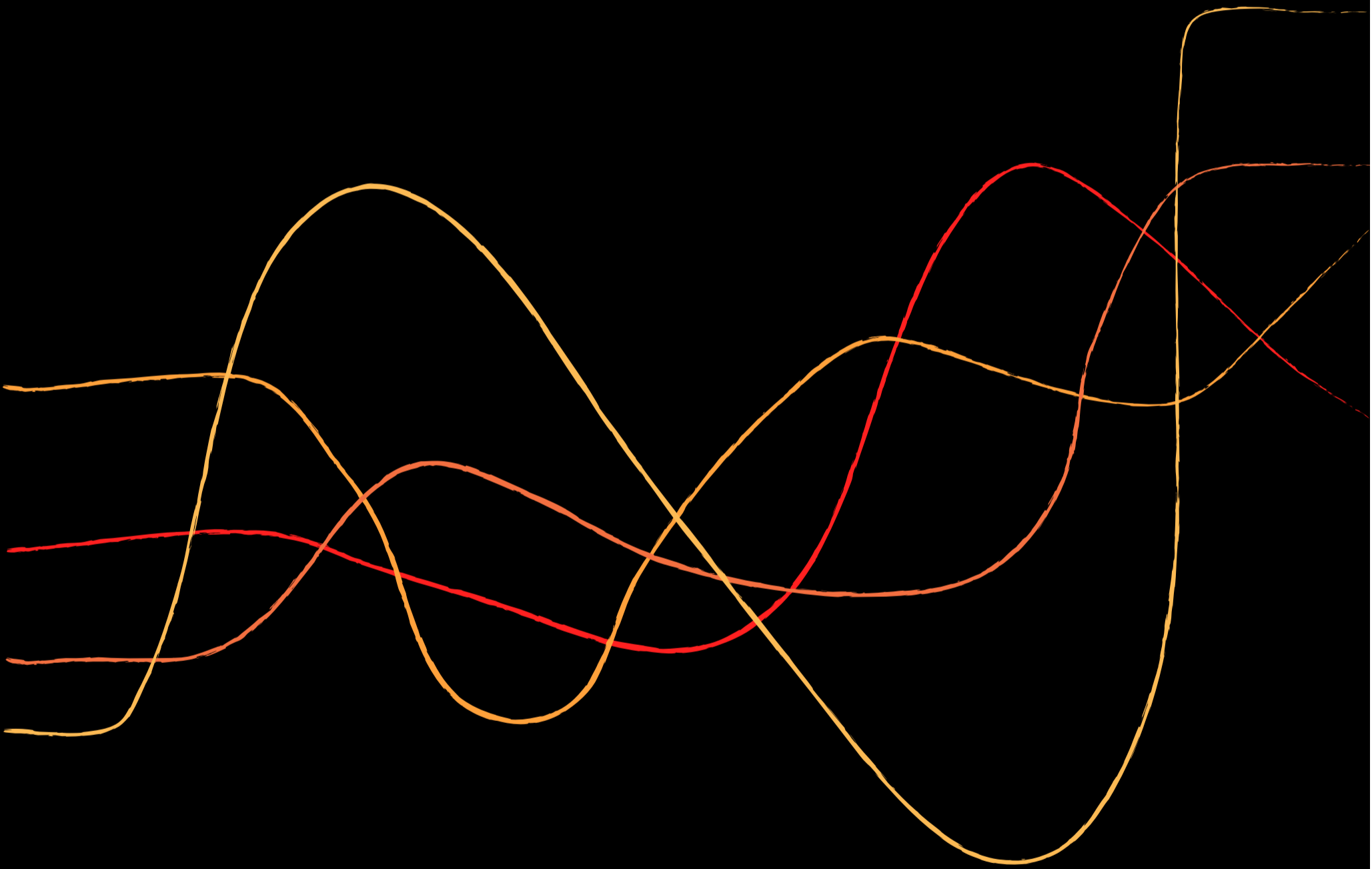


# El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas



ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS.



