

# Relación entre el nivel de resiliencia y el nivel de satisfacción de las empresas ubicadas en la Laguna de Durango que están actualmente en funcionamiento y de las empresas que cerraron definitivamente

## Relationship between the level of resilience and the level of satisfaction of the companies located in the Laguna de Durango that are currently in operation and of the companies that closed definitively

Sergio Antonio Delgado de los Santos<sup>1</sup>  
Juan Enrique Huerta Wong<sup>2</sup>  
Susana Sierra Montelongo<sup>3</sup>  
Rebeca Sandoval Chávez<sup>4</sup>

Recibido el 7 de Mayo de 2017. Aceptado el 12 de Agosto de 2017.

### Resumen

El objetivo de este proyecto es determinar la relación entre el nivel de resiliencia y el nivel de satisfacción de las MYPES (micro y pequeñas empresas) ubicadas en la Laguna de Durango que están actualmente en funcionamiento y de las MYPES que cerraron definitivamente. Se están presentando definiciones que explican la temática alrededor de las variables y la pregunta de investigación, tales como resiliencia, satisfacción e importancia de la micro y pequeña empresa. Los resultados demuestran que los empresarios o directores de las MYPES actualmente en funcionamiento no muestran un mayor nivel de resiliencia en comparación a los empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente. Caso contrario sucede con la satisfacción, pues los empresarios o directores de MYPES que actualmente están funcionamiento si muestran una mayor satisfacción en comparación a los empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente. El estudio fue realizado con 875 empresarios, de los cuales sólo el 32% representa casos de empresarios o directivos de empresas cerradas definitivamente; este número limitado fue por la dificultad de encontrar a los empresarios o directivos que ya habían cerrado un negocio.

**Palabras Clave:** directivo, empresario, MYPES cerradas definitivamente, MYPES en funcionamiento, resiliencia, satisfacción.

---

<sup>1</sup> Estudiante del Doctorado en Planeación Estratégica y Dirección de Tecnología de la UPAEP. del20santos@yahoo.com.mx

<sup>2</sup> Profesor Investigador del Posgrado en Planeación Estratégica y Dirección de Tecnología de la UPAEP. jehuerta848@gmail.com

<sup>3</sup> Profesor de la Universidad La Salle Laguna. susanasierram@yahoo.com.mx

<sup>4</sup> Profesor Investigador de la Universidad Politécnica de Gómez Palacio. rsandoval@upgop.edu.mx

## **Abstract**

The objective of this project is to determine the level of resilience and the level of satisfaction of the MSE (micro and small enterprises) located in the Laguna of Durango that are currently in operation, the MSE that closed definitively. Definitions explaining the theme around the variables and the research question, such as resilience, satisfaction and importance of micro and small enterprises are occurring. The results show that businessmen or directors of SMEs currently in operation do not show a higher level of resilience in comparison to employers or managers of companies that closed definitively. If not happens with satisfaction, as employers or managers of SMEs that are currently functioning if they show employers increased satisfaction compared to or directors of companies that closed definitively. The study was conducted with 875 entrepreneurs, of which only 32% represents cases of entrepreneurs or managers of companies closed definitively; this limited number was due to the difficulty of finding employers or managers who already had closed a business.

**Keywords:** executive, entrepreneur, MYPES closed definitively, MSES in performance, resilience, satisfaction.

## **1 Introducción**

¿Cuál es la relación entre el nivel de resiliencia y el nivel de satisfacción de las empresas ubicadas en la Laguna de Durango que están actualmente en funcionamiento y de las empresas que cerraron definitivamente?

En el período comprendido del año 2005 al 2014, Durango presentó un índice de productividad laboral promedio del -0.2 (CEPAL, 2016), posicionándose en el vigésimo octavo lugar en todo el país. Los datos del censo económico de 2014 de INEGI en el estado de Durango, arrojaron que las MYPES aportan tan sólo el 29% de la producción bruta del estado siendo que su tendencia a ser mayor en número de empresas mexicanas permanece: las micro representan el 95.1%, las pequeñas el 3.9%, las medianas el 0.8% y las grandes empresas el 0.2%.

Así mismo, la CEPAL (2016) realiza un análisis sobre la importancia del tamaño de la empresa para la productividad y una conclusión a la que llega es que “a medida que el tamaño de las empresas se incrementa, el valor agregado y la inversión también se elevan” (CEPAL, 2016, p.32). En el período 2005 al 2014, el estado de Durango presenta una tasa de crecimiento del PIB estatal, menor al 2% (CEPAL, 2016), sólo por arriba de Oaxaca, Baja California, Tlaxcala y Campeche.

Las condiciones anteriores se ven reflejadas en el indicador de pobreza que presentó Durango en el 2010, siendo éste de un 51.3%, es decir, un poco más de la mitad de la población del estado son pobres, y es ese mismo año arrojó la tasa de desempleo más alta en todo el país, 6.79% (Saavedra y Tapia, 2012). Estos datos son preocupantes pues el estado de Durango se encuentra en la misma zona de uno de los estados más fuertes del país, Nuevo León, demostrado a través de los indicadores que genera (CEPAL, 2016) (INEGI, 2009a) (Saavedra y Tapia, 2012), razón por la cual se cree necesario determinar el nivel de resiliencia y el nivel de satisfacción que hacen posible que las MYPES de la Laguna de Durango sigan en funcionamiento, siendo que estas empresas representan el 99% del estado (INEGI, 2009a).

Estableciendo una base de partida con los datos de INEGI (2014) y la conclusión a la que llega CEPAL (2016), sería conveniente establecer la relación entre el nivel de resiliencia y el nivel de satisfacción que prevalece en las empresas micro y pequeñas que les permitan llegar a un crecimiento constante de tal manera que puedan lograr establecerse en el siguiente estrato.

Esta investigación enfoca sus esfuerzos en encontrar la relación entre la resiliencia y la continuidad operativa de las MYPES de la Laguna de Durango, así como conocer la satisfacción de los empresarios o directivos con el desempeño de la empresa (ambos resultados del sistema de la empresa).

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre el nivel de resiliencia y el nivel de satisfacción de las empresas ubicadas en la Laguna de Durango que están actualmente en funcionamiento y de las empresas que cerraron definitivamente.

La siguiente sección del artículo muestra la revisión de la literatura, se presentan definiciones que explican la temática alrededor de las variables y la pregunta de investigación, tales como

resiliencia, satisfacción, importancia de la micro y pequeña empresa, y resiliencia en las empresas.

