

6. La cultura organizacional y su influencia en la permanencia de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la zona centro de Chilpancingo, Guerrero



YOMIRA CARRANZA ARAUJO*

EVELYN JANET ZAVALA CARBAJAL**

LILIANA GALEANA CAMACHO***

ROSA ALEJANDRA VÁZQUEZ MARTINEZ****

DOI: <https://doi.org/10.52501/CC.357.06>

Resumen

Este estudio tiene como objetivo analizar el impacto de la cultura organizacional en la permanencia de micro y pequeñas empresas (mypes) en Chilpancingo, Guerrero. Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, la muestra se conformó por 48 participantes, seleccionados de forma aleatoria simple, los datos fueron recabados mediante un cuestionario de 18 preguntas, validado por el coeficiente alfa de Cronbach.

Los hallazgos reflejan que la mayoría de los encuestados desconoce sobre la identidad de la organización, además no considera relevante definir su misión y visión, debido a que estos conceptos no son significativos para ellos y los propietarios están solo enfocados en la rentabilidad del negocio, y en lo referente a los valores de la organización, estos no son compartidos ni

* Ingeniera en Gestión Empresarial. Maestrante en Dirección de Organizaciones en la Universidad Autónoma de Guerrero, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-0125-279X> ; correo electrónico: 24500596@uagro.mx

** Doctora en Administración Pública. Profesora-investigadora de la Universidad Autónoma de Guerrero, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2996-9777>

*** Doctora en Administración Pública. Profesora-investigadora de la Universidad Autónoma de Guerrero, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2650-1754>

**** Doctora en Administración. Profesora-investigadora de la Universidad Autónoma de Guerrero, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-3506-582X>

practicados por sus integrantes, por lo cual es imperante desarrollar y aplicar estrategias claras para definir e implementar una cultura organizacional que fortalezca la estabilidad de estos negocios.

Palabras clave: *cultura organizacional, micro y pequeños negocios, permanencia.*

Introducción

En el panorama económico actual de México las micro y pequeñas empresas (mypes), desempeñan un papel crucial y significativo. Conforme a datos de la Secretaría de Economía (2022), las mypes, son la principal fuente de economía en nuestro país, ya que producen aproximadamente el 52% de los ingresos y generan 27 millones de empleos, esto representa el 68% del total de colaboradores en el área empresarial.

Es importante señalar que estas unidades económicas no solo generan empleo y riqueza, sino que también contribuyen al desarrollo social y regional. Sin embargo, la supervivencia y permanencia de las mypes en el mercado no están totalmente garantizadas, ya que enfrentan diversas dificultades, como la ausencia de una estructura organizacional.

En este contexto, la cultura organizacional surge como aquel elemento fundamental que puede influir en el éxito y permanencia de las mypes. Peña et al. (2018) la definen como aquellos valores y reglas que debe llevar a cabo cualquier organización, los cuales deben estar basados en fundamentos que motivan a las organizaciones a crear un acuerdo con ellas mismas.

A pesar del valor que abarca el tema de la cultura organizacional; en México, y específicamente en el estado de Guerrero, existe una carencia de estudios que analicen su influencia en la permanencia de las mypes. La principal atención de la investigación ha sido en las grandes empresas o en sectores específicos, dejando de lado la realidad y las particularidades de las mypes. Por eso, esta investigación tiene la finalidad de analizar cómo influye la cultura organizacional en la permanencia de mypes en Chilpancingo, Guerrero.

A su vez, este estudio se alinea con los objetivos de la mejora económica y social de la zona; ya que busca determinar los elementos de la cultura orga-

nizacional que favorecen la permanencia de las mypes y así mismo plantear estrategias para fortalecerla, por otra parte, los hallazgos que se obtengan con esta investigación proporcionarán a los propietarios y gerentes de las mypes una alternativa para su uso.

El resultado de este trabajo aportará a la investigación académica información relevante, que podrá ser referente para futuras investigaciones; es importante enfocar estos estudios en el estado de Guerrero, en especial en la zona de Chilpancingo, ya que actualmente es de suma importancia que cualquier organización posea una cultura organizacional que la identifique.