Datos de catalogación

NURIA BEATRIZ PEÑA AHUMADA  
RAFAEL POSADA VELÁZQUEZ  
OSCAR CUAUHTÉMOC AGUILAR RASCON

***El efecto de la delincuencia en las estrategias  
de gestión de las micro y pequeñas  
empresas latinoamericanas.***

iQuatro Editores

ISBN: 978-607-98311-3-4

Área: Administración y Negocios

Formato: 21.59 x 27.94 cm      Páginas: 1749

D.R. © 2018, INVEPY Y ASOCIADOS S. C.  
Prol. Independencia 48, Santa Rosa Jauregui  
Querétaro, México  
C. P. 76220

Edición 2019

## Índice

CAPÍTULO 1.....	10
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Calvillo .....	10
CAPÍTULO 2.....	27
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Rincón de Romos, Pabellón de Arteaga, Asientos, Tepezalá y Cosío ...	27
CAPÍTULO 3.....	45
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Jesús María .....	45
CAPÍTULO 4.....	62
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Aguascalientes.....	62
CAPÍTULO 5.....	79
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Francisco De Los Romo.....	79
CAPÍTULO 6.....	96
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Campeche.....	96
CAPÍTULO 7.....	113
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Piedras Negras .....	113
CAPÍTULO 8.....	130
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Pedro de las Colonias y Matamoros. ....	130
CAPÍTULO 09.....	151
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ciudad Acuña .....	151
CAPÍTULO 10.....	167
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ocosingo.....	167
CAPÍTULO 11.....	184
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Cristóbal de las Casas .....	184

CAPÍTULO 12.....	200
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ciudad Juárez.....	200
CAPÍTULO 13.....	217
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes.....	217
CAPÍTULO 14.....	234
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Durango .....	234
CAPÍTULO 15.....	251
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Aldama.....	251
CAPÍTULO 16.....	268
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Silao de la Victoria y Romita.....	268
CAPÍTULO 17.....	286
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Valle de Santiago .....	286
CAPÍTULO 18.....	303
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Acapulco de Juárez.....	303
CAPÍTULO 19.....	321
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Petatlán.....	321
CAPÍTULO 20.....	338
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Zihuatanejo de Azueta .....	338
CAPÍTULO 21.....	355
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ixmiquilpan.....	355
CAPÍTULO 22.....	372
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Progreso y Mixquiahuala .....	372
CAPÍTULO 23.....	390
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Actopan y Francisco I. Madero.....	390

CAPÍTULO 24.....	407
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Huejutla de Reyes.....	407
CAPÍTULO 25.....	423
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tepeji del Río de Ocampo.....	423
CAPÍTULO 26.....	440
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tula de Allende .....	440_Toc48637240
CAPÍTULO 27.....	456
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tulancingo y Cuautepec.....	456
CAPÍTULO 28.....	473
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Santiago Tulantepec y Acaxochitlán.....	473
CAPÍTULO 29.....	489
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tenango de Doria, Agua Blanca, San Bartolo Tutotepec, Huehuetla ..	489
CAPÍTULO 30.....	508
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Apan, Tepeapulco, Emiliano Zapata, Tlanalapa, Almoloya.....	508
CAPÍTULO 31.....	525
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma y Tizayuca .....	525
CAPÍTULO 32.....	542
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tlahuelilpan y Tezontepec .....	542
CAPÍTULO 33.....	558
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Huichapan.....	558
CAPÍTULO 34.....	574
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Zacualtipán de Ángeles.....	574
CAPÍTULO 35.....	591
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Guadalajara .....	591

