

00681
4



Universidad Nacional Autónoma de México
Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración
Facultad de Contaduría y Administración

T e s i s

Factores que caracterizan a los creadores de la micro y pequeña empresa. Un estudio de la industria de reparación automotriz en las zonas 1 y 2 de la delegación política del Tlalpan del Distrito Federal, México.

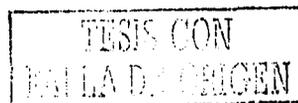
Que para obtener el grado de:

**Doctora en Administración
(Organizaciones)**

Presenta: **ALMA DELIA PÉREZ OTERO**

Directora de la tesis: **Dra. Beatriz Castelán**

México, D.F. junio del 2003.



A



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



Universidad Nacional Autónoma de México

**Programa de Posgrado
en Ciencias de la Administración**

Para Dr. Héctor Salas

De: Dra. Beatríz Castelán

México, D. F., 3 de Junio de 2003.

Por medio de la presente, me permito informar a Usted que después de un amplio trabajo desarrollado por la alumna ALMA DELIA PÉREZ OTERO, con apoyo de diferentes profesores de esta División, se ha estimado como satisfactoriamente concluida la Tesis doctoral: Factores que influyen en la creación y permanencia de micro y pequeña empresa. Un estudio de la industria de reparación automotriz en la Delegación Política del Tlalpan del Distrito Federal, México. Por lo que solicito a usted proceder con los trámites requeridos para el examen de grado.

Sin otro particular, agradezco su apoyo y quedo de usted para cualquier comentario .

Atentamente:

POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU.


Dra. Beatríz Castelán García

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

**Programa de Posgrado en Ciencias de la
Administración**

Oficio: PPCA/EG/2003

Asunto: Envío oficio de nombramiento de jurado de Doctorado.

Coordinación

Ing. Leopoldo Silva Gutiérrez
Director General de Administración Escolar
de esta Universidad
Presente.

At'n.: Biol. Francisco Javier Incera Ugalde
Jefe de la Unidad de Administración del Posgrado

Me permito hacer de su conocimiento, que el alumna **Alma Delia Pérez Otero**, presentará Examen de Grado dentro del plan del Doctorado en Administración (Organizaciones), toda vez que ha concluido el Plan de Estudios respectivo y su tesis, por lo que el Comité Académico del Programa, tuvo a bien designar el siguiente jurado:

Dra. Beatriz Castelán García	Presidente
Dr. Raúl Conde Hernández	Vocal
Dr. Raúl Carvajal Moreno	Vocal
Dr. Gregorio Herrera Santiago	Vocal
Dra. María de Lourdes Alvarez Medina	Secretario
Dra. Niria Goñi Ávila	Suplente
Dr. Lorenzo Edmundo González Zavaleta	Suplente

Por su atención le doy las gracias y aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

"Por mi raza hablará el espíritu"

Ciudad Universitaria, D.F., 11 de agosto de 2003.

El Coordinador del Programa

Dr. Ricardo Alfredo Varela Juárez



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA

Concluir un grado más de estudios, no es tarea individual, es una tarea de equipo. Tuve más de uno, dentro de casa, en la escuela, en el trabajo y además, el que logré con personas que se vieron involucradas en la investigación final.

Sirva la presente para reafirmar mi sincero y total agradecimiento a todos aquellos, que directa o indirectamente apoyaron mi esfuerzo para llegar a este punto de mi vida.

A la Dra. Beatriz Castelán, mi asesora de tesis, muchas gracias por el invaluable conocimiento y tiempo que compartimos.

A mis profesores y colegas que compartieron conmigo conocimientos e inquietudes, y con quienes viví momentos de alegría y tristeza, de cansancio, decepción y desesperación, preguntas y respuestas, muchas gracias.

Agradezco especialmente a Gabriel, mi esposo, quien con amor y paciencia vivió conmigo todo mi sueño, desde el día de mi inscripción a la Universidad hasta estos últimos momentos de alegría y emoción.

A mi papá y hermanas, mi gratitud por su amor, ánimo, apoyo y amistad.

Pero más allá de todos, le doy gracias a Dios, por permitirme ser quien soy, y poder hacer partícipes a los otros del don que me fue dado, y que pienso pulir cada vez más.

Gracias a todos, gracias a ti, porque sin ti, no lo hubiera logrado.

TESIS CON
FALLA DE OPINEN

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es identificar algunos de los *factores que caracterizan a los creadores de las micro y pequeña empresas*, de los cuales consideramos como los más relevantes las características de personalidad, las variables sociales – demográficas y las competencias laborales.

Las variables de personalidad se observan a través de las pruebas de necesidad de logro (nAch), y locus de control. Las variables sociales – demográficas consideran elementos tales como la edad, el estado civil, la experiencia previa, el número de hijo, la escolaridad, los dependientes económicos y el hecho de que algún miembro de su familia tenga empresa, entre otras. Las últimas variables se refieren a las competencias, las cuales se dividen nuevamente en dos, una de ellas se centra en las administrativas – directivas, y la otra en las laborales – técnicas.

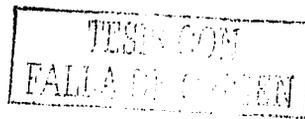
Se realizó un estudio no experimental, transversal, exploratorio, descriptivo en las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan, al sur del Distrito Federal, México.

La población con la que se trabajó estaba constituida de los empresarios de la rama industrial número 9612 del servicio de reparación y mantenimiento automotriz, de acuerdo con la clasificación por sector de actividad realizada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática¹ de las zonas 1 y 2 de Tlalpan² (132 talleres).

Para la investigación se consideró que la población cubriera los criterios de inclusión, relativos a no ser franquicia, ni agencia de ensambladora de automóviles.

Se aplicaron tres tipos de instrumentos: un cuestionario y dos test, de éstos, el primero, para determinar la necesidad de logro (nAch) y el segundo para conocer el locus de control.

¹ INEGI (1999). *Censos de Servicios. Censos económicos*. Clasificación por sector de actividad.



De los 132 talleres, logramos obtener respuesta de 103 creadores de empresa, que representan el 78% de la población total.

Los resultados más sobresalientes muestran que los empresarios estudiados en esta investigación, sí tienen características específicas de personalidad tales como la alta necesidad de logro y un locus interno de control.

En lo que se refiere a los factores sociales – demográficos, las características que presenta la población estudiada son: haber iniciado su empresa entre 25 y 35 años de edad, ser casados y con dependientes económicos, tener nivel de educación media y superior, haber tenido experiencia previa en el mismo rubro y tener familiares con empresa.

Los factores de competencia relacionados con el área técnica, tienen que ver con el hecho de que al inicio de su empresa estas personas tenían muy altos conocimientos de reparación automotriz. Sin embargo, en lo que respecta a las competencias administrativas, su actividad se enfoca principalmente en la toma de decisiones.

² Delegación de Tlalpan. (2003). *Informe sobre el programa de manejo integral de aceite lubricante usado en Tlalpan* (PMIALU-T).

ÍNDICE

	Página
Carta de aprobación	i
Agradecimientos y dedicatoria	ii
Resumen	4
Índice	6
Lista de Tablas, Esquemas y Cuadros	8
Índice de Gráficas	9
Introducción	10
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	16
1 Organización – Empresa	16
1.1 Organización	16
1.2 Empresa	19
1.3 Micro y Pequeña empresa	21
2 Teoría de emprendedores	
Factores que influyen en los creadores de empresa	25
2.1 Características de personalidad:	25
2.1.1 Necesidad de Logro (nAch)	25
a. Mc Clelland, D.	25
b. Hull, Bosley, Udell	27
c. Begley & Boyd	28
2.1.2 Necesidad de Locus Interno de Control (LIC)	29
a. Ahmed S.U.	30
b. Yue Wah Chay	30
c. Douglas & Shepherd	31
2.2 Características sociales – demográficas:	33
a. Bates, T.	33
b. Pérez, A.	33
c. Butt & Kahn	34
d. Rosenfeld et al	35
2.3 Competencias Administrativas: Habilidades Gerenciales o Directivas	36
a. Mintzberg, H.	36
2.4 Competencias Técnicas: Laborales	40
a. NTCL	40

3. Industria Automotriz	45
3.1 Aspectos Generales	45
3.2 Comparativo de servicios ofrecidos por agencias armadoras, franquicias y talleres mecánicos independientes.	51
3.3 Federación Nacional de Talleres Automotrices	53
3.4 Talleres PIREC	54
3.5 Micro y pequeña empresa mexicana en cifras	55
CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	57
1. Preguntas de investigación	57
2. Objetivos de la investigación	57
3. Diseño de la investigación	58
4. Hipótesis	59
4.1 Variables	60
5. Plan de Muestreo	61
5.1 Población	61
5.2 Muestra	62
5.3 Selección de los elementos de la muestra	62
6. Obtención de datos	62
7. Captura y procesamiento de datos	65
8. Análisis de datos	66
CAPÍTULO III RESULTADOS	67
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	83
CAPÍTULO V CONCLUSIONES – PROPUESTA	
1. Conclusiones	97
2. Propuesta	99
BIBLIOGRAFÍA	103
ANEXOS	
1. Instrumento de recolección de datos.	109
2. Test. Necesidad de Logro (nAch).	111
3. Test. Evalúe su Locus de Control.	112
4. Glosario de términos y abreviaturas.	113
5. Norma Técnica de Competencia Laboral.	115
6. Tablas de frecuencias de todos los resultados.	122
7. Resultados generales del cuestionario	128

LISTA DE TABLAS, ESQUEMAS Y CUADROS

TABLAS:	Página
1. Diferencias entre la empresa moderna y posmoderna.	18
2. Factores motivacionales según Mc Clelland.	25
3. Factores que influyen en los creadores de empresa.	44
4. Medición de variables que se consideran en las hipótesis.	60

ESQUEMAS:	
1. Definición de tareas del directivo según Mintzberg.	37

CUADROS:	
1. Valor agregado bruto en valores básicos total, de la industria manufacturera y de la industria automotriz.	46
2. Ventas de autos menudeo históricas.	46
3. Valor agregado bruto total, de la industria automotriz regional.	47
4. Número de agencias distribuidoras del D.F.	48
5. Número de vehículos de motor registrados en circulación.	48
6. Ventas menudeo de autos y camiones 2002-2003.	49
7. Ventas menudeo, participación del D.F.	49
8. Tipo de marcas de automóviles en el mercado y su participación.	50
9. Comparativo de opciones para mantenimiento automotriz.	51
10. Características principales de las unidades económicas de servicio según clase de actividad.	52
11. No. de personas que laboran en las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan.	52
12. Clasificación de las empresas de acuerdo al número de empleados y su sector.	56
13. Aportación de empleo en las empresas mexicanas por sector.	56
14. Población de talleres automotrices en zona 1 y 2 de Tlalpan.	61
15. Variables de estudio y preguntas del cuestionario.	63

ÍNDICE DE GRÁFICAS

		Página
Fuente Anexo 6:		
Gráfica 1	Resultados del TEST de necesidad de logro (nAch)	67
Gráfica 2	Trato fuertemente de mejorar mi desempeño anterior en el trabajo.	67
Gráfica 3	Me gustan los retos difíciles.	68
Gráfica 4	Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas.	68
Gráfica 5	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.	69
Gráfica 6	Me agrada la satisfacción de terminar una tarea difícil.	69
Gráfica 7	¿Cuál fue el objetivo de iniciar su empresa?	70
Gráfica 8	¿Qué lo llevó a ser empresario?	70
Gráfica 9	Resultados del TEST de Locus de Control	71
Gráfica 10	¿Quién lo influyó a iniciar su empresa?	71
Gráfica 11	Edad al iniciar la empresa	72
Gráfica 12	¿Pertenece a alguna cámara empresarial?	72
Gráfica 13	Estado civil al inicio de su empresa	73
Gráfica 14	Número que ocupa entre sus hermanos	73
Gráfica 15	Grado máximo de estudios al iniciar su empresa	74
Gráfica 16	¿Trabajó previamente a iniciar su empresa?	74
Gráfica 17	¿Tenía relación su trabajo anterior con su empresa?	75
Gráfica 18	Número de dependientes económicos al iniciar su empresa	75
Gráfica 19	¿Tenía familiar con empresa propia al iniciar su empresa?	76
Gráfica 20	Nivel de conocimientos administrativos al iniciar su empresa	76
Gráfica 21	Tipo de conocimientos administrativos al iniciar su empresa	77
Gráfica 22	Competencias administrativas según Mintzberg	77
Gráfica 23	Nivel de conocimientos técnicos.	78
Fuente Anexo 7:		
Gráfica 24	Familiar con empresa propia	78
Gráfica 25	Giro de la empresa del familiar	79
Gráfica 26	Años con su empresa	79
Gráfica 27	Número de empleados	80
Gráfica 28	Clientes promedio que atiende de lunes a viernes	80
Gráfica 29	¿Cómo considera que le va económicamente?	81
Gráfica 30	Número de horas que trabaja diariamente	81
Gráfica 31	¿Cuenta con algún apoyo financiero?	82

INTRODUCCIÓN

A finales de los 70, como consecuencia de la crisis originada por el agotamiento del modelo conocido como “desarrollo estabilizador”, se empezó a introducir al país un nuevo modelo que orientó la actividad económica hacia la integración con el mercado externo. Ese modelo pretendía incluir al país en las nuevas corrientes comerciales, a través de la eliminación de algunas barreras arancelarias y la adaptación de términos y reglas del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y de Comercio (GATT). Tal medida trajo como primera consecuencia visible la saturación del mercado interno con productos de consumo final importados, que se enfrentaron en una competencia desigual con los propios, elaborados por organizaciones que habían crecido bajo la protección de ese desarrollo estabilizador.

Treinta años de crisis acabaron por transformar a la sociedad mexicana (desde finales de los años setenta y hasta el dos mil), obligando a los distintos sectores de la sociedad a adaptarse a una realidad cambiante. En algunos sectores los empresarios reestructuraron sus negocios, en tanto que otros desarrollaron nuevas habilidades, sobre todo con enfoque de auto empleo y de creación de nuevos negocios. Así mismo, modificaron el tamaño, las formas de las organizaciones, y la composición de la fuerza laboral. Ahora, en las empresas se tiene como expectativa mantener menos empleados que se desempeñen de una manera igual o similar a las estructuras anteriores, preservando la eficiencia y eficacia.

Prácticamente no quedan espacios que no hayan sido invadidos y afectados de manera determinante por el crecimiento de imponentes oligopolios, por los extremos de riqueza y pobreza o por la creciente incapacidad de lograr acuerdos legislativos y decisiones efectivas, destruyendo así, fuentes de empleo y riqueza, y alterando las estructuras productivas y familiares de una manera profunda.

En estos años, el gobierno se abocó de manera precaria a los temas “micro”, claves para el desarrollo; así como la creación de nuevas cadenas productivas que vinculen a los sectores ganadores y perdedores de la economía; la transformación de la educación en el país para darle verdaderas oportunidades de progreso a los mexicanos o el desarrollo en una cultura de legalidad y la consecuente consolidación de un Estado de Derecho.

Casi de manera simultánea, en los años ochenta, en el marco de una profunda recesión del mercado interno, los grupos retrajeron su inversión productiva a fin de reorganizarse, aprovechando en varios casos el proceso de privatización, tal es que el Estado adelgaza sus estructuras, a través de la venta de empresas para estatales con la disminución de sus filas de empleados. Un ejemplo muy claro y con grandes cantidades de empleados fue el de la Banca. Empresas nacionales y extranjeras se enfrentan a crisis que las obligan a disminuir grandes cantidades de personal, lo que trae como resultado tasas crecientes de desempleo que impiden el fortalecimiento del mercado interno.³

Las empresas no pudieron disponer de créditos refaccionarios ni financieros, a fin de evitar mayor desmoronamiento ante las altas tasas de interés que encarecieron los créditos e hicieron inestables los mercados de dinero. Junto a ello se desataron movimientos especulativos y el deslizamiento de la moneda frente al dólar⁴.