Posteriormente se desarrolla la propuesta de investigación, se establece la metodología con base en un enfoque mixto, el diseño de investigación no experimental - transversal, y el procedimiento para la selección de participantes, empresarios o directores de MYPES en operación de la Laguna de Durango y empresarios o directores de MYPES de la misma zona que ya cerraron su negocio; se establece el instrumento de investigación, un cuestionario con cuestionamientos en modalidad de batería de preguntas; se definen las variables demográficas, de resiliencia y variables de satisfacción en preguntas de tipo cerradas, algunas con varias opciones y otras en las que se tiene la opción de anotar una cifra acorde al contenido de la pregunta.

En el último apartado se presentan los resultados generados a través del programa SPSS, con el cual se determinaron las medias y desviaciones estándar para las variables, se corrieron la prueba de homogeneidad de varianzas, un ANOVA y una prueba T de igualdad de media; la información obtenida conlleva a la aceptación y rechazo de hipótesis, explicando en las conclusiones lo que llevaron a este proceder.

## **2. Revisión de la literatura**

### **2.1 Concepto de resiliencia**

En el desarrollo de distintos proyectos enfocados a la aplicación de la resiliencia para diversas áreas de interés, los investigadores han tenido que seleccionar una definición que mejor se adapte a la perspectiva que están estudiando, entre varias definiciones ofrecidas por diferentes autores; algunos otros, han orientado las investigaciones para que su resultado sea el que mejor se adapte al enfoque de su proyecto.

Un caso que da como resultado la definición de resiliencia, lo presentan Chrisman, Chua y Steier (2011), el cual forma parte de una publicación denominada “theories of family enterprise” publicada en la misma revista de este artículo. Este número especial presenta el aspecto de la resiliencia en los matrimonios arreglados como una estrategia de sucesión de gestión; la resiliencia en la orientación a largo plazo, y la resiliencia en la perspectiva de la multitemporalidad, estructuras de conocimiento e identificación de oportunidades y capital social e intercambio social.

Como resultado de la investigación, los autores exponen la definición de la resiliencia de las empresas familiares a la forma de cómo responder a la necesidad de infundir el talento gerencial en la empresa sin perder el control, a la necesidad de equilibrar los objetivos económicos y no económicos en diferentes marcos temporales, a la necesidad de utilizar sistemas de gobierno únicos para innovar y a la necesidad de extraer el máximo valor del capital social que existe entre los miembros de la familia (Chrisman, Chua y Steier 2011).

Bernard y Dubard (2016) exponen que a partir de datos empíricos se describió el proceso de resiliencia como un sistema complejo en el que el individuo, confrontado con uno o más eventos traumáticos, comienza por poner en marcha una serie de mecanismos de protección y luego de reconstrucción.

Campbell y Stein (2007), definen resiliencia en un concepto individual al definirla como la capacidad de un individuo para prosperar a pesar de la adversidad; Bullough, Renko, y Myatt, (2014), lo enfocan al sector empresarial al definir resiliencia como intenciones de los individuos de lanzar emprendimientos empresariales en entornos adversos; o como lo mencionan Ngah y Salleh, (2015, p.285) al iniciar el resumen de su artículo, “la capacidad de los emprendedores para tener éxito depende de su capacidad de recuperación y capacidad de innovación”.

Amann y Jaussaud (2012, p.207) hacen mención a la definición de resiliencia como “una cualidad fundamental en las personas, los grupos, las organizaciones o los sistemas para responder a un cambio significativo que interrumpe el patrón de eventos esperado sin comprometerse en un período prolongado de comportamiento regresivo”; es importante mencionar que tal concepto lo utilizan para manejar la resiliencia organizacional.

Otra definición enfocada al ámbito organizacional es la que proporcionan Dewald y Bowen (2009, p.3) al indicar que resiliencia organizacional es “una capacidad organizativa para adoptar nuevas rutinas y procesos organizacionales para enfrentar las amenazas y oportunidades que surgen de la innovación del modelo de negocio”.

Davidsson y Gordon (2015) realizan una comparación entre vulnerabilidad y resiliencia en empresas jóvenes, pequeñas e independientes que por lo general tienden a cerrar; el primer concepto lo señalan como pasividad ante la novedad y la resiliencia como una posición de flexibilidad y adaptabilidad.

## **2.2 Concepto de satisfacción**

En la revisión de distintos proyectos y casos enfocados al éxito del empresario se enfoca en el concepto de la satisfacción, los investigadores han seleccionado definiciones que se relacionan con el empresario y la satisfacción en sus empresas, así como también se ha orientado el resultado al concepto que mejor se adapte al enfoque de su proyecto.

Fisher y Lobo (2016), sobre el tema de satisfacción establecen que los objetivos de las empresas se utilizan como indicadores para el éxito empresarial, tal como el número de empleados, el volumen de negocios anual medio, la tasa media de crecimiento, entre otros; también determinan

que los empresarios perciben subjetivamente su éxito utilizando su autonomía, satisfacción y logro de metas.

Por otra parte, Fisher, Maritz y Lobo (2014), indican el concepto de satisfacción laboral dentro de la acción del emprendimiento y están convencidos de que actualmente se debe comprometer con este término y disfrutar de las recompensas de hacerlo. Los resultados de su estudio sugieren que el éxito constructivo empresarial es una combinación de indicadores de desempeño personal y empresarial: los sentimientos de satisfacción del empresario y las expectativas personales para su vida y negocio, combinados con un crecimiento continuo de negocios y excediendo los objetivos empresariales.

La investigación de Alstete (2008) tiene como fin principal mostrar el concepto de emprendimiento a través del relato de experiencias de pequeños empresarios, con lo que pudo establecer que el objetivo es tener una mayor satisfacción personal en funcionamiento de los negocios.

### ***2.3 La importancia de la micro y pequeña empresa***

El concepto de MYPES por lo general es englobado en lo que se considera el término general de micro y pequeña empresa que se basa según los criterios de clasificación dentro del entorno económico de cada país, los cuales son distintos; “de manera tradicional se ha utilizado el número de trabajadores como criterio para estratificar los establecimientos por tamaño y como criterios complementarios, el total de ventas anuales, los ingresos y/o los activos fijos” (INEGI, 2009b, p.11).

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) a nivel mundial son un motor en la economía, en la creación de entes económico y en la generación de empleos; de acuerdo a datos del INEGI (2009b), a nivel internacional, “90%, o un porcentaje superior de las unidades

económicas totales, está conformado por las micro, pequeñas y medianas empresas”. En América Latina el sector de las MIPyME se encuentran entre el 95% y 99% (INEGI, 2009b).

El concepto de MIPyME difiere de una nación a otra, siendo la diferencia fundamental la realidad que enfrenta cada país. En un estudio comparativo de América Latina y Europa, establecen las diferencias entre la Unión Europea y países latinoamericanos de lo que es considerado una MIPyME, estableciendo como base el número de empleados y el límite de ventas; en el mismo contenido se menciona que la base común en todo el mundo para la determinación del tamaño de la empresa es el número de empleados (Henriquez, 2009).

