

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA
División de Ciencias Sociales y Humanidades
UNIDAD IZTAPALÁPA



**EMPRESA FAMILIAR INNOVATION: DIAGNOSTICO Y
PROPUESTAS DE FORMALIZACION**

TESINA

Que para obtener el grado de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PRESENTAN

**González Granados Rosa Angela
Gutiérrez Manríquez Ángel Daniel**

ASESOR: Mtro. Rafael Reyes Avellaneda

México, D.F.

Febrero 2006.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por permitirnos llegar hasta este momento tan importante de nuestra vida y lograr una meta más.

Gracias a nuestros padres por su cariño, comprensión y apoyo sin condiciones ni medida. Gracias por guiarnos sobre el camino de la educación, por enseñarnos a que debemos tener la fortaleza de continuar hacia delante, no importando las circunstancias que la vida nos presenta.

Gracias por el apoyo, comprensión, amor y colaboración que nos permite lograr lo que nos proponemos.

Gracias a nuestro asesor el Mtro. Rafael Reyes Avellaneda por sus consejos, paciencia y opiniones que sirvieron para la elaboración de este trabajo de investigación.

INDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
OBJETIVOS	5
PREGUNTAS DE INVESTIGACION	6
JUSTIFICACION	7
Las PyMEs dentro de un contexto de Globalización.....	7
El Perfil Organizacional de las PyMEs: Un Análisis Integral.....	11
Análisis Cuantitativo de las PyMEs.....	11
MARCO TEORICO	18
Teoría General de los Sistemas.....	19
I. Difusión de la Teoría de Sistemas.....	19
II. El enfoque de sistemas y la teoría organizacional	21
III. La organización como un sistema abierto	22
IV. Enfoque de sistema integral sobre las organizaciones	22
V. Otras propiedades del sistema organizacional	23
VI. Sistemas administrativos	25
Variables de la Organización Compleja	26
1. Diferenciación horizontal	26
2. Diferenciación vertical o jerárquica.....	27
3. Dispersión espacial	28
Empresa Familiar.....	28
Análisis de gestión de una PyMEs desde un enfoque de administración estratégica.	33
TIPO DE INVESTIGACION	35
Los estudios exploratorios	35
Estudios correlacionales	36
Estudios explicativos.....	36
Estudios descriptivos	37
DISEÑO NO EXPERIMENTAL DE INVESTIGACION.....	39
INVESTIGACIÓN DE CAMPO Y ESTUDIO DE CASO.....	43
Las funciones del observador	46
Entrevistas cualitativas.....	47
Registro de las observaciones	50
Ventajas y desventajas de la investigación de campo	50
ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	52
HIPÓTESIS	54
INSTRUMENTO DE MEDICION	56

CONCLUSIONES.....	57
ANEXOS:.....	58
ANEXO 1: Entrevista con respuestas	59
ANEXO 2: Perfil de Puestos	60
ANEXO 3: Manual de procedimientos	64
ANEXO 4: Organigrama.....	66
ANEXO 5: Sociograma	67
BIBLIOGRAFIA.....	68

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

INNOVATION es una microempresa que está en riesgo de desaparecer, debido a que se organiza de una forma anacrónica, es decir, tiende al desorden en su funcionamiento, no existen procedimientos estandarizados ni asignación de mando para organizar el trabajo, esto ocasiona que tenga una falta de competitividad que no la hace sustentable.

OBJETIVOS

- Identificar a INNOVATION como una microempresa organizada discrecionalmente, circunstancialmente, por el mismo emprendedor y ejecutivo.
- Distinguir a INNOVATION como una microempresa donde la organización del trabajo, se hace en forma voluntaria y cooperativa, entre todos los miembros.
- Reconocer a INNOVATION como una microempresa donde se organiza el trabajo libremente, sin procedimientos reconocidos o estandarizados.

PREGUNTAS DE INVESTIGACION

1. ¿Cómo esta organizado el negocio de servicios INNOVATION?
2. ¿Cómo se organiza el trabajo en el negocio de servicios INNOVATION?
3. ¿Cómo se organizan los procedimientos de trabajo en el negocio de servicios INNOVATION?

JUSTIFICACION

Las PyMEs dentro de un contexto de Globalización.

La Globalización es una categoría integral, de carácter ideológico, que se define a finales del siglo XX y principios del siglo XXI. En ella, lo más visible es lo económico, representado por lo que se conoce como “modelo neoliberal”, cuyo fundamento es la desregulación de la organización económica del mercado, lo que significa simplificar su funcionamiento de tal forma que se facilite la libre circulación de la inversión, las mercancías y los individuos. Sin embargo, las repercusiones de lo económico, impactan también lo ideológico, es decir: la cultura y la política de la sociedad. Así entonces, se conforma una integración entre el ámbito económico y el ideológico. A la liberación de la economía se integra una cultural global, constituida por los signos (costumbres y usos) de la cultura de importación (externa) y los signos de la cultura local (interna), formando a través de la suma de las dos culturas, una cultura híbrida, propia de la modernización contemporánea.

Por otro lado, el Estado cede, en gran medida, la rectoría del mercado a las empresas transnacionales, que lo controlan a través de estrategias como: la flexibilidad productiva y la diversificación de la demanda. De esta manera, la hegemonía en el mercado corresponde a la empresa transnacional, el Estado diluye su papel rector en el mercado, y sólo se convierte en guardián legal del mismo.

Hoy día, se habla de un mundo integrado como una aldea (Globalidad), en donde aparentemente solo existe una sociedad global sin fronteras, tanto en el ámbito económico como en el ideológico, donde los individuos circulan libremente realizando transacciones económicas y transfiriendo sus símbolos culturales a la aldea global. No hay ninguna restricción, las transacciones se realizan libremente, dentro de una economía global y una cultura global. La integración vista como un fenómeno económico e ideológico, ha logrado su objetivo: una sociedad monolítica en la cual predominan las virtudes de la libertad del mercado, prevalece la libre empresa, y el Estado simplemente otorga las condiciones de infraestructura, estabilidad macroeconómica y orden legal para la operatividad de las transacciones económica realizadas, principalmente, por las empresas globales o transnacionales.

La participación de las grandes empresas en el mercado se efectúa a través de dos estrategias distintas:

1. La diversificación y/o la variabilidad de la demanda de los productos para responder al mercado global y a los distintos clientes que componen a éste.
2. La flexibilidad productiva o alianza estratégica con otras empresas, redes organizacionales, que le permiten a las empresas transnacionales descentralizar costos o minimizarlos para ser más competitivas y responder a la variabilidad de la demanda.

De esta manera, hemos descrito, aunque sólo de manera simplificada, las formas de operar de los tres actores principales que estructuran la sociedad global: el Estado, el Mercado y la Empresa Transnacional. Es pues, dentro de este esquema que se producen las distintas interrelaciones entre los individuos o miembros de la sociedad global.

La Globalización es interpretada, dentro de la misma tesitura y de una manera integral, Cabello, Reyes y Solís (2004, Pág. 72-78) nos dicen que de acuerdo a Beck, hay tres conceptos: globalización, globalidad y globalismo. Al primero lo tipifica como la liberación de las relaciones económicas del mercado. La globalidad es entendida como la existencia de una aldea global con relaciones económicas, culturales y políticas no integradas al Estado-Nación y que reproducen el modelo de sociedad occidental. Y al globalismo lo define como la cultura global que se integra a lo económico y transnacionaliza los usos y costumbres de la sociedad global¹

La cultura global vista como una integración de una cultura de importación (externa) y una cultura local (interna), es una vía de inserción de ambas culturas en la praxis diaria, no entendida como una suplantación de lo transcultural en la cultura local (el folclor propio o interno), sino como una renovación en el lenguaje, en el diseño, en

¹La relación directa de lo económico y lo ideológico dentro de la Globalización, es adecuada para el buen funcionamiento del Capitalismo Global, que integra a lo económico (la estructura), la elaboración superior de la conciencia de los hombres (superestructura), ello significa llevar a la praxis la ideología de los hombres, la hegemonía de sus conciencias se adapta a la estructura (Gramsci), y por lo mismo se reproduce socialmente la misma visión del mundo (Globalización), surgiendo un sistema único ideológico que refleja racionalmente la estructura (lo económico).

las formas de urbanidad y en las prácticas juveniles (García Canclini). Esta integración de culturas es identificada como una cultura híbrida, en donde las élites integran un proyecto global, y los países latinoamericanos son actualmente resultado de: la yuxtaposición y entrecruzamiento de tradiciones indígenas y las costumbres de las élites, generando formaciones híbridas en todos los estratos sociales. De esta forma, ocurre una coexistencia de artesanías indígenas, bibliotecas multilingües, cablevisión y antenas parabólicas con mobiliario colonial (García Canclini), como resultado de su dependencia con las metrópolis.

En este contexto de globalización, el Estado Asistencial que regulaba el rumbo de la economía ya no existe; el Estado se achica y por lo tanto el presupuesto para las prestaciones sociales, el sistema de pensiones y el gasto social en general también se minimiza. El poder de negociación de los sindicatos se reduce ante la eliminación del Estado Benefactor.

El rumbo es, entonces, hacia una Economía Transnacional (Beck) donde se eliminen las trabas a la inversión, es decir la eliminación de la normatividad ecológica, sindical, asistencial y fiscal, lo que significa destruir el trabajo e incrementar más la producción y los beneficios.

El círculo virtuoso al que apuestan los territorios o países consiste en la suma de capital transnacional + impuestos + puestos de trabajo que “supuestamente” gotearan a toda la economía, lo que es falso, puesto que estas empresas crecerán junto con sus proveedores, sus empleados y trabajadores, éstos gotearán hacia el sector comercio formal e informal, y los empleados de estos sectores, gotearán hacia los minoristas o detallistas formales e informales, pero si la cadena se interrumpe muchos sectores de la población quedarán fuera no sólo en el sector urbano sino también en el sector rural.

En México específicamente la política económica de sustitución de importaciones (Tello), después de la segunda guerra mundial, hasta los años 1970's, se fundamentaba en tres ejes rectores: barreras arancelarias basadas en altos impuestos, cuotas restrictivas a productos de importación hasta en un 100% y la negación de permiso de bienes de importación por el interés nacional. Los efectos

en la capacidad industrial fueron: estancamiento tecnológico, nula inversión en Investigación y Desarrollo, baja calidad del producto, costos no competitivos ante el mercado exterior y mínimo desarrollo organizacional. El Estado apoyó el desarrollo del capital industrial, garantizando un mercado cautivo oligopólico, que no se regía por la competencia en costos y calidad sino en una alta tasa de ganancia resultado de bajos salarios a la mano de obra, recursos agrícolas restringidos a bajos costos, tarifas de servicios de electricidad y gasolina sin alzas; además se dotaba de infraestructura a los centros urbanos con objeto de impulsar el crecimiento industrial. Todas estas prebendas otorgaban al capital su ventaja competitiva.

El cambio hacia un nuevo modelo de mercado abierto hacia el exterior, produjo cambios estructurales en la política económica (León, Samuel,) con sus respectivos efectos, estos fueron: estricto control de las finanzas públicas, desregulación de la IED (Inversión Extranjera Directa), desregulación de empresas públicas, apertura comercial y pactos económicos. Sus efectos correspondientes fueron: restricción del gasto social, incremento de la IED, adelgazamiento del Estado, desaparición de PyMEs ante las nuevas condiciones de competencia y fortalecimiento de la ET (empresa transnacional), y control de la inflación. La falta de competitividad del empresariado nacional, fue resultado, dada la apertura comercial y la desregulación de la IED, de una participación en el mercado con productos de baja calidad y alto precio frente a una competencia de productos del exterior con calidad y bajo precio.

Dentro de esta concepción ideológica dominante capitalista, que es la Globalización, también existen actores económicos distintos a los ya mencionados, donde participan y trabajan muchos de los miembros de la sociedad mexicana. De los actores no considerados hasta ahora, se destacan por su importancia en la economía como generadoras de empleo las la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas². El posicionamiento de las PyMEs es fundamentalmente dentro de los mercados locales y concentrados que se encuentran relativamente integrados a la Globalización, y que probablemente al integrarse esos espacios serán ocupados por las empresas Transnacionales condenando a las PyMEs a su desaparición.

