
Percepción del capital humano de los directores de mypes en México.



MSE director's perception of human capital in Mexico.

Mendoza Torres, Christian Paulina; Segovia Melecio, Ma. Del Pilar;
Jasso Montoya, Lourdes; Orozco Ávila, Consuelo

Christian Paulina Mendoza Torres
Universidad Tecnológica Laja Bajío, México., México
Ma. Del Pilar Segovia Melecio
Universidad Tecnológica Laja Bajío, México., México
Lourdes Jasso Montoya
Universidad Tecnológica Laja Bajío, México., México
Consuelo Orozco Ávila
Universidad Tecnológica Laja Bajío, México., México

Revista RELAYN. Micro y Pequeña empresa en Latinoamérica

Invepy y Asociados S.C, México
ISSN-e: 2594-1674
Periodicidad: Cuatrimestral
vol. 6, núm. 3, 2022
revista@iquatroeditores.com

Recepción: 10 Diciembre 2021
Aprobación: 09 Marzo 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/329/3293468004/>

Resumen: El objetivo de este estudio es evaluar la percepción que tienen los directores acerca del capital humano de las micro y pequeñas empresas (mypes) en México, así como comparar los trabajos realizados en los años 2017 y 2018. La investigación se efectuó bajo un enfoque cuantitativo, con alcance inicial exploratorio y descriptivo, por lo que no se cuenta con hipótesis. Se definió un diseño no experimental, de tipo transversal, por lo que se analizaron bases de datos de la Red de Estudios Latinoamericanos de Administración y Negocios (RELAYN) 2017 y 2018. Entre los principales resultados se detectó que los empresarios se encontraban atentos no sólo a la productividad de sus empresas, sino también a buscar la permanencia de su capital humano, particularmente aquel comprometido con la organización y sus objetivos; sin embargo, no tienen como prioridad ofrecerles sueldos superiores en comparación con sus competidores.

Palabras clave: Capital humano, evaluación al desempeño, mypes, salarios, satisfacción laboral.

Abstract: The objective of this research is to evaluate the perception of directors from micro and small enterprises in Mexico as well as to compare the studies performed between 2017 and 2018. This research was conducted under a quantitative approach, with an initial exploratory and descriptive scope therefore a hypothesis is not available. A non experimental, crosssectional design was defined, so an analysis of database from Latin America Network of Administration and Business Studies (Red de Estudios Latinoamericanos de Administración y Negocios RELAYN) 2017 and 2018 was performed. Among the main results, we detected those entrepreneurs not only paid close attention to their company's productivity but also to their permanence of their human capital, particularly to those committed to the organization and its objectives: nevertheless offering higher salaries in comparison to their competitors is not a priority.

Keywords: Human capital, performance assessment, MSEs, salary, workplace satisfaction.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi, 2018), existen 4.2 millones de unidades económicas en México, de las cuales 99.8% son consideradas pequeñas y medianas empresas (pymes), las cuales generan 42% del Producto Interno Bruto (PIB) y 78% de la generación de empleo en el país; sin embargo, hay una constante rotación de personal en dichas organizaciones derivada de la deficiente o nula gestión del recurso humano.

Jaramillo (2005) refiere las difíciles condiciones por las que atraviesan las mipymes en materia de gestión humana debido a su capacidad financiera, además, se suman su estructura y cultura, lo cual obstaculiza contar con un departamento que atienda los requerimientos en este sentido, por lo que el dueño o administrador debe actuar como facilitador de dichas actividades, así como del resto de los procesos organizacionales. El autor destaca que “los procesos críticos radican en la inducción, formación, entrenamiento, salud ocupacional y bienestar” (p. 104).

Si bien los requerimientos de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas difieren frente a los de las medianas y grandes, una selección deficiente o el mal desempeño de un colaborador tiene mayor repercusión en una organización pequeña.

