

Gestión responsable y eficiencia operativa como determinantes del rendimiento

Responsible management and operational efficiency as determinants of performance

Enrique Echevarría Huijón
Enriqueechehui@gmail.com
Universidad Tecnológica Industrial y Empresarial
Ecuador

José Manuel Sáenz Jaramillo
jmsaenz@gmail.com
Universidad Tecnológica Industrial y Empresarial
Ecuador

RESUMEN

Este artículo examina, desde una óptica sistémica, cómo prácticas de gestión responsable y eficiencia operativa se relacionan con el rendimiento de micro y pequeñas empresas (mypes) del Estado de México. Se encuestaron 455 directivos empleando escalas tipo Likert para construir índices de insumos, procesos, resultados, sustentabilidad, trabajo decente y valoración del entorno. Con correlaciones de Pearson y regresión múltiple se estimó la contribución relativa de cada dimensión. Los hallazgos indican que la sustentabilidad es el mejor predictor del desempeño, seguida de los procesos y, en menor medida, los insumos. A nivel de prácticas específicas, sobresalen el respeto a derechos humanos, la vinculación comunitaria, la claridad estratégica y el mantenimiento de inventarios óptimos. El trabajo decente mostró asociación positiva simple, pero no aportó significación en el modelo global. Se concluye que fortalecer capacidades internas con criterios éticos y de gestión disciplinada mejora el rendimiento de las Mypes

Palabras clave: *gestión responsable, eficiencia operativa, micro y pequeñas empresas, desempeño.*

ABSTRACT

This article examines, from a systemic perspective, how responsible management practices and operational efficiency relate to the performance of micro and small enterprises (MSEs) in the State of Mexico. A survey of 455 executives was conducted using Likert-type scales to construct indices of inputs, processes, outcomes, sustainability, decent work, and environmental assessment. Pearson correlations and multiple regression were used to estimate the relative contribution of each dimension. The findings indicate that sustainability is the best predictor of performance, followed by processes and, to a lesser extent, inputs. At the level of specific practices, respect for human rights, community engagement, strategic clarity, and maintaining optimal inventories stand out. Decent work showed a simple positive association, but did not contribute significance to the overall model. It is concluded that strengthening internal capacities with ethical criteria and disciplined management improves the performance of MSEs.

Keywords: *reponsible management, operational efficiency, micro and small business, performance.*

INTRODUCCIÓN

En entornos de alta incertidumbre, las Mypes requieren mecanismos que articulen estrategia, operación y responsabilidad social. Bajo un enfoque de sistemas abiertos (Kast & Rosenzweig, 1985), el desempeño emerge de la coherencia entre recursos, procesos y la respuesta al contexto. Este trabajo propone una lectura práctica: la combinación de sustentabilidad y disciplina operativa como palancas que diferencian a las Mypes con mejor desempeño. Con base en evidencia empírica de 455 organizaciones del Estado de México, se plantea un análisis que desagrega qué dimensiones y qué prácticas específicas ofrecen mayor tracción sobre los resultados

METODOLOGÍA

Estudio cuantitativo, no experimental, correlacional. Instrumento de encuesta con ítems Likert aplicado a responsables de decisión en 455 mypes. Se construyeron índices compuestos de seis dimensiones (insumos, procesos, resultados, sustentabilidad, trabajo decente y valoración del entorno) con confiabilidad $\geq .70$. El análisis se realizó en SPSS mediante correlaciones de Pearson y regresiones lineales múltiples.

El análisis de las organizaciones desde la teoría de sistemas permite comprenderlas como entidades dinámicas e interdependientes. Kast y Rosenzweig (1985) explican que el desempeño depende de la interacción entre insumos, procesos y resultados en constante relación con el entorno. Este enfoque ha sido retomado recientemente en contextos latinoamericanos, donde se evidencia que la competitividad de las mypes está ligada a la capacidad de articular recursos internos y responder a presiones externas (Ramírez, Ramírez & Marique, 2024).

Por otra parte, la sustentabilidad empresarial se ha transformado en un eje estratégico. Porter y Kramer (2019) sostienen que la creación de valor compartido genera ventajas competitivas sostenibles, mientras que Orozco (2020) destaca que las prácticas éticas y responsables ya no son opcionales, sino factores determinantes de reputación y rendimiento. Estudios empíricos en México y otros países confirman que aquellas organizaciones que incorporan criterios socioecológicos logran mayores niveles de resiliencia y rentabilidad (González, 2025).

