*Centro Regional de Investigación en Psicología, Volumen 2, Número 1, 2008 Pág. 37-43*
*http://www.conductitlan.net/29_problemas_de_la_microempresa.pdf*

# PERSONAS, ECONOMÍA Y MEDIO AMBIENTE: LAS PROBLEMÁTICAS DE LA PEQUEÑA EMPRESA [1]
# PEOPLE, ECONOMY AND ENVIRONMENT: THE MICRO ENTERPRISES PROBLEMS.

**Jorge Everardo Aguilar-Morales[2] y Jaime Ernesto Vargas-Mendoza**

Asociación Oaxaqueña de Psicología A. C.
Centro Regional de Investigación en Psicología
México

**Resumen**. La transición de la familia como un sistema informal hacia su constitución en un sistema productivo formal no es sencilla, implica la agudización de las problemáticas de las familias tradicionales al incrementarse sus objetivos, roles y tareas. La mayor parte de los consultores ofrecen sus servicios a la mediana y gran empresa que cuentan con las condiciones económicas suficientes para pagar estos servicios. La asesoría de la pequeña empresa es proporcionada por organizaciones gubernamentales o civiles, esta asesoría para ser exitosa requiere contar con un diagnóstico exacto de las necesidades y problemáticas que estas enfrentan. Con el objetivo de identificar las problemáticas principales que enfrentan las pequeñas empresas se realizó un estudio inicial a través de una encuesta abierta a 246 pequeñas empresas ubicadas en la ciudad de Oaxaca. Las respuestas fueron agrupadas en cinco categorías generales. Las problemáticas de manejo de personal, manejo de los recursos financieros y de medio ambiente resultaron ser las mas frecuentes. En el documento detallamos de manera especifica cada problemática y sugerimos algunas posibles acciones que los psicólogos organizacionales pueden emprender para solucionar dichas problemáticas.

**Palabras Clave:** dirección de empresas, microempresas, desarrollo organizacional.

**Abstract**. The transition of the family as an informal system into its constitution in a formal production system is not simple. It involves a worsening of the problems of traditional families due to the increase of its objectives, roles and tasks. Most of the consultants offer their services to medium and large companies that have economic conditions sufficient to pay for these services. The small business counseling is provided by government organizations or civilians. This advice to be successful requires having an accurate diagnosis of the needs and problems facing these. In order to identify the main problems facing small businesses an initial study was conducted through a survey open to 246 small businesses located in the city of Oaxaca. The responses were grouped into five broad categories. The personnel management, resource management and financial environment problems proved to be the most prevalent. The document specifies in every detail the problematic and suggest some possible actions that organizational psychologists can take to solve these problems.

**Keywords:** management, personnel, small business, organizational development

La empresa es una unidad de producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de un mercado (Escalona, 2003). La transición de la familia como un sistema informal hacia su constitución en un sistema productivo formal no es sencilla, implica la agudización de las problemáticas de las familias tradicionales al incrementarse sus

[1] Trabajo presentado en el **XXXIV Congreso del Consejo Nacional para la enseñanza e Investigación de la Psicología realizado en Guadalajara, Jalisco en abril del 2007.**

[2] Calzada Madero 1304, Centro, Oaxaca, México. C.P. 68000 E-mail: jorgeever@yahoo.com.mx, Sitio web: http://www.conductitlan.net

objetivos, roles y tareas. No hay una definición de empresa familiar que esté generalmente aceptada. Hay quienes piensan que ser o no empresa familiar es una cuestión de distribución de la propiedad de la compañía, otros opinan que depende de quién ejerce el control, y para otros también influye la intención de continuidad en la propiedad y forma de gobierno que se tenga. (Gersik, 1997; Ginebra, 1997 y Arquer, 1979)

