

Análisis descriptivo del nivel de innovación y sistematización en las mipymes del sector servicios de Autlán de Navarro, Jalisco, México

César Amador Díaz Pelayo^a

María del Rosario de la Torre Cruz^b

Fabrizio Israel Corona Vizcarra^c

Daniela Elizabeth Ramírez Alvarado^d

Información del artículo

Recibido: 25/06/2024

Aceptado: 11/11/2024

Clasificación JEL:

M15, M14, M15 y M19.

Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY NC [<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>]

Enlace DOI

<https://doi.org/10.24142/rvc.n30a3>

Sugerencia de citación

• Díaz, C., de la Torre Cruz, M., Ramírez, D., & Corona, F. (2024). Análisis del nivel de innovación y sistematización en las mipymes del sector servicios de Autlán de Navarro, Jalisco, México. Revista Visión Contable, (30). pp. 24-55 <https://doi.org/10.24142/rvc.n30a3>

Descriptive analysis of the degree of innovation and systematization in MSMEs of the services sector in Autlan de Navarro, Jalisco, Mexico

Resumen

La presente investigación buscó analizar el nivel de innovación y sistematización en las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) del sector servicios en Autlán de Navarro, Jalisco, desde una perspectiva descriptiva. Se empleó una metodología cuantitativa, utilizando un instrumento documentado y respaldado por literatura científica sobre este tipo de fenómenos. Se trató de un instrumento gerencial, ya que la innovación es dirigida por los directivos de las empresas, que permitió una evaluación de tópicos relacionados con liderazgo, innovación, entorno competitivo, clientes y planificación estratégica. En la consulta de las licencias municipales expedidas a la cohorte 2023 por parte del Ayuntamiento, se optó por un muestreo por cuotas a conveniencia del investigador. Finalmente, se presentaron consideraciones que inciden en el nivel de innovación y sistematización del sector servicios, y recomendaciones prácticas para fortalecer la competitividad y sostenibilidad de las mipymes que lo conforman.

Palabras clave

Gestión de la innovación, sistematización, liderazgo, entorno competitivo, clientes.

Abstract

This research aims to analyze the degree of innovation and systematization in micro, small, and medium-sized enterprises (MSMEs) of the services sector in Autlan de Navarro, Jalisco, from a descriptive perspective. A quantitative methodology is employed through a documented instrument supported by scientific literature on such phenomena. It is a managerial instrument, considering that innovation is led by company executives, thus allowing us to evaluate topics related to leadership, innovation, competitive environment, customers, and strategic planning. For sampling, municipal licenses issued up to 2023 by the City Council were consulted, opting for quota sampling at the researchers' convenience. Finally, considerations affecting the level of innovation and systematization in the service sector will be presented, as well as practical recommendations to enhance the competitiveness and sustainability of MSMEs.

Key words

Innovation Management, Systematization, Leadership, Competitive Environment, Clients.

^a Autor. Correo electrónico: cesaram@cucsur.udg.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9862-1803>

^b Autora. Correo electrónico: rtorre@cucsur.udg.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4416-7657>

^c Colaborador. Correo electrónico: fabrizio.corona@academicos.udg.mx. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-9464-6049>

^d Colaboradora. Correo electrónico: daniela.ramirez9888@alumnos.udg.mx. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-3857-7181>

Introducción

Las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) juegan un papel muy importante en el desarrollo de la economía mexicana. Según el Gobierno de México, generan el 52 % de los ingresos y emplean a un promedio de 27 000 000 de personas, lo cual corresponde al 68,4 % del total de personas que trabajan en el sector empresarial (Secretaría de Economía, 2024), así que contribuyen al fortalecimiento económico, promoviendo el desarrollo regional e impactan de manera positiva la vida social. En el país existe un contexto económico y sociopolítico que favorece su creación y fortalecimiento, ya que estas unidades económicas desempeñan un papel determinante en la economía. Es por ello que la política de impulso a las mipymes por parte de la Secretaría de Economía (2024) está encaminada a crear un entorno para mejorar sus condiciones, permitiéndoles ser más competitivas y aumentar su esperanza de vida. Dos aspectos importantes para el logro de ello son la sistematización y la innovación.

En el contexto empresarial actual, las mipymes son actores indispensables para el progreso económico de las comunidades. En el caso de Autlán de Navarro, Jalisco, el sector servicios desempeña un rol central en la economía local, albergando una gran cantidad de empresas que ofrece variedad de servicios desde el turismo hasta la atención médica y la consultoría. Sin embargo, a pesar de su significativa contribución, enfrentan una serie de desafíos que puede obstaculizar su crecimiento y competitividad. Uno de los principales obstáculos radica en el grado de innovación y sistematización que han logrado integrar en sus operaciones y procesos empresariales.

El problema identificado radicó en evaluar el nivel de innovación y sistematización presente en las mipymes del sector servicios en Autlán de Navarro, y los factores que podían estar restringiendo su capacidad para innovar y sistematizar sus operaciones. Además, era fundamental comprender cómo estas limitaciones afectaban su competitividad, sostenibilidad y capacidad para capitalizar oportunidades de crecimiento tanto a nivel local como en mercados más amplios. Por lo tanto, el planteamiento del problema se centró en las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es el nivel de innovación y sistematización en las mipymes del sector servicios en Autlán de Navarro? y ¿cuáles son los principales obstáculos que enfrentan para su implementación?

Resolver estos interrogantes es fundamental para diseñar políticas y estrategias que impulsen el desarrollo empresarial, refuercen la competitividad

y promuevan la sostenibilidad de las mipymes en el contexto mencionado. Esto no solo generará un impacto positivo en la economía local, sino que también contribuirá al bienestar general de la comunidad.

Justificación

El presente estudio se enfoca en analizar el nivel de innovación y sistematización en las mipymes del sector servicios en Autlán de Navarro con el objetivo de ofrecer una comprensión más completa de la dinámica empresarial en esta área geográfica.

La justificación de esta investigación se fundamenta en varios aspectos clave que destacan su importancia, relevancia y beneficio tanto a nivel local como en los ámbitos académico y empresarial más amplios. En este sentido, el sector de las mipymes constituye un elemento esencial de la economía de esta ciudad, aportando de manera significativa al empleo, ingreso familiar y desarrollo económico local. Así que identificar y comprender el nivel de innovación y sistematización en estas empresas resulta fundamental para detectar áreas de mejora que puedan potenciar su competitividad, sostenibilidad y contribución al crecimiento económico de la región.

Además, la innovación y la sistematización son factores críticos para el éxito empresarial en un entorno económico cada vez más competitivo y globalizado. Las empresas que adoptan prácticas innovadoras y sistemas de gestión eficientes están mejor posicionadas para adaptarse a los cambios del mercado, mejorar su productividad y calidad y aprovechar nuevas oportunidades de crecimiento. Estos elementos no solo les permiten mantenerse relevantes en un mercado dinámico, sino también expandirse y diversificar sus operaciones con mayor éxito.

Sumado a esto, la investigación en este tema es relevante a nivel académico, ya que contribuye al cuerpo de conocimientos sobre el comportamiento empresarial en contextos específicos, como el de Autlán de Navarro. Al explorar en profundidad el grado de innovación y sistematización en las mipymes del sector servicios, este estudio tiene el potencial de generar nuevas ideas, teorías y enfoques metodológicos que enriquezcan la literatura académica en áreas clave como la gestión empresarial, la innovación y el desarrollo económico local.

También puede proporcionar información valiosa para los responsables de la formulación de políticas públicas y los organismos de desarrollo

económico, permitiéndoles diseñar estrategias y programas de apoyo más efectivos para fomentar la innovación y la sistematización en las mipymes del sector servicios. Al identificar los desafíos y oportunidades específicos que enfrentan estas empresas, se pueden desarrollar políticas y programas adaptados a sus necesidades, lo que, a su vez, podría generar un impacto positivo en el crecimiento económico y el bienestar social de la ciudad.

