

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
LEÓN, GUANAJUATO, SEPTIEMBRE 7, 8 Y 9 DE 2011

TEMA CENTRAL: FORMACIÓN Y EVALUACIÓN DOCENTE

Temática del Congreso en la que se inserta la ponencia:
Modelo educativo, planes y programas de estudio

PONENCIA:

“GESTIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIAL EN TAPACHULA, CHIAPAS, MÉXICO”

Cuerpo Académico: “Gestión de las organizaciones en zonas de bajo desarrollo
económico y su incorporación al mercado globalizado”
Línea de investigación: Análisis y desarrollo organizacional

PONENTES:

MTRO. DAVID RISTORI CUETO
MTRA. SUSANA PATRICIA GARCÍA SAMPEDRO
MTRA. AMÉRICA INNA MILLA SÁNCHEZ

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

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

SEPTIEMBRE DE 2011

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 explotarlas 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 representado 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 destacan: 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.

ÍNDICE

Contenido

<i>TEMA CENTRAL: FORMACIÓN Y EVALUACIÓN DOCENTE</i>	I
<i>RESUMEN:</i>	II
1. Introducción.....	1
2.- Descripción del problema.....	2
3.- Objetivos.....	4
4.- Metodología empleada.....	6
5.- Resultados.....	16
6.- Conclusiones.....	24
Bibliografía	25

1. Introducción.

Los individuos tenemos varios tipos de necesidades y hay muchos autores que hacen diversas clasificaciones. Para poder cubrir dichas necesidades buscamos a proveedores de productos o servicios que muchas de las veces son la tienda de abarrotes, la tiendita de la esquina, una refaccionaria y así un sinnúmero de entidades económicas que desarrollan una actividad productiva para lograr esos objetivos.

El factor común de esas unidades operativas es que son microempresas y como tales son susceptibles al empleo de diversas técnicas y procedimientos que se encuentran enmarcados en la Administración y la Gestión.

La compra de insumos, productos, su correspondiente almacenamiento y la distribución cristalizada en la venta son actividades que pueden ser interpretadas como procesos que indiscutiblemente deben llevar a cabo, siendo de igual forma el uso de indicadores de desempeño que les permita verificar si el rumbo que habían decidido para su futuro es el adecuado, el pertinente y el alcanzable.

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. Esta información es valiosa porque los entrevistados proporcionaron información que permita retroalimentar el currículo universitario.

La percepción que los individuos tenemos de la realidad es personal, pero al coincidir y compartir dichas 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?

2.- 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.



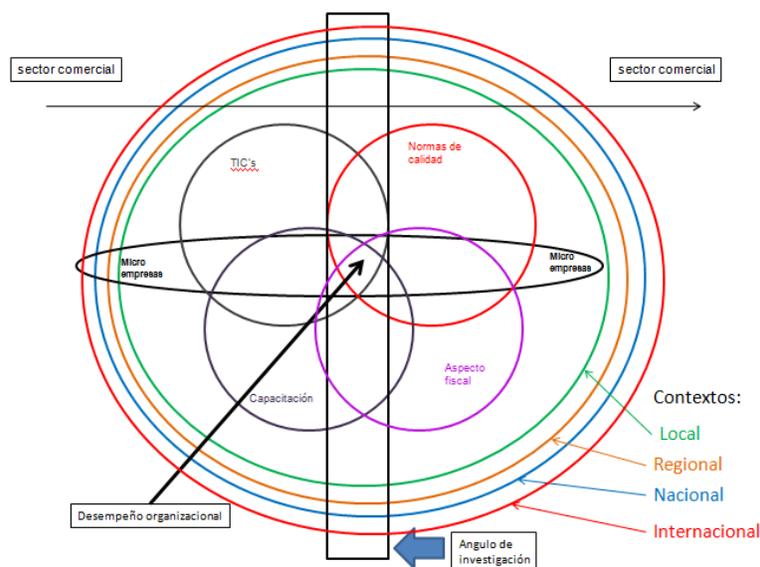
Fundamentando lo anterior, el Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. presentó el siguiente comparativo en su página <http://imco.org.mx>

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 siguiendo en un estado de media baja en contraste al municipio de Tuxtla Gutiérrez que tampoco tuvo movimiento pero continuó en un estado de media alta. El municipio que presentó mejora fue San Cristóbal de las Casas.