² El 50% de la generación de empleo en el Sector Manufacturero lo genera la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, de acuerdo a los Censos Económicos de 1994 y 1999 del INEGI.

Dentro de este contexto son las PyMEs las organizaciones que aparecen como perdedoras dentro de la Globalidad, al no estar integradas mayoritariamente a los encadenamientos productivos y a los circuitos de exportación, y al no ser competitivas en precios y calidad del producto. El reto es, entonces, construir un modelo de diagnóstico de la problemática de las PyMEs que considere los signos o características de gestión de este tipo de empresas a fin de contribuir al esfuerzo que realizan estas empresas para competir y sostenerse en el mercado.

El Perfil Organizacional de las PyMEs: Un Análisis Integral.

Análisis Cuantitativo de las PyMEs.

De acuerdo a Cabello, Reyes y Solís:

PyMEs: son las micro, pequeñas y medianas empresas que cuenten con el siguiente número de empleados de acuerdo a un decreto (15 de Marzo 2001), de la Secretaría de Economía:

CLASIFICACION POR NUMERO DE EMPLEADOS			
Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Microempresa	0 – 30	0 – 5	0 - 20
Pequeña empresa	31 – 100	6 – 20	21 - 50
Mediana empresa	101 – 500	21 – 100	51 – 100

Fuente: Diario Oficial, 15 de Marzo 2001, Decreto de la Secretaria de Economía, sobre la Operación del Fondo de Fomento a la Integración de Cadenas Productivas para el Ejercicio Fiscal 2001.

Otra clasificación distinta de las PyMEs es por número de trabajadores y ventas definida de acuerdo a NAFIN (Marzo 1994) de la siguiente manera:

Clasificación Sector Industrial		
Tamaño	Número de Trabajadores	Ventas Netas
Microempresa	0 - 15	≤ \$ 900,000.00
Pequeña empresa	16 - 100	\$900,000.00 - \$9,000,000.00
Mediana empresa	101 - 250	\$9,000,000.00 - \$20,000,000.00

Fuente: La Empresa micro, pequeña y mediana ante el TLC, El Mercado de Valores NAFIN, Marzo 1994, p. 29.

Otra clasificación diferente por número de trabajadores y en el sector industrial, es dada por Cerda y Núñez, con los siguientes rangos:

Clasificación Sector Industrial	
Tamaño	Número de Trabajadores
Microempresa	0 - 15
Pequeña empresa	25 – 50
Mediana empresa	51 – 250

Fuente: Cerda Gastelúm José (de la) y Núñez Peña (de la) Francisco, Calidad de Vida Laboral en México, Pág.236, en Cerda Gastelúm José (de la) y Núñez Peña (de la) Francisco (Coordinadores), La administración en desarrollo. Hacia una nueva gestión administrativa en México y Latinoamérica, México, Diana.

Desde este enfoque cuantitativo se explica el tamaño de las empresas a partir de la magnitud económica o ventas y del número de trabajadores que absorbe la empresa. Se les diferencia bajo estos criterios cuantitativos que no describen la

forma de gestión específica de la empresa micro, pequeña y mediana. De estos criterios se ha llegado a deducir simplemente que una empresa al tener un mayor número de trabajadores y ventas puede ser considerada de un mayor tamaño.

Las diferencias observadas en la cantidad de trabajadores, criterio empleado para determinar el tamaño de las PyMEs por los autores revisados, nos orientó a la búsqueda aunque sólo estadística de concluir sobre el tamaño de las PyMEs en el sector manufacturero según el número de trabajadores. El procedimiento es como sigue a partir del cuadro síntesis siguiente:

Clasificación Sector Industrial			
Tamaño	No. de trabajadores 1er cuadro	No. de trabajadores 2do cuadro	No. de trabajadores 3er cuadro
Micro	0-30	0-15	0-15
Pequeña	31-100	16-100	25-50
Mediana	101-500	101-250	51-250

Promediando los límites superiores de los rangos³ de las clasificaciones anteriores, obtendremos rangos que nos den una clasificación más equilibrada:

Clasificación Sector Industrial	
Tamaño	Número de Trabajadores
Microempresa	0 - 23
Pequeña empresa	24 - 75
Mediana empresa	76 - 375

³ En el promedio de los límites superiores, se tomo sólo en cuenta, los valores diferenciados, es decir, en el caso del rango de la microempresa, los valores considerados fueron: 30 y 15, que en promedio dan 22.5, obteniendo un rango de 0-23, por redondeo.

Haciendo un análisis de modas en los rangos de las tres clasificaciones anteriores y tomando en cuenta el límite inferior y superior de cada rango, obtendremos una clasificación más representativa de la micro, pequeña y mediana empresa:

Clasificación Sector Industrial	
Tamaño	Número de Trabajadores
Microempresa	0 - 15
Pequeña empresa	16 - 100
Mediana empresa	101 - 250

El resultado que se obtiene nos lleva a compartir el criterio del número de trabajadores que propone NAFIN. El cual, de acuerdo a este criterio de análisis estadístico, le da una mayor validez.

Realizar un análisis más allá de magnitudes que permita describir con mayor precisión la forma de gestión de las PyMEs, nos llevó a considerar la pertinencia de incorporar algunas de las aportaciones de los campos que conocemos como Teoría de la Organización y Administración Estratégica. Desde esta perspectiva y con la finalidad de describir su forma de gestión consideramos a las PyMEs como pequeñas organizaciones.

Las PyMEs se explican, en una primera concepción organizacional ortodoxa o tradicional desde un enfoque Taylorista o de la Administración Científica, Cabello, Reyes y Solís nos dicen de acuerdo a Taylor, que una PyME es una organización de naturaleza individual y jerárquica que se desarrolla dentro de un sistema cerrado. A partir de este sistema, se encuentra la mejor forma de gestión o de organización del trabajo, la gestión es orientada a una división del trabajo donde se separa la planeación y ejecución del trabajo, siendo en la cúspide de la pirámide donde se planea el trabajo, a partir de objetivos y programas a desarrollar, y por tanto donde se toman las decisiones importantes para la organización. La parte media, corresponde a los mandos medios quienes supervisan el trabajo operativo. Y en la base de la pirámide, se ejecuta el trabajo operativo caracterizado por procesos

rutinarios, y diseñado en forma fragmentada en tareas muy simples con base en su mecanización a través de maquinaria estandarizada y rígida que produce en serie. La organización se diferencia principalmente, a partir de una división del trabajo entre: planeación y toma de decisiones, y trabajo operativo o ejecutorio, dentro de un sistema caracterizado por la mecanización del trabajo y por tanto propiamente cerrado. Haciendo una aproximación teórica y general de la Organización Científica del Trabajo a la micro y pequeña organización se identifica en el ápice de la pirámide a un propietario-directivo que toma la mayor parte de las decisiones en la organización, actuando como un hombre orquesta, que no busca planear, hacer estimaciones de ingresos y egresos, cálculo de unidades a producir o de personal a contratar ni establecer procedimientos de trabajo. Es este propietario-directivo el que personalmente controla todas las actividades de la organización, guarda toda la información, supervisa directamente el trabajo operativo y por tanto con él funciona la organización, sin él no funciona.

Una segunda interpretación de la gestión de las PyMEs que contribuye a describir la estructura y funcionamiento en la organización en relación con su medio ambiente, significa ubicar a las PyMEs dentro de un mercado de competencia, a través de la visión organizacional de la Teoría de la Contingencia (Pugh). Esta teoría propone la dependencia de la estructura de la organización hacia su contexto o entorno, es decir, la estructura de la organización es determinada por su contexto. La lógica de funcionamiento de la Teoría de la Contingencia es una lógica de dependencia de la organización hacia el contexto o mercado competitivo, siendo el contexto o entorno el “actor central” que determina el funcionamiento de la organización. La Teoría de la Contingencia asocia o correlaciona el medio ambiente y la organización, y más específicamente es una relación determinista del medio ambiente hacia la organización y su funcionamiento. Pugh realiza un estudio de seis organizaciones en Inglaterra, y define el contexto como: Tamaño, comprendido sobre la base de número de trabajadores; la Tecnología, entendida como la adecuación de la maquinaria a los volúmenes de producción; y el Mercado, especificado como la relación con el grado de competencia. Estas variables determinan la estructura de la organización, es decir, el grado de especialización con que se realizan las tareas; la Estandarización o grado en que los procedimientos operativos son uniformes; y la

Estandarización de Prácticas de Empleo o grado en que la organización ha dado uniformidad a las prácticas de empleo.

Desde esta concepción la organización es percibida como un sistema abierto en relación con su medio ambiente, donde el funcionamiento de la organización depende del contexto. De esta manera el Tamaño de la organización, la Tecnología y el Mercado (variables externas) determinan la estructura (variable interna) de la organización, y que tan flexible se comporta en cuanto a roles de trabajo, uniformidad de procedimientos operativos y uniformidad de prácticas de empleo. Pugh bajo este enfoque, en sus seis estudios de organizaciones en Inglaterra, llega a conclusiones específicas como son las siguientes: se trata de una compañía manufacturera de tamaño grande (6,500 trabajadores) si prevalece la estandarización y especialización rígida. Si la compañía se relaciona con un mercado competitivo, la especialización y estandarización disminuyen sus calificaciones y se hacen más flexibles. Y si la Tecnología o Maquinaria produce a gran escala prevalece la especialización y estandarización rígida.

Dentro de este mismo enfoque de la Teoría Contingente, Hall (1987, Pág. 75) explica el funcionamiento de la organización sobre la base del entorno o de las condiciones externas, aquí la Tecnología y el Tamaño de la organización son entendidas como variables que en los mismos términos de Pugh determinan el funcionamiento de la estructura o forma organizacional definida como: Diferenciación Horizontal o división del proceso operativo en diferentes roles o tareas; Diferenciación Vertical o profundidad de la jerarquía o de los niveles de autoridad en la organización; y Dispersión Espacial que es una forma de diferenciación horizontal y vertical en el espacio, es decir, que los roles o tareas y la autoridad se dispersan geográficamente.

La propuesta de Hall es clara al describir el funcionamiento de la organización, a partir de su entorno se determina la estructura, y específicamente nos dice: la forma organizacional o estructura se describe por medio de tres variables: Diferenciación Horizontal, Vertical y Dispersión Espacial.

La Teoría de la Contingencia nos aproxima teóricamente al funcionamiento de la mediana organización, de tal manera que se inicia con una descentralización de la toma de decisiones hacia un área de tecnoestructura, donde hay un control de los recursos económicos, del personal contratado y de las unidades producidas. El director o gerente se encarga de las relaciones o transacciones con los proveedores y clientes, además de observar a la competencia.

El funcionamiento de las PyMEs, es más claro y transparente a través del análisis organizacional, sabemos que la gestión se diferencia, a través de variables internas, que son determinadas por las variables externas o medio ambiente. Caracterizándose la gestión por roles o tareas diferenciadas, que se desempeñan con apego a reglas y procedimientos, definiéndose responsabilidades por medio de niveles de autoridad o centros de poder que vienen a conformar una estructura con figura geométrica u organizacional de pirámide.

MARCO TEORICO

Como todos sabemos es muy complejo describir y conocer el funcionamiento de cualquier sistema ya sea biológico o social. Una teoría que nos sirve como un marco de referencia general es la teoría General de los sistemas.

En primer lugar debemos saber o definir lo que es un sistema que es un todo unitario organizado, compuesto por dos o mas partes, componentes o subsistemas interdependientes y delineado por los limites, identificables, de su ambiente o suprasistema.

En las dos últimas décadas el desarrollo de la teoría general de sistemas ha servido de base para la integración del conocimiento científico.

