



---

## CAPÍTULO II

# ECONOMÍA MEXICANA

### 2.1 Qué son las pequeñas y medianas empresas?

Las pequeñas y medianas empresas tienen una gran importancia dentro de la economía del mundo. Esto es por la aportación que tienen en el desarrollo económico del país. No existe una definición exacta sobre que son las pequeñas y medianas empresas, algunos autores la citan como:

“Aquéllas en las cuales la propiedad del capital se identifica con la dirección efectiva y responde a unos criterios dimensionales ligados a unas características de conducta y poder económico” Pierre Yves Barriere.

“ Aquélla que posee el dueño en plena libertad, manejada autónomamente y que no es dominante en la rama en que opera” Asociación de Empresas Pequeñas (SBA)

“Aquéllas empresas cuyos ingresos acumulables en el ejercicio inmediato anterior no sean superior a 20 millones de pesos, pero tampoco inferiores a millón y medio de pesos”. SHCP<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Rodríguez Valencia, Joaquín. Como administrar Pequeña y Mediana Empresa. Pág. 73



Las Pequeñas y Medianas empresas también conocidas como PYMES tienen ciertas características específicas que son:

- Componente Familiar: La mayoría son empresas familiares, las decisiones que deben ser tomadas dentro de ellas son realizadas por una persona que representa los intereses de toda una familia.
- Falta de formalidad: cuando hablamos de formalidad nos referimos a la organización y planeación dentro de la administración de la empresa, y no al cumplimiento de compromisos. En donde no se preocupan por formar una administración, ya que en estas empresas su principal interés es la generación de utilidades.
- Falta de liquidez: este es un problema muy común dentro de las PYMES. Se refiere a tener la posibilidad de pagar las deudas, pero no se cuenta con efectivo para hacerlo. Es por esto que se deben de establecer políticas de crédito, para que así se tenga un poco más protegida a la empresa de este problema.
- Problemas de solvencia: la falta de solvencia es aún mas grave que la liquidez. Ya que esto significa que no se cuenta con lo necesario para pagar las deudas. Es esta la principal consecuencia de no contar con una planeación dentro de la empresa.



En ocasiones los empresarios recurren a planes que solo están estructurados para extender el tiempo de respuesta, llevando esto en la mayoría de las situaciones a problemas aún más graves.

La principal forma de determinar el tamaño de las empresas, es por la cantidad de recursos humanos con las que cuenta. Las PYMES se dividen en tres tipos que son de Comercio, Industria y Servicio. De acuerdo al **Diario Oficial de la Federación (DOF)** del día 30 de marzo de 1999 se establecen los criterios de estratificación de empresas de la siguiente manera:

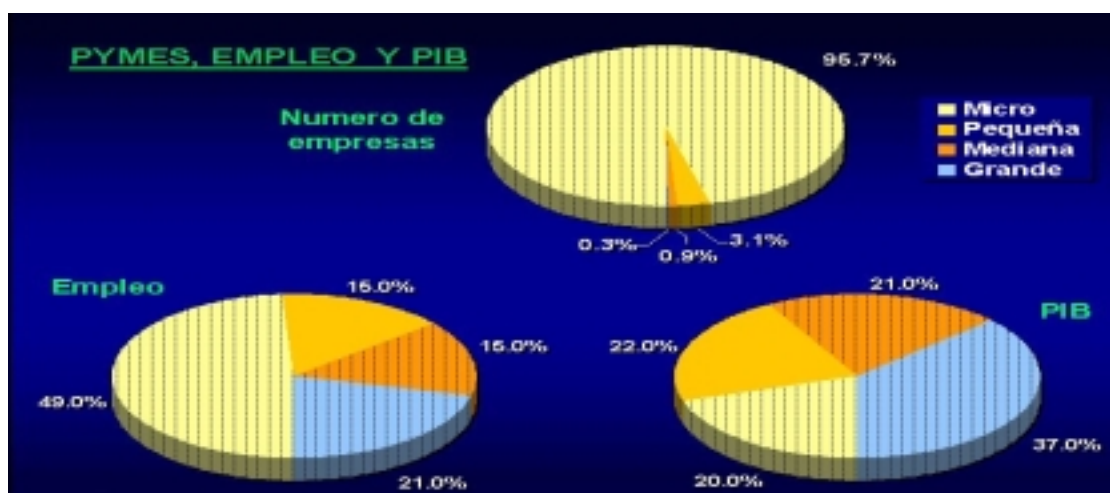
| <b>TAMAÑO</b>   | <b>SECTOR</b>                                |                 |                  |
|-----------------|--|-----------------|------------------|
|                 | <b>CLASIFICACION POR NUMERO DE EMPLEADOS</b> |                 |                  |
|                 | <b>INDUSTRIA</b>                             | <b>COMERCIO</b> | <b>SERVICIOS</b> |
| MICROEMPRESA    | 0 - 30                                       | 0 - 5           | 0 - 20           |
| PEQUEÑA EMPRESA | 31 - 100                                     | 6 - 20          | 21 - 50          |
| MEDIANA EMPRESA | 101 - 500                                    | 21 - 100        | 51 - 100         |
| GRAN EMPRESA    | 501 en adelante                              | 100 en adelante | 100enadelante    |