En suma, el presente estudio se justifica por su relevancia para el desarrollo económico local, su contribución al conocimiento académico y su potencial para informar políticas y prácticas que impulsen la competitividad y sostenibilidad de las mipymes en el sector servicios de Autlán de Navarro. En este sentido, su objetivo se enfocó en evaluar su nivel de innovación y sistematización con el fin de identificar las áreas de mejora y proponer estrategias que impulsaran su competitividad y sostenibilidad.

Marco teórico

En el marco conceptual presentado, se establecen las bases teóricas necesarias para comprender la importancia de la innovación y la sistematización en mipymes en el contexto ya nombrado. Se destaca su relevancia económica y social, así como la diversidad y trascendencia del sector servicios en la economía local y nacional. Además, se definen la innovación y la sistematización empresariales como conceptos clave para mejorar su competitividad y sostenibilidad.

Al identificar los obstáculos que enfrentan para innovar y sistematizar sus operaciones y el impacto que estas limitaciones pueden tener en su capacidad para aprovechar oportunidades de crecimiento, se subraya la necesidad de comprender y abordar estos desafíos en el contexto específico de Autlán de Navarro.

En este sentido, se presentan algunos conceptos clave para una mejor comprensión y contextualización del trabajo desarrollado.

- **Mipymes:** son fundamentales para la economía, contribuyendo al empleo y la producción (Martínez, 2020). Se caracterizan por tener recursos limitados en comparación con las grandes corporaciones (Montoya y Mora, 2018). Respecto a la clasificación de empresas, siempre ha habido diversos criterios a considerar, ya sea por su tamaño, por su giro o por su cobertura de mercado. Sin embargo, en los últimos años, diversos

tratadistas han conceptualizado de manera muy específica el concepto de mipymes que engloba a las micro, pequeñas y medianas empresas.

- **Sector servicios:** abarca una amplia gama de actividades económicas (Santos, 2019). Su importancia radica en el crecimiento económico y el desarrollo social (Gutiérrez y Álvarez, 2021).

Respecto a la relación entre ambos conceptos, puede indicarse que uno de los giros principales que caracteriza a las mipymes es el servicio, ya que prevalece la función de comprar para revender en un esquema de *business to business*. Por esto, es importante comprender que las mipymes están dedicadas, preferentemente, a vender el concepto que son actividades intangibles; de ahí los grandes conflictos que presentan estas unidades económicas al no innovar ni sistematizar sus procesos.

Otros conceptos clave, derivados de los anteriormente descritos son:

- **Innovación empresarial:** implica la introducción de elementos que agregan valor (Álvarez *et al.*, 2017) como nuevos productos, servicios o procesos (López y García, 2019).
- **Sistematización empresarial:** busca una gestión más eficiente y efectiva (García y Pérez, 2020) e involucra la estandarización de procesos y la automatización de tareas (Hernández y Díaz, 2018).
- **Obstáculos a la innovación y sistematización:** pueden incluir la falta de recursos y resistencia al cambio (Montoya y Mora, 2018), y también de capacitación y experiencia (Martínez, 2020).
- **Impacto de la innovación y sistematización:** estas pueden mejorar la competitividad y sostenibilidad (Gutiérrez y Álvarez, 2021), reducir costos y mejorar la calidad (Álvarez *et al.*, 2017).
- **Políticas de apoyo a las mipymes:** pueden facilitar la innovación y sistematización (López y García, 2019) e incluyen programas de financiamiento y capacitación (Hernández y Díaz, 2018).

Este marco teórico examina las teorías empresariales relacionadas con la innovación y la sistematización en las mipymes del sector servicios. A través del análisis de conceptos fundamentales, obstáculos y el impacto de estas prácticas en la competitividad y sostenibilidad, se busca proporcionar una comprensión integral del fenómeno en estudio. Por esta razón, se profundizará en algunos de estos.

Innovación empresarial

La innovación en las empresas con giro de servicios es elemental para el crecimiento económico y, por ende, el desarrollo. Según la literatura científica, este concepto está más enfocado al sector productivo que a las entidades económicas de servicios. Según Ruiz-Porras y Zagaceta-García (2016), los sectores con mayor número de innovaciones en el ámbito de los servicios son los medios masivos de información y los servicios financieros y de seguros debido a que implementan prácticas innovadoras por exigencias del entorno global. De igual forma, el sector de servicios educativos, y a raíz de la pandemia de la COVID-19, ha presentado un avance importante en materia de innovación, específicamente en la educación superior.

Para una mejor comprensión sobre el fenómeno de estudio, es necesario entender qué es la innovación en el entorno empresarial. Según Granieri (2023), se refiere al proceso de introducir nuevos productos o servicios en el mercado. Esta puede ser gradual, es decir, que se van implementando mejoras en los productos o servicios que ya se ofertan, o bien se hace énfasis en unos totalmente nuevos. En el ámbito del emprendimiento es una forma disruptiva de modelar ideas de negocios y productos para otorgar una respuesta más eficiente a los consumidores.

A su vez, la innovación es necesaria para dinamizar la productividad y competitividad de una empresa, región o economía. Pero esta manera de creación o ingenio ha tomado varias formas, su significado se ha construido a través del tiempo y, según la visión de los pensadores, se ha adaptado a las condiciones imperantes del conocimiento, productivas, de mercados, tecnológicas, etc. Adam Smith y David Ricardo ya habían sugerido la importancia de la innovación tecnológica en el crecimiento económico, pero Schumpeter (1942) fue quien se encargó de ampliar esta cuestión y señaló que la innovación abarcaba la introducción de nuevos productos o un cambio significativo en los ya existentes, nuevos procesos en una industria, la creación o apertura de mercados, la incorporación de fuentes de materias primas y los cambios en la organización industrial. Es el autor que más ha influido en describir los elementos que conllevan a la innovación y, actualmente, algunos de sus principios se pueden aplicar al sector servicios sin ningún problema.

La innovación y sistematización en las mipymes se reconocen como pilares fundamentales para impulsar el crecimiento y desarrollo de las empresas de servicios, las cuales enfrentan una alta competencia en el panorama global de los negocios.

Reflexivamente, la innovación no debe entenderse únicamente como un lujo de grandes corporaciones, sino como una herramienta vital para dichas empresas que buscan adaptarse a entornos dinámicos. En este contexto, las del sector servicios enfrentan el reto de equilibrar la creatividad con la sostenibilidad económica.

Innovación empresarial en mipymes del sector servicios

La innovación empresarial es un factor crucial para la supervivencia y el crecimiento de las mipymes en cualquier sector económico (Álvarez *et al.*, 2017). En el contexto del sector servicios, puede manifestarse en la introducción de nuevos servicios, la mejora de procesos internos o la adopción de tecnologías que optimicen la experiencia del cliente (López y García, 2019).

La teoría del cambio organizacional ofrece perspectivas útiles para comprender cómo estas empresas pueden superar la resistencia al cambio y fomentar una cultura de innovación (Martínez, 2020). Según esta, el éxito en la implementación de innovaciones depende de la capacidad de la empresa para comunicar una visión clara, involucrar a los empleados en el proceso de cambio y proporcionar los recursos necesarios para su ejecución.

La innovación empresarial en dicho sector impulsa la competitividad y también responde a las necesidades dinámicas de los consumidores, quienes demandan soluciones más personalizadas, eficientes y accesibles. En este sentido, las mipymes que apuestan por la innovación tienen mayores probabilidades de adaptarse a los constantes cambios del mercado y de fortalecer su posicionamiento frente a empresas de mayor tamaño. Este proceso no solo implica una transformación tecnológica, sino también organizacional y cultural promoviendo un enfoque colaborativo que integra en la creación de valor tanto al cliente como al personal interno. Así, la innovación en el sector servicios se consolida como un motor clave para el desarrollo económico y social en un contexto cada vez más globalizado y competitivo.

Obstáculos a la innovación en mipymes del sector servicios

A pesar de su importancia, las mipymes del sector servicios a menudo enfrentan obstáculos significativos para innovar. La falta de recursos financieros y tecnológicos es una barrera común, especialmente para aquellas con presupuestos limitados (Montoya y Mora, 2018). Además, la resistencia al cambio por parte de los empleados y la falta de capacitación en

metodologías innovadoras pueden dificultar la adopción de nuevas prácticas (Hernández y Díaz, 2018).