El término sistema cubre una amplia gama del mundo físico, lógico y social. Clasificación útil de los sistemas, nivel jerárquico⁴

1. El primer nivel es el de la estructura estática.
2. El siguiente nivel es el sistema dinámico simple, el mecanismo de control o sistema cibernético.
3. El mecanismo de control ó sistema cibernético.
4. El cuarto nivel es el de "sistema abierto"
5. El siguiente nivel puede ser llamado genético-social
6. El nivel del sistema animal
7. El siguiente nivel es el nivel humano
8. El sistema social

Los primeros tres niveles de esta jerarquía se pueden clasificar como sistemas físicos o mecánicos y proporcionan las bases para el conocimiento en las ciencias físicas como son la propia física y la astronomía. El cuarto, quinto y sexto se

⁴ Kast, Rosenzweig (1979), Administración en las organizaciones, McGraw Hill, Pág. 106-129

refieren a los estudios biológicos y tienen interés de los biólogos, botánicos y zoólogos. Los últimos tres niveles se relacionan con los sistemas humanos y sociales y son los que se refieren a las ciencias sociales así como las artes, humanidades y religión

Teoría General de los Sistemas

La teoría general de sistemas constituye una base para el entendimiento e integración del conocimiento de una amplia variedad de campos de gran especialización. También suministra un amplio enfoque microscópico desde el cual se pueden ver todos los tipos de sistemas. Por tanto la teoría de los sistemas nace para desarrollar principios científicos que ayudan a comprender los sistemas dinámicos que tienen un alto grado de interacción.

I. Difusión de la Teoría de Sistemas

Aun de mayor importancia es que tal teoría sirve de base para la comunicación entre científicos de las distintas disciplinas un problema de inmensa importancia para alto grado de especialización de los conocimientos.

La aplicación del enfoque de sistemas ha tenido significación particular para las ciencias sociales. Existe una relación estrecha entre la teoría general de los sistemas y el desarrollo del funcionalismo en las ciencias sociales, entendiendo “funcionalismo” como sistemas de interrelaciones y la integración de las partes y los subsistemas en un todo funcional. Esta teoría intenta ver a los sistemas sociales en términos de su estructura, procesos y funciones, e intenta entender las relaciones entre sus componentes, subrayando que cada elemento de cada cultura o institución social representa una función en el sistema más general.

Todos los aspectos de la vida social forman un todo relacionado y se puede entender mejor a la sociedad como un sistema interconectado. Por lo tanto, cada acción social, como una ceremonia matrimonial, o el castigo de un crimen, tiene una

función dentro de la cultura total y contribuye al mantenimiento de la estructura social.

En sociología, nos dice Talcote Parsons que la adopción del funcionalismo y el punto de vista de sistemas, fue el mismo quien utilizó por completo el enfoque de sistema abierto para el estudio de las estructuras sociales. No solo desarrolló un amplio marco de referencia para el sistema social, sino que también relacionó sus ideas con la organización.

En la psicología, el enfoque de sistemas ha logrado prominencia, pues se llegó a la conclusión de que las explicaciones puramente psicológicas de la personalidad eran inadecuadas y que deberían tomar en consideración las fuerzas socioculturales. La psicología consideró la personalidad como un sistema dinámico, influido por el individuo y concibió los fundamentos de la personalidad como una extensión y elaboración de las relaciones sociales. La Psicología social se puede ver como una extensión aún mayor de la psicología para poder abarcar, de manera más amplia, los sistemas social e interpersonal.

La economía moderna ha recurrido cada vez más al método de sistemas, esta pasando de los modelos de equilibrio estático, apropiados para los sistemas cerrados, a los de equilibrio dinámico que se consideran para los sistemas abiertos.

Los fundamentos básicos de la disciplina cibernética se basan en el enfoque sistémico. Los fundamentos básicos de la disciplina cibernética se basan en el enfoque sistémico. Se interesa principalmente por el flujo de comunicación en los sistemas complejos. Aunque la cibernética se ha aplicado sobre todo a problemas de ingeniería mecánica, su modelo de retroalimentación, control y regulación tiene una gran aplicación tanto en los sistemas biológicos como en los sociales.

Otro punto de vista similar que empieza a influir el pensamiento de muchas de las ciencias sociales y físicas es el concepto de holismo que se relaciona de manera estrecha con el funcionalismo y el enfoque de sistemas. El holismo considera que todos los sistemas están compuestos de subsistemas interrelacionados y ve al todo

como la suma de sus partes. El punto de vista holístico es básico para el enfoque de sistemas. En la teoría organizacional, así como en muchas otras ciencias, los subsistemas se han estudiado por separado, con el propósito de reunir posteriormente las partes en un todo. El enfoque de sistemas hace hincapié en que esto no es posible en que el punto de partida debe ser el sistema total.

Los psicólogos, sociólogos, antropólogos economistas y politólogos han ido descubriendo y usando el modelo de sistemas. Al hacerlo han hallado indicios de una estimulante “unidad” de la ciencia. Algunos teóricos han dicho que los modelos de sistemas son de aplicación universal tanto para la física y los eventos sociales, como para las interrelaciones humanas en unidades pequeñas o grandes.

II. El enfoque de sistemas y la teoría organizacional

La teoría organizacional tradicional utiliza un enfoque que se basa en un sistema cerrado muy bien estructurado. En contraste, la teoría moderna se ha orientado hacia el enfoque de sistema abierto. Herbert Simón y sus colegas vieron a las organizaciones como sistemas complejos del proceso de toma de decisión. El denominador común tanto en sus investigaciones como en sus escritos, ha sido la utilización del enfoque de sistemas. Aunque el enfoque de sistemas ha sido adoptado y utilizado por la ciencia administrativa, los modelos empleados en general son cerrados, en el sentido que consideran únicamente ciertas variables y excluyen aquellas que no es posible cuantificar.

El desarrollo de un modelo para sistemas sociales, puede servir como base apropiada para pequeños grupos como para grandes organizaciones, según Homans, una organización esta compuesta por un sistema externo y un interno de relaciones que son interdependientes. Existen tres elementos en un sistema social: las tareas que desarrolla la gente; las interacciones que ocurren entre la gente cuando desarrollan sus tareas y los sentimientos que se desarrollan entre las personas. Estos elementos interdependientes entre si.

El enfoque de sistemas se ha ampliado en numerosos ejemplos unos de estos son los programas estadounidenses de defensa y del espacio. El punto de vista moderno trata a las organizaciones como un sistema de partes dependientes y variables, que son parte del sistema total de la sociedad.

III. La organización como un sistema abierto

Los sistemas pueden considerarse de dos maneras: 1.- cerrados ó 2.- abiertos y en interrelación. Las teorías sobre administración tradicionales fueron vistas primero como sistemas cerrados, por lo que se concentraban únicamente en la operación interna de la organización y adoptaban enfoques altamente racionales tomados de los modelos de las ciencias físicas. Los sistemas biológicos y sociales no caen dentro de esta clasificación.

El punto de vista de un sistema abierto reconoce que los sistemas biológicos y sociales se encuentran en una relación dinámica con su ambiente y que reciben diferentes entradas, que transforman de alguna manera y salen en forma de productos. Estos sistemas están abiertos no únicamente en relación a su ambiente, sino también en relación así mismos, en aquellas interacciones entre componentes que afectan el sistema como un todo. El sistema abierto se adapta a su ambiente el cambio de estructura y de los procesos de sus componentes internos.

IV. Enfoque de sistema integral sobre las organizaciones

Una organización se considera como un sistema sociotécnico abierto compuesto de un cierto número de subsistemas. Dicho sistema recibe insumos de energía, información y materiales del medio, los transforma y los regresa en forma de productos.

Se puede considerar que la organización interna esta compuesta por varios subsistemas principales por ejemplo las metas y valores organizacionales. Una premisa básica es que la organización, como un subsistema de la sociedad debe

cumplir ciertos objetivos que deben estar relacionados con los requerimientos de la sociedad.

El subsistema técnico se refiere a los conocimientos necesarios para el desarrollo de las tareas requeridas por la organización y varía de acuerdo con el tipo particular de actividades.

Cada organización tiene un subsistema psicosocial que esta compuesto por individuos y grupos de interacción. Dicho sistema esta formado por la conducta individual y la motivación, las relaciones de status y de papel, dinámica de grupos y los sistemas de influencia. También es afectado por los sentimientos, valores, actitudes, expectativas y aspiraciones de los miembros de la organización. Obviamente, el subsistema psicosocial recibe influencia de las fuerzas del medio externo así como por las tareas, tecnología y estructura de la organización interna.

La estructura se refiere a la manera en que están divididas las tareas de la organización (diferenciación) y coordinadas (integración). La estructura se establece mediante organigramas, por la descripción de las posiciones, de trabajo, y por las reglas y procedimientos.

El subsistema administrativo involucra toda la organización que relaciona a la organización con su medio, establece objetivos, desarrolla planes de integración, estrategia y operación, mediante el diseño de la estructura y el establecimiento de los procedimientos del control.

V. Otras propiedades del sistema organizacional

Las estructuras sociales, son esencialmente sistemas inventados. Son hechas por hombres y, por lo tanto, son sistemas imperfectos. Pueden desaparecer en cualquier instante, pero también pueden sobrevivir durante siglos a los organismos biológicos que los crearon. El vínculo que los mantiene unidos es esencialmente psicológico más que biológico ya que los sistemas sociales se basan en las actitudes,

percepciones, creencias, motivaciones, hábitos y expectativas de los seres humanos.

Los sistemas abiertos tienen límites permeables entre el propio sistema y el suprasistema general que no se pueden definir tan fácilmente ya que principalmente están determinadas por las funciones y actividades de la organización. Los límites de una organización social son frecuentemente muy flexibles y variables en tiempo, de acuerdo con sus actividades y funciones.

En general todos los sistemas pueden ser considerados en un sentido jerárquico. Un sistema está compuesto por subsistemas de orden menor y también forman parte de un suprasistema. Por lo tanto, existe cierta jerarquía entre los componentes del sistema. Las grandes organizaciones tienen casi universalmente, una estructura jerárquica que no solo se relaciona con los niveles, sino que se basa en la necesidad de agrupamientos incluyendo combinaciones de subsistemas en un sistema más amplio, con el objeto de coordinar las actividades y procesos en las organizaciones complejas existe una jerarquización de procesos y de estructura.

Un sistema abierto puede lograr un estado en que el sistema permanezca en equilibrio a través de flujo continuo de materiales, energía e información. Esto se conoce con el nombre estado estable.

El estado estable para los sistemas abiertos, en contraste con los sistemas cerrados sujetos a la entropía, ocurre mientras el sistema puede aun mantener su funcionamiento y trabaja de manera efectiva. Bajo este concepto, una organización es capaz de adaptarse a los cambios en su medio y mantener un estado estable continuo.

Para mantener los sistemas en un equilibrio dinámico es importante el concepto de retroalimentación, el cual es de vital importancia para las organizaciones complejas, las cuales deben recibir continuamente impulsos de información desde su ambiente. La administración se interesa por la interpretación y corrección, según la retroalimentación de datos.

Los sistemas deben tener dos mecanismos que a menudo entran en conflicto. En primer lugar para mantener un equilibrio, deben tener mecanismos de mantenimiento que aseguren que los distintos subsistemas están balanceados y que el sistema total se mantiene en equilibrio con su medio. En segundo lugar los mecanismos de adaptación son necesarios para suministrar un equilibrio dinámico tal que cambia a través del tiempo. Por lo tanto, el sistema debe tener mecanismos de adaptación que le permitan responder a los cambios internos y externos.

Los sistemas abiertos se mueven para crear la diferenciación y los niveles mas altos de la organización esto debido a que las organizaciones complejas están constituidas por muchos subsistemas, algunos de los cuales tienen exceso de capacidad o recursos, lo cual crea una presión continúa hacia el crecimiento. Además, las organizaciones sociales con frecuencia tratan de incluir dentro de sus límites actividades adicionales con el objeto de limitar la incertidumbre y asegurar su supervivencia.

El concepto de equifinalidad menciona que los resultados finales pueden lograrse con diferentes condiciones iniciales y de manera diferente. Este enfoque sugiere que la organización social puede lograr sus objetivos con diferentes insumos y actividades.

VI. Sistemas administrativos

El sistema administrativo abarca a toda la optimización mediante la dirección tecnológica, organización de la gente y otros recursos, y relacionando la organización con su medio.

Un enfoque del estudio de las organizaciones centra su atención en los procesos administrativos fundamentales –planeación, organización y control- que son esenciales si es que la organización ha de lograr sus objetivos y metas fundamentales. Estos procesos administrativos básicos son necesarios para cada tipo de organización y para cualquier área de especialización de la administración.