Comprender el vínculo entre cultura organizacional y permanencia de las empresas permitirá diseñar estrategias más efectivas que beneficien la solidez de estos negocios, reduciendo los índices de cierre anticipado y promoviendo un entorno de mayor estabilidad económica.

Contexto de los micronegocios en Chilpancingo, Guerrero

Chilpancingo de los Bravo, ciudad que funge como la capital del estado de Guerrero, se sitúa en las coordenadas 17.5515° N, 99.5062° O. Es una de las ciudades más importantes del estado, ya que conecta las diversas regiones de Guerrero y alberga una gran cantidad de pequeños negocios que representan la columna vertebral de su economía local, y de acuerdo a los datos obtenidos de (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2020), a través del Censo de Población y Vivienda, el número de habitantes es de 283 354.

Esta ciudad es rica en historia y reconocida por desempeñar un papel fundamental en la Independencia de México, es decir que se destaca no solo por su legado histórico, sino también por su importante actividad económica impulsada por los micronegocios que en este operan.

Desde el contexto económico, los micronegocios en Chilpancingo son esenciales para el sustento diario de muchas familias y para la economía regional, estos negocios, que son de diferentes giros; como lo es comida, ropa, servicios, entre otros, generan la mayor parte de empleo, fomentan e impulsan el comercio local. La importancia de los micronegocios radica en su capacidad de proveer lo necesario para la población local con servicios y mercancías accesibles, al mismo tiempo que fortalecen el tejido social y

económico de Chilpancingo. Su presencia en la ciudad es un reflejo del emprendimiento y la creatividad de sus habitantes, quienes día a día contribuyen al crecimiento y desarrollo de la capital guerrerense.

Para este estudio es fundamental describir la zona geográfica de interés, el Andador Emiliano Zapata, conocido por el constante flujo de personas que transitan ahí. Es una avenida de aproximadamente 500 metros donde antes circulaban los autos y durante el periodo del Gobernador Alejandro Cervantes (1981 a 1987) se hicieron varios cambios en el centro de la ciudad, remodelando esta calle, la cual fue cerrada para convertirse en un andador, que con el paso de los meses se hizo muy conocido y concurrido por las personas, principalmente los lugareños, ya que aquí, se encuentran instalados diversos establecimientos comerciales y además conecta dos puntos clave: el zócalo, que es el punto histórico y cultural de la ciudad, y la Alameda Francisco Granados Maldonado, lo que la convierte en una fuente de actividad económica, así como un espacio atractivo para pasear e ir de compras.

Desde la perspectiva económica, los micronegocios del Andador Emiliano Zapata desempeñan un papel fundamental para la economía de Chilpancingo. Como refieren Jiménez et al. (2020), las mypes en México producen alrededor del 72% de puestos de trabajo formales y generan alrededor del 50% del producto interno bruto (PIB) de la ciudad y del estado, y de acuerdo a datos obtenidos por el H. ayuntamiento Municipal, del área de licencias, existen 228 micronegocios instalados en este andador. Sin duda alguna la actividad económica generada por estos negocios impulsa el comercio local y promueve un entorno económico más resiliente y autosuficiente. A pesar de los desafíos, los comerciantes continúan siendo un pilar fundamental en la economía de Chilpancingo.

Sin embargo, se ha observado que en este andador, los negocios a menudo enfrentan un cierre anticipado, varios no logran sobrevivir por mucho tiempo, esto se atribuye en gran medida a la ausencia de una estable cultura organizacional, así como la falta de estructura y prácticas organizacionales efectivas, condiciones que propician que esta problemática persista en este lugar.

Hay estudios realizados que confirman el cierre anticipado de empresas en México, como refiere la Asociación de Emprendedores de México, me-

diante la Radiografía del Emprendimiento en México (2020), que sostiene que las pymes llegan al fracaso por las siguientes razones:

- Falta de conocimiento.
- Mala administración.
- Problemas con los socios.
- Falta de capital de trabajo.
- Problemas para conseguir financiamiento.
- Falta de clientes, disponibilidad de tiempo.
- Falta de conocimiento técnico, problemas con el equipo de trabajo.