Henriquez (2009) proporciona datos de la importancia que tienen las MIPyME dentro de la Unión Europea y Latinoamérica, “las empresas de menor tamaño constituyen el grueso de la estructura productiva, representando entre el 98% y el 99% de las empresas formales de sus respectivos países” (Henriquez, 2009, p.9).

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2012), en un artículo publicado en su página, “Nuevas políticas para pequeñas y medianas empresas (PYMES) se requieren para impulsar el crecimiento en América Latina, según la OCDE y la CEPAL“, determina que en América Latina, las pequeñas y medianas empresas representan 99% del total de firmas en la región y emplean a 67% de todos los trabajadores.

Por su parte, López, Tricás y Toledano (2013), en un estudio enfocado a la práctica de recursos humanos en las PYMES, establecen que representan el 97% de las empresas y más del 50% en todo el mundo, y realizan una analogía entre España y México al establecer que el 99% de las empresas son pequeñas y medianas, razón por la cual consideran que tienen un rol importante dentro de las economías de estos países.

Las MIPyME, como entes económicos, cumplen el papel de ser factores decisivos en el desarrollo de la localidad a través de la creación de empleos, innovación diversificación y modernización de la economía del lugar al que pertenecen (Chauca, 2014).

#### ***2.4 La resiliencia en las empresas***

Una presentación de la resiliencia a nivel individual la realizan Fisher y Lobo (2016) a través de un estudio que tiene como objetivo contribuir a la identificación de la resiliencia individual a fin de que los educadores, los responsables de la formulación de políticas y los profesionales puedan identificar, orientar, investigar y gestionar la resiliencia con miras a mejorar los buenos resultados empresariales. En esta investigación, se aplicó un cuestionario en línea a 3,585 empresarios australianos fundadores y sobre esa base se determinó una muestra final de 215 participantes, de los cuales 51 eran mujeres (23,7%), la mayoría tenía entre 31-50 años (62%) y estudios universitarios (61%). Los resultados del estudio aprobaron las hipótesis planteadas: H1 Los empresarios muestran mayores niveles de resiliencia que otras poblaciones. H2 La resiliencia a nivel individual predice el éxito empresarial individual. H3 La resiliencia a nivel individual no predice negocios de éxito empresarial (Fisher y Lobo, 2016).

Otro proyecto que pudiera ser de tipo de resiliencia individual es la de Onyemah y Rivera (2015), se realiza el cuestionamiento de si el liderazgo empresarial en países en desarrollo realmente se ejerce, o si la predicción y la creación son términos utilizados en el liderazgo empresarial. Este estudio se realizó con empresas nuevas dirigidas por mujeres e indagando las estrategias utilizadas para la conquista de nuevos clientes; se elaboró un comparativo entre empresarias de Kenya, México, Nigeria y Estados Unidos. Los autores entrevistaron a 35 empresarias: Kenya (seis), México (ocho), Nigeria (trece) y Estados Unidos (ocho), fueron seleccionadas por la necesidad de comprar datos de países occidentales y emergentes. Los

resultados a los que se llegaron fueron diversos; uno de los concernientes al tema de resiliencia en las empresas fue que en los países en desarrollo, la decisión de los empresarios de dejar atrás las pérdidas y adoptar la realidad mediante un proceso de descubrimiento a través de la experimentación se vuelve crucial. También se concluyó que las mujeres empresarias se enfrentan a mayores barreras al querer entrar en el mercado del trabajo formal y tienen que recurrir al emprendimiento (Onyemah y Rivera, 2015).

Respecto a empresas familiares, Amann y Jaussaud (2012) exploran el concepto de la resiliencia en empresas japonesas en épocas actuales pero tomando como punto de partida la crisis asiática de 1997, esto con el fin de comprobar si los negocios familiares resisten mejor las recesiones económicas que los negocios no familiares y si en las crisis económicas, las empresas familiares están en mejores condiciones de movilizar sus recursos que las empresas no familiares. La investigación dio como resultado que las empresas familiares logran una mayor resiliencia durante una crisis económica y durante la misma, en comparación con las empresas no familiares. Resisten mejor la recesión, se recuperan más rápido y continúan presentando un mayor rendimiento y logran una estructura financiera más sólida a lo largo del tiempo (Amann y Jaussaud, 2012).

Steiner y Cleary (2014) presentan la resiliencia aplicada al ámbito rural estudiando a empresas del sur de Australia ubicadas dentro del área local, reconocidas por su contribución al desarrollo económico, social y ambiental; con los objetivos planteados de tener una mayor comprensión del papel de las empresas del sector privado en el desarrollo local, explorar la percepción de los empresarios rurales e identificar las características de las empresas resistentes, se generó una muestra no probabilística que dio como resultado una lista de empresarios, de los cuales se acercaron diez, siete de ellos dieron su consentimiento para ser incluidos en el estudio. Los

resultados obtenidos por los autores indican que las MYPES se ven obligadas a hacer frente a una serie de actividades operativas diarias y tomar decisiones gerenciales relacionadas con el desarrollo de negocios a largo plazo, por lo que para sobrevivir, los empresarios rurales deben ser flexibles y altamente adaptables (Steiner y Cleary, 2014).

## **2.5 Cuestionario**

“El cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217); “en la aplicación del cuestionario se reduce la ambigüedad de las respuestas y se favorecen las comparaciones entre las respuestas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 221).

Una modalidad de cuestionamientos que se utilizan en el cuestionario es la batería de preguntas, permitiendo así: “(i) Ahorrar espacio en el cuestionario. (ii) Facilitar la comprensión del mecanismo de respuesta (si se entiende la primera pregunta, se comprenderán las demás). (iii) Construir índices que permitan obtener una calificación total” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 224)

A través de su investigación, Saavedra y Tapia (2012) realizan una compilación de indicadores de competitividad empresarial citando a varios autores con el objetivo de analizar el entorno en el nivel meta de competitividad de la PYME, con el fin de contar con un diagnóstico en el contexto mexicano (Saavedra y Tapia, 2012, p.5) (Figura 1) y de esa manera establecer qué tipo de cuestionamientos deben utilizar.