Desde la perspectiva de la teoría de la gestión del conocimiento, se plantea que la capacidad de una organización para innovar depende en gran medida de su habilidad para identificar, compartir y utilizar de manera efectiva el conocimiento interno (García y Pérez, 2020). Esto implica no solo la adopción de tecnologías o recursos externos, sino también la construcción de una cultura organizacional que valore el aprendizaje continuo y la colaboración.

Al analizar este enfoque, resulta evidente que las mipymes del sector servicios pueden superar barreras como la falta de recursos financieros o tecnológicos mediante estrategias que optimicen el conocimiento existente, fomenten la creatividad y promuevan el desarrollo de competencias clave en su personal. De esta forma, el aprendizaje organizacional se convierte en un medio para sortear los desafíos de la innovación y en un catalizador para consolidar prácticas sostenibles y competitivas en un entorno empresarial en constante transformación.

Sistematización empresarial en mipymes del sector servicios

La sistematización empresarial se refiere a la implementación de sistemas y procesos organizativos que permitan una gestión más eficiente y efectiva de las actividades empresariales (Gutiérrez y Álvarez, 2021). En el contexto de las mipymes del sector servicios, esto puede implicar la estandarización de procesos operativos, la automatización de tareas rutinarias y el uso de herramientas de gestión de la información para mejorar la toma de decisiones (Santos, 2019).

La teoría de la mejora continua proporciona un marco conceptual para entender cómo las mipymes pueden implementar sistemas de gestión eficientes (Álvarez *et al.*, 2017). Según esta, el enfoque en la identificación y eliminación de desperdicios en los procesos empresariales puede conducir a mejoras significativas en la productividad y la calidad del servicio.

La sistematización empresarial en las mipymes del sector servicios representa una herramienta para optimizar recursos y procesos y se erige como un elemento estratégico para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento organizacional. Desde la perspectiva de la teoría de la mejora continua, este enfoque permite a las empresas abordar de manera estructurada los desafíos operativos incrementando la eficiencia y maximizando el valor entregado al cliente.

Al reflexionar sobre su impacto, es notorio que la sistematización contribuye a reducir la dependencia de la intuición o la experiencia individual y promueve una gestión basada en datos y evidencias. Esto mejora la calidad del servicio y, a su vez, fortalece la capacidad de adaptación y competitividad de este tipo de empresas en un entorno de negocios altamente dinámico y exigente.

Impacto de la innovación y la sistematización en mipymes del sector servicios

La capacidad de innovar y sistematizar las operaciones empresariales puede tener un impacto significativo en la competitividad y sostenibilidad de las mipymes del sector servicios (López y García, 2019). La adopción de prácticas innovadoras y sistemas de gestión eficientes puede mejorar la productividad, reducir los costos operativos y aumentar la calidad del servicio, lo que, a su vez, contribuye al crecimiento económico y al éxito de las empresas a largo plazo (Hernández y Díaz, 2018).

El impacto combinado de la innovación y la sistematización en las mipymes del sector servicios trasciende la mejora operativa, configurándose como un motor esencial para la creación de valor y el fortalecimiento de su posición en el mercado. Desde una perspectiva de ciencias de la administración, la integración de procesos innovadores y sistemas estructurados les permite responder con mayor agilidad a las demandas del entorno, incrementar su eficiencia interna y establecer ventajas competitivas sostenibles.

Asimismo, este enfoque impulsa la generación de una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo y a la mejora, asunto que, además de promover la resiliencia ante desafíos externos, fomenta el desarrollo de capacidades estratégicas esenciales para enfrentar la creciente complejidad del mercado global.

Marco referencial

El marco referencial proporciona un contexto teórico y empírico que permite comprender los conceptos de innovación, sistematización y desempeño empresarial en las mipymes del sector servicios, y ayuda a identificar áreas de investigación pertinentes y aplicables al estudio en Autlán de Navarro.

Según Ruiz-Porras y Zagaceta-García (2016), la investigación empírica en las empresas de servicios se limita por diversas razones, entre ellas se destacan que solo se incluyen empresas específicas y no generalizan a la totalidad de estas; no existen base de datos de innovación consistentes, las cuales se pueden comparar con otros datos internacionales; las variables para estudiar la innovación no son fáciles de identificar y la mayoría de los estudios son de economías desarrolladas y no en vía de desarrollo. En la misma línea, Sutz (2012) afirmó que existen pocos estudios sobre innovación empresarial para las economías en desarrollo.

Lo anterior se evidenció en la revisión de la literatura científica para este artículo, ya que se encontraron pocas investigaciones dirigidas al estudio de la innovación en México y, por ende, a nivel estatal y regional.

Sin embargo, debe mencionarse el estudio de 2011 que tuvo como objetivo evaluar la competencia empresarial, el estilo de gestión y el nivel de innovación en las economías en desarrollo, y en el que se analizaron los determinantes de las actividades de innovación e investigación en un promedio de 47 economías de este tipo. El estudio abarcó a 19 000 empresas y resulta interesante por su metodología, no así por su forma de plantear las interrogantes, ya que se incluyeron preguntas dicotómicas con respuestas afirmativas y negativas, lo cual dificulta la creación de indicadores sobre el grado de innovación.

Estos interrogantes fueron similares a los utilizadas por los Censos Económicos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), lo que respalda la metodología empleada por Ayyagari (2011). Pese a esto, se requiere seguir investigando y diseñando modelos metodológicos que proporcionen datos específicos sobre regiones para evaluar el grado de innovación y sistematización en el entorno empresarial.

Aunque existen pocas investigaciones específicas sobre Autlán de Navarro, algunas relacionadas con el entorno empresarial en regiones similares de México proporcionan información relevante. Por ejemplo, trabajos como los de Castro y López (2017) analizaron el papel de las mipymes en el desarrollo económico local en otras ciudades de Jalisco.

Metodología

Enfoque y diseño de la investigación

La presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño de investigación analítico-descriptivo. Su objetivo fue develar la situación actual del sector de servicios en las micro, pequeñas y medianas empresas de Autlán de Navarro, Jalisco. Esto servirá como base para el diseño de propuestas que promuevan la innovación en estas, lo que se considera un factor diferenciador clave.

Población y muestra

La población objetivo estuvo constituida por las licencias municipales de las mipymes del sector servicios ubicadas en Autlán de Navarro que, según la base de datos de la Cámara de Comercio, son 5845, número que evidencia la diversidad de empresas en este sector.

En el caso de la muestra, se seleccionó una representativa utilizando un muestreo no probabilístico a través de una cuota a conveniencia del investigador, considerando la proporción de empresas según su tamaño y subsector dentro del sector servicios. Se aplicó el instrumento a una muestra de 150 licencias.

Instrumento de recolección de datos

Se empleó un cuestionario estructurado, diseñado con preguntas cerradas, con el fin de recopilar información cuantitativa sobre el nivel de innovación y sistematización en las mipymes del sector servicios. Las preguntas se organizaron según dimensiones y abordaron aspectos como la introducción de nuevos productos o servicios, la implementación de sistemas de gestión, el uso de tecnologías innovadoras y la percepción de los empresarios sobre la importancia de la innovación y la sistematización, así como su impacto en la competitividad y la satisfacción de los clientes.

Procedimiento

En primer lugar, se realizó la selección de una muestra por cuota a conveniencia, considerando el tamaño y subsector de cada empresa.

Segundo, se realizó una prueba piloto en la aplicación del cuestionario con 20 negocios para medir la confiabilidad del instrumento.

Finalmente, se aplicó el cuestionario estructurado a los dueños o personal que trabajaba en las mipymes seleccionadas, recopilando datos sobre su nivel de innovación y sistematización.

Técnicas de procesamiento de datos

Con el propósito de realizar un análisis exhaustivo de la información recolectada, se utilizó paquetería estadística como el *software* SPSS versión 25. Este se empleó para procesar la información obtenida de la encuesta aplicada a través de un cuestionario digital en plataformas como Google Forms o Survey Monkey.

Posteriormente, se analizaron los datos utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales con el objetivo de identificar tendencias, patrones y relaciones entre las variables relacionadas con la innovación y la sistematización en las mipymes del sector servicios.