CAPÍTULO 36.....	607
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tlajomulco de Zúñiga .....	607
CAPÍTULO 37.....	624
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso La Paz.....	624
CAPÍTULO 38.....	640
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Nezahualcóyotl .....	640
CAPÍTULO 39.....	656
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Chimalhuacán. ....	656
CAPÍTULO 40.....	672
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Atlautla, Ozumba y Amecameca .....	672
CAPÍTULO 41.....	688
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tecámac .....	688
CAPÍTULO 42.....	705
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Lerma de Villada .....	705
CAPÍTULO 43.....	722
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Otumba, Axapusco, Nopaltepec, San Martín de las Pirámides.....	722
CAPÍTULO 44.....	739
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Uruapan .....	739
CAPÍTULO 45.....	756
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cuernavaca.....	756
CAPÍTULO 46.....	774
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Jiutepec .....	774
CAPÍTULO 47.....	790
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Bahía de Banderas .....	790

CAPÍTULO 48.....	807
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Santiago Ixcuintla, Nayarit.....	807
CAPÍTULO 49.....	824
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tepic y Xalisco.....	824
CAPÍTULO 50.....	842
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Santa Cruz Xoxocotlán.....	842
CAPÍTULO 51.....	859
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Pablo Huixtepec y Zimatlán de Álvarez.....	859
CAPÍTULO 52.....	876
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ajalpan, Altepexi, Santiago Miahuatlán y Tehuacán.....	876
CAPÍTULO 53.....	892
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tepanco de López, Chapulco y Vicente Guerrero.....	892
CAPÍTULO 54.....	909
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tecamachalco.....	909
CAPÍTULO 55.....	927
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Pedro Cholula.....	927
CAPÍTULO 56.....	945
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso: Xicotepec de Juárez.....	945
CAPÍTULO 57.....	961
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Puebla.....	961
CAPÍTULO 58.....	977
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Gabriel Chilac, Zapotitlan y Zinacatepec.....	977
CAPÍTULO 59.....	993
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Andres Cholula.....	993

CAPÍTULO 60.....	1010
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Querétaro.....	1010
CAPÍTULO 61.....	1027
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso El Marqués y Pedro Escobedo.....	1027
CAPÍTULO 62.....	1044
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Juan del Río.....	1044
CAPÍTULO 63.....	1061
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Othón P. Blanco.....	1061
CAPÍTULO 64.....	1078
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Benito Juárez.....	1078
CAPÍTULO 65.....	1095
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Bacalar.....	1095
CAPÍTULO 66.....	1111
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo.....	1111
CAPÍTULO 67.....	1128
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Luis Potosí.....	1128
CAPÍTULO 68.....	1145
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Mazatlán.....	1145
CAPÍTULO 69.....	1163
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cajeme.....	1163
CAPÍTULO 70.....	1179
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Etchojoa.....	1179
CAPÍTULO 71.....	1195
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Hermosillo.....	1195



CAPÍTULO 72.....	1212
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Nogales.....	1212
CAPÍTULO 73.....	1229
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Bécum y San Ignacio Río Muerto.....	1229
CAPÍTULO 74.....	1246
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Navojoa.....	1246
CAPÍTULO 75.....	1263
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micros y pequeña empresas: Caso Paraíso .....	1263
CAPÍTULO 76.....	1281
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Balancán.....	1281
CAPÍTULO 77.....	1298
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Teapa.....	1298
CAPÍTULO 78.....	1314
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Nuevo Laredo .....	1314
CAPÍTULO 79.....	1331
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Victoria, Tamaulipas.....	1331
CAPÍTULO 80.....	1349
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso H. Matamoros. ....	1349
CAPÍTULO 81.....	1366
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Mier, Miguel Alemán, Camargo y Gustavo Díaz Ordaz .....	1366
CAPÍTULO 82.....	1383
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Valle Hermoso .....	1383
CAPÍTULO 83.....	1400
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tlaxcala .....	1400