El 20 de Enero de 2011 fue consultada la dirección de la página web: <http://impreso.milenio.com/node/8557374>, en la que se encontró: “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.”

Lo anterior proporciona evidencia de la necesidad de analizar los factores que se encuentran en torno al desempeño organizacional de las microempresas de Tapachula agrupadas en el sector comercial, tomando como hilo conductor la percepción que los funcionarios de la Cámara Nacional de Comercio (CANACO) con sede en la región del Soconusco Chiapas tienen y que pudieran dar bases para validar y/o fortalecer las líneas de investigación en torno a los estudios organizacionales bajo una perspectiva de Gestión.



3.- Objetivos.

Una vez identificado al 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. Determinar cuáles son los problemas que presentan las microempresas en Tapachula, Chiapas, respecto a las Tecnologías de Información y Comunicación de manera cotidiana.
2. Determinar cuáles son los problemas que presentan en el desempeño organizacional respecto a las normas de calidad en las Microempresas en Tapachula, Chiapas.
3. Determinar cuáles son los problemas que presentan las microempresas en Tapachula, Chiapas, respecto a la capacitación de manera cotidiana.
4. Determinar cuáles son los problemas que presentan las microempresas en Tapachula, Chiapas, respecto a los aspectos fiscales de manera cotidiana.

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 plantearon los siguientes supuestos:

Sistema de **supuestos de investigación** empírica:

- S1. Los problemas que presentan las microempresas en Tapachula, Chiapas, respecto a las Tecnologías de Información y Comunicación de manera cotidiana son la falta de conocimiento y la falta de interés.
- S2. Los problemas que presentan en el desempeño organizacional respecto a las normas de calidad en las Microempresas en Tapachula, Chiapas son la falta de conocimiento y la falta de interés.
- S3.- Los problemas que presentan las microempresas en Tapachula, Chiapas, respecto a la capacitación de manera cotidiana son la falta de conocimiento y la falta de interés.

S4. Los problemas que presentan las microempresas en Tapachula, Chiapas, respecto a los aspectos fiscales de manera cotidiana son la falta de control y la falta de conocimientos.

La idea de la operacionalización implica el aprovisionamiento de indicadores los cuales pueden permanecer en el concepto dentro de la pregunta. Es posible imaginar, y de verdad esto frecuentemente ocurre, el uso del indicador de un concepto.

4.- Metodología empleada.

Tipo de Investigación.

La presente investigación se estructuró como no experimental, descriptiva y transeccional. Fue definida como no experimental pues no se manipulan las variables identificadas.

Descriptiva pues solamente se relatará lo encontrado en la investigación y

Transeccional pues se levantó la información en un solo momento. (Hernández Samperi, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

La tradición cualitativa no busca la estandarización ni el análisis de gran volumen de datos, sino más bien, la calidad de la información, aunque los sujetos de estudio no sean representados por un gran número ellos. La calidad de la información en esta tradición no demerita la calidad de la información de la tradición cuantitativa, sino que se refiere a que, aún con pocos sujetos se puede obtener información sobre características u opiniones de un objeto de estudio.

Muestra.

En una investigación, dependiendo del diseño que su autor defina, llegará el momento de establecer criterios de inclusión de los sujetos a estudiar y estar en condiciones de analizar adecuadamente la información recabada.

De lo anterior caeríamos en la decisión de establecer si el segmento de sujetos a estudiar tendrá la misma probabilidad de ser elegidos de la población definida o en su caso, ignorar la aleatoriedad y dirigir el levantamiento de información hacia sujetos de los que su opinión realmente sea de utilidad para la investigación. Un aspecto subsecuente será la elección del instrumento de medición.