Validación de la información

Como se mencionó antes, se aplicó una prueba piloto a 20 mipymes para medir la confiabilidad del instrumento a partir del análisis del Alpha de Cronbach, que arrojó un valor de confiabilidad de ,875, demostrando ser un instrumento confiable de acuerdo con la escala obtenida, razón por la cual no se aplicaron modificaciones. Con base en el resultado, se determinó si modificaban los ítems o se podía continuar con su aplicación.

En la Tabla 1 se sintetizó la metodología de la investigación:

Tabla 1. Ficha técnica de la investigación	
Enfoque de la investigación	Cuantitativo
Tipo de la investigación	Aplicada (de campo)
Diseño de la investigación	No experimental, descriptivo y transaccional o transversal
Universo, población y muestra	Muestreo no probabilístico: por cuota, a conveniencia
Técnicas de recolección de información	Cuantitativa: cuestionario físico o digital
Instrumento de recolección de información	Cuestionario digital en plataforma Google Forms
Técnicas de procesamiento de la información	Paquetería estadística: SPSS, versión 25
Validación de la información	Validación por paquetería estadística y por un experto.

Fuente: elaboración propia.

Análisis y discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación se centraron en el análisis del nivel de innovación y sistematización en las mipymes del sector servicios, con el objetivo de comprender mejor las prácticas actuales, identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones para impulsar la innovación y la sistematización en estas empresas. Para ello, se llevó a cabo una encuesta que fue respondida por los alumnos del Centro Universitario de la Costa Sur, quienes fueron seleccionados de una muestra dirigida a un amplio espectro de mipymes del sector servicios, abordando aspectos clave relacionados con sus estrategias de innovación, el uso de tecnologías emergentes, la sistematización de procesos y otros factores relevantes.

La encuesta obtuvo 57 respuestas a partir de las cuales se realizó el análisis que se presenta a continuación.

Datos generales

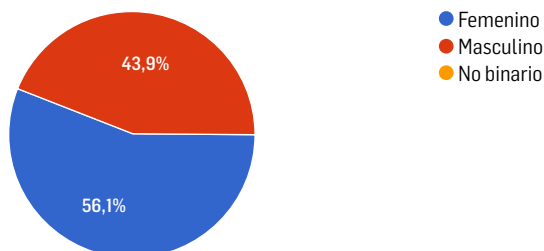
Género

De las 57 respuestas, 32 corresponden al género femenino, representando un 56,1 %, mientras que 25 son del género masculino que constituyó 43,9 %.

FIGURA 1. Género de las personas encuestadas

Género

57 respuestas



Fuente: elaboración propia.

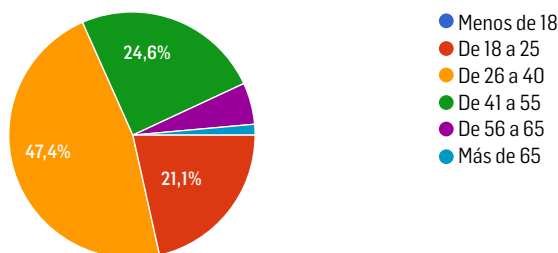
Edad

Respecto al rango de edad, 27 personas contestaron que estaban entre 26 y 40 años (47,4 %), 14 entre 41 y 55 (24,6 %), 12 entre 18 y 25 (21,1 %), 3 entre 56 y 65 (5,3 %) y, por último, una sola persona indicó tener más de 65 años de edad (1,8 %).

FIGURA 2. Rango de edad de las personas encuestadas

Edad

57 respuestas



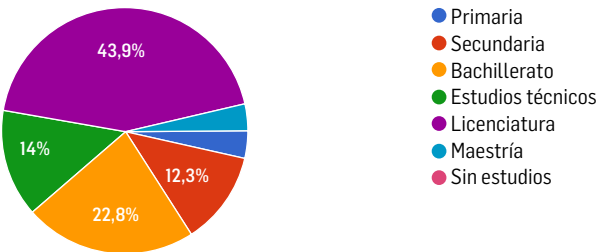
Fuente: elaboración propia.

Nivel de estudios

La mayoría de los encuestados tienen por último nivel de estudios concluido la licenciatura, siendo un total de 25 respuestas, que representa el 43,9 % del total; 13 personas indicaron que es el bachillerato, lo que significa el 22,8 %; 8 personas tienen estudios técnicos que es el 14 %; para siete personas es la secundaria, esto es el 12,3 %, y finalmente, dos personas tienen maestría o doctorado y otras dos, primaria, representando un 3,5 % cada uno.

FIGURA 3. Nivel de estudios de las personas encuestadas

Nivel de estudios
57 respuestas



Fuente: elaboración propia.

Nombre de la empresa

Los nombres de las empresas se encuentran en la Tabla 2.

Tabla 2. Empresas participantes en el estudio		
1. Tienda La Esperanza	20. Barra del mar	39. Accesorios para celulares And
2. Abarrotes Johana	21. Take Box Pizza	40. Estambres La Grana
3. Tienda de abarrotes Lupe	22. Abarrotes Azucarera	41. Moto refacciones Gomez
4. Abarrotes Angélica	23. Tienda Naturista "Vida Sana"	42. Academia de inglés SEA
5. Abarrotes Irma	24. Carnicería Torres	43. ServiPlus Cuautitlán
6. Abarrotes el Güero	25. Blacha Burger	44. Bebidas y licores Chairez
7. Tienda Lily	26. Rock and Pizza	45. Licorería la patrona
8. Mini Super Marilyn	27. Florería Las Montañas	46. Denale Spa
9. Abarrotes Miguel	28. Abarrotes el Ranchito	47. Propiedadex
10. Abarrotes Doña Cruz	29. Abarrotes Chuy	48. Torres
11. Abarrotes Magali	30. GALUX	49. Novedades Ángel
12. Super las Pintas	31. Seminuevos Pérez Galván	50. Ferretería Victoria
13. Abarrotes La Esquina	32. Mariscos el Chato	51. Panadería Rodríguez
14. Mini Super Elia	33. Vi-GYM vital & integral point	52. Rikas Pizza
15. Licorería El Chay	34. Abarrotes doña Celia	53. Restaurante el Farallón
16. Abarrotes Torres	35. Snack-Bar Carranza	54. Zukos
18. Carnicería y obrador Grupo Barze	36. Abarrotes Súper Viki	55. Kingdom Sushi
19. Club Pizza	37. Kingdom Sushi	56. La Bodeguita
20. Kuali cafetería	38. Licorería y autoservicio jays	57. La tienda de la repostería

Fuente: elaboración propia.

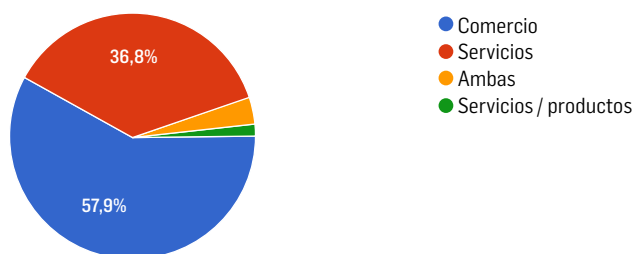
Actividad comercial

Con relación a la actividad comercial esta podía ser: comercio, servicios, ambas y servicios y productos. La más alta fue comercio, con 33 respuestas (57,9 %), seguida de servicios con 21 respuestas (36,8 %), después ambas con dos respuestas (3,5 %) y finalmente servicios y productos con una sola respuesta (1,8 %).

FIGURA 4. Actividad comercial de las mipymes

Actividad comercial

57 respuestas



Fuente: elaboración propia.

Diagnósticos

Para realizar el diagnóstico de las mipymes, se propusieron preguntas en torno a los siguientes ejes: empresarial, del entorno competitivo, de tendencias, de clientes y de innovación.