Las PyMEs por tanto son organizaciones complejas que para entenderlas se tiene que describir, el funcionamiento de sus variables y su efecto sobre: 1.- Las condiciones estructurales, 2.- sobre los procesos de la organización, 3.- el comportamiento de sus miembros y 4.- sobre la organización y su medio ambiente. (Hall 1983, Pág. 75-92).

Variables de la Organización Compleja

Los tres elementos que identifican, más comúnmente, en la complejidad son:

- Diferenciación horizontal
- Diferenciación vertical o jerárquica
- Dispersión Espacial.

1. Diferenciación horizontal

Tiene que ver con la subdivisión de las tareas realizadas por la organización entre los miembros de la misma. Hay dos formas básicas en las cuales puede dividirse y asignarse las tareas. La primer forma es asignándole especialistas altamente capacitados un rango suficientemente amplio de actividades a realizar, un ejemplo es cuando profesionales o expertos realizan operaciones completas (para un análisis del trabajo organizado por especialidades), es decir, a ellos se les da la responsabilidad y la autoridad para realizar la tarea hasta su terminación y la segunda subdividiendo las tareas en forma minuciosa de manera que se puedan realizar personas no especializadas, esto se puede apreciar claramente en las líneas de ensamble donde cada trabajador tiene a su cargo solo una, o muy pocas, tareas repetitivas. La naturaleza de la tarea en si es importante aquí ya que la tarea rutinaria y uniforme esta mas de acuerdo con la segunda clase de diferenciación; tareas no rutinarias y bien variadas se subdividen, mas generalmente, de acuerdo con el primer tipo. (Hall). Nos dice Hall que Hage menciona que la complejidad horizontal se mide por número de especialistas ocupacionales y el tiempo de entrenamiento requerido por cada uno. A mayor sea el número de oficios y más

largo el periodo requerido para el entrenamiento será mas compleja la organización. Esta definición es casi idéntica en sus implicaciones a la de Price, “El grado de complejidad de una organización puede medirse por el nivel de educación de sus miembros. A mayor educación será mayor la complejidad”.

Un enfoque diferente al de la diferenciación horizontal puede apreciarse en el trabajo de Blau y Schoenherr. Su definición es el “Número de posiciones diferentes y subunidades diferentes en la organización”. Según ellos las organizaciones se esparcen horizontalmente a medida que el trabajo se subdivide para llevar acabo sus tareas.

2. Diferenciación vertical o jerárquica

Es menos complicado que la horizontal, se entiende como la profundidad de la jerarquía que se mide por un “conteo de número de posiciones que hay entre el ejecutivo más alto y los empleados que trabajan en las áreas productivas (Hall).

Hall Haas y Jonhson utilizaron como indicadores el “número de niveles en la división mas profunda” y “el numero promedio de niveles para la organización como un todo. Estos indicadores directos de la diferenciación vertical implican una importante suposición que debe hacerse explicita: La autoridad esta distribuida de acuerdo con el nivel que se ocupe en la jerarquía, es decir a mas altos sea el nivel será mayor autoridad aunque en la gran mayoría de los casos esta hubiera sido una suposición valida, la proliferación de niveles puede representar fenómenos diferentes a la distribución de autoridad. Otra dificultad similar es la inquietud de si la autoridad realmente se distribuye o no a todo lo largo de la jerarquía ya que una jerarquía relativamente profunda concentra el poder en la cúspide de la organización con lo cual quienes están en posiciones intermedias van a tener poco mas que hacer diferente a trabajos administrativos rutinarios.

La mayoría de los análisis sobre las fuentes de diferenciación vertical se centran en los aspectos bien conocidos de tamaño y tecnología, siendo el tamaño el que se encuentra regularmente relacionado con la diferenciación vertical pero,

generalmente a una tasa decreciente. Es decir, que a medida que aumenta el tamaño también crecerá el número de niveles en la jerarquía pero a una tasa menor que el aumento en tamaño.

3. Dispersión espacial

Es una forma de diferenciación horizontal o vertical. Es decir, que las actividades y el personal pueden estar dispersos en el espacio, de acuerdo con funciones horizontales y verticales, por la separación de tareas o los centros de poder. Hall Haas y Jonhson utilizaron los siguientes indicadores en su estudio: 1.- El grado en el cual las facilidades físicas están espacialmente dispersas, 2.- la localización de las instalaciones espacialmente dispersas, 3.- el grado en el cual el personal esta espacialmente disperso y 4.- la localización del personal espacialmente disperso, estos indicadores tienen una alta correlación.

Empresa Familiar

A las PyMEs (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas), las identificamos principalmente como empresas pequeñas y familiares, lo cual orienta nuestra dirección hacia el ámbito o disciplina de la sociología o de lo social, para encontrar signos o características que describan a la empresa familiar.

Lo social, como primer acercamiento teórico al concepto de empresa familiar, centra su análisis en el Pequeño Grupo (subsistema), donde los individuos interaccionan entre si, constituyendo normas que regulan el comportamiento del grupo. El pequeño grupo interactúa con otros grupos sociales dentro del ámbito de la Institución Social (Sistema). Estos grupos sociales pertenecientes o que habitan en el Sistema, construyen hábitos o costumbres propios de la Institución Social. Al agruparse las Instituciones Sociales conforman el Suprasistema o Sistema más general, Cabello, Reyes y Solís (2004, Pág. 82-87) dicen según Kast y Rosenzweig.

Una visión particular, pero interesante y fundamental de lo social de las PyMEs, nos dicen Cabello, Reyes y Solís que según el sociólogo George Homans, una organización social esta compuesta de un sistema interno y un sistema externo en una relación de interdependencia. Respecto al sistema interno esta constituido por tres elementos: las tareas que desarrolla la gente, las interacciones que ocurre entre la gente cuando desarrolla sus tareas y los sentimientos que se desarrollan entre las personas, estos elementos son interdependientes entre si.

Las PyMEs, caracterizadas cualitativamente como organizaciones pequeñas y familiares, son entonces organizaciones sociales donde interactúan el sistema social (sentimientos y valores) de la familia, con el sistema formal (estatus y roles) de la empresa, configurando la organización social.

Esta categoría⁵ de Empresa Familiar, para su comprensión, se debe desglosar en dos subcategorías “Familia” y “Empresa”

La primer subcategoría que es la familia, desde la visión de la psicología social, puede ser considerada como un grupo formado por individuos que tiene objetivo principal socializar a sus miembros. Es en está célula en donde una persona adquiere valores, creencias y mitos. Se provee a los miembros de la familia una forma de entender el mundo. Esta visión del mundo puede ser contrastada con otras visiones de grupos diferentes y esto puede originar un enfrentamiento entre ambas visiones, lo que puede traer diversas consecuencias.

Además de socializar a sus miembros la familia contribuye a instaurar reglas y límites definidos, de interacción familiar, que establecerán las relaciones recíprocas entre sus miembros.

Todo desafío a estas reglas será contrariado de manera automática.

El ciclo vital de la familia puede dividirse en seis etapas, las cuales describiremos brevemente:

⁵ Las categorías son los niveles donde se caracteriza la unidad de análisis (Sampieri); en este caso, la unidad de análisis es las PYMES, la categoría es Empresa Familiar y las subcategorías son: Familia y Empresa.

1. **El desprendimiento:** se sitúa cuando una pareja de jóvenes decide buscar su independencia y se separa del hogar para formar su propia familia.
2. **El encuentro:** vienen con los primeros años reconvivencia dentro del matrimonio, en donde además se constituyen las pautas de comportamiento; y se aprenden nuevos roles, con derechos y obligaciones, mediante distintas formas de convivencia con el cónyuge.
3. **Los hijos:** de los nuevos roles y convivencia viene la llegada de los hijos, que además necesitan otro cambio en la pareja, pues ahora hay una nueva persona que requiere de apoyo, cariño, cuidado y comprensión.
4. **La adolescencia:** etapa crucial en toda familia, ya que los hijos buscan una identidad propia que los defina como individuos, pudiendo traer conflictos con los padres por su visión particular del mundo.
5. **El reencuentro:** aquí se presenta lo que Estrada, de acuerdo con Mc Iver llama: “fase del nido vacío” donde los problemas de la crianza han terminado y los adolescentes y jóvenes buscan su independencia del hogar paterno, la pareja entonces busca reencontrarse.
6. **La vejez:** el reencuentro sirve para enfrentar los años de vejez, donde hay nuevos cambios orientados hacia el rol de abuelos de la siguiente generación.

Hay que mencionar que en este proceso de formación y desarrollo de la familia, ésta no es una célula estática, sino una célula dinámica en constante cambio, no sólo en el ámbito biológico, sino también social. A través de sus distintas etapas, los miembros de una familia enfrentan conflictos temporales que deben superar ó en el peor de los casos, se dejan esos conflictos sin resolver.⁶

Si bien la función principal de la familia es la socialización del individuo, esta célula se inserta en un sistema global que es la sociedad. La sociedad que asigna a sus miembros distintos roles y niveles jerárquicos ó estatus. Es indudable que estos roles y estatus están insertos también en la célula que es la familia.

⁶ Minuchin y Fishman.

Definamos las variables de **rol y estatus** para la familia dentro de su contexto, que es la sociedad, con objeto de describir el esquema de funcionamiento de la familia como subcategoría de la empresa familiar.

1. **Estatus:** es una posición dentro de la estructura social. Lo que significa un nivel de autoridad, y sus inseparables derechos y obligaciones lo que trae implícito el ejercicio del poder, interpretado como el derecho del individuo a ejercerlo.
2. **Rol:** son tareas de comportamientos explícitos y esperados. Las tareas son interpretadas como funciones u obligaciones a realizar por el individuo.⁷

Si hacemos una interacción entre estas dos variables de funcionamiento de la familia, encontraremos un punto donde el miembro de la familia, tiene un estatus con sus derechos y un rol con sus obligaciones.

Hay que aclarar que es una forma simplificada de presentar el funcionamiento de una familia, pues un mismo miembro de la familia tiene al mismo tiempo, distintos estatus y roles que desempeñar.

La empresa es otra subcategoría que forma la categoría de empresa familiar, y que para explicarla no hay que desligarla de la familia.

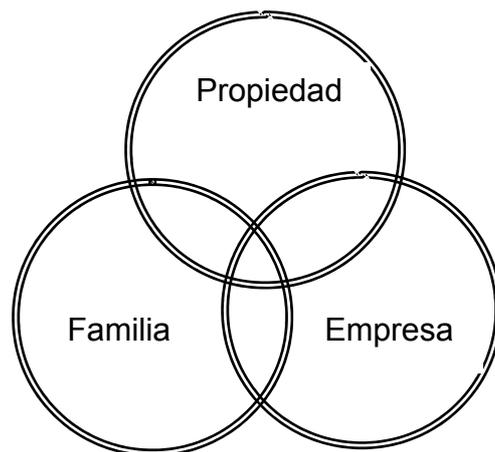
La empresa es fundada con el objetivo de generar riqueza ó ingresos para la familia. Su arranque parte del ahorro familiar ó del emprendedor ó préstamos de la misma familia, nace además como una organización pequeña, ante la falta de recursos, esto quiere decir, que tiende a ser simplificada ó poco compleja con una estructura jerárquica simple.

De esta manera podemos observar cómo se sobreponen en un mismo plano la estructura de la familia y su funcionamiento, y por otra parte, la estructura de la empresa y su funcionamiento.

⁷ Cabello, Reyes y Solís, (2004), El perfil Organizacional de la PyMEs, Administración y Organizaciones, UAMX, p. 84.

En un segundo acercamiento teórico y descriptivo a la empresa familiar desde un enfoque sistémico, ya desde la década de los 60s y 70s, encontramos que el modelo conceptual consta en realidad de dos subsistemas interconexos; la familia y la empresa cada uno de estos subsistemas cuenta aparentemente con sus propias normas: estatus y roles, pero se encuentra un área de interconexión donde se confunden los roles de cada uno de los subsistemas.

En un tercer acercamiento teórico sobre la empresa familiar, en estudios realizados en la Universidad de Harvard en la década de los 80s, por Tagiuri y Davis, sugieren que existe una confusión de roles entre la propiedad y la dirección dentro del círculo de la empresa. En otras palabras, algunos son propietarios pero participan en la dirección del negocio, otros son directivos pero controlan las acciones. De aquí surge el modelo de los tres círculos.