Como se mencionó anteriormente, la estructura de las variables dependerá de las intenciones del investigador, pero, en estudios de las ciencias económico administrativas la mayoría de las veces se miden opiniones respecto a las variables en un plano más tendiente hacia lo cualitativo, por lo que habría que poner atención en que las opiniones de los sujetos cuenten con dos elementos sustanciales: **Lo referencial y lo vivencial**. Estos elementos podrán complementar la validez de la información. La opinión de un sujeto que no se ha informado o no ha vivido sobre lo que se le pregunta muy seguramente proporcionará información sesgada, interpretando a su vez que el muestreo de los sujetos fue realizado de una manera inadecuada.

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?

La mayor parte de las investigaciones generan una buena cantidad de hojas escritas, transcripciones de entrevistas, de grupos focales, de observaciones y otras fuentes. Una vez que tenemos esa información, la primera tarea consiste en intentar darle sentido, y eso es lo que se ha intentado hacer.

Criterios de Inclusión.

Los criterios de inclusión para los sujetos de estudio en esta etapa fueron: tener la experiencia de ser o haber sido empresario, ser funcionario de la Cámara Nacional de Comercio de Tapachula Chiapas y contar con la experiencia en asuntos que estén relacionados con la Cámara y sus agremiados.

La Narrativa como método de recolección de Datos.

Ahora bien, la narrativa como técnica de levantamiento de información, se refiere fundamentalmente a platicar historias, y el objeto investigado es la historia misma. Como dice Catherine Kohler Riessman: el propósito es ver cómo los respondientes en la entrevista le dan orden al flujo de la experiencia para darles sentido a los sucesos y acciones de sus vidas.

Los narradores hablan sobre experiencias específicas de sus vidas, con frecuencia aquellas en los que se ha dado una separación o un conflicto entre un ideal y la realidad, entre la persona y la sociedad.

Para la práctica de la narrativa, se recomienda que al inicio de la entrevista se genere una situación que facilite la apertura a hablar acerca de algún acontecimiento de la vida de la persona. No se recomienda la utilización de preguntas ni una guía demasiado cerrada. Se considera más adecuado cierto tipo de preguntas abiertas que propicien la narrativa.

Kohler (1993) recomienda a sus alumnos que se inician en la narrativa que preparen siete preguntas muy abiertas sobre el tema de la investigación, acompañadas de algunas preguntas para profundizar, como ¿Me podría decir algo más sobre esa experiencia?, o ¿Cómo fue esa experiencia para usted?

El cuestionario es un instrumento utilizado para el levantamiento de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista.

Se define a **la entrevista** como la conversación de dos o más personas para tratar de un asunto. Es una técnica de comunicación que requiere el conocimiento de técnicas de comunicación verbal, un guión estructurado y tener una finalidad específica. Por otro lado, es un instrumento excelente en la investigación cualitativa.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se generó el siguiente guión de entrevista atendiendo la correspondiente operacionalización de variables:

Instrumento de Medición.

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?
- 4.- ¿Cuál es su opinión sobre el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) en las MiPyMes en Tapachula, Chiapas?

- 5.- ¿Cuál es su opinión sobre el uso de las normas de calidad en las MiPyMes en Tapachula, Chiapas?
- 6.- ¿Cuál es su opinión sobre la capacitación en las MiPyMes en Tapachula, Chiapas?
- 7.- ¿Cómo considera que la carga impositiva afecta el desempeño organizacional (facturación electrónica) de sus agremiados.

La investigación organizacional utiliza una variedad de aproximaciones en el establecimiento de una definición operacional.

Antes de proceder a medir algo debemos tener una idea muy clara de lo que queremos medir; a eso se le llama “definir el constructo”

Lo anterior nos lleva a la correspondiente operacionalización de 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. http://tics.org.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=13&Itemid=28	Opiniones de los funcionarios de CANACO 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. http://www.paho.org/Spanish/ad/ths/ev/labs-CGC-MOD1.pdf	Opiniones de los funcionarios de CANACO Tapachula
S3	Capacitación	El conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no 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	Opiniones de los funcionarios de CANACO Tapachula

		desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. http://www.asodefensa.org/portal/?page_id=4	
S4	Aspecto Fiscal	Del fisco o hacienda pública o relativo a él. http://www.wordreference.com/definicion/fiscal	Opiniones de los funcionarios de CANACO Tapachula

Procedimiento de Aplicación.