Finalmente, la eficiencia en los procesos organizacionales ha sido ampliamente documentada como un motor de desempeño. Martínez y Scherger (2024) muestran que, tras la pandemia, la formalización

de procesos y la planeación estratégica ayudaron a muchas mypes a sostenerse y crecer. Modelos de gestión como el EFQM y el enfoque de mejora continua de Deming refuerzan esta idea: las organizaciones que definen con claridad su misión, gestionan de manera sistemática sus operaciones y validan sus productos logran resultados más consistentes (Mintzberg, Ahlstrand & Lampel, 2020).

RESULTADOS

Panorama relacional

Las correlaciones muestran que todas las variables están conectadas de manera positiva. En términos simples, esto significa que cuando una empresa mejora en un aspecto —por ejemplo, en procesos o en sustentabilidad— también tiende a mejorar en los resultados generales. Las correlaciones más altas se dieron entre resultados y sustentabilidad ($r = .884$) y entre resultados y procesos ($r = .812$). Esto evidencia que la sostenibilidad y la buena gestión de procesos son las áreas que más se asocian con un mejor desempeño.

Se observaron relaciones positivas y significativas entre todas las dimensiones. Las correlaciones más altas con se registraron para Sustentabilidad ($r = .884$) y entre Resultados y Procesos ($r = .812$), seguidas de Insumos ($r = .739$) y Trabajo decente ($r = .589$).

Tabla 1.

Matriz de correlaciones (r de Pearson) entre índices.

	Sustentabilidad	Trabajo decente	Resultados	Insumos	Procesos	Valoración entorno
Sustentabilidad	1.000	0.634	0.884	0.586	0.678	0.743
Trabajo decente	0.634	1.000	0.589	0.463	0.449	0.465
Resultados	0.884	0.589	1.000	0.739	0.812	0.701
Insumos	0.586	0.463	0.739	1.000	0.737	0.515
Procesos	0.678	0.449	0.812	0.737	1.000	0.593
Valoración entorno	0.743	0.465	0.701	0.515	0.593	1.000

Nota: Elaboración propia.

Aporte relativo de las dimensiones al desempeño

La regresión múltiple explicó el 88 % de la variación en los resultados. En términos sencillos, esto significa que el modelo logró predecir con bastante precisión el desempeño de las empresas. El índice de sustentabilidad tuvo el mayor peso ($\beta = .579$), seguido por procesos ($\beta = .271$) e insumos ($\beta = .195$). El trabajo decente, aunque positivo, no fue estadísticamente significativo en este modelo.

Tabla 2.

Coefficientes estandarizados (β) del modelo de regresión.

Predictor	Beta estandarizado ($\hat{\beta}$)	p
Sustentabilidad	0.579	< .001
Procesos	0.271	< .001
Insumos	0.195	< .001
Trabajo decente	0.009	0.658

Nota: Elaboración propia.

Los números anteriores se traducen así: las empresas que integran prácticas sustentables (como respeto a derechos humanos o acciones comunitarias) y que además gestionan bien sus procesos (inventarios, planeación, pruebas de producto) tienen mayores probabilidades de obtener buenos resultados. El talento humano y la inteligencia de mercado también ayudan, pero en menor medida. En otras palabras, el estudio confirma que el éxito de las Mypes no depende solo de producir y vender, sino de cómo organizan sus operaciones y qué valores aplican en su gestión diaria.

Los resultados detallados muestran que, dentro del índice de sustentabilidad, las prácticas con mayor peso relativo fueron la promoción del desarrollo comunitario y el respeto a los derechos humanos, lo cual evidencia que las acciones éticas y de compromiso social se traducen en un impacto directo sobre el desempeño empresarial. En el ámbito de los procesos, las variables más influyentes fueron mantener un inventario óptimo, contar con una misión y visión compartidas con el personal, definir objetivos claros y realizar pruebas de producto antes de su lanzamiento, prácticas que reflejan disciplina estratégica y eficiencia operativa. Finalmente, en los insumos se identificó que el talento del equipo de trabajo y la inteligencia de mercado —particularmente la fijación adecuada de precios, el conocimiento profundo de los clientes y el análisis de la competencia— son factores que fortalecen la capacidad de respuesta y la competitividad de las mypes.

Análisis

Los resultados sugieren que la gestión responsable no es periférica, sino una plataforma de competitividad: prácticas de ética, derechos humanos y vinculación comunitaria correlacionan y predicen desempeño. Por su parte, la disciplina operativa—en especial inventarios, planeación formal

y validación previa—funciona como mecanismo de ejecución de la estrategia. El capital humano y la lectura del mercado operan como aceleradores que potencian el efecto de procesos y sustentabilidad.