De lo anteriormente expuesto se deriva la necesidad de llevar a cabo la presente investigación, con el objetivo de evaluar la percepción que tienen los directores acerca del capital humano de las mypes en México, así como comparar los resultados de los estudios realizados en los años 2017 y 2018. Las variables consideradas son honestidad, responsabilidad, lealtad, capacidad, empatía, productividad, satisfacción laboral, desempeño y salarios de su personal.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Buitelaar (2010) menciona la importancia de las pymes en el desarrollo productivo de los países de la región, ya que se cuenta con empresas competitivas y con capacidad exportadora, asimismo, como generadoras de empleo, como se muestra en la Tabla 4.1 En los últimos años, ha crecido el número de programas de apoyo en la mayor parte de los países. Sin embargo, existen insuficientes recursos financieros, pocos recursos humanos técnicamente calificados e información de base de mala calidad.

TABLA 4.1
Participación de distintos agentes de las empresas en América Latina

	Microempresas	Pequeñas empresas	Medianas empresas	Grandes empresas
Empleo	30	17	14	39
PIB	7	10	11	71
Exportaciones	0.2	1.8	6.4	91.6

Buitelaar (2010)

Fernández (s/f) expone que, debido a los cambios económicos del país, la empresa debe evolucionar, destacando los siguientes:

1. Cambios tecnológicos. Los que hacen más eficiente los sistemas de producción, formas de trabajo y de vida, aumentando la rentabilidad de la empresa.
2. Aumento de la competitividad y la internacionalización del mercado. Se introducen en el país marcas y productos extranjeros que originan competencia y abaratamiento de los factores de producción.

3. El cambio económico mundial. La actividad ascendente y descendente de los mercados bursátiles y la reestructuración política de las naciones.

4. Protección de los consumidores, derechos humanos y del medio ambiente.

Conscientes del valor del capital humano, las pymes deben fomentar el crecimiento personal conociendo las fortalezas y debilidades de su personal, y proponer planes de capacitación y crecimiento en la empresa (Paz, 2018).

En lo relativo a la flexibilidad laboral, existe una serie de ventajas comunes basadas en la búsqueda de una adecuación entre la carga de trabajo y la disponibilidad de trabajadores. Desde la perspectiva de que el trabajo supone un costo que hay que minimizar, la programación de la producción mejora la productividad económica, disminuye el ausentismo y la rotación de personal, originando una facilidad para la integración de la vida laboral y familiar (Fernández, s/f).

Tomando en consideración que los directores de las pymes son quienes administran el capital humano en sus empresas, deberán considerar los siguientes puntos para consolidar su equipo de trabajo (Paz, 2018):

1. Lograr un mayor compromiso del trabajador con los objetivos de la empresa.
2. Mantener o elevar la satisfacción en el trabajo.
3. Impulsar líderes para el trabajo en equipo. Retener el talento.
4. Fomentar un sano ambiente de trabajo en correctas condiciones laborales.
5. Contar con perfiles de puestos adecuados a sus competencias laborales.
6. La retribución económica debe ser justa y de acuerdo con el trabajo desempeñado.

La influencia en las prácticas de recursos humanos comienza desde el reclutamiento y selección de personal, la gestión de la carrera profesional, las políticas de formación y el diseño de los sistemas de retribución (Carrasco & Sánchez, 2014).

Carrasco y Sánchez (2014) señalan que algunas de las pymes son empresas familiares y que al llevarse a cabo el reclutamiento, selección y contratación de personal, se puede perder la idoneidad de la selección del candidato y recurrir al altruismo con un familiar, ocasionando conflicto de intereses entre las partes, lo que se refleja en la cultura organizacional en el sentir de los empleados no familiares respecto a que los valores de la empresa no son equitativos para todos, lo que puede provocar ineficiencias en la productividad.

Las empresas capacitan a su personal para crear habilidades, conocimientos o actitudes que mejoren su productividad, la calidad de sus productos o servicios, incremento de la innovación de nuevos productos, eficiencia en los procesos y fácil adaptación de la fuerza laboral (Carrasco & Sánchez, 2014).