Por lo tanto, 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. De dichas entrevistas tres fueron realizadas en las instalaciones que ocupa dicha Cámara contando con su consentimiento para hacer las grabaciones en video. La última fue aplicada en las oficinas del funcionario contando también con la autorización para su correspondiente grabación.

Reseña del Marco teórico

En la actualidad se puede apreciar un “nuevo resurgir” de la economía mexicana, un cambio hacia una mayor –si cabe- profesionalización e internacionalización, lo que ha permitido, entre muchos otros aspectos, una mejora del trato hacia la Pyme. Asimismo, las acciones llevadas a cabo en el ámbito internacional, como la entrada en vigor del TLC (Tratado de Libre Comercio en América del Norte), la entrada en la OCDE (Organización de Comercio y Desarrollo Económicos) y los numerosos acuerdos de libre cambio suscritos con estados americanos y el acuerdo comercial y de cooperación con la Unión Europea (UE) han favorecido, sin duda, el entorno competitivo de la Pyme dando lugar a una nueva etapa de desarrollo económico.

En lo referente a la Pyme, toda esta actividad ha sido canalizada y coordinada desde el propio Gobierno Federal, y más concretamente desde la Secretaría de Economía, a través del Sistema de Información Empresarial Mexicano (www.siem.gob.mx), la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa y lo que se denomina “contactopyme” (www.contactopyme.gob.mx), ofreciendo un apoyo constante a la Pyme. En estos organismos, se puede obtener información muy relevante para la Pyme.

Se ofrece información sobre las empresas que operan en México, identificando oferta y demanda de diversos productos y servicios y se obtienen datos sobre trámites para iniciar y operar un negocio, instrumentos y programas de promoción, asesorías de comercio exterior, bancos de datos de información sectorial, evaluación de indicadores de competitividad, datos sobre sistemas mexicanos de promoción de parques industriales, etc. Todo esto ha facilitado el mejor conocimiento del colectivo de la Pyme, verdadero motor de la economía de un país. La importancia que tienen las Pyme en México es evidente, dado que la mayoría de las empresas son de tamaño muy reducido, el 95,7% del total de empresas tienen menos de 10 trabajadores. (Veracruzana, 2006)

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 & Juárez, 2007, pág. 8).

Emitai Etzioni, pone especial atención en la función control (subordinación), dice que el buen desempeño de la organización depende de la capacidad de mantener el control de los que participan en ella. Los medios de control utilizados por la organización se pueden clasificar en: control físico, control material o control simbólico. (Citado en: (Sommers González, 2007))

En todas las organizaciones una de las actividades que más preocupa a los directivos es la evaluación y control de gestión, ya que a través de ésta se determina el grado de efectividad de la gestión administrativa y se establecen medidas para asegurar y garantizar el éxito así como para retroalimentar el proceso administrativo. Tan importante es el control que algunas empresas, para obtenerlo, establecen tal cantidad de instrumentos de control que lo único que originan es complicar los procesos así como ineficiencias en las operaciones, burocratización de los sistemas, restricción en la capacidad de actuación e innovación del personal y lo que es peor: pérdida de control. Lo ideal en administración es establecer sistemas que garanticen la salvaguarda de los activos de la organización, la productividad, la optimización de los recursos, a la vez que propicien el autocontrol. Esta tarea es delicada a la vez que compleja; requiere equilibrar los grados de delegación de autoridad y responsabilidad, así como los múltiples factores que intervienen en el funcionamiento de la organización para establecer sistemas oportunos, confiables y sencillos que aseguren la consecución de los objetivos.