De este modelo o gráfico, deducimos que se crean conflictos al haber intereses mezclados entre la propiedad y la dirección de la empresa familiar.

Expresado en otros términos, entre el patrimonio y la toma de decisiones, pudiéndose entonces mezclar ó reflejar los conflictos entre intereses distintos de la familia y la empresa. Este modelo nos da una riqueza conceptual de lo que es la empresa familiar, encontrando una interacción entre los tres subsistemas, y específicamente siete áreas delimitadas de interacción que implican 7 áreas distintas de comportamiento.

Haciendo una revisión general, las 7 áreas específicas de interacción son:

- El área 1 pertenece a la familia.
- El área 2 pertenece a la propiedad.
- El área 3 pertenece a la empresa.
- El área 4 pertenece a ser miembro de la familia y propietario.
- El área 5 pertenece a ser propietario y miembro de la empresa.
- El área 6 pertenece a ser miembro de la familia y miembro de la empresa.
- El área 7 pertenece a ser miembro común de los tres subsistemas: familia, de la propiedad, y de la empresa.

En general se obtiene que en la empresa familiar, el iniciador del negocio o emprendedor pertenece a la familia, es dueño o propietario de la misma, y además dirige o toma las decisiones, mezclando los intereses de la familia, de la propiedad, y de la empresa.

Análisis de gestión de una PyMEs desde un enfoque de administración estratégica.

La administración estratégica identifica a la PyME como organización, y permite, a través de distintas formas, hacer hallazgos sobre sus signos de gestión.

A partir de este enfoque organizacional se puede describir a la PyMEs como organizaciones, y por tanto, es pertinente hablar de PyMEs (Micro, Pequeñas y Medianas Organizaciones). (Reyes, 2004)

Las PyMEs se caracterizan por ser organizaciones familiares, que se describen a través de las subcategorías: Organización y Familia, donde la organización es un grupo pequeño de individuos integrados a un sistema social, y la familia es una agrupación de individuos que tiene como fin socializar. La organización esta formada por dos sistemas: el social (sentimientos y valores) y el formal (estatus y roles). La

familia esta formada por dos sistemas: Estatus (niveles de autoridad) y Roles (Tareas de comportamiento explícitas). (Reyes, 2004)

Las PyMEs se caracterizan por ser organizaciones informales, en donde se sobreponen los roles: familiar y empresarial, tendiendo a la desorganización y el desorden, dentro de un sistema abierto, orientado por tanto al desorden total (Kast y Rosenzweig; bajo estas circunstancias, muchas de ellas tienen a desaparecer

La configuración "Organización Empresarial" que identifica a la PyME, según Mintzberg tiene las siguientes características:

1. **Ápice estratégico:** Propietario directivo: Líder autocrático, el poder se centra en el y lo ejerce, no fomenta los controles formales porque amenaza su autoridad y sus conocimientos técnicos. Líder a menudo visionario, al ser el emprendedor del negocio.
2. **Estructura:** Es simple, no es elaborado, un pequeño grupo de supervisores, y una división de la mano de obra. Las actividades y procedimientos no están formalizados, no hay una planificación del trabajo. Las relaciones de trabajo se caracterizan por ser relaciones familiares.
3. **Organización:** Se caracteriza por ser nueva y adopta este tipo de configuración cualquiera que sea el sector al que pertenece.

TIPO DE INVESTIGACION

Ahora que hemos revisado la bibliografía a utilizar, el siguiente paso consiste en elegir el tipo de estudio que efectuaremos. Los autores clasifican los tipos de investigación en tres: estudios exploratorios, descriptivos y explicativos.⁸

Sin embargo nosotros utilizaremos la clasificación de Dankhe, quien los divide en:

1. Estudios exploratorios
2. Estudios descriptivos
3. Estudios correlacionales
4. Estudios explicativos.

Esta clasificación es muy importante, ya que de acuerdo a nuestro tipo de estudio podremos seleccionar un tipo de investigación en particular, la cual nos de las herramientas suficientes para poder llegar a los objetivos planteados al principio de esta investigación.

Los estudios exploratorios

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes; es decir, cuando la revisión de la literatura revelo que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.

Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar acabo una investigación mas completa sobre un contexto particular de la vida

⁸ Sampieri, Collado y Lucio (1998). Metodología de la Investigación. México, McGraw Hill, (Pág. 57-71)

real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones verificables. Esta clase de estudios son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información. Estos estudios en pocas ocasiones constituyen un fin en si mismos, y se caracterizan por ser mas flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos.

Estudios correlacionales

Estudios correlacionales este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). Los estudios correlacionales miden la dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

Estudios explicativos

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en que condiciones se da éste, o por que dos o más variables están relacionadas. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia.

Estudios descriptivos

En los estudios descriptivos muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos, que es el caso de este trabajo de investigación. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

Los estudios descriptivos miden de manera independiente los conceptos y variables a los que se refieren. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas. Por ejemplo, un investigador organizacional puede pretender describir varias empresas industriales en términos de su complejidad, tecnología, tamaño, centralización y capacidad de innovación. Entonces mide esas variables para poder describirlas en los términos deseados. “A través de sus resultados, describirá que tan automatizadas están las empresas (tecnología); cuanta es la diferenciación horizontal (subdivisión de tareas), vertical (número de niveles jerárquicos) y espacial (número de centros de trabajos y número de metas presentadas en las empresas, etc.)”; cuanta libertad en la toma de decisiones tienen los distintos niveles y cuántos tienen acceso a la toma de decisiones (centralización de las decisiones); y en que medida pueden innovar o realizar cambios en los métodos de trabajo o maquinaria (capacidad de innovación).

Así como los estudios exploratorios se interesan fundamentalmente en descubrir, los descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible. Como menciona Sellitz, en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir que se va a medir y cómo lograr precisión en esa medición. Así mismo, debe ser capaz de especificar quiénes deben estar incluidos en la medición. Por ejemplo, si vamos a medir variables en empresas es necesario indicar que tipos de empresas (industriales, comerciales, de servicios o combinaciones de las tres clases, giros, tamaños, etcétera).

La investigación descriptiva, en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios, requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder (Dankhe). La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito. Los estudios descriptivos pueden ofrecer la posibilidad de predicciones aunque sean rudimentarias.

DISEÑO NO EXPERIMENTAL DE INVESTIGACION

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De hecho, no hay condiciones o estímulo a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

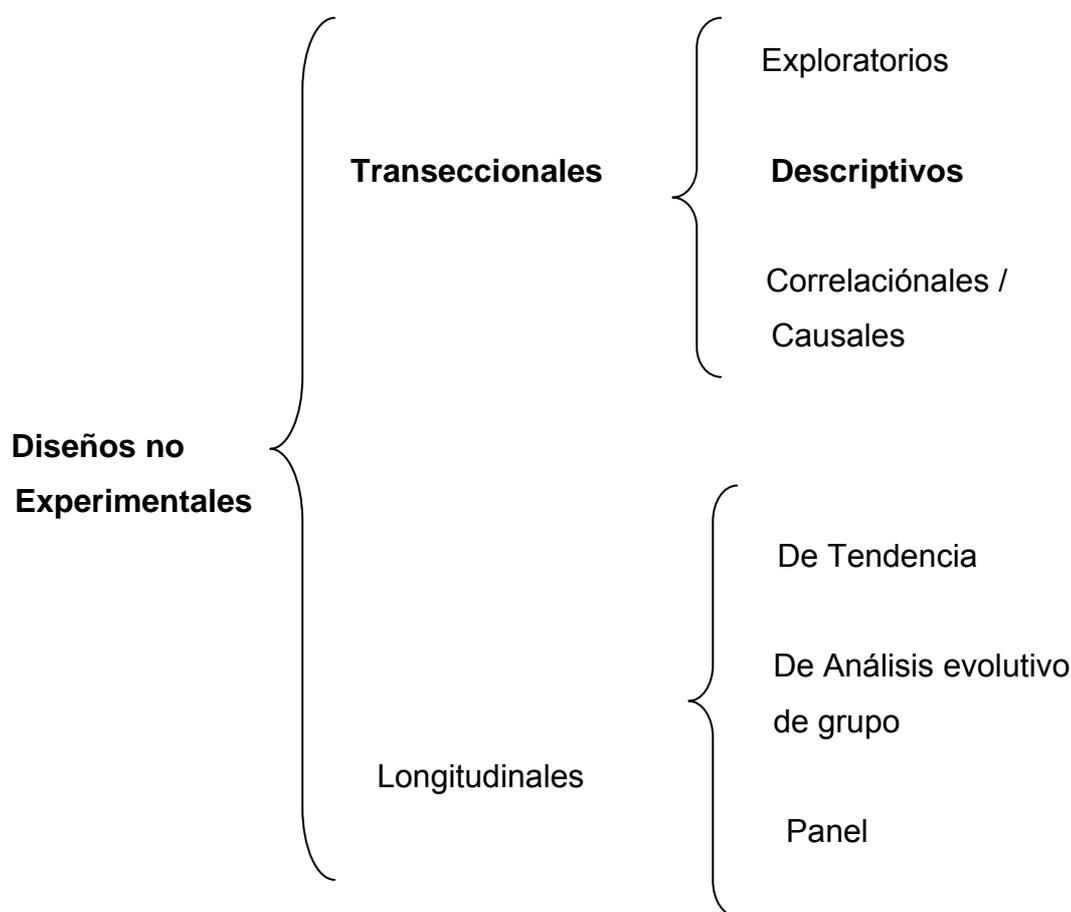
En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En este tipo de investigación las variables independientes ya han ocurrido, por lo tanto el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.⁹

En un estudio no experimental los sujetos ya pertenecían a un grupo ó nivel determinado de la variable independiente por auto selección.

Es una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención ó influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural.

Los diseños no experimentales según Sampieri (1998) se subdividen de la siguiente manera:

⁹ Sampieri, Collado y Lucio (1998). Metodología de la Investigación. México, McGraw Hill, (Pág. 187-202)



Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, como es el caso de este trabajo de investigación. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede, por ejemplo investigar el número de empleados, desempleados y subempleados en una ciudad en cierto momento. Estos diseños pueden esquematizarse en una medición única la cual puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.

A su vez los diseños transeccionales pueden dividirse en dos: descriptivos y correlacionales/causales.

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en

medir un grupo de personas u objetos una o –generalmente- más variables y proporcionar su descripción. Son por lo tanto, estudios puramente descriptivos que cuando establecen hipótesis, estas también son descriptivas. Estos diseños nos presentan en general un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objetos o indicadores en un determinado momento. En estos diseños no se vinculan variables.

Los diseños transeccionales correlacionales/causales tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un determinado momento. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado sin precisar sentido de causalidad o pueden pretender analizar relaciones de causalidad.

En ciertas ocasiones el interés del investigador es analizar cambios a través del tiempo en determinadas variables o en las relaciones entre estas. Para esto sirven los diseños longitudinales, los cuales recolectan datos a través del tiempo en puntos o periodos especificados, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias.

Los diseños longitudinales suelen dividirse en tres tipos: diseños de tendencia (trend), diseños de análisis evolutivos de grupos (cohort) y diseños panel.

Los diseños de tendencia o trend son aquellos que analizan cambios a través del tiempo, en variables o sus relaciones, dentro de alguna población en general. Por ejemplo una investigación para analizar cambios en la actitud hacia el aborto en una comunidad. La característica distintiva de estos diseños es que la atención se centra en una población.

Los diseños de evolución de grupo o estudios cohort examinan cambios a través del tiempo en subpoblaciones o grupos específicos. Su atención son los grupos de individuos vinculados de alguna manera, generalmente la edad. Los diseños de los que estamos hablando hacen seguimiento de estos grupos a través del tiempo.

Los diseños de panel son similares a las dos clases de diseños expuestas anteriormente, solo que el mismo grupo específico de sujetos es medido en todos los tiempos o momentos. Por ejemplo efectuar una investigación que observara anualmente los cambios en las actitudes de un grupo de ejecutivos en relación a un programa para elevar la productividad, digamos durante cinco años. En estos diseños se tiene la ventaja de que además de conocer los cambios grupales, se conocen los cambios individuales. Estos diseños pueden estudiar poblaciones más específicas y se trabajan mejor cuando se tienen poblaciones más o menos estáticas.