Definición de cultura organizacional

Hoy en día este concepto es un aspecto fundamental en cualquier empresa y cualquier lugar del mundo, y en este contexto es necesario conocer su definición, para ello Peña et al. (2018) manifiestan que son aquellos valores y reglas que se deben cumplir dentro de cualquier empresa y está sostenido en valores que inspiran a las organizaciones a desarrollar su identidad y compromiso. La cultura organizacional es un concepto primordial, a partir de ella comienza el éxito de una organización, es importante que cualquier empresa defina una cultura organizacional adecuada, ya que esto fortalece las relaciones laborales, hay mayor motivación y mejora el ambiente de trabajo.

Por otro lado, Morales (2023) señala que la cultura organizacional crea el ambiente laboral y esto puede impactar significativamente en la eficiencia, la productividad.

Elementos de la cultura organizacional de las mypes

Es relevante conocer aquellos principios básicos que caracterizan la cultura organizacional y estos son: la misión, los valores, el liderazgo, la comunicación y el entorno en el trabajo.

Camejo (2022) señala que la cultura organizacional ayuda a crear una imagen con la que se identifique la organización, mediante los componentes básicos de la cultura, que son: identidad, sistema de comunicación, valores y competencia, símbolos, sistemas de control, clima laboral, desarrollo pro-

fesional, liderazgo, rituales y rutinas, historias y anécdotas. Estos elementos son parte de la cultura de una empresa, si se promueve una buena cultura organizacional esto fortalecerá su éxito y permanencia.

La cultura organizacional y su importancia

Es considerada esencial en cualquier empresa, dado que orienta la dirección de la organización y fomenta una identidad estable en la empresa, además dirige la relación entre los colaboradores y su comportamiento hacia los clientes y la sociedad en general.

En otras palabras, la cultura organizacional son las reglas y creencias que reflejan su conducta, tanto de la organización como de los colaboradores, lo cual es esencial, ya que define la identidad de la organización, dicho de otro modo, la cultura organizacional ayuda principalmente a crear la identidad de la empresa y motiva a los colaboradores, esto genera un ambiente laboral positivo. En este contexto y de acuerdo a lo anterior, Muñoz (2019, citado por Garrido, 2024), menciona en su investigación; “Cultura organizacional y desempeño laboral” que hay dimensiones que caracterizan la cultura organizacional, que son: involucramiento, consistencia y adaptabilidad, como se evidencia en la tabla 6.1:

Tabla 6.1. *Dimensiones de la cultura organizacional*

Involucramiento	Consistencia	Adaptabilidad
Empoderamiento	Acuerdo, todos los miembros	Orientación al cambio
Trabajo en equipo	Coordinación e integración	Orientación al cliente
Desarrollo de capacidades		Aprendizaje organizativo

Fuente: elaboración propia, datos tomados de Muñoz (2019).

Micro, pequeñas y medianas empresas (mypes)

Es importante conocer el concepto de las mypes. Desde la perspectiva de Añez (2019) se refiere a aquellas organizaciones autosuficientes con una

importante presencia en el ámbito de servicios y comercial. Sin embargo, no tienen mucha presencia en la industria, debido a que normalmente no acostumbran a administrar una gran cantidad de recursos financieros, lo que también las define como organizaciones mercantiles.

Metodología

Para la elaboración de este trabajo se utilizó un enfoque cuantitativo. Villanueva (2023) lo define como el conjunto de procedimientos sistematizados que son utilizados con la finalidad de comprobar hipótesis. Se empleó un diseño no experimental, ya que los datos se recabaron en un único momento sin intervención en las variables.