Por lo anterior, nuestro país, a partir de los años ochenta, ha visto incrementada la creación de micro y pequeñas empresas en cuanto al número de unidades, pero a diferencia de los países industrializados, el segmento con mayor crecimiento es el que ocupa entre 2 y 5 personas, y de acuerdo con la clasificación que *El Diario Oficial de la Federación* hace para este segmento, se les denomina micro empresa⁵. En las zonas

³ Basave K. J. (coordinador) (2000). *Empresas mexicanas ante la globalización*. Instituto de Investigaciones económicas de la UNAM, p. 13

⁴ Saxe – Fernández, en Chavero et al. (1977). *Vinculación universidad, Estado, producción*. Anuies, XXI, UNAM, p. 44.

⁵ *Diario Oficial de la Federación*. (2002). Clasificación de los criterios de estratificación de la empresa. 30 Diciembre. 2da sección.

no industriales se observa, que las características primordiales de este tipo de empresas, es que operan en condiciones precarias en su gran mayoría. Lo cual indica la necesidad de estudiarlas y conocer cómo capitalizar tal situación en pro del desarrollo económico y social del país.

El interés por las micro y pequeñas empresas ha sido reconocido en México y en otros países, siendo su importancia basada, primero en su papel de la reproducción, crecimiento y permanencia de la capacidad productiva que satisfaga necesidades sociales y demandas industriales, segundo por su papel central como generadora de las tres cuartas partes de los empleos de comercio, servicios y manufactura.⁶

Las posibilidades de que las micro y pequeñas empresas nacionales se inserten en las cadenas globales de producción son muy bajas y los empresarios temen constantemente ser absorbidos por la competencia de otros países. Esto, por un lado debido a la falta de calidad, de ausencia de capacitación adecuada, de insumos originales, y por el otro, que nuevas y grandes cadenas de franquicias están entrando al país.

Estudiosos de las ciencias económicas y sociales Cole,⁷ Schumpeter,⁸ y Baumol,⁹ han querido conocer cuáles son las razones y motivos que mueven a los emprendedores, los cuales han sido observados y estudiados como los creadores de nuevas aventuras, innovadores, creativos, visionarios, quienes rompen las reglas, personas con características peculiares naturales.

Además los resultados de diversas investigaciones han llegado a describir las características de los creadores de empresas. Por un lado, con enfoque de

⁶ Corona, T. L. (coordinador). (1997). *Pequeña y mediana empresa: del diagnóstico a las políticas*. Centro de investigaciones interdisciplinarias y humanidades. UNAM. p. 7.

⁷ Cole, A. H. (1942). Entrepreneurship as an area of research. *The Tasks of Economic History. Supplement to Journal of Economic History*. December, pages 118-126.

⁸ Schumpeter, J. (1950). *Capitalism, Socialism and democracy*, 3d ed. New York. Harper Brothers. USA.

⁹ Baumol, W. J. (2000). What Marshall didn't know: On the twentieth century's contribution to economics. *Quarterly Journal of Economics*, 65 (1), 1-44.

personalidad, a través de la manifestación de comportamientos que les distingue claramente (McClelland,¹⁰ Hull, Bosley, Udell,¹¹ Begley & Boyd¹², Ahmed¹³ y Yue Wah Chay¹⁴, Douglas & Shepherd¹⁵),. Por otro, de aspectos sociales – demográficos (Bates,¹⁶ Butt & Khan,¹⁷ Pérez,¹⁸ Rosenfeld et al¹⁹). Conocimientos o competencias de tipo administrativos con (Mintzberg²⁰) y de la tarea o competencias técnicas laborales emitidas por el centro certificador (CONOCER²¹) que los lleva a distinguirse en la innovación, creatividad y desarrollo que manifiestan en sus empresas.

En este estudio, el objetivo fue identificar algunos de los factores que han influido en las personas que han creado empresas en los talleres mecánicos de reparación automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México²².

La justificación para trabajar con micro y pequeñas empresas se basa en que, de acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Economía (SE) el 25 de abril del 2003 estos grupos absorben el mayor número de empresas: micro con el

¹⁰ Mc Clelland, David (1961). *The achieving society*. Free Press. New York. USA.

¹¹ Hull, Bosley, Udell. (2001). Reviewing the heffalump. Identifying potential entrepreneurs by personality characteristics. *Journal of Small Business Management*, 18 (1), 11-18.

¹² Begley, T. & Boyd, D. (1987). Psychological characteristics associated with performance in entrepreneurial firms and smaller businesses. *Journal of Business Venturing*, 2, 79–93.

¹³ Ahmed , S. U. (1985). nAch risk-taking propensity, locus of control and entrepreneurship. *Personality and Individual differences* 6, 781, 782.

¹⁴ Yue Wah Chay. (1993). Social support, individual differencesw and well-being. A study of small businesses entrepreneurs and employees. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 285-302).

¹⁵ Douglas & Shepherd. (2002). Self – employment as a career choice: attitudes, entrepreneurial intentions, and utility maximization. *Entrepreneurship theory and practice*. Spring 2002. 81-90.

¹⁶ Bates, T. (1995). Self employment entry across industry groups. *Journal of Business Venturing* 10, 143-156.

¹⁷ Butt, A. & Khan, W. (1996). Effects of transferability of learning from pre-start-up experiences in Reynolds et al. Editors. *Frontiers of Entrepreneurs Research*, Babson Park, M.A. Babson College, 108-116.

¹⁸ Pérez, A. (1998). Características y perfiles de los creadores de micro y pequeñas empresas mexicanas al inicio de su actividad empresarial. México. *Revista de investigaciones en el ITESM*.

¹⁹ Rosenfeld et al (1993). Delineating entrepreneurs' styles: application of adaption – innovation subscales. *Psychological reports*, 72, 287 – 298.

²⁰ Mintzberg, H. (1973). *The nature of managerial work*. New York. Harper & Row. USA.

²¹ CONOCER. (2003). Consejo de normalización y certificación de competencia laboral. www.conocer.org.mx

²² Delegación de Tlalpan. (2003). *op cit*.

90.78% del total y pequeña con el 6.25 %, representando en total el 97.03% del total de empresas en México²³.

La razón para elegir el ramo industrial de los talleres mecánicos automotrices, se debe a que hay aproximadamente 17 millones de automóviles en México, y de esos, casi cinco y medio millones están en el Distrito Federal (D.F.), y en la zona metropolitana de la ciudad de México (ZMCM)²⁴. Aunado a esto, tan solo en el D.F. hay aproximadamente 15,654 establecimientos de reparación y mantenimiento de automóviles, y 765 en la Delegación de Tlalpan²⁵.

La delegación de Tlalpan, ha dividido su territorio en 5 zonas, para efectos económicos y de mercado, su mayor esfuerzo lo aplica a las zonas 1 y 2 debido a que es donde se localiza la mayor densidad de población, las otras zonas son de tipo boscosas y rurales en donde hasta la fecha se practica la agricultura y ganadería de manera preponderante. Es por estas razones que la delegación ha realizado esfuerzos importantes con la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) para apoyar a los talleres mecánicos automotrices ubicados en las zonas 1 y 2 en la recolección de productos contaminantes, y de acuerdo al censo elaborado por la delegación, ubicaron únicamente a 132 talleres de este giro²⁶.

Por otro lado, si consideramos que se aproxima el año 2004, a partir del cual la libre importación de vehículos hará más fácil y accesible a un número mayor de personas la posibilidad de adquirir automóviles, esto ocasionará consecuentemente un incremento en el parque vehicular. De acuerdo con opiniones de empresarios afiliados a las cámaras industriales, han surgido comentarios relativos a la urgente necesidad de talleres mecánicos con mejores capacidades en su servicio, debido a las nuevas tecnologías requeridas por los automóviles.

²³ Secretaría de Economía (SE). (2003). *www.economia.gob.mx*

²⁴ INEGI, (2000). *La industria automotriz en México. Estadísticas Sectoriales*. Vehículos de motor registrados en circulación al 31 de diciembre.

²⁵ INEGI, (1999). *XII Censo de Servicios. Censos económicos. Tabuladores básicos*.

²⁶ Delegación de Tlalpan. (2003). *Informe sobre el programa de manejo integral de aceite lubricante usado en Tlalpan (PMIALU-T)*.

Lo anterior justifica, por un lado, el estudio en este ramo de la industria y, por otro, la mala calidad, los altos costos, así como la diversidad en la prestación de servicios, que acompaña a la oferta de las agencias oficiales de las armadoras de automóviles, de las franquicias, y de los micro y pequeños empresarios de talleres automotrices.

Esta investigación fue aplicada en la delegación política de Tlalpan en el Distrito Federal, en México, durante los meses de enero a junio del 2003, en las zonas 1 y 2 (así establecidas por la misma Delegación²⁷), las cuales incluyen las colonias más pobladas, ya que esta delegación cuenta con amplias zonas rurales.

Este documento consta de 5 capítulos. El capítulo I trata el marco teórico - referencial el cual contiene dos grandes apartados. El primero ubica la organización, empresa, y los conceptos de micro y pequeña empresa. El segundo muestra la teoría de emprendedores, en la cual se presentan los estudios realizados por los teóricos acerca de los factores que influyen en los creadores de empresa como son personalidad, demográficas – sociales, administrativas y técnicas, asimismo nos ubica en el contexto de la industria automotriz.

El capítulo II nos habla de la metodología de la investigación la cual nos ubica desde el planteamiento del problema, los objetivos, las hipótesis, el plan de muestreo y el análisis de datos, a grandes rasgos. En el capítulo III se presentan los resultados de la investigación. En el capítulo IV se analizan e interpretan los resultados, y en el capítulo V se presentan las conclusiones y propuestas respectivas.

Por último se muestra la bibliografía y anexos correspondientes.

²⁷ Delegación de Tlalpan (2003). *op cit.*

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Por más de 20 años, estudiosos de la Administración de Organizaciones, como Ackoff, Drucker, Senge, entre otros, han analizado los movimientos en la cultura empresarial moderna y en la misma sociedad. A partir de los años ochenta se iniciaron fuertes movimientos y cambios en lo que a cultura corporativa se refiere, tales como fusiones de grandes empresas a nivel nacional e internacional, mayor competencia, niveles más bajos de personal, mayor flexibilidad, necesidad de mayor respuesta al consumidor, preocupación por los clientes y cuidado por la calidad. Lo cual provocó que lo que antes se daba por cierto, ahora tenga que ser nuevamente observado y replanteado. A continuación daremos una breve reseña de lo que distinguidos investigadores han comentado al respecto.

1 Organización - Empresa

Para efectos de este estudio, es pertinente hacer una reflexión a cerca de las maneras en que se ha definido a la empresa y a la organización. Más adelante, se esbozan las definiciones de algunos autores, y al finalizar, anotaremos lo que para este trabajo se considera.

1.1 Organización

Weber²⁸, fue uno de los primeros teóricos que estudió la organización y buscó formular una tipología de las organizaciones. Su análisis se centró en la burocracia como la forma de organización ideal y el tipo más puro de dominación legal. Si bien no dio una definición formal de organización, hizo alusión a la misma cuando se refirió a los tipos de dominación. Dijo que en todas las formas de dominación es vital la organización para el mantenimiento de la obediencia el hecho de la existencia de un cuadro

²⁸ Weber, M.(1992). *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica, México, pp 175 –179.

administrativo y de su acción continua dirigida a la realización e imposición de las ordenaciones. La existencia de esa acción es lo que se designó como organización.

Por su parte, Hall²⁹ llegó a una definición de organización tomando en cuenta consideraciones de Weber, Etzioni, Barnard, Scott y Simon, y afirmó que "una organización es una colectividad con unos límites relativamente identificables, un orden normativo, rangos de autoridad, sistemas de comunicación y sistema de pertenencia coordinados. Esta colectividad existe de manera relativamente continua en un medio y se embarca en actividades que están relacionadas, por lo general, con un conjunto de objetivos".

Ackoff³⁰ define organización como: "1) un sistema con algún propósito, el cual 2) es parte de uno o más sistemas con algún propósito, y 3) en el cual algunas de sus partes (las personas, por ejemplo) tienen sus propios propósitos". Este concepto considera las interacciones de los tres niveles de propósito: el social, el organizacional y el individual, y da a entender que los componentes de la organización afectan a ésta y al sistema que los abarca y viceversa.

Gómez³¹ considera que la organización es un mecanismo o estructura que permite a las personas laborar conjuntamente en una forma eficiente. Es un organismo social, un grupo de personas constituido formalmente para alcanzar, con la mayor eficiencia, determinados objetivos comunes que individualmente no es posible lograr. Describe el origen de la palabra organización como proveniente del griego *organon*, que significa instrumento. Una definición de organización, es: la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos.

²⁹ Hall, R. (1992). *Organizaciones: estructura y proceso*. Prentice Hall, México, p.29.

³⁰ Ackoff, R. (1995). *Planificación de la empresa del futuro*. Ed. Limusa, México, pp 41-47.

³¹ Gómez, G. (1994). *Planeación y organización de empresas*. Editorial Mc Graw Hill, 8a. Edición. México. p.p. 191-212.

De acuerdo a Mintzberg³² vivimos en una sociedad de organizaciones donde, nacemos, crecemos, nos educamos, trabajamos, nos abastecen, nos entretienen, nos gobiernan y al final nos entierran. Dichas organizaciones influyen definitivamente en nuestra vida cotidiana para bien o para mal. Define a la organización como una acción colectiva para realizar una misión común, una manera elegante de decir que un puñado de gente se ha reunido bajo un nombre común para producir algún producto o servicio.

Senge³³ habla de las organizaciones inteligentes como los espacios donde las personas continuamente expanden su capacidad de crear los resultados que verdaderamente quieren, se nutren nuevas maneras de pensar, se liberan aspiraciones colectivas, y es el lugar donde las personas aprenden continuamente. Una organización inteligente supone un cambio de mentalidad en todos los niveles, que cuestione el *statu quo*, y desarrolle una actitud de búsqueda y cambio. Persigue la responsabilidad personal, pasa de la espera a la iniciativa. Se logra creando compromisos, apoyando las ideas, trabajando con nuevos paradigmas.

Según Daft³⁴ las organizaciones son entidades sociales dirigidas a la consecución de objetivos, diseñadas con una estructura definida con sistemas funcionales coordinados que se vinculan al ambiente externo, o sea al entorno donde se desenvuelven. Así mismo nos hace reflexionar a cerca de la forma en que el mundo ha cambiado, y cómo, de la misma manera, la empresa (organización) ha tenido que ir adaptándose. Esto se muestra en la tabla 1, definiendo al presente como una era nueva de posmodernidad.

Tabla 1. Diferencias entre la empresa moderna y Posmoderna

Moderna	Variables contextuales	Posmoderna
Estable	Ambiente	Turbulenta
Dinero, edificios, máquinas	Forma de capital	Información
Rutinaria	Tecnología	No rutinaria
Grande	Tamaño	Pequeña o mediana
Crecimiento, eficiencia.	Metas	Aprendizaje, efectividad
No delegan facultades.	Cultura	Se delegan facultades.

³² Mintzberg, H. (1973). *op cit.*

³³ Senge, P. (2000). *La danza del cambio*. Editorial Norma. México.

³⁴ Daft, R. (1998). *Organizational theory and design*. 65th edition. South Western College Publishing. USA.