Amico (2018) apuntan que, para el éxito de una empresa, es importante el trabajo en equipo, la ética y el comportamiento direccionados a una moral alta, resaltando como principales valores los siguientes:

1. Comportamiento. En este valor suelen tocarse temas como ropa de trabajo, el acoso y el lenguaje, considerando que cuando no se cumpla con los códigos de conducta se pueden recibir advertencias verbales o escritas, llegando en algunos casos a los despidos.
2. Integridad. Significa ser honesto y hacer lo correcto en todo momento, evitando involucrarse en chismes o perder el tiempo al realizar su trabajo.
3. Responsabilidad. Llegar a tiempo y poner un esfuerzo honesto en el trabajo.
4. Trabajo en equipo. Trabajar bien con los compañeros, supervisores y clientes, dejando de lado sus diferencias personales para llegar a una meta.
5. Compromiso. Los empleados dedican un gran esfuerzo que puede contagiar a sus demás compañeros.

De acuerdo con los postulados de Maslow (1991) aplicados al entorno laboral, cuando los individuos, mediante su trabajo, llegan a satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, se centran en cubrir las necesidades de orden superior, muchas de las cuales se encuentran fuera de su entorno laboral, pero al detectar que su trabajo llega a ser un impedimento para alcanzarlas, se convierte en un factor de repercusiones negativas en su actitud frente al trabajo (Del Toro, Salazar & Gómez, 2011).

Del Toro et al. (2011) explican que, según Chiavenato (2000), las evaluaciones de desempeño buscan evaluar las conductas de los trabajadores frente a las expectativas de la organización, siendo un medio, un instrumento o una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

METODOLOGÍA

El estudio se efectuó bajo un enfoque cuantitativo, con alcance inicial exploratorio y descriptivo porque se detallaron las propiedades de las variables medidas como parte del objetivo planteado. Por lo anterior, no se plantea una hipótesis.

Se definió un diseño no experimental, de tipo transversal, por lo que se analizó el área de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas de México durante los años 2017 y 2018.

La población se conformó por empresas de México, de tamaño micro y pequeño, que tienen de 2 a 50 colaboradores, sin que necesariamente tuvieran que estar registradas ante las autoridades. Las empresas del estudio debían estar activas en el mercado. De lo anterior, se deriva una muestra de 25 750 casos en 2017 y 25 099 en 2018, bajo una estrategia por conveniencia de acuerdo con el acceso que tuvo el equipo de investigación.

Entre los principales sectores económicos entrevistados se encontraban:

1. Comercio al mayoreo y al menudeo.
2. Industrias manufactureras.
3. Actividades de alojamiento y servicio de comidas.
4. Información y comunicaciones.
5. Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.

Este estudio forma parte de los proyectos:

1. El estrés y su impacto en la productividad (Peña, Aguilar & Posada, 2017), cuyo instrumento consta de un total de 204 preguntas asociadas a los aspectos: a) características de la empresa, b) datos generales del director, c) cuestiones de salud del director,

d) insumos del sistema, e) procesos del sistema, f) resultados del sistema, g) estructura organizacional.

2. Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa (Peña, Aguilar & Posada, 2018), cuyo instrumento consta de un total de 225 preguntas asociadas a los aspectos: a) características de la empresa, b) datos generales del director(a), c) insumos del sistema, d) procesos del sistema, e) resultados del sistema, f) estructura organizacional, g) causas de cierre de la mype.

Los componentes considerados para fines de este artículo, a través de una escala, fueron los siguientes: mi empresa ha logrado conseguir empleados muy honestos; mi empresa ha logrado conseguir empleados muy responsables; mi empresa ha logrado conseguir empleados muy leales; mi empresa ha logrado conseguir empleados muy capaces; mi empresa ha logrado conseguir empleados que tienen muy buen trato con todos; me enfoco principalmente en mejorar la productividad de mis empleados; evalúo la satisfacción laboral de mis empleados; me enfoco principalmente en mejorar el bienestar de mis empleados; evalúo el desempeño de mis empleados en la toma de decisiones; tengo reglas claras sobre las consecuencias buenas y malas de lo que hacen mis empleados; mi empresa paga sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona. Debido al alcance del estudio no hubo una hipótesis, ya que se trabajó bajo una visión exploratoria con miras a conocer la opinión de los dueños de las mypes sobre aspectos de los recursos humanos para sentar las bases del impacto que éstos tienen en las micro y pequeñas empresas mexicanas.