De igual manera es frecuente confundir empresa familiar con "pequeña y mediana" empresa sin conocer que muchas de las mayores empresas de un país son empresas familiares. Algunas de ellas como Ford, Wall-Mart, Cargill, Mac Graw-Hill (en el ámbito internacional); Grupo Alfa, Televisa, TV Azteca, Grupo Cifra, FEMSA,Protexa, Grupo Autrey y Grupo Industrial Saltillo (en el ámbito nacional) son organizaciones de corte familiar que de pequeñas, obsoletas o de sistemas administrativos incipientes, no tienen nada. También es frecuente confundir a la empresa familiar con cualquier tipo de negocio "individual" o "artesanal", que tantas personas ponen en marcha para subvenir las necesidades. económicas de su familia, pero sin intención o posibilidad de importantes desarrollos o de que otros miembros de la familia lo continúen emprendiendo arriesgadamente (Lechuga, 2000),

Así se puede decir que la empresa familiar es aquella empresa de negocios en la cual la propiedad de los medios instrumentales y/o la dirección, se hayan operativamente en manos de un grupo humano entre cuyos miembros existe relación familiar. En tanto la micro , pequeña y mediana empresa puede definirse en función del número de personas que trabajan y de su nivel de ingresos. Generalmente se acepta que una mediana empresa es aquella que ocupa menos de 250 personas, pequeña empresa la que emplea hasta 50 personas y micro empresa la que cuenta con no mas de 10 personas. Respecto al nivel de ingreso el criterio es muy variable y depende de las condiciones económicas de cada país.

En México, la actividad empresarial esta conformada en un 99.9 % por la micro, pequeña y mediana empresa, de ellas la gran mayoría son empresas familiares, al grado que algunos autores aseguran que generan el 78% de los puestos de trabajo, el 69% del PIB (Barragán, 2002) y el 90% de la nueva tecnología básica proviene de estas compañías. (Ledesma, 1999)

Las empresas familiares tienen ciertas fortalezas a) de unidad, estas se refieren a: intereses comunes, autoridad reconocida, confianza mutua, comunicación , compenetración, flexibilidad; y b) de compromiso que se refieren a la entrega a un ideal, sacrificio personal, exigencia de lo mejor, pensamiento a largo plazo (Guerrero, 1999), de igual manera la empresas familiares fomentan una mejor atención al cliente, además de ser muy rentables. (Wilson,. 2002)

Estas empresas familiares manifiestan una gran cantidad de problemáticas, que han sido descritas por algunos autores( IAEF, 2000), por ejemplo se habla de que alrededor de dos tercios de los fundadores no delega el poder de decisión ni de mando, en sus hijos o en u otros subordinados. esto bloquea la formación de equipos eficaces, capaces de afrontar las exigentes condiciones actuales, existe carencia de un plan de sucesión, esto es, hay resistencia del fundador a aceptar el paso del tiempo y la declinación natural consiguiente, existe competencia con sus hijos y otros subordinados, hay una falta de intereses extra-laborales que puedan reemplazar los desafíos del negocio, temor a pérdida del status y poder, desconfianza en que los sucesores mantengan el nivel económico del fundador y su cónyuge luego del retiro y molestia por posible dependencia de los mismos. No se da en una empresa la cooperación entre familiares, como por ejemplo entre el suegro y el yerno, y solo el 40% de los negocios que se inician en pareja funciona con armonía. También se han señalado como problemas frecuentes que los miembros de la empresa familiar presente diferentes objetivos entre los socios, tengan diferentes criterios para manejar el negocio, presenten dificultad para separar lo empresario de lo familiar, que exista una superposición de roles, una difícil comunicación interna, resistencia a la capacitación y a la profesionalización (Ginebra, 1997)

En el aspecto financiero no se tiene un plan específico, el ahorro que se genera es muy pobre, no se cuentan con seguros, no hay una política clara respecto a la distribución de los ingresos, no tienen una estrategia mercadológica, no existe un plan de producción, menos un plan de contingencia (Bach, 2002)

Para resolver estos problemas se han puesto en marcha una diversidad de servicios de asesoráis a las pequeñas y medianas empresas. Sin embargo La mayor parte de los consultores ofrecen sus servicios a la mediana y gran empresa que cuentan con las condiciones económicas suficientes para pagar estos servicios. La asesoría de la pequeña empresa es proporcionada por organizaciones gubernamentales o civiles, esta asesoría para ser exitosa requiere contar con un diagnóstico exacto de las necesidades y problemáticas que estas enfrentan. Este trabajo tuvo el objetivo de identificar las problemáticas principales que enfrentan las pequeñas empresas de tal manera que se puedan planear servicios de apoyo para la misma.