| Composición por tamaño y sector<br>(participación porcentual) |            |            |            |                    |
|---|------------|------------|------------|--------------------|
| Tamaño  | Sector     |            |            | Total<br>2,844,308 |
|   | Industria  | Comercio   | Servicios* |                    |
| <b>Micro</b>  | 94.4       | 94.9       | 97.4       | 95.7               |
| <b>Pequeña</b>  | 3.7        | 4.0        | 1.6        | 3.1                |
| <b>Mediana</b>  | 1.7        | 0.9        | 0.5        | 0.9                |
| <b>Grandes</b>  | 0.4        | 0.2        | 0.4        | 0.3                |
| <b>Total</b>  | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b>         |

\* Servicios Privados No Financieros

Fuente: Censo Económico 1999



El total empresas en México es de 616,426 de las cuales 558,844 son Microempresas; 39,232 Pequeña; 13,559 Mediana y Grandes 4,791. Las cifras mas grandes son las que le pertenecen a las PYMES, estas empresas no cuentan con un apoyo bien estructurado por parte del gobierno y las Instituciones financieras. En ocasiones se consideran las PYMES como de menor importancia para la economía del país, cuando es todo lo contrario.



La contribución que de estas empresas dentro del desarrollo económico mexicano no es solo por la cantidad de empleo que generan; sino que su tamaño les permite llevar a cabo, de forma eficiente y flexible, el desarrollo de un producto o servicio con costos menores a los de las grandes empresas.

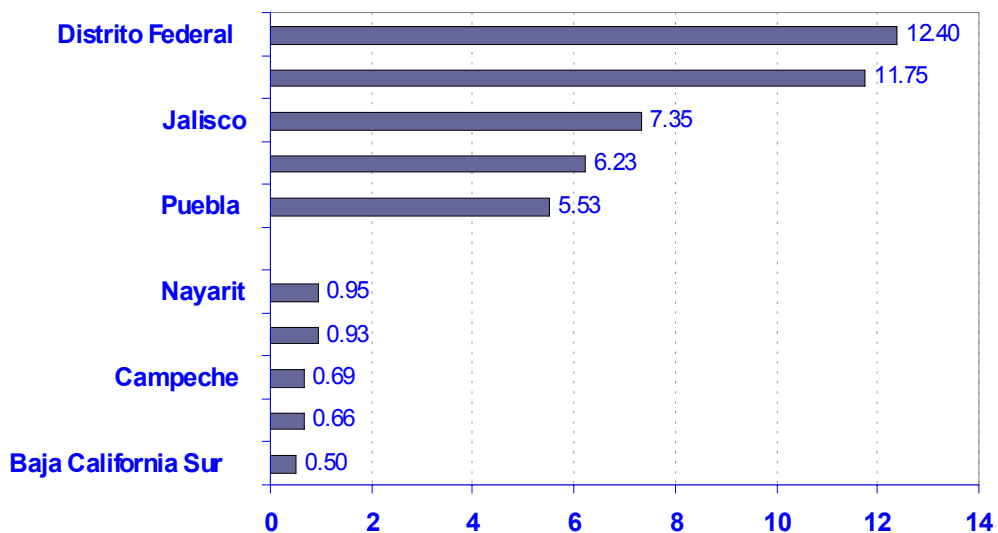
### **2.1.1 Las PYMES en México**

En los años 90's, por la crisis económica que vivía México fueron desapareciendo una gran cantidad de PYMES. La principal causa era que no contaban con una preparación adecuada para soportar la situación económica del país. Se estaba produciendo una gran disminución en el mercado interno, se enfrentaban a mercados desconocidos y a precios no competitivos.