Moderna	Resultados organizacionales	Posmoderna
Rígida y centralizada, con límites claros.	Estructura	Flexible y descentralizada con límites borrosos (o sin ellos).
Autocrática	Liderazgo	Liderazgo de servicio.
Formal, escrita.	Comunicación	Informal, verbal.
Burocrático	Control	Descentralizado, autocontrol
Solo en los gerentes.	Planeación	Todo el personal.
Patriarcal	Principios guiadores	Igualitario

Fuente: Daft³⁵

1.2 Empresa

Por otro lado, vemos que a la empresa se le puede definir también como organización. Este término a su vez, no es fácil de definir, ya que dependiendo del enfoque que se le otorgue puede tener distinto matiz (económico, jurídico, filosófico, social). En su más simple acepción significa la acción de emprender un algo con un riesgo implícito. Analizaremos algunas definiciones para concluir con un enfoque administrativo.

De acuerdo con el *Diccionario de la Real Academia Española*³⁶ la empresa es la entidad integrada por el capital y el trabajo como factores de producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos, y la consiguiente responsabilidad.

Por su parte Guzmán Valdivia³⁷ asegura que es la unidad económico social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en que la propia empresa actúa.

Según Fernández Arena³⁸ la empresa es la unidad productiva o de servicio que, constituida según aspectos prácticos o legales se integra por recursos y se vale de la administración para lograr sus objetivos.

³⁵ Daft. (1998) *op cit.*

³⁶ *Diccionario de la real academia española.* (1992). Madrid, España.

³⁷ Guzmán Valdivia I. (1967). *La sociología de la empresa.* 2da edición. Editorial México. México.

³⁸ Fernández Arena, J.A. (1973). *Introducción a la administración.* UNAM. México.

De acuerdo a Mauro Rodríguez³⁹ la empresa indica el resultado de la acción de emprender. "Emprender", indica el intento de "atrapar entre", es decir, de ir a la caza de algo que no está muy fácil y a la mano, acometer algo que obliga a adentrarse en un terreno difícil. En los escritos del siglo XVI se alude a las conquistas de Hernán Cortés con el nombre genérico de "empresa". Esta familia de palabras deriva de la voz latina *prehendere, prehensum* que significa atrapar. Las palabras de empresa y emprendedor en inglés son *enterprise* y *entrepreneur* (palabra francesa aceptada en el inglés).

Weber⁴⁰, define a la empresa como una acción que persigue fines de una determinada clase de un modo continuo, asociación de empresa como una sociedad con un cuadro activo que persigue determinados fines, y grupo corporativo como una forma de organización social, que involucra una relación social en la cual la admisión de extraños es cerrada o limitada por medio de reglas y que tiene propósitos específicos y una jerarquía de autoridad.

Ackoff⁴¹, asocia el concepto de empresa al de organización y dice que éste ha ido cambiando a través del tiempo. Según él, la empresa desde tiempos atrás era como una organización, pero sólo recientemente ha sido percibido conscientemente como tal por la colectividad.

Considerando las definiciones anteriores, se puede decir que la empresa, contiene y se mueve bajo los siguientes elementos:

1. Se mueve bajo una estructura.
2. Se vincula con el ambiente externo de interés.
3. Tiene una misión y objetivos.
4. Tiene regulaciones internas y externas.
5. Tiene sistemas internos y externos.

³⁹ Rodríguez, M. (1992). *Liderazgo. Desarrollo de habilidades directivas*. El manual moderno. México.

⁴⁰ Weber, M. (1992), *op cit.*, pp 33-40.

⁴¹ Ackoff, R. (1995), *op cit.*, pp. 41-47

Para el caso de nuestro estudio, estamos utilizando el término de "empresa" o de "organización" de una manera similar o como sinónimos, después de haber aclarado cada uno de los conceptos y sus repercusiones.

1.3 Micro y pequeña empresa

Una caracterización de las micro y pequeñas empresas (MPE) es presentada por Bozeman y Link en el libro de Villavicencio⁴² según el tipo de relaciones que establecen con otras empresas y el mercado:

- a. Las que tienen relaciones clásicas de subcontratación con grandes empresas, generalmente es por su capacidad.
- b. Las que surgen por su especialidad relacionada con las grandes empresas.
- c. Las que se asocian con otras MPE del mismo ramo en aras de establecer alianzas de tipo estratégico, las cuales llegan a competir en el mercado regional, pero que cooperan para insertarse en el mercado internacional.
- d. Las que se asocian con MPE que realizan actividades complementarias.
- e. Las que se mantienen en nichos de especialización, ya sea en mercados muy exclusivos o reducidos, o donde se requiera un trabajo de ejecución artesanal.
- f. Las que se mantienen aisladas en sectores tradicionales, donde permanece el trabajo artesanal.

México desde un punto de vista productivo, es un país donde las condiciones en todos los sectores económicos (la estructura industrial), comprende principalmente empresas micro, pequeñas y medianas, que predominan en la mayor parte de las actividades económicas que por lo regular so comercios, servicios y transportes.⁴³

⁴² Villavicencio, D. (1994). Las pequeñas y medianas empresas innovadoras, en *Revista de Comercio Exterior*, Vol. 44, No. 9, Septiembre, México. p. 767.

⁴³ Galicia, T.D. (1997). *La micro empresa como plataforma de desarrollo económico en México*. Tesis para obtener el grado de maestro en economía. Facultad de Economía. UNAM. México.

Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUFI) presenta algunas características para las micro y pequeñas empresas industriales, reconociendo sus fortalezas y debilidades entre las cuales se encuentran:

- Su principal reto es sobrevivir: sus decisiones tecnológicas y económicas son elementales, dando poca relevancia al largo plazo y a las ambientales.
- Con frecuencia están dirigidas por “hombres – orquesta”.
- Por lo general sus niveles tecnológicos son bajos, con poco acceso a la información, con poca o nula posibilidad de participación en asociaciones industriales o foros donde se difunde la información tecnológica adecuada.
- Deben enfrentar los mismos problemas, leyes, reglamentos y procedimientos administrativos que las grandes empresas, pero sin los recursos humanos, tecnológicos y financieros.
- Buena parte de ellos son unidades informales, al margen de regulaciones y apoyos. Prefieren pasar inadvertidos para sobrevivir.
- Aún en los países desarrollados, no están al tanto de los problemas de la contaminación.

Por su parte hay miembros de instituciones reconocidas que mencionan las siguientes características para las MPE como Claudio Cortellesse ⁴⁴ quien comenta:

- Son importantes generadoras de puestos de trabajo.
- Tienen flexibilidad para adaptarse a las nuevas condiciones del mercado.
- Como presentan cierta tendencia a la especialización, pueden actuar como proveedoras eficientes y competitivas de empresas grandes.

Es conveniente aclarar que las empresas mexicanas han estado en la transición del paradigma de la modernidad hacia un modelo de la posmodernidad al incursionar en grupos tan importantes como el Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y Canadá, con la Comunidad Económica Europea, y su incursión en la Organización para

⁴⁴ Cortellesse, C. (1993), La competitividad en los sistemas productivos y las empresas pequeñas y medianas: campo para la competencia internacional. en *Revista de Comercio Exterior*. Vol. 43, No. 6. p. 519. Asesor del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

la Cooperación Económica y de Desarrollo (OCDE)⁴⁵, entre otros. El empresario mexicano se ha visto envuelto en un avance dinámico que ha mostrado la ciencia y tecnología con mayor fuerza a partir de los años ochenta. Ha modificado su estructura productiva, mostrando que nos encontramos de manera espiral y ascendente en el sector de los servicios empresariales. En el informe de la OCDE⁴⁶ se menciona que entre 60% y 75% de la Población Económicamente Activa (PEA) de sus países miembros – entre ellos México – se ubica en el sector servicios.

La industria mecánica automotriz se encuentra en la clasificación de servicios, y nos abocaremos a la micro y pequeña empresa, según la clasificación oficial hecha por el gobierno mexicano, *Diario Oficial de la Federación*⁴⁷, aclararemos que la micro empresa tiene entre 1 y 10 empleados, y la pequeña entre 11 y 50 respectivamente.

Un punto que se debe destacar, es que existe reciprocidad entre las micro y pequeñas empresas debido a que el consumidor final es el principal cliente de este tipo de empresas, y representa poco más del 70%, mientras que para la pequeña y mediana empresa, sus clientes son los intermediarios que a su vez venden los productos a las micro empresas en la mayoría de los casos.

Las características de la micro empresa son⁴⁸ innumerables, y por eso a continuación se señalan las más importantes:

- ocupan personal no calificado,
- tienen escasa asistencia técnica,
- tienen escasa cultura tecnológica,
- no se capacitan adecuadamente,
- tienen limitado el acceso a financiamientos,
- utilizan materia prima local,

⁴⁵ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. OCDE (1998). *Technology and Economy*. The key relationship, París, Francia.

⁴⁶ OCDE (1998) *op cit*.

⁴⁷ *Diario Oficial de la Federación*. (2002). Clasificación de los criterios de estratificación de la empresa. 30 Diciembre. 2da sección.

⁴⁸ Galicia, T.D. (1997). *op cit*. pp 45-46

- les falta organización,
- les piden excesiva regulación,
- tienden a improvisar,
- tienen débil capacidad de negociación con proveedores y clientes,
- entre otras.

El hecho más importante que se destaca de los micro y pequeños empresarios es su nivel de escolaridad. En donde en un análisis del perfil académico se obtuvieron los siguientes resultados: el 64% de los empresarios dueños de los negocios micro, cuentan con grado de escolaridad que oscila entre nula instrucción y secundaria terminada.⁴⁹

Por otro lado podemos observar que la concentración económico y población en pocas entidades federativas del país es un patrón que se refleja en la localización de las micro y pequeñas empresas: 61% en el D.F., Jalisco, México, Nuevo León, Guanajuato, Puebla y Veracruz.⁵⁰ Destaca el hecho de que 38% de los empresarios de los más pequeños negocios tienen nivel de escolaridad de primaria, confirmando el estudio de Galicia en el punto anteriormente citado.

Todos esos y otros más, son elementos claramente visibles de trabajo arduo en las MPE, que sin embargo, surgen porque hay también recompensa en ello. Por un lado, las jornadas de trabajo más largas, tanto en días normales como en fines de semana y días festivos; no cuentan con prestaciones sociales similares a las de las empresas grandes, hay incertidumbre en mantener constante el trabajo, existen nulos o muy bajos programas de capacitación. Y por el otro lado, las personas que crean empresa, en general, manifiestan un mayor nivel de satisfacción en relación a su trabajo, un auto control de su entorno, y una mayor independencia, aunque sus niveles de ingresos sean menores al inicio por sus gastos de apertura.

⁴⁹ Galicia, T.D. (1997). op cit. p. 56

⁵⁰ Espinosa V. O. (1993). *El impulso a la micro y pequeña empresa*. Fondo de Cultura Económica. México.

2 Teoría de emprendedores.

Factores que influyen en los creadores de empresa.

2.1 Características de Personalidad:

2.1.1 Necesidad de Logro (nAch)

a. Mc Clelland:⁵¹

Mc Clelland nos propone a través de su teoría de motivación, tres factores que se presentan en la tabla 2. Uno de estos factores es la necesidad de logro (nAch), y que es una característica de personalidad que influye en los creadores de empresa y que forma parte del objeto de estudio en esta investigación.

Tabla 2. Factores motivacionales según Mc Clelland⁵²

EL LOGRO	EL PODER	LA AFILIACIÓN
<i>El logro</i> es el impulso para sobresalir, de tener satisfacciones relacionadas a un conjunto de normas, tener conquistas, conseguir ser el primero, alcanzar lo imposible, lograr lo que otros no pueden, o sea, luchar por el éxito.	<i>El poder es</i> la necesidad de hacer que otras personas se comporten de la manera que a él le conviene, interesa o satisface, pues podrían haber actuado de diferente manera si no hubieran tenido su influencia.	<i>La afiliación</i> es el deseo de tener relaciones interpersonales de carácter amistoso y con cierto nivel de cercanía.
El logro es el nivel más alto obtenido en los estudios de Mc Clelland. Describe a los emprendedores, como personas que desean retar, vencer obstáculos, sentir que su éxito se ha obtenido gracias a su trabajo, sentir el reto constante.	El poder se coloca en segundo lugar en la preferencia de los emprendedores. Es cuando las personas desean tener impacto, influir y controlar a otros. Disfrutan cuando están a cargo, luchan por imponer sus ideas, son competitivos y están muy orientados al estatus que tiene, tienden a preocuparse por su prestigio sobre otras cosas y sobre un desempeño eficaz.	La necesidad de afiliación se coloca en tercer sitio, y es la que menos atención ha cobrado, ya que se puede comparar con deseos muy color de rosa, de ser agradables, aceptados y queridos, que luchan más por amistad y trabajo colaborativo que competitivo. Es por ello que esta categoría no es de vital importancia para los creadores de empresa ni los directivos, los cuales buscan logros y luego poder.

Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría de Mc Clelland

⁵¹ Mc Clelland, D. (1961). *The achieving society*. Free press. New York. USA.

⁵² Mc Clelland, D. (1961) *op cit*.

Mc Clelland realiza un análisis ocupacional con 55 estudiantes de la Universidad Wesleyan en Connecticut, Estados Unidos. Estudio realizado a estudiantes de las generaciones de 1954 y 1955 y después de 14 años, confirmó los resultados de que hombres con alta necesidad de logro se enfocaron hacia actividades ocupacionales de naturaleza emprendedora.

Las variables que consideró en su estudio fueron:

- Independencia (no tener jefe)
- No depender de otros (tener responsabilidad individual en las decisiones y sus efectos)
- Tener retos

En su libro de la *Sociedad del logro*, Mc Clelland⁵³ reporta en sus resultados la relación de la alta necesidad de logro (nAch) y el comportamiento emprendedor. La interpretación más razonable parece ser que tener una alta necesidad de logro predispone al hombre a buscar posiciones emprendedoras, en las cuales puede normalmente obtener logro y satisfacciones.

La hipótesis de Mc Clelland es que la necesidad de logro (nAch) es una característica de personalidad que, dadas ciertas condiciones del sistema social, predispone a la gente a ingresar a ocupaciones emprendedoras o a ocupaciones tradicionales con enfoque emprendedor (ventas o enseñanza).

Mc Clelland pone como ejemplo a personas que, mientras estudiaron, tenían una alta necesidad de logro (nAch), aunque no realizaran una actividad empresarial en sentido estricto. Ejemplo de ello es un profesor universitario en la especialidad de "drama", quien produce obras de teatro en la facultad universitaria, y ha creado su propia compañía de teatro, con la cual realiza *tours* por todo el estado durante los meses de verano, colocando a los estudiantes como actores principales.

⁵³ Mc Clelland, D. (1961) *op cit.*

Obviamente este profesor es un emprendedor de negocio puesto que él toma la iniciativa, asume riesgos, planea sus proyectos, audiencia, costos, presupuestos, etcétera. Aunque vemos que su capacidad emprendedora se desarrolla "aparentemente en un segundo plano", la realidad es que disfrutando lo que le gusta "el arte y el drama" es como busca su nicho de mercado, y crea y genera a partir de esto su negocio emprendedor. Esto es lo que Mc Clelland en su investigación define como profesionistas, ya que este es un profesor que desarrolla mejor sus funciones por su determinante nAch que lo lleva a ser emprendedor.

Asimismo, Martínez⁵⁴ hablando de Mc Clelland, señala que el motivo o necesidad de logro se desarrolla a partir de un complejo de antecedentes, tanto personales como culturales, y que la necesidad de logro es una actitud básica hacia la vida. Entre más fuerte sea el motivo del logro, mayor será la probabilidad de que el sujeto se demande más a sí mismo en su actuación.