La investigación se enfocó en medir y analizar fenómenos a través de datos numéricos, esto permitió la generalización de los resultados y la cuantificación de las variaciones en las respuestas de los participantes; el alcance del estudio es de carácter descriptivo, esto permitió analizar los factores de permanencia de mypes en la zona centro de Chilpancingo, Guerrero, así mismo para llevar a cabo este estudio se utilizó como instrumento un cuestionario como la principal herramienta que fue aplicado a los dueños y encargados de los negocios. La técnica de muestreo usada fue no probabilística y se basó en criterios de conveniencia; considerando la accesibilidad del grupo de personas encuestadas.

El conjunto estudiado está integrado por 228 negocios establecidos en el Andador Emiliano Zapata, se empleó un muestreo aleatorio de 60 participantes, de esta manera la muestra se integró por 48 dueños y encargados de estos micronegocios de diversos giros, ya que algunos no mostraron interés, otros no les permitieron responder y solo 48 mostraron disposición para contestar el cuestionario que se les aplicó.

Para definir el cuestionario se elaboró la matriz de congruencia tomando en cuenta las variables de esta investigación. De acuerdo a los indicadores se logró definir las preguntas que conformaron el cuestionario.

Tabla 6.2. *Matriz de congruencia*

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
Cultura organizacional	Conjunto de variables y prácticas que comparten las unidades estudiadas.	1. Identidad: 2. Estructura: 3. Estándares de desempeño: 4. Riesgo:	1. Misión y visión, valores compartidos dentro de la organización. 2. Roles y responsabilidades, jerarquía organizacional. 3. Metas y objetivos, evaluación del desempeño, reconocimiento. 4. Toma de decisiones, innovación y cambio.
Permanencia en las mypes	Supervivencia y adaptación a las condiciones del contexto.	1. Supervivencia: 2. Adaptabilidad: 3. Innovación:	1. Rentabilidad, duración en el mercado. 2. Capacitación y desarrollo, flexibilidad. 3. Estrategias de ventas.

Fuente: elaboración propia, basada en las variables del tema de investigación.

Fiabilidad

Para medir la solidez del cuestionario, este se basó en el análisis del coeficiente alfa de Cronbach, que mostró un resultado favorable, como se aprecia en la tabla siguiente; se arrojaron datos que se ubican dentro de un intervalo estandarizado aceptado, el cual está determinado entre 0.89, cualquier dato que se sitúe dentro de esos números se considera representativo en término porcentual. La congruencia de las preguntas permite su análisis en el software estadístico.

Tabla 6.3. *Datos estadísticos*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,894	,890	18

Fuente: elaboración propia con uso de SPSS.

Método de recopilación de datos

La información se recabó a través de una muestra por conveniencia considerando elementos de inclusión, exclusión y eliminación, que incluyeron los siguientes factores.

Criterios:

Inclusión:

- Personas dueñas y/o encargadas de micronegocios del Andador Emiliano Zapata.
- Personas con disponibilidad de tiempo para responder el cuestionario.

Exclusión:

- Personas que no mostraron accesibilidad para contestar las preguntas.

Eliminación:

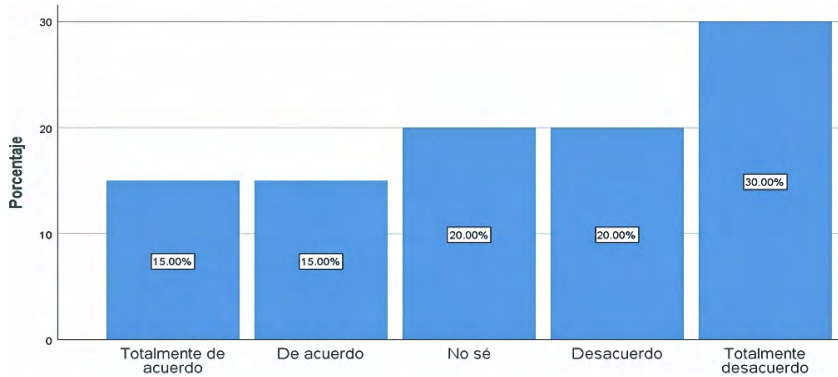
- Aquellos que se les entregó el instrumento, pero no mostraron interés en responder.

