: Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.

Matas, A. (2018). Diseño de formatos tipo escala Likert: un estado de la cuestión. *Scielo*, 1 (20), 39.

Mayo clinic. (Mayo de 2020). *Enfermedad del coronavirus 2019*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2020, de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963>

Medical News Today. (14 de Abril de 2020). *Causas del coronavirus: su origen y como se propaga*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2020, de <https://www.medicalnewstoday.com/articles/es/causas-del-coronavirus-su-origen-y-como-se-propaga>

Medicina y salud pública. (11 de Marzo de 2020). *Que es una pandemia*. Recuperado el 21 de Octubre de 2020, de <https://medicinaysaludpublica.com/que-es-una-pandemia/>

Medina, M. (2001). Historia de la economía en México. *Almanaque Anual*, 1, 2.

- Mendoza, V. (19 de Mayo de 2020). *Forbes México*. Obtenido de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/edicion-impres-a-economia-la-recesion-economica-que-se-avecina-en-mexico/>
- Milena, S. (17 de Noviembre de 2019). Crisis familiares: una oportunidad para transitar de la catástrofe y el caos, al despliegue de capacidades para el cambio. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 16(1), 169-180.
- Molina, R., López, A., & Contreras, R. (2014). El emprendimiento y crecimiento en las PYMES. *Acta universitaria*, 24(1), 59-72.
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., & Vázquez, M. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cape*, 1-4.
- Moreno, F., Coss, M., Alonso de León, T., & Elizondo, A. (2018). Las grandes epidemias que cambiaron el mundo. *Historia y filosofía de la medicina*, 63(2), 151-156.
- Muller, G. (Agosto de 1995). El caleidoscopio de la competitividad. *CEPAL*(56), 135-147.
- Munch, L. (2008). *Planeación estratégica*. México: Trillas.
- Municipios.mx. (2021). *Puebla de Zaragoza*. Recuperado el 20 de Mayo de 2021, de Puebla de Zaragoza: <http://www.municipios.mx/puebla/puebla/>
- Nakandakari, M., De la Rosa, d., & Gutiérrez, J. (2014). Influenza A H1N1 durante y post-pandemia 2009-2010 en el sistema de salud de un hospital de Lima. *Cuerpo médico*, 1(7), 29-33.

National Geographic. (14 de Mayo de 2020). *Grandes poandemias de la historia*. Obtenido de https://historia.nationalgeographic.com.es/a/grandes-pandemias-historia_15178/1

Naturalista. (2015). *Heroica Puebla de Zaragoza*. Recuperado el 2021, de Heroica Puebla de Zaragoza: <https://www.naturalista.mx/places/wikipedia/Puebla%20de%20Zaragoza>

Navarro, L., García, N., & Vela, J. (1999). El panorama actual de las PYMES, ventajas y desventajas competitivas . *Esic Market*, 1-18.

Navarro, P., Charigán, J., Hernández, J., Colmenares, L., & Analys, R. (2012). Cólera: Su reaparición en Venezuela como infección del viajero. *Informe Médico*, 14(5), 213-221.

nuestro-méxico.com. (2015). *San José Chapulco*. Recuperado el 14 de Enero de 2021, de <http://www.nuestro-mexico.com/Puebla/Puebla/Areas-de-menos-de-100-habitantes/San-Jose-Chapulco/>

Núñez, C. (2018). Conviviendo con el apocalipsis. Las epidemias de peste en la Europa medieval y moderna. *Descubrir la historia*, 4, 8-17.

OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 31 de Agosto de 2020, de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=EAlalQobChMIIZPLp_nG6wIVENvACh3pGgqCEAAYASAAEgJmsPD_BwE

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2002). *Oficina Regional para América Latina y el Caribe*. Obtenido de Oficina Regional para América Latina y el Caribe: <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/005/ad094s/ad094s00.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (24 de Febrero de 2010). *Qué es el virus gripal A (H1N1) 2009 pandémico*. Obtenido de https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/about_disease/es/

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2020, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Organización Mundial de la Salud*,. Recuperado el 10 de Septiembre de 2020, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2020, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=sintomas>

Organización mundial del comercio. (2021). *Pequeñas empresas y comercio*. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/msmesandtra_s/msmesandtra_s.htm

Organización panamericana de la salud. (2010). *Pandemia (H1N1) 2009 - Preguntas más frecuentes sobre la pospandemia*. Recuperado el 30 de 10 de 2020, de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3331:pandemic-h1n1-2009-questions-answers-post-pandemic&Itemid=569&lang=es

Organización panamericana de la salud. (2019). *Sistemas y servicios de salud*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de https://www.paho.org/mex/index.php?option=com_content&view=article&id=354:sistemas-servicios-salud&Itemid=387

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2020, de Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19): <https://www.paho.org/es/tag/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>

Ortiz, M. (2017). Breve reseña acerca de la planeación estratégica. *Polo del conocimiento*, 2(6), 188-197.

Palacio, A., Mantilla, D., Arévalo, P., Lan, J., & Cevallos, M. (2017). Grado de utilización de los elementos integrantes de la planeación estratégica en las PYMES de Quito. *CienciAmerica*, 6(2), 7-14.

Palacios, L. (2016). Dirección estratégica. En L. Palacios, *Dirección estratégica* (Segunda ed., págs. 1-10). Colombia: ECOE Ediciones.

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

Pérez, E. (2011). Crisis económica y financiera en la Unión Europea. Reflexiones en torno a algunos instrumentos estratégicos para la

recuperación. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 11, 487-511.

Porter, M. (1991). *Ventaja competitiva*. Argentina: Rei Argentina.

Porter, M. (2008). *Ser competitivo* (9 ed.). Barcelona: Deusto.

Puebla mío. (Septiembre de 2017). *Información general Puebla*. Recuperado el 17 de Mayo de 2021, de <https://www.pueblamio.com/informacion-general.html>

Rapoport, M., & Brenta, N. (2010). La crisis económica mundial: El desenlace de cuarenta años de inestabilidad. *Problemas del desarrollo*, 141-164.

Reinhart, C., & Reinhart, V. (2011). Después del colapso. *El trimestre económico*, 78(309), 5-45.

Restrepo, K., Ocampo, J., & Gómez, D. (Junio de 2019). Una Interpretación Ética De Las Crisis Financieras. *En contexto*, 10(7).

Reyes, O. (2012). Planeación estratégica para alta dirección. En O. Reyes, *Planeación estratégica para alta dirección* (pág. 12). Estados Unidos: Palibrio.

Reynoso, C. (Abril de 2010). La influenza A (H1N1) y las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias. *Desacatos*(32), 35-52.

Rodríguez. (2010). Aplicación de la planeación estratégica en el centro de investigaciones de níquel. *II Dirección*, 31(3), 1-6.

Rodríguez. (5 de Mayo de 2020). *Infobae*. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/america/mexico/2020/05/05/la-pesadilla-mexicana-cinco-aspectos-de-la-crisis-que-viene/>

