



Universidad de Sotavento A.C.



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**“EL CONOCIMIENTO EMPÍRICO EN EL MANEJO DE LAS
MICROEMPRESAS”**

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

LUÍS ALBERTO SELVAN DÍAZ

ASESOR DE TESIS:

LIC. RUBÉN CUSTODIO HERNÁNDEZ

Villahermosa, Tabasco, 2009



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

A MIS PADRES

Por que ustedes son mi principal motivo para seguir adelante, por todo su apoyo, confianza, consejos, por sus sacrificios que han sido muchos, por creer en mi, por enseñarme el camino correcto de la vida, a respetar a las personas, a ser responsable, a trabajar por todo esto y mas, que me quedo corto con estas palabras, los quiero mucho mil gracias.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Mil Gracias por que sin fe simplemente no se logra nada, por haberme dado unos padres y hermanos tan maravillosos y la vida, por la capacidad de aprender, escuchar, amar, reír, llorar, jugar y por las facilidades que me ha puesto en la vida para lograr mis metas personales.

A MIS HERMANOS:

Gracias por que han sido una parte fundamental para lograr mis metas, por la seguridad que me transmiten, su cariño y sus buenos deseos. Los quiero mucho.

A MIS MAESTROS:

Gracias por toda su sabiduría y conocimientos que me transmitieron, al igual que sus consejos, su tiempo que me prestaron, sus consideraciones, sus explicaciones que al final se toman muy en cuenta en la vida.

A MIS COMPAÑEROS:

Gracias por ser como una segunda familia, por las experiencias que vivimos juntos, por el tiempo que compartimos.

A MI ASESOR DE TESIS:

Gracias por su buena vibra, por el apoyo tan valioso, la confianza, consejos y su tiempo que me proporciono para elaborar este trabajo.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULÓ I DIFERENCIA ENTRE EL CONOCIMIENTO EMPÍRICO Y EL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO.

	Paginas
1.1 DEFINICIONES DEL CONOCIMIENTO EMPÍRICO	3
1.1.1 CARACTERÍSTICAS DEL CONOCIMIENTO EMPÍRICO	4
1.1.2 EL CONOCIMIENTO EMPÍRICO EN EL MUNDO EMPRESARIAL	6
1.2 ANTECEDENTES DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO	7
1.2.1 DEFINICIONES DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO	9
1.2.2 CARACTERÍSTICAS DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO.....	9
1.2.3 CUALIDADES DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO	11

CAPITULO II GENERALIDADES DE LAS MICROEMPRESAS

2.1 DEFINICIONES DE LA MICROEMPRESA	12
2.2 CLASIFICACIÓN DE LA MICROEMPRESA	14
2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA MICROEMPRESA	14
2.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS MICROEMPRESAS	17
2.5 PROBLEMAS DE LAS MICROEMPRESAS.....	18
2.6 ENTORNO ACTUAL DE LA EMPRESA EN MÉXICO.....	18

CAPITULO III SITUACIÓN DE LA EMPRESA DENOMINADA “TACO BENY” Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ANTECEDENTES DE LA MICROEMPRESA “TACO BENY”	21
3.2 LOCALIZACIÓN	22
3.2.1 MACROLOCALIZACIÓN	23
3.2.2 MICROLOCALIZACIÓN	25

3.3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
3.3.2 JUSTIFICACIÓN	29
3.3.3 OBJETIVO GENERAL.....	29
3.3.3.1OBJETIVOS ESPECÍFICOS	30
3.4 HIPÓTESIS	30
3.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	30
3.6 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	31
3.7 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	31
3.8 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	38
3.8.1 RESULTADO DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE	38

CAPITULO IV PROPUESTA: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ASPECTOS ADMINISTRATIVO PARA LA MICROEMPRESA “TACO BENY”

4.1 DESCRIPCION DEL PROGRAMA.....	41
4.1.1PROGRAMA DE ACTIVIDADES (GRAFICA DE GANT).....	42
4.2 OBJETIVO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	42
4.3 BENEFICIOS DEL PROGRAMA	43
4.4 PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	43
4.5 RECOMENDACIONES	45

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

GLOSARIO

ANEXOS

“EL CONOCIMIENTO EMPÍRICO EN EL MANEJO DE LAS MICROEMPRESAS”

INTRODUCCION

La administración es de vital importancia para todas las personas y más aun para las empresas. Ya que esta en nuestra vida diaria por que se planea, se organiza, se dirige y se controla las actividades que realizaremos en todo el día, puede ser de una manera mental o escrita. Lo mismo pasa con las empresas ya sean estas micro, pequeñas, medianas o grandes empresas, de igual manera planean, organizan, dirigen y controlan sus actividades. Y su administración puede ser empírica o científica.

La administración empírica es la que se basa en la experiencia, intuición par realizar sus actividades sin llevar ningún control y esta se da en su mayoría en las micros y pequeñas empresas.

La administración científica es aquel se basa en procedimientos, pasos metódicos ya establecidos y documentados. Y más utilizado por las medianas y grandes empresas para realizar sus actividades y poder llevar un buen control de estas mismas.

Esta investigación esta dividida en capítulos para una mayor explicación, el cual en el capitulo 1 encontramos todo lo referente al conocimiento empírico y científico como son definiciones, características, ventajas desventajas de cada uno. En el capitulo II se habla de las microempresas lo que es definiciones, características, clasificación, ventajas, desventajas, los problemas a los que se enfrentan y el entorno actual en que se encuentran. El capitulo III hace referencia a la situación que vive actualmente la microempresa denominada "Taco Beny" ya que esta sirvió de base para llevar acabo esta investigación, también contiene la metodología que se utilizo. En el capitulo IV encontramos la propuesta de solución (programa de capacitación en aspectos administrativos) a los problemas que

presenta dicha empresa, así como una serie de recomendaciones que se le hacen al dueño.

La economía de nuestro país mexicano se encuentra en las micros y pequeñas empresas, hasta se puede mencionar que si no fuera por estas nuestro país sería tercer mundista y no subdesarrollado, es por eso que tenemos que ponerle más atención al administralas y ejecutar sus actividades.

CAPITULO I DIFERENCIA ENTRE EL CONOCIMIENTO EMPÍRICO Y EL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO.

1.1 DEFINICIONES DEL CONOCIMIENTO EMPÍRICO

“Esta corriente postula que las tareas administrativas deben ser ejecutadas y consideradas en forma sugerida por el pasado reciente, la costumbre o la tradición. Su objetivo es evitar errores basándose en situaciones pasadas.”¹

“La premisa básica de esta escuela fue que la administración efectiva se podría aprender al estudiar los éxitos y fracasos de otros administradores.”² “El principio fundamental de la filosofía empírica es que todo conocimiento se basa en la experiencia de los sentidos.”³

“Conocimiento empírico se usa a menudo en efecto para designar un saber de mera experiencia (o su poseedor), no teorizado ni organizado en ciencia, como el saber del campesino o el jardinero que distingue las plantas y las hierbas en absoluta ignorancia de la botánica o la edafología.

El empirismo metódico es la dependencia de la observación inmediata, la búsqueda de los datos del conocimiento en la experiencia sensible y la referencia a esta de cualquier concepto o termino que pretenda la condición de conocimiento real.”⁴

¹Munch Galindo Lourdes Fundamentos de Administración 5ª ed. Editorial: Trillas Reimpresión 2003 Pág.207

² Leslie W. Rue, LLOYD L. Byars Administración Teoría y Aplicaciones Ed. Alfa y Omega Pág. 37

³Manuel Aguilar Mora Evolución del empirismo traducción e introducción Primera Edición 2005. Editorial: Fontamara Pág. 35

⁴ Juan Carlos García Empirismo e ilustración inglesa de Hobbes a Hume Editorial: cincel-kapelusz Pág. 31

El conocimiento Empírico, es todo aquel que el hombre adquiere debido a las diversas necesidades que se le presentan en la vida. Es constantemente evolutivo, por que se mueve entorno a los cambios sufridos por cada individuo y está basado en el querer y la experiencia.

“Conocimiento empírico podemos definir que es el conocimiento que en la vida se adquiere y se aprende sin ciencia y leyes.

Conocimiento empírico es un conocimiento que esta relacionado con la naturaleza.

El conocimiento empírico es que se va adquiriendo mediante la vivencias y experiencias, así también es trasmitido por medio de las relaciones con la sociedad de tu alrededor.”⁵

“Conocimiento obtenido a través de la experiencia práctica. El conocimiento empírico se compone de datos aislados basados en la observación y la experiencia, pero carece de la organización sistemática que caracteriza al conocimiento científico”⁶

1.1.1 CARACTERÍSTICAS DEL CONOCIMIENTO EMPÍRICO

“El empirismo llego al mundo como una marca congénita e irradicable: su inherente ambigüedad. Los partidarios del empirismo sostienen que todo conocimiento se basa en la experiencia. Desde el punto de vista teórico, el empirismo es una concepción del mundo. Tiene una función social definida como un método de pensamiento adecuado a las condiciones históricas específicas que concuerdan con las necesidades.”⁷

⁵<http://www.psicopedagogia.com/definicion/conocimiento%20empirico> 13 de mayo 2008

⁶ http://es.wiktionary.org/wiki/conocimiento_emp%C3%ADrico 10 de octubre 2008

⁷ *Ibíd.*, Pág. 39

- **Particular:** Cuando no puede garantizar que lo conocido se cumpla siempre y en todos los casos, como ocurre en el conocimiento: “en Otoño, los árboles pierden sus hojas”.
- **Contingente:** El objeto al que atribuimos una propiedad o característica es pensable que no la tenga: incluso si hasta ahora los árboles siempre han perdido sus hojas en otoño, es pensable que en un tiempo futuro no las pierdan.

El empirismo considera que todo conocimiento de la Naturaleza es a posteriori, sin embargo Kant creyó que una parte de éste conocimiento es a priori (universal y necesario), y ello en base a que todo conocimiento empieza con la experiencia, pero no por eso todo él procede de la experiencia”. Un conocimiento científico se adquiere de pasos metódicos y reflexivos que conducen a conocer el qué y porqué de los fenómenos o hechos.

“La principal desventaja del conocimiento empírico es que los resultados que se obtienen, en ocasiones, son mediocres, ya que lo que es conveniente para una empresa no siempre es para la otra, y la aplicación y comparación de eventos pasados es dudosa. Además se permanece al margen de todos los avances de la administración y de los de las ciencias auxiliares de la misma.”⁸

“Kant estaba de acuerdo, en que la base del conocimiento es la experiencia, pero no acepto el argumento empirista, de que la experiencia es la única fuente de todo conocimiento. En sus propias palabras “aunque todo nuestro conocimiento empieza con las experiencia, no es procedente (pensar) que todo el surja de la experiencia. Su argumento era de que el conocimiento surge cuando tanto el pensamiento lógico del racionalismo como la experiencia sensorial del empirismo trabajan juntos.”⁹

⁸ Munch Galindo Lourdes Ob.cit. Pág.208

⁹ Ikujiro Nonaka, Hirotaka Takeuchi La Organización Creadora del Conocimiento Ed. Oxford Pág. 27

1.1.2 EL CONOCIMIENTO EMPÍRICO EN EL MUNDO EMPRESARIAL

En el mundo de la empresa, existe el conocimiento empírico y el conocimiento científico.