Las empresas que lograron continuar en el mercado, se preocuparon por estructurar mejor su desempeño y poder así obtener beneficios financieros. Actualmente son las empresas que cuentan con una mayor fuerza dentro de la economía mexicana.



En la siguiente gráfica se presentan los estados donde se encuentran con mayor auge las PYMES: el D.F., Jalisco, Estado de México, Nuevo León, Guanajuato, Puebla y Veracruz.



Dentro de México las PYMES son el 98% del total de las empresas, ocupan el 64% del personal de la planta productiva y el 50% del PIB del país. Por la cantidad de PYMES que existen consumen mas recursos materiales que las grandes empresas. Además son las que más influyen en el mercado de trabajo; ya que son las más dinámicas en la creación de empleos dentro del país, y esto se da por el bajo costo de capital.

Las PYMES mexicanas son las principales fuentes de empleo pero si no se atiende las problemáticas que presentan dichas empresas, pueden llegar a tener un alto nivel de contribución al desempleo en México.



### **2.1.2 Problemática de las PYMES**

Los problemas a los que se enfrentan las PYMES en nuestro país son; las necesidades de créditos; falta de administración; forma de trabajo de las Instituciones Financieras y el Régimen Legal mexicano.

Las PYMES tienen necesidades de financiamiento no sólo de corto plazo , sino a mediano y largo plazo; así como capital accionario, créditos para inversiones, facilidad de arrendamiento financiero e instrumentos de mediano y largo plazo. Su evaluación crediticia, enfatiza la revisión del desempeño futuro inmediato y el pasado influye en sus técnicas de análisis.

Las pequeñas y medianas empresas mexicanas no cuentan con una planeación y organización para saber como se llevaran a cabo las metas y objetivos que estableció la empresa. La administración de una empresa incluye también la administración de la tecnología de información. Esto último se puede definir como la administración de los recursos tradicionales para modernizar las operaciones, reducir los tiempos y desperdicios, así como aumentar el nivel de calidad y poder llegar a obtener ventaja competitiva sobre nuestra competencia.



---

Las PYMES en México no tienen una estructura organizacional formal y poseen personal que no está capacitado para realizar labores específicas. Esto produce un grave problema para su desarrollo, pues se llega a la necesidad de contratar a personas externas, las cuales nos ayudan a resolver problemas que se presenten dentro de la empresa y nos orientan a cómo poder evitarlos más adelante.

La forma de trabajar de las instituciones financieras, son una problemática más para el desarrollo de las PYMES en México. Estas instituciones solo les interesa trabajar con las grandes empresas, ya que son las que manejan montos más elevados e importantes. Y por otra parte representan menos costos para ellos a comparación de las PYMES.

Las leyes que existen dentro del país, llegan a poner obstáculos para el crecimiento de las PYMES. Por ejemplo, las leyes laborales son inflexibles, llegan a encarecer la mano de obra y no permiten la contratación temporal de personal, siendo esto algo importante y característico de estas empresas.

Los gerentes de las PYMES mexicanas también deben de analizar la necesidad que requieren en la capacidad gerencial, tecnología apropiada, estrategias de mercado y comercialización.



---

Para el desarrollo de las PYMES el empresario debe de contar con la capacidad necesaria para saber incorporar todos los medios que van surgiendo en el mundo de los negocios. Estos son para que pueda brindar un mejor servicio o producto a sus consumidores; analizar la forma de cómo brindar una alta calidad producida por bajos costos de operación; tener presente que la mejor forma de crecer y permanecer en el mercado es producir y mantener una buena relación entre los clientes y nuestros distribuidores.