Para Mc Clelland el grado de necesidad de logro es una abreviación psicológica para denominar un estilo de vida o una actitud básica ante la vida, y hace a su poseedor muy susceptible a buscar algo en forma intensa.

b. Hull, Bosley and Udell ⁵⁵

Estos investigadores definen al emprendedor como la personas que compran o heredan un negocio ya existente con la intención de agrandarla. Su pregunta inicial es: ¿cómo la sociedad identifica y apoya a los emprendedores? y se contestan que muchos piensan que las instituciones de educación superior pueden jugar un papel importante en este esfuerzo. Argumentan que la educación puede disminuir la tasa de fracasos de los nuevos negocios e incrementar la intención e interés de los estudiantes para enfocarse a carreras con enfoque emprendedor.

⁵⁴ Martínez, M de O, G. (1995). *Tesis: la motivación al logro como resultado de un tratamiento para dejar de fumar*. Facultad de Psicología. UNAM, México. p.28.

El estudio realizado en esta investigación se llevó a cabo en la Universidad de Oregon. Enviaron por correo 800 cuestionarios, de los cuales solamente contestaron 307 (38%). Los resultados fueron que 57 eran dueños total o parcialmente de negocios, de los cuales 31 habían participado en la creación del negocio. Del total, aproximadamente el 55% respondió que a ellos les hubiera gustado iniciar un negocio. El 39% dijeron que les gustaría iniciar un negocio en el futuro, y solamente cerca del 13% dijeron que ellos iniciarían un negocio en menos de tres años.

Las respuestas del estudio indican que las siguientes características personales son importantes para identificar las preferencias de tareas y de responsabilidad profesional de los emprendedores que se explican con los tres siguientes constructos, primero, creatividad – riesgo – flexibilidad, la segunda, tolerancia a la frustración – persistencia (la cual se refiere a la necesidad de logro nAch), y la tercera la resistencia a las operaciones estándar procedimiento – liderazgo.

c. Begley and Boyd⁵⁶

La finalidad del estudio de estos dos investigadores, fue la elaboración de un perfil psicológico de los creadores de micro empresas, para determinar la cercanía de estas personas al de los gerentes administradores de las micro empresas. Definen al emprendedor como la persona que funda su propia empresa.

Examinaron la presencia de 5 atributos psicológicos en una muestra de emprendedores establecidos, los cuales son: la necesidad de logro (nAch), el locus de control, la propensión a la toma de riesgos, la tolerancia a la ambigüedad, y el tipo A de personalidad. Estas características son ampliamente observadas como rasgos característicos de la personalidad emprendedora.

⁵⁵ Hull, Bosley and Udell. (2001) Renewing the hunt for the heffalump: Identifying potential entrepreneurs by personality characteristics. *Journal of Small Business Management*, 18 (1), 11-18.

⁵⁶ Begley, T. & Boyd, D. (1987). Psychological characteristics associated with performance in entrepreneurial firms and smaller businesses, *Journal of Business Venturing*, 2, 79 – 93.

El estudio se enfoca hacia dos aristas: la primera es tratar de distinguir los 5 atributos en los creadores de micro empresas de quienes no la crearon, y segundo, observar la presencia de estos atributos relacionados con el desarrollo financiero del negocio.

Encuentran que la necesidad de logro (nAch), ha sido altamente asociada con el comportamiento emprendedor. Las personas que tienen esta necesidad fijan sus metas y generan sus ideas empresariales con alto reto y desafío como medida de retroalimentación lo cual les ofrece gran satisfacción y recompensa.

2.1.2 Necesidad de Locus Interno de Control (LIC)

Hablar del locus de control la pregunta inmediata es: ¿quién o qué factores controlan la vida de uno?. Esta percepción y experiencia son universales, aunque los niveles de conciencia de las personas respecto a esto pueden variar⁵⁷.

Se han hecho estudios en donde se asocia al control con la motivación al logro⁵⁸. El asunto del control es tan importante que hay literatura que trata de este asunto y sus múltiples implicaciones.

Rotter⁵⁹ definió control interno y externo de la siguiente forma: “cuando un refuerzo es percibido por un sujeto como no contingente a alguna acción suya, en nuestra cultura, típicamente percibe esto como resultado de la suerte, el destino, el control de otros poderosos, o como impredecible por causa de la gran complejidad de las fuerzas que lo rodean, cuando el acontecimiento es interpretado de este modo, se denomina a esto como una creencia en **control externo**. Si la persona percibe que el evento es

⁵⁷ La Rosa, J. (1986). Escalas de locus de control y autoconcepto: construcción y validación. *Tesis para obtener el título de doctor en psicología social*. Facultad de Psicología. UNAM. México.

⁵⁸ Ray, J.J. (1980). Belief in luck and locus of control. *The Journal of Social Psychology*, 111, 299-300.

⁵⁹ Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80 (Whole no. 609)

contingente a su conducta o a sus características físicas relativamente permanentes, se denomina conciencia en el **control interno**".

a. Ahmed S. U.⁶⁰

Ahmed realiza una investigación en personas emprendedoras en las cuales analiza 3 variables, una de las cuales se refiere al Locus Interno de Control (LIC). Las personas que elige para realizar su investigación eran de la comunidad inmigrante de Bangladesh, pero que habitaban en el área de Londres, Inglaterra. El estudio piloto se condujo en reuniones cara a cara.

Para propósitos del estudio, define al emprendedor como la persona que inicia un negocio por sí mismo. Su hipótesis principal era que las personas que inician su propio negocio tienden a tener una alta necesidad de logro y un alto locus interno de control. Los resultados que obtuvo afirman que estas características se relacionan con la gente que realiza actividades emprendedoras, y con la primera variable confirma lo obtenido por Mc Clelland en 1961. Sus resultados pueden indicar un factor amplísimo que subraya la motivación de los emprendedores.

b. Yue Wah Chay⁶¹

En este estudio se enviaron 300 cuestionarios a un grupo de dueños de pequeñas empresas y a empleados elegidos aleatoriamente en Luton una región de Inglaterra. Del total respondieron solamente 126 personas lo que corresponde únicamente al 44.7% .

Se definieron tres grupos de personas, el 55.5% de personas empleadas, el 29.1% dueños de pequeñas empresas, y el 15.4% de personas que se auto emplean. En razón del pequeño número de personas que se auto emplean, se crea un grupo de emprendedores en función de dar mayor significado a las diferencias ocupacionales.

⁶⁰ Ahmed, S. U. (1985). nAch, risk-taking propensity, locus of control and entrepreneurship. *Personality and Individual Differences* 6, 781, 782.

Las dimensiones evaluadas para las características personales en este estudio fueron extraversión, locus interno de control (LIC) y necesidad de logro nAch.

El término emprendedor se refiere a personas que han estado en su negocio por un período no menor de tres años y por ellos mismos han hecho exitosa su empresa. Entonces el grupo emprendedor ahora de 52 personas (44.5%) se refiere a la combinación de creadores de empresa o de quienes se auto emplean.

Los resultados muestran fuerte y positiva asociación a la extroversión, al locus interno de control (LIC) y a la necesidad de logro (nAch). Utiliza la escala de esfera de locus de control para medir el locus interpersonal y la eficacia, a través de dos escalas de constructo. Las variables fueron medidas utilizando la escala likert con siete alternativas de respuesta, donde uno significó totalmente desacuerdo y siete totalmente de acuerdo.

Para nuestro estudio en particular, utilizaremos únicamente los mismos test que Mc Clelland y Ahmed aplicaron que son el de necesidad de logro (nAch) y el de Locus de Control.

c. Douglas & Shepherd⁶²

La investigación que realizan estos investigadores, se relaciona con la elección de carrera y la actitud que tiene la gente hacia su ingreso, independencia, y esfuerzo laboral. Definen a los emprendedores en términos y dimensiones de fortaleza o debilidad. Encuentran significativa relación entre su trabajo desempeñando y la expectativa que obtienen en relación a la independencia y riesgo asumido.

La intención y fortaleza de auto emplearse o de crear empresa fue significativamente relacionada en las personas que participaron en el estudio, al confirmar su deseo de

⁶¹ Yue Wah Chay (1993). Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 285-302.

⁶² Douglas & Shepherd. (2002). Self employment as a career choice: attitudes, entrepreneurial intentions, and utility maximization. *Entrepreneurship theory and practice*. Baylor University. Spring. 81- 90.

independencia. Investigaciones empíricas sugieren y argumentan que la independencia y logro aunado a la importante variabilidad en la ganancias de quien se auto emplea o crea empresa de tres veces mayor a quienes se emplean para otras personas.⁶³

Según Douglas y Sheperherd, una actitud positiva hacia la independencia incluye a aquellos quienes prefieren ser independientes (aunque esta independencia en ocasiones les sea adversa), o sea tienen muy baja utilidad autonomía en la toma de decisiones. Comentan que personas empleadas que tienen alta aversión a ser independientes pueden decidir no auto emplearse o iniciar su propia empresa a no ser que las ganancias y utilidades sean mayores que en su trabajo, debido al riesgo e independencia que esto les implica.

El estudio se aplica a 300 ex alumnos de una universidad de Australia quienes se graduaron de una carrera de negocios, con muy limitada experiencia laboral, enfocándose más hacia sus actitudes que a sus habilidades.

Los resultados obtenidos fueron que el 95% de los que respondieron, consideran el nivel de independencia en su evaluación de desempeño de carrera como algo útil. Ahora se sabe que la actitud de la gente al riesgo, independencia, y al ingreso, les afecta la expectativa de utilidad que derivará de su carrera. ¿La actitud de una persona hacia el trabajo riesgo e independencia afecta las intenciones emprendedoras?. En otras palabras, ¿aquellos que pretenden ser emprendedores tienen distintas actitudes de aquellos que no las tienen?. Los resultados indican que las actitudes individuales de toma de riesgo e independencia afectan significativamente las intenciones de aquellas personas que quieren ser emprendedoras.

⁶³ Rees & Shah. (1986). An empirical analysis of self – employment in the U.K. *Journal of Applied*

2.2 Características sociales – demográficas

a. Bates Timothy⁶⁴

En el estudio que realiza este investigador de la Universidad del Estado de Wayne en Estados Unidos, identifica el rol que juega la educación y la experiencia de trabajo para conocer a las personas que se auto emplean. Varios factores dan forma de manera consistente a la descripción de los creadores de empresa en distintas industrias. El nivel de edad encontrado en estas personas *se aproxima a la edad de 40 años*.

Su estudio demuestra que el rol jugado por la educación y la experiencia de trabajo, es definitivamente fuerte e importante en la identificación de quienes se van a dedicar a crear su propio empleo.

El acceso al auto empleo, es visto como un proceso basado en características individuales y recursos del potencial emprendedor. Sugieren que personas casadas pueden querer ingresar al auto empleo. Este estudio confirma la importancia de tener salud, se enfoca en la edad y al estado civil como predictores de una intención en las personas para crear empresa. Encuentra que las principales barreras se refieren al aspecto financiero.

b. Pérez, A.⁶⁵

Realiza estudio no experimental, transversal, exploratorio descriptivo a empresarios de micro y pequeña empresa en México durante los meses de octubre y noviembre de 1998. La finalidad conocer las razones o motivos para iniciar su empresa, e identificar algunas de sus características principales.

Econometrics, 1 (1), 95 –108.

⁶⁴ Bates, T. (1995). Self employment entry across industry groups. *Journal of Business Venturing* 10, 143-156.

⁶⁵ Pérez, A. (1998). *Características y perfiles que presentaron los creadores de micro y pequeñas empresas mexicanas cuando iniciaron su actividad empresarial*. ITESM.

La población objeto fue de empresarios de micro empresa con hasta 15 empleados y ventas anuales de \$ 2.1 millones de pesos, y de empresarios de pequeña empresa de 16 a 100 empleados con ventas hasta de \$ 21.0 millones de pesos según datos oficiales de Nacional Financiera⁶⁶.

Se aplicó el instrumento a 128 empresarios obteniéndose las siguientes respuestas de tipo social – demográfico:

- No todos tienen un nivel escolar superior, 31.3% tienen profesión terminada, el 68.7% no terminaron o no realizaron estudios profesionales.
- Ni necesariamente han recibido cursos de cómo iniciar su propia empresa, el 50.03% dijo no haber realizado estudios con enfoque empresarial.
- El 54.69% tiene entre 25 y 30 años al inicio de su actividad empresarial.
- El 92.96% tuvo experiencia previa a la apertura de su negocio.
- El 46.10% tienen de 1 a 3 dependientes económicos.
- El apoyo de su pareja es factor determinante en el éxito del empresario ya que el 58.60% laboraba.
- En la familia los hijos mayores son los que inician sus empresas, el primero resulto tener el 32.81% y el segundo hijo el 22.67%.
- El tener antecedentes de familiares cercanos con actividad empresarial, es un factor positivo para el inicio de la empresa, ya que el 60.16% así lo demuestra.

c. Butt & Kahn⁶⁷

El propósito de su investigación fue estudiar varias experiencias de los emprendedores y su impacto en el desarrollo de su firma. Su intención fue conocer el tipo de experiencias que los creadores de empresas deben adquirir previamente a iniciar una nueva aventura. Emprendedores potenciales pueden ahorrar tiempo y evitar problemas,

⁶⁶ INEGI. (1998). *Secretaría de Programación y Presupuesto. Encuesta de la Industria mediana y pequeña*. Nacional Financiera. p. 11.

⁶⁷ Butt & Khan. (1996). Effects of transferability of learning from pre start up experiences. *Frontiers of Entrepreneurship Research*. Babson College, 108 –116.

tratando de obtener experiencia que tal vez no será útil al inicio y conocer el tipo de administración de empresa en los años iniciales. Uno de los dilemas principales más comentados, es la elección entre tomar un empleo en una empresa, previamente al inicio de una nueva aventura, o bien iniciar esa nueva aventura sin experiencia.

Realizan una investigación a cien emprendedores, en la ciudad de Lahore en Pakistan, de los cuales solamente 73 son analizadas en la estructura industrial y su medio ambiente. Algunas de las variables que utilizaron son, su experiencia técnica y emprendedora, tener familiares con negocios, tener asesoría familiar, y su nivel educativo.

d. Rosenfeld et al ⁶⁸

En un grupo de 44 exitosos emprendedores, encuentran resultados distintos de aquellos que se dedican a realizar actividades gerenciales en empresas tecnológicas. Clasifican a los emprendedores exitosos como quienes a) fundaron su empresa, b) su negocio tiene flujo de caja positivo después de dos años y c) de aquellos que viven económicamente de su empresa.

En su estudio tuvieron distintos tipos de giros de negocio, tales como construcción, manufactura, venta, mercadotecnia, consultores, salones de belleza, desarrollo de *software*, y de ingeniería.

Los emprendedores de este estudio poseen originalidad e innovación. Los resultados indicaron los tipos de negocios en los cuales los emprendedores estuvieron comprometidos al logro de resultados y una gran confianza en su desempeño.

⁶⁸ Rosenfeld et al. (1993). Delineating entrepreneurs' styles: application of adaption – innovation subscales. *Psychological reports*, 72, 287 – 298.

2.3 Competencias administrativas: Habilidades Gerenciales o Directivas.

a. Mintzberg⁶⁹

Dadas las intenciones del presente estudio, es conveniente aclarar que, las actividades gerenciales o directivas las realiza el dueño de la micro o pequeña empresa, y es por ello que a continuación anotaremos con detalle los resultados obtenidos y propuestos por H. Mintzberg.