A continuación, se expone el alfa de Cronbach de la escala aplicada, tal cual se muestra en la Tabla 4.2.

TABLA 4.2
Análisis de fiabilidad de la escala

Resumen de procesamiento de casos			
		N	Porcentaje%
Casos	Válido	16855	67.2
	Excluido	8244	32.8
	Total	25099	100.0

Tabla 4.2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.895	12

Análisis de fiabilidad de la escala

El análisis de la fiabilidad a través del alfa de Cronbach muestra un resultado de 0.895, lo que indica un alto grado de confianza.

De acuerdo con la constitución de las pymes, encontramos que, en 2018, 40.3% se encontraba en la informalidad y en 2017 dicho índice alcanzaba 39%; constituidas como persona física con actividad empresarial se reportaba 21.9% en 2017 y 24.1% en 2018; 15.1% estaba constituida como sociedad en 2017 y 15.6% en 2018.

RESULTADOS

Resultados derivados del análisis de las variables de 2018

El análisis de las variables evaluadas en 2018 se concentra en la Tabla 4.3, mostrando de manera general los siguientes resultados:

1. “Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy honestos”. La media da un resultado de 4.30, por lo que los empresarios están de acuerdo y muy de acuerdo en la honestidad de sus empleados.

2. “Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy responsables”. La media indica un resultado de 4.24, por lo que el empresario está de acuerdo y muy de acuerdo con la responsabilidad de sus empleados.

3. “Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy leales”. La media tiene un resultado de 4.24, por lo que el empresario está de acuerdo y muy de acuerdo con la lealtad de su personal.

4. “Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy capaces”. La media que se obtuvo fue de 4.28, por lo que el empresario está de acuerdo y muy de acuerdo con la capacidad de sus empleados.

5. “Mi empresa ha logrado conseguir empleados que tienen buen trato con todos”. La media es de 4.27, por lo que el empresario percibe un buen ambiente laboral.

6. “Me enfoco principalmente en mejorar la productividad de mis empleados”. La media que se obtuvo es de 4.22, por lo que existe interés por parte del empresario en mejorar la productividad de sus empleados.

7. “Evalúo la satisfacción laboral de mis empleados”. La media que se tiene es 4.08, por lo que el empresario está de acuerdo en evaluar la satisfacción laboral de sus empleados. “Me enfoco principalmente en mejorar el bienestar de mis empleados”. La media indica 4.14, por lo que el empresario está de acuerdo en mejorar el bienestar de sus empleados.

8. “Evalúo el desempeño de mis empleados”. La media es 4.12, por lo que el empresario está de acuerdo en evaluar el desempeño de sus empleados.

9. “Involucro a mis empleados en la toma de decisiones”. La media indica 3.96, por lo que el empresario puede involucrar a alguno de sus empleados en la toma de decisiones y en otras ocasiones toma decisiones de manera individual.

10. “Tengo reglas claras sobre las consecuencias buenas y malas de lo que hacen mis empleados”. La media fue de 4.22, por lo que el empresario está de acuerdo en tener en su negocio reglas y sanciones, así como premios que incentiven a su personal.

11. “Mi empresa paga sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona”. La media indica 3.83, por lo que no todos los empresarios están de acuerdo en tener sueldos superiores a los de otras empresas de la zona.

TABLA 4.3
Análisis estadístico de las variables de 2018

	Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy honestos.	Mi empresa ha logrado conseguir empleados responsables.	Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy leales.	Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy capaces.	Mi empresa ha logrado conseguir empleados que tienen buen trato con todos.	Me enfoco principalmente en mejorar la productividad de mis empleados.
Válido	22453	22735	22601	22730	22753	22094
N Perdidos	2646	2364	2498	2369	2346	300
Media	4.30	4.24	4.24	4.28	4.27	4.22
Mediana	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Moda	4	4	4	4	4	4
Desviación estándar	0.686	0.691	0.721	0.681	0.706	0.713
Rango	3	3	3	3	3	3
Mínimo	2	2	2	2	2	2
Máximo	5	5	5	5	5	5