Se deben considerar los aspectos que hacen a una empresa exitosa como son: capacidad gerencial, tecnología, información sobre la demanda, comercialización y un entorno macroeconómico de estabilidad. También se debe buscar que el apoyo a las PYMES estén concentrados en instituciones destacadas y eficientes, para que así se pueden difundir los logros y éxitos, logrando que otras empresas se interesen en seguir los mismos pasos y poder lograr sus metas y objetivos.

La OCDE ( Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) considera que en México necesitan realizarse cambios que mejoren las condiciones de las PYMES. El gobierno federal a través del Programa de Política Industrial y Comercio Exterior en 1996, se encarga de impulsar la transferencia tecnológica fortaleciendo las capacidades mínimas; fomentando y difundiendo la protección de la propiedad industrial y la cultura de innovación tecnológica.



---

México es un país que su principal desarrollo lo tiene en las PYMES, ya que estas son el medio para tener empresas netamente mexicanas. También para que satisfagan las necesidades de la población y para que no se tenga la necesidad de que entren otras empresas a tomar posesión del mercado, que solo le debe de pertenecer a las empresas mexicanas. Los empresarios de las PYMES deben estar consientes que lo principal es buscar la forma de estar en continua competencia con las grandes empresas tanto mexicanas como extranjeras. Las PYMES en México están conformadas principalmente por empresas familiares de las cuales hablaremos más adelante.

## **2.2 Empresas familiares**

Las empresas familiares son consideradas como el tipo de empresas que predominan en el mundo, es decir, que cuentan con una gran importancia dentro del desarrollo mundial. Cifras internacionales aproximadas de cantidad de empresas familiares en el mundo son: entre el 65 y el 80% del total de las empresas de cada país; aproximadamente la mitad del Producto Interno Bruto (PIB) del país es generado por empresas familiares.

En los tiempos actuales están surgiendo nuevas empresa familiares en todo el mundo, con el propósito de colocarse dentro de la economía mundial. Según Vilanova A. Las empresas familiares cuando van mal, van muy mal, pero cuando van bien, van muy bien, de una mejor forma que las no familiares.

Según algunos autores empresa familiar se define como:



---

“Es aquella en que los dueños y los que la operan toman decisiones estratégicas y operativas, son miembros de una o varias familias” Morales López JC.

“ Se entiende aquellas en las que un núcleo familiar controla la mayoría del capital” Viedna J.M. 3

#### **Ventajas de una empresa familiar:**

- Compromiso
- Conocimiento
- Planeación a largo plazo
- Rapidez en la toma de decisiones
- Contabilidad y orgullo

Las empresas familiares son manejadas o dirigidas principalmente por su fundador o familiares o amigos. Se tiene la confianza que los directivos buscaran la forma de desarrollar mejor a la empresa, ya que tienen un compromiso con toda la familia. Este compromiso es aun mayor porque no solo esta manejando una empresa sino que esta manejando el patrimonio total de toda su familia. El capital invertido en la empresa es proporcionado por toda la familia. Estas empresas cuentan con una distribución de puestos según la experiencia y la edad.

#### **Desventajas de empresas familiares:**

- Rigidez del fundador
- Desafíos comerciales
- Sucesión
- Manejo de transiciones
- Conflictos emocionales
- Mezcla de intereses
- Liderazgo y legitimidad



---

Cuando todos los que laboran dentro de una misma empresa son familiares, pueden llegar a existir conflictos de interés, un excesivo nivel de liderazgo y negativa a perder el poder de mando sobre la empresa. El fundador buscara siempre que las cosas se realicen como el siempre las ha hecho, sin importar la opinión de los otros miembros. Existe el conflicto de saber quien será la persona más adecuada para la sucesión.

### **2.2.1 Empresas familiares en México**

En México es claro el lugar que ocupan las empresas familiares mexicanas, aproximadamente es el 90% de las empresas establecidas en nuestro país están bajo el control y propiedad de familias, es por esto que se reconoce la importante contribución al desarrollo económico, social y cultural de México. Las empresas familiares conforman principalmente las PYMES ya que en la mayoría de estas empresas son fundadas de una forma sencilla. Las empresas familiares mexicanas se encuentran principalmente distribuidas en el sector comercial, después en el comercio y por ultimo en el industrial. Siendo estas principalmente micro, pequeñas y medianas empresas.