Análisis de los resultados

Una vez aplicado el instrumento, que se conformó por 18 preguntas basadas en la escala de Likert, se obtiene información clave sobre la existencia y definición del diseño organizacional dentro del negocio, asimismo se identificó la capacidad de entendimiento que tienen los encuestados referente al concepto de *diseño organizacional*. Como se muestra en la gráfica 6.1, se

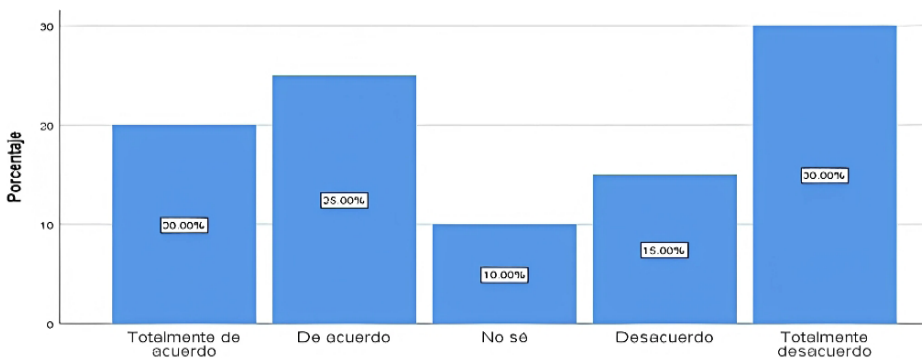
observó que únicamente el 15% de los participantes considera importante que la organización tenga definida su misión y visión. Durante la interacción con el encuestado se les preguntaba de forma verbal si conocían los conceptos de *misión* y *visión* y la mayoría respondió no tener conocimiento al respecto, por otro lado, el resto de los encuestados indicó estar completamente en desacuerdo con la importancia de que una organización cuente con su misión y visión claras.

Gráfica 6.1. *Importancia de establecer la filosofía dentro de la empresa*



Fuente: elaboración propia basada en resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

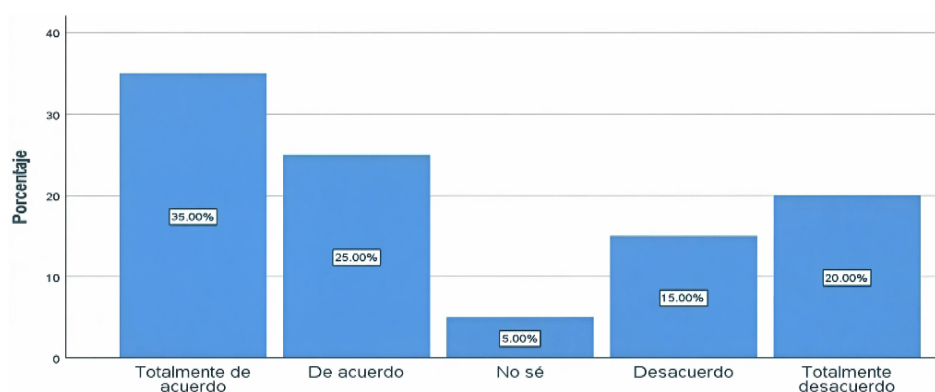
Gráfica 6.2. *Los valores compartidos dentro de la organización son conocidos y practicados por los integrantes*



Fuente: elaboración propia basada en resultados obtenidos del instrumento aplicado.

La gráfica 6.2, refleja que solo el 20% está totalmente de acuerdo en que los valores son conocidos y practicados por todos los integrantes de la organización, mientras que el 30% está totalmente en desacuerdo en que los valores son conocidos y practicados por los integrantes, el otro 25% dice que está de acuerdo en que los valores son compartidos y practicados y el resto opina que está en desacuerdo o no está enterado si los valores son conocidos y practicados.