Fig. 1 Compilación de indicadores de competitividad empresarial

Indicador/autor	Rubio y Aragón (2006)	De la Cruz,		OCDE (1992)	Quiroga (2003)
		Morales y Carrasco (2006)	Solleiro y Castañón (2005)		
Indicadores externos			✓		✓
Tecnología	✓	✓	✓		✓
Mercadotecnia	✓	✓	✓	✓	
Recursos humanos	✓	✓	✓	✓	✓
Capacidades directivas	✓				✓
Recursos financieros	✓	✓	✓		✓
Cultura	✓				
Calidad	✓		✓		✓
Producción		✓		✓	✓
Logística		✓			
Organización interna			✓		✓
Compras			✓	✓	✓
Investigación y Desarrollo	✓		✓	✓	✓
Interacción con proveedores y clientes				✓	

Fuente: Copyright por Saavedra y Tapia (2012).

Estos indicadores también han sido utilizados en otras investigaciones, como es el caso de Nassif, Hashimotos y Amaral (2014), quienes llevaron a cabo un proyecto con el fin de determinar en 339 empresarios de Sao Paulo, Brasil si se consideraban buenos planificadores estratégicos y si comprendían los factores clave que contribuían a planificar sus esfuerzos comerciales.

En un estudio realizado por Cajaíba, Castro y Tavares (2014), donde el objetivo principal fue determinar las características de comportamiento en propietarios de negocios de MPE do Vale do Mucuri y Jequitinhonha/MG, se recopilieron 12 características más comunes de empresarios con éxito en la literatura revisada por los autores, siendo éstas: (1) persistencia, (2) iniciativa en busca de oportunidades, (3) establecimiento de metas y objetivos, (4) correr riesgos calculados, (5) innovación y búsqueda de información, (6) exigencia de calidad y eficiencia, (7) ser independiente – autoconfianza, (8) necesidad de realización, (9) relaciones interpersonales - liderazgo, (10) red de contactos – persuasión, (11) compromiso y (12) planificación y

seguimiento sistemático. Estas doce características fueron la base para elaborar el cuestionario que serviría como instrumento de recolección en su investigación.

### 3. Propuesta de investigación

#### 3.1 Datos

Fueron entrevistados 875 empresarios y/o directores de MYPES ubicadas en las ciudades de Gómez Palacio y Ciudad Lerdo, ambas pertenecientes al estado de Durango y las cuales se consideran que integran la Laguna de Durango; se realizó un muestreo por conveniencia. La distribución de los casos se muestra a continuación (ver Tabla 1):

**Tabla 1** Distribución de los cuestionarios aplicados por ciudad

La Laguna de Durango	Cuestionario A: Empresa en funcionamiento	Cuestionario B: Empresa cerrada definitivamente	Total empresas
Gómez Palacio	234	183	417
Ciudad Lerdo	365	93	458

Fuente. Elaboración propia con los datos recabados en los cuestionarios

“El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.4). El diseño de investigación que se desarrolla es no experimental – transversal, puesto que se están “recolectando datos en un solo momento, en un tiempo único con el propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.151).

### **3.2 Participantes**

La investigación se desarrolló con empresarios o directores de MYPES ubicadas en la Laguna de Durango que estuvieran en alguno de los siguientes dos supuestos: que actualmente estén en funcionamiento o que hayan cerrado definitivamente; se considera empresario al propietario de la empresa y director a la persona que toma la mayoría de las decisiones de la misma. Así mismo, se estableció para esta investigación que una empresa se consideraba MYPE si se conformaba con mínimo 2 máximo 50 personas, y en el caso de empresas del giro comercial con mínimo 2 máximo 30 personas.

La selección de los empresarios o directores de empresas se realizó de manera aleatoria, considerando una muestra de 599 empresas actualmente en funcionamiento y 276 empresas que cerraron definitivamente.

### **3.3 Enfoque de la investigación**

Los resultados de los cuestionarios son propicios para un análisis exhaustivo de los factores que diferencian a los empresarios o directores de MYPES en funcionamiento con los que ya cerraron definitivamente; sin embargo, por los antecedentes del estado de Durango anteriormente expuestos, la investigación se enfocará en el nivel de resiliencia y en el nivel de satisfacción tanto de empresarios o directores de empresas ubicadas en la Laguna de Durango que actualmente están en funcionamiento como de empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente.

Las variables analizadas serán las relacionadas con la demografía, con la resiliencia y con la satisfacción de los empresarios o directores de empresas cuestionadas, pues con el análisis de estas variables, se podrá determinar el nivel de resiliencia y satisfacción en los involucrados, con

la que se dará respuesta a la pregunta de investigación planteada y de esta manera proceder a la aceptación o rechazo de las hipótesis.

### **3.4 Hipótesis**

La recopilación y análisis de datos se realiza con el fin de aceptar o rechazar las siguientes hipótesis:

H1: Los empresarios o directores de empresas actualmente en funcionamiento muestran mayor nivel de resiliencia que los empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente.

H2: Los empresarios o directores de empresas actualmente en funcionamiento muestran mayor nivel de satisfacción que los empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente.

### **4. Método**

Los procedimientos metodológicos de la investigación fueron diseñados con el fin de cumplir los objetivos de la misma. El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre el nivel de resiliencia y el nivel de satisfacción de las empresas ubicadas en la Laguna de Durango que están actualmente en funcionamiento y de las empresas que cerraron definitivamente. Los objetivos específicos de esta investigación son: (i) determinar las variables de resiliencia y satisfacción en empresas ubicadas en la Laguna de Durango que están actualmente en funcionamiento y en empresas que cerraron definitivamente; (ii) determinar el nivel de resiliencia y satisfacción en empresarios o directores de empresas de ambos grupos de empresas antes mencionadas a través de la comparación de medias, pruebas de homogeneidad de varianzas y la estimación de la  $t$ , y (iii) presentar una conclusión exponiendo los motivos de la aceptación o rechazo de las hipótesis.

#### **4.1 Instrumento de investigación**

El instrumento utilizado en la investigación es el cuestionario con interrogantes en modalidad de batería de preguntas y las secciones en que se divide son:

- Características de la empresa
- Datos generales del director
- Insumos del sistema (recursos humanos, análisis de mercado, desempeño laboral por género, proveedores)
- Procesos del sistema (dirección, innovación, producción-operación, mercadotecnia, finanzas, gestión de ventas)
- Resultados del sistema (satisfacción con la empresa, ventaja competitiva, ISO 2600, ámbito de ventas, resiliencia, valoración del entorno, resiliencia)
- Estructura organizacional
- Causas de cierre de la MYPE

Las secciones del cuestionario aplicado están compuestas por 26 módulos que contienen la totalidad de las variables; en total, fueron 224 variables del cuestionario aplicado a empresas en funcionamiento y en el caso del cuestionario aplicado a empresas cerradas definitivamente fueron 226 variables. Las variables analizadas en esta investigación están contenidas en las secciones datos generales del director, módulo con el mismo nombre, y resultados del sistema, módulos satisfacción de la empresa y resiliencia.