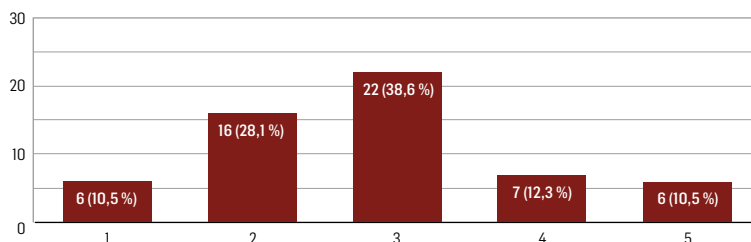
Estas se respondieron empleando una escala de 1 a 5 en la que 1 representaba el menor valor y 5 el máximo. A continuación, se enuncian las preguntas con sus respectivas respuestas por cada uno de los ejes.

Diagnóstico empresarial

1. ¿Qué tan obsoleta se encuentra la actividad realizada actualmente por su empresa? (considere su tipo de servicio, el recurso técnico, equipo e instalaciones, entre otros):

FIGURA 5. Actividad obsoleta

57 respuestas



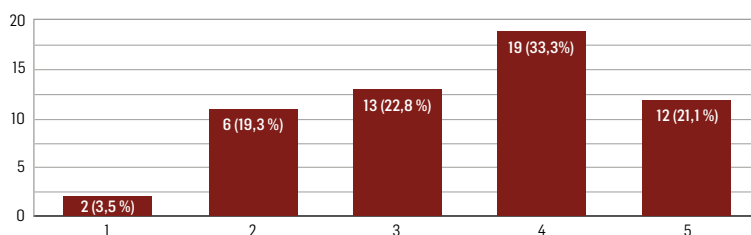
Fuente: elaboración propia.

La tercera opción fue la más elegida con 22 personas (38,6 %) y le siguió la segunda con 16 respuestas (28,1 %), lo que indica que la mayoría de las personas encuestadas piensa que sus empresas son medianamente obsoletas o poco obsoletas. Mientras que las demás respuestas, que equivalen al 33,3 %, se distribuyeron en siete para la cuarta (muy obsoletas) y seis para las opciones uno y cinco (nada obsoletas y el máximo de obsoletas).

2. De la capacidad instalada (rendimiento máximo que se puede producir en una planta de producción o empresa), ¿los recursos o activos actuales presentan potencial para impulsar un diferenciador en su modelo de negocio?

FIGURA 6. Capacidad instalada

57 respuestas



Fuente: elaboración propia.

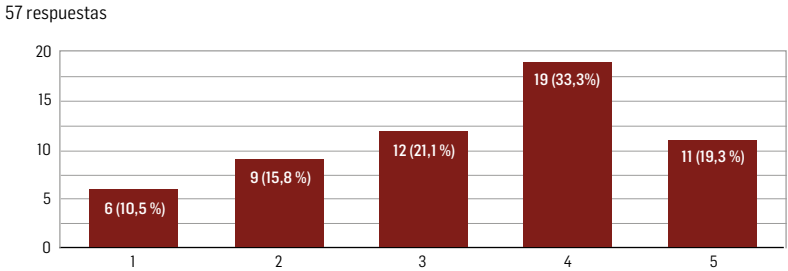
La cuarta opción obtuvo el mayor número de respuestas con 19 (33,3 %), indicando así que la mayoría piensa que sí se presenta un gran potencial en su empresa, mientras que el resto de respuestas se distribuyó así: 13 en la tercera opción (22,8 %), 12 en la quinta (21,1 %), 11 en la segunda (19,3 %) y dos en la primera (3,5 %).

De acuerdo con esto, se puede inferir que, en general, los encuestados se inclinaron por las respuestas positivas, creyendo que las capacidades de las empresas tienen potencial para diferenciar su negocio, y solo un pequeño porcentaje se inclinó a no creer dicha declaración.

Diagnóstico del entorno competitivo

- 3. En su opinión, y como conocedor de su giro empresarial, evalúe el nivel de riesgo que corre actualmente por no innovar o sistematizar en su empresa, respecto de la competencia:

FIGURA 7. Nivel de riesgo



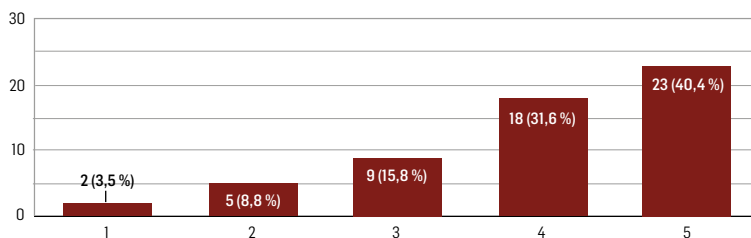
Fuente: elaboración propia.

La cuarta opción obtuvo un mayor número de respuestas, 19 (33,3 %). La tercera tuvo 12 y la quinta 11 (21,1 % y 19,3 %, respectivamente). Esto indica que la mayoría de los encuestados cree que su empresa corre un gran riesgo al no innovar o sistematizar. Por su parte, quienes consideran que no se corre tanto riesgo se distribuyen entre la primera opción (seis respuestas con el 10,5 %) y la segunda (nueve respuestas con el 15,8 %).

4. ¿Considera necesario hacer cambios e innovaciones para mejorar frente a la competencia?

FIGURA 8. Necesidad de cambio

57 respuestas



Fuente: elaboración propia.

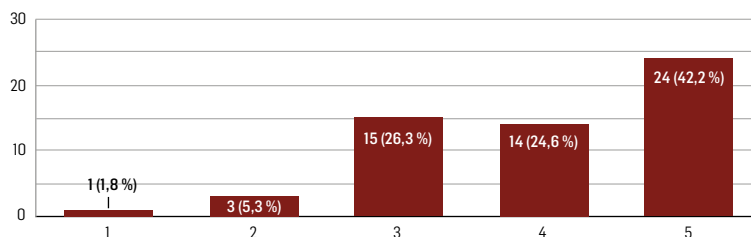
En este caso, gran parte de las respuestas se distribuyeron en las opciones cuarta (18 respuestas con 31,6 %) y quinta (23 respuestas con 40,4 %), lo que da a entender que los encuestados consideraron bastante necesario hacer cambios e innovar para mejorar sus negocios ante otros. El 28 % restante se distribuyó en las primeras tres opciones, evidenciando que no creían necesario este cambio.

Diagnóstico de tendencias

5. ¿Considera que las tendencias en innovación y sistematización a nivel global impactarán en su negocio?

FIGURA 9. Tendencias en innovación y sistematización

57 respuestas

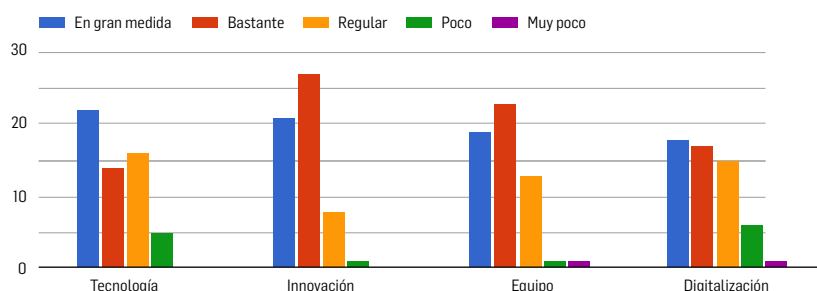


Fuente: elaboración propia.

Solo cuatro personas indicaron que no habría impacto en sus tendencias (una respuesta en la primera opción y tres en la segunda), representando tan solo el 7,1%, mientras que las demás consideraron la innovación y sistematización como factores que sí tendrían consecuencias en su negocio. En este sentido, el mayor porcentaje fue de 42,1% con 24 respuestas a la quinta opción, seguido por las opciones tercera (15 respuestas con 26,3 %) y cuarta (14 respuestas con 24,6 %).

6. ¿Qué tendencias impactarán en mayor grado a su modelo de negocio a corto plazo?¹

FIGURA 10. Tendencias que impactarán el negocio



Fuente: elaboración propia.

La tecnología tuvo 22 respuestas en “En gran medida”, dando a entender que la mayoría cree que esta tendencia tendrá gran impacto, seguida de 16 respuestas para la opción “Regular” y 14 para “Bastante”, es decir, pocos consideran que no es un factor de impacto. La opción “Poco” tuvo solo cinco respuestas.