Algunos de los errores más comunes que se presentan durante su creación y desarrollo en estas compañías, y que les han ocasionado conflictos evitando su crecimiento son: Falta de misión y visión del negocio, estructura organizacional deficiente, falta de evaluación y seguimiento. La mayoría carece de un sistema de evaluación del desempeño tanto organizacional como del personal, no se supervisa el cumplimiento de objetivos, e incluso el primero en romper las reglas, políticas o procedimientos es el mismo dueño del negocio, lo cual origina que el personal le reste importancia a esta evaluación. (Münch, 2006, pág. 51)

De acuerdo con las investigaciones que se han realizado, existen seis áreas principales en las cuales las PYMES encuentran sus grandes obstáculos para su satisfactorio desarrollo dentro de la economía del país:

1. Financiero: Existen problemas para tener acceso a los créditos que otorga la banca por falta de antecedentes de crédito, es decir:

- No cumplen con las garantías que pide el banco
 - Sólo otorga préstamos a corto plazo.
2. Comercio Exterior: En el mercado pequeño y las crisis económicas que se presentan, para obtener mayores ingresos y crecer, se les invita a exportar sus productos hacia mercados internacionales, pero esta actividad manifiesta los siguientes inconvenientes:
- Retraso del Estado para liquidar la devolución de impuestos (drawback)
 - Desconocimiento de la información disponible para la realización de trámites ante esa dependencia del gobierno.
 - Las normas de calidad que tienen que cumplir y no reunir los requisitos para satisfacerlos.
3. Fiscal: Los diferentes impuestos a los que están sujetas complica su situación por desigualdad de la base impositiva y niveles de rentabilidad, comparados con las grandes empresas. Así mismo, las dificultades que se presentan en su constitución formal como empresa.
4. Laboral El sistema laboral Mexicano está considerado como proteccionista de la clase trabajadora, la falta de contraprestación de servicios por parte del Estado, creando una carga impositiva adicional para las empresas, ya que el incumplimiento del otorgamiento de beneficios como el Seguro Social e Infonavit, ocasiona que deba buscar otras formas alternativas de compensación y reducir el grado de inseguridad de los trabajadores.
- Además con la obligación que existe de brindar capacitación a sus empleados, se presenta otro gran problema, la deficiencia de los institutos técnicos encargados de otorgarla, originando que gran parte de las empresas deban destinar gran cantidad de recursos para entrenar a sus empleados en otras instituciones.
5. Infraestructura: Los altos costos y baja calidad de los servicios públicos que existen:
- Sector energético: en algunas regiones del país se presentan constantemente fallas de energía.
 - Comunicaciones: existe una buena red de carreteras pero hacen falta otros medios alternativos para poder llevar sus productos a los diferentes mercados existentes.

- Educación: existe un alto índice de deserción escolar y el mal estado de los centros de enseñanza afecta la calidad con la que terminan sus estudios los alumnos. La educación superior se encarga de educar empleados y no empleadores, lo que obstaculiza el desarrollo de potenciales emprendedores.
6. Jurídicos: Las principales limitaciones en este nivel, se relacionan principalmente con:
- La sobrerregulación en el aspecto fiscal y laboral.
 - La falta de una legislación adecuada que dé certeza, garantice y fomente su crecimiento.
 - La poca claridad sobre procedimientos creando incertidumbre y falta de inversión.

Además de los obstáculos que se mencionaron, se encuentran los siguientes problemas o desafíos que deben sortear las PYMES:

1. Corrupción
2. Ineficiencia de la burocracia
3. Calificación insuficiente en la fuerza de trabajo
4. Carencia de cultura y ética de compromiso
5. Inestabilidad gubernamental
6. Falta de calidad en los proveedores

Estos aspectos influyen de manera negativa en el clima empresarial y en su limitado crecimiento. En general se puede afirmar que México se encuentra muy por debajo de otros países tratándose de estrategias y operación de compañías, que forman parte del conjunto de factores que permiten el desarrollo empresarial. (Ángeles Hernández, 2007, págs. 24-27)

En sentido general, la información es un conjunto organizado de datos que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Los datos los integra y genera la información necesaria para producir conocimiento que es el que finalmente permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguren la existencia social.

La proliferación de redes de transmisión de datos e información, de base de datos con acceso en línea, ubicadas en cualquier lugar, localizables mediante Internet, permiten el

hallazgo de otras redes y centros de información de diferentes tipos en cualquier momento desde cualquier lugar. (Ángeles Hernández, 2007, págs. 90-91)

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.”