Las variables se incluyeron en preguntas de tipo cerrada, algunas con varias opciones y otras en las que se tenía la opción de anotar una cifra acorde al contenido de la pregunta. Para el análisis de los datos se realizaron los diccionarios correspondientes a cada tipo de cuestionario.

Las secciones anteriores se sustentan con otros proyectos que también han elaborado investigaciones enfocadas al análisis cuantitativo del comportamiento de un grupo de sujetos con características en común (Saavedra y Tapia, 2012) (Nassif, Hashimotos y Amaral, 2014) (Cajaíba, Castro y Tavares, 2014).

#### ***4.2 Desarrollo del cuestionario aplicado en la investigación***

Fueron diseñados dos tipos de cuestionarios, A y B los cuales se estructuraron con base a los publicados por la Red Latinoamericana de Administración y Negocios (RELAyN), en su página web (RELAyN, 2016).

El cuestionario A fue aplicado a empresarios o directores de MYPES en operación de la Laguna de Durango, mientras que el cuestionario B se aplicó a empresarios o directores de MYPES de la misma zona que ya cerraron su negocio definitivamente, esto con el fin de determinar los factores que permiten a una empresa seguir en funcionamiento.

Las personas que aplicaron los cuestionarios mostraron las preguntas al empresario o director para que pudiera seleccionar la opción que describía de manera más adecuada su respuesta. Posteriormente, cada cuestionario contestado fue capturado en un sistema a través de una página web, dando la opción a capturar todas las respuestas. Una vez que se alimentó el sistema con todos los cuestionarios, se revisó la validez de los mismos verificando que estuvieran todos los campos capturados y que la secuencia de folios de los cuestionarios en el sistema pertenecieran a la persona que así correspondiera.

#### ***4.3 Medición de variables***

Las variables se agrupan en tres conceptos: demografía, resiliencia y satisfacción. En la sección de demografía se consideraron las variables para empresarios o directores de empresas en

funcionamiento como para empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente: “edad”, en la cual se registró el dato correspondiente a empresario o director encuestado; “sexo”, teniendo como opciones hombre y mujer, y “nivel de educación”, pudiendo contestar desde no contar con ningún nivel de estudios, hasta doctorado.

En el apartado de resiliencia, se aplicaron los siguientes planteamientos en ambos tipos de cuestionarios: “tiendo a recuperarme rápidamente tras pasar por momentos difíciles”; “me cuesta mucho sobrellevar los acontecimientos estresantes”; “no me lleva mucho tiempo recuperarme de un acontecimiento estresante”; “para mi es difícil volver a la normalidad después de que sucede algo malo”; “normalmente supero sin mucha dificultad las épocas difíciles”, y “tiendo a tomarme mucho tiempo para superar los reveses de mi vida”; a todos los planteamiento tenían como opción contestar: “muy de acuerdo”; “de acuerdo”; “en desacuerdo”, y “muy en desacuerdo”.

Respecto a satisfacción, los cuestionamientos se plantearon de manera distinta; para los empresarios o directores de empresas que actualmente están en funcionamiento se aplicó lo siguiente: “estoy muy satisfecho con el desempeño de la empresa en su conjunto”; “mi empresa me deja más que suficiente dinero para vivir”, y “mi empresa me permite realizarme como persona”. En el cuestionario aplicado a los empresarios o directores de empresas de empresas que cerraron definitivamente se realizó de esta manera: “estaba muy satisfecho con el desempeño de la empresa en su conjunto”; “mi empresa me dejaba más que suficiente dinero para vivir”, y “mi empresa me permitía realizarme como persona”. En ambos casos se tenía la opción de contestar: “muy de acuerdo”; “de acuerdo”; “en desacuerdo”, y “muy en desacuerdo”.

## **5. Recolección de datos**

Los datos fueron recopilados por medio de cuestionarios aplicados por alumnos previamente capacitados. El proceso de la recolección de datos inició con la entrega de los cuestionarios foliados a los alumnos, quienes firmaron de recibido como medida de control. Las personas que aplicaron los cuestionarios hicieron un primer contacto para realizar la cita de la aplicación del cuestionario, realizando la aclaración del tiempo estimado que se llevaría este proceso al empresario o director de la empresa.

Previamente, el alumno estudiaba el cuestionario con el fin de dar las indicaciones pertinentes y agilizar la aplicación del mismo; dependiendo del grado de escolaridad del empresario o director de la empresa, se tenía la opción de que por sí solo lo contestara debiendo permanecer con él hasta que terminara, no se permitió que se dejara para que lo contestara en otro momento, el cuestionario siempre debía estar con supervisión de la persona que lo estaba aplicando y tenían que verificar que todas las preguntas estuvieran contestadas.

Una vez que los alumnos terminaban con la aplicación del cuestionario, éste era capturado por ellos mismos en una base de datos registrando el número de folio y posteriormente lo entregaban al investigador físicamente.

## **6. Resultados**

### **6.1 Estadística descriptiva**

Los datos se analizaron en el programa SPSS versión 22 con el fin de obtener indicadores que validen o rechacen las hipótesis planteadas.

Las variables demográficas que se obtuvieron de la investigación fueron: la edad, sexo y nivel educativo de los empresarios o directivos que participaron en la investigación. La Tabla 2

**Relación entre el nivel de resiliencia y el nivel de satisfacción de las empresas ubicadas en la Laguna de Durango que están actualmente en funcionamiento y de las empresas que cerraron definitivamente**

contiene la edad de los participantes, la cual oscila entre 20 y 70 años y se muestra el porcentaje que representan de acuerdo a la frecuencia determinada. En el caso de los empresarios o directores de empresas que actualmente están en funcionamiento, la mayor proporción la representan los 40 y 42 años de edad y en los empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente la mayor proporción se aprecia en las edades de 35, 38 y 40 años, más jóvenes respecto al grupo con una empresa en funcionamiento.

En la misma Tabla 2, se determina que para los empresarios o directores de empresas que están en funcionamiento, los menores porcentajes se encuentran en los 61, 63, 66 y 70 años de edad; en el caso de empresas que ya cerraron operaciones, las menores representaciones son en los empresarios o directores con 31, 54, 57, 62 y 63 años de edad, más jóvenes que el otro grupo analizado.