## Método

### Participantes

Se encuestaron a 246 pequeñas empresas (con no mas de 10 empleados) que realizan sus actividades comerciales en la ciudad de Oaxaca de Juárez.

### Materiales

Se utilizó un formato de encuesta con una pregunta abierta acerca de cuales eran los principales problemas que enfrentaban el administrador en su empresa.

### Procedimiento

Se tomaron 25 categorías del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN 2002) y a partir de dicha clasificación se seleccionaron 10 pequeñas empresas del directorio de la ciudad de Oaxaca a las cuáles se acudió para entrevistar a los administradores de las mismas. Una vez obtenidos los datos que confirmaran que se trataba de una pequeña empresa se aplicó la encuesta.

## Resultados

Las problemáticas de manejo de personal, manejo de los recursos financieros y de medio ambiente resultaron ser las mas frecuentes (Ver gráfica 1).

La gráfica 2 muestra el tipo de problemas reportados en el manejo del personal.

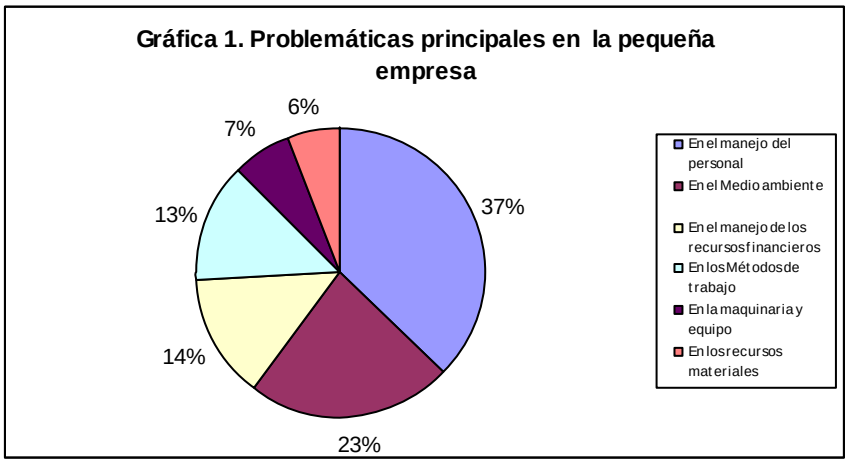
La gráfica 3 muestra los problemas mas comunes reportados en el medio ambiente.

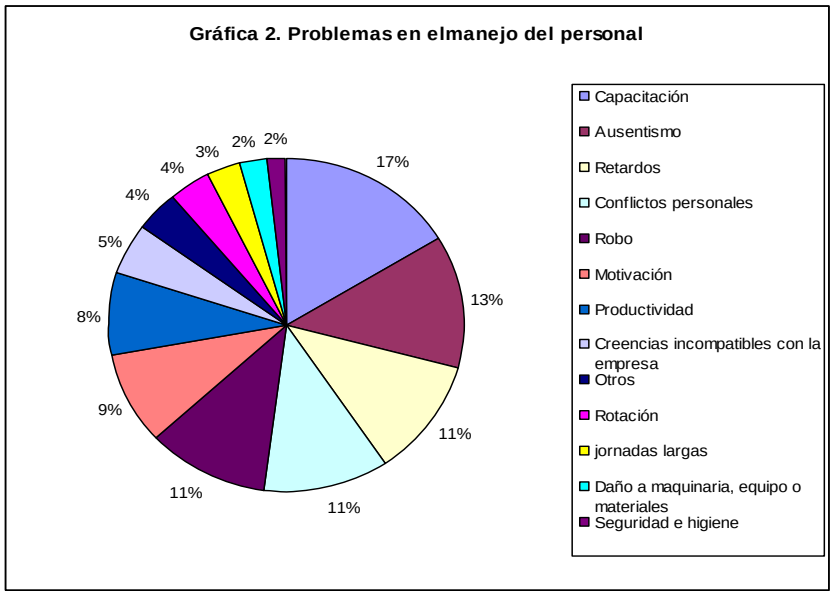
La gráfica 4 muestra los problemas más comunes que reportaron respecto al manejo de los recursos financieros.

