

CAPÍTULO 66

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo

Pedro Jose Rivero Turriza, investigador del I.T.S.E. de Felipe Carrillo Puerto
Efren David Turriza Borges, investigador del I.T.S.E. de Felipe Carrillo Puerto
Maria Del Carmen Chulim Lopez, investigadora del I.T.S.E. de Felipe Carrillo Puerto

RESUMEN

El presente trabajo presenta un estudio cuantitativo que aborda aspectos de las actividades del crimen organizado y su influencia en las mypes; para el caso del Municipio de Felipe Carrillo Puerto en el Estado de Quintana Roo.

El objetivo de esta investigación es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

La delincuencia y su influencia en la gestión y operación de las pymes en la región, es un tema recurrente en Latinoamérica, el incremento de las actividades del crimen organizado así como su influencia en al pymes para el caso del Municipio de Felipe Carrillo Puerto en el Estado de Quintana Roo, es el objetivo del presente proyecto de investigación, dados los recientes datos del incremento de estas actividades.

Los resultados de esta investigación desde la perspectiva de variables como los recurso humanos, técnicos, monetarios, entre otros; muestran una clara influencia en las estrategias de gestión de las empresas por parte de su directores, lo anterior originado por la idea de la influencia de la delincuencia en los mismos, más de la mitad mientras de los directores de las mypes, mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa de alguna forma. Se puede afirmar por lo tanto que la influencia de la delincuencia es significativa en las mypes de Felipe Carrillo Puerto.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La delincuencia y su influencia en la gestión y operación de las pymes en la región, es un tema recurrente en Latinoamérica, el incremento de las actividades del crimen organizado así como su influencia en al pymes para el caso del Municipio de Felipe Carrillo Puerto en el

Estado de Quintana Roo, es el objetivo del presente proyecto de investigación, dados los recientes datos del incremento de estas actividades.

El municipio de Felipe Carrillo Puerto Quintana Roo se encuentra en el centro del Estado de Quintana Roo, el giro principal de las actividades está en el sector terciario de la economía principalmente enfocada en el sector servicios. En el presente estudio más de la mitad de las empresas 55.18%, pertenecen al giro comercio al menudeo lo que confirma la vocación de los microempresarios de la región por este sector económico.

En el presente trabajo se establece la relación entre dos variables: La victimización por parte de la delincuencia, es decir la percepción de haber sufrido delitos graves y por otro lado la valoración subjetiva de la experiencia de victimización. Se utiliza un análisis de correlación en áreas de la empresa como dirección, finanzas Gestión de ventas Producción – Operación Innovación, mercadotecnia, resultados del sistema satisfacción con la empresa, ventaja competitiva, ámbito de ventas entre otras.

México se encontró en primer lugar en el índice de asesinatos por 100,000 habitantes en el año 2017 (UNODC, 2019), nivel al que se llegó después de incrementos importantes en los últimos 3 años. Esto trae como consecuencia efectos en la gestión empresarial, incluso la calidad de vida de los microempresarios.

El crecimiento de los actos del crimen organizado en la región tiene como uno de los factores que fomentan su incremento la impunidad, es decir, el bajo riesgo de ser arrestado o encarcelado por la comisión de algún delito lo que alienta la comisión de los mismos.

Las actividades delictivas afectan de manera las actividades empresariales tanto en su micro como su macro entorno, dado que por ejemplo al percibirse la inseguridad obliga a las personas a permanecer menos tiempo en las calles lo que limita seriamente las ventas y la permanencia en el mercado.

Se presentan los resultados de la encuesta aplicada a 388 representantes de mypes del municipio de Felipe Carrillo Puerto en el Estado de Quintana Roo, en los que se muestra la influencia de la delincuencia en las empresas micro de la región.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 66.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 66.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles

ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a

cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 66.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 66.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.

Tabla 66.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.