**Tabla 2.**  
Edad de los empresarios o directores

Edad	Empresas en funcionamiento %	Empresas cerradas %
20	1.2	2.2
21	1.4	1.1
22	1.9	0.7
23	2.2	2.2
24	1.2	2.2
25	3.1	2.6
26	1.5	1.5
27	2.7	0.7
28	3.2	1.9
29	1.7	3.0
30	3.2	2.6
31	0.9	0.4
32	4.1	3.0
33	1.9	0.7
34	2.9	2.6

**Tabla 2.** Continuación.  
Edad de los empresarios o directores

Edad	Empresas en funcionamiento %	Empresas cerradas %
46	2.2	2.6
47	2.0	2.6
48	3.7	3.3
49	2.4	0.7
50	4.4	3.0
51	1.7	0.7
52	1.7	4.4
53	1.2	0.7
54	1.9	0.4
55	1.0	0.7
56	1.9	3.0
57	0.9	0.4
58	0.9	3.0
59	0.9	0.0
60	2.6	1.9

35	3.7	6.7	61	0.2	0.0	
36	2.9	1.5	62	0.5	0.4	
37	2.0	1.5	63	0.2	0.4	
38	3.7	6.7	64	0.3	0.7	Fuente:
39	2.7	2.6	65	0.3	0.7	
40	5.6	6.7	66	0.2	0.0	Elaborac
41	1.0	2.2	67	0.5	1.5	ión
42	5.1	2.6	68	0.3	0.0	
43	2.2	6.3	70	0.2	0.0	propia
44	2.0	1.5				con los
45	3.7	3.3				datos

recabados en los cuestionarios.

En lo que respecta al sexo de los empresarios o directores encuestados (Tabla 3), tanto en las empresas que actualmente están en funcionamiento como en las que ya cerraron definitivamente, los hombres tienen una mayor representación, sin embargo, en el caso de las empresas que cerraron definitivamente los hombres tienen mayor representación que en las empresas que actualmente están en funcionamiento.

**Tabla 3.**  
Sexo de los empresarios o directores

Sexo	Empresas en funcionamiento	Empresas cerradas
	%	%
Hombre	55.9	60.9
Mujer	44.1	39.1

Fuente. Elaboración propia con los datos recabados en los cuestionarios

El nivel de educación de los empresarios o directores de empresas en funcionamiento es mayor que el nivel de los empresarios o directores de empresas cerradas definitivamente, si se consideran como estudios titulados (técnico superior universitario a doctorado); en la Tabla 4 se puede apreciar que la sumatoria de porcentajes de este rango representa para el primer grupo un 31.9% y en el segundo un 26.8%.

**Tabla 4.** Nivel de educación de los empresarios o directores

Nivel educativo	Empresas en funcionamiento	Empresas cerradas
	%	%
Sin educación	.8	.7
Estudios de primaria	6.8	4.0
Estudios de secundaria	14.5	16.7
Estudios de bachillerato o técnico	33.2	38.4
Universidad sin título	12.7	13.4
Titulado de técnico superior universitario	6.3	3.6
Titulado de licenciatura o ingeniería	23.5	19.9
Estudios de maestría sin título	.3	1.8
Título de maestría	1.7	1.1
Título de doctorado	0	.4

Fuente. Elaboración propia con los datos recabados en los cuestionarios

Las variables de resiliencia y satisfacción se presentan en la Tablas 5 con sus respectivas medias y desviaciones estándar, las cuales fueron determinadas para los empresarios o directores de empresas que se encuentran actualmente en funcionamiento y para los empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente, con un tamaño de muestra de 599 y 276 empresas respectivamente.

**Tabla 5:** Medias y desviaciones estándar de las variables de investigación (m=media, s=desviación estándar)

Variable: Satisfacción	MYPES en funcionamiento		MYPES cerradas	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Estoy (o estaba) muy satisfecho con el desempeño de la empresa en su conjunto.	3.38	.714	2.88	.860
Mi empresa me deja(o me dejaba) más que suficiente dinero para vivir.	3.10	.794	2.60	.902

Mi empresa me permite (o me permitía) realizarme como persona.	3.23	.721	2.70	.887
<b>Variable: Resiliencia</b>				
Tiendo a recuperarme rápidamente tras pasar por momentos difíciles	3.05	.770	2.77	.904
Me cuesta mucho sobrellevar los acontecimientos estresantes.	2.50	.886	2.46	.946
No me lleva mucho tiempo recuperarme de un acontecimiento estresante.	2.86	.873	2.64	.885
Para mi es difícil volver a la normalidad después de que sucede algo malo.	2.57	.916	2.52	.870
Normalmente supero sin mucha dificultad las épocas difíciles.	2.93	.835	2.69	.855
Tiendo a tomarme mucho tiempo para superar los reveses de mi vida.	2.64	.940	2.47	.911

Fuente. Elaboración propia con los datos recabados en los cuestionarios

Los resultados indican que los empresarios o directores de empresas que están en funcionamiento muestran en general una mayor satisfacción pues las medias de las variables que generan son mayores que las medias de las empresas que cerraron definitivamente, siendo la variable que representa una mayor diferencia entre ambos grupos de empresarios o directores la referente a “mi empresa me permite realizarme como persona (empresas en funcionamiento)” ( $m=3.23$ ,  $s=0.721$ ) vs “mi empresa me permitía realizarme como persona (empresas cerradas)” ( $m=2.7$ ,  $s=0.887$ ).

Respecto al nivel de resiliencia que presentan los participantes, los resultados muestran que los empresarios o directores de empresas que están actualmente en funcionamiento son más resilientes que los empresarios o directores de empresas cerradas en forma definitiva; siendo más representativa esta diferencia en la variable de investigación “tiendo a recuperarme rápidamente tras pasar por momentos difíciles” (empresas en funcionamiento:  $m=3.05$ ,  $s=0.770$ ; empresas cerradas definitivamente:  $m=2.77$ ,  $s=0.904$ ); también indica una diferencia considerable “normalmente supero sin mucha dificultad las épocas difíciles” (empresas en funcionamiento:  $m=2.93$ ,  $s=0.835$ ; empresas cerradas definitivamente:  $m=2.69$ ,  $s=0.855$ ).

## 6.2 Prueba de hipótesis

Las medias de las variables de resiliencia y satisfacción fueron la fuente de información para realizar las pruebas para la validación o rechazo de las hipótesis planteadas en esta investigación:

H1: Los empresarios o directores de empresas actualmente en funcionamiento muestran mayor nivel de resiliencia que los empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente.

H2: Los empresarios o directores de empresas actualmente en funcionamiento muestran mayor nivel de satisfacción que los empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente.

El programa estadístico SPSS se utilizó para realizar las pruebas necesarias que dieran la certeza en la aprobación o rechazo de las hipótesis, obteniendo los siguientes resultados (Tabla 6):

**Tabla 6:** Resultados prueba de hipótesis

Variables	Prueba de homogeneidad de varianzas	ANOVA		Prueba T para la igualdad de medias 95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	Sig.	F	Sig.	Inferior	Superior
Satisfacción	.915	19.622	.011	.19034	.82966
Resiliencia	.051	2.587	.139	-.06423	.39757

Fuente. Elaboración propia con los datos recabados en los cuestionarios

Primero fue realizada una prueba de homogeneidad de varianzas donde se compararon las medias de las variables de satisfacción y resiliencia en empresarios o directores de empresas en funcionamiento con empresarios o directores de empresas que cerraron directamente, dando como resultado que la satisfacción de los empresarios muestra un nivel crítico menor a 0.05 (sig=0.915) y en la variable de resiliencia fue de 0.051; en la variable de satisfacción se acepta la igualdad de varianzas y en el caso de la resiliencia, está por muy poco arriba del nivel de aceptación (sig=0.05). Con estos resultados ambas hipótesis tendrían que ser rechazadas, pues existe igualdad en las varianzas ente ambos grupos, pero dadas las diferencias en los resultados

de las medias y desviaciones estándar analizadas previamente en la sección anterior, se decidió verificar los datos a través de ANOVA.

Los resultados arrojados por ANOVA determinan para la variable de satisfacción un estadístico F igual a 19.62 con un nivel de significación de 0.011, por lo que con esta prueba la igualdad de medias se daría por rechazada. Respecto a la resiliencia, el estadístico F se determinó en 2.587 con un nivel de significación de 0.139, con lo cual se vuelve a demostrar que se acepta la igualdad de medias puesto que no existen diferencias significativas entre los dos grupos de empresarios.

Un tercer análisis se realizó por medio de la prueba T para la igualdad de medias, dando como resultado para la variable de satisfacción que los intervalos de confianza de la diferencia (inferior igual a 0.19034 y superior igual a 0.82966) indica que se rechaza la igualdad de medias, pues el valor 0 (cero) no está incluido entre los límites del intervalo. En cuanto a la variable de resiliencia, el límite inferior del intervalo de confianza fue -0.06423 y el límite superior 0.39757, por lo que nuevamente se acepta la igualdad de medias debido a que el valor cero se encuentra en el rango del intervalo de confianza.

Los resultados anteriores demuestran que la H1 es rechazada, es decir, los empresarios o directores de empresas actualmente en funcionamiento no muestran un mayor nivel de resiliencia en comparación a los empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente. Caso contrario resulta en la H2, la cual es aceptada, puesto que los empresarios o directores de empresas actualmente en funcionamiento si muestran un mayor nivel de satisfacción en comparación a los empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente.

## **7. Conclusiones**

La investigación realizada muestra que los empresarios o directivos que decidieron cerrar su empresa no necesariamente lo hacen por ser personas con bajo nivel de resiliencia ante las adversidades; al elaborar un análisis a detalle de las preguntas que integran la resiliencia, se puede observar que no es significativa la diferencia entre las medias de los empresarios o directivos con empresas en funcionamiento y las medias de empresarios o directivos que decidieron cerrar definitivamente la empresa; tal como se presentó al cuestionarles si para ellos (empresarios o directivos de empresas en funcionamiento y de empresas que cerraron definitivamente) les costaba mucho sobrellevar los acontecimientos estresantes o si les era difícil volver a la normalidad después de que sucede algo malo, en ambas variables se presentó una media muy similar al comparar los grupos de empresarios. Fue por esa razón por la cual se rechazó la H1: Los empresarios o directores de empresas actualmente en funcionamiento muestran mayor nivel de resiliencia que los empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente.

En cuanto a la satisfacción de los empresarios o directivos de empresas en funcionamiento, presentan una mayor media al preguntarles sobre el desempeño de la empresa, sobre si la empresa les dejaba suficiente para vivir y si la empresa le permitía realizarse como persona, respecto a los empresarios o directivos de empresas que cerraron definitivamente; los resultados anteriores son concluyentes para aceptar H2: Los empresarios o directores de empresas actualmente en funcionamiento muestran mayor nivel de satisfacción que los empresarios o directores de empresas que cerraron definitivamente.

El estudio se fue realizado con 875 empresarios entrevistados, de los cuales sólo el 32% representa casos de empresarios o directivos de empresas cerradas definitivamente; este número

limitado fue por la dificultad de encontrar a los empresarios o directivos que ya habían cerrado un negocio, y por otra parte se tenía la restricción de que no se permitía entrevistar a un empresario o directivo que hubiera cerrado un negocio si ya se había considerado en la investigación como un empresario o directivo con una empresa en funcionamiento.

La información generada en esta investigación contribuirá a distintos sectores de la comunidad, entre ellos los investigadores, quienes podrán obtener de los resultados una base de comparación medible con futuros proyectos; tal como Vale (2014, p.191), en su artículo menciona que “la resiliencia es un concepto y una práctica cada vez más amplios para vincular las preocupaciones sobre el desarrollo comunitario y la preparación ante desastres a grandes desafíos mundiales; la resiliencia es también una teoría sobre cómo los sistemas pueden comportarse a través de escalas, una práctica o enfoque proactivo a los sistemas de planificación que se aplica a través de espacios sociales y una herramienta analítica que permite a los investigadores examinar cómo y por qué algunos sistemas son capaces de responder a la interrupción”.

Otra parte de la comunidad a la que puede aportar los resultados de este proyecto es el sector empresarial, y Vale (2014, p.192) coincide al asegurar que “campos diferentes implementan resiliencia de una manera similar, viéndola como una forma de conceptualizar la respuesta a la perturbación. Los analistas de gestión utilizan la resiliencia como una medida de la capacidad de una organización para recuperarse de una interrupción”.

Esta investigación es una fuente de información para empresarios o directivos que tengan la inquietud sobre la satisfacción que les brinda su empresa, que si están satisfechos sobre el desempeño del negocio, si les genera lo suficiente para sobrevivir y si también les permite realizarse como personas, deben considerar la continuidad del mismo.

Por otra parte, inversionistas interesados en una empresa, los negocios con actividades de financiamiento o que otorguen créditos de cualquier naturaleza, pudieran agregar a su evaluación cuestionamientos respecto a la satisfacción que los empresarios o directivos del negocio con el que se pretende involucrar, ya sea para invertir o financiar; los resultados obtenidos representan un índice que pudiera predecir la permanencia de la empresa en el mercado.