TABLA 4.3
Análisis estadístico de las variables de 2018

Evalúo la satisfacción laboral de mis empleados.	Me enfoco principalmente en mejorar el bienestar de mis empleados.	Evalúo el desempeño de mis empleados.	Involucro a mis empleados en la toma de decisiones.	Tengo reglas sobre las consecuencias buenas y malas de lo que hacen mis empleados.	Mi empresa paga sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona.
21156	21725	21214	21161	21757	19176
3943	3374	3885	3938	3342	5923
4.08	4.14	4.12	3.96	4.22	3.83
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4	4	4	4	4	4
0.778	0.744	0.779	0.881	0.751	0.827
3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5

Resultados derivados del análisis de las variables de 2017

El análisis de las variables evaluadas en 2017, concentradas en la tabla 4, muestra de manera general los siguientes resultados:

1. “Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy honestos”. La media tiene como resultado 4.30 (2018) y de 4.22 (2017), por lo que los empresarios están de acuerdo y muy de acuerdo en la honestidad de sus empleados.

2. “Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy responsables”. La media indica un resultado de 4.24 (2018) y de 4.17 (2017), por lo que el empresario está de acuerdo con la responsabilidad de sus empleados.

3. “Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy leales”. La media es de 4.24 (2018) y 4.16 (2017), por lo que el empresario está de acuerdo con la lealtad de su personal.

4. “Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy capaces”. La media nos indica 4.28 (2018) y 4.19 (2017), por lo que el empresario está de acuerdo con la capacidad de sus empleados.

5. “Mi empresa ha logrado conseguir empleados que tienen buen trato con todos”. La media es de 4.27 (2018) y 4.19 (2017), por lo que el empresario percibe un buen ambiente laboral.

6. “Me enfoco principalmente en mejorar la productividad de mis empleados”. La media indica 4.22 (2018) y 4.11 (2017), por lo que existe interés por parte del empresario en mejorar la productividad de sus empleados.

7. “Evalúo la satisfacción laboral de mis empleados”. La media indica 4.08 (2018) y 3.93 (2017), por lo que el empresario está de acuerdo en evaluar la satisfacción laboral de sus empleados.

8. “Me enfoco principalmente en mejorar el bienestar de mis empleados”. La media tiene 4.14 (2018) y 4.0 (2017), por lo que el empresario está de acuerdo en mejorar el bienestar de sus empleados.

9. “Evalúo el desempeño de mis empleados”. La media es de 4.12 (2018) y 3.96 (2017), por lo que el empresario está de acuerdo en evaluar el desempeño de sus empleados.

10. “Involucro a mis empleados en la toma de decisiones”. La media indica 3.96 (2018) y 3.82 (2017), por lo que el empresario puede involucrar a alguno de sus empleados en la toma de decisiones y en otras ocasiones tomar decisiones de manera individual.

11. “Tengo reglas claras sobre las consecuencias buenas y malas de lo que hacen mis empleados”. La media que se obtuvo fue de 4.22 (2018) y 4.08 (2017), por lo que el empresario está de acuerdo en imponer en su negocio reglas y sanciones, así como premios que incentiven a su personal.

12. “Mi empresa paga sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona”. La media es 3.83 (2018) y 3.59 (2017), por lo que no todos los empresarios están de acuerdo en tener sueldos superiores a los de otras empresas de la zona.

TABLA 4.4
Análisis estadístico de las variables de 2017

	Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy hones- tos.	Mi empresa ha logrado conseguir empleados responsables.	Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy leales.	Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy capaces.	Mi empresa ha logrado conseguir empleados que tienen buen trato con todos.	Me enfoco principalmente en mejorar la productividad de mis empleados.
N Válido	22987	23246	23126	23248	23275	22672
Perdidos	2763	2504	2624	2502	2475	3078
Media	4.22	4.17	4.16	4.19	4.19	4.11
Mediana	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Moda	4	4	4	4	4	4
Desviación estándar	0.888	0.878	0.908	0.889	0.905	0.961
Rango	5	5	5	5	5	5
Mínimo	0	0	0	0	0	0
Máximo	5	5	5	5	5	5