En 1999 la Universidad de Monterrey creo el Centro de Empresas Familiares con el propósito de apoyar los esfuerzos de sus propietarios para lograr la continuidad de sus negocios en el largo plazo y la armonía e integración de una familia.



---

En nuestro país existen una gran cantidad de empresas familiares que cuentan con una gran importancia dentro de la economía mexicana. Solo por mencionar algunas: Bimbo, Alfa, CHEDRAHUI. Estas empresas según el estado y ciudades a las que pertenecen y en los que se desarrollan es como se hace notar la importancia que poseen.

El principal reto de las empresas familiares dentro de nuestro país es el apoyo técnico y administrativo para contar con una estructuración bien definida para cumplir los propósitos establecidos por la empresa. Los responsables de manejarlas siempre se encargaran de buscar la forma y los medios necesarios para que su empresa siga creciendo y llegue a ser una de las organizaciones más importantes de México.

Esto es para que a través de los años las nuevas generaciones de su familia encuentren una empresa prosperas, y que se interesen por seguir implantando planes y tecnología para su desarrollo y mejoras de la empresa.

Usualmente este tipo de empresas son creadas por personas que desean realizar su sueño de contar con una empresa propia y que posteriormente sea manejada por sus hijos y nietos. Se busca que toda la familia o al menos la mas allegada se vaya relacionando con todas las decisiones dentro de la empresa. Para que así cuando sean los encargados de la toma de decisiones ya cuenten con la experiencia mínima de saber distinguir entre las decisiones que perjudiquen o ayuden al desarrollo de la empresa.



La experiencia es de gran importancia para el manejo de las empresas, ya que los conocimientos que una universidad puede brindar no lo es todo. La combinación de la experiencia y los conocimientos proporcionaran la habilidad necesaria para tomar la mejor decisión para el crecimiento de la empresa.

En las empresas familiares cuando llega el momento que el director o el fundador se va a retirar, se analiza quien será la persona más indicada para que continúe manejando la empresa. En la mayoría de los casos la primera opción es la de los hijos mayores o el hijo que a realizado estudios que se inclinen mas por el tipo de negocio con el cual cuenta la familia.

Se deben analizar los intereses de cada miembro de la familia y saber distinguir quien será la persona ideal para que la empresa siga contando con una buena administración y manejo, para que la empresa pueda seguir creciendo y fortaleciéndose en su sector.

Cuando no se llega a tener con claridad quien seria la persona indicada para tomar posesión de la administración de la empresa, es de gran ayuda solicitar opiniones a personas externas a la familia y a la empresa. Ya que ellas no tendrán ningún tipo de preferencia y solo tomaran en cuenta el beneficio de la empresa, para la selección del nuevo director.



---

Se debe tener claro que no todos los talentos necesarios para el desarrollo de la empresa se encuentran dentro de la familia. El continuo movimiento de los mercados y transformaciones sociales, obliga a la empresa a estar en continuo proceso de innovación, así como poseer una administración definida, es por esto que debe seleccionarse muy bien al próximo director.

Para un mejor funcionamiento dentro de la empresa debe de contarse con políticas organizacionales para las personas que laboran en ella, ya sean familiares o no.

### **2.2.3 Errores de las empresas familiares**

- **No planificación de la sucesión:** La empresa debe de contar con políticas de sucesión, ya que esta no puede llevarse a cabo sin una previa planeación. Cuando el director de la empresa decide retirarse ya se tuvo que haber planeado con tiempo quien será la persona indicada para que lo sustituya, porque si no es así, puede acarrear graves consecuencias. Lo mejor que se puede hacer es que los fundadores sean los encargados en planificar la sucesión, como medio para evitar futuros conflictos entre los familiares y así a su vez impulsar la capacitación profesional del heredero.
- **Ausencia de liderazgo o excesivo liderazgo:** Cuando se retiran los directivos no pueden asimilar que ya no van a ejercer más el poder que tenían dentro de la empresa. Dando esto como resultado la no creación y desarrollo de nuevos líderes dentro de la empresa, que ellos ya no manejan.