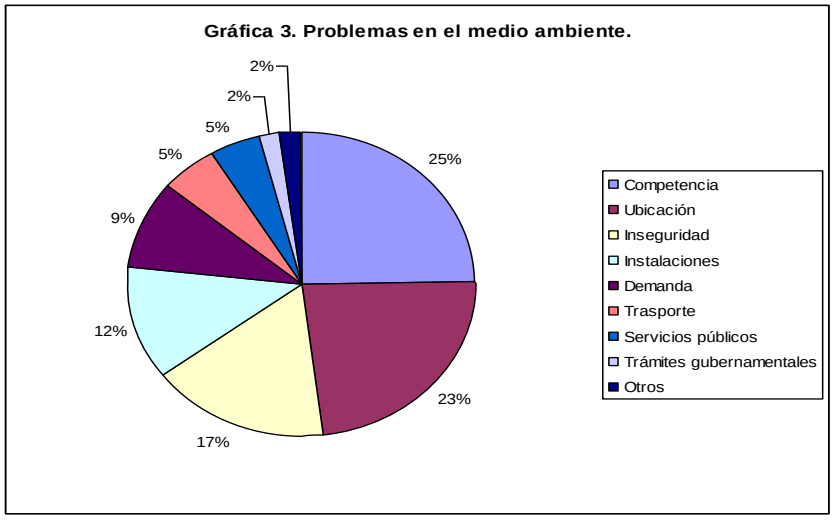
La gráfica 5 muestra los problemas más comunes reportados respecto a los métodos de trabajo.

La gráfica 6 muestra los problemas más comunes reportados respecto a la maquinaria.
La gráfica 7 muestra los problemas más comunes reportados respecto a los recursos materiales.

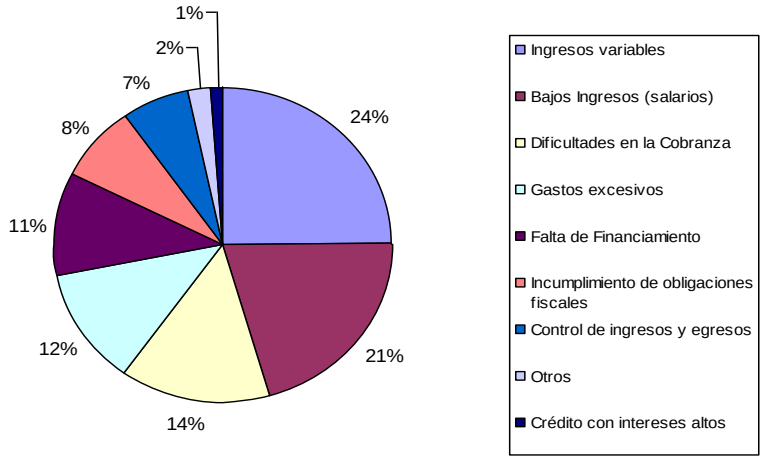
Solo el 1.6 % de las encuestas fueron rechazadas.


Gráfica 1. Problemáticas principales en la pequeña empresa
37%
23%
14%
13%
7%
6%
En el manejo del personal
En el Medio ambiente
En el manejo de los recursos financieros
En los Métodos de trabajo
En la maquinaria y equipo
En los recursos materiales