Los diseños longitudinales se fundamentan en hipótesis de diferencia de grupos correlacionales y causales.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO Y ESTUDIO DE CASO

Todos los seres humanos realizamos investigación social toda la vida, para realizarla utilizamos el método más obvio de hacer observaciones: la investigación de campo. La investigación de campo entrega resultados cualitativos, observaciones que no se reducen fácilmente a números. Sin embargo esto no quiere decir que la investigación de campo no sirve para recopilar datos cualitativos.¹⁰

La investigación de campo es a un tiempo muy antigua y muy nueva en las ciencias sociales. Nosotros daremos un panorama lógico e indicaremos algunas destrezas y las técnicas que hacen que la investigación de campo científica sea más útil que las observaciones casuales que todos practicamos.

La observación de campo no es una mera recopilación de datos, es también una actividad que genera teorías. Como investigador de campo se abordara el trabajo de una manera tal que no pueda pronosticarse de antemano: hacer observaciones, plantear conclusiones generales tentativas que sugieran nuevas observaciones específicas, hacer estas observaciones y revisar las conclusiones.

Antes de presentar las técnicas de investigación de campo, examinaremos brevemente algunos términos importantes.

Fenomenología: es un término filosófico, vinculado a Edmund Husserl, que se refiere a la consideración de todo fenómeno percibido, tanto “objetivo” como “subjetivo”. También se asocia con Flip Wilson quien dijo “lo que ves es lo que es”.

Interpretacionismo: aspira a descubrir la manera en que entiende su vida el sujeto de estudio.

¹⁰ Babbye Earl. (2000), **Fundamentos de la Investigación Social**, Ed. Thomson, México. (Pág. 258-282)

Hermeneutica: se refiere a la interpretación de textos sagrados, pero Jürgen Habermas y otros la han adaptado a la comprensión de la vida social. Así como se emplea en las ciencias sociales, aspira a entender el proceso de entender. Al hermeneuta le interesa más el proceso de descubrimiento del interpretacionista.

Observación participante: es una forma específica de investigación de campo en la que el investigador toma parte como actor de los acontecimientos que estudia.

Entrevista a fondo: es uno de los pilares de la observación participante que emplean tanto estos observadores como los investigadores que no pretenden formar parte de lo que estudian.

Estudio de caso: es un examen ideográfico de un solo individuo, grupo o sociedad, aunque también son aceptables los esfuerzos de explicación.

Etnografía: remite a observaciones naturales y conocimientos generales de culturas o subculturas.

Teoría fundada: esta parte de observaciones y luego propone esquemas, temas o categorías comunes. Esta teoría da una mayor libertad para descubrir lo inesperado, alguna regularidad o disparidad que no anticipan los conceptos que componen una teoría o hipótesis determinada.

Ahora bien, una de las ventajas claves de la investigación de campo es la amplitud de visión que concede a los investigadores. Al ir directamente al fenómeno social que se estudia y observarlo en forma tan completa como sea posible, los expertos pueden adquirir una comprensión más profunda y cabal. Por tanto, este modo de observación es apropiada en especial, aunque no en exclusiva, para los temas de investigación y los estudios sociales que vayan más allá de mera cuantificación, como es el caso el negocio de servicios INNOVATION.

La investigación de campo es apropiada sobre todo para el estudio de aquellas actitudes y conductas que se comprenden mejor en su entorno natural. También se presta bien para estudiar los procesos sociales con el transcurso del tiempo. Así el

investigador de campo estaría en la posición de examinar los estrépitos y el estallido final de una revuelta a medida que se desenvuelven los sucesos y no después, en una reconstrucción de los acontecimientos.

En su *Analyzing Social Settings*, John Lyn Lofland exponen varios elementos de la vida social apropiados para la investigación de campo. Los llama temas de reflexión, a continuación una breve descripción de estos:

1. Costumbres: se refiere a diversas clases de conducta.
2. Episodios: incluyen una variedad de sucesos, como divorcios, delitos y enfermedades.
3. Encuentros: comprende la reunión de dos o más personas que se tratan de manera cercana.
4. Roles: la investigación de campo también es apropiada para analizar las posiciones que ocupa la gente y la conducta asociada con tales posiciones: ocupación, lugar en la familia, grupos étnicos.
5. Relaciones: buena parte de la vida social puede examinarse de acuerdo con las conductas apropiadas según pares o conjuntos de roles: la relación madre-hijo, por ejemplo.
6. Grupos: aparte de las relaciones, la investigación de campo también estudia grupos pequeños, como camarillas, equipos deportivos y grupos de trabajo.
7. Organizaciones: aparte de grupos pequeños, los investigadores de campo también estudian las organizaciones formales como escuelas u hospitales.
8. Establecimientos: los investigadores de campo también estudian, aldeas, guetos y vecindarios.
9. Mundos sociales: las entidades sociales ambiguas, con límites y poblaciones vagas, son con todo sujetos propios de estudio científico: “el mundo de los deportes”, “Wall Atreet”, etc.
10. Estilos de vida o subculturas: finalmente, los científicos sociales se concentran a veces en la forma en que grupos grandes.

En todos estos modos sociales, la investigación de campo revela lo que de otro modo no se apreciaría.

Las funciones del observador

Los investigadores de campo no siempre participan en lo que estudian, aunque por lo regular lo examinen directamente en el lugar de la acción. Como señalan Catherine Marshall y Gretchen Rossman.

El investigador puede planear una función que entraña varios grados de “participación”, es decir, la medida en que tomara parte en la vida cotidiana. En un extremo esta el participante total, quien lleva una vida ordinaria en el rol o el conjunto de roles que se desenvuelven en el medio. En el otro extremo esta el completo observador, que no se inmiscuye en absoluto en los tratos sociales y que incluso rehuye cualquier complicación en el mundo que estudia. Desde luego, el investigador dispone de todas las combinaciones posibles entre los extremos.

En este sentido el participante completo es un ejemplo genuino de lo que se estudia o bien finge serlo. En cualquier caso, si uno asume las funciones del participante completo, se deja ver frente a los demás solo como participante y no como investigador.

A que dejar en claro que ningún investigador engaña a sus sujetos con el mero propósito de embaucarlos, sino que lo hacen con la creencia de que los datos serán más validos y confiables, que los sujetos serán más naturales y honestos si no saben que el estudioso realiza un proyecto de investigación. Si los sujetos saben que los estudian, podrían modificar su conducta de varias maneras. Primera podrían expulsar al investigador. Segunda, podrían modificar su forma de hablar y conducirse para verse mas respetables que en otras circunstancias. Tercera cabe la posibilidad de alterar radicalmente los propios procesos sociales.

A fin de cuentas todo lo que el observador participante haga o deje de hacer tendrá algún efecto en lo que observa; es inevitable. Sin embargo, es aun mas serio que lo que uno haga o no haga pueda tener un efecto importante en lo que ocurre. No hay una protección completa contra este efecto, aunque la sensibilidad seria una protección parcial.

A causa de estas consideraciones, éticas y científicas, el investigador de campo elige a menudo una función diferente que la de participante completo. Se puede participar completamente en el grupo pero se deja claro que uno realiza una investigación. Sin embargo, también hay peligros en esta función: las personas del estudio pueden desplazar buena parte de su atención al proyecto de investigación en lugar de concentrarse en el proceso social natural, con lo que este deja de ser característico. Así mismo, uno puede identificarse demasiado con los intereses y puntos de vista de los participantes. Se convertiría entonces en “nativo” y perderá mucho de la distancia científica.

En el extremo, el observador completo contempla un proceso social sin formar parte de ninguna manera. Es muy probable que los sujetos no adviertan que los estudian, dada la neutralidad del observador. En este caso aunque el observador completo tiende menos a influir en lo que estudia y es menos proclive a convertirse en “nativo” que el participante completo, también es menos probable que alcance una comprensión cabal de lo que observa. Sus observaciones serán más precarias y transitorias.

En última instancia, cada situación exige al investigador una función distinta. Por desgracia, no hay lineamientos claros para elegir, y cada quien deberá confiar en su conocimiento de la situación y en su buen juicio. Sin embargo, al tomar su decisión debe hacer consideraciones éticas y metodológicas. Como estas suelen estar en conflicto, a menudo su decisión será difícil y descubrirá muchas veces que limita su estudio.

Entrevistas cualitativas.

La investigación de campo es un asunto de ir a donde está la acción para mirar y escuchar. Se aprende mucho con solo prestar atención a lo que sucede, aunque a veces es apropiado formular preguntas a la gente y anotar las respuestas. En la investigación de campo convienen las entrevistas menos estructuradas.

Como mencionan Herbert y Riene Rubin.

El diseño en las entrevistas cualitativas es iterativo. Esto significa que cada vez que uno repite el mismo proceso de recopilar la información, analizarla, tamizarla y ponerla a prueba, se aproxima a un modelo claro y convincente del fenómeno que se estudia...

La naturaleza continua de las entrevistas cualitativas significa que las preguntas se rediseñan durante el proyecto.

Una entrevista cualitativa es una relación entre un entrevistador y un entrevistado en la que primero tiene un plan general de investigación pero no un conjunto concreto de preguntas que deba formular en ciertas palabras en determinado orden. En esencia, una entrevista cualitativa es una conversación en la que el entrevistador establece una dirección general y sigue los temas que suscita el entrevistado. En términos generales, el investigador es el que habla más.

Formular preguntas y tomar nota de las respuestas es un proceso natural para todos nosotros y parece muy fácil añadirlo a la bolsa de trucos del investigador de campo. Sin embargo a que ser cauto, ya que con frecuencia, la forma en que planteamos las preguntas desvía sutilmente las respuestas que nos dan. Algunas veces presionamos a los interrogados para que se vean bien; otras, situamos la pregunta en tal contexto que se omiten por completo las respuestas importantes.

Si bien es probable que se disponga a realizar sus entrevistas con una idea bastante clara de lo que se desea preguntar, una de las ventajas de la investigación de campo es su flexibilidad en la práctica. Las respuestas a sus primeras preguntas delinearan las que sigan. En esta situación, no funciona limitarse a formular preguntas preestablecidas y anotar las respuestas. Necesita plantear una pregunta, escuchar la respuesta, interpretar su significado para su indagación general, formular otra pregunta que o bien profundice en la respuesta anterior o bien dirija la atención del entrevistado a otra parte mas importante para su investigación. En suma, usted tiene que ser capaz de escuchar, reflexionar y hablar casi al mismo tiempo.

Un investigador de campo debe tener habilidad para ser un buen escucha. Debe mostrarse más interesado que interesante. Tiene que aprender a decir “¿cómo es eso?”, “¿en que sentido?”, “¿quisiera darme un ejemplo?”. Debe aprender a mirar y escuchar en actitud de espera y deje que su entrevistado llene el silencio.

Al mismo tiempo, no se permita ser un receptor totalmente pasivo del encuentro. Tendrá usted que adquirir la habilidad de dirigir sutilmente el curso de la conversación. No trate de detener el curso del entrevistado. Aprenda a tomar lo que le ha dicho y a llevar el comentario en la dirección que más le conviene a sus propósitos.

Herbert y Riene Rubin ofrecen varios medios para controlar una “conversación guiada”, como el siguiente:

Si usted puede limitar el número de temas principales, es más fácil mantener el curso de la conversación de un tema a otro. Las transiciones deben ser suaves y lógicas. (Rubin y Rubin).

Debido a que las entrevistas de campo se parecen mucho a la conversación normal, nosotros debemos recordar continuamente que esta no es una plática ordinaria.

John y Lyn Lofland, proponen que cuando se realizan entrevistas, los investigadores adopten la función “incompetente aceptado por la sociedad”.