Medir es la clave para el paso a el proceso de investigación cualitativa, es el procedimiento que une las categorías teóricas (conceptos) para la investigación empírica y por lo tanto por medio de esta categorías se traducen a la investigación los conceptos que constituyen todos los procesos en que muchas investigaciones organizacionales implica intentar establecer conexiones entre medidas las cuales pueden ser indicativos de los conceptos fundamentales.

5.- Resultados.

A efecto de analizar la información obtenida de cuatro entrevistas aplicadas a funcionarios de la Cámara Nacional de Comercio en Tapachula, Chiapas, se procedió a codificar las respuestas recibidas.

De esta codificación se obtuvieron categorías que nos permitirán dar fundamento a una segunda etapa de esta investigación, consistente en la medición variables con sus características en un plano cuantitativo.

En este sentido y en atención al nombre del proyecto “Gestión del Desempeño Organizacional en las Microempresas de Tapachula, Chiapas” se llegó a la siguiente estructura mostrándose los resultados de las preguntas de perfil:

Pregunta 1: Desde su punto de vista como funcionario de la Cámara, ¿Cómo describiría la problemática actual de la situación económica de las MiPyMES?

Código	Respuestas Obtenidas	Variables Identificadas	Interpretación
E1P2	Tapachula y su zona conurbada son como una isla donde hay una economía interna que se retroalimenta, eso hace que cuando hay periodos de contracción a nivel nacional o mundial nos afecte también.	Periodos de contracción	Con los resultados obtenidos se puede observar que, de acuerdo a las opiniones de los funcionarios de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios turísticos de Tapachula, este municipio es muy sensible a la variación de diversos factores tales como la migración, salud, así como los periodos de contracción económica. Aunado a lo anterior la falta de inyección de recursos a la región que redundan en problemas de financiamiento, las cargas administrativas y fiscales conforman un lastre que impacta directamente a la yugular de las microempresas dadas las características de operación inherentes a su propia naturaleza.
E2P2	Estamos, obviamente, inmersos en una situación económica difícil en todo el país. Obviamente, en algunas partes de la República; como si estuviera sectorizado	Situación económica difícil	
E1P3	Actualmente las empresas de Tapachula están atravesando por una severa recesión, ¿A qué se debe? Bueno sentimos que principalmente a la falta de inyección de recursos materia de desarrollo de todo lo que es la región.	Inyección de recursos	
E4P1	La problemática que consideraría yo, pues yo puedo hablar de diferentes cuestiones. Considero la cuestión de la carga administrativa y fiscal en las empresas, es lo que a veces infiere en el crecimiento de las mismas, así mismo, también el no poder acceder a ciertos financiamientos para adquirir recursos para el crecimiento de sus empresas, así lo es también la actitud de los empresarios, que son a veces como muy reacios. A veces, al querer cambiar su actitud para poder	Carga Administrativa Carga Fiscal Ciertos Financiamientos	

	crecer, siempre quieren seguir en una etapa como de comodidad o de no desgastarse tanto.		
--	--	--	--

Pregunta 2. Para ustedes como Cámara ¿Las problemáticas que viven las pequeñas empresas son iguales a las de las microempresas?

Código	Respuestas Obtenidas	Variables Identificadas	Interpretación
E1P9	No, mira, cuando hablamos de Tapachula tenemos que comenzar hablando por empresas familiares , ni siquiera debemos de empezar hablando por micro, pequeñas, o sea, entendemos que el escalafón es así, verdad, lo más técnico que se usa, pero nosotros nos ponemos a analizar la economía, la operación de Tapachula, de toda la región de la costa y el 95 o 92% deben ser empresas familiares ó sea nosotros aquí en la Cámara de Comercio tenemos aproximadamente que un 90% de nuestros socios son empresas familiares, algunas de varias generaciones.	Empresa familiar	Como puede observarse en las respuestas obtenidas un factor relevante es que las microempresas tienen como atributo el ser empresas familiares que a su vez se distinguen, en lo general por la falta de controles que les permitan un rendimiento óptimo así como la falta de uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones y de criterios que les permita regular ese desempeño en el marco de estándares que les permitan ser competitivos.
E2P6	De hecho hay una gran diferencia entre una micro y una pequeña, hay una estratificación por parte de las instancias de gobierno, nacional financiera hace una estratificación de las mipymes, de las empresas que obviamente son administradas de manera familiar y las pequeñas empresas que ya tienen una formación en toda su estructura ya tienen una organización más formal hasta en su Contabilidad, llevan una Contabilidad más formal. En cambio en las mipymes en las que son realmente las empresas familiares es mucho más empírica, vienen tomando el conocimiento	Conocimiento	