CONCLUSIONES

Los hallazgos de esta investigación aportan claridad sobre las palancas más efectivas para impulsar a las mypes. En primer lugar, se confirma que la sustentabilidad es un camino rentable y estratégico. Aquellas empresas que adoptan políticas claras de derechos humanos y se vinculan con su comunidad experimentan un desempeño superior. Esto demuestra que la responsabilidad social no es únicamente un gasto, sino una inversión con retorno.

En segundo lugar, los procesos internos disciplinados —como la planeación formal, la claridad en misión y visión, la gestión eficiente de inventarios y las pruebas de producto antes de lanzarlos al mercado— constituyen un motor directo de competitividad. Sin estos elementos, incluso una empresa con buenas ideas difícilmente logrará consolidarse.

El análisis de insumos también resalta la relevancia del capital humano y la inteligencia de mercado. Un equipo capaz y el conocimiento profundo de clientes y competencia aportan ventajas estratégicas. Aunque el trabajo decente no apareció como predictor significativo en el modelo global, su fuerte correlación con la sustentabilidad indica que su impacto puede ser indirecto, mediado por otras variables.

En conjunto, los resultados validan una visión sistémica: cuando las mypes integran recursos humanos sólidos, procesos bien definidos y valores éticos de sustentabilidad, logran mayor resiliencia y capacidad de adaptación.

Recomendaciones

A partir de los resultados, se recomienda que las Mypes incorporen políticas explícitas de sustentabilidad, en particular acciones comunitarias y respeto a los derechos humanos, pues generan confianza social y ventajas competitivas. Fortalezcan la planeación estratégica, con misión y visión compartidas, objetivos concretos y procesos formales que guíen las acciones cotidianas. Institucionalicen la gestión de inventarios y pruebas de producto, ya que son prácticas que incrementan la eficiencia y reducen riesgos en el mercado. Inviertan en talento humano y conocimiento del cliente, porque estos insumos sostienen la innovación y permiten adaptarse a cambios del entorno. Y profundicen en la implementación del trabajo decente, aunque sus efectos no sean directos en los resultados financieros, puede ser un factor mediador en la motivación, cultura organizacional y compromiso del personal.

De manera más amplia, se sugiere que futuras investigaciones utilicen enfoques longitudinales para observar cómo estas prácticas evolucionan en el tiempo, y que exploren el papel del trabajo decente como variable mediadora entre sustentabilidad y desempeño.

REFERENCIAS

Aguilar, O. C. (2023). *Análisis sistémico, diferencias entre las Mype familiares y no familiares*. Investigación Administrativa, 52(132).

- González, M. (2025). Resiliencia organizacional, estrategia socioecológica y sostenibilidad en grandes empresas en México. *European Scientific Journal*, 21(38), 72.
<https://doi.org/10.19044/esj.2025.v21n38p72>
- INEGI. (2024). *Estadísticas a propósito del Día de las Microempresas y las Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs)*. Consultado de
https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2024/EAP_MIPYMES24.pdf
- International Labour Organization (ILO). (2022). *Decent work and the 2030 Agenda for Sustainable Development*. <https://www.ilo.org/topics-and-sectors/decent-work-and-2030-agenda-sustainable-development>
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1985). *Organization and Management: A Systems and Contingency Approach*. McGraw-Hill.
- Mamabolo, A., Myres, K., & Pogrund, G. (2025). SME's perspective on how ethical leadership supports community engagement in buyer–supplier power asymmetric relationships. *Administrative Sciences*, 15(3), 2–18.
- Martínez, L. B., & Scherger, V. (2024). Desempeño de MiPyMes y emprendedores: estrategias para superar los efectos de la pandemia. *Contaduría y Administración*, 69(3), 298–323.
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B. W., & Lampel, J. (2020). *Strategy Safari: A Guided Tour Through the Wilds of Strategic Management* (2nd ed.). Pearson Education.
- OECD. (2023). *SME and Entrepreneurship Outlook 2023*. OECD Publishing.
https://www.oecd.org/en/publications/oecd-sme-and-entrepreneurship-outlook-2023_342b8564-en.html
- Orozco, I. (2020). From business ethics to sustainability: Why should companies care? *The Anahuac Journal*, 20(1), 76–105.

Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2019). Creating shared value. Harvard Business Review.

<https://hbr.org/2011/01/the-big-idea-creating-shared-value>

Ramírez, H. B., Ramírez, M., & Marique, E. (2024). La importancia de los sistemas complejos y las estrategias tecnológicas en la competitividad empresarial. Revista Iberoamericana de Complejidad y Ciencias Económicas, 2(4).

Zungu, A., Laryea, S., & Nkado, R. (2025). A critical literature review on organizational resilience: Why current frameworks are insufficient for contracting firms in the construction industry. International Journal of Construction Management.

<https://doi.org/10.1080/15623599.2025.2486649>