En el caso de la innovación, obtuvo la mayor cantidad de respuestas (27) en la opción “Bastante”, seguida de 21 en “En gran medida”, lo que significa que se considera un factor de impacto, pero no completamente. La opción “Regular” tuvo ocho votos y “Poco” tan solo uno.

¹ En las preguntas 6, 13, 14 y 15, se usó un formato de pregunta de cuadrícula de opción múltiple en la que, por cada aspecto, se dieron cinco opciones de jerarquía: en gran medida, bastante, regular, poco y muy poco, según se valorara cada respuesta.

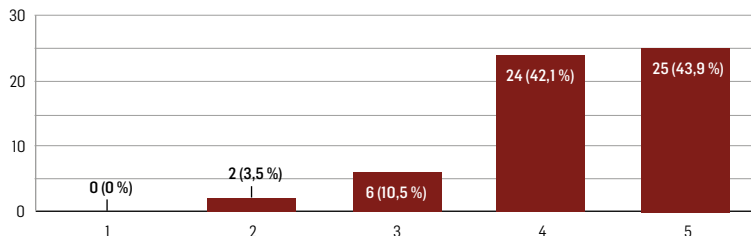
Respecto al equipo, “Bastante” fue su opción con más respuestas (23), seguida de “En gran medida” con 19 respuestas. La opción “Regular” obtuvo 13, dando a entender que se inclinan mucho por este factor como de impacto en sus negocios. Las otras dos respuestas se dividieron en cada opción faltante.

Por último, la digitalización tuvo su opción más alta en “En gran medida”, con 18 respuestas, seguida por “Bastante” con tan solo una respuesta menos, lo cual demuestra que, si bien no se expresa con totalidad el impacto de la digitalización, la mayoría cree que sí impactará en un alto nivel. La opción “Regular” tuvo 15 respuestas, “Poco” solo seis y “Muy poco” una.

7. ¿Considera que la innovación tecnológica puede mejorar el valor y eficiencia de su modelo de negocio?

FIGURA 11. Valor de la innovación tecnológica

57 respuestas



Fuente: elaboración propia.

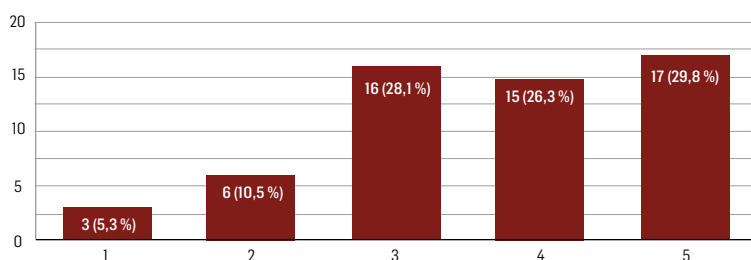
La quinta opción fue la más elegida con 25 respuestas (43,9 %), seguida de la cuarta con tan solo una respuesta menos (42,1 %). Esto demuestra que casi todas las personas encuestadas consideran la innovación tecnológica como un factor de mejora en su negocio. Solo seis respuestas se fueron a la tercera opción (10,5 %), siendo esta una de opinión más neutra, y la segunda opción tuvo dos votos (3,5 %).

Diagnóstico clientes

8. ¿Tiene definida la propuesta de valor por la cual sus clientes lo eligen?

FIGURA 12. Propuesta de valor para clientes

57 respuestas



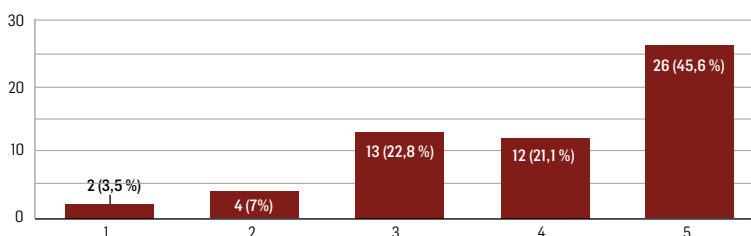
Fuente: elaboración propia.

El porcentaje más alto fue el de la quinta opción con 17 respuestas (29,8 %), seguido por la tercera opción con 16 respuestas (28,1 %) y la cuarta con una respuesta menos (26,3 %). Esto significa que ya se tiene definida la propuesta o ya casi se termina de definir, pero se va por buen camino. La menor cantidad de respuestas fue para la segunda opción (seis respuestas con 10,5 %) y la primera (tres respuestas con 5,3 %).

9. ¿Tiene identificados los motivos por los cuales puede perder un cliente?

FIGURA 13. Motivos pérdida de clientes

57 respuestas

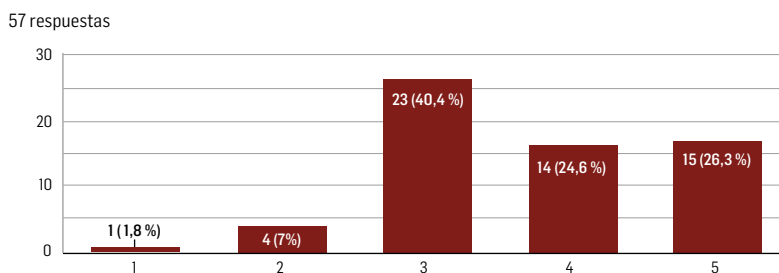


Fuente: elaboración propia.

La mayoría de las personas encuestadas optó por la quinta opción con 26 respuestas (45,6 %), por lo cual se entiende que ya tenían identificados los motivos que los llevaron a perder clientes, asunto que los puede ayudar a que esto no suceda de nuevo. El resto de respuestas se distribuyeron así: 13 para la tercera opción y 12 para la cuarta (22,8 % y 21,1 %), cuatro para la segunda (7 %) y dos para la primera (3,5 %). Se puede inferir que son pocos los que aún no identifican del todo estos motivos.

10. ¿Reconoce de forma periódica las necesidades que los clientes no tienen resueltas?

FIGURA 14. Necesidades de los clientes



Fuente: elaboración propia.

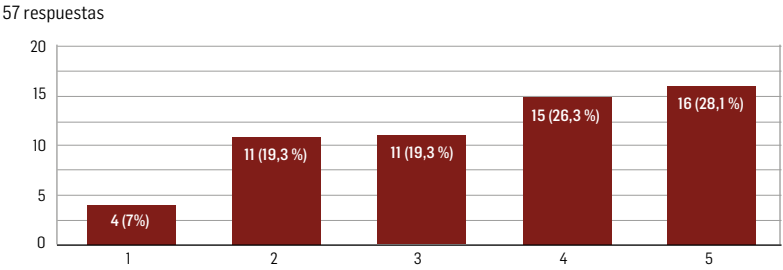
En este caso, la mayoría de respuestas se fue a la tercera opción (23 que equivalen al 40,4 %), considerada más neutra, seguida por la quinta opción con una respuesta (26,3 %) y la cuarta con 14 (24,6 %). Esto significa que las personas no tienen completamente identificadas las necesidades de los clientes, aunque son muy pocos los que no lo hacen en lo absoluto (1,8 % distribuidos en las primeras dos opciones).

Plan de innovación

Además de las preguntas enfocadas en el diagnóstico de distintos ejes de las mipymes, se plantearon unas específicas relacionadas con la innovación y la sistematización.

11. ¿Conoce los conceptos de innovación y sistematización?

FIGURA 15. Conocimiento de los conceptos de innovación y sistematización

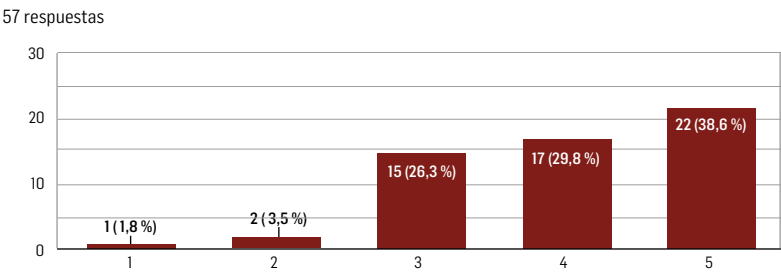


Fuente: elaboración propia.