- **Prácticas obsoletas:** Son las generadas a través de la vida de la empresa y que en la actualidad producen problemas al desarrollo de la misma. Al momento que los nuevos directivos implementan tecnología actual, cuesta mucho trabajo llevarlas a cabo, por la costumbre que ya existen entre los empleados. Es decir, no solo se cambia la estructura sino también a las personas, el estilo, tareas y cultura.
- **Insolvencia.** La empresa no cuenta con la capacidad de pago a los acreedores, proveedores, bancos, fisco e instituciones sociales. Las crisis severas por recesiones económicas prolongadas, incremento a los costos del dinero, aperturas comerciales repentinas, etc.
- **Criterios para los salarios.** La mejor forma de establecer el rango de salarios , es definirlos según la estructura interna de la organización y del mercado. Es recomendable que la empresa realice un sistema de remuneraciones, realizarle una evaluación permanente y que todos los miembros de la familia se apeguen a el.

Pasos para asegurar el buen funcionamiento de las empresas familiares:

**Primero.** Clarificar que tipo de empresa será, para llegar a esto tendrá que realizar un proyecto de empresa completo para tener una visión realista a futuro de cómo el propietario quiere que sea la empresa.



---

**Segundo.** Realizar la Misión de la empresa y la Cultura que se quiere.

**Tercero.** Ayudar a cada miembro a identificar donde está cada uno a nivel familiar, nivel de propiedad y a nivel de empresa.

**Cuarto.** Explicar a partir de una realidad que es lo que se espera de cada uno de los miembros de la familia y su papel dentro del proyecto de empresa. Dar oportunidad de manifestar sus expectativas y llegar a un acuerdo al respecto.

**Quinto.** Realizar la “Carta de Familia” o “Carta Magna”, la cual debe contener las reglas que regirán las relaciones entre los miembros, como empleados, accionistas y dirigentes. Es una especie de normativa donde se tiene que hacer énfasis donde exista más conflicto.

**Sexto.** Determinar las acciones y los pasos para hacer la transición a la próxima generación.

**Séptimo.** Crear un consejo familiar, que funge como el órgano rector que canalice las inquietudes de los distintos miembros de la familia.

Hay ocasiones donde es necesario la creación de un Comité de Dirección con personas independientes a la administración, para que la empresa familiar cuente con ayuda en la etapa de crecimiento. El principal objetivo de este Comité es para mejorar la toma de decisiones y clarificación de los conflictos.

Para poder llevar a cabo esto, se encargara de poder canalizar las fuerzas de los miembros de la empresa con el fin de obtener de una mejor forma los objetivos que antes fueron establecidos. Los beneficios del Comité de dirección es: aportación objetiva sobre los problemas empresariales; aportación de



---

experiencias acumulada en distintos sectores; ayuda imparcial en todo tipo de problemas; ayuda en la toma de decisiones y en el seguimiento de los planes y posible red de contactos para conseguir mejorar la posición de la empresa.

Lo mas recomendable en una empresa familiar es que desde un principio se delimiten las responsabilidades. Existe el protocolo familiar en el cual se determinan las funciones para familiares y no familiares, establece la estructura jurídica de la sociedad, pasos de la sucesión en la propiedad y en la dirección, las reglas para la incorporación de nuevos miembros familiares a la empresa y los derechos de los familiares que no trabajan dentro de la misma.

Cuando las empresas familiares tienen un éxito dentro del mercado, es porque utilizan de una forma eficaz la motivación y los valores de la familia para desarrollar un desempeño favorable para la empresa.

#### **2.2.4 Factores de éxito de una empresa familiar**

Las empresas familiares deben seguir los principios de administración que lleva cualquier empresa, sin importar la relación que tienen el personal dentro de la empresa:

Contra con un Departamento de Recursos Humanos el cual se encargara de reclutar al personal que solo se crea necesario. Es recomendable que la persona encargada de este departamento sea externo a la familia para que así, se contrataran a personas profesionales que tengan un conocimiento claro de lo que



---

debe de hacer en su puesto. No se deben de limitar solamente a los miembros de la familia. Todo el personal que labore dentro de la empresa debe de contar con un trato similar sin importar que sea familiar o no, ya que si no se hace así pueden surgir conflictos innecesarios y perjudiciales para la empresa.

La capacitación es un punto muy importante dentro de la empresa, todos los que laboran en la empresa deben de contar con igualdad de oportunidades para prepararse profesionalmente.