De acuerdo con las investigaciones realizadas durante más de 20 años por H. Mintzberg, descubrió que la realidad dista mucho de la teoría, y que en algunos países del mundo (hizo sus investigaciones en Estados Unidos, Canadá, Suiza y Gran Bretaña), e independientemente del tipo de empresa, las actividades gerenciales o directivas no eran muy diferentes de un sitio a otro.

Mintzberg⁷⁰ examinó (a través de observación directa) a directivos y gerentes, con los siguientes resultados:

1. Los gerentes o directivos trabajan a un ritmo incesante, y sus actividades están caracterizadas eminentemente por su brevedad, variedad y discontinuidad; se orientan fuertemente a la acción sin poner mucho interés en las actividades reflexivas. Cuando tienen que planear, parece que lo hacen implícitamente dentro del contexto de las acciones diarias.
2. Los gerentes o directivos, además de tratar las excepciones, deben ejecutar algunas tareas específicas de la empresa de manera regular, obtener información estratégica del exterior que solamente se le otorga por su estatus, y realizan las negociaciones que requieren con su entorno (clientes, proveedores, gobierno y otros).
3. Los gerentes o directivos prefieren comunicarse verbalmente ya sea directamente o por teléfono. Esto nos lleva a darnos cuenta de que el correo no proporciona necesariamente información viva y actual. Los gerentes y directivos prefieren la

⁶⁹ Mintzberg, H. (1973). *The nature of managerial work*. New York: Harper & Row. USA.

⁷⁰ Mintzberg, (1973). *op cit*.

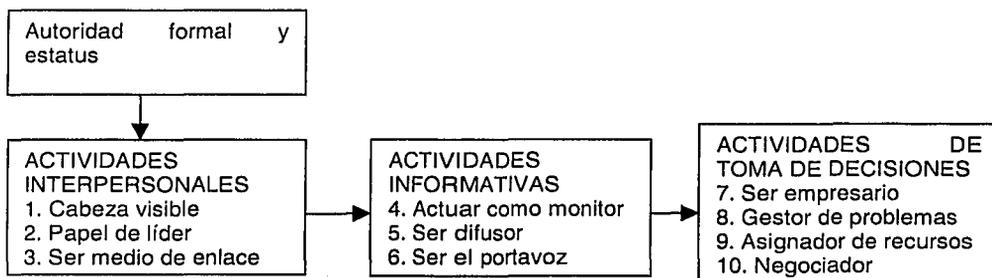
información suave, como las murmuraciones, rumores y especulaciones, que pueden convertirse en los hechos del mañana. Aún más, la información verbal se almacena en el cerebro de las personas, es por ello que en muchas ocasiones se les dificulta delegar, ya que los datos relevantes para alguna toma de decisión constituyen una mezcla obtenida a través de largo tiempo.

4. Acciones tales como planear y programar sus actividades, su tiempo, procesar información, tomar decisiones, se encuentran en la mente del gerente o directivo, y es por ello que, para describirlo, necesitamos utilizar las palabras: juicio e intuición (intangibles). A pesar de que requieren información, no todas sus decisiones tienen que ver con tecnología moderna (computadoras, información digital), pero utilizaban metodología tradicional que se solicita de manera verbal.

La brevedad, fragmentación y comunicación verbal caracterizan las tareas diarias de los gerentes y directivos. De acuerdo con Mintzberg y su investigación, podemos ver que los científicos de la dirección han concentrado sus esfuerzos en funciones especializadas, sistemáticas, en donde es más probable que los procesos, al ser rutinarios, puedan ser observados y analizados pudiendo con ello obtener resultados tangibles, medibles y pertinentes.

Luego de sus investigaciones, Mintzberg sintetizó sus descubrimientos en un esquema como el que a continuación se muestra (esquema 1).

Esquema 1. Definición de tareas del directivo según Mintzberg⁷¹



Actividades interpersonales:

1. **Cabeza visible.** Mantiene deberes de naturaleza ceremonial. Mintzberg en su investigación, encontró que los directivos pasaban el 12 por ciento de su tiempo en este tipo de relaciones y deberes ceremoniales, tanto internas con los empleados, como externas con clientes, proveedores, gobierno. No es muy seria la información que manejan, sin embargo, estas tareas son importantes para el funcionamiento de la organización y no pueden ser ignoradas.
2. **Papel de líder.** Actividades propias de liderazgo, para motivar a su personal, apoyar sugerencias, alentar proyectos.
3. **Ser medio de enlace.** El gerente o directivo debe mantenerse comunicado tanto interna como externamente; internamente con sus subordinados y externamente con clientes, proveedores, competencia, gobierno, sindicatos, y otros. Esta actividad es fundamental para obtener información estratégica que permita el logro de los objetivos de la empresa.

Actividades informativas:

4. **Actuar como monitor.** Mintzberg descubre en su estudio que los gerentes o directivos pasaban el 40 por ciento de su tiempo en actividades que les reportaban información y contactos; en gran medida la comunicación es su trabajo. Su tarea como monitor es interrogar. A partir de ello recibe información aún no solicitada como resultado de sus enlaces y monitoreo, la cual le llega de manera verbal, a menudo en forma de murmuraciones, rumores y especulaciones.
5. **Ser difusor.** Los gerentes y directivos en su distribución de tareas, comparten y distribuyen gran parte de esa información a fin de lograr los mejores resultados.
6. **Ser el portavoz.** Tanto interna como externamente acerca de los productos o y/o servicios que proporciona, para dar certidumbre a los clientes de lo que están adquiriendo en cuanto a calidad y cantidad.

⁷¹ Mintzberg. (1973). *op cit.*

Actividades de toma de decisiones:

7. **Empresario.** En este papel, el gerente o directivo pretende el mejoramiento de su organización o unidad organizacional, a fin de adaptarla a las condiciones de sinergia del medio ambiente y su entorno. Está en permanente búsqueda de nuevas ideas, proyectos, productos, servicios y proyectos de desarrollo, que puede hacer él mismo, sus subordinados, o con participación mutua.
8. **Gestor de problemas.** Nadie está exento de cualquier imprevisto. Hay cosas que quedan fuera del control de los gerentes o directivos, por lo que deben ser capaces de reaccionar y actuar en consecuencia, puesto que la problemática puede generarse interna o externamente a la organización.
9. **Asignador de recursos.** Es el responsable de decidir quién hace qué y con qué recursos cuenta, tanto materiales como humanos. Diseña, así mismo, la estructura organizacional y las relaciones formales de división del trabajo. Además considera las decisiones que se dan en las diferentes áreas y cómo impactan al conjunto. Debe tomar en cuenta las relaciones costo – beneficio y las posibilidades de desarrollar productos, sistemas, procesos o mixtos, así como la oportunidad de cada uno de ellos en la empresa.
10. **Negociador.** Es una actividad que requiere de gran número de horas de parte de los gerentes o directivos, ya sea de manera interna o externa. Esto es algo imprescindible en sus tareas, ya que poseen la autoridad para tomar decisiones en cualquiera de sus partes, debido a que cuentan con la información necesaria y clasificada que les permite actuar de manera inmediata.

Estas diez actividades, funciones, tareas del gerente o directivo forman un todo que no puede fragmentarse.

De acuerdo con Mintzberg, la eficiencia de un gerente o directivo depende significativamente de la idea que tiene de su propio trabajo, de lo bien que lo conozca y pueda, en consecuencia, responder a las presiones que el mismo le requiera.

2.4 Competencias Técnicas: Laborales.⁷²

a. NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL (NTCL)

La misión del Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), consiste en propiciar el desarrollo de los Sistemas Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral así como establecer los mecanismos que faciliten el reconocimiento de la competencia de las personas para realizar una función productiva.

El CONOCER es un organismo facilitador de los Sistemas Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral, ya que la naturaleza misma de éstos exige que sean los empresarios, trabajadores y educadores los responsables del diseño y desarrollo de las normas y de la certificación.

La Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL) es el parámetro o los lineamientos mínimos que debe cumplir una persona para que pueda ser calificada en cuanto a su Competencia Laboral. Es un instrumento que define la competencia laboral como un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se necesitan para el desempeño de una función productiva.

Una norma describe lo que una persona debe ser capaz de hacer, la forma en que puede juzgarse si lo que hizo está bien hecho, las condiciones en que el individuo debe demostrar su aptitud.

Así mismo refleja:

- Los conocimientos y habilidades que requiere para el desempeño de una función.
- La capacidad para trabajar en un ambiente de seguridad e higiene.
- Aptitud para responder a los cambios tecnológicos y métodos de trabajo.
- Habilidad para pasar su competencia de una función de trabajo a otra.

⁷² CONOCER (2003). Consejo de normalización y certificación de competencia laboral. www.conocer.org.mx

- Capacidad de integrarse a un ambiente organizado y para relacionarse.
- Aptitud para resolver problemas cotidianos y en situaciones inesperadas.

Ser competente es cuando eres capaz de desempeñar una función productiva de manera eficiente y de acuerdo con los resultados esperados, puedes proporcionar evidencia, es decir, mostrar la posesión individual de un conjunto de conocimientos y habilidades que le permiten contar con una base para un desempeño eficaz.

La competencia laboral es la aptitud de una persona para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos de trabajo y con base en los resultados de calidad esperados. La cual se adquiere a través de toda la vida de las personas. Existen instrumentos formales mediante los cuales se puede lograr la competencia, tales como los programas educativos y de capacitación. A través de los cuales, las personas desarrollan comportamientos que son requeridos para el desempeño de una función productiva concreta.

Otra forma es el auto aprendizaje, proceso por el cual una persona recurre por sí misma - sin apoyos de un profesor - a diversas fuentes de información para obtener los conocimientos de su interés. La combinación de la aplicación de conocimientos, habilidades o destrezas con los objetivos y contenidos del trabajo a realizar, se expresan en el saber, el hacer, el saber hacer y el saber ser.

Existen diversos tipos de competencia en función de la estructura del sistema normalizado, y se han clasificado de la siguiente manera:

a) Básicas. Se refieren a aquéllas de índole formativo que requiere la persona para desempeñarse en cualquier actividad productiva, tales como la capacidad de leer, interpretar textos, aplicar sistemas numéricos, saber expresarse y saber escuchar. Estas competencias se adquieren gradualmente a lo largo de la vida, así como por medio de la educación formal.

b) Genéricas. Son aquellos conocimientos y habilidades que están asociados al desarrollo de diversas ocupaciones y ramas de actividad productiva; es decir, son los que definen un perfil concreto para las distintas actividades del mundo del trabajo (sectores y ramas económicas), por ejemplo, analizar y evaluar información, trabajar en equipo, contribuir al mantenimiento de la seguridad e higiene en el área de trabajo, planear acciones, entre otras. Estas competencias se pueden desarrollar en forma autodidacta, a través de programas educativos y de capacitación, así como en el centro de trabajo.

c) Específicas. Y se refieren a aquellas competencias asociadas a conocimientos y habilidades de índole técnico y que son necesarias para el desarrollo de una función productiva. Generalmente se refieren a un lenguaje específico y al uso de instrumentos y herramientas determinadas; por ejemplo, soldar con equipo de oxi-acetileno, preparar el molino para laminado en caliente o evaluar el desempeño del candidato. Se adquieren y desarrollan a través del proceso de capacitación, en el centro de trabajo o en forma autodidacta. Los tres tipos de competencia se conjuntan, para constituir la competencia integral del individuo.

Una norma técnica de competencia laboral es el instrumento que define la competencia laboral, en términos del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se requieren para el desempeño de una función productiva, a partir de las expectativas de calidad esperadas por el sector productivo. Asimismo describe lo que una persona debe ser capaz de hacer, la forma en que puede evaluarse si lo que hizo está bien hecho; las condiciones en que la persona debe demostrar su aptitud, así como los tipos de evidencia necesarios para tener la seguridad de que lo que está haciendo se realiza de manera eficiente con base en un conocimiento construido y no como producto de la casualidad.

Las normas técnicas de competencia laboral se clasifican de la siguiente manera:

a) Empresariales son aquellas que son desarrolladas por y para una sola empresa (sólo tiene valor al interior de la empresa).

- b) De asociación son las que se consideran válidas para un determinado grupo o corporación de empresas.
- c) Nacionales pueden ser aplicables a todas las empresas de un mismo sector productivo (áreas de competencia laboral) y son aprobadas por el CONOCER.

El CONOCER promoverá el desarrollo y emisión de normas de carácter nacional, en virtud de que ofrecen un horizonte más amplio para transferir habilidades en el aparato productivo resultando útiles a un número significativo de trabajadores, empresas y oferentes de educación y capacitación.

Las variables⁷³ que miden el conocimiento técnico para este estudio en particular en el caso de la afinación de fuel injection son:

- Verificar fallas reportadas con base al sistema de inyección.
- Dar seguimiento a las rutinas de afinación correspondientes al sistema de inyección establecida en la orden de trabajo.
- Aplicar de materiales y refacciones correspondientes al sistema de inyección.
- Utilizar equipo y herramientas adecuadas.
- Portar equipo de seguridad adecuada.

A continuación, después de haber analizado los factores que influyen en los creadores de empresa vistos a luz de los diferentes autores, se presenta la tabla 3 en donde se resumen los aspectos principales de cada uno de ellos.

⁷³ Ver anexo 5 de la norma técnica de competencia laboral.

Tabla 3. Factores que influyen en los creadores de empresa según los autores.

Variable Objeto	Autor	Componentes de la variable
Personalidad Necesidad de Logro (nAch)	a. Mc Clelland, D.	Las variables que consideró en su estudio fueron: <ul style="list-style-type: none"> • Independencia (no tener jefe) • No depender de otros (tener responsabilidad individual en las decisiones y sus efectos) • Tener retos
	b. Hull, Bosley, Udell	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad profesional
	c. Begley & Boyd	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de una idea
Personalidad (Locus de Control)	a. Ahmed, S.U.	<ul style="list-style-type: none"> • Que nadie te haya influido para iniciar tu empresa. • Refieren al emprendedor como la persona que estuvo en el negocio por un periodo no menor a tres años y son responsables por el éxito de la empresa. • Hizo su estudio de características de personalidad considerando tres variables: Locus interno de control, Necesidad de logro (nAch) y extroversión.
	c. Douglas & Shepherd	<ul style="list-style-type: none"> • La actitud de la gente hacia su ingreso, independencia y esfuerzo laboral se define en términos de fortaleza y debilidad de carácter.
Sociales - Demográficas	a. Bates, T.	Las variables que consideró en su estudio fueron: <ul style="list-style-type: none"> • Edad • Nivel educativo • Experiencia previa de trabajo • Estado civil
	b. Pérez, A.	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Nivel educativo • No. de dependientes económicos • Estado civil • No. que ocupa entre los hermanos • Entre otros
	c. Butt & Kahn	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia técnica en una industria similar • Experiencia técnica en otra industria • Nivel educativo • Asesoría emprendedora de un familiar
	d. Rosenfeld <i>et al</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Consideran a emprendedores exitosos a aquellos que tienen flujo de caja positivo después de dos años y los consideran en su estudio.
Competencias Administrativas	a. Mintzberg, H.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades interpersonales • Actividades informativas • Actividades de toma de decisiones
Competencias Técnicas	CONOCER Normas técnicas de competencia laboral (NTCL). Mostrar evidencia del conocimiento técnico.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar de fallas reportadas con base al sistema de inyección. • Dar seguimiento a las rutinas de afinación correspondientes al sistema de inyección establecida en la orden de trabajo. • Aplicar de materiales y refacciones correspondientes al sistema de inyección. • Utilizar equipo y herramientas adecuadas. • Portar equipo de seguridad adecuada.