Lo importante que se quiere resaltar, es el éxito que el conocimiento empírico ha tenido en las empresas. Si nos ponemos a observar, nos damos cuenta que las grandes compañías han sido creadas por persona que no tiene formación profesional y quizás nunca han asistido a la universidad. En cambio, son muy pocas las grandes empresas creadas por los miles de egresados de las mas prestigiosas universidades del mundo.

Pareciera que en el mundo de las empresas, el conocimiento empírico es más efectivo que el conocimiento científico. Los grandes empresarios de la actualidad no se han formado en las universidades. Han surgido como producto de su conocimiento y experiencia directa en los negocios. Es la experiencia adquirida de la vida diaria la que les ha ensañado que se debe hacer y que no se debe hacer los negocios, y es gracias a ella que se han convertido en grandes empresarios. Tal parece que el conocimiento empírico se quisiera o pudiera contraponer con la administración científica.

El empirismo es quizás, la fuente y la base de toda la economía y la riqueza de la humanidad. Los grandes pensadores económicos (Economistas), después de siglos de siglos de filosofar y teorizar sobre los problemas de la economía aun no han encontrado solución alguna a los problemas económicos, y quizás nunca la encuentren. En cambio el empirismo empresarial sí que ha encontrado la forma de crear grandes emporios económicos en todo el mundo, emporios que son los que mueven la económica que los pensadores y filósofos aun insisten en tratar de

comprender y entender. “Las soluciones eran transmitidas por observación o de manera oral y la mayoría de las empresas nuevas tenían que describirlos.”¹⁰

“Es una práctica generalizada entre muchos gerentes, sobre todo en la empresa mexicana; en ocasiones se logran resultados favorables, sobre todo cuando la empresa es manejada por administradores “natos” o de gran experiencia y /o cuando se trata de productos o servicios de gran demanda.

Aun, así no se obtienen los mismos resultados que se lograrían utilizando la técnica administrativa.

Se administra sobre causas, corrigiendo errores, los principios son empíricos y no se realiza ningún esfuerzo para explorar nuevos senderos e intentar algo diferente. Se practican sistemas de otras empresas y se comparan eventos administrativos pasados, con los actuales y futuros.”¹¹

1.2 ANTECEDENTES DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO

“La teoría de la administración científica surgió, en parte de la necesidad de elevar la productividad. A principios del siglo XX, en estados unidos en especial, había poca oferta de mano de obra. Así fue como Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y Lillian Gilbreth inventaron el conjunto de principios que se conocen como la teoría de la administración científica.

Frederick W. Taylor (1856-1915) fundamentó su filosofía en cuatro principios básicos:

¹⁰ Fremont E. Kast, James E. Rosenzweig Administración de las Organizaciones Enfoque de Sistemas y de Contingencias Ed. McGraw-Hill Pág. 61

¹¹ Ibíd. Págs.207-208

1. El desarrollo de una verdadera ciencia de la administración, de tal manera que se pudiera determinar el mejor método para realizar cada tarea.
2. La selección científica de los trabajadores, de tal manera que cada trabajador fuera responsable de la tarea para la cual tuviera más aptitudes.
3. La educación y desarrollo del trabajador en forma científica.
4. La cooperación estrecha y amistosa entre obreros y patrones”.¹²

“Para ampliar la productividad, había que encontrar los medios de mejorar la eficiencia de los trabajadores.”¹³

“Taylor establece principios y normas que permiten obtener un mayor rendimiento de la mano de obra y ahorro de materiales. Básicamente aborda aspectos como estudios de tiempos y movimientos, selección de obreros, métodos de trabajo, incentivos, especialización e instrucciones.

A esta corriente se le llama administración científica, por la racionalización que hace de los métodos de ingeniería aplicados a la administración y debido a que desarrollan investigaciones experimentales orientadas hacia el rendimiento del obrero”¹⁴

“El enfoque típico de la escuela de la administración científica es el énfasis en las tareas. El nombre de administración científica se debe al intento de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, con el fin de alcanzar elevada eficiencia industrial. Los principios métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la medición.

La administración científica constituye una combinación global que pueda resumirse así:

¹²Pilar Mascaro Sacristán Administración 6ª Edición editorial: Prentice Hall Pág. 36

¹³James A.F. Stoner, Charters Wankel Administración 3ª Edición Pág. 33

¹⁴Munch Galindo Lourdes Ob.cit. 2003 Pág.203

- Ciencia en lugar de empirismo.
- Armonía en vez de discordia.
- Cooperación, no individualismo.
- Rendimiento máximo en lugar de producción reducida.
- Desarrollo de cada hombre en el sentido de alcanzar mayor eficiencia y prosperidad”.¹⁵

1.2.1 DEFINICIONES DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO

La “administración científica la cual puede definirse por la aplicación de técnicas lógicas y sistemáticas a los procesos de trabajo.”¹⁶

El saber científico es aquel conocimiento que se obtiene mediante procedimientos metódicos, con pretensión de validez, utilizando la reflexión sistemática, los razonamientos lógicos y respondiendo a una búsqueda intencionada.

El conocimiento científico se vale estrictamente del método científico, o sea se delimita el problema, se diseña la investigación, se prevén medios e instrumentos de indagación y se procede a un análisis de todo lo estudiado.

1.2.2 CARACTERÍSTICAS DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO

El conocimiento científico es un saber crítico (fundamentado), metódico, verificable, sistemático, unificado, ordenado, universal, objetivo, comunicable (por medio del lenguaje científico), racional, provisorio y que explica y predice hechos por medio de leyes.

¹⁵Idalberto Chiavenato Introducción a la Teoría General de la Administración 3ª ed. Editorial: Mcgraw-Hill Pág.45

¹⁶ Martín J. Gannon Administración por Resultados Editorial: CECSA Pág. 39

- El conocimiento científico es crítico porque trata de distinguir lo verdadero de lo falso. Se distingue por justificar sus conocimientos, por dar pruebas de sus verdades, por eso es fundamentado, porque demuestra que es cierto.
- Se fundamenta a través de los métodos de investigación y prueba, el investigador sigue procedimientos, desarrolla su tarea basándose en un plan previo. La investigación científica no es errática sino planeada.
- Su verificación es posible mediante la aprobación del examen de la experiencia. Las técnicas de la verificación evolucionan en el transcurso del tiempo.
- Es sistemático porque es una unidad ordenada, los nuevos conocimientos se integran al sistema, relacionándose con los que ya existían. Es ordenado porque no es un agregado de informaciones aisladas, sino un sistema de ideas conectadas entre sí.
- Es un saber unificado porque no busca un conocimiento de lo singular y concreto, sino el conocimiento de lo general y abstracto, o sea de lo que las cosas tienen de idéntico y de permanente.
- Es universal porque es válido para todas las personas sin reconocer fronteras ni determinaciones de ningún tipo, no varía con las diferentes culturas.
- Es objetivo porque es válido para todos los individuos y no solamente para uno determinado. Es de valor general y no de valor singular o individual. Pretende conocer la realidad tal como es, la garantía de esta objetividad son sus técnicas y sus métodos de investigación y prueba.
- Es comunicable mediante el lenguaje científico, que es preciso e unívoco, comprensible para cualquier sujeto capacitado, quien podrá obtener los elementos necesarios para comprobar la validez de las teorías en sus aspectos lógicos y verificables.
- Es racional porque la ciencia conoce las cosas mediante el uso de la inteligencia, de la razón.

- El conocimiento científico es provisorio porque la tarea de la ciencia no se detiene, prosigue sus investigaciones con el fin de comprender mejor la realidad. La búsqueda de la verdad es una tarea abierta.
- La ciencia explica la realidad mediante leyes, éstas son las relaciones constantes y necesarias entre los hechos. Son proposiciones universales que establecen en que condiciones sucede determinado hecho, por medio de ellas se comprenden hechos particulares. También permiten adelantarse a los sucesos, predecirlos. Las explicaciones de los hechos son racionales, obtenidas por medio de la observación y la experimentación.

1.2.3 CUALIDADES DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO

- Procura establecer una conexión universal de los fenómenos.
- Para que el conocimiento tenga carácter científico, es necesario elaborar instrumentos que garanticen y controlen la validez de los conocimientos adquiridos.
- El conocimiento científico descubre los hechos y fenómenos en el devenir de la realidad.

“Lo único que no puede admitirse es que se le quiera llamar ciencia, por el solo hecho de poner en un orden más o menos unas cuantas reglas o principios.”¹⁷

“La técnica tiene como fin lograr el valor “utilidad”. Lo empírico conserva ese mismo valor, pero le interesa principalmente una realización mas concreta que podría representarse por la “efectividad”. Se trata, pues de una utilidad, pero general, si no para el caso concreto a que se refiere. Si nuestra acción es “efectiva”, no nos preocupa si ella se alcanzo siguiendo regla o no”¹⁸.

¹⁷ Agustín Reyes Ponce Administración de Empresas Teoría y Práctica Editorial LIMUSA Pág.24

¹⁸ Agustín Reyes Ponce Administración Moderna Editorial LIMUSA Pág. 13

CAPITULO II GENERALIDADES DE LAS MICROEMPRESAS

2.1 DEFINICIONES DE LA MICROEMPRESA

“Microempresa: son empresas industriales, comerciales o de servicio que emplean entre 1 y 15 empleados y cuyo valor de sus ventas anuales sea el que determine la SECOFI.”¹⁹

“Aquella que posee el dueño en plena libertad, manejada autónomamente y que no es dominante en la rama en que opera”²⁰.

“Es de propiedad y operación independiente y no domina en su industria”²¹.

Son “aquellas en la que el dueño es ayudado por unas cuantas personas, las que directamente controla, sin intermedios, siendo en muchas ocasiones familiares suyos. El número de estas personas ordinariamente no pasara de 4 a 5”²²

“El término microempresa o micro negocio (ME) refiere genéricamente a las Unidades económicas de baja productividad y de baja capitalización que por lo General, nacen de la necesidad de sobre vivencia de sus propietarios.

Específicamente, se entiende por microempresa a las unidades económicas que contratan habitualmente mano de obra asalariada y disponen de 2 ó 4 trabajadores incluyendo al patrono.

¹⁹Joaquín Rodríguez Valencia Administración de Pequeñas y Medianas Empresas 5ª edición editorial: Thomson Pág. 48

²⁰Hal B. Pickle, Royce L. Abrahamson Administración de Empresas Pequeñas y Medianas Ed. LIMUSA, Noriega Pág. 18

²¹ John R. Schermerhorn, Jr Administración Editorial: LIMUSA WiLey Pág. 174 Reimpresión 2002

²² Agustín Reyes Ponce Ob.cit. Pág. 94

Una microempresa es un negocio con cinco o menos empleados suficientemente pequeño que solo necesita para iniciar un capital de \$35,000 o menos. La mayoría de las microempresas son una propiedad exclusivamente, lo cual crea empleos para el dueño y seguidamente para los miembros de su familia. Algunos negocios crecen también, empleando otros miembros de la comunidad.