Cuando se tiene claro que los conflictos entre los miembros de la familia son en forma frecuente, se recomienda que de común acuerdo se seleccione a una persona externa a la familia para el manejo de la empresa. Ya que esta persona solo se preocupara por el bienestar de la empresa.

Se debe de contra con una buena comunicación tanto interna como externa. La interna sería por medio de reuniones periódicas, por vía intranet, periódicos. A todas las reuniones deberán estar presentes los empleados de la empresa tanto los familiares como los externos. La comunicación externa es con los clientes principalmente, ya que ellos deben estar enterados de los nuevos lanzamientos de productos, las mejoras en el servicio atención al cliente y los acuerdos y alianzas llevadas a cabo por la empresa.



---

La inversión en la tecnología para el crecimiento empresarial es totalmente necesario, ya que se pueden producir trabajos más eficientes y eficaces . Ya que la tecnología permite colocar a la empresa en un nivel de competitividad y les proporciona capacidad para hacer frente a las nuevas oportunidades de negocios que se pueden hacer presentes. Los principales avances sería en programas de informática, Internet y sistemas de comunicación. Todo el personal debe de contar con una capacitación para el manejo de la nueva tecnología de la empresa. Evitar al personal que no tienen tiene un contacto directo con la nueva tecnología.

La empresa debe de contra con un plan de negocios actualizado. Debe de ir mejorando a través de la vida de esta, ya que no se puede utilizar el mismo que se hizo a su inicio, ya que es considerado como un instrumento necesario para el desarrollo y crecimiento de la empresa. Por mencionar algunos puntos serían; planes de mercadotecnia, de organización, Económico-Financiero y operacionales, entre otros.

La modernización de una empresa es necesariamente urgente, ya que no puede seguir utilizando los mismos esquemas de trabajo que al inicio de su vida. Esto es porque el mercado y las necesidades de los clientes van avanzando frecuentemente y cada día van surgiendo nuevas competencias para nuestra empresa. Se debe de llevar una planeación sobre la modernización ya que se debe ir analizando si los nuevos métodos se van implementando correctamente y si están funcionando para la empresa.



---

La formulación de un organigrama dentro de la empresa es de suma importancia, ya que así se establecen las funciones, tareas y mecanismos a seguir dentro de la empresa. Todo el personal debe de estar consciente de los objetivos que tiene la empresa y saber como se van a llegar a ellos. Saber que las personas que están capacitadas y autorizadas para la toma de decisiones no se vean influenciadas por otros. Es recomendable la formulación de un manual de procedimientos, donde se especifican conceptos y se dan herramientas necesarias para la integración de nuevos empleados.

Las empresas familiares han incursionado dentro todos los sectores que se encuentran dentro de la economía. En este trabajo analizaremos solamente las empresas de servicios, las cuales cuentan con una gran importancia dentro del país.

### **2.3 Empresas de servicio**

El Sector servicio desde tiempos pasados no ha tenido una aceptación positiva dentro de las económicas de los países, ya que solo se consideraban dentro de ella aquellos que realizaran o dan como resultado de su trabajo un producto, es decir, un bien tangible para la sociedad en general. En la actualidad los servicios que se prestan son considerados como productos intangibles. Los servicios son aspectos que se producen un reacción hacia la persona que lo esta recibiendo.



---

Entre los factores que influyen dentro de la prestación de un servicio es el personal, que tiene contacto directo con el cliente. Los servicios cuentan con 3 principales características las cuales son variabilidad, impredecibles y no son prestados bajo un control sistemático.

El sector de servicio cuenta con una gran importancia dentro de la economía de cualquier país, ya que estas se encargan en la mayoría de las ocasiones de prestar servicios a otras empresas, existe una gran clasificación de empresas de servicios dentro del mercado. Este sector a contado con un rápido crecimiento dentro de la economía y es una de los principales generadores de empleos.

Las empresas se caracterizan principalmente porque en la mayoría de ellas no se cuenta con una administración bien estructurada, ya que la gran parte de estas pueden llegar a ser manejadas, con poco personas y no necesariamente deben de contar con una capacitación muy específica. Son manejadas por propietarios o creadores que solo con la experiencia llegan hacer crecer a sus empresa, pero se debe de tomar en cuenta que una empresa que cuenta con una administración bien estructurada y definida para el tipo de servicio que se presta tendrá un mejor desarrollo y una mayor vida dentro del mercado de servicios al que se pertenezca.