TABLA 4.4
Análisis estadístico de las variables de 2017

Evalúo la satisfacción laboral de mis empleados.	Me enfoco principalmente en mejorar el bienestar de mis empleados.	Evalúo el desempeño de mis empleados.	Involucro a mis empleados en la toma de decisiones.	Tengo reglas claras sobre las consecuencias buenas y malas de lo que hacen mis empleados.	Mi empresa paga sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona.
21834	22438	21915	22000	22491	20504
3916	3312	3835	3750	3259	5246
3.93	4.00	3.96	3.82	4.08	3.59
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4	4	4	4	4	4
1.066	1.008	1.076	1.120	1.026	1.208
5	5	5	5	5	5
0	0	0	0	0	0
5	5	5	5	5	5

DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio coinciden con expuesto por Blum (1990, citado en Abrajan, Contreras, & Montoya, 2009) sobre la satisfacción en el trabajo, donde la actitud del trabajador en el medio laboral va de la mano con factores específicos como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad laboral, la evaluación justa del

trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida a motivos de queja, el trato justo de los patrones, entre otros similares.

Paz (2018) menciona que los recursos humanos son un factor clave de la organización, ya que aportan ventajas competitivas, las cuales permiten hacer la diferencia con la competencia. El capital humano debe responder favorablemente y con voluntad a los objetivos de la empresa para poder desarrollarse satisfactoriamente, combinando correctamente sus conocimientos y habilidades en su trabajo. Dentro de las pymes se han llevado a cabo prácticas cuyo propósito es obtener empleados cualificados, retenerlos y motivarlos estableciendo fórmulas que les ayuden a crecer y desarrollarse dentro de la empresa. La relación propiedad/familia/empresa crea emociones, sentimientos y valores (equidad, confianza, altruismo, lealtad, entre otros) que influyen significativamente en el funcionamiento de la organización y en las prácticas de recursos humanos (Carrasco & Sánchez, 2014).

La satisfacción laboral es un factor determinante en la manera de actuar de un trabajador, lo que refleja las condiciones laborales en que se desarrolla. El estudio permite destacar que las pymes, al igual que las grandes empresas, desean contar con personal altamente competitivo y comprometido con sus objetivos, además de que permanezca dentro de su empresa, por lo que se recomienda implementar dentro de sus estrategias los siguientes puntos:

Otro aspecto fundamental, en coherencia con la literatura, es contar con una estructura organizacional, reclutando a la persona idónea para cada puesto en cuanto a sus capacidades y experiencia, dejando de lado la contratación sin visión en el negocio, así como cuidar el clima laboral libre de conflictos y fomentar el trabajo en equipo, evitando problemas entre los familiares que lleguen a ser contratados en la mype. Retador, pero necesario, continúa siendo el tema de la capacitación, principalmente en aspectos legales y administrativos.

Debido a que se evaluó la percepción de los directores en cuanto a temas como la honestidad, la responsabilidad, la lealtad y la capacidad, así como el servicio, resulta necesario identificar estrategias para el reclutamiento asertivo del personal, de tal manera que se localice el perfil idóneo para las vacantes, y posteriormente se capacite al personal para lograr la permanencia, aspecto que resulta todo un reto, pues muchos de los colaboradores de estas pequeñas organizaciones cambian constantemente de trabajo, en ocasiones, sin notificar sobre su baja.

CONCLUSIONES

Comparando los resultados de 2017 y 2018, en este último año se registran mejoras en la percepción de los directores de mipymes, ya que consideran contar con empleados honestos, responsables, leales y capaces, lo cual se refleja en un clima laboral estable, así como en la mejora de la productividad de los empleados, el director considera que se aplican reglas cuyo resultado impacta en el desempeño y la satisfacción de los empleados.

Las entrevistas informales cara a cara efectuadas por los dueños, y en algunos casos formales, son un instrumento que utilizan para evaluar la satisfacción laboral de su personal y conocer la equidad en la carga de trabajo, habilidades y experiencia, trabajo en equipo, seguridad del área de trabajo, así como oportunidades de ascenso y desarrollo profesional que sumen a su bienestar profesional.