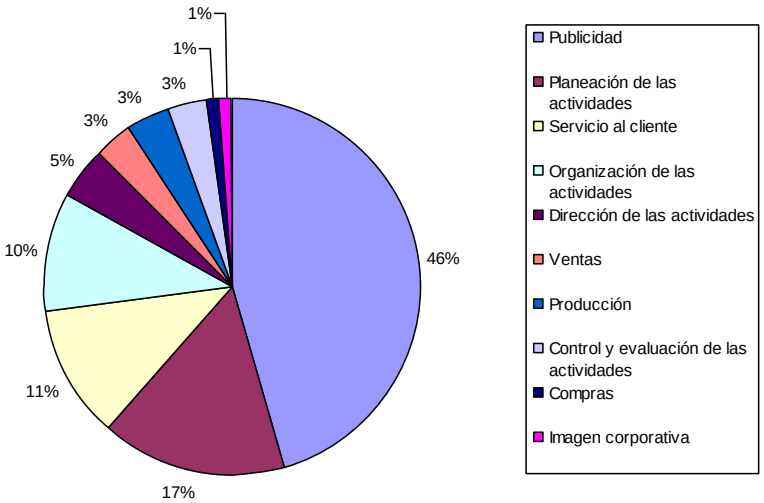

Gráfica 2. Problemas en el manejo del personal
17%
13%
11%
11%
11%
9%
8%
5%
4%
4%
3%
2%
2%
Capacitación
Ausentismo
Retardos
Conflictos personales
Robo
Motivación
Productividad
Creencias incompatibles con la empresa
Otros
Rotación
jornadas largas
Daño a maquinaria, equipo o materiales
Seguridad e higiene


Gráfica 3. Problemas en el medio ambiente.
25%
23%
17%
12%
9%
5%
5%
2%
2%
Competencia
Ubicación
Inseguridad
Instalaciones
Demanda
Trasporte
Servicios públicos
Trámites gubernamentales
Otros

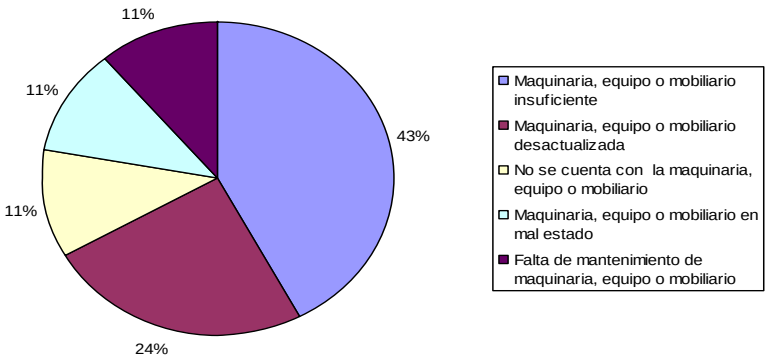
**Gráfica 4. Problemas mas comunes en los recursos financieros**