Steinar Kvale detalla siete etapas en el proceso completo de la entrevista las cuales son las siguientes:

- 1.- Tematizar. Aclarar el propósito de las entrevistas y los conceptos que va a explorar.
- 2.- Diseñar. Preparar el proceso mediante el cual lograra su objetivo, sin dejar fuera las consideraciones de la dimensión ética.
- 3.- Entrevistar. Realizar las entrevistas.
- 4.- Transcribir. Poner por escrito las entrevistas.
- 5.- Analizar. Determinar el significado de los materiales recopilados en relación con el propósito del estudio.
- 6.- Verificar. Comprobar la confiabilidad y la validez de los materiales.
- 7.- Informar. Comunicar a los demás de lo aprendido.

Registro de las observaciones

Tanto la investigación directa como en las entrevistas es vital realizar las notas completas y precisas de lo que sucede.

En primer lugar no confiar en la memoria más que lo necesario, no es confiable. Es una buena idea tomar notas durante la observación o tan pronto como se pueda. Si se anota durante las observaciones, hay que ser discretos, pues las personas se comportaran de otra manera si lo ven anotando todo lo que dicen o hacen.

Segundo, también es buena idea tomar notas en etapas. En la primer etapa talvez deba tomar notas superficiales (palabras y frases) para estar al tanto de lo que ocurre. En seguida, hay que apartarse y escribir las notas con más detalle. Entre mas se demore, será menos probable que sea capaz de recordar con exactitud las cosas. Sin embargo, se necesita disciplina para mantener esa resolución. Las observaciones cuidadosas y las anotaciones suelen ser tediosas, en especial si se esta agitado o tenso y se extienden por largo rato.

Tercero, en la investigación de campo uno no esta seguro de que es importante y que no, hasta tener la oportunidad de repasar y analizar un gran volumen de información, así que hay que anotar incluso aquello que al principio no parezca importante, pues quizá sea significativo después de todo. Así mismo, el acto de anotar los detalles “sin importancia” puede refrescarle la memoria sobre alguien importante.

Ventajas y desventajas de la investigación de campo

Como ya indicamos, la investigación de campo es especialmente eficaz para el estudio de los matices sutiles de actitudes y conductas para examinar el desenvolvimiento de los problemas sociales. Su principal ventaja radica en la profundidad de conocimientos que permite.

La flexibilidad es otra ventaja de la investigación de campo. En este método, como ya se menciona, uno puede modificar el diseño de la investigación en cualquier momento. Más aun, uno siempre esta preparado para realizar investigación de campo cuando se presenta la ocasión.

La investigación de campo es relativamente barata, en comparación de otros métodos de la investigación social científica, pero esto no quiere decir que nunca sea cara.

La investigación de campo tiene también varias desventajas. Primera, por ser cualitativa más que cuantitativa, no es un medio apropiado para llegar a descripciones estadísticas de una población grande.

Para continuar la evaluación de la investigación de campo, vamos a concentrarnos en las cuestiones de validez y confiabilidad, recordando que se tratan de cualidades de las mediciones. La validez atañe si las mediciones en realidad miden lo que se supone y no otra cosa. Por su parte, la confiabilidad es una cuestión de seguridad.

- Validez. La investigación de campo proporciona medidas más válidas que las encuestas y los experimentos, que a menudo se critican por su carácter superficial y por no ser realmente válidas. Las medidas con las que generalmente dispone el investigador de campo calan hondo en el significado de nuestros conceptos como liberal y conservador, y no suelen estar al alcance de las encuestas ni los experimentos. En lugar de especificar conceptos, los investigadores de campo dan ilustraciones detalladas.

- Confiabilidad. La investigación de campo tiene un problema con la confiabilidad, sus mediciones aunque profundas, suelen ser también muy personales. Por lo tanto hay que tener cuidado con todas las mediciones meramente descriptivas de la investigación de campo.

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Es una microempresa fundada en marzo de 1993, por iniciativa del señor José Pablo Sánchez, asociado por otros integrantes, por los señores Adán Sánchez, Edmundo Soria y Alejandro Sánchez, todos con la misma jerarquía. Este negocio denominado Innovation en sus inicios se dedicó a ofrecer los siguientes servicios a automóviles: instalación de estereos y bocinas, cajones, alarmas, además de pulido y encerado, ubicado en calle Esperanza No. 957 Col. Narvarte.

Al paso de los años los propios clientes los motivaron a ofrecer nuevos servicios como: instalación de protecciones de faros, calaveras, rines, tapones, instalación de seguros eléctricos, instalación de película de seguridad, instalación de centro de entretenimiento, instalación de aire acondicionado y servicio de mecánica en general, aclarando que los dos últimos servicios se subcontratan.

Posteriormente por motivos de desarrollo personal dos de los miembros del negocio decidieron independizarse, para emprender sus propios negocios, con lo cual el señor José Pablo Sánchez quedó al mando del negocio, este cambio se dio cinco años después de la fundación del negocio.

Teniendo bases sólidas en el negocio, trató de ampliarlo abriendo dos sucursales, que con el paso del tiempo y diferentes circunstancias, tuvieron que cerrar. Esto no tuvo repercusiones en el negocio de inicio. Para mayo del 2005, con la finalidad de contar con una mejor ubicación, además de un mayor espacio físico, cambiaron de domicilio ubicado en Av. Cuauhtemoc No. 473 Col. Narvarte.

Actualmente el negocio es administrado por el señor José Pablo Sánchez, cuenta con 3 trabajadores de planta: dos eléctricos y un instalador de protecciones que se dedica a la instalación de película de seguridad y protección a diversas autopartes. Además cuenta con un contador, que lleva todos sus asuntos fiscales. Eventualmente

y por cuestiones de carga de trabajo contrata a: una secretaria-vendedora y a 3 personas que realicen los servicios que ofrece el negocio.

Para ofrecer sus servicios el negocio cuenta con diversos proveedores los cuales regularmente tiene una mayor garantía y mejor calidad, entre ellos se encuentran: Boss, Clarion, Pyle, Pioneer, Sony, Kenwod, Viper, Bunker, Huracán, Alpaint, Wheel locks y proveedores independientes.

Sus principales clientes son: el público en general y agencias automotrices entre ellas se encuentran: General Motors, Volkswagen, Nissan, Honda y Chevrolet, aclarando que el servicio se ofrece también a domicilio.

Podemos establecer que el negocio de servicios Innovation, es una Microempresa informal, organizada de acuerdo a la experiencia del emprendedor, quién al mismo tiempo, funge como Administrador y trabajador, además observamos que el trabajo se realiza de forma discrecional y voluntaria entre sus miembros, no cuentan con políticas, ni reglas formalizadas, para organizar el trabajo.

No hay procedimientos estandarizados (rutinarios), es decir, las actividades no se encuentran por escrito de cómo realizar cada servicio, los trabajadores sobre entienden lo que tienen que realizar y regularmente lo llevan a cabo según su experiencia. No hay asignación de responsabilidades (status ó jerarquías), no se cuenta con un manual de puestos, ni de procedimientos.

Cabe aclarar que el negocio no factura a nombre de Innovation, si no como persona física a nombre de José Pablo Sánchez.

HIPÓTESIS

H (1) INNOVATION esta organizada discrecionalmente bajo la tutela del emprendedor, donde el emprendedor es quien toma el control y las principales decisiones, y se convierte al mismo tiempo, en emprendedor y ejecutivo

H (0) INNOVATION no esta organizada bajo la tutela del emprendedor, El emprendedor no toma el control y las principales decisiones, se separan las funciones de emprendedor y ejecutivo.

Categoría:

Emprendedor: Es el iniciador de la empresa. Y quien controla y toma las decisiones principales en la empresa.

H (2) Innovación es una microempresa donde se organiza el trabajo: espontáneamente, libremente, la manera de realizar el trabajo, es en forma cooperativa y voluntario entre todos sus miembros.

H (0) Innovación es una microempresa donde se organiza el trabajo formalmente, la manera de realizarlo es asignando roles o tareas, delegando al mismo tiempo, responsabilidades o autoridad.

Categorías:

1. Formalidad (concepto)

1.1 Formalidad: El trabajo se realiza con precisión, por escrito, y con el conocimiento de la empresa.

1.2 Informalidad: La organización del trabajo es espontánea, cooperativa y voluntaria.

Subcategorías:

2. Formalidad (características)

2.1 Roles: Asignación de distintos papeles en la organización

2.2 Tarea: Actividad que se realiza en un tiempo limitado.

2.3 Estatus: Posición jerárquica en la organización

H (3) Innovación es una microempresa donde no existen procedimientos de trabajo ordenados, es decir, no se reconocen pasos y una secuencia dada para realizarlos.

H (0) Innovación es una microempresa, donde se reconocen procedimientos de trabajo estandarizados, y con una secuencia de pasos.

Variables, elementos o factores

Procedimiento Informal: Trabajo rutinario, que se realiza en forma voluntaria y desordenada.

Procedimiento formal: Tareas o pasos secuenciales, que son reconocidas por escrito, y por todos los miembros.

INSTRUMENTO DE MEDICION

- 1.- ¿Cuál es su negocio (actividad principal)?

- 2.- ¿Quién es el que toma las decisiones en su organización?
 - a) Emprendedor
 - b) Gerente
 - c) Otro

- 3.- ¿Cómo se organizan los procedimientos en su empresa o negocio?
 - a) Formal por escrito
 - b) Discrecionalmente (voluntariamente)
 - c) Otro

- 4.- ¿Cuáles son los roles (puestos) y tareas asignadas en su negocio?

- 5.- ¿Cómo son los procedimientos en su negocio o empresa?
 - a) Estandarizados (rutinarios)
 - b) Aleatorios (desordenados)
 - c) Espontáneos

CONCLUSIONES

1.- De acuerdo a la investigación realizada a INNOVATION, nos damos cuenta que esta organizada discrecionalmente bajo la tutela del emprendedor, donde el emprendedor es quien toma el control y las principales decisiones, y se convierte al mismo tiempo, en emprendedor y ejecutivo

2.- INNOVATION es una microempresa donde se organiza el trabajo: espontáneamente, libremente, la manera de realizar el trabajo, es en forma cooperativa y voluntario entre todos sus miembros.

3.- INNOVATION es una microempresa donde no existen procedimientos de trabajo ordenados, es decir, no se reconocen pasos y una secuencia dada para realizarlos.

ANEXOS:

ANEXO 1

Entrevista con respuestas

1.- ¿Cuál es su negocio (actividad principal)?

Ofrecer diversos servicios para automóviles, como son: instalación de estereos y bocinas, cajones, alarmas, protecciones de faros y calaveras, seguros eléctricos, película de seguridad, centro de entretenimiento, aire acondicionado y servicio de mecánica en general.

2.- ¿Quién es el que toma las decisiones en su organización?

- d) Emprendedor
- e) Gerente
- f) Otro

3.- ¿Cómo se organizan los procedimientos en su empresa o negocio?

- d) Formal por escrito
- e) Discrecionalmente (voluntariamente)
- f) Otro

4.- ¿Cuáles son los roles (puestos) y tareas asignadas en su negocio?

- ✓ Emprendedor: Es el que administra y también realiza diversos servicios que ofrece el negocio
- ✓ Eléctricos: Son los que llevan a cabo la instalación de los diversos accesorios, que están relacionados con lo eléctrico.
- ✓ Instalador de protecciones: Se dedica a la instalación de película de seguridad y protección a diversas autopartes.

5.- ¿Cómo son los procedimientos en su negocio o empresa?

- d) Estandarizados (rutinarios)
- e) Aleatorios (desordenados)
- f) Espontáneos

Un agregado de esta tesina, es dejar por escrito, es decir, formalmente: El perfil de puestos (anexo 2), El manual de procedimientos (anexo 3), El organigrama (anexo 4) y El sociograma (anexo 5).

ANEXO 2

Perfil de Puestos

Nombre del puesto: Eléctrico

Actividades Básicas del Puesto:

- a) Instalación de estereos y bocinas.
- b) Instalación de cajones.
- c) Instalación de alarmas.
- d) Instalación de seguros eléctricos.
- e) Instalación de centro de entretenimiento.

Conocimientos específicos:

- a) Estudios Técnicos
- b) Trato amable a clientes.
- c) Ser responsable en el desempeño de su trabajo.