Fuente: elaboración propia a partir de la investigación realizada

3. Industria Automotriz

3.1 Aspectos Generales

Es importante mencionar que la industria mecánica automotriz se encuentran en la clasificación de servicios, y nos abocaremos a la micro y pequeña empresa, según la clasificación oficial hecha por el gobierno mexicano, *Diario Oficial de la Federación*⁷⁴, aclararemos que como característica tienen el ubicar a la micro entre 1 y 10 empleados, y a la pequeña entre 11 y 50 respectivamente.

Este tipo de industria se encuentra en su etapa de madurez⁷⁵ ya que se caracteriza por tener problemas tales como mercados saturados en los países desarrollados, exceso de capacidad instalada, altos grados de segmentación y proliferación de productos, cerrada competencia en precios y márgenes de utilidad decrecientes.

Pasando a otro punto, encontramos que en el año 2000, la producción mundial de automóviles asciende a casi 60 millones de unidades, sin embargo solamente se utiliza el 69% de la capacidad instalada.⁷⁶ El restante se aplica como barrera de entrada. La industria presenta características de oligopolio ya que 60% de la producción mundial se centra en cinco ensambladoras: General Motors (GM) con el 15%, Ford con el 13%, Toyota con 10%, Volkswagen (VW) con 9% y Chrysler con 8%.⁷⁷ Aún más, en los últimos dos años se han dado una serie de fusiones, alianzas y adquisiciones que aglutinan aún más la industria.

⁷⁴ *Diario Oficial de la Federación*. (2002). Clasificación de los criterios de estratificación de la empresa. 30 Diciembre. 2da sección.

⁷⁵ Álvarez, Lourdes. (2002). Cambios en la industria automotriz frente a la globalización: el sector de autopartes en México. *Revista de la Facultad de Contaduría y Administración. UNAM*. No. 206 julio-septiembre, 29-49.

⁷⁶ <http://www.bancomext.com>

⁷⁷ Bancomext. (2001). Evolución del sector automotriz, elaborado por gerencia de análisis sectorial. México.

La manufactura de vehículos se realiza de manera regional, concentrándose en tres zonas geográficas principalmente, en América del Norte están Canadá, Estados Unidos y México, en la Unión Europea están Alemania, Francia y España, y en Asia Japón y Corea.

En los siguientes cuadros (1-5) se da un esbozo general de información estadística básica del sector automotriz en México, dado que la misma constituye la herramienta que nos permite objetivar los fenómenos económicos y sociales en su dimensión, estructura, comportamiento, distribución e interrelación.

Cuadro 1. Valor agregado bruto en valores básicos total, de la industria manufacturera y de la industria automotriz. Componentes Remuneración de Asalariados.

	Total	Industria Manufacturera	Automotriz (a)
1997	2 873 272 991	615 478 413	89 846 801
1998	3 517 781 860	749 292 699	114 053 706
1999(p)	4 205 703 889	884 331 331	135 477 319
2000(p)	4 974 463 616	1 013 323 401	162 691 965

Fuente: INEGI. *Sistemas de cuentas Nacionales de México. Cuentas de Bienes y Servicios, 1995-200. Aguascalientes, Ags., 2002.*

(a) Incluye las ramas 41 (productos de hule), 56 (vehículos automotores) y 57 (carrocerías, motores, partes y accesorios para vehículos automotores).

(p) cifra preliminar

Cuadro 2. Ventas Menudeo Históricas

Año	Total Autos	% Crecimiento Anual
1998	662,017	33.6% (con base al año 1997 de 495,364)
1999	689,478	4.1%
2000	885,444	28.4%
2001	944,070	6.6%
2002	1,002,554	6.2%

Fuente: *Reporte Económico y del Sector Automotor. Marzo 2003. AMDA.*

Cuadro 3. Valor agregado bruto total, de la industria manufacturera y de la industria automotriz por región. (Miles de pesos).

1996	Total	Industria Manufacturera	Industria Automotriz (a)
	2 296 674 524	494 520 324	71 140 342
	Valle de México(g)		
	761 277 434	180 288 083	31 825 173
1997	Total	Industria Manufacturera	Industria Automotriz (a)
	2 873 272 992	615 478 413	89 846 800
	Valle de México(g)		
	955 201 718	221 296 512	38 405 279
1998	Total	Industria Manufacturera	Industria Automotriz (a)
	3 517 781 859	749 292 700	114 053 705
	Valle de México(g)		
	1163 426 670	264 609 912	44 047 397
1999(p)	Total	Industria Manufacturera	Industria Automotriz (a)
	4 205 703 889	884 331 331	135 477 319
	Valle de México(g)		
	1 386 628 994	309 105 584	50 458 556
2000(p)	Total	Industria Manufacturera	Industria Automotriz (a)
	4 974 463 616	1 013 323 401	162 691 965
	Valle de México(g)		
	1 643 368 513	350 654 939	60 891 437

Fuente: INEGI. *Sistemas de cuentas Nacionales de México*, (SCNM). Cuentas de Bienes y Servicios, 1995-200. Aguascalientes, Ags., 2002.

(a) Incluye las ramas 41 (productos de hule), 56 (vehículos automotores) y 57 (carrocerías, motores, partes y accesorios para vehículos automotores).

(p) cifra preliminar

(g) Incluye Distrito Federal y Estado de México

Los resultados de esta serie, se deben considerar como preliminares, en virtud de que tanto los valores del SCNM, como los cálculos regionales del producto, se revisan de acuerdo a la disponibilidad y/o actualización de la información, motivo por el cual pueden presentar modificaciones, incluso sustantivas, en próximos estudios.

Cuadro 4. Agencias Distribuidoras de vehículos automotrices por entidad federativa

Año	Entidad	No. de distribuidoras
1997	Total República Mexicana	985
	Distrito Federal	138
1998	Total República Mexicana	1,016
	Distrito Federal	146
1999	Total República Mexicana	1,122
	Distrito Federal	152
2000	Total República Mexicana	1,196
	Distrito Federal	163

Fuente: La Industria Automotriz en México, edición 2002, INEGI.

CUADRO 5. VEHÍCULOS DE MOTOR REGISTRADOS EN CIRCULACIÓN EN EL AÑO 2000

Entidad	Suma
País México	16'881,879
Distrito Federal	4'020,074
Estado de México	1'262,772

Fuente: Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática, INE.

Nota: Las cifras incluyen automóviles, camiones de pasajeros y de carga.

Los datos son registrados al 31 de diciembre del 2002

Con base en los reportes económicos de la Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores, A. C. (AMDA)⁷⁸ del mes de junio del 2003, por un lado se puede observar que aún en el mes de mayo, la economía sigue mostrando signos de debilidad tanto en la producción como en el empleo. Por el otro, hay un fuerte optimismo en los mercados financieros, ya que la tasa de interés los Certificados de la Tesorería (CETES) a 28 días está por debajo de los 7 puntos y la paridad peso – dólar se encuentra por abajo de los \$10.30 pesos.

⁷⁸ Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores, (AMDA) A.C.(2003). *Reporte Económico y del Sector Automotor*. Junio.

Sin embargo, el consumo privado sigue disminuyendo, lo que se puede observar en las ventas internas de vehículos nuevos que no ha logrado repuntar durante los primeros meses del año. Como se puede observar, en los cuadros 6 y 7 las ventas de vehículos nuevos sufren de una importante baja comparada con el periodo anterior, tan solo en el mes de mayo representa un decremento del 10.1%. En forma acumulada la venta total de menudeo de vehículos y camiones ligeros llega a 385,222, cifra 4.6% inferior al mismo periodo del año 2002.

Cuadro 6. Ventas menudeo de autos y camiones comerciales

2003	Enero	84,903		2002	Enero	91,720	
	Febrero	81,215	166,118		Febrero	79,787	171,507
	Marzo	76,499	242,616		Marzo	74,488	245,993
	Abril	70,803	313,420		Abril	77,769	323,762
	Mayo	71,802	385,222		Mayo	79,898	403,660

Fuente: *Reporte Económico y del Sector Automotor*. Junio 2003. AMDA.

Cuadro 7. Ventas Menudeo, Participación Estatal

Periodo de ventas	Entidad Federativa	Autos vendidos	Participación Total
Enero – Diciembre, 2001	Distrito Federal	259,780	27.23%
Enero – Diciembre, 2002	Distrito Federal	272,221	27.52% Var.% 4.79% año anterior

Fuente: *Reporte Económico y del Sector Automotor*. Marzo 2003. AMDA.

En lo que se refiere a la producción automotriz⁷⁹, al cierre de mayo se totalizó un volumen de 668,773 autos y camiones ligeros, lo que representa un decremento de 13.8% respecto al nivel alcanzado en el mismo periodo de 2002, cuando en México la producción fue de 775,498 vehículos. La reducción acumulada en la producción para

⁷⁹ AMDA A.C. (2003). *op cit.*

mercado doméstico es de 21%, en tanto que la destinada a la exportación es de 11.2% indica claramente la reducción de la expectativa de la demanda interna.

La participación⁸⁰ de los primeros cinco meses del año, de acuerdo a las marcas es como se puede observar en el cuadro 8, y además nos permite observar el número de marcas que existe en el mercado nacional, el cual es de 17 en total, cuando hace algunos años el mercado nacional era de tipo oligopólico donde solamente había 5 marcas en el país, las cuales hasta la fecha siguen siendo las primeras en encabezar la lista siguiente:

CUADRO 8. Tipo de marcas de automóviles del mercado nacional y su participación.

MARCA DE AUTOMÓVIL	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO
General Motors (GM)	con el 22.2%
Nissan	con el 22.2%
Volkswagen (VW)	con el 19.3%
Ford	con el 15.4%
Chrysler	con el 8.7%
Honda	con el 3.2%
Seat	con el 2.8%
Renault	con el 2.1%
Peugeot	con el 1.5%
Toyota	con el 0.7%
BMW	con el 0.4%
Mercedes Benz	con el 0.3%
Audi	con el 0.3%
Mini cooper	con el 0.2%
Jaguar	con el 0.1%
Land Rover	con el 0.1%
MG Rover	con el 0.1%

Fuente: *Reporte económico y del sector automotor*. (2003). AMDA. Junio.

⁸⁰ AMDA A.C. (2003). *op cit.*

3.2 Comparativo de servicios ofrecidos por agencias de armadoras, franquicias y talleres mecánicos independientes.

De acuerdo a cuaderno de trabajo⁸¹ de una armadora de autos, se obtienen resultados de un grupo foco reunido para conocer su experiencia ante la necesidad de llevar su automóvil a dar mantenimiento preventivo o correctivo ya sea a una agencia de autos, a una franquicia o bien a un taller mecánico independiente. El cuadro 9 muestra el resumen de los resultados en el ejercicio realizado.

Cuadro 9. Comparativo de opciones para mantenimiento automotriz.

Agencia de autos	Franquicia	Taller Mecánico Independiente
<p style="text-align: center;">Ventajas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantía de trabajo por escrito. • Respaldo corporativo que comunica estándar en la calidad. • Equipo y herramientas más actualizadas y computarizadas. • Más orden y limpieza. • Personal más profesional y preparado. 	<p style="text-align: center;">Ventajas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantía de trabajo por escrito. • Respaldo corporativo que comunica estándar en la calidad. • Equipo y herramientas más actualizadas y computarizadas. • Más orden y limpieza. • Personal más profesional y preparado. • 	<p style="text-align: center;">Ventajas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es alguien de confianza. • Más económico. • Conoce mucho. • Es un experto. • Me hace caso. • El trato es personal y menos formal. • El dueño o encargado es casi mi amigo. • Lo anterior genera sensación de mayor compromiso. • Hay posibilidad de ajustes en el presupuesto, me dan crédito, posibilidad de hacer el pago en abonos, si no hay factura me ahorro el IVA. • Me auxilia en caso de emergencia a cualquier hora, día y lugar. • Puedo estar con él mientras trabaja mi auto.

⁸¹ Ford. *Quality Care*. (2002) junio.

Agencia de autos Desventajas:	Franquicia Desventajas:	Taller Mecánico Desventajas:
<ul style="list-style-type: none"> • Único recurso para vehículos nuevos que están dentro de garantía. • Un mal necesario. • Muy caro. • Mienten. • No cumplen lo que ofrecen. • Tener que pagar IVA y al momento de recoger el auto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconfianza por los precios tan bajos. • Duda sobre la calidad de los productos que utilizan. • No genera confianza, ya que se trata con desconocidos. • Malas experiencias. • Tener que pagar IVA y al momento de recoger el auto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Miedo a que no manejen refacciones originales, te roben piezas o te las cambien por otras ya usadas. • Largo proceso para considerarlo alguien confiable. • No hay garantía en todos los casos.

Fuente: Elaborado con base al cuaderno de trabajo de la *Ford Quality Care* (2002)

A continuación en los cuadros 10 y 11 se presentan los datos relativos al número de personas que laboran en las actividades relacionadas con los talleres mecánicos a nivel nacional, distrital y de las zonas 1 y 2 de la Delegación Política de Tlalpan.

Cuadro 10. Características principales de las unidades económicas de servicios, según clase de actividad. Clase 961201 Servicio de reparación de automóviles y camiones (mecánica en general)⁸²

Concepto	Nacional	Distrito Federal
Total de Unidades Económicas*	49,383	15,654
Personal ocupado	118,602	42,532
Remuneraciones (en miles de pesos)	2'376,632	1'050,602

Fuente: INEGI XII (1999). *Censo de servicios*. Censos Económicos. Tabuladores Básicos.

* Son las unidades estadísticas de observación sobre las cuales se recopilan los datos.

Cuadro 11. Número de personas que laboran en las zonas 1 y 2 de la Delegación

Zona 1	Zona 2	Total
168	310	478
35.15%	64.85%	100%

Fuente: datos proporcionados por la Delegación Tlalpan al mes de enero del 2003.

⁸² INEGI. XII (1999). *Censo de servicios*. Censos Económicos. Tabuladores Básicos.

3.3 Federación Nacional de Talleres Automotrices

Alejandro Díaz, mecánico automotriz y presidente de esta federación, comenta que en el Distrito Federal (D.F.) existen cerca de 30 mil talleres, de los cuales tan solo 10 mil operan dentro de la formalidad, y de éstos únicamente 100 están registrados en la Asociación de Talleres del D.F., pese a que esta agrupación fue fundada en 1942.⁸³ Los datos que menciona es probable que incluya a los que trabajan en la calle, ya que las cifras oficiales mencionan al rededor de 16 mil en el D.F. de acuerdo al cuadro 10.

Díaz comenta que en otros países las ensambladoras automotrices sí ofrecen capacitación a los talleres mecánicos independientes, y lo que busca la Federación que dirige Díaz es conseguir un apoyo similar, debido al incremento del parque vehicular, ya que éste es un oficio cada vez más socorrido, donde el aprendizaje se inicia con una pequeña bolsa de herramientas y con esos instrumentos van sacando lo suficiente para ir la pasando.

Este trabajo es uno de los más conocidos de la economía informal, sobre todo por el desconocimiento de lo que implica abrir un negocio bien establecido, hay muchos mecánicos improvisados, que solamente buscan dinero suficiente para satisfacer sus necesidades básicas y precisamente en la mecánica automotriz lo obtienen de manera fácil, ya que es poca la supervisión por parte de las autoridades, y los talleres mecánicos surgen donde menos se espera.

En palabras del mismo Díaz,⁸⁴ desde hace tres años opera una entidad llamada Consejo de Normalización y Certificación Laboral que intenta verificar la calidad y eficiencia de los pequeños talleres mecánicos, pero hasta hoy no ha podido ser viable, debido a la apatía de los propietarios de los pequeños talleres.

⁸³ *Periódico Reforma* del Distrito Federal (D.F. 19 de octubre del 2002:15).

La Federación Nacional de Talleres Automotrices incorpora 17 asociaciones de talleres de toda la República Mexicana, algunas de las cuales cuentan con hasta 300 socios.

La Federación está en proceso de estandarizar la imagen para todos y cada uno de los socios afiliados a la misma, invitándolos a asumir el compromiso de trabajar con calidad y precios accesibles, con lo cual podrán otorgar garantías con cobertura en las principales ciudades del país, apoyándose entre los socios.

La Federación tiene contacto directo con el Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción, escuela de gran prestigio en mecánica automotriz, que proporciona asesorías sobre nuevas tendencias en la tecnología del ramo.

3.4 Talleres PIREC

Iván Sosa⁸⁴ comenta que a partir del 1o. de julio del 2002, el gobierno capitalino modifica las reglas del programa de verificación vehicular, que incluye un listado de 112 talleres mecánicos acreditados como "PIREC" que significa Programa Integral de Reducción de Emisiones Contaminantes, cuyo servicio al público, más que cambiar el convertidor catalítico, es el de diagnosticar y reparar el sistema de combustión de los vehículos que circulan en el D.F.

La Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), considera a los miros y pequeños empresarios que califican con estándares establecidos por ellos para otorgarles la certificación de PIREC.

Este programa pretende que los automovilistas inviertan en mejorar el estado de su vehículo y puedan conseguir el engomado de la Verificación Automovilística (cada semestre, año o dos años). Como podemos apreciar, esto nos da información adicional

⁸⁴ *Periódico Reforma. op cit.*

⁸⁵ *Periódico Reforma* del Distrito Federal (D.F. del 12 de julio del 2002:7)

que debe ser considerada para el material del documento de Competencias Laborales, a fin de especificar qué es exactamente lo que cubrirá el experto dueño de Taller Mecánico Automotriz "PIREC".

3.5 Micro y Pequeña Empresa Mexicana en cifras.

Las empresas micro y pequeñas abarcan el orden de más del 95% del total, lo que plantea un conjunto amplio y diverso. Su definición formal de acuerdo al Diario Oficial de la Federación⁸⁶ toma como base dos parámetros: el volumen anual de ventas calculado en salarios mínimos generales de la zona A, y el personal total ocupado. Ver cuadro 12 en donde se anota la clasificación del tamaño y tipo del sector productivo. Además ocupa a casi el 80% de la población económicamente activa (PEA) y produce casi el 70% del producto interno bruto (PIB)⁸⁷

Para efectos del presente estudio, explicamos que el giro de reparación de mecánica automotriz ha sido clasificado dentro del sector servicios⁸⁸ debido a que se encuentra dentro de una gama de actividades así denominada por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI), dentro del rubro "Servicios de reparación y mantenimiento". Esta clasificación se conoce como terciarias o de prestación de servicios. Y de acuerdo al tamaño, que se estudió en este trabajo, se clasifica dentro de la micro y pequeña empresa⁸⁹.

⁸⁶ *Diario Oficial de la Federación*. (2002). Clasificación de los criterios de estratificación de la empresa. 30 Diciembre. 2da sección.

⁸⁷ *Comisión del desarrollo de la micro y pequeña empresa*. (1998). Senado de la República. UNAM. ITESM. Propuestas de políticas de promoción.

⁸⁸ INEGI.XII (1999). Censo de servicios. *op cit*.

⁸⁹ *Diario Oficial de la Federación*. (2002). *op cit*.

Cuadro 12. Clasificación de la empresa de acuerdo con el número de empleados y sector

Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Micro	0-10	0-10	0-10
Pequeña	11-50	11-30	11-50
Mediana	51-200	31-100	51-100
Grande	201 en adelante	101 en adelante	101 en adelante

Fuente: *Diario Oficial de la Federación* del 30 de Diciembre del 2002, 2da sección, pp. 50 - 58. Clasificación de los criterios de estratificación de empresa.

Por otro lado es conveniente señalar la importancia que estas empresas tienen en el sector productivo en el rubro de la Población Económicamente Activa (PEA), ya que la industria que incluye la parte de producción de automóviles, aporta al empleo casi un 36%, y el sector servicios en el que se encuentra la rama de reparación automotriz, aporta casi el 33% del empleo, que sumados nos dan más del 50% del PEA nacional, según muestra el cuadro 13.

Cuadro 13. Aportación de empleos en las empresas mexicanas por sector

Tipo	Unidades	%	Empleos	%
Industria	344,118	12.6%	4'323,322	35.9%
Comercio	1'443,676	53.0%	3'784,869	31.5%
Servicios	938,572	34.4%	3'920,600	32.6%
Total	2'726,366	100.0%	12'028,791	100.0%

Fuente: *INEGI censos 1999*. No incluyen servicios financieros públicos ni actividades primarias.

Capítulo II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Preguntas de investigación:

Pregunta General:

¿Existen factores que caracterizan a los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México?.

Preguntas Específicas:

1. ¿Existen factores de personalidad (necesidad de logro y locus interno de control) de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México?.
2. ¿Existen factores de tipo social – demográficas de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México?.
3. ¿Existen factores de competencias administrativas y técnicas de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México?.

2. Objetivos de la investigación:

Objetivo General:

Identificar los factores que caracterizan a los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.



Objetivos específicos:

1. Identificar los factores de personalidad (necesidad de logro nAch y locus interno de control) de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.
2. Identificar los factores sociales – demográficos de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.
3. Identificar los factores relativos a las competencias administrativas y técnicas de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

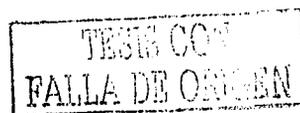
3. Diseño de la investigación:

No experimental, porque en la investigación no se manipulan las variables, sino solamente se las observa tal cual se presentan en la realidad.

Transversal, porque los datos se obtienen en un momento dado del tiempo.

Exploratorio, porque nuestro objetivo es examinar un tema poco estudiado en México que no ha sido abordado desde la perspectiva que adoptamos en la pregunta de investigación.

Descriptivo, porque en la investigación se buscó describir las variables objeto de estudio que caracterizan a los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.



4. Hipótesis de la investigación:

H1o⁹⁰ Existen características de personalidad de necesidad de logro nAch en los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H1i⁹¹ No existen características de personalidad de necesidad de logro nAch en los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H2o Existen características de personalidad de locus interno de control en los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H2i No existen características de personalidad de locus interno de control en los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H3o Existen factores sociales – demográficos de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H3i No existen factores sociales – demográficos de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H4o Existen competencias administrativas de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H4i No existen competencias administrativas de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H5o Existen competencias técnicas de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H5i No existen competencias técnicas de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

⁹⁰ Ho = Hipótesis nula

⁹¹ Hi= Hipótesis de investigación

4.1 Variables:

Las variables que se consideran en las hipótesis se presentan en la tabla 4.

Tabla 4. Medición de las variables.

Variables objeto de estudio.	Medición de variable
PERSONALIDAD: necesidad de logro: nAch	Medibles a través del cuestionario: <ul style="list-style-type: none"> • Independencia (no tener jefe) • No depender de otros (tener responsabilidad individual en las decisiones y sus efectos) • Tener retos • Responsabilidad profesional • Realización de una idea • Necesidad de ingreso Medibles a través del Test nAch: <ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua • Busca de retos difíciles • Progreso constante • Búsqueda de metas realistas • Satisfacción de retos cumplidos
PERSONALIDAD: locus interno de control	Medible a través del cuestionario: <ul style="list-style-type: none"> • Que nadie te haya influido para iniciar tu empresa. Medibles a través del Test de Locus de Control: <ul style="list-style-type: none"> • Persistencia • Relación esfuerzo – resultado • Comprensión y tolerancia • Poder de convencimiento • Habilidad de negociación • Poder de influencia • Resultados a través del esfuerzo aplicado • Eres el dueño de tu destino • Relaciones interpersonales positivas
SOCIALES - DEMOGRÁFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Nivel educativo • No. de dependientes económicos • Experiencia previa de trabajo • Estado civil • No. que ocupa entre los hermanos • Experiencia técnica en una industria similar • Experiencia técnica en otra industria • Asesoría emprendedora de un familiar
COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS: Actividades Interpersonales Actividades informativas Actividades de toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Estas variables se midieron a través de una pregunta abierta, la cual no fue estructurada con cada uno de los componentes de las mismas, debido a que los empresarios por su nivel educativo no conocen la terminología técnica especializada.
COMPETENCIAS TÉCNICAS:	<ul style="list-style-type: none"> • Esta variable se midió a través de una pregunta abierta, la cual se estructuró en los siguientes apartados: <ul style="list-style-type: none"> - Mecánica General (sistemas: mecánico, eléctrico, electrónico).

Fuente: elaboración propia con base a hipótesis y variables

5. Plan de Muestreo

5.1 Población

La población de este estudio se conformó por los creadores de los talleres de reparación y mantenimiento automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación de política de Tlalpan. Asumimos que cada taller está asociado a un creador de empresa (emprendedor), por ello se consideraron los talleres presentados en el cuadro 13.

Cuadro 14. Población de talleres mecánicos automotrices zona 1 y 2

	Colonia	Frecuencia
1	Agrícola Coapa	1
2	Arboledas del Sur	1
3	Barrio el Trueno	1
4	Barrio Niño Jesús	2
5	Belisario Domínguez	1
6	Cantera Puente de Piedra	7
7	Chimalcoyotl	1
8	Colinas del Ajusco	1
9	Ejidos de Huipulco	4
10	Ejidos de San Pedro Mártir	6
11	El Mirador 3a sección	1
12	Ex Hacienda Coapa	4
13	Granjas Coapa	8
14	Hacienda Coapa Residencial	1
15	Hacienda de San Juan	1
16	Hacienda Temascalá	1
17	Isidro Fabela	8
18	La Joya	8
19	La Mesa	1
20	López Mateos Ampliación	1
21	Magisterial Coapa	6
22	Miguel Hidalgo	4
23	Nueva Oriental Coapa	2
24	Pedregal de las Águilas	3
25	Pedregal Sta. Ursula Xitle	4
26	Peña Pobre	1
27	Prado Coapa	6
28	Residencial Villa Coapa	4
29	Rinconada Coapa	3
30	Rosa de Cristal	1
31	San Bartolo el Chico	1
32	San Lorenzo Huipulco	9
33	San Pedro Mártir	1
34	Santa Ursula Xitle	4

35	Sección XVI	1
36	Tlalcoligía	1
37	Tlalpan	4
38	Toriello Guerra	3
39	Valle Escondido	1
40	Villa Coapa	4
41	Villa Lázaro Cárdenas	7
42	Villa Puente	1
43	Volcanes	1
44	No disponible	1
Total		132

Fuente: Delegación Tlalpan

5.2 Muestra

No hubo muestra, se trabajó con toda la población por tratarse de un número reducido de talleres.

5.3 Selección de los elementos de la muestra

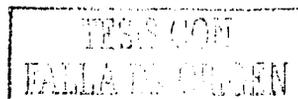
El criterio para seleccionar a los creadores de empresa de talleres mecánicos de reparación automotriz fue la siguiente: que no fueran franquicias y que no fueran agencias distribuidoras de armadoras de automóviles.

6. Obtención de datos

La obtención de datos se hizo a través de tres instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron:

- a) El cuestionario elaborado ex profeso para esta investigación, Ver anexo 1.
- b) Test de necesidad de logro nAch, Ver anexo 2, y
- c) Test de locus de control, Ver anexo 3.

Previo a la aplicación final del cuestionario, se hizo una prueba piloto a 15 creadores de empresa, con la finalidad de validar la estructura del instrumento de recolección de datos, en cuanto al lenguaje, escritura, claridad de la redacción, terminología, entre otras. Estos cuadros forman parte del total de cuestionarios aplicados.



En el cuadro 15 se asocia cada variable objeto de estudio con las preguntas del cuestionario.

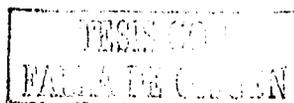
Cuadro 15. Variables de estudio y preguntas del cuestionario

Variable	Componente	Preguntas del Cuestionario
Personalidad	Logro (nAch)	40 ¿Cuál es el objetivo principal que pretendió alcanzar al iniciar su empresa? 43 ¿Qué lo llevó a ser empresario?
	Locus Interno de Control	42 ¿Quiénes influyeron en la decisión de crear su propia empresa?
Sociales Demográficas	Variables Generales	3. ¿A qué edad inició su empresa? 5. Estado Civil. 8. No. que ocupa entre sus hermanos 9. Grado máximo de estudios. 10. ¿Trabajó previamente a abrir su empresa? 11. ¿Ese trabajo tenía relación a su empresa? 13. Número de dependientes económicos 14. ¿Algún miembro de su familia tiene empresa? 37. Pertenece a una cámara empresarial
Competencias Administrativas	Gerenciales - Directivas	46. Conocimientos administrativos – directivos* 47. Señale el tipo de conocimiento
Competencias Técnicas	De especialidad en su giro	44. Conocimientos técnicos* 45. Señale el tipo de conocimiento

Nota: * estas preguntas son tipo likert de 1 – 7 donde 1 es mucho y 7 es nada
Fuente: elaboración propia con base a hipótesis

En lo que se refiere a los TEST:

El de necesidad de logro (nAch), (anexo 2), podemos comentar que de las 15 preguntas únicamente 5 se enfocan al logro, las cuales son: (1. Trato fuertemente de mejorar mi desempeño anterior en el trabajo. 4. Me gustan los retos difíciles. 7. Deseo



saber cómo voy progresando al terminar las tareas. 10. Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas. y la 13. Me agrada la satisfacción de terminar una tarea difícil. Las otras preguntas se enfocan al poder y afiliación, aspectos que no forman parte de la presente investigación, por lo que solamente consideraremos los resultados de esas 5, las cuales se evalúan a través de una escala de likert de 1 a 5 que va de:

1. totalmente en desacuerdo
2. desacuerdo
3. indiferente
4. de acuerdo
5. totalmente de acuerdo

Donde el máximo puntaje que se puede obtener es de 25 puntos (5 x 5) 5 preguntas bien contestadas con un valor máximo de 5 puntos.

A continuación se presentan los puntajes asociados a cada alternativa de respuesta para evaluar la necesidad de logro (nAch):

Si obtiene 25 puntos, tiene muy alta necesidad de logro

Si obtiene 20 puntos, tiene alta necesidad de logro

Si obtiene 15 puntos, tiene media necesidad de logro

Si obtiene 5 puntos, tiene baja necesidad de logro

El test de Locus de Control (anexo 3), es diferente ya que contiene dos columnas (A y B) en donde en cada una de ellas refiere 10 preguntas y se tiene que optar por la respuesta de una de las columnas, y la puntuación se da con base en las respuestas, pudiendo ser la más alta 10 que nos indica alto sitio interno de control. La escala de evaluación es de la siguiente manera:

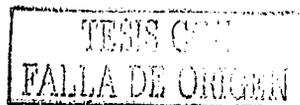
De 8 –10 puntos resulta alto sitio interno de control

De 6 – 7 puntos resulta medio sitio interno de control

Con 5 puntos es sitio mixto de control

De 3 – 4 puntos es medio sitio externo de control

De 1 – 2 puntos es alto sitio externo de control



Aplicación de los instrumentos de recolección.

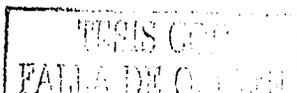
- La aplicación del cuestionario se hizo personalmente a los dueños de los talleres mecánicos ubicados en las zonas 1 y 2 de la delegación de Tlalpan, de acuerdo a la población presentada anteriormente.
- La aplicación de los test de necesidad de logro nAch, y locus de control, se hizo de dos formas, la primera se llevó a cabo en los talleres mecánicos, la segunda en las instalaciones del Tec de Monterrey, campus Ciudad de México. En este último caso fue para las personas que aceptaron tomar un curso – taller de “Tips para administrar mejor tu empresa”, el cual contenía información relevante para los dueños, tales como, El plan de negocio, la importancia de la certificación de competencias laborales para mejorar su desempeño, entre otros. Posteriormente a esto se les explicaba la importancia del auto conocimiento y se les aplicaban los test. En una siguiente sesión se les entregaban sus resultados, y se les explicaba de manera personalizada el significado y la forma de obtener ventaja de los mismos.

7. Captura y procesamiento de datos

La captura y procesamiento de datos se hizo a través del *software* estadístico *Statistical Package for Social Science* (SPSS).

Previo a la captura de los datos del cuestionario, se revisó cada uno de ellos para ver posibles errores en la aplicación de los mismos, y descartar aquellos que no cubrieran los datos requeridos, obteniéndose en total 103 de 132 (78%). Posteriormente se foliaron para facilitar la captura y su identificación en caso necesario de una manera fácil y rápida.

En relación a los dos test, se foliaron considerando el número asignado a cada cuestionario ya contestado por el empresario, a fin de tener los datos ordenados y poder hacer el análisis y evaluación respectivo de cada caso.



8. Análisis de datos

Los datos se analizaron de la siguiente manera:

En el caso del cuestionario, el análisis se hizo a través del *software* estadístico SPSS, utilizando las siguientes técnicas:

- estadística descriptiva: análisis de frecuencias
- análisis de respuestas múltiples

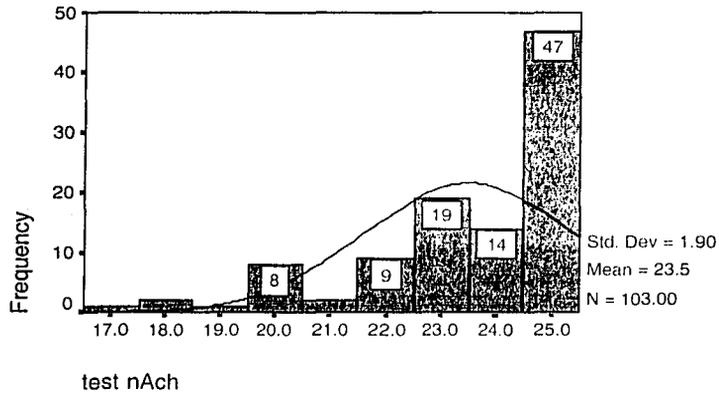
En el caso de los test, el análisis se hizo de manera manual con base a la metodología que sugieren los autores. Posteriormente se hace un análisis de frecuencia a través del *software* estadístico SPSS para comparar los resultados con el cuestionario.

CAPÍTULO III RESULTADOS

GRAFICA 1

Resultados TEST Necesidad de Logro

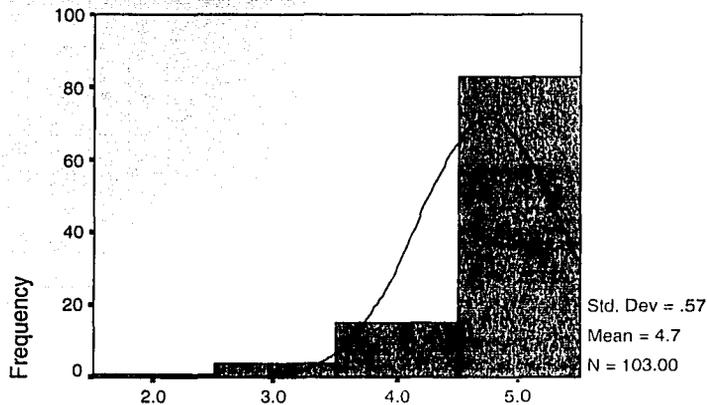
Fuente: Tabla 1 Anexo 6



GRAFICA 2

P.1 Trato de mejorar mi desempeño anterior

Fuente: Corrida SPSS

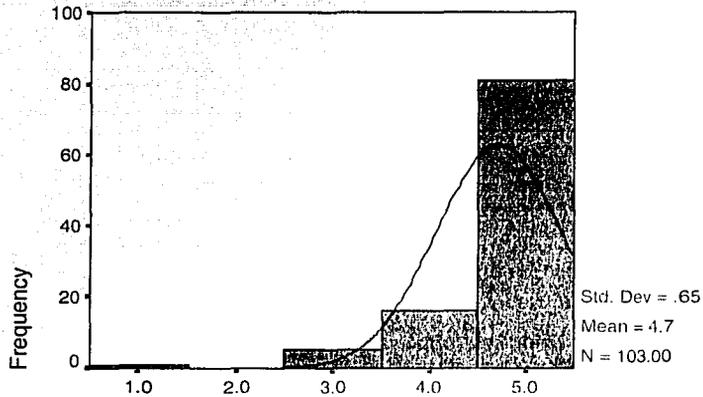


TESTS DE
FALSA DE OPORTUNIDAD

GRAFICA 3

P.4 Me gustan los retos dificiles

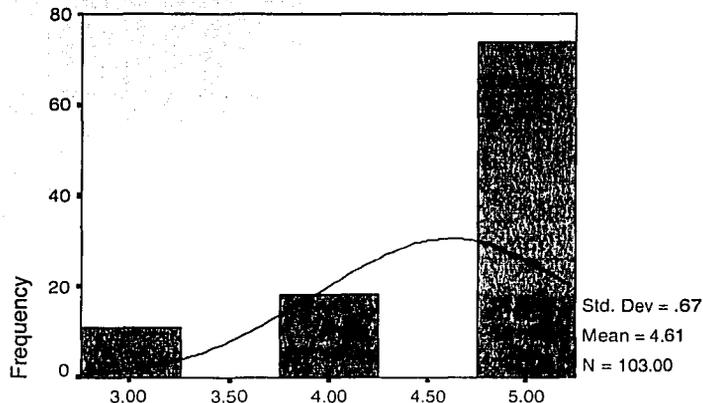
Fuente: Corrida SPSS



GRAFICA 4

P.7 Deseo saber como voy progresando

Fuente: Corrida SPSS

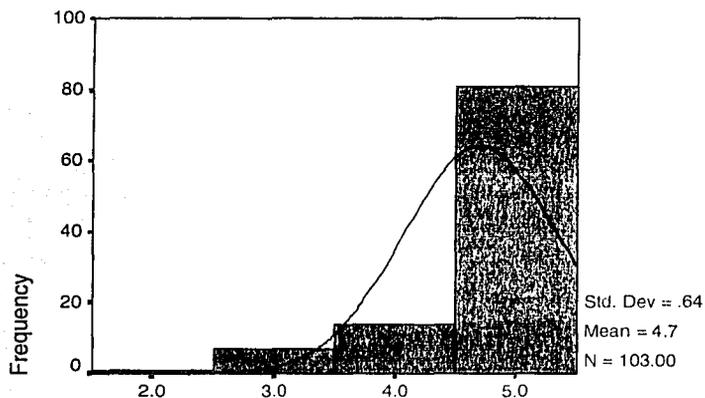


UNIVERSIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS

GRAFICA 5

P.10 Me gusta fijarme y alcanzar metas

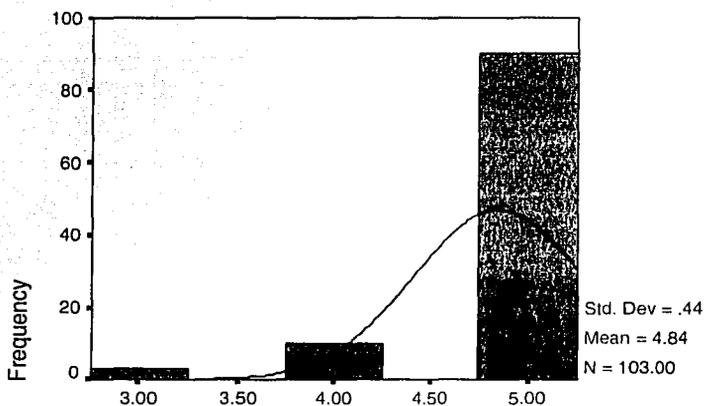
Fuente: corrida SPSS



GRAFICA 6

P.13 Me agrada terminar tareas difíciles

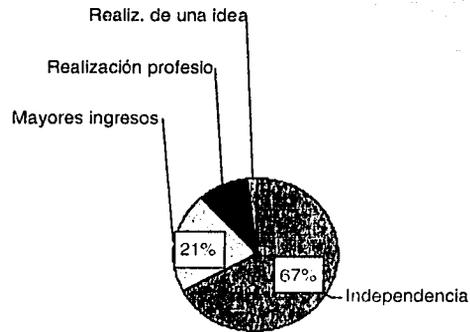
Fuente: Corrida SPSS



TESIS CON
FALLA DE COPIEN

GRAFICA 7

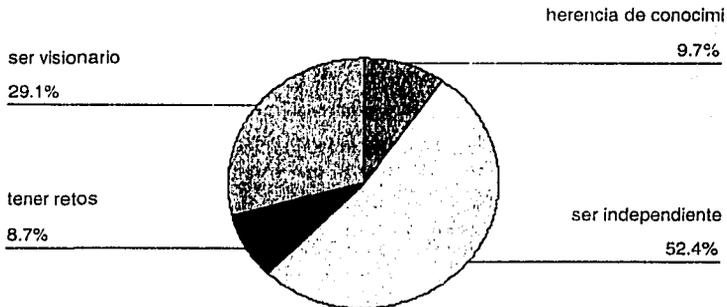
¿Cuál fue el objetivo de iniciar su empresa?



Fuente: Tabla 2 Anexo 6

GRAFICA 8

¿Qué lo llevó a ser empresario?

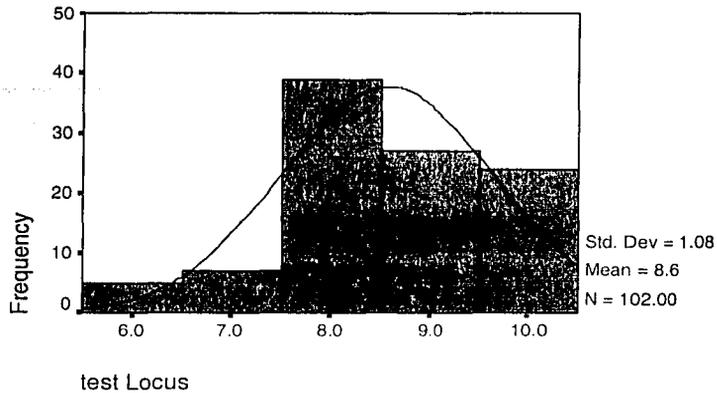


Fuente: Tabla 3 Anexo 6

GRAFICA 9

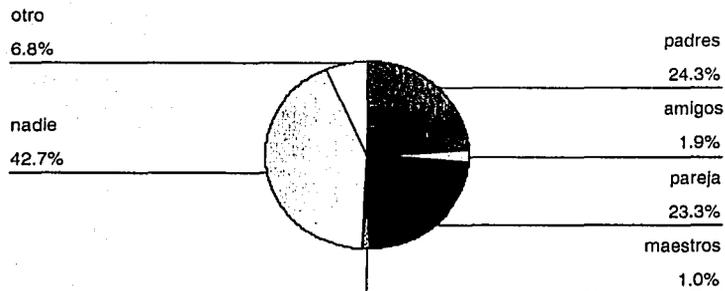
Resultados del TEST Locus de Control

Fuente: Tabla 4 Anexo 6



GRAFICA 10

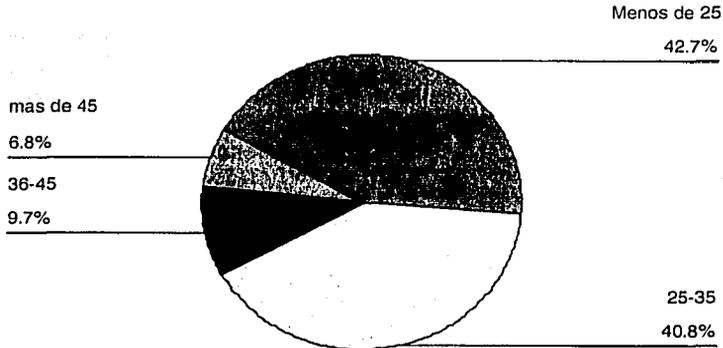
¿Quién lo influyó a iniciar su empresa?



Fuente: Tabla 5 Anexo 6

GRAFICA 11

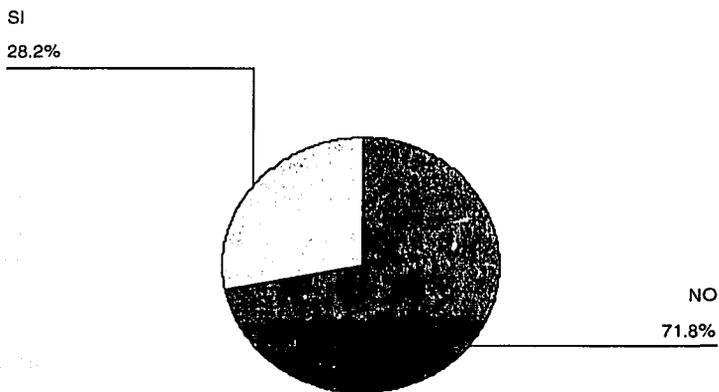
Edad al inicio de la empresa



Fuente: Tabla 6 Anexo 6

GRAFICA 12

¿Pertenece a alguna cámara industrial?

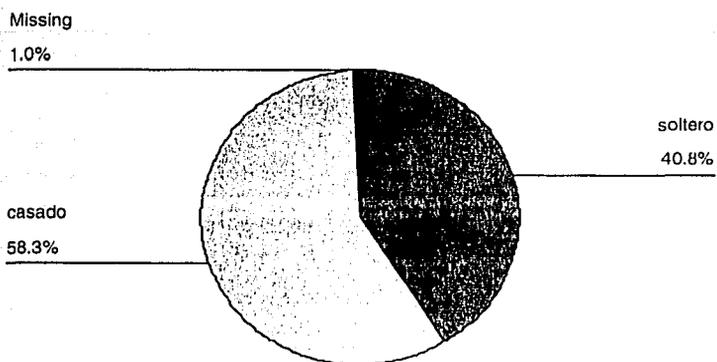


Fuente: Tabla 7 Anexo 6

TESIS CON
FALLA DE CALIDAD

GRAFICA 13

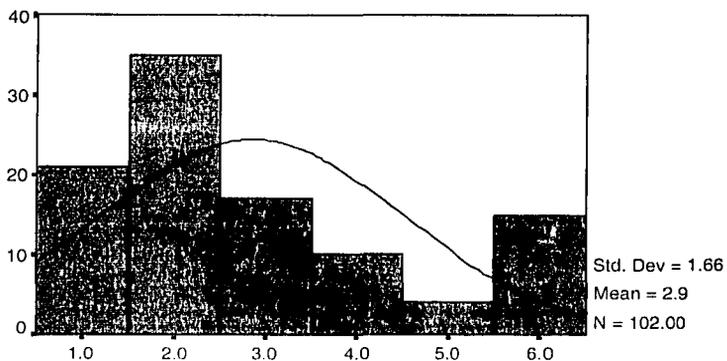
Estado civil al inicio de la empresa



Fuente: Tabla 8 Anexo 6

GRAFICA 14

Número que ocupa entre sus hermanos