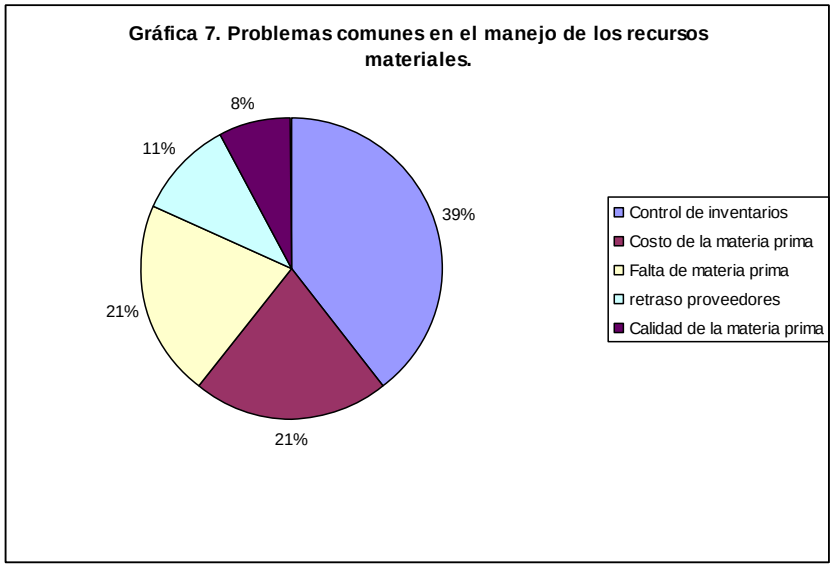



**Grafica 5. Problemas reportados en los métodos de trabajo.**




**Gráfica 6. Problemas comunes en el manejo de la maquinaria.**






## Discusión

Son el manejo del personal y las finanzas las problemática que mas preocupan a los gerentes de pequeñas empresas, ambas coinciden con lo que en la literatura se ha expuesto como las problemáticas de las pequeñas empresas y requieren de programas de capacitación y actualización para poder ser superadas. Los problemas específicos encontrados en el manejo de personal tienen que ver con el diseño de una estructura organizacional sólida: manuales de organización, análisis de puesto, programas de trabajo, sistemas de evaluación, reglamentos, etc. un análisis de los niveles de desarrollo de las pequeñas empresas en este sentido resultaría importante. Las áreas de gobierno que tienen como objetivo estimular la actividad empresarial tendrían que invertir esfuerzos para fortalecer estructuralmente a la pequeña empresa. Las universidades tienen en este campo un área de vinculación con la comunidad que requiere de apoyo profesional.

La carencia de una infraestructura que favorezca la actividad empresarial se refleja en la aparición de “medio ambiente” como la segunda fuente de problemáticas para la pequeña empresa. Un 29% de estas son atribuibles a instancias gubernamentales.

Un programa de capacitación que aborde como temática la planeación financiera sería de utilidad para atender la tercer problemática mas frecuentemente reportada.

Resultaría también de gran ayuda para el pequeño empresario la elaboración de una clasificación o descripción de puestos por área productiva ( como la que en los estados unidos se desarrollo entre 1910 y 1940) modelos de planeación para pequeños negocios, sistemas de evaluación para los puestos mas comunes y un programa de ventas, marketing y servicio al cliente.

Buscar esquemas de financiamiento que permitan la actualización de la maquinaria y la adquisición de equipo mejoraría la productividad y permitiría resolver la quinta problemática identificada.

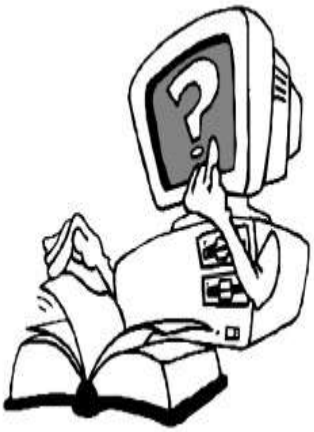
Finalmente el desarrollo de cadenas productivas es indispensable para combatir los problemas en la adquisición de la materia prima.

**Referencias:**


- Arquer, J. (1979) Empresas Familiares. España; Ed. Universidad de Navarra:
- Bach, D. (2002) Finanzas familiares. Barcelona, España. Amat Editorial
- Barragán, J (2002) La re-definición del concepto de mercadotecnia en la pymes. En Barragán C., J. y otros . Administración

de las pequeñas y medianas empresas. México: Editorial Trillas

- Gersik, K., et al. (1997)Empresas Familiares generación a generación. México: Ed. Mc Graw-Hill.
- Ginebra, J. (1997)Las Empresas Familiares. México: Ed. Panorama.
- Lechuga, J. (2000) Empresas familiares. En http://www.pyme.com.mx/articulos_pyme/todoslosarticulos/empresas_familiares.htm . Martes 12 de mayo del 2003 01:45
- Ledesma María (1999) Empresas Familiares. En http://www.geocities.com/empresasfamiliares/ Miércoles 14 de mayo 2003. 04:35
- Guerrero, M. A. ( 1999) Trampas y fortalezas de las empresas familiares. En Centro de Empresas Familiares Tecnológico de Moterrey campus Guadalajara: http://www.gda.itesm.mx/cefam/articulo1.html
- Instituto Argentino de Empresas familiares (2003) . Datos de interes sobre empresas familiares. En http://www.uflo.edu.ar/institutos/emp_famili/datos.htm



**A515TE**

**EDUCACIÓN ASISTIDA POR COMPUTADORA**

**Libros Electrónicos sobre Psicología y Educación**

**www. a515te. com.mx**

**www. conductitlan. net**

ASOCIACIÓN OAXAQUEÑA DE PSICOLOGÍA A.C.

**Una ventana digital de la ciencia de la conducta.**

**Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.**