La microempresa puede ser cualquier número de negocios incluyendo servicios de reparación, servicios de limpieza, comidas especiales, joyas, artesanías, regalos, ropa y textiles, tecnología en computación, guarderías, productos y servicios ambientales. Típicamente los préstamos para las microempresas son de \$15,000 o menos. La mayoría de los préstamos son repagados a tiempo y con intereses, y el incumplimiento del pago en pequeños préstamos es frecuentemente menor que el préstamo comercial.”²³

“Es aquella empresa que opera una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, y que desarrolla cualquier tipo de actividad de producción, de comercialización de bienes o de prestación de servicios.”²⁴

“Empresa privada que se maneja independientemente que tiene como objetivo obtener utilidades y que posee menos de 500 empleados.”²⁵

²³<http://www.microenterprise.org/microenterprise/files/ccLibraryFiles/Filename/00000000290/Spanish%20Language%20Fact%20Sheet.pdf> 6 de junio 2008

²⁴ <http://www.monografias.com/trabajos7/pyme/pyme.shtml> 18 de mayo 2008

²⁵ Stephen P. Robbins, David A. de Cenzo Fundamentos de Administración Ed. PRENTICE HALL Pág. 14

2.2 CLASIFICACIÓN DE LA MICROEMPRESA

“Existen varios elementos que permiten clasificar a las empresas de acuerdo a su tamaño; entre éstos se destacan:

- Magnitud de sus recursos económicos principalmente capital y mano de obra;
- Volumen de ventas anuales
- Área de operaciones de la empresa”²⁶

Sectores	Numero de empleados
Industrial	0-30
Comercio	0-5
servicio	0-20

2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA MICROEMPRESA:

“La microempresa presenta y conserva características que la distinguen de otros sectores empresariales, entre ellas:

- Escasa retención de excedentes: Es uno de los problemas más difíciles de resolver, ya que como toda actividad económica su propósito es alcanzar el nivel de eficiencia mínima que justifique su existencia y permita su desarrollo.
- Pequeña Escala: La actividad microempresarial es limitada, debido a la escasa disponibilidad de capital para activo fijo, operación y materias primas.

²⁶José Silvestre Méndez Morales Economía y la Empresa Segunda Edición Editorial: Mc Graw Hill 2002

- Uso intensivo de Mano de Obra: Ante la imposibilidad de contar con maquinaria y tecnología moderna para sus procesos de producción, la microempresa fundamenta su actividad en el uso intensivo de mano de obra.
- Reducida Dotación de Activos Fijos: La limitación económica no les permite adquirir la maquinaria necesaria para ejecutar sus operaciones, cuando logran comprar algún equipo, la vida útil del mismo es alargada extraordinariamente por las habilidades e ingenio del empresario.
- Escasa División del Trabajo: Al no contar con suficientes recursos para contratar los empleados necesarios, una misma persona efectúa diversas actividades dentro de los procesos productivos, administrativos y de comercialización.
- Baja Productividad: Esta característica tienen relación con la falta de recursos técnicos y humanos, aunado al hecho de que el mercado para sus productos también es reducido.
- Ausencia de Normas Administrativas: A pesar de que se reconocen las cualidades innatas de los propietarios de microempresas, los mismos adolecen de elementales nociones de normas e instrumentos administrativos contables necesarios para el adecuado empresarial.
- De Carácter Familiar: En términos generales, la microempresa cuenta con un reducido número de trabajadores (cuando los tiene), y en ese caso emplea primordialmente a miembros de la familia.
- Ausencia de un Marco Legal Adecuado: Dentro del marco legal, no existe un incentivo para la inserción de la microempresa dentro del mismo ya que

contrario a la lógica, la ley orienta sus disposiciones a obstruir y hasta reprimir esta actividad.

- Inexistencia de Seguridad Social: Debido a los esquemas legales en el país, el propietario y los empleados de la microempresa se encuentran al margen de estos beneficios.
- Ausencia de Crédito Regular: En términos generales el sistema crediticio formal, no responde a las características y necesidades que presenta el sector microempresarial dadas las exigencias en cuanto a garantías, condición económica, ahorro, etc.

Las microempresas no pueden enmarcarse en conceptos y definiciones rigurosas, de formatos académicos. Sin embargo para facilidad de su comprensión, estudio y apoyo pueden ser clasificadas de acuerdo a su capacidad para alcanzar y retener excedentes económicos.

- De Subsistencia: Son unidades económicas sin capacidad de generar excedentes, por lo que padecen una permanente descapitalización no cuentan con mano de obra especializada y, tampoco, con posibilidades de retribuirla con salarios superiores al mínimo legal.
- De Acumulación Simple: Las unidades económicas tienen escasa capacidad de general excedentes por lo general, no cuentan con mano de obra especializada y cuando lo hacen es con jornadas o pagos insuficientes como práctica ahorradora de costos laborales.
- De Acumulación Ampliada: Las unidades económicas mantienen capacidad de generar excedentes, aunque en pequeña escala, cuentan con mano de

obra calificada y especializada básicamente y cumplen con el pago de salarios mínimos.”²⁷

2.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS MICROEMPRESAS

VENTAJAS

- Alta generación de empleo.
- Facilitan la distribución del ingreso.
- Elaboran productos especializados.
- Fácil adaptación a los cambios del mercado.
- Flexibilidad y capacidad para satisfacer la demanda de consumo de los grupos medios.
- Son proveedores importantes de la gran y mediana empresa.
- Flexibilidad de manejo de costos ante cambios en escalas de producción.

DESVENTAJAS

- Formación deficiente de cuadros directivos.
- Rezago tecnológico.
- Dificil acceso al financiamiento.
- Débil poder de negociación ante proveedores de materias primas, capital, crédito.
- Falta de información de procesos técnicos, de mercado y competencia.
- Baja productividad y calidad de producto y servicio.
- Bajo nivel de agrupación.

²⁷ <http://www.mineco.gob.gt/mineco/mipyme/temas/lamicroycracteristicas.pdf> 9 de mayo 2008

- Baja capitalización (en las empresas con menos de cinco trabajadores).

2.5 PROBLEMAS DE LAS MICROEMPRESAS

- “Limitadas capacidad de negociar por falta de organización y deficiente dirección.
- Escasa cultura tecnológica.
- Improvisación y carencia de normas de calidad.
- Ausentismo del personal.
- Constante aumento de los precios de materias primas.
- Mala calidad de los materiales.
- Marginación respecto a los apoyos institucionales.
- Falla de garantías para acceder al crédito.
- Excesiva regulación gubernamental.”²⁸

2.6 ENTORNO ACTUAL DE LA EMPRESA EN MÉXICO.

Antes de la Revolución Industrial, todos los negocios eran pequeños, sin embargo, desde la invención de la máquina de vapor, los grandes negocios han llegado a dominar muchas áreas de la industria y el comercio. En México “mas de 95% de todas las empresas son micro, pequeñas y medianas empresas en relación al ámbito empresarial”²⁹

²⁸Joaquín Rodríguez Valencia Ob.cit. Pág.52

²⁹Ibíd. Pág.27

“La pequeña y mediana empresa proporcionan más de la mitad de todos los empleos de la nación, incluyendo actividades que no son comerciales, ofrecen el campo experimental en donde se generan con frecuencia nuevos productos, nuevas ideas, nuevas técnicas y nuevas formas de hacer las cosas.

México firmó el diecisiete de diciembre de 1992 un Tratado de Libre Comercio (TLC) con Canadá y Estados Unidos de Norte América que entró en vigor el primero de enero de 1994.

El Tratado de Libre Comercio significa un reto para la empresa mexicana y más para la micro, pequeña y mediana, con el TLC las empresas se ven presionadas en producir artículos de calidad y por lo mismo buscan ser competitivas y aprovechar mejor sus recursos técnicos, humanos y financieros. Hace unos años el mediano conocimiento del mercado permitía a cualquier empresa nacional sobrevivir, actualmente las condiciones han cambiado y los pequeños errores pueden generar fatales resultados, esto obliga a utilizar nuevas técnicas y elevar el nivel de gestión empresarial.

Aplicar nuevas técnicas con la mira de dirigir el cambio en la organización implica capacitarse y elegir a gente competente y motivada para formar parte del grupo; para algunas empresas será más difícil adaptarse al cambio ya sea por su estructura o por sus miembros, pero lo más importante es que el dueño o líder este convencido y antes de iniciar cualquier cambio deben planear estratégicamente su rumbo; para no arriesgarse a un cambio impredecible.

El Tratado de Libre Comercio de América del Norte (NAFTA) no ha sido tan benéfico para México como se vislumbraba, se puede observar en el país una invasión de franquicias por lo regular estadounidenses, México sé esta volviendo al estilo americano pero eso no es todo, lamentablemente muchas empresas ya han cerrado; el también conocido como TLC ha propiciado que la pequeña y mediana empresa perdiera mercado y que a su vez se enfrente a un mercado de exportación

con grandes limitantes. Algunos industriales opinan que esto, se debe a que la empresa mexicana no estaba preparada para el TLC y ahora se ve obligada a prepararse para sobrevivir; hacen hincapié que uno de los principales desaciertos del TLC fue negociar de acuerdo a los intereses de las grandes empresas y no de las pequeñas.

Actualmente México se enfrenta a grandes retos en materia de competitividad y productividad por lo que es necesario realizar acciones que tengan que ver con los insumos, el mercado, los clientes, la competencia, el diseño, la imagen, la tecnología, el financiamiento, y otros aspectos que representan los retos a futuro que debe enfrentar este país.

Sin lugar a dudas la escala competitiva se ha convertido en una excelente oportunidad para las micros y pequeñas empresas ya que tienen la posibilidad de participar en nuevos mercados a los que cada productor en lo particular no podría acceder, y ahora con una marca en común y un buen canal de comercialización, será factible llegar.

De esta forma ni la globalidad, ni el país lo permite “trabajar cada cual por su lado”, hoy se requiere asociarse para trabajar en conjunto, es necesario comprar, diseñar, recibir crédito y otorgar garantía en común.”³⁰

³⁰ <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2005/afcd-mpymem.htm>

CAPITULO III SITUACIÓN DE LA EMPRESA DENOMINADA “TACO BENY” Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1 ANTECEDENTES DE LA MICROEMPRESA “TACO BENY”

“La evolución histórica de las empresas guardan estrecha relación con la evolución históricas de los pueblos, los diversos tipos de empresas presentados a través de los siglos son resultados de las necesidades económicas y sociales de la humanidad en las diversas etapas que constituyen su ruta hacia formas mas adecuadas de progresos.

Las rápidas transformaciones económicas, sociales y tecnológicas producidas como consecuencia de revoluciones o guerras, han tenido siempre influencia directa o inmediata sobre las empresas industriales, comerciales y de servicio, provocando importantes cambios en los conceptos de propiedad publica y privada, de trabajo y acción estatal, que se han reflejado de manera invariable en la forma de organización y constitución jurídica y económica de las empresas.”³¹

Taco “Beny” es una taqueria 100% mexicana radicada en la ciudad de Villahermosa Tabasco, que comenzó sus actividades en febrero de 1985. El fundador y dueño actual de la taqueria es el Sr. Benito Selvan Collado el cual pertenecía a una numerosa familia de muy bajos recursos, lo que hizo desprenderse de sus estudios desde muy pequeño y así mismo poder trabajar para poder llevar algo de dinero a casa, sus primeros trabajos fueron en ranchos sembrando y levantado cosechas (maíz, frijol, etc.), luego trabajo en hoteles y restaurantes como el viva, Sancho panza, Maria Dolores entre otros, siendo ayudante de cocina, garrotero, mesero, ayudante de barman. Por su buen desempeño en el trabajo

³¹Joaquín Rodríguez Valencia Ob.cit. Pág. 2

dueños de los restaurantes le ofrecieron trabajo en Mérida, Pachuca Hidalgo y Monterrey siendo estos tomados solo por un tiempo.

Fue entonces hasta el año de 1985 asociado con el Sr. Ramón Díaz León radicando en la ciudad de Villahermosa empezó a vender ambulante en un triciclo tacos de cochinita pibil a 10 centavos cada uno, en un horario de 5:00 AM a 11:00 AM y de 6:00 PM a 2:00 AM y las ganancias eran divididas en un 70% para el dueño y el 30% para el asociado. Mas tarde en el año de 1991 el Sr. Benito S. Collado decidió ser independiente, siendo su principal punto de venta la Av. Hierro CD. Industrial donde se encontraban los chóferes de mini buses llamados saetas. Fue en el año de 1998 cansado de las largas caminadas, se estableció en la segunda cerrada de Ramón Mendoza donde se encuentra actualmente vendiendo tacos de cochinita pibil, de guisados y panuchos. Sus principales clientes son alumnos de la universidad de sotavento, combis de la ruta tierra colorada-centro, taxis, algunos empleados de la sabritas, de la coca cola, Gorsa, vulcanizadoras que están cerca y personas que pasan frecuentemente por la taquería.

3.2 LOCALIZACIÓN

A continuación se muestra la macrolocalización y microlocalización donde se encuentra ubicada la empresa en estudio, la cual es “Taco Beny”.

3.3 MACROLOCALIZACIÓN

“Taco Beny” se encuentra localizado en el estado de tabasco, este se encuentra en la región sureste de la republica mexicana y colinda con los estados de Campeche, Chiapas y Veracruz, así como con el país de Guatemala.

El estado de tabasco cuenta con 17 municipios los cuales son:

- Balancán, municipio que limita con el estado de Campeche y con Guatemala. Región llana, atravesada por el río Usumacinta, navegable. Clima cálido. Agricultura, ganadería, explotación forestal. Comunicaciones deficientes. Población (2008), 12.399 habitantes.
- Cárdenas, municipio costero que limita con Veracruz. Clima cálido. Cuenta con recursos pesqueros. Cultivan maíz, frijol, cacao, café. Comercio importante. Población (2008), 79.724 habitantes.
- Centla, municipio costero en la cuenca Grijalva-Usumacinta. Clima cálido. Cultivan maíz, frijol, café, cítricos; tienen ganado. Ruinas prehispánicas. Comunicación fluvial. Población (2005), 92.755 habitantes.
- Centro, municipio de suelo llano y clima cálido. Río Grijalva. Tiene recursos pesqueros, se cultivan plátano, maíz y frijol. Comercio activo. Comunicaciones fluviales. Población (2005), 558.524 habitantes.
- Comalcalco, municipio de suelo llano y clima cálido. Cultivan maíz, frijol, café, cacao, plátano, coco y madera; producen tabaco. Tiene un comercio activo. Población (2008), 40.789 habitantes.
- Cunduacán, municipio que limita con Chiapas. De relieve llano, pertenece a la cuenca del río Grijalva. Clima cálido. Cultivan maíz, frijol, arroz. Tiene petróleo. Comunicación fluvial. Población (2008), 17.923 habitantes.

- Emiliano Zapata, municipio que limita con Campeche y Chiapas. Suelo llano, pertenece a la cuenca del río Usumacinta. Clima cálido. Cultivan cacao, café y maíz. Población (2008), 16.684 habitantes.
- Huimanguillo, municipio de terreno llano con clima cálido. Productos: maíz, frijol, café, cacao, plátano, coco y piña; actividad ganadera, pesquera y petrolera. Población (2008), 26.529 habitantes.
- Jalapa, municipio llano con clima cálido. Productos: maíz, frijol, café, cacao, plátano, coco y maderas. Actividad ganadera. Población (2008), 4.715 habitantes.
- Jalpa de Méndez, municipio de terrenos bajos con clima cálido. Productos: café, cacao, plátano y maderas. Actividad ganadera. Población (2008), 15.344 habitantes.
- Jonuta, municipio llano con clima cálido. Productos: café, caña de azúcar, cacao, plátano y maderas de construcción. Actividad ganadera. Población (2008), 6.471 habitantes.
- Macuspana, municipio llano con clima cálido. Productos: café, cacao, plátano, caña de azúcar y arroz. Ricos yacimientos de petróleo. Población (2008), 31.857 habitantes.
- Nacajuca, municipio de relieve predominantemente plano y clima cálido. Productos: maíz, frijol, café, cacao, caña de azúcar, hule y piña. Actividad ganadera. Población (2008), 9.852 habitantes.
- Paraíso, municipio llano y de clima cálido. Productos: café, cacao, coco, plátano, maíz, frijol, caña de azúcar y frutas. Actividad forestal. Población (2008), 26.217 habitantes.
- Tacotalpa, municipio de relieve montañoso. Clima templado y cálido. Productos: café, cacao, maíz, frijol, plátano, caña de azúcar y frutas. Actividad forestal. Población (2008), 7.839 habitantes.

- Teapa, municipio de relieve plano y clima tropical. Productos: cacao, plátano, cereales y caña de azúcar. Actividad turística. Población (2008), 27.266 habitantes.
- Tenosique, municipio plano y montañoso. Clima tropical. Sus habitantes se dedican predominantemente al cultivo del maíz y explotación forestal. Población (2008), 31.017 habitantes.

Su clima es húmedo. Y se encuentra cubierto en su mayoría por ríos, lagunas y pantanos.

Es importante productor en carnes, plátanos, cacao, azúcar, entre otros, y rico en materias primas.



3.2.2 MICROLOCALIZACIÓN

“Taco Beny” se encuentra ubicado en la segunda cerrada de Ramón Mendoza colonia José María Pino Suárez C.P. 86029 en la ciudad de Villahermosa en el municipio del centro del estado de Tabasco.



3.3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación tiene mucho fundamento tanto teórico como práctico, ya que es la realidad que siempre han vivido las microempresas en nuestro país mexicano y en particular es la situación que sufre la microempresa “Taco Beny” en la cual se utilizarán métodos de investigación que servirán como referencia para detectar las causas de los problemas que tiene actualmente y así poderle dar algunas recomendaciones al dueño de la empresa.

En esta investigación nos basaremos en el enfoque cuantitativo ya que este “se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, utiliza el análisis estadístico, es reduccionista y pretende generalizar los resultados de estudios mediante muestras representativas. Además de que parte de la concepción de que existen dos realidades: la del entorno del

investigador y la constituida por las creencias del investigador se acerque a la realidad del ambiente”³².

Como se menciona en el párrafo anterior esta investigación se fundamentara en el enfoque cuantitativo, ya que este tiene diferentes alcances (exploratorio, descriptivos, correlacionales y explicativos) se ha considerado que esta investigación pueda abarca más de uno de esos alcances cuantitativos.

De los alcances del enfoque cuantitativo antes mencionado, en esta investigación se abarcara el alcance descriptivo por que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”³³ en este caso el fenómeno seria las microempresas que son importantes en la economía mundial, de igual manera se buscan características y también su forma de administrarlas que ese seria el mayor problema que enfrentan desde hace muchos tiempo. Otro alcance que abarcara esta investigación seria los estudios explicativos ya que estos “pretenden establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian”³⁴ este alcance se utilizara para explicar las causas del por que las microempresas son administradas de forma empírica, siendo estas la fuente de mayor ingreso en la economía mundial.

3.3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“El ciudadano mexicano que se encuentra por debajo de la clase media baja, tiende a sentirse oprimido por el gobierno, debido a su falta de información y bajo índice educativo. La falta de cultura, ha logrado que millones de personas que se

³² Roberto Hernández Sampieri Metodología de la Investigación 3^{ra} Editorial: México McGraw-Hill interamericana agosto 2004 Pág. 23

³³ *Ibíd.* Pág. 103

³⁴ *Ibíd.* Pág. 108

dedican al comercio, manufactura de productos o prestación de servicios a muy pequeña escala, se olviden de sus obligaciones fiscales. Es cierto que hay un déficit enorme en la economía de cada familia, que es difícil siquiera abastecer de básicos la despensa, pero la realidad que vivimos es la consecuencia de estos mismos actos”³⁵

“Las Microempresas surgen como alternativas de empleo de aquellos trabajadores que no son absorbidos por el modelo de desarrollo vigente. Para la mayor parte de los trabajadores, la pérdida de empleo asalariado o la imposibilidad de su obtención, implica altos riesgos en términos de las posibilidades de supervivencia”³⁶

“En la actualidad la empresa mexicana esta compuesta en su mayoría por micros y pequeñas empresas que conforman más del 95% del total de la industria, esto demuestra la importancia que controla este tipo de empresas, que conforman una parte fundamental en los procesos de recuperación y de reordenación de la economía nacional y en el cambio estructural del aparato productivo que el país requiere”³⁷

La administración para cualquier tipo de empresa (micro, pequeña, mediana, grande) es de vital importancia, ya que esta es el medio por lo cual pueden alcanzar sus objetivos. Existen dos formas de administrar una empresa de forma científica y de forma empírica. En el caso de las microempresas se da mucho la administración empírica, la cual se basa en la intuición, experiencia y costumbre, lo que para muchas microempresas el ejecutar las actividades sin tener ningún fundamento puede ocasionarles diversos problemas o en su caso puede mantenerlas en el mercado competitivo pero sin tener un desarrollo empresarial en el transcurso de su vida comercial. Es el caso de la microempresa “Taco Beny” la cual tiene mucho tiempo operando en el mercado competitivo, pero sin tener un desarrollo estructural.

³⁵ <http://www.gestiopolis.com/canales/emprendedora/articulos/22/micromex.htm> 17 de mayo 2008

³⁶ <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2005/afcd-mpymem.htm>

³⁷ <http://www.gestiopolis.com/Canales4/emp/somicro.htm> 11 de mayo 2008

3.3.2 JUSTIFICACIÓN

“La Administración inició al mismo tiempo que el hombre, surgió en la época primitiva. Se mostraron fenómenos administrativos en la forma de organizar, recolectar alimentos, la caza, construcción de pirámides se presentó en las épocas de la Antigüedad, Edad Media, Moderna y Contemporánea. En los principios de la humanidad el hombre tenía que ser autosuficiente para satisfacer sus necesidades, ante esta difícil situación, cada individuo se fue dedicando a una actividad diferente según sus habilidades. Es aquí donde se inicia la división del trabajo, el comercio, el dinero y posteriormente surgen las primeras empresas en su forma rudimentaria.”³⁸

Las microempresas abarcan la mayor parte de la economía del país mexicano y estas en su mayoría son dirigidas por microempresarios que todavía tienen la cultura de un hombre primitivo, es decir son administradas de forma empírica, es por eso el motivo de esta investigación, de igual forma que sirva de apoyo para los microempresarios y tengan una idea más clara de cómo administrar una microempresa, ya que parte de la situación real que vive la microempresa “Taco Beny”. Esta investigación se realizara en un periodo no mayor ni menor a 6 meses, utilizando técnicas de investigación conocidas como es la observación, entrevista y encuestas.

3.3.3 OBJETIVO GENERAL

Lograr que el dueño de la microempresa “Taco Beny” cambie la forma empírica de administrar su negocio, basándose más en administrarla de forma científica para que este a su vez pueda tener un desarrollo estructural y siga vigente en el mercado competitivo con mayores ventajas sobre la competencia.

³⁸ www.gestiopolis.com/canales/emprendedora/articulos/22/micromex.htm 18 de junio 2008

3.3.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar por que la mayoría de los microempresarios se basan en el conocimiento empírico para realizar sus actividades.
- Conocer por que los microempresarios permanecen en el mercado competitivo sin llevar un control de sus actividades.
- Darle a conocer los beneficios que tiene la administración cuando esta se aplica de manera correcta en los negocios.
- Explicarle las diferencias entre la administración empírica y científica.

3.4 HIPÓTESIS

A mayor conocimiento empírico de los microempresarios, menor será el desarrollo estructural y vida comercial de la microempresa.

3.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación se han utilizado las técnicas más comunes como son:

- El cuestionario: el cual es un conjunto de preguntas que tiene el objetivo de conocer las diferentes opiniones de las personas conforme a su respuesta, dicho cuestionario fue aplicado a los empleados de la microempresa "Taco Beny".
- Otra técnica utilizada fue la entrevista que es un dialogo entre dos o mas personas, en donde el entrevistador o entrevistadores le hace una serie de preguntas referente al tema de investigación al entrevistado o entrevistados para que estos den su opinión referente al tema. En esta investigación solo se entrevisto al gerente de la microempresa del cual se obtuvo información muy valiosa.

- También se utilizó la investigación documental esta es una presentación de un escrito formal que sigue una metodología reconocida, en otras palabras es conseguir información de libros, revistas, artículos, manuales etc. En este caso solo se utilizaron diferentes bibliografías de libros, manuales y se consultaron algunas páginas de Internet.
- Otra técnica que se utilizó para esta investigación fue la observación esta sirvió para conocer el clima organizacional que hay en dicha microempresa, así como saber cuál es el comportamiento tanto del gerente como el de los empleados al momento de ejecutar las actividades.

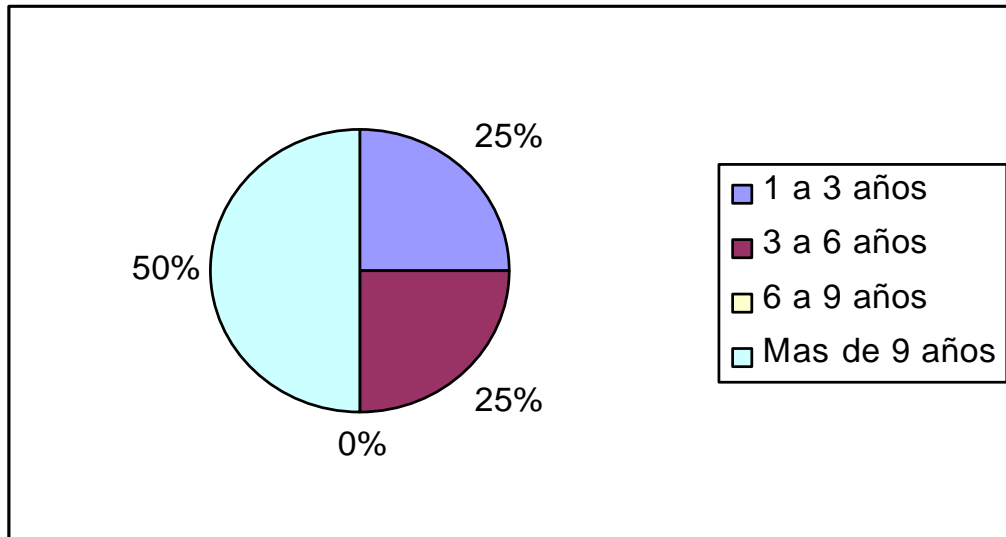
3.6 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

En esta investigación no se utilizó ninguna fórmula o cálculo matemático para saber cuál era la muestra a la que se iba a enfocar, en este caso se utilizó toda la población ya que como se mencionó anteriormente que el tamaño de esta empresa es micro y el número de empleados son 5.

3.7 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

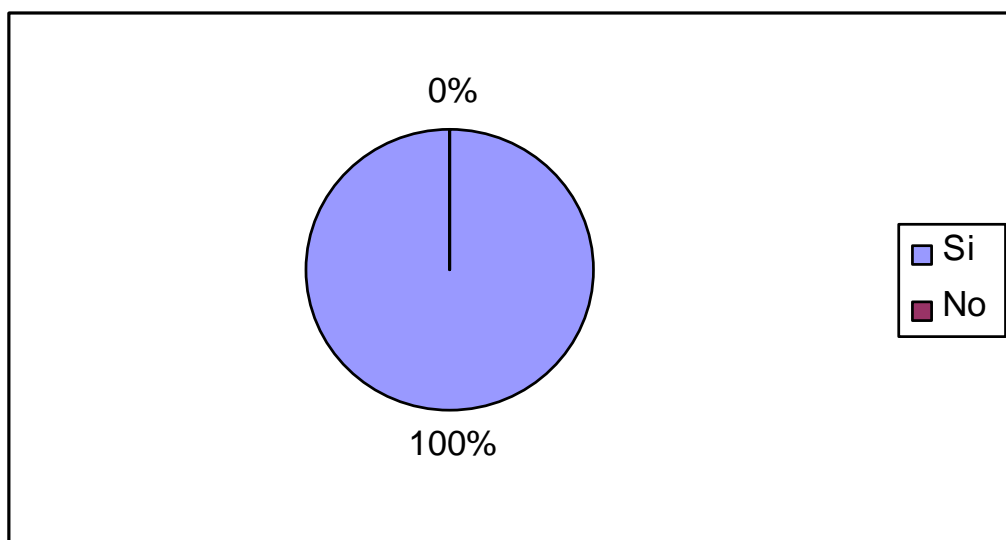
A los empleados de la microempresa "Taco Beny" se les aplicó un cuestionario del cual obtuvimos los siguientes resultados:

1. ¿Cuántos años tiene trabajando en la microempresa “Taco Beny”?



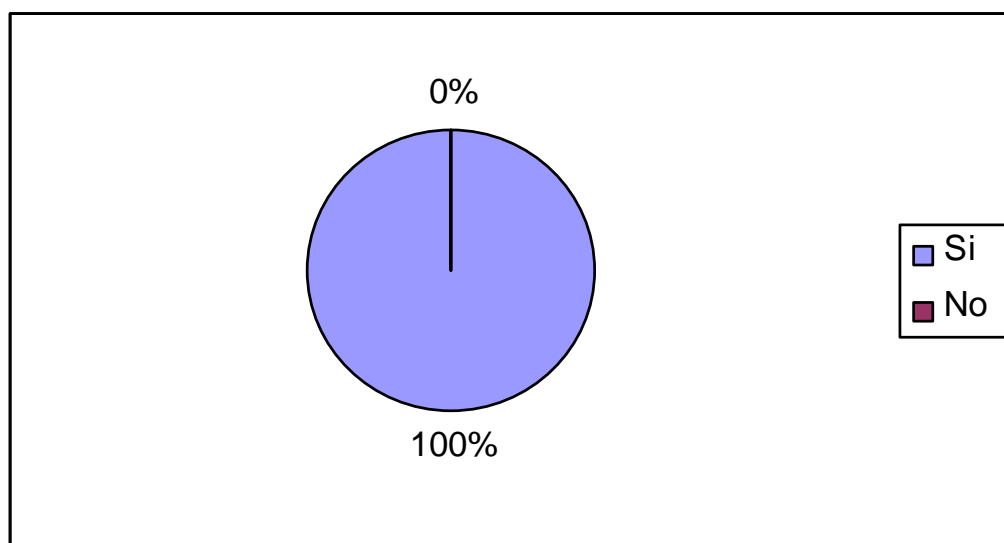
Respuesta	Nº de Empleados	Porcentaje
1 a 3 años	1	25%
3 a 6 años	1	25%
6 a 9 años		0
Mas de 9 años	2	50%
Total	4	100%

2. ¿Cree que las actividades que usted realiza son de vital importancia en el buen funcionamiento de la microempresa?



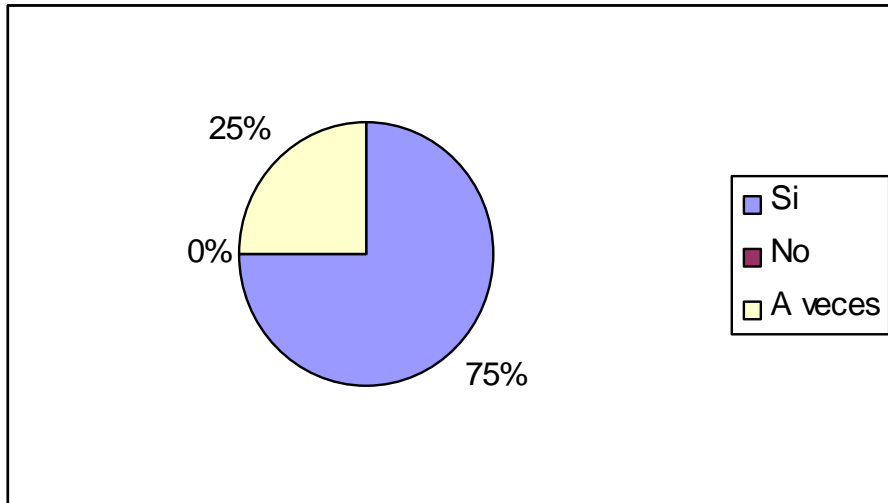
Respuesta	Nº de Empleados	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0
Total	4	100%

3. ¿El personal con el que cuenta la microempresa es suficiente para llevar acabo todas las actividades?



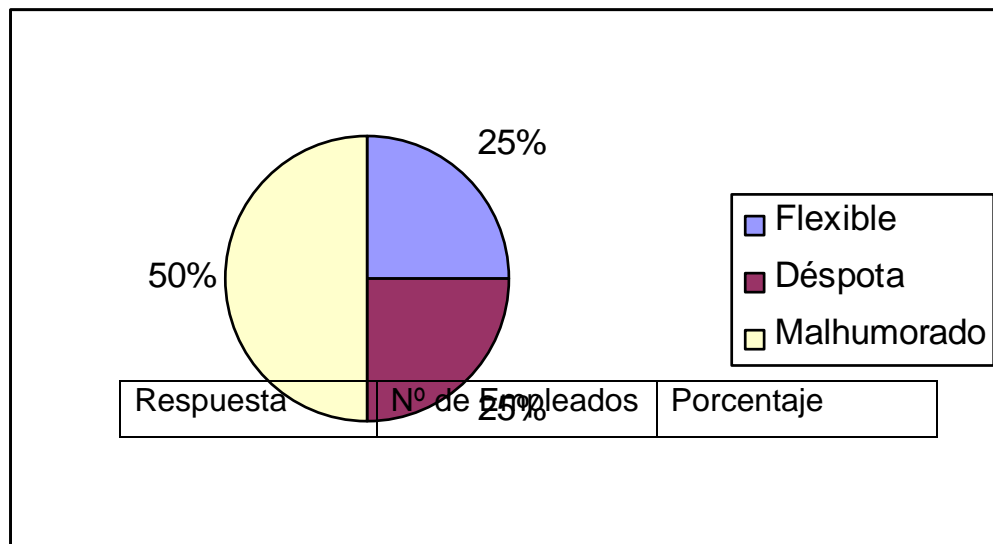
Respuesta	Nº de Empleados	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0
Total	4	100%

4. ¿El ambiente laboral de su trabajo es satisfactorio?



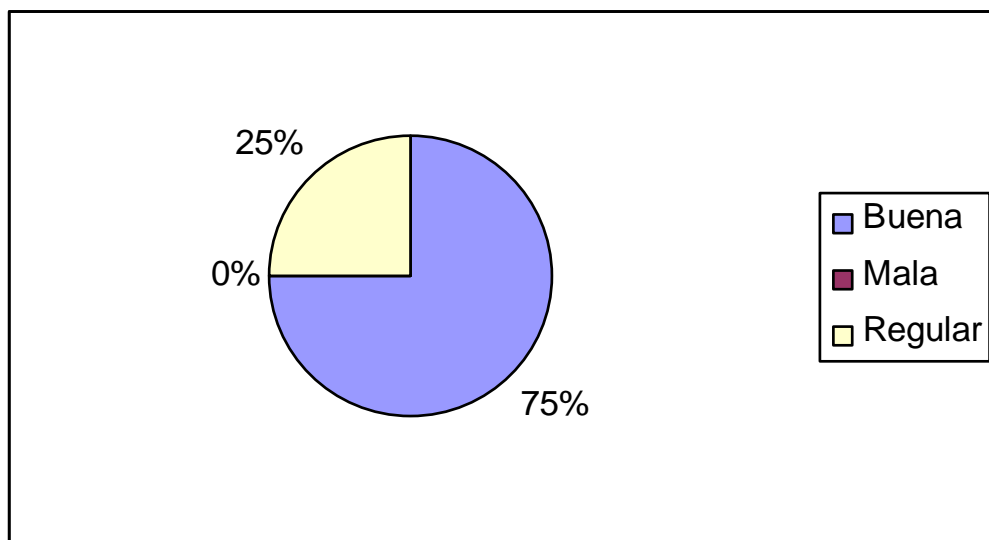
Respuesta	Nº de Empleados	Porcentaje
Si	3	75%
No	0	0
A veces	1	25%
total	4	100%

5. ¿Cómo es su jefe al momento de asignarle una actividad?



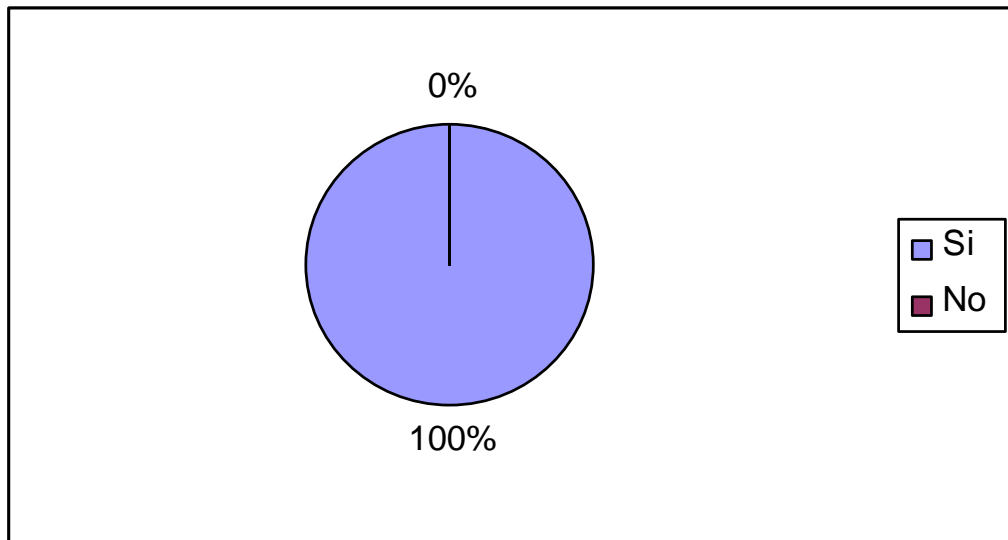
Flexible	1	25%
Déspota	1	25%
Malhumorado	2	50%
Total	4	100%

6. ¿Cómo es la comunicación entre usted y su jefe?



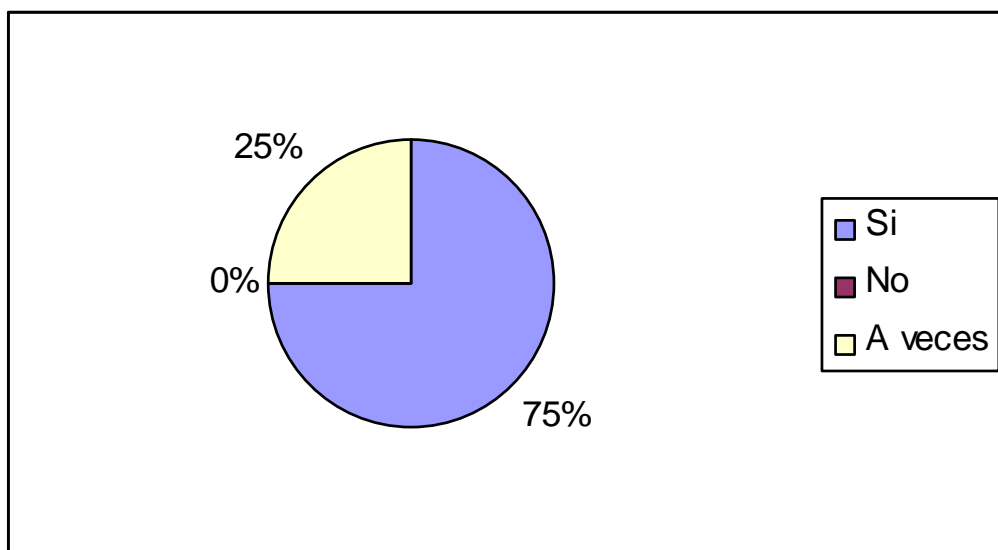
Respuesta	Nº de Empleados	Porcentaje
Buena	3	75%
Mala	0	0
Regular	1	25%
Total	4	100%

7. ¿Cree que su jefe debe de cambiar la manera de dirigir la empresa?



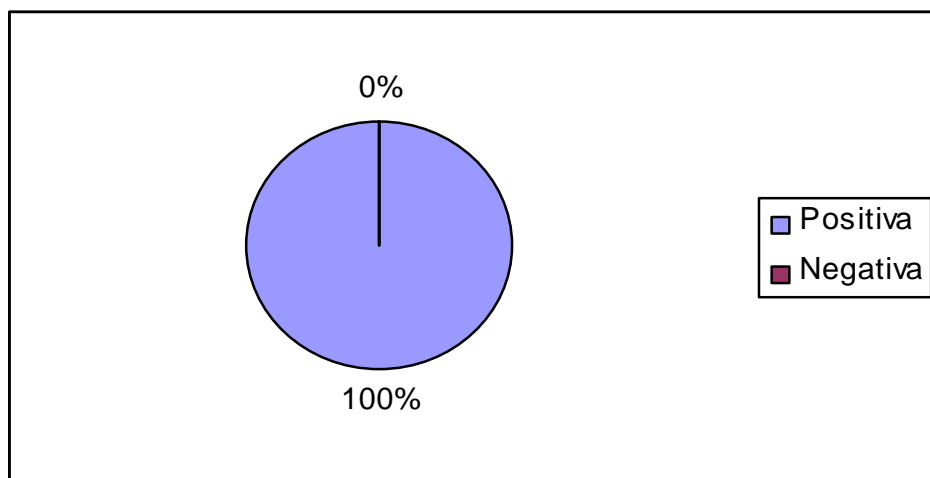
Respuesta	Nº de Empleados	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0
Total	4	100%

8. ¿Usted es motivado por su jefe?



Respuesta	Nº de Empleados	Porcentaje
Si	3	75%
No	0	0
A veces	1	25%
Total	4	100%

9. ¿Si alguna actividad sale mal como es la aptitud de su jefe?



Respuesta	Nº de Empleados	Porcentaje
Positiva	4	100%
Negativa	0	0
Total	4	100%

3.8 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Con los resultados obtenidos de las diferentes técnicas utilizadas en esta investigación, se percibe que la relación entre el patrón y sus empleados es buena. De igual manera los empleados de esta empresa se pueden decir que sienten satisfechos con el ambiente laboral que existe y con las actividades que realizan, un dato muy importante es que 4 de los 5 empleados son familia contando con el jefe y solo una no lo es, pero esta persona ya lleva laborando 6 años y tiene el mismo domicilio , sin embargo sugieren que su jefe cambie la manera de dirigir la empresa y su manera de asignar las actividades, ya que este no toma en cuenta las sugerencias que a veces los empleados le hacen, al momento de hacer su trabajo.

Cabe mencionar que si surge algún problema dentro o fuera de la empresa el gerente de esta misma actúa de una manera positiva, es decir busca solucionarlo de la manera más correcta posible, afirman lo empleados.

se concluye con los resultados obtenidos que la situación que vive actualmente esta empresa es buena, teniendo una perspectiva que esta puede mejorar y obtener mayor utilidad, es decir se puede implementar reglas para llevar a cabo las actividades de una manera mas ordenada así como establecer parámetros que ayuden a mejorar su funcionamiento.

3.8.1 RESULTADO DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE

“El conocimiento que los patrones tienen de la cantidad de una clase determinada de trabajo que pueden hacerse en un día, la obtienen ya sea por su

propia experiencia, (que, con la edad, suele haberse vuelto confusa) por la observación casual y sin sistema de sus operaciones.”³⁹

El gerente y fundador de esta microempresa denominada “Taco Beny” el cual labora desde hace 18 años se siente satisfecho con los beneficios que a obtenido.

Según el gerente asegura que las causas que no han permitido el crecimiento de esta empresa, se debe a la falta de presupuesto, al personal irresponsable, ya que el asegura que ninguna persona seria capaz de atender su negocio como el lo hace, y que existirían mayores gastos, mayores compromisos.

Se determina tomando en cuenta la entrevista y la otras técnicas de investigación aplicadas, que las causas fundamentales que no han permitido un desarrollo empresarial notorio de esta empresa, se debe al poco conocimiento administrativo que el gerente tiene, al igual que al conformismo que este presenta. También se menciona que el esta dispuesto a cambiar su conocimiento empírico por el científico, en otras palabras la manera de administrar su negocio por otra que le de mejores beneficios, así como estar de acuerdo a los diferentes cambios que pudiesen presentarse. Todo esto es posible ya que el esta consiente de que el negocio puede dar mejor utilidad, si se ejecutan estos y mas cambios, contando con los años que la empresa lleva en el mercado competitivo, el buen servicio y los productos de calidad que este les ofrece a sus clientes.

“El conocimiento científico es mucho mas satisfactorio a causa de su certeza y desmostrabilidad”⁴⁰

“Es importante mencionar que los dolores del crecimiento son difíciles la informalidad relacionada con el éxito en las primeras etapas da paso a reglas y

³⁹ Frederick Wilson, Henry Fayol Administración Ed. Herrero Hermanos Sucs, S. A. México Pág. 27

⁴⁰ Jean Wautl Introducción a la Filosofía Ed. Fondo de Cultura Económica ultima reimpresión 1997 Pág. 169

procedimientos mas formales. Se necesita más pensamiento estratégico y planificación y gestión de mayor alcance para que la organización pueda manejar sus éxitos.”⁴¹

“La administración científica significara para los patrones y los trabajadores que la adopten, y en particular para los primeros en adoptarlas, la eliminación de casi todas las causas de disputas y desacuerdos entre ellos.”⁴²

⁴¹ Charles Lusthaus, Marie-Hélène Adrien, Gary Anderson, Fred Carden y George Plinio Moltalván Evaluación Organizacional Ed. Banco Interamericana de Desarrollo Pág. 97

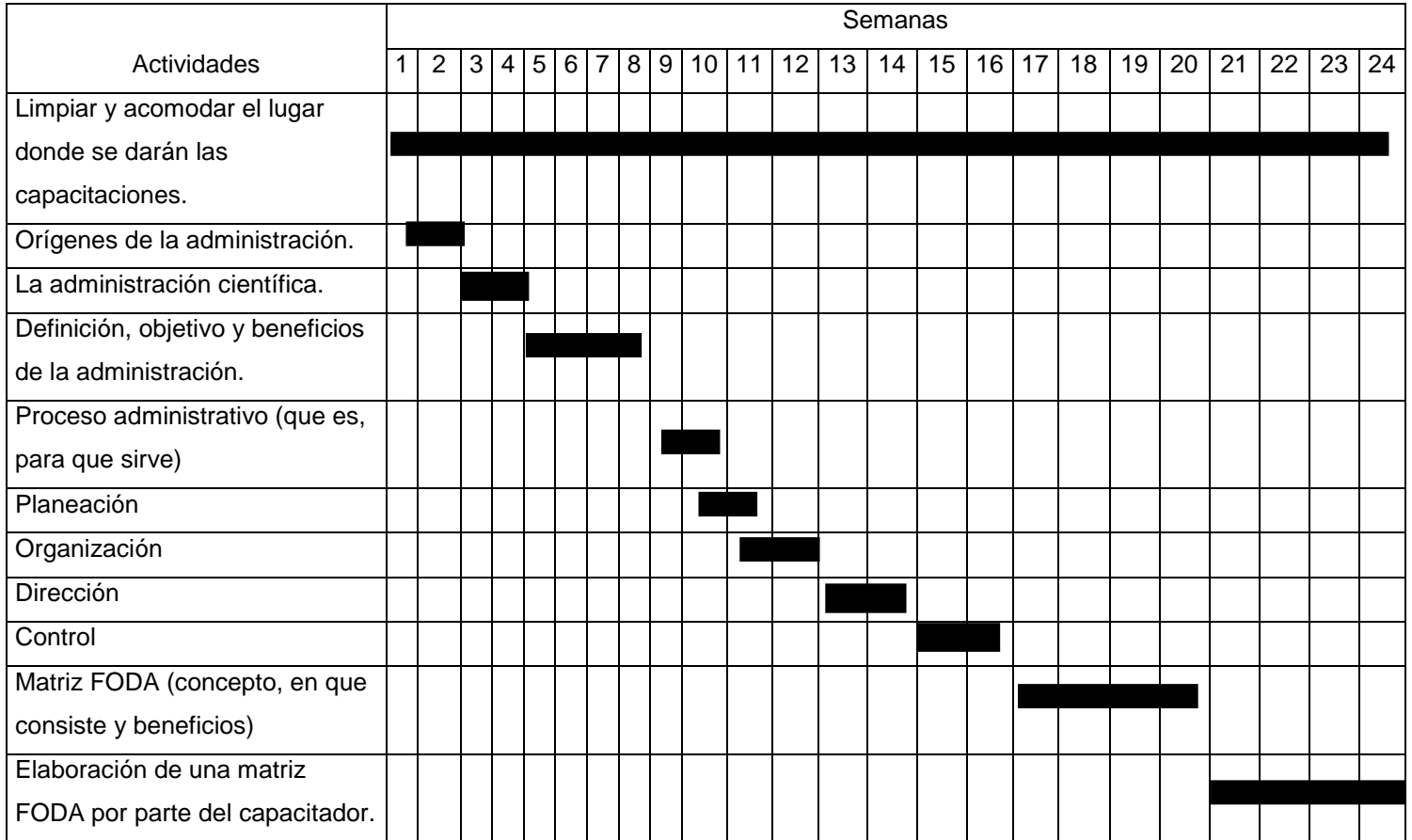
⁴² Adalberto Ríos Szalay, Andrés Paniagua Aduna Orígenes y Perspectiva de la Administración Ed. Trillas Pág. 89

CAPITULO IV PROPUESTA: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ASPECTOS ADMINISTRATIVO PARA LA MICROEMPRESA “TACO BENY”.

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

- Este programa de capacitación va a ser impartido por una persona externa a la microempresa.
- Este programa tiene un periodo de 6 meses para llevarlo a cabo, el cual estará dividido en tres etapas:
 1. La primera etapa comprenderá conceptos administrativos (que es la administración, la importancia, el objetivo, los beneficios que esta tiene si se aplica bien, etc.) para que las personas de la microempresa antes mencionada se vayan familiarizando con la administración. Esta se llevara a cabo en los dos primeros meses de los 6 establecidos.
 2. La segunda etapa se hará referencia al proceso administrativo “planear, organizar, dirigir y controlar. (en el cual se verán temas como: que es, para que sirve, etc.). Esta segunda etapa será realizada en los 2 segundos meses.
 3. La tercera etapa englobara una matriz FODA en la cual detectaremos las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la microempresa. Se le recomendará como mantener las fortalezas, como ir acabando con la debilidades, como aprovechar las oportunidades y como enfrentar la amenazas. Y esta se hará en los 2 últimos meses del periodo establecido.

4.1.1 PROGRAMA DE ACTIVIDADES (GRAFICA DE GANT)



4.2 OBJETIVO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Promover la administración científica al dueño y a los empleados de la microempresa “Taco Beny” para que estos realicen sus actividades con mayor responsabilidad y visión empresarial.

4.3 BENEFICIOS DEL PROGRAMA

- Conocimiento básico pero profundo de la administración para el dueño y empleados de la empresa.
- Mejor delegación de parte del patrón.
- Eficaz direccionamiento de la empresa.
- Coordinación de las actividades.
- Control de los recursos con los que cuenta la empresa.
- Mayor productividad.
- Oportunidad de crecimiento.

4.4 PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

Para elaborar el presupuesto de este programa de capacitación fueron tomados en cuenta diferentes factores tales como, el tamaño de la empresa, utilidades que la microempresa percibe mensualmente y los pocos recursos materiales que se van a utilizar en dicho programa.

El lugar donde va ser impartida la capacitación, será en la misma microempresa ya que esta tiene un espacio disponible, el cual cuenta con una mesa, 10 sillas y un ventilador de techo y por la cantidad de empleados (5) que son, este espacio es mas que suficiente.

Los recursos materiales que se van a utilizar para llevar acabo este programa son:

MATERIAL	PRECIO
Pizarrón blanco 40 x 60 cm. office depot.	\$189.00
Bolígrafo barril transparente azul office depot. caja c/12	\$12.90
Lápiz mirado no. 2 fajilla c/10 piezas	\$27.90
Paquete de 100 hojas tamaño carta	\$58.90
Marcador magistral azor c/barril de plástico c/4	\$45.90
Borrador para pizarrón	\$6.90
Renta de un cañón por hora	\$100
Una computadora (esta es proporcionada por el hijo del dueño que también es un empleado de la misma microempresa)	
Vasos	\$14.50
Platos	\$11.50
Galletas caja de surtido	\$360.00
Refrescos (dos paquetes de 8 refrescos cada uno de diferentes sabores)	\$380.00
Paquete de 500 servilletas	\$27.60

Tomando en cuenta todo lo antes mencionado se presume que el monto que tendrá para llevar acabo este programa de capacitación es de \$5000.00 pesos los cuales para que a la microempresa “Taco Beny” no se le haga complicado pagarlo, el monto estará dividido en tres pagos, es decir para empezar las actividades se pagaran \$2000.00 pesos y los \$3000.00 pesos restantes se pagaran en los últimos 4 meses de los 6 acordados.

RECOMENDACIONES

- Establecer un horario de trabajo, en donde todos los empleados empiecen las actividades al mismo tiempo, sin dejar de ser flexible, y así podrá adquirir un ordenamiento en la operación.
- Dividir todas las actividades para que los empleados se vayan sistematizando en ese aspecto, para que estos sean más responsables al ejecutar las actividades.
- Motivar al los empleados constantemente, no económicamente, si no emocionalmente.
- Escuchar las sugerencias que los empleados le hagan referente a ejecutar las actividades.
- Promover más el buen ambiente laboral.
- Comprar las materias primas por volúmenes y no por pieza, esto es para reducir los costos.
- Ser más flexible al momento de mandar algún empleado a realizar una actividad.
- Cambiar poco a poco la manera de dirigir a la microempresa (el conocimiento empírico por el científico).
- Implementar programas de capacitación, motivación para todos los colaboradores par ir fomentando el cambio organizacional.
- Buscar ayuda externa ya sea particular (MICROSOL SC. etc.) o lo mas conveniente en este caso instituciones de gobierno (SEDET Secretaria de Desarrollo Económico y Turístico, NAFINSA Nacional Financiera, SE Secretaria de Economía, entre otras) de fomento a las Pymes.

CONCLUSIONES

La administración de ayer y de hoy tiene el mismo objetivo; usar de la manera mas eficiente y eficaz los recursos con lo que cuenta la empresa, así como volverla mas competitiva, que tome la mejor decisión para enfrentar los problemas tanto internos como externos, que no le teman al riesgo, asegurar el bienestar de los miembros de la misma.

Se concluye en esta investigación que el conocimiento empírico para adquirirlo lleva tiempo, ya que este se basa en la experiencia e intuición, pero tiene un gran defecto que por lo consiguiente de igual manera dependen del tiempo, esto se da por que constantemente el mundo esta cambiando y lógicamente si aplicas los mismos métodos para operar no serán los mismo resultados. Cabe mencionar que cuando el conocimiento empírico se utiliza correctamente puede traer ciertos beneficios es el caso de la microempresa "Taco Beny" que se a mantenido en el mercado competitivo por mucho tiempo, a la cual se tomo como referencia para llevar acabo esta investigación.

En otras palabras se puede decir que el conocimiento empírico es bueno independientemente de los resultados, pero tiene muchas limitantes en aspectos administrativos lo cual no permite un crecimiento estructural notorio de una empresa.

Por lo contrario el conocimiento científico en este donde las actividades se planean, se organizan, se controlan y se dirigen, podemos predecir y a ser uso de diferentes estrategias para enfrentar los problemas a los que esta expuesto una empresa. Al igual que obtener muchas más ganancias económicas, y un buen uso de los recursos tanto materiales, como técnicos y humanos. Y pues si este se usa de la mejor manera posible, se obtiene un crecimiento estructural o una expansión de los productos o servicios que la empresa ofrece.

Así como la administración es importante, hoy es tiempo de hacer conciencia de la importancia que siempre han tenido las microempresas en nuestro país, y no solo economía nacional, si no en la internacional, ya que para todo el mundo en la actualidad se aproxima una serie de problemas más fuertes de lo que ya tenemos en todos los sectores productivos, industriales y económicos.

Es por eso que con esta investigación fomento al apoyo de microempresas, tal vez no económicamente, pero si con capacitaciones de tipo administrativas para aquellos micros emprendedores, que en un pasado han sido y en un futuro serán los salvadores de la economía nacional, o por lo menos una opción mas para las miles de personas desempleadas que existen a nivel mundial.

BIBLIOGRAFÍAS

1. Autor: Munch Galindo Lourdes Fundamentos de Administración 5ª ed. Editorial: Trillas Reimpresión 2003 Pág.207
2. Autor: Manuel Aguilar Mora Evolución del empirismo traducción e introducción Primera Edición 2005. Editorial: fontamara Pág. 35
3. Autor: Juan Carlos García Empirismo e ilustración inglesa de Hobbes a Hume Editorial: cincel-kapelusz Pág. 31
4. Autor: Pilar Mascaro Sacristán Administración 6ª Edición editorial: Prentice Hall Pág. 36
5. Autor: Idalberto Chiavenato Introducción a la Teoría General de la Administración 3ª ed. Editorial: Mcgraw-Hill Pág. 45
6. Autor: Agustín Reyes Ponce Administración de Empresas Teoría y Práctica editorial Limusa Pág.24
7. Autor: Joaquín Rodríguez Valencia Administración de Pequeñas y Medianas Empresas 5ª edición editorial: Thomson Pág. 48
8. Autor: José Silvestre Méndez Morales Economía y la Empresa Segunda Edición Editorial: Mc Graw Hill 2002
9. Autor: Roberto Hernández Sampieri Metodología de la Investigación 3ªra Editorial: México McGraw-Hill interamericana agosto 2004 Pág. 23
10. Pedro Olea Franco Manual de Técnicas de Investigación Documental para la Enseñanza Media Editorial: ESFINGE Pág.166
11. Maurice Eyssautier de la Mora metodología de la investigación cuarta edición Editorial: ECAFSA THOMSON págs. 174,178
12. Agustín Reyes Ponce Administración Moderna Editorial LIMUSA Pág. 13
13. Hal B. Pickle, Royce L. Abrahamson Administración de Empresas Pequeñas y Medianas Ed: Limusa, Noriega Pág. 18
14. John R. Schermerhorn, Jr. Administración Editorial: Limusa Wiley Pág. 174 2002
15. James A.F. Stoner, Charters Wankel Administración 3ªra Edición Pag. 33

16. Martín J. Gannon Administración por Resultados Editorial: CECSA Pág. 39
17. Leslie W. Rue, Lloyd L. Byars Administración Teoría y Aplicaciones Ed. Alfa y Omega Pág. 37
18. Ikujiro Nonaka, Hirotaka Takeuchi La Organización Creadora del Conocimiento Ed. Oxford Pág. 27
19. Fremont E. Kast, James E. Rosenzweig Administración de las Organizaciones Enfoque de Sistemas y de Contingencias Ed. McGraw-Hill Pág. 61
20. Stephen P. Robbins, David A. de Cenzo Fundamentos de Administración Ed. PRENTICE HALL Pág. 14
21. Jean Walzl Introducción a la Filosofía Ed. Fondo de Cultura Económica última reimpresión 1997 Pág. 169
22. Frederick Wilson, Henry Fayol Administración Ed. Herrero Hermanos Sucs, A. México Pág. 27
23. Adalberto Ríos Szalay, Andrés Paniagua Aduna Orígenes y Perspectiva de la Administración Ed. Trillas Pág. 89
24. Charles Lusthaus, Marie-Hélène Adrien, Gary Anderson, Fred Carden y George Plinio Moltalván Evaluación Organizacional Ed. Banco Interamericana de Desarrollo Pág. 97
25. Munch Galindo, Lourdes Planeación Estratégica: Rumbo hacia el Éxito México: Trillas, 2005 Pág. 66-67
26. <http://www.gestiopolis.com/canales/emprededora/articulos/22/micromex.htm>
18 de junio 2008
27. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2005/afcd-mpymem.htm>
28. <http://www.gestiopolis.com/Canales4/emp/somicro.htm> 11 de mayo 2008
29. www.gestiopolis.com/canales/emprededora/articulos/22/micromex.htm 7 de mayo 2008
30. <http://www.psicopedagogia.com/definicion/conocimiento%20empirico> 13 de mayo 2008
31. http://es.wiktionary.org/wiki/conocimiento_emp%C3%ADrico 10 de octubre 2008

32. <http://www.microenterpriseworks.org/microenterpriseworks/files/ccLibraryFiles/Filename/000000000290/Spanish%20Language%20Fact%20Sheet.pdf> 6 de junio 2008
33. <http://www.monografias.com/trabajos7/pyme/pyme.shtml> 18 de mayo 2008
34. <http://www.mineco.gob.gt/mineco/mipyme/temas/lamicroycracteristicas.pdf> 9 de mayo 2008
35. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2005/afcd-mpymem.htm>

GLOSARIO

Abstracto: No concreto, que no tiene realidad propia.

Adolecen: Tener alguien o algo la cualidad negativa o el defecto que se expresa.

Ambigüedad: Posibilidad de que algo pueda entenderse de varios modos o de que admita distintas interpretaciones.

Botánica: Rama de la biología que tiene por objeto el estudio de los vegetales.

Congénita: Que se engendra junto con otra cosa.

Crecimiento estructural: Aumento de tamaño, cantidad o importancia crecimiento económico.

Descapitalización: Pérdida de capital.

Devenir: Ocurrir, suceder, acaecer.

Edafología: Ciencia que trata de la naturaleza y condiciones de los suelos, en su relación con los seres vivos.

Énfasis: Fuerza de expresión o de entonación con que se quiere realzar la importancia de lo que se dice o se lee.

Emporios: Lugar donde concurrían para el comercio gentes de diversas nacionalidades.

Errática: Extraño, anormal, sorprendente.

Estandarizada: Que se adecua a un formato, modelo o tipo.

Excedente: Sobrante, que excede de lo previsto.

Inherente: Que por su naturaleza está inseparablemente unido a algo.

Innatas: Que ha nacido con el sujeto, no adquirido por educación ni experiencia.

Irradicable (sinónimo de irrevocable): Que no se puede revocar o anular.

Patrono: Empresario, persona que emplea obreros.

Postula: Defender, afirmar una idea o principio.

Posteriori: Término que, a diferencia de a priori, designa el saber obtenido de la experiencia.

Premisa: Señal o indicio por el que se deduce o conoce algo.

Priori: Lo que procede.

Racionalidad: Es una capacidad humana que permite pensar, evaluar y actuar de acuerdo a ciertos principios de optimidad y consistencia, para satisfacer algún objetivo o finalidad.

Racionalismo: Tendencia a colocar la razón por encima de los sentimientos y las emociones.

Racionalización: Organización de la producción o del trabajo de manera que aumenten los rendimientos o se reduzcan los costos con el mínimo esfuerzo.

Reduccionista: Simplificación excesiva de lo que es complicado.

Rudimentaria: Simple y elemental.

Rudimentario: Que se limita a los aspectos más básicos y elementales.

Senderos: Senda, camino pequeño y estrecho.

Sensorial: De los sentidos o relativo a ellos.

Sistemática: Método de ordenación, organización o clasificación de elementos.

Unificado: Hacer de muchas cosas una o un todo, uniéndolas, mezclándolas o reduciéndolas a una misma especie.

Univoco: De un solo significado.

Vislumbraba: Conjeturar por leves indicios.

Visión empresarial: permite a una organización conseguir un enfoque y alinear a sus equipos directivos, unidades de negocio, recursos humanos, medios tecnológicos y también sus recursos financieros, con la estrategia de la organización.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA LOS EMPLEADOS

Objetivo: Este cuestionario tiene como objetivo contribuir en la realización de una investigación de tesis cuya finalidad es hacer un diagnóstico organizacional dentro de la microempresa. La información aquí escrita se manejará de forma confidencial.

Subraye la respuesta que usted considere correcta dependiendo la pregunta.

1. ¿Cuántos años tiene trabajando en la microempresa "Taco Beny"?

1 a 3 años

3 a 6 años

6 a 9 años

más de 9

años

2. ¿Cree que las actividades que usted realiza son de vital importancia en el buen funcionamiento de la microempresa?

Si

No

3. ¿El personal con el que cuenta la microempresa es suficiente para llevar a cabo todas las actividades?

Si

No

4. ¿El ambiente laboral de su trabajo es satisfactorio?

Si

No

5. ¿Cómo es su jefe al momento de asignarle una actividad?

Flexible

Déspota

Malhumorado

6. ¿Cómo es la comunicación entre usted y su jefe?

Buena

Mala

Regular

7. ¿Cree que su jefe debe de cambiar la manera de dirigir la microempresa?

Si No

8. ¿Usted es motivado por su jefe?

Si No A veces

9. ¿Si alguna actividad sale mal como es la aptitud de su jefe?

Positiva Negativa

GRACIAS!!!

UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO
FORMATO DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE

Nombre:

Edad:

1. ¿Cuanto tiempo lleva dirigiendo a la microempresa “Taco Beny” en el mercado competitivo?

2. ¿Cree usted que la microempresa seria más eficiente si sus actividades estuvieran planeadas y organizadas?

3. ¿Considera usted que esta microempresa puede crecer mas en el ámbito empresarial?

4. ¿Qué factor considera usted que influye para que esta microempresa no tenga un crecimiento empresarial?

5. ¿Si se presenta algún problema dentro la microempresa como es su aptitud?

6. ¿Cuenta con el personal suficiente para realizar todas las actividades de la microempresa?

7. ¿Cómo es la comunicación con sus empleados?

8. ¿Estaría usted dispuesto a cambiar su manera de dirigir o administrar su microempresa, por otra que le diera mejores resultados?

9. ¿Cuál cree que sea el éxito de su microempresa?

- a) Los productos y servicio que ofrezco
- b) El trabajo que realizan mis empleados
- c) La manera en que administro la microempresa