La quinta opción obtuvo más respuestas (16 con el 28,1 %), la cuarta 15 (26,3 %) y la segunda y tercera tuvieron un empate con 11 respuestas (19,3 % cada una). Esto da a entender que la mayoría tiene familiaridad con los conceptos de innovación y sistematización, pero gran parte no los conoce por completo. Solo cuatro personas escogieron la primera opción (7 %).

12. ¿La innovación y la sistematización son factores que propician el crecimiento de su empresa?

FIGURA 16. Crecimiento de la empresa



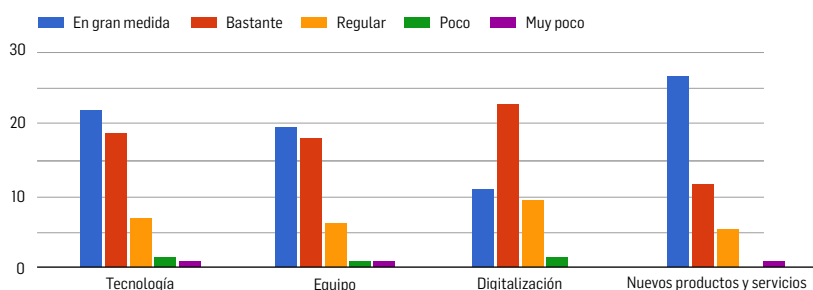
Fuente: elaboración propia.

Casi todas las personas encuestadas están de acuerdo con que la innovación y la sistematización propician el crecimiento de la empresa, lo que se evidencia en las 22 respuestas que eligieron la quinta opción (38,6 %), seguida de 17 respuestas en la cuarta (29,8 %).

A su vez, la tercera tuvo 15 respuestas (26,3 %) y las opciones segunda y primera tuvieron muy pocas (2 respuestas con 3,5% y una respuesta con 1,8%, respectivamente), siendo ellos quienes no están de acuerdo con dicha declaración.

13. ¿Qué tipo de innovación le interesa impulsar?

FIGURA 17. Tipo de innovación a impulsar



Fuente: elaboración propia.

Respecto al tipo de innovación que les interesa impulsar, la tecnología tuvo mucha acogida con 24 respuestas en la opción “Bastante” y 21 en “En gran medida”, mientras que la menor cantidad de votos se distribuyó en las tres opciones de menor valor, dando a entender que existe un gran interés en este factor.

El equipo obtuvo 25 respuestas en la opción “En gran medida” y solo dos menos en “Bastante”, lo que evidencia que también es considerado trascendental para su impulso por la mayoría de las personas.

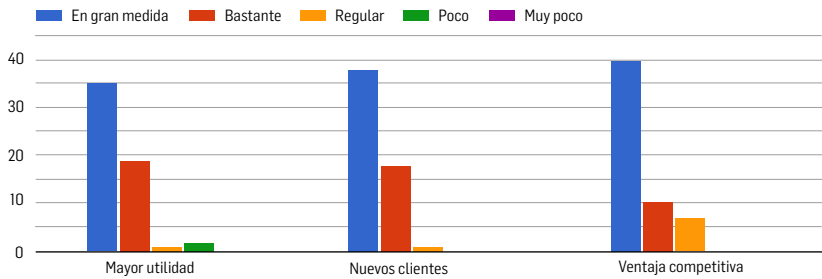
En el caso de la digitalización, esta tuvo su mayor cantidad de respuestas en “Bastante” (29) y la opción de mayor valor (En gran medida) solo tuvo 14 respuestas, por lo cual podemos inferir que, si bien no es un factor que convenza del todo para impulsar, sí despierta afinidad en los empresarios.

Los nuevos productos y servicios obtuvieron un nivel bastante alto de interés para impulsar con 34 respuestas en la opción “En gran medida”,

demonstrando que lo novedoso captura la atención y el respaldo de las personas encuestadas.

14. ¿Qué impactos obtendrá con la innovación y sistematización en su empresa?

FIGURA 18. Impacto de la innovación y la sistematización

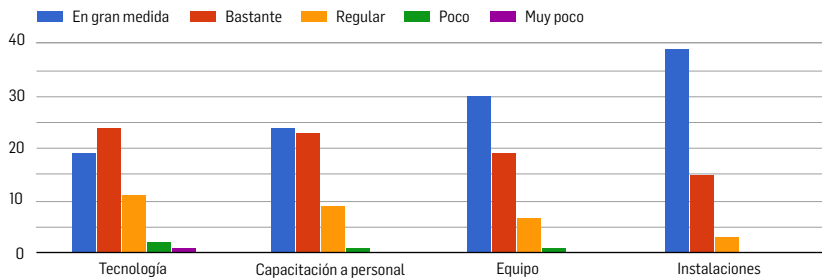


Fuente: elaboración propia.

Las tres posibilidades de respuesta (mayor utilidad, nuevos clientes, ventaja competitiva) tuvieron su opción más alta en “En gran medida”, lo que significa que, para los encuestados, estos tres factores se conseguirán con la innovación y sistematización en las empresas. La opción relacionada con la mayor utilidad tuvo 35 respuestas en “En gran medida”, nuevos clientes 38 y ventaja competitiva 40.

15. ¿En qué tipo de recursos está dispuesto a invertir para innovar?

FIGURA 19. Tipo de recursos en los cuales invertir para innovación



Fuente: elaboración propia.

La tecnología tuvo 24 respuestas en “Bastante” y 19 en “En gran medida”, lo que demuestra disposición de inversión en este recurso. Las demás respuestas se distribuyeron así: 11 en “Regular”, dos en “Poco” y una en “Muy Poco”, es decir, casi todas las personas encuestadas invertirían en este recurso para innovar.

En el caso de la capacitación a personal, obtuvo 24 respuestas en la opción “En gran medida” y tan solo una respuesta menos en “Bastante”, por lo cual se puede inferir que, si bien no se ven muy persuadidos, una gran proporción se inclina a invertir en esto.

El equipo tuvo 30 respuestas en “En gran medida” y 19 en “Bastante”, siendo esta la mayoría de votos, demostrando la importancia que otorgan los encuestados a este recurso.

Finalmente, las instalaciones obtuvieron su mayor cantidad de respuestas en “En gran medida” (39) haciendo un gran contraste con el resto, dando a entender que son el recurso en el que más se quiere invertir para innovar los negocios.

Evaluación del cumplimiento de la hipótesis

Hipótesis

H1: La falta de innovación y sistematización en las mipymes del sector servicios en Autlán de Navarro puede estar atribuida a múltiples factores, incluyendo limitaciones en recursos financieros y tecnológicos, resistencia al cambio por parte de los propietarios o directivos, falta de acceso a capacitación especializada en innovación y sistemas, así como a una cultura empresarial tradicional que prioriza la estabilidad sobre la experimentación y la mejora continua.

Identificación de factores que impiden la innovación y sistematización

- **Limitaciones en recursos financieros y tecnológicos:** se confirmó que la escasez de recursos financieros y tecnológicos es un factor significativo que impide la innovación en las mipymes del sector servicios en Autlán de Navarro.

- **Resistencia al cambio:** se identificó una notable resistencia al cambio por parte de los propietarios y directivos, lo que dificulta la adopción de nuevas prácticas innovadoras y la implementación de sistemas organizativos eficientes.
- **Falta de acceso a capacitación especializada:** se reveló una falta de acceso a capacitación especializada en innovación y sistematización, limitando la capacidad de las empresas para implementar mejoras en sus operaciones.
- **Cultura empresarial tradicional:** se observó una cultura empresarial tradicional que prioriza la estabilidad sobre la experimentación y la mejora continua, aspecto que contribuye a la falta de innovación y sistematización.

Impacto negativo en la competitividad

- **Adaptación a las demandas del mercado:** las limitaciones identificadas reducen la capacidad de las mipymes para adaptarse a las demandas del mercado, afectando su relevancia frente a la competencia.
- **Aprovechamiento de oportunidades de crecimiento:** la falta de innovación y sistematización impacta negativamente en la capacidad de las mipymes para aprovechar oportunidades de crecimiento tanto a nivel local como en mercados más amplios.