CAPÍTULO 84.....	1417
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Córdoba, Fortín y Yanga.....	1417
CAPÍTULO 85.....	1434
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Xalapa y Coatepec.....	1434
CAPÍTULO 86.....	1451
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Orizaba .....	1451
CAPÍTULO 87.....	1468
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Boca del Río y Medellín .....	1468
CAPÍTULO 88.....	1485
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Río Blanco, Nogales y Camerino Z. Mendoza.....	1485
CAPÍTULO 89.....	1502
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Banderilla y Xico, Veracruz-Llave.....	1502
CAPÍTULO 90.....	1519
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Chihuahua.....	1519
CAPÍTULO 91.....	1536
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Jocotitlán.....	1536
CAPÍTULO 92.....	1552
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Casos Zipaquirá y Cajicá.....	1552
CAPÍTULO 93.....	1567
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso: Bogotá D.C., Colombia (localidades de: Barrios Unidos, Suba, Engativá, Puente Aranda, Fontibón y Kennedy) .....	1567
CAPÍTULO 94.....	1584
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Bogota .....	1584
CAPÍTULO 95.....	1600
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cali.....	1600

CAPITULO 96.....	1619
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso La Victoria .....	1619
CAPÍTULO 97.....	1636
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Juan de Lurigancho. ....	1636
CAPÍTULO 98.....	1653
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Comas .....	1653
CAPÍTULO 99.....	1670
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Villa El Salvador .....	1670
CAPÍTULO 100.....	1686
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Villa María del Triunfo .....	1686
CAPÍTULO 101.....	1701
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cercado de Lima.....	1701
CAPÍTULO 102.....	1717
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Los olivos. ....	1717
CAPÍTULO 103.....	1734
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Santo Domingo de los Tsáchilas. ....	1734

## CAPÍTULO 97

### El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Juan de Lurigancho.

Jaime Eduardo Gutiérrez Ascón  
Rosario del Pilar López Padilla  
Desmond Mejía Ayala  
Lino Rolando Rodríguez Alegre

#### RESUMEN

**Introducción:** El objetivo fue evaluar la victimización y la experiencia de la victimización por parte de la delincuencia y su influencia en las variables de gestión mype en el distrito Lurigancho-Perú. **Material y Métodos:** Estudio de diseño transversal con población N= 1 157 600 habitantes, la muestra fue n= 449 directores de mype encuestados aplicando el instrumento escrito. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems con escala Likert de cinco niveles. La experiencia de la delincuencia es una lista de nueve delitos que afectan a la empresa; y, las estrategias como variables según la Teoría de Sistemas fueron catorce. Se midió respecto a quienes habían experimentado algún delito y quienes no. **Resultados:** El instrumento tiene nivel global de fiabilidad Cronbach del 88.62%. Mas trabajadores no han vivido la delincuencia: 3.986 Vs 3.690 que si la vivieron, más agentes vendedores sufren la delincuencia: 3.287 Vs 3.178 que no la vivió; no existe diferencia en Producción-Operaciones respecto a la experiencia de delincuencia 3.966 Vs. 4.096 que no la vivió. Los coeficientes de regresión lineal negativos  $\beta_1$  como  $-1.0032$ ;  $-0.928$ ;  $-0.766$ ;  $-0.601$  para Recursos Humanos; Análisis de Mercado; Proveedores y Finanzas respectivamente son afectados por la delincuencia en los alrededores de la mype al nivel de significancia 0.001. **Discusión:** Se encuentra que la delincuencia tiene efecto negativo en la gran mayoría de las variables sistémicas lo que corrobora la idea de estar afectado el sector mype, hecho que las lleva a un ajuste de sus estrategias de gestión empresarial.

**PALABRAS CLAVE:** Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

#### INTRODUCCIÓN

El estudio trata del efecto de la delincuencia sobre las estrategias de las pequeñas y medianas empresas en el distrito San Juan de Lurigancho – Lima. Perú, definiendo nueve tipos de delitos que afectan a las mypes como robo, crimen, secuestro y como estrategias las 14 variables entre ellas: Recursos Humanos, Análisis de Mercado y otros. para evaluar la

victimización por parte de la delincuencia y la experiencia de victimización por parte de la misma en las mypes.