### **Fuentes bibliográficas**

- Alstete, J. (2008). Aspects of entrepreneurial success. *Journal of Small Business and Enterprise the Development*. 15(3), 584-594.
- Amann, B. y Jaussaud, J. (2012). Family and non-family business resilience in an economic downturn. *Asia Pacific Business Review*. 18(2), 203-223.
- Bernard, M. y Dubard, S. (2016). Resilience and entrepreneurship: A dynamic and biographical approach to the entrepreneurial act. *Management*. 19(2), 89-123.
- Bullough, A., Renko, M. y Myatt, T. (2014). Danger Zone Entrepreneurs: The Importance of Resilience and Self-Efficacy for Entrepreneurial Intentions. *Entrepreneurship Theory and Practice*. 473-499.
- Cajaíba, J., Castro, W. y Tavares, E. (2014). Características comportamentais empreendedoras em proprietários de MPES longevas do Vale Do Mucuri e Jequitinhonha/MG. *Revista de Administração Mackenzie*. 15(5), 102-139.
- Campbell, L. y Stein, M. (2007). Psychometric Analysis and Refinement of the Connor–Davidson Resilience Scale (CD-RISC): Validation of a 10-Item Measure of Resilience. *Journal of Traumatic Stress*. 20(6), 1019-1028.
- Chauca, P. (2014). Micro y pequeña empresa, actores sociales y contextos desde la perspectiva del desarrollo local. *Acta Universitaria*. 24(NE-1), 13-25

- Chrisman, J., Chua, J. y Steier, L. (2011). Resilience of Family Firms: An Introduction. *Entrepreneurship Theory and Practice*. 1107-1119.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2016). *CEPAL: Productividad y Brechas Estructurales en México*. Recuperado de: <http://www.cepal.org/es/publicaciones/40165-productividad-brechas-estructurales-mexico>
- Davidsson, P. y Gordon, S. (2015). Much Ado About Nothing? The Surprising Persistence of Nascent Entrepreneurs Through Macroeconomic Crisis. *Entrepreneurship Theory and Practice*. 915-941.
- Dewald, J. y Bowen, F. (2009). Storm Clouds and Silver Linings: Responding to Disruptive Innovations Through Cognitive Resilience. *Entrepreneurship Theory and Practice*. 197-218.
- Fisher, R. y Lobo, A. (2016). Does individual resilience influence entrepreneurial success? *Academy of Entrepreneurship Journal*. 22(2), 39-53.
- Fisher, R., Maritz, A. y Lobo, A. (2014). Evaluating entrepreneurs' perception of success. Development of a measurement scale. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*. 20(5), 478-492.
- Henriquez, L. (2009). *Organización Internacional de Trabajo (OIT): Políticas para las MIPYMES frente a la crisis*. [Tabla 3]. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=d4f7832f-1d5b-45c2-b5b1-a738ddd63b20%40sessionmgr4010&vid=12&hid=4212>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

## Relación entre el nivel de resiliencia y el nivel de satisfacción de las empresas ubicadas en la Laguna de Durango que están actualmente en funcionamiento y de las empresas que cerraron definitivamente

---

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2009a). *Censos económicos 2009: Panorama económico de la Zona Metropolitana de la Laguna*. Recuperado de: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/biblioteca/ficha.aspx?upc=702825003510>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2009b). *Censos Económicos 2009. Micro, pequeña, mediana y gran empresa. Estratificación de los establecimientos*. México: INEGI

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2014). *Censos Económicos 2014 Durango*.

Recuperado de:

[http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva\\_estruc/CE\\_2014/702825083953.pdf](http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/CE_2014/702825083953.pdf)

López, L. Tricás, J. y Toledano, L. (2013). Principales prácticas de recursos humanos de las PyMEs industriales exitosas. *Univ. Empresa*. (23), 19-43.

Nassif, V., Hashimotos, M. y Amaral, D. (2014). Entrepreneurs self-perception of planning skills: evidences from brazilian entrepreneurs. *Revista Ibero-Americana de Estrategia (RIAE)*. 13(4), 107-121.

Ngah, R. y Salleh, Z. (2015). Emotional Intelligence and Entrepreneurs' innovativeness towards Entrepreneurial Success: A Preliminary Study. *American Journal of Economics*. 5(2), 285-290.

Onyemah, V. y Rivera, M. (2015). Cognitive ambidexterity in entrepreneurial leadership: a four country exploratory study of women entrepreneurs' early customer acquisition strategies. *Organizations and Markets in Emerging Economies*. 6(1), 10-28.

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). (2012). *Nuevas políticas para PYMES se requieren para impulsar el crecimiento en América Latina, según la OCDE y la CEPAL*.

Recuperado

de:

<http://www.oecd.org/newsroom/nuevaspoliticaspaparymesserequierenparaimpulsarelcrecimientoenamericalatinasegunlaocdeylacepal.htm>.

Onyemah, V. y Rivera, M. (2015). Cognitive ambidexterity in entrepreneurial leadership: a four country exploratory study of women entrepreneurs' early customer acquisition strategies. *Organizations and Markets in Emerging Economies*. 6(1), 10-28.

Red Latinoamericana de Administración y Negocios (RELAyN). (2016). *Cuestionario de Análisis Sistémico de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa*. Recuperado de: [https://de863a53-a-62cb3a1a-s-sites.googlegroups.com/site/relaynmexico/Documentos-ex/Cuestionario.pdf?attachauth=ANoY7cqIbIKRGievBfROTy3vexw0B\\_jih5swmcyqOfHI3BKTwNrLJS50V08mDUDCNumRvhUiW0hapmY2y6L52pcLUPc3fmwa7ryGml7gaVZHelQyIqrvoaMnxf4mr-GKK6mJ4Q3MMIhHO6eXqY\\_LLJBwHQvLexcqkAH9g4d2IbShMIA15QVX-WhD9mKAuv91YpOuUpxcq50KrQXBvuNDwmXbRY\\_SYiOGKq5ivofkXeMmgNhDTY2zU8%3D&attredirects=0](https://de863a53-a-62cb3a1a-s-sites.googlegroups.com/site/relaynmexico/Documentos-ex/Cuestionario.pdf?attachauth=ANoY7cqIbIKRGievBfROTy3vexw0B_jih5swmcyqOfHI3BKTwNrLJS50V08mDUDCNumRvhUiW0hapmY2y6L52pcLUPc3fmwa7ryGml7gaVZHelQyIqrvoaMnxf4mr-GKK6mJ4Q3MMIhHO6eXqY_LLJBwHQvLexcqkAH9g4d2IbShMIA15QVX-WhD9mKAuv91YpOuUpxcq50KrQXBvuNDwmXbRY_SYiOGKq5ivofkXeMmgNhDTY2zU8%3D&attredirects=0)

Saavedra, M. y Tapia, B. (2012). El Entorno Sociocultural y la Competitividad de la PYME en México. *Panorama Socioeconómico*. (44), 4-24.

Steiner, A., y Cleary, J. (2014). What are the features of resilient businesses? Exploring the perception of rural entrepreneurs. *The Journal of Rural and Community Development*. 9(3), 1-20.

Vale, L. (2014). The politics of resilient cities: whose resilience and whose city? *Building, Research & Information*. 42(2), 191-201.