Conclusiones

Las mipymes del sector servicios en Autlán de Navarro enfrentan importantes desafíos relacionados con la innovación y la sistematización empresarial, los cuales limitan su competitividad y sostenibilidad en un entorno económico dinámico y exigente. Si bien estas empresas son fundamentales para el desarrollo local, su capacidad de adaptación y crecimiento se ve afectada por la falta de recursos, la resistencia al cambio y una cultura organizacional que no prioriza la mejora continua. Estas condiciones subrayan la necesidad de estrategias integrales que promuevan la adopción de tecnologías, el fortalecimiento de competencias y la implementación de sistemas organizativos más eficientes, según los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a sus propietarios.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos planteados, se identificaron las prácticas innovadoras presentes en estas empresas, concluyendo que son limitadas debido a la falta de recursos financieros, tecnológicos y de capacitación especializada. Respecto al nivel de sistematización, el análisis reveló que la mayoría de las empresas carece de procesos organizativos eficientes, asunto que impacta negativamente en su productividad y gestión operativa. Asimismo, se lograron identificar los principales obstáculos y limitaciones, entre los que destacan la insuficiencia de recursos, la falta de acceso a programas de capacitación y una cultura empresarial que privilegia la estabilidad sobre el cambio. Por último, se determinó que estas limitaciones afectan directamente la capacidad de dichas empresas para aprovechar oportunidades de mercado y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

No obstante, este estudio tiene limitaciones que deben considerarse. Primero, la investigación se centró en un ámbito geográfico específico, lo que limita la generalización de los resultados a otros contextos, y segundo, no se exploraron en profundidad aspectos como el impacto de políticas públicas o el rol de las asociaciones empresariales en la promoción de la innovación y sistematización. Por tanto, futuras investigaciones podrían ampliar el alcance del análisis, incluir comparativas regionales o nacionales y explorar el impacto de iniciativas gubernamentales y privadas en el fortalecimiento de las mipymes del sector servicios. Estas líneas de investigación contribuirían a un entendimiento más integral de las dinámicas que afectan a este importante segmento empresarial y al desarrollo de soluciones más efectivas para potenciar su competitividad.

Recomendaciones

Con base en los hallazgos obtenidos y las conclusiones alcanzadas es imperativo adoptar un enfoque integral para fortalecer la competitividad y sostenibilidad de las mipymes del sector servicios en Autlán de Navarro.

Para esto, se recomienda fomentar la capacitación continua en áreas clave como la innovación y la sistematización, y desarrollar programas de formación especializados para propietarios, directivos y empleados que incluyan talleres prácticos, seminarios y asesorías personalizadas, lo que contribuirá significativamente en la adopción de nuevas tecnologías y prácticas innovadoras. La capacitación no solo debe centrarse en la incorporación de

herramientas tecnológicas, sino también en la transformación organizacional que acompañe este cambio.

Asimismo, es fundamental facilitar el acceso a recursos financieros y tecnológicos. Para ello, se sugiere la creación de fondos de inversión específicos para mipymes, junto con la promoción de alianzas estratégicas con instituciones financieras y tecnológicas. Estas acciones permitirán que las empresas del sector servicios implementen innovaciones y sistemas de gestión eficientes, superando las barreras económicas que enfrentan actualmente.

Adicionalmente, es necesario promover una cultura empresarial orientada a la innovación y mejora continua. Esto se puede lograr a través de campañas de sensibilización que muestren los beneficios de la innovación, el reconocimiento a empresas innovadoras y la difusión de casos de éxito. Crear un entorno que favorezca la experimentación sin temor a consecuencias negativas facilitará que estas empresas adopten nuevas prácticas y se adapten mejor a las demandas del mercado.

Para reducir la resistencia al cambio, se recomienda implementar estrategias de gestión del cambio que involucren a todos los niveles de la organización. La comunicación clara y efectiva sobre los beneficios de la innovación y la sistematización es esencial para que los propietarios y directivos comprendan la necesidad de estos procesos, al mismo tiempo que se fomente la participación activa de los empleados en el cambio.

En términos estratégicos, es crucial desarrollar soluciones específicas para cada empresa basadas en un diagnóstico detallado de sus necesidades y capacidades. Estas estrategias deben incluir la adopción de tecnologías adecuadas, la reingeniería de procesos y la mejora continua de productos y servicios, lo que contribuirá a la optimización de su rendimiento y competitividad.

Finalmente, el apoyo institucional es un pilar clave para el desarrollo de las mipymes. En este sentido, se recomienda impulsar políticas públicas que incentiven la innovación y la sistematización tales como beneficios fiscales, subvenciones y programas de apoyo específicos para el sector servicios en Autlán de Navarro. Estas políticas contribuirán a crear un entorno más favorable para el crecimiento y la modernización de las empresas, fortaleciendo así la economía local.

En suma, estas recomendaciones buscan impulsar una transformación en las mipymes del sector servicios, permitiendo no solo que estas empresas superen sus limitaciones actuales, sino que se posicionen como actores competitivos y sostenibles en un mercado cada vez más dinámico.

Referencias

- Álvarez, J. y Bernal, C. (2017). Innovación en las MIPYMES. *Revista de Economía*, 20(1), 45-62.
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal. (2018). Ley de Ciencia y Tecnología. Ciudad de México: Gaceta Oficial del Distrito Federal. <https://www.transparencia.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/5cb/782/cc0/5cb782cc012d9648817437.pdf>
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal. (2021). Ley de Fomento a la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Ciudad de México: Gaceta Oficial del Distrito Federal. <https://www.congresocdmx.gob.mx/media/documentos/8e27b145b1e5af1df-d2be7ebf56e9729bdfd76ea.pdf>
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. (2020). Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y estándares de calidad. Ciudad de México: Diario Oficial de la Federación. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LICal_010720.pdf
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. (2023). Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYMES). Ciudad de México: Diario Oficial de la Federación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LDCMPME.pdf>
- García, M. y Pérez, A. (2020). Sistematización de procesos empresariales. *Revista de Gestión Empresarial*, 10(2), 78-91.
- Granieri, M. (2023, 0ctubre 17) ¿Qué es la innovación empresarial?: concepto, tipos y ejemplos de éxito. OBS. Encontrado en: <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-la-innovacion-empresarial-concepto-tipos-y-ejemplos-de-exito> [Consultado en febrero de 2024].
- Gutiérrez, L. y Álvarez, J. (2021). Sector servicios y desarrollo económico. *Economía y Sociedad*, 15(2), 112-125.
- Hernández, R. y Díaz, S. (2018). Obstáculos a la innovación en MIPYMES. *Journal of Business Innovation*, 5(3), 205-218.
- López, E. y García, M. (2019). Impacto de la innovación en la competitividad. *Journal of Business Research*, 8(4), 301-315.
- Martínez, A. (2020). Contribución de las MIPYMES a la economía. *Revista de Administración Empresarial*, 7(1), 20-35.
- Montoya, R. y Mora, P. (2018). Recursos y limitaciones de las MIPYMES. *Gestión y Desarrollo*, 12(2), 55-68.

- Ruiz-Porras, A. y Zagaceta-García, J. (2016). La innovación en las empresas mexicanas de servicios: un análisis a nivel de sectores, subsectores y ramas económicas. *Análisis Económico*, 31(76), 29-45. Ciudad de México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. <https://analisiseconomico.azc.uam.mx/index.php/rae/article/view/67>
- Santos, F. (2019). Importancia del sector servicios en la economía. *Revista de Economía Aplicada*, 25(3), 89-102.
- Secretaría de Economía. (2024, abril 1). *MiPYMES mexicanas: motor de nuestra economía*. Ciudad de México: Secretaría de Economía. www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file923851/20240626_Dossier_MIPYMES_SALIDA_Interactivo_5_.pdf
- Sutz, J. (2012). Measuring innovation in developing countries: Some suggestions to achieve more accurate and useful indicators. *International Journal of Technological Learning, Innovation and Development*, 5(1-2), 40-57. <https://doi.org/10.1504/IJTLID.2012.044876>