Tipo de actividad:

Dirección	()	Administrativas	()
Profesional	()	Operativa	(X)
Técnica	()		

Formación Académica:

Preparatoria	()	Profesional	()	Carrera:	
Titulado	()	Pasante	()	Cedula Profesional:	()
Especialización	(X)	Maestría	()	Doctorado	()
				Carrera Técnica	(X)
				Carrera Comercial	()

Experiencia: En el puesto No. De años (3)

Requisitos generales:

Edad:	Estado civil:	Soltero	()	Sexo:	Masculino	(X)
Mínima: 25		Casado	()		Femenino	()
Máxima: 35		Indistinto	(X)		Indistinto	()

Cualidades personales:

Capacidad de análisis	(X)	Precisión en las operaciones	(X)
Capacidad de síntesis	()	Seguridad en si mismo	(X)
Iniciativa y creatividad	(X)	Habilidad en el trato	(X)
Destreza manual	(X)	Capacidad de aprendizaje	(X)
Alto nivel de percepción	(X)	Manejo de números	()

Responsabilidad:

Información confidencial	()	Dirección y supervisión	()
Manejo de fondos	()	Procesos y operaciones	(X)
Manejo de bienes	(X)	Seguridad de terceros	()

Condiciones de trabajo:

Lugar:	abierto	()	Horario:		Tipo de esfuerzo:	Ambiente:		
	cerrado	()	Continuo	(X)	intelectual	(X)	Tranquilo	(X)
	mixto	(X)	Discontinuo	()	físico	(X)	Bajo presión	()

Riesgos:

Ninguno	()
Esporádico	(X)
Permanente	()

Nombre del puesto: Instalador de protecciones

Actividades Básicas del Puesto: a) Instalación de protecciones de faros y calaveras.
 b) Instalación de película de seguridad.
 c) Instalación de protecciones de rines y tapones.

Conocimientos específicos: a) Estudios Técnicos
 b) Trato amable a clientes.
 c) Ser responsable en el desempeño de su trabajo.

Tipo de actividad: Dirección () Administrativas ()
 Profesional () Operativa (X)
 Técnica ()

Formación Académica:

Preparatoria () Profesional () Carrera:
 Titulado () Pasante () Cedula Profesional: () Carrera Técnica (X)
 Especialización (X) Maestría () Doctorado () Carrera Comercial ()

Experiencia: En el puesto No. De años (3)

Requisitos generales:

Edad: Estado civil: Soltero () Sexo: Masculino (X)
 Mínima: 25 Casado () Femenino ()
 Máxima: 35 Indistinto (X) Indistinto ()

Cualidades personales: Capacidad de análisis () Precisión en las operaciones (X)
 Capacidad de síntesis () Seguridad en si mismo (X)
 Iniciativa y creatividad () Habilidad en el trato (X)
 Destreza manual (X) Capacidad de aprendizaje (X)
 Alto nivel de percepción () Manejo de números ()

Responsabilidad:

Información confidencial () Dirección y supervisión ()
 Manejo de fondos () Procesos y operaciones (X)
 Manejo de bienes () Seguridad de terceros ()

Condiciones de trabajo:

Lugar:	abierto	()	Horario:		Tipo de esfuerzo:	Ambiente:		
	cerrado	()	Continuo	(X)	intelectual	()	Tranquilo	(X)
	mixto	(X)	Discontinuo	()	físico	(X)	Bajo presión	()

Riesgos:	Ninguno	()
	Esporádico	(X)
	Permanente	()

ANEXO 3

Manual de procedimientos

1.- Instalación de protección de calaveras y faros:

- Se perfora el faro.
- Se introduce un chicote de acero por la perforación.
- Se sellan ambos lados del orificio del faro con silicón, para evitar que entre humedad.
- Se fija el chicote con tornillos al interior de la lámina del auto.
- La protección ha sido instalada.

2.- Instalación de alarmas.

- Se desarma el tablero.
- Se localizan los cables del corte de encendido, directa, ignición, tierra y cuartos.
- Se desarman las puertas.
- Se colocan sensores en puertas, cajuela y cofre
- Se conecta la alarma a la batería.
- Se hace una prueba para verificar que funcione adecuadamente.
- Se arma el tablero y las puertas.
- Alarma instalada.

3.- Instalación de película de seguridad.

- Se limpia el cristal con agua con shampoo
- Posteriormente con una navaja se eliminan residuos.
- Se aplica nuevamente shampoo, para que se adhiera satisfactoriamente la película de seguridad.
- Se desprende la protección a la película de seguridad y se adhiere al cristal.

- Con una espátula de plástico se retira completamente el shampoo del cristal, para que quede perfectamente adherida al cristal.
- Se usa una pistola de calor para acelerar el secado de la película de seguridad para evitar la formación de burbujas.
- Película de seguridad instalada.

4.- Instalación de centro de entretenimiento.

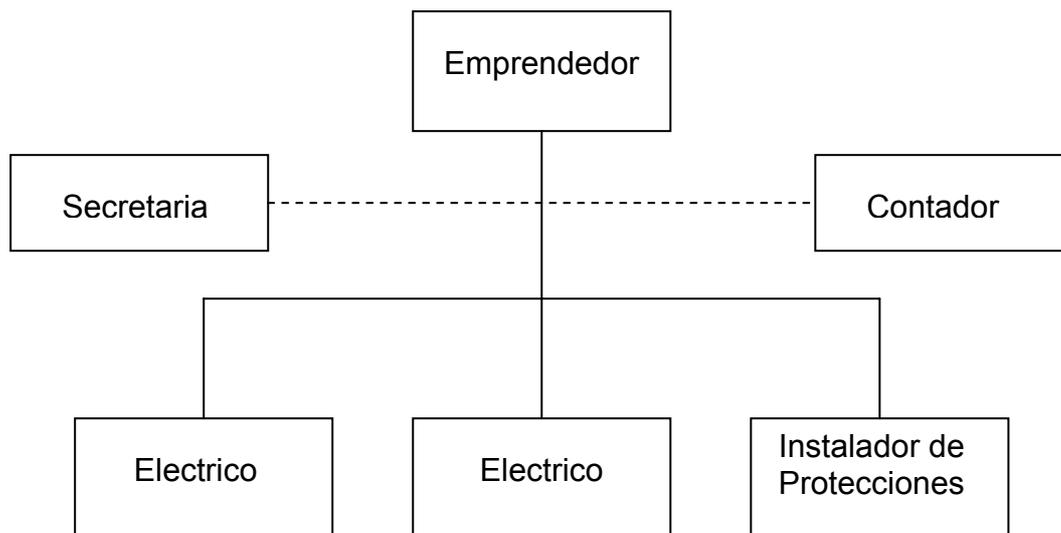
- Se desarma el cielo del automóvil.
- Se busca el lugar adecuado para el paso de cables.
- Se pasan los cables de la pantalla al DVD.
- Se coloca una base para fijar la pantalla al cielo del automóvil.
- Se fija el DVD en el lugar adecuado.
- Se buscan líneas principales de corriente y tierra, enseguida se efectúa la conexión.
- Se realiza una prueba del centro de entretenimiento.
- Se arma nuevamente al automóvil.
- Centro de entretenimiento instalado.

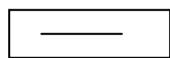
5.- Instalación de estereos.

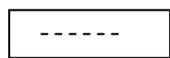
- Se quita el estere actual.
- Se buscan los cables de corriente y tierra.
- Se conectan los cables al estereo nuevo.
- Se desarman las puertas.
- Se conecta las bocinas al estereo.
- Se realiza una prueba del aparato de sonido.
- Se arman las puertas.
- Estereo instalado.

ANEXO 4

Organigrama



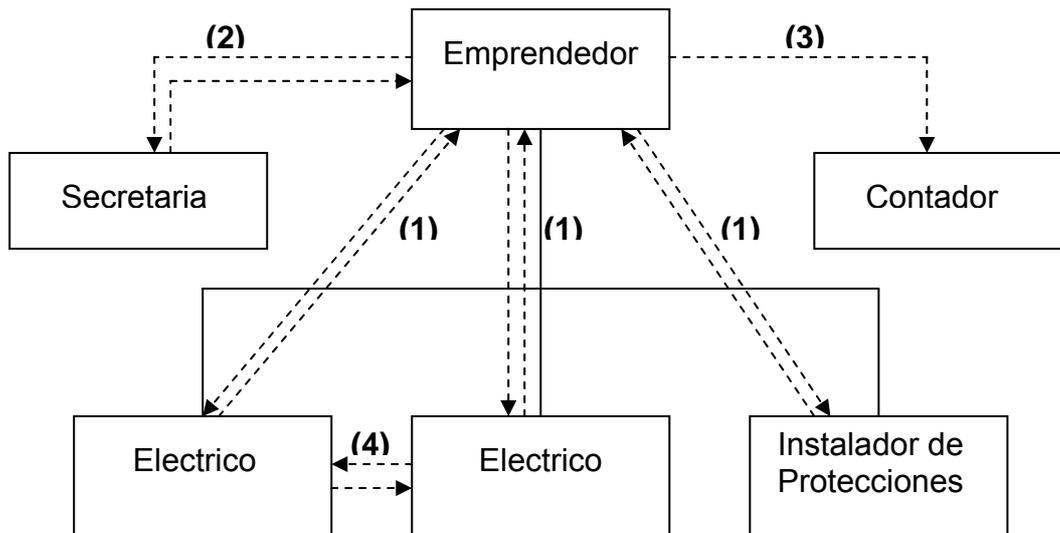
 **Autoridad de Línea:** Es la supervisión y control del trabajo del nivel inmediato inferior. El emprendedor controla a todo el personal.

 **Área de Apoyo Administrativo:** Es el control de la normalización del trabajo operativo. En este caso es personal de apoyo, es decir, los consulta, pero el toma las decisiones.

¹¹ Reyes Avellaneda, Rafael (Nov, 2005), Diseño Organizacional, mimeo, UAM-I

ANEXO 5

Sociograma



- 1) El emprendedor es quien recibe la petición del cliente, después delega la responsabilidad de los procesos a los eléctricos y/o al instalador de protecciones, con la confianza de que estos efectuaran y entregaran el servicio correctamente.
- 2) El emprendedor delega a la secretaria, la responsabilidad de realizar un control administrativo, de todo lo que conlleva el negocio de servicios INNOVATION, la secretaria tiene la responsabilidad de entregar la información de manera correcta.
- 3) El emprendedor provee la información necesaria a su contador para que este le realice sus obligaciones fiscales conforme a la ley.
- 4) Los eléctricos están en constante comunicación con la finalidad de estandarizar los procesos lo mejor posible y entregar los servicios de la mejor manera.

¹² Reyes Avellaneda, Rafael (Nov, 2005), Diseño Organizacional, mimeo, UAM-I

BIBLIOGRAFIA

Cabello Chávez, Adalberto; Reyes Avellaneda, Rafael; Solís Pérez, Pedro. (2004), **Administración y Organizaciones**, Ed. UAMX, México.

Hall, Richard. (1987), **Organizaciones Estructura y Proceso**, Ed. Prentice Hall Hispanoamericana, México.

Kast y Rosenzweig. (1979), **Administración en las Organizaciones**, Ed. McGraw Hill

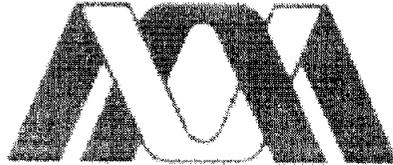
Hall, Richard. (1983), **Organizaciones Estructura y Proceso**, Ed. Prentice Hall Hispanoamericana, México.

Babbye Earl. (2000), **Fundamentos de la Investigación Social**, Ed. Thomson, México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2003) **Metodología de la Investigación**, Ed. McGraw Hill, México

Reyes Avellaneda, Rafael (2005), **Diseño Organizacional**, mimeo, UAM-I

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA
División de Ciencias Sociales y Humanidades
UNIDAD IZTAPALÁPA



Casa abierta al tiempo

**EMPRESA FAMILIAR INNOVATION: DIAGNOSTICO Y
PROPUESTAS DE FORMALIZACION**

TESINA

Que para obtener el grado de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PRESENTAN

González Granados Rosa Angela
Gutiérrez Manriquez Ángel Daniel

ASESOR: Mtro. Rafael Reyes Avellaneda

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rafael Reyes Avellaneda', is written over the text of the advisor's name.

México, D.F.

Febrero 2006.