---

Las empresas de servicios deben de ser manejadas de forma distinta a las empresas industriales, es un sector que necesita estrategias diseñadas especialmente para ellas y no tomar otras y tratar de aplicarlas a ellas. Cuando empresas de servicios tienen problemas en la mayoría de los casos es porque sus directores aplican programas de desarrollo de industrias a la empresa de servicios.

### **Tipos de empresas de servicios:**

**1. Sin concesión.** Son las que solo necesitan licencias otorgadas por las autoridades para poder laborar.

Ejemplos Escuelas o Instituciones, empresas de espectáculos, centros deportivos, hoteles, restaurantes.

**2. Concesionadas** por el Estado. Poseen carácter financiero exclusivamente.

Ejemplos; bancos, Compañías de seguros, afianzadoras, fiduciarias, bolsa de valores.

**3. Concesionadas no financieras.** No tienen carácter financiero y cuentan con autorización del estado.

Ejemplo, empresas de transporte, empresas que suministran gas, gasolina y agua.



---

---

### Tres clases de servicios:

**1.- Servicio principal:** es el servicio más importante para la empresa es su razón de existir, es la razón por la cual la empresa se encuentra laborando dentro del mercado de los servicios. Es el encargado de la mayor porcentaje de ingresos a la empresa, es la misión de la empresa.

**2.- Servicios periféricos:** son los otros servicios que presta a la empresa y son los encargados de complementar o cuanta con alguna relación con el servicio principal de la empresa.

**3.- Servicios de valor agregado:** son los servicios libres de costo son los que acompañan al servicio principal y/o a los periféricos y su principal función es incrementar el valor de los mismos. Su costo es incluido siempre dentro del precio de los otros dos servicios cuando es para aumento de los servicios, pero pueden llegar a ser utilizados también como publicidad y así poder atraer clientes futuros.

#### 2.3.1. Empresas de servicio en México

El total de empresas dentro de México es de 624,496. de las cuales 134,540 pertenecen al sector servicios. Estas empresas tienen gran importancia dentro de la economía México.



El cuadro que a continuación se presenta nos indica a forma en que están integradas las empresas de servicio, así como la cantidad de cada una de ellas:

|                       | <b>MICRO</b>   | <b>PEQUEÑA</b> | <b>MEDIANA</b> | <b>GRANDE</b> | <b>TOTAL</b>   |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| Comunica-<br>ciones   | 4,356          | 673            | 363            | 314           | 5,706          |
| Servicios             | 121,777        | 4,647          | 1,866          | 1,544         | 129,834        |
| <b>Total Servicio</b> | <b>126,133</b> | <b>5,320</b>   | <b>2,180</b>   | <b>1,907</b>  | <b>135,540</b> |

Sistema Información Empresarial Mexicana

Este cuadro nos indica el total de unidades económicas y el personal ocupado dentro del sector servicio:

| <b>SECTOR SERVICIO</b>       |             |             |             |                                   |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------------|
|                              | <b>1989</b> | <b>1994</b> | <b>1999</b> | <b>VARIACION</b>                  |
|                              |             |             |             | <b>1994/1989</b> <b>1999/1994</b> |
| <b>Unidades económicas</b>   |             |             |             |                                   |
| TOTAL                        | 412,571     | 708,947     | 938,572     | 71.8   32.4                       |
| <b>Persona ocupado total</b> |             |             |             |                                   |
| TOTAL                        | 1,718,810   | 12,798,164  | 3,920,600   | 62.8   40.1                       |

Subdirección de Información y Publicaciones, con base en INEGI, Censo Económicos, México, 2001.



---

Tipos de servicios que existen:

- \* Comercio.
- \* Construcción.
- \* Finanzas.
- \* Infraestructura.
- \* Personales.
- \* Públicos.
- \* Reparación.
- \* Restaurantes.
- \* Transportes.
- \* Comunicaciones.
- \* Educación.
- \* Hoteles y moteles.
- \* Inmobiliarias.
- \* Profesionales.
- \* Religiosos.
- \* Recreativos.
- \* Salud.