E3P8	<p>por generación, el traspaso de los conocimientos de las familias es algo generacional</p> <p>Bueno hay micro, micro de reciente creación que realmente están invirtiendo sus pequeños ahorros y probando suerte que no entran todavía con el uso de tecnologías, computadoras, internet, si no que están a la buena de Dios, al azar, a la puerta tratando de primero nace pero decrecer enfrentándose a un mercado difícil, a una economía no tan ágil y no pueden ellos invertir en tecnologías si no que están atendiendo sus productos y ellos allí, como ellos consideran que deben hacer su actividad, por eso decimos, esta pequeña empresa abrió y yo creo que le va ir bien, porque tiene carácter para vender, es amable, es alegre, es servicial, como que ser micro, micro para nacer tendría que estar relacionado con una personalidad, actitud de ser amable, sonriente, servicial para que tenga éxito, sin tomar en cuenta que hay elementos de mercadotecnia ,de tecnología de internet que, según lo que estamos viendo actualmente como para que pudiera garantizar ese éxito, pero no tiene capital suficiente, entonces abre sus puertas y lo sale a vender y como es platicador, platicadora de una empresa familiar, se está enfrentando con un panorama bien difícil por un lado el factor económico o fuente de financiamiento. Las herramientas existen, las tecnologías están, el internet, la mercadotecnia, la</p>	<p>Reunir atributos (normas de calidad)</p>	
------	---	---	--

E3P9	<p>publicidad, pero no tiene acceso por qué no hay recursos y los escasos recursos son dedicados únicamente a la compra de inventario, lo demás que espere, es algo que si está pero no lo utiliza y por otro lado pertenecer a una Cámara, entonces pregunta qué me va a dar Cámara de Comercio, CANACO que me va a dar a mí para que participe ahí, no es que voy a aportar yo, que me va a dar.</p> <p>Bueno hay micro, micro de reciente creación que realmente están invirtiendo sus pequeños ahorros y probando suerte que no entran todavía con el uso de tecnologías, computadoras, internet, si no que están a la buena de Dios, al azar, a la puerta tratando de primero nace pero decrecer enfrentándose a un mercado difícil, a una economía no tan ágil y no pueden ellos invertir en tecnologías si no que están atendiendo sus productos y ellos allí, como ellos consideran que deben hacer su actividad, por eso decimos, esta pequeña empresa abrió y yo creo que le va ir bien, porque tiene carácter para vender, es amable, es alegre, es servicial, como que ser micro, micro para nacer tendría que estar relacionado con una personalidad, actitud de ser amable, sonriente, servicial para que tenga éxito, sin tomar en cuenta que hay elementos de mercadotecnia ,de tecnología de internet que, según lo que estamos viendo actualmente como para que pudiera garantizar ese éxito, pero no</p>	<p>Tecnologías de Información y Comunicaciones</p> <p>Actitud</p>	
------	---	---	--

E4P2	<p>tiene capital suficiente, entonces abre sus puertas y lo sale a vender y como es platicador, platicadora de una empresa familiar, se está enfrentando con un panorama bien difícil por un lado el factor económico o fuente de financiamiento. Las herramientas existen, las tecnologías están, el internet, la mercadotecnia, la publicidad, pero no tiene acceso por qué no hay recursos y los escasos recursos son dedicados únicamente a la compra de inventario, lo demás que espere, es algo que si está pero no lo utiliza y por otro lado pertenecer a una Cámara, entonces pregunta qué me va a dar Cámara de Comercio, CANACO que me va a dar a mí para que participe ahí, no es que voy a aportar yo, que me va a dar.</p> <p>La diferencia es que las Micro regularmente son empresas familiares, en donde en verdad no hay un control de todo lo que se realiza, por ejemplo hay situaciones en que las empresas familiares llegan a meter mano la esposa, la tía, el cuñado o no sé, bueno, en cuestiones económicas vienen y toman dinero de la caja o simplemente viene el cuñado, si algún empleado está realizando cierta actividad viene y lo manda hacer otra cosa, entonces no hay un control, no hay organigramas, no hay jerarquización, entonces esto es un problema considero yo de las microempresas, porque no hay un control, no hay sistemas .</p>	Control	
------	--	---------	--