Tabla 66.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 66.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo, el cual tiene una población de 81742 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 23 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 63.3 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.2 personas, 9.9% de la población no cuenta con instrucción educativa, 60.2% tiene educación básica, 19.9% media superior y 9.8% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 40.8% y la no activa 59.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 2189 unidades económicas, de las cuales 1928 son micro y pequeñas empresas, que representan 88.1% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 388 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del

cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 46.4% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.3 años; el estado civil más representado es casado, con 60.3%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 11.3% de los directores no cuenta con educación formal, 10.8% estudió primaria, 34.5% estudió secundaria, 27.1% estudió bachillerato, 14.2% terminó la licenciatura y el restante 2.1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.4 horas a la semana a su negocio. En la tabla 66.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 66.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Felipe Carrillo Puerto.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.040
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	5.180
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.520
Construcción	0.780
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	18.130
Comercio al menudeo	55.180
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	8.290
Información y comunicaciones	2.330
Actividades financieras y de seguros	0.780
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.780
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.780
Actividades de enseñanza	0.260
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.780
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.330
Otras actividades de servicios	2.330
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.520

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 388 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 66.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 66.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.405	1.304	0.972
Análisis de mercado	3.620	0.896	0.888
Proveedores	4.165	0.753	0.860
Dirección	3.659	0.831	0.824
Finanzas	3.741	0.856	0.890
Gestión de ventas	3.142	1.243	0.910
Producción – Operación	4.217	0.818	0.849
Innovación	2.857	1.217	0.924
Mercadotecnia	3.312	0.979	0.893
Satisfacción con la empresa	3.751	0.680	0.690
Ventaja competitiva	3.924	0.863	0.855
Ámbito de ventas	3.168	1.143	0.816
Responsabilidad social ISO 26000	3.693	1.018	0.933
Valoración del entorno	3.873	0.796	0.884

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 85.6% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 56.7% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 20.4% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Felipe Carrillo Puerto, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 66.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 66.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.475	3.384	0.580	130	0.565
Análisis de mercado	3.769	3.583	1.740	124	0.085
Proveedores	4.153	4.169	-0.160	118	0.869
Dirección	3.732	3.644	0.900	131	0.370
Finanzas	3.684	3.758	-0.650	116	0.517
Gestión de ventas	3.288	3.111	1.170	126	0.245
Producción – Operación	4.241	4.211	0.300	134	0.762
Innovación	3.055	2.811	1.690	133	0.093
Mercadotecnia	3.393	3.297	0.790	120	0.433
Satisfacción con la empresa	3.690	3.766	-0.930	127	0.353
Ventaja competitiva	3.877	3.940	-0.540	109	0.591
Ámbito de ventas	3.376	3.108	1.880	122	0.062
Responsabilidad social ISO 26000	3.812	3.659	1.260	128	0.210
Valoración del entorno	3.902	3.865	0.380	125	0.707

Fuente: Datos propios.

En la tabla 66.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Felipe Carrillo Puerto ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 66.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.648**	-0.081	0.177
Análisis de mercado	0.57***	0.107	0.101
Proveedores	-0.013	0.225.	0.011
Dirección	0.437**	-0.073	0.098
Finanzas	0.519**	0.124	-0.067

Tabla 66.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Gestión de ventas	0.892***	0.055	-0.023
Producción – Operación	0.243	0.109	-0.013
Innovación	0.783***	0.164	0.157
Mercadotecnia	0.654***	0.006	0.128
Satisfacción con la empresa	0.198	-0.077	0.052
Ventaja competitiva	0.388*	0.075	-0.007
Ámbito de ventas	0.52*	0.229	0.299*
Responsabilidad social ISO 26000	0.873***	0.115	-0.045
Valoración del entorno	0.468**	0.23.	0.181*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de la información, se tuvo un alto nivel de confiabilidad de la relación entre las entre las variables. Se puede concluir asimismo que existe una influencia en la microempresas en aspectos como el análisis de mercado, gestión de ventas, innovación, mercadotecnia y la responsabilidad social ISO 26000.

Se puede afirmar de manera más específica que la ventaja competitiva y el ámbito de las ventas son las variables en las que se afecta de manera importante al negocio de manera real y de acuerdo a la percepción de los representantes de las mypes. Por otro lado la satisfacción con la empresa y los proveedores son de las variables a considerar en cuanto al peso específico de la delincuencia en las microempresas de la región. En menor medida las finanzas, la dirección y la valoración del entorno.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdpu.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.