- Rodríguez, M., & Fong, R. (2007). Análisis bibliométrico de los factores críticos de éxito para la gestión para la gestión estratégica de las PYMES. *Nova Scientia*, 12(24), 1-30.
- Rodríguez, M., Marauri, I., Armentia, J., & Marín, F. (2020). De la crisis del pipino a la crisis del huevo, aciertos y errores en la gestión de comunicación de crisis alimentaria. (C. d. salud, Ed.) *Comunicación y salud*, 10(1), 91-114.
- Rojas, P., & Sepúlveda, S. (1998). *¿Que es la competitividad?* San José, Costa Rica: IICA.
- Roldán, P. (2018). *Economipedia*. Recuperado el 9 de Septiembre de 2020, de [Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html](https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html)
- Romero. (2006). Las PYME en la economía global. Hacia una estrategia de fomento empresarial. *Problemas del desarrollo*, 37(156), 31-50.
- Romero, S. (11 de Febrero de 2019). *14 frases celebres de Charles Darwin*. Obtenido de 14 frases celebres de Charles Darwin: <https://www.muyinteresante.es/ciencia/articulo/14-frases-celebres-de-charles-darwin-941492587183>
- Roth, J., & Manke, A. (2018). ¿Que crisis y qué respuestas? Pensar las crisis en su contexto hitorico. *Nueva sociedad*(273), 34-43.
- Rubio, & Aragón. (2006). Competitividad y recursos estratégivos en la PYME. *De empresa*(17), 32-47.
- Rubio, L., & Baz, V. (2015). *El poder de la competitividad*. México: CIDAC.

- Ruff, C., Ruiz, M., Matheu, A., Inca, M., & Juica, P. (2020). Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú). *Métodos cuantitativos para la economía y la empresa*(29), 208-236.
- Saavedra, M. L. (2014). *La determinación de la competitividad de las PYMES en el Distrito Federal*. Distrito Federal: FCA Publishing.
- Salaiza, F., Osuna, L., Joya, I., & Alvarado, L. (2020). Responsabilidad social empresarial en la innovación de PYMES en Sinaloa, México. *Orbis*, 16, 72-84.
- Salas Durazo, I. A. (Junio de 2013). La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México. (S. Chile, Ed.) *Calidad en la educación [online]*(38), 305-333. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652013000100009>
- Sánchez, E., Medina, M., Moreno, J. C., Ferrer, D., & Hodelín, M. (2016). La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente. *Medisan*, 3(20), 302-309.
- Sánchez, I. (2017). La planeación estratégica en el sistema de salud cubano. *Medisan*, 5(21), 654-660.
- Santiago, M. (27 de Marzo de 2012). *RedHistoria*. Obtenido de RedHistoria: <https://redhistoria.com/la-crisis-del-29-la-gran-depresion/>
- Secretaria de Economía. (2010). *Pequeñas empresas*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2020, de <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/empresas/pequena->

The Washington Post,. (24 de Junio de 2020). *México se encamina hacia un sexenio económico perdido*. Obtenido de México se encamina hacia un sexenio económico perdido: <https://www.washingtonpost.com/es/post-opinion/2020/06/24/mexico-se-encamina-hacia-un-sexenio-economico-perdido/>

Treguear, M. (2020). Limitantes endógenas al financiamiento bancarios de las pymes mexicanas y el despliegue de políticas públicas. *Análisis económico*, 35(90), 117-146.

Ubfal, D. (2004). El concepto de la competitividad. *Facultad de ciencias económicas*(15), 6.

UNESCO. (5 de Julio de 2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO*. Recuperado el 2 de Enero de 2017, de Conferencia Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO: http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf

Valenzo, M., & Gonzalez, A. (2020). Capacidad de adaptación y competitividad en microempresas de abarrotes en Cuitzeo, México. *Mercados y negocios*(43), 49-76.

Velázquez, R. (2013). Modelos de planeación estratégica en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán. *RIC*, 65(3), 269-274.

Vera, N., Maldonado, J., & Macías, G. (2020). Análisis de las PYMES en Quevedo. Una perspectiva de oportunidades y beneficios potenciales para microempresas competitivas. *Perspectivas alternativas en las ciencias sociales*, 10(4), 1321-1336.

Yance, C., Solís, L., Burgos, I., & Hermida, L. (2017). La importancia de las PYMES en Ecuador. *Observatorio de la economía latinoamericana*.

Zapata, E. (2004). Las PYMES y su problemática empresarial. Análisis de casos. *EAN*(52), 119-135.

Zevallos, E. (2003). Micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina. (79), 53-70.