Pregunta 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

Código	Respuestas Obtenidas	VARIABLES IDENTIFICADAS	Interpretación
E1P13	De su proceso exactamente, entonces esa es la situación definitivamente las empresas familiares, muchas de ellas tenemos operaciones temporal ,	Estacionalidad	Se puede observar que uno de los factores que impactan directamente en el desarrollo de las microempresas va dirigido a la actitud. Este factor relevante se podría interpretar en dos planos: la del empresario y la de los trabajadores.
E2P10	Adelante corresponde que siempre hemos dicho que el crecimiento, no puede haber crecimiento sin capacitación	Capacitación	
E3P12	La falta de desarrollo pudiera ser problemas en la planificación , es cierto, también en financiamiento	Planificación Financiamiento	De igual forma se identifica una falta de Planificación de la microempresa que le permita optar por fuentes diversas de financiamiento que impulsen el desarrollo de competencias apoyadas en un programa de capacitación y que permita combatir un fenómeno que es descrito en la mayor parte del comercio en la región: la estacionalidad.
E4P3	Pues yo siempre he pensado que es cuestión de actitud , de querer cambiar la actitud simple y sencillamente.	Actitud	

A continuación se presentan las variables y sus categorías obtenidas en la entrevista:

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

6.- 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 factores externos y climáticos b). La actividad agrícola, c). Medios de comunicación, y d) Presencia de líneas aéreas. A estos factores son a los que habrá que generar estrategias de intervención.

Fueron identificadas nueve variables con cuarenta y tres características, cantidad considerada como basta, pero será menester de las áreas de investigación impulsar un análisis más profundo a esta propuesta.

Yolanda Argudín nos dice que a partir de las investigaciones y análisis de la relación entre el campo laboral y el educativo se resolvió que la necesidad de las instituciones educativas es que busquen nuevos modos de relacionarse con el sector productivo, diseñando la construcción de competencias desde el currículum y de manera sistematizada. En este sentido, es importante que el currículum deje de centrarse exclusivamente en los contenidos de las disciplinas, porque en la actualidad este modelo de formación resulta inadecuado, pues no permite que el sistema educativo coincida con el mundo laboral. (Argudín, 2008)

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, la calidad en el servicio y principalmente enfocadas 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.

Bibliografía

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

Ángeles Hernández, X. (2007). *PYMES (pequeñas y medianas empresas) Modernización tecnológica o Quiebra*. México: ISEF.

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

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., & Juárez, G. L. (2007). *La alianza como estrategia generadora de empresarios de éxito*. México, D.F.: Apoyo Integral a Micro y Pequeña Empresa S.C.

Kosik, K. (23 de 09 de 2000). *Dialectica de lo concreto*. Recuperado el 2 de 11 de 2010, de (Estudio sobre los problemas del hombre y el mundo): <http://www.elsocialista.org/Biblioteca/temas/filosofia/dialecticaconcreto-1.htm>

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

Pachecho Espejel, A., & Cruz Estrada, M. C. (2005). *Metodología de la Investigación, Lógica, procedimientos y técnicas*. México, D.F.: CECSA.

Rincón Ramírez, C. (2000). *Construcción del Objeto de estudio: Punto de partida del proyecto de Investigación*. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas: Universidad Pedagógica Nacional.

Sommers González, G. (2007). *Cooperativismo, cambio y ecoología organizacional: el caso de la Cooperativa pesquera artesanal "La plama" del Soconusco, Chiapas*. México, D.F.: Universidad Metropolitana.

Veracruzana, U. (2006). *ANÁLISIS ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA*. Veracruz, Mexico: Universidad Veracruzana.