Los empresarios están conscientes, en términos generales para ambos años, de las consecuencias que detonan las acciones de los empleados, por lo que se recomienda de manera ideal contar con un reglamento interno de trabajo que le permita a su personal desarrollarse en un ambiente armónico para evitar conflictos, por muy pequeños que éstos sean. Debido al tamaño de las organizaciones del estudio, otro aspecto a considerar sería la comunicación asertiva constante para definir normas, incluso recurrir a la difusión de las reglas de trabajo de manera escrita en lugares visibles de la organización, y claro, recabar firmas de los colaboradores.

En materia de sueldos, los directores consideran que pagan menos que otras empresas de la zona, esto durante ambos años. En relación con la teoría, los autores expresan que un salario justo debe tener concordancia con las funciones y obligaciones, así como con el desempeño del trabajador; sin embargo, llega a ser un tema complejo, en muchos casos incluso una utopía por las circunstancias retadoras que atraviesan las organizaciones pequeñas, particularmente por el desconocimiento —a veces absoluto— de los dueños y empleados respecto a temas de carácter salarial. Precisamente, ésta fue una de las limitaciones del estudio, ya que no se otorgó información puntual respecto a los montos que pagan los directores de las organizaciones encuestadas.

Los objetivos en materia de capital humano de las mypes en México deberían incluir el fomento de una cultura del reconocimiento e implementación de propuestas que destaque el cumplimiento de las metas y objetivos de cada trabajador y a la vez que proponga retos de mejora continua, fomentando la competencia sana, así como procurando un sueldo pertinente a la zona, contemplando prestaciones sociales justas.

REFERENCIAS

- Aguilar, O. C., Posada, R., y Peña, N. B. (2017). El estrés y su impacto en la productividad. Estudio en los directivos de las micro y pequeñas empresas en México. México DF: Pearson Educación.
- Abrajan, C., Contreras, J. & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Amico, S. (2018). Ética y comportamiento en el lugar de trabajo. *La voz de Houston*. Recuperado de <https://pyme.lavoztx.com/tica-y-comportamiento-en-el-lugar-de-trabajo-4394.html>
- Buitelaar, R. (2010). La situación de las pymes en América Latina. El enfoque y el aporte de Cepal. Recuperado de <http://www.sela.org/es/centro-de-documentacion/base-de-datos-documental/bdd/29930/la-situacion-de-las-pymes-en-america-latina-el-enfoque-y-el-aporte-de-cepal>
- Carrasco, A. & Sánchez, G. (2014). El capital humano en la empresa familiar: un análisis exploratorio en empresas españolas. *Revista FIR, Faedpyme International Review*, 5(3), 19-29.
- Del Toro, J., Salazar, C. & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una pyme de servicios de ingeniería. *CLIO América*, 5(10), 204-227.
- Fernández, D. (s/f). Gestión de recursos humanos y medidas de flexibilidad laboral interna. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1851/1/TFG-L%2066.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2018). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE). Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/enaproce/2018/#Tabulados>
- Jaramillo, N. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa expopyme en la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. *Pensamiento y Gestión*, (18), 103-137.
- Jenkins, A. (s.f.). 5 factores que demuestran una fuerte ética laboral. <https://pyme.lavoztx.com/5-factores-que-demuestran-una-fuerte-etica-laboral-5592.html>
- Organización Internacional del Trabajo (2015). Panorama Temático Laboral: Pequeñas empresas, grandes brechas. Empleo y condiciones de trabajo en las Mype de América Latina y el Caribe. Lima, Perú: OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ame-ricas/---ro-lima/documents/publication/wcms_398103.pdf
- Paz, A. (2018). Importancia del capital humano en las empresas. Recuperado de <http://www.thomsonreutersmexico.com/index.php/blog-tr/4719-importancia-del-capital-humano-en-las-empre-sas>
- Peña, N. B., Aguilar, O. C. & Posada, R. (2018). Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa: comparativo entre las empresas activas e inactivas en México y Colombia. Ciudad de México: Pearson Educación.