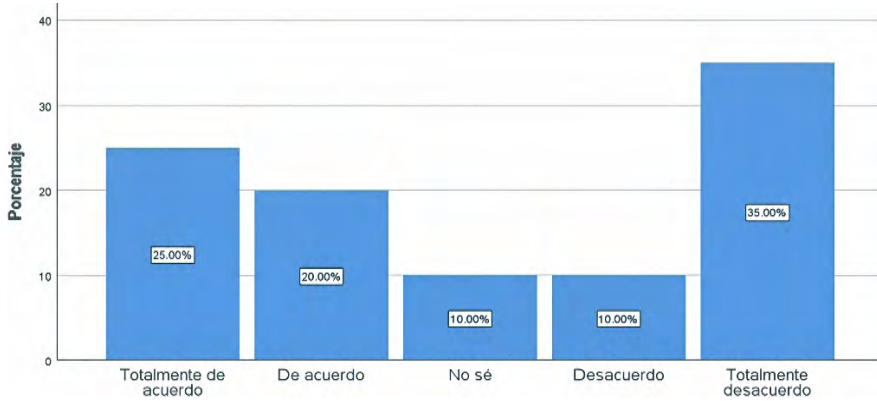
Gráfica 6.3. Clima laboral de la empresa



Fuente: elaboración propia basada en resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

La gráfica 6.3 muestra que el 35% de los participantes manifiestan su total conformidad en que dentro del negocio existe un buen ambiente laboral, el 25% considera que está de acuerdo en que hay un buen ambiente, sin embargo, el 20% dijo que está totalmente en desacuerdo en que existe un buen ambiente laboral dentro de estos negocios, el resto considera que está en desacuerdo y no tiene conocimiento, ya que algunos encargados tenían poco tiempo de laborar ahí.

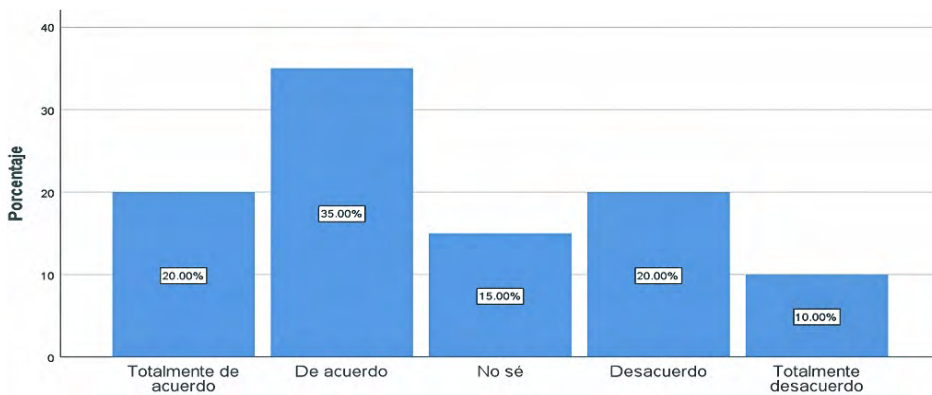
Gráfica 6.4. Las responsabilidades en cada puesto están totalmente definidas



Fuente: elaboración propia basada en resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la gráfica 6.4 se muestra que el 35% considera que están totalmente en desacuerdo en que las responsabilidades de cada puesto de cada integrante están claramente definidas, el 25% opina que está totalmente de acuerdo en que las responsabilidades están claramente definidas, mientras que el resto considera que está de acuerdo, en desacuerdo o no tiene conocimiento.

Gráfica 6.5. Cada integrante comprende sus funciones y responsabilidades



Fuente: elaboración propia basada en resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la gráfica 6.5 se observó que el 35% de los encuestados dice que está de acuerdo en que los miembros de la organización comprenden sus funciones, mientras que el 20% está totalmente de acuerdo, sin embargo, el 20% está en desacuerdo en que los integrantes de la organización comprendan realmente sus funciones, el resto está totalmente en desacuerdo o no tiene conocimiento si comprende sus funciones.