Se estima que la tasa de delincuencia se debe entre otras causas a la desigualdad social de la riqueza, bajas tasas de encarcelamiento y escasa fuerza policial; donde, la situación delictiva tiene ribetes de delincuencia organizada debido probablemente a los cárteles de droga caracterizado por altos niveles de violencia en la ejecución de crímenes. Esta situación de caos reduce la esperanza de vida la misma que afecta la calidad de vida e incrementa los costos de la economía de la región. Igualmente, se encuentra que se reduce el número de años de la educación y una reducción de la esperanza de vida en aproximadamente dos a tres años

El diseño es transversal y descriptivo para conocer el grado de delincuencia percibida por los Directores de las micro y pequeñas empresas del distrito y medir su efecto en las 14 estrategias de gestión: Recursos humanos, Análisis de Mercado, Proveedores, Dirección, Finanzas; hasta, Responsabilidad Social ISO 26000. El instrumento consta de 105 items tipo Lickert de cinco niveles. Se busca comparar las medias de cada elemento tomado de la Teoría de Sistemas si fueron o no víctimas de la delincuencia y la respectiva regresión lineal midiendo el efecto de la percepción y de la victimización en los componentes o variables de la estrategia. La muestra estuvo conformada por 449 empresas del distrito en estudio

En San Juan de Lurigancho, se encuentra un 38.3 % que son mujeres empresarias, la edad media muestral es 40.2 años; el 36.4 son casados y el 38.3% tienen estudios de secundaria y el 27.4% bachillerato. Dedicar 6.58 horas a la semana a atender el negocio. Acotar que el 45.54% son comerciantes al menudeo y al mayoreo el 21.88%.

El nivel Alfa de Cronbach registra valores superiores al 80% a excepción de Satisfacción con la Empresa con 71.50%. Se encuentra que existen diferencias entre vivir la experiencia y no vivir la experiencia delictiva en la Gestión de Ventas al comparar 3.827 Vs. 3.178 también en Recursos Humanos: 3.690 Vs 3.986. Sin embargo, no hay diferencia entre las medias de Responsabilidad Social ISO 26000 al comparar: 3.782 Vs 3.828 también en Dirección: 3.901 Vs 3.036 entre otros. Los coeficientes de existe delincuencia son entre otros para Recursos Humanos  $\beta_1 = -1.032$ ; Proveedores  $\beta_1 = -0.167$ ; Finanzas:  $\beta_1 = -0.601$  y  $\beta_2 = -0.166$  Afectan al negocio. La existencia de la delincuencia y su consecuencia en el negocio afecta negativamente variables sistémicas de la estrategia de las pequeñas y medianas empresas del distrito

## REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos

enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

## Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 97.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 97.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la

diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho,

Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuenciales.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

## **Contexto mype**

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica,



independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 97.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 97.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.

Tabla 97.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.

Tabla 97.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

## Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las

actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

## MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de San Juan de Lurigancho, Lima, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 97.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

## Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de San Juan de Lurigancho, Lima, el cual tiene una población de 1 157 600 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 39 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 1.4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 6.2% tiene educación básica, 47.3% media superior y 26.1% superior. Según los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo y datos ajustados por estacionalidad la Tasa de Desempleo fue de 3.6 % de la PEA según cifras del tercer trimestre 2019.

## Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de San Juan de Lurigancho, Lima. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 449 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 38.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.2 años; el estado civil más representado es casado, con 36.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 14.5% de los directores no cuenta con educación formal, 8.5% estudió primaria, 38.3% estudió secundaria, 27.4% estudió bachillerato, 8.2% terminó la licenciatura y el restante 3.1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 6.58 horas a la semana a su negocio. En la tabla 97.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 97.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de San Juan de Lurigancho.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.680
Explotación de minas y canteras	0.450
Industrias manufactureras	6.920
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	2.010
Construcción	2.230
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	21.880
Comercio al menudeo	45.540
Transporte y almacenamiento	4.020
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	1.560
Información y comunicaciones	0.890
Actividades financieras y de seguros	0.670
Actividades inmobiliarias	0.220
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.010
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.000
Actividades de enseñanza	0.220
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.010
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.670
Otras actividades de servicios	5.800
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.220

Fuente: Datos propios.

## Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron

en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

## **Estadística de las variables y confiabilidad**

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 449 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 97.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 97.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.896	0.899	0.965
Análisis de mercado	3.861	0.769	0.904
Proveedores	4.067	0.725	0.850
Dirección	3.923	0.679	0.835
Finanzas	4.040	0.724	0.940
Gestión de ventas	3.398	1.182	0.942
Producción – Operación	4.065	0.710	0.846
Innovación	3.841	0.906	0.934
Mercadotecnia	3.806	0.777	0.918
Satisfacción con la empresa	3.962	0.592	0.715
Ventaja competitiva	4.057	0.661	0.865
Ámbito de ventas	3.676	1.012	0.827
Responsabilidad social ISO 26000	3.789	0.904	0.958
Valoración del entorno	3.787	0.709	0.908

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 75.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 63% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 30.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.4 delitos durante el año.

## RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de San Juan de Lurigancho, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 97.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 97.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.690	3.986	-3.150	249	0.002
Análisis de mercado	3.819	3.884	-0.890	339	0.372
Proveedores	3.913	4.130	-2.580	197	0.011
Dirección	3.901	3.936	-0.540	312	0.589
Finanzas	3.888	4.107	-3.050	269	0.003
Gestión de ventas	3.827	3.178	6.640	397	0.000
Producción – Operación	3.966	4.096	-1.920	321	0.056
Innovación	3.698	3.918	-2.450	281	0.015
Mercadotecnia	3.757	3.839	-1.000	230	0.316
Satisfacción con la empresa	3.833	4.022	-3.110	265	0.002
Ventaja competitiva	3.942	4.094	-2.160	240	0.032
Ámbito de ventas	3.543	3.745	-1.960	260	0.051
Responsabilidad social ISO 26000	3.782	3.828	-0.530	282	0.596
Valoración del entorno	3.827	3.784	0.590	264	0.554

Fuente: Datos propios.

En la tabla 97.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de San Juan de Lurigancho ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 97.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-1.032***	0.152	0.099
Análisis de mercado	-0.928***	0.2	0.125
Proveedores	-0.167	-0.626***	-0.066
Dirección	-0.766***	0.001	0.066
Finanzas	-0.601***	-0.166	0.033



Tabla 97.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Gestión de ventas	0.057	0.32	0.905***
Producción – Operación	-0.474**	-0.206	0.078
Innovación	-1.357***	0.321	0.132
Mercadotecnia	-0.723***	-0.073	0.117
Satisfacción con la empresa	-0.68***	-0.061	-0.131*
Ventaja competitiva	-0.251.	-0.589***	-0.059
Ámbito de ventas	-0.933***	0.061	-0.091
Responsabilidad social ISO 26000	-0.94***	0.219	0.169
Valoración del entorno	-0.446**	-0.281	0.214**

\*\*\* Significante al .001, \*\* Significante al .010, \* Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

## DISCUSIÓN

Nuestros hallazgos sobre el nivel de delincuencia en el distrito San Juan de Lurigancho con 55% de nivel de vandalismo, 52.2 % de drogas, 60.9 de robos y asaltos y preocupante 80.3 % para secuestros y homicidios concuerdan con Soares & Naritomi (2010) en su estudio Understanding High Crime Rates in Latin America. The Role of Social and. Policy, afirman que de acuerdo a la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor del 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año debido principalmente a tres factores ampliamente reconocidos como determinantes de incidencia del crimen: Desigualdad socioeconómica, escasa presencia policial y bajas tasas de encarcelamiento.

## REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.

- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de [http://nulan.mdpu.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdpu.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>

- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)

- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de [https://dataunodc.un.org/GSH\\_app](https://dataunodc.un.org/GSH_app)
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de [https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-\\_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf](https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf)