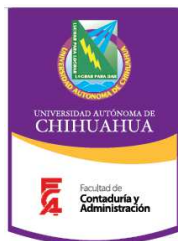


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS  
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS IV



ASOCIACIÓN DE PROFESORES DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DE MÉXICO  
XIV CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN  
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS  
CHIHUAHUA, CHIHUAHUA

**Tema central: Formación y evaluación docente**

Temática del Congreso en la que se inserta la ponencia:  
Evaluación del aprendizaje, del desempeño docente, la investigación y la vinculación

**PONENCIA:**

“Análisis del Desempeño Organizacional en las Microempresas del sector comercial en Tapachula, Chiapas, México bajo un enfoque de Gestión”

Cuerpo Académico: “Gestión de las organizaciones en zonas de bajo Desarrollo Económico para su incorporación al Mercado Globalizado”  
Línea de investigación: Análisis y Desarrollo Organizacional

**Ponentes:**

Mtro. David Ristori cueto  
Dra. Alma Leslie León Ayala  
Mtra. Susana Patricia García Sampedro

Kilómetro 1.5 Carretera a Puerto Madero, C.P. 30700  
Tapachula, Chiapas  
Teléfono y Fax 01-962-62-5-17-23

ristori@unach.mx  
leslieleonayala@hotmail.com  
pattygs926@hotmail.com

SEPTIEMBRE DE 2012

## **Resumen:**

Hay dos premisas populares que dieron pauta al desarrollo de este trabajo de Investigación. La primera es aquella que dice que “lo que no se puede medir, no se puede controlar”. Esta idea nos remonta al momento en el que queremos desarrollar o aterrizar una idea que ocupa nuestra mente. Muchas de esas ideas que los individuos tenemos versan alrededor de “cosas” que queremos “hacer” para dedicarnos a explotarnos a través de un negocio. Hacerlo de una manera improvisada y desordenada provoca frustración y obstáculo en lo que queremos obtener.

Se ha mencionado en diversos foros que muchas Microempresas tienen en la actualidad una vida útil muy fugaz y que en promedio está representada entre los dos y los tres años; pero si hacemos uso del pensamiento complejo y nos abocamos a analizar las diferentes interacciones que resultan entre los Factores que se encuentran presentes en el constructo en un tiempo y espacio determinado, nos alejaríamos del pensamiento simplista de buscar un simple remedio a este complejo problema.

Es ahí donde se encuentra un punto distintivo, no solo encontrar ese remedio al problema sino encontrar explicación de las asociaciones que se encuentren en esos factores.

De una manera simplista se podría adjudicar el bajo desarrollo de las Microempresas a: la falta de Apoyos Económicos, la falta de Asesoría Técnica, a la Globalización y a otros muchos más, pero habrá que reflexionar sobre el diseño de los Procesos, la aplicación de Normas de Calidad y el diseño de indicadores que son ocupados por ellas, enfocando como elemento sobresaliente del ángulo de observación al Desempeño Organizacional como el objeto de estudio.

La segunda premisa es: “para un barco sin rumbo, cualquier puerto es bueno”, es decir, el rumbo que dio soporte inicial a esta Investigación es la experiencia obtenida de Empresarios que actualmente ocupan Puestos como Funcionarios de la Cámara Nacional de Comercio en Tapachula obteniéndose dicha información mediante una entrevista.

Una vez obtenidos los resultados se pudieron determinar nueve variables relevantes en su desarrollo, entre las que se mencionan: la Actitud, Apoyos, Competitividad, Inversión, Niveles de Operación, Carga Impositiva, TIC's, Factores Externos y Políticas Públicas. A su vez se identificaron 43 características de estas variables.

## INDICE

### Contenido

Resumen: .....	II
Introducción.....	1
Antecedentes.....	2
Descripción del problema.....	2
Referentes Teóricos.....	5
Objetivos.....	6
Metodología empleada.....	7
Conclusiones.....	14
Bibliografía.....	17

## Introducción

El Cuerpo Académico “Gestión de las Organizaciones en Zonas de Bajo Desarrollo Económico para su Incorporación al Mercado Globalizado” analizó a través de un ejercicio de retrospectiva utilizando como herramienta metodológica la malla del Marco Lógico para establecer consistencia en el fenómeno a analizar clarificando el objeto de estudio que en este caso resalta al Desempeño Organizacional. Como producto de lo anterior se pudo establecer que lo que se investiga versa en dos sentidos: Lo Primero es describir la forma en que se presenta en la realidad el Desempeño Organizacional de las Microempresas, tomando en cuenta las dimensiones teóricas (Abstractas) de los procesos comerciales, la evaluación de procesos y la construcción de indicadores y a su vez contrastarlas con las dimensiones empíricas (Concretas) de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, las Normas de Calidad, la Capacitación y los Aspectos Fiscales y lo Segundo categorizar los problemas que se presenten en las MiPyMes describiendo, de alguna manera, la realidad que viven.

Con fecha 3 noviembre del 2010 se recibió respuesta a la solicitud del Cuerpo Académico “Gestión de las Organizaciones en Zonas de bajo Desarrollo Económico para su incorporación al Mercado Globalizado” perteneciente a la Facultad de Contaduría Pública, Campus IV de la Universidad Autónoma de Chiapas, de la Convocatoria 2010 denominada “Fortalecimiento de Cuerpos Académicos” y en la cual se dio aviso del resultado del dictamen en el cual se determinó aprobar el “Proyecto sobre Gestión del Desempeño Organizacional en las Microempresas de Tapachula, Chiapas”, con IDCA del Programa de Mejoramiento al profesorado (PROMEP) Número 5973, mismo que fue llevando a cabo en la Ciudad de Tapachula y Coordinado por la Facultad de Contaduría Pública, Campus IV de la Universidad Autónoma de Chiapas contándose con la colaboración del Cuerpo Académico denominado “Sistemas Computacionales” de la Universidad Autónoma de Chihuahua así como también se contó con la valiosa colaboración de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios Turísticos con sede en esta Ciudad de Tapachula.

## **Antecedentes**

Los individuos tenemos varios tipos de necesidades y muchos autores hacen diversas clasificaciones. Para poder cubrir esas necesidades buscamos proveedores de productos o servicios que muchas de las veces son tiendas de abarrotes, tienditas de la esquina, refaccionarias y así, un sinnfín de Entidades Económicas que desarrollan una actividad productiva, logrando esos objetivos. El factor común de esas Unidades Operativas es que son Microempresas, que en la gran mayoría son empresas familiares, y como tales, susceptibles al empleo de diversas Técnicas y Procedimientos encontrados en la Administración y la Gestión.

En la percepción holística de todos estos elementos surge una diversidad de situaciones que impactan en su Productividad, en su Desempeño Organizacional; los cuales pueden llevarlas a las mieles del éxito en su desarrollo empresarial o a la triste e inminente quiebra. La percepción que los individuos tenemos de la realidad es personal pero al coincidir y compartir esas percepciones interactuamos con otros congéneres con los que socializamos cotidianamente.

Por lo anterior surge una pregunta central de investigación: En el fenómeno social que desarrollan las Microempresas en la Ciudad de Tapachula, Chiapas, ¿Cuáles son las problemáticas que se presentan y que inciden en su desarrollo y permanencia en el Mercado?

## **Descripción del problema.**

Una premisa en el ámbito de lo Económico Administrativo es que “lo que no se puede medir, no se puede controlar”.

La problemática esencial en las Microempresas ubicadas en Tapachula, Chiapas es que: En el desarrollo de sus actividades no se conocen qué Factores influyen en su Desempeño Organizacional, los que pudieran estar provocando que sus operaciones no se desarrollen

de manera eficiente y así mismo afectando la calidad de sus Productos o Servicios y por consecuencia su desarrollo.

Aunado a lo anterior, el Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. presentó el siguiente comparativo en su página <http://imco.org.mx>

**Índice General:**

Ciudad	2008	2006	Estatus
Tuxtla Gutiérrez	Media alta	Media alta	Sin cambio
San Cristóbal de las Casas	Media baja	Baja	Subió
Tapachula	Media baja	Media baja	Sin cambio

La lectura que podemos dar a esta información es que del 2006 al 2008 la competitividad del Municipio de Tapachula no tuvo movimiento al igual que el Municipio de Tuxtla Gutiérrez y el que presentó mejora fue San Cristóbal de las Casas.

Ahora, a nivel de detalle la información publicada es:

**Tuxtla Gutiérrez (Chiapas):**

Año	Índice General	Economía	Sectores económicos en competencia
2008	Media alta	Media alta	Media baja
2006	Media alta	Media alta	Media baja

**San Cristóbal de las Casas (Chiapas):**

Año	Índice General	Economía	Sectores económicos en competencia
2008	Media baja	Media baja	Baja
2006	Baja	Baja	Baja

### Tapachula (Chiapas):

Año	Índice General	Economía	Sectores económicos en competencia
2008	Media baja	Baja	Baja
2006	Media baja	Baja	Baja

Otros indicadores evaluado por el IMCO fueron Derecho, Medio Ambiente, Sociedad, Sistema Político, Mercado de Factores, Sectores precursores, Gobierno Eficiente y Relaciones Internacionales.

Otra fuente alterna de consulta fue el periódico Milenio que publicó: “Pese a que en México el 97 por ciento de los Negocios son Empresas Pequeñas o medianas (Pymes), no hay Políticas Públicas adecuadas para apoyarlas y su promedio de vida es de apenas dos años, afirmaron especialistas del Instituto de Investigaciones Económicas de la UNAM.”(<http://impreso.milenio.com/node/8557374>. Consulta el 20 de enero de 2011)

Lo anterior proporciona evidencia de la necesidad de analizar los factores que se encuentran en torno al Desempeño Organizacional de las Microempresas de Tapachula, Chiapas, México, agrupadas en el sector comercial, tomando como hilo conductor la percepción que tienen los funcionarios de la Cámara Nacional de Comercio (CANACO) con sede en la región del Soconusco Chiapas respecto a las problemáticas que estas viven cotidianamente y que pudieran dar las bases para validar y/o fortalecer las líneas de investigación en torno a los estudios organizacionales bajo una perspectiva de Gestión. Con lo anterior y tomando como referente el concepto de la totalidad de Hugo Zemelman y Karel Kosik se construyó el heurístico de la figura No. 1 para determinar el objeto de estudio.

Este heurístico nos muestra las interacciones que las cuatro dimensiones tienen respecto al ángulo de observación en el que se destaca al Desempeño Organizacional como objeto de estudio considerando como entorno al sector comercial y como sujetos de estudio a las Microempresas.

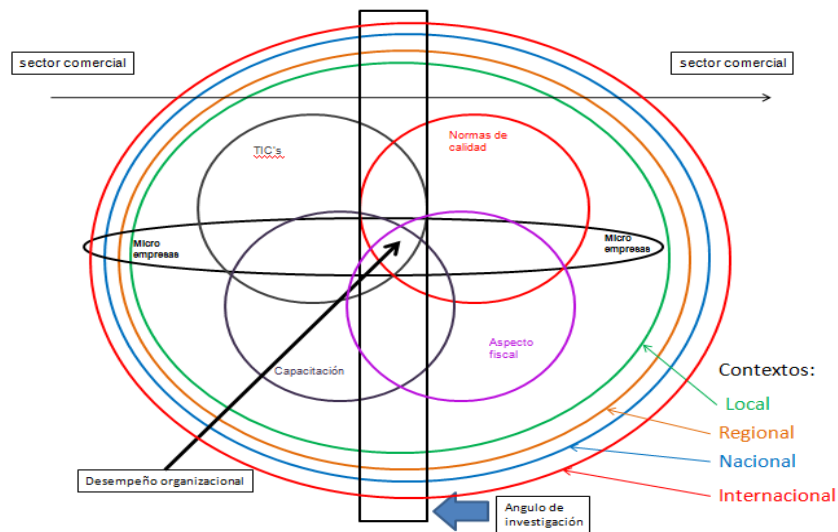


Figura No. 1 Heurístico base de la construcción del Objeto de Estudio

### Referentes Teóricos.

Tomando como base lo anterior, el Proceso de Reproducción Social (PRS) que se define como el proceso mediante el cual el hombre (en sociedad) garantiza las condiciones necesarias que le permiten reproducirse como ente biológico y ser social a través de la interacción mutuamente transformadora con su realidad, es decir, con la naturaleza (transformación material) y, por ende, con sus semejantes (transformación socio-cultural). Una característica particular del PRS es que está constituido por tres etapas repetitivas e interdependientes: la producción material de los satisfactores, la distribución de tales satisfactores entre los miembros de la sociedad y su disfrute o consumo final. El PRS es “reproductivo” porque en su realización misma se encuentra la generación de las condiciones necesarias (objetivas y subjetivas) para la sobrevivencia y reproducción del hombre, tanto biológica como social, mediante la ejecución sistemática del ciclo: producción-distribución-consumo (Pacheco Espejel & Cruz Estrada, 2006, pág. 3). Lo anterior es esquematizado en la Figura 2 que se presenta a continuación.





Figura No. 2 Percepción de la Problemática

En la actualidad son muchos los empresarios mexicanos que siendo propietarios de micro, pequeñas y medianas empresas, buscan afanosamente el éxito, siendo pocos los que saben consolidarlas y prestigiarlas en el mercado nacional. Un dato sintomático del fracaso del pequeño empresario se refleja en el alto porcentaje de empresas (70%) que cierran sus puertas durante los primeros tres años de operación (Jurado Arellano, 2007, pág. 7).

La estrategia predominante las MiPyMes es la diferenciación de precios bajos en tanto que la estrategia prioritaria en las grandes empresas estudiadas es el mejoramiento de sus procesos internos y el buen servicio al cliente. En ambos casos, la definición de estrategias continúa obedeciendo a una visión limitada y de corto plazo y requiere en consecuencia un mayor y mejor análisis y un pensamiento estratégico acorde con las circunstancias de la misma empresa. (Sánchez Quintero, 2003)

### **Objetivos.**

Una vez identificado el Desempeño Organizacional como objeto de estudio se establecieron los siguientes objetivos:

**General:** Determinar cuáles son los problemas que presenta el Desempeño Organizacional en las Microempresas en Tapachula, Chiapas e identificar cuáles con los Criterios que se ocupan en su Evaluación.

**Específicos:**

1. Analizar cuáles son los problemas que presentan las Microempresas en Tapachula, Chiapas, respecto a las Tecnologías de Información y Comunicación de manera cotidiana.
2. Analizar cuáles son los problemas que presentan en el Desempeño Organizacional las Normas de Calidad en las Microempresas en Tapachula, Chiapas.
3. Analizar cuáles son los problemas que presentan las Microempresas en Tapachula, Chiapas, respecto a la Capacitación de Manera Cotidiana.
4. Analizar cuáles son los problemas que presentan las microempresas en Tapachula, Chiapas, respecto a los aspectos Fiscales de manera cotidiana.

**Metodología empleada.**

En vista de haber sido aprobado el proyecto IDCA: 5973 al Cuerpo Académico “Gestión de las Organizaciones en Zonas de Bajo Desarrollo Económico para su incorporación al Mercado Globalizado” con clave UNACH-CA-107, se procedió, como es indicado en dicho proyecto, a realizar el diagnóstico de los factores de Gestión en las Microempresas, que como característica general son Empresas Familiares.

El paradigma a emplear en esta investigación fue el Cualitativo, tomando como base que los investigadores cualitativos desarrollan conceptos e intelecciones, partiendo de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos. En los estudios cualitativos, los investigadores siguen un diseño de la investigación flexible. Comienzan sus estudios con interrogantes vagamente formuladas. Ésta es una de las diferencias torales con el enfoque cuantitativo. Las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. El investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se

encuentran. (Alvarez-Gayou Jurgenson, 2006). El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes y después, para refinarlas y responderlas (Hernández Samperi, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 7).

Con los anteriores Planteamientos se genera la siguiente Pregunta Central de Investigación: En el fenómeno social que desarrollan las Microempresas en la Ciudad de Tapachula, Chiapas, ¿Cuáles son las problemáticas que se presentan y que inciden en su desarrollo y permanencia en el Mercado?

Que a su vez da pauta a las siguientes preguntas auxiliares:

1. ¿Cuáles son los problemas que presentan las Microempresas en Tapachula, Chiapas, respecto a las Tecnologías de Información y Comunicación de manera cotidiana?
2. ¿Cuáles son los problemas que presentan en el Desempeño Organizacional respecto a las Normas de Calidad en las Microempresas en Tapachula, Chiapas?
- 3.- ¿Cuáles son los problemas que presentan las Microempresas en Tapachula, Chiapas, respecto a la capacitación de manera cotidiana?
4. ¿Cuáles son los problemas que presentan las Microempresas en Tapachula, Chiapas, respecto a los aspectos Fiscales de manera cotidiana?

De estas preguntas y como etapa subsecuente se obtuvo la operacionalización de las correspondientes variables:

S	VARIABLE	DEFINICIÓN	
		CONCEPTUAL	OPERACIONAL
S1	TIC's	Se encargan del estudio, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de la información mediante la utilización de hardware y software como medio de sistema informático.	Frecuencia acumulada de opiniones de los funcionarios de CANACO

		<a href="http://tics.org.ar/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=13&amp;Itemid=28">http://tics.org.ar/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=13&amp;Itemid=28</a>	Tapachula
S2	Normas de Calidad	Definen la necesidad de establecer y mantener procesos documentados y registrar los resultados de las actividades. Indican el uso del medio escrito como soporte de información de los resultados de los procesos. <a href="http://www.paho.org/Spanish/ad/thse/ev/labs-CGC-MOD1.pdf">http://www.paho.org/Spanish/ad/thse/ev/labs-CGC-MOD1.pdf</a>	Frecuencia acumulada de opiniones de los funcionarios de CANACO Tapachula
S3	Capacitación	El conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. <a href="http://www.asodefensa.org/portal/?page_id=4">http://www.asodefensa.org/portal/?page_id=4</a>	Frecuencia acumulada de opiniones de los funcionarios de CANACO Tapachula
S4	Aspecto Fiscal	Del fisco o hacienda pública o relativo a él. <a href="http://www.wordreference.com/definicion/fiscal">http://www.wordreference.com/definicion/fiscal</a>	Frecuencia acumulada de opiniones de los funcionarios de CANACO Tapachula

Una vez definida esta estructura de investigación se estableció contacto con el Cuerpo Académico “Sistemas Computacionales” de la Universidad Autónoma de Chihuahua” en la que se realizó una estancia académica para retroalimentar la propuesta metodológica, obteniéndose valiosa información que complementó la estructura final de esta etapa de la investigación.

Duane Davis y Alvarez-Gayou aseveran al igual que otros autores, que lo ideal, desde su particular punto de vista, es conformar un híbrido o binomio que permita una estructura de investigación mucho más flexible que privilegie más la utilidad de la información obtenida

que las características de los instrumentos utilizados en el levantamiento de información. (Davis, 2001) (Alvarez-Gayou Jurgenson, 2003)

Ahora bien, de acuerdo a lo propuesto por (Münch, 2006) nos dice que:

*Es un hecho social toda manera de hacer, fija o no, susceptibles de ejercer sobre el individuo una coacción exterior; o también, que es general dentro de la extensión de una sociedad dada a la vez que tiene una existencia propia, independiente de sus manifestaciones individuales.*

Por lo que en la presente investigación se aplicaron entrevistas a funcionarios de la Cámara Nacional de Comercio de Tapachula a fin de tomar sus impresiones sobre la problemática que guardan las Microempresas en la Ciudad de Tapachula, Chiapas.

Para lograr este cometido se utilizó el guión de entrevista que a continuación se presenta:

#### Preguntas de Perfil:

- 1.- Desde su punto de vista como funcionario de la Cámara, ¿Cómo describiría la problemática actual de la situación económica de las MiPyMES?
2. Para ustedes como Cámara ¿Las problemáticas que viven las pequeñas empresas son iguales a las de las microempresas?
- 3.- Algunos analistas empresariales han agrupado las variadas causas de fracaso en cinco grandes áreas: Problemas para vender, Problemas para producir y operar, Problemas para controlar, Problemas en la planificación, Problemas en la gestión. ¿Usted qué opina? ¿Cuáles pueden ser las causas de la falta de desarrollo de las MiPyMes en Tapachula?

S	VARIABLE	ITEM
1	Tecnologías de	4.- ¿Cuál es su opinión sobre el uso de las

	Información	tecnologías de información comunicaciones (TIC's) en las MiPyMes en Tapachula, Chiapas?
2	Normas de Calidad	5.- ¿Cuál es su opinión sobre el uso de las normas de calidad en las MiPyMes en Tapachula, Chiapas?
3	Capacitación	6.- ¿Cuál es su opinión sobre la capacitación en las MiPyMes en Tapachula, Chiapas?
4	Aspecto Fiscal	7.-¿Cómo considera que la carga impositiva afecta el desempeño organizacional (facturación electrónica) de sus agremiados.

Una de las características de la Investigación Cualitativa es la paradoja de que, aunque usualmente son pocas las personas a quienes se estudia, la cantidad de información obtenida es muy grande. A esto se agrega la reflexión de Richard Krueger cuando pregunta ¿qué sería más fácil analizar números o palabras?

Como resultado de esta entrevista se logró diseñar un cuestionario que fue aplicado a 40 de 69 Microempresas asignadas por CANACO – ServyTur, con lo que se obtuvo el siguiente apartado.

### **Resultados.**

Se pudo encontrar que como característica del grupo de empresarios encuestados se encuentran en un 17.5% entre cero y siete años de antigüedad; el 35% entre ocho y diecinueve años; el 20 % entre veinte y treinta y nueve años y el restante arriba de los 40 años de antigüedad. Se pudo observar que, de manera acumulativa, el 55% se encuentra entre ocho y treinta y nueve años, es decir, son empresas con cierta madures pero en las que se siguen presentando los mismos problemas sintomáticos que las empresas jóvenes, es decir, manifiestan permanencia en el mercado pero los resultados indican que no se ha generado conocimiento organizacional que supere su resistencia al cambio.

Con lo relacionado a los resultados cuantitativos, cabe hacer mención que una vez que se analizaron los ítems de manera individual, se procedió a hacer uso de tablas de contingencia, ya que éstas pueden organizar datos de dos variables para analizar la información con cruces de dos ítems. (Webster, 2001).

**Tabla de contingencia No. 1**

Recuento		3. ¿Conoce su Competencia?		Total Si
		Si	No	
1. ¿Cuántos Cursos se tuvieron?	0	9	2	11
	1	9	0	9
	2	5	0	5
	3	3	0	3
	4	2	0	2
	5	1	0	1
	7	1	0	1
	8	2	0	2
	10	2	0	2
	12	2	0	2
	14	1	0	1
	48	1	0	1
	Total		38	2

Fuente: SPSS

El 50% opinó haber proporcionado más de 2 cursos de capacitación al año opinando que la mayoría conoce a su competencia, pero no se observó evidencia de su beneficio.

**Tabla de contingencia No. 2**

Recuento		22. ¿Piensa que las TIC le pueden ayudar en su empresa?		Total
		Si	Omitido	
21. ¿Piensa que las TIC tiene un uso específico en su empresa?	Si	36	0	36
	No	1	0	1
	Omitido	0	3	3
Total		37	3	40

Fuente: SPSS

Hay una marcada tendencia al uso de la tecnología así como la intención de ocuparla en la empresa pero no se observó evidencia de manejo de ella en procesos.

**Tabla de contingencia No. 3**

Recuento		19.1 ¿Cree que le falta asesoría en el rubro fiscal?			Total
		Si	No	Omitido	Si
19. ¿Conoce sus derechos y obligaciones ante las autoridades fiscales?	Si	15	19	3	37
	No	1	1	1	3
Total		16	20	3	40

Fuente: SPSS

Los resultados muestran una conciencia de la obligación fiscal pero cerca del 50 % considera no necesitar asesoría en ese rubro, descargado dicha responsabilidad en el Contador Público, pero a su vez omitiendo el uso de la información financiera en el proceso de toma de decisiones.

**Tabla de contingencia No. 4**

Recuento		10. ¿considera que reúne los requisitos para dar un producto de calidad?		Total
		Si	No	
2.1 ¿Cuenta con Mecanismo de Evaluación?	Si	22	1	23
	No	14	0	14
	Omitido	3	0	3
Total		39	1	40

Fuente: SPSS

Esta relación nos indica la necesidad de mecanismos de evaluación que permitan dar soporte a la calidad de los productos o servicios en las Microempresas.

15.1 ¿Presenta algún problema?

Recuento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	20.0	20.0
	No	23	57.5	77.5
	Omitido	9	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

Fuente: SPSS



Relacionando estos datos con la tabla No. 4 veremos que se muestra escepticismo por parte de los sujetos de estudio y que aún cuando se considera contar con productos de calidad el 42.5% refleja tener algún tipo de problema.

### Conclusiones.

Se observa la necesidad de monitorear las variables de interés a esta investigación desde una perspectiva cuantitativa, como continuidad de este proyecto, pero se puede concluir que están presentes múltiples factores que identifican y describen al municipio de Tapachula como a). Muy sensible a fenómenos naturales b). Preponderante a la Actividad Agrícola, c). Problemas con los Medios de Comunicación, y d) Ausencia de oferta de líneas aéreas. Para estos factores habrá que generar Estrategias de Intervención. De la aplicación de la entrevista se obtuvieron 9 variables con 43 características que nos permiten percibir las variables desde otra óptica y que a decir son:

No.	Variable	Características a medir
1.-	Actitud	Apatía, Resistencia al cambio, Compromiso, Deseo de desarrollo, Convencimiento
2.-	Apoyo al microempresario	Tipo de apoyo, Ciertos Financiamientos
3.-	Competitividad	Capacitación, Calidad total, Conocimiento, Carga Administrativa, Falta de importancia a la capacitación, Falta de planeación
4.-	Inversión	Inversión en capacitación, Inversión foránea Inyección de recursos, Financiamiento
5.-	Niveles de operación	Procesos (C,A,V), Mercadotecnia, Reunir atributos (normas de calidad), Infraestructura física y humana, Alta rotación de personal Competencias laborales, Deficiencias en sus procesos, Control, Planificación
6.-	Carga impositiva	Impuesto sobre nóminas, IMSS, Reformas fiscales, Controles arbitrarios e inequitativos, Marginación empresarial (beligerancia fiscal), Estado de indefensión
7.-	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Usabilidad, Utilidad, Opcionalidad

8.-	Factores externos	Vinculación académica, Periodos de contracción, Estacionalidad, Marco jurídico para los trabajos eventuales
9.-	Políticas Públicas	Comercio informal, Competencia, Trabajos temporales, Empresa familiar, Cultura, Financiamiento, Transformación

Respecto al diagnóstico de las Microempresas se ha podido determinar que no cuentan con normas o políticas establecidas ad hoc para el entorno donde éstas desarrollan sus actividades productivas, no cuentan con un control de calidad propio lo que contrasta con los preceptos de creatividad e innovación. Los empresarios consideran que es importante la actualización de la Tecnologías, motivo por el cual es considerada como una herramienta avanzada para el buen control de sus negocios. En algunos casos no las adquieren por falta de Recursos Económicos, falta de conocimiento y en algún caso incertidumbre.

Un factor relevante podría ser la marcada resistencia al cambio, pues afrontarse a la actualización piensan que son gastos innecesarios, por ejemplo al obtener maquinaria nueva, tanto el Gerente y empleados que la lleguen a manejar tendrán que tomar cursos de cómo manejarla, no solo puede ser una gran maquinaria pesada, también puede ser una simple computadora, todo lo que implique tecnología. Esa misma resistencia al cambio se podría interpretar como miedo o incertidumbre lo que los dejaría fuera de competitividad. La mayor parte de las empresas consideran que la capacitación es una inversión pero mucha de ellas no la utilizan, la creen una obligación más no un elemento importante de la empresa, esto se refleja, pues aún cuando el 97.5 % considera que es una inversión, el 50 % opinaron haber impartido entre cero y un curso en el año del 2010 en una muestra en la que el 55 % tiene entre ocho y dieciséis años de permanencia en el Mercado. La Capacitación es una herramienta eficiente para desarrollar habilidades y destrezas (competencias) en los empleados para que éste pueda trabajar con eficacia, eficiencia, rapidez y tenga un Desempeño Organizacional adecuado en el área de su competencia. Se perciben vestigios de que capacitan a sus empleados, pero no a todos, no los motivan a creer que esto puede ayudarlos en sus trabajos, sino que también en su desarrollo personal. La capacitación trae

conocimientos y estos los pueden ayudar a crecer en su trabajo, pero aún así se observa que hay resistencia al cambio.

En lo referente al aspecto fiscal, en éste, los empresarios dependen de manera excesiva del Contador Público dejando las responsabilidades provocando su desconocimiento en todo lo relacionado a la información financiera generada, por lo que se observa un bajo Desempeño en este aspecto.

La cantidad de objetos de estudio posteriormente encontrados es basta pero será menester de las áreas de investigación impulsar un análisis más profundo a esta propuesta. La información proporcionada por los funcionarios de la Cámara Nacional de Comercio en Tapachula, nos muestra ejes fundamentales sobre los que se debe basar el Diseño Curricular de los Programas Educativos incluyendo Unidades Académicas que aborden a la Empresa Familiar y las MiPyMes, la Calidad en el Servicio principalmente enfocada a la actitud y estrategias de negocios, entre otras y aspectos que conforman las Líneas de Investigación que dan rumbo y pertinencia a investigaciones en el Campo Organizacional. Lo anterior nos lleva a observar el fenómeno social para su análisis desde otra perspectiva holística que permitirá encausar proyectos de desarrollo organizacional como es mostrado a continuación.

Articulación de variables concretas y abstractas

Dimensiones abstractas	Variables	Dimensiones concretas			
Procesos	Compra, Almacenamiento, Venta	Tecnologías de información y las comunicaciones	Normas de Calidad	Capacitación	Aspectos Fiscales
Evaluación	Recursos Humanos, Materiales y Tecnológicos				
Indicadores	Desempeño, Producto, Proceso, Resultados				

Fuente: Elaboración Propia

## Bibliografía

Alvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y Metodología*. México: Paidós Educador.

Ángeles Hernández, X. (2007). *PYMES, Modernización tecnológica o Quiebra*. México, D.F.: ISEF.

Argudín, Y. (2008). *Educación Basada en Competencias (Nociones y antecedentes)*. México, D.F.: Trillas.

Davis, D. (2001). *Investigación en Administración para la Toma de Decisiones*. México, D.F.: Soluciones Empresariales.

Debernardo, H., & Hurtado Hernández, M. (2010). *LAS PYMES, Principales causas de fracaso y cómo combatirlas*. México, D.F.: ISEF.

Hernández Samperi, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta edición*. México, D.F.: Mc Graw Hill.

Jurado Arellano, A. (2007). *La fuerza de la Unión Empresarial*. México, D.F.: Apoyo Integral a Micro y Pequeña empresa S.C.

Jurado Arellano, A., & Lizet Juárez, G. (2007). *La Alianza como Estrategia Generadora de Empresarios de Éxito*. México, D.F.: Apoyo Integral Micro y Pequeña empresa, S.C.

Martínez García, F. J., Sánchez Trejo, V. M., Somohano Rodríguez, F. M., García Pères de Lema, D., & Marín Hernández, S. (2008). *Análisis Estratégico para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Estado de Hidalgo)*. Pachuca, Hidalgo: Universidad Autónoma de Hidalgo.

Münch, L. (2006). *Evaluación y Control de Gestión*. México, D.F.: Trillas.

Pacheco Espejel, A., & Cruz Estrada, M. C. (2006). *Metodología Crítica de la Investigación. Lógica, procedimiento y técnicas*. México, D.F.: CECSA.

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid, España: Alfaomega.

Sánchez Quintero, J. (2003). Estrategia integral para PyMES innovadoras. *Revista EAN* , 34-45.