Conclusión

Después de la interpretación de la información recabada mediante el instrumento aplicado, se determinó que la mayoría de propietarios de los pequeños negocios no consideraron importante que un negocio tenga definida su misión y visión, esto se atribuye principalmente a la falta de conocimiento sobre estos conceptos, además en la información que se obtuvo, estos pequeños negocios carecen de una estructura organizacional definida, no cuentan con una cultura organizacional, no hay una adecuada comunicación y un buen ambiente laboral, esto no le permite a la organización crecer.

A pesar de la falta de objetivos claros y una cultura organizacional definida, muchos de los negocios han logrado mantenerse rentables en los últimos años.

El análisis confirma que la ausencia de cultura organizacional entendida como aquellas creencias y valores que conducen el comportamiento de una organización impacta negativamente en los micro y pequeños negocios y aumenta el riesgo de un cierre prematuro. Se identificó que estos negocios carecen de una cultura y estructura organizacional, que no hay una adecuada comunicación y no existe conocimiento por parte de los integrantes sobre las responsabilidades que les corresponden.

Recomendaciones

Para mejorar la situación de estos pequeños negocios, es recomendable implementar acciones que consoliden la cultura organizacional, la definición de valores que los identifica y la comunicación entre los colaboradores; también es primordial que los dueños y encargados del negocio se intere-

sen por tener conocimiento sobre la estructura organizacional, la filosofía y así mismo implementar acciones que favorezcan la permanencia y la cultura organizacional; además plantearse objetivos a corto y largo plazos que les permitan crecer y desarrollarse. De acuerdo con la interpretación de los resultados, se considera que algunas de las acciones podrían ser las siguientes:

- Formalización por escrito de misión, visión, valores y filosofía.
- Estructura organizacional formalizada, elaborar un organigrama donde se describan las funciones de cada puesto.
- Dejar al alcance y de fácil acceso la consulta de esta documentación.
- Colocar la misión y visión dentro del negocio para que sea visible para todos los colaboradores.
- Implementar un curso de inducción a los nuevos colaboradores para que conozcan la cultura organizacional y la filosofía del negocio.
- Establecer una capacitación cada seis meses que refuerce conocimientos clave impartidos en el curso.

Referencias

- Añez, J. (2019). *Pymes (tipos, características, ventajas, desventajas y ejemplos)*. Web y Empresas. <https://www.webyempresas.com/pymes/>
- Asociación de Emprendedores de México, mediante la Radiografía del Emprendimiento en México (2020). <https://asem.mx/>
- Camejo, B. (2022). Elementos de la cultura organizacional. *Negocios y empresas*.
- Garrido Benítez, J. (2024). *La cultura organizacional y desempeño laboral*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f8cee397-8500-4270-8143-d07fe392e37d/content>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). *Censo de Población y Vivienda 2020*. INEGI. <https://www.inegi.org.mx/>
- Jiménez, M., L., Cerón, G., Zavala, A. J. y González G., Z. (2020). Restricciones ambientales a la competitividad de las Pymes industriales en México. *Boletín Científico Investigación de la Escuela Superior de Tizayuca*, 6(11), 33-41. <https://doi.org/10.29057/est.v6i11.5563>
- Morales, J. P. (2023). *Cultura organizacional para lograr la mejora del compromiso laboral en la clínica del pilar, Ayacucho, Perú 2023*. Uladech, católica. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34990/compromiso_organizacion_morales_jaico_percy_josseph.pdf?sequence=1&isallowed=y

- Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, M. G., Chávez Macías, A. G., López Saldana, C. D. P. y Vázquez Martínez, B. A. (2018). La Cultura organizacional en una pequeña empresa (The Organizational Culture in a Small Company). *Revista Global de Negocios*, 6(3), 93-102. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3071171
- Secretaría de Economía. (2022). Subsecretaría de Comercio Exterior Unidad de Inteligencia Económica Global. <https://www.gob.mx/se/>
- Villanueva Bustamante, M. (2023). Definición de cuantitativo. <https://significado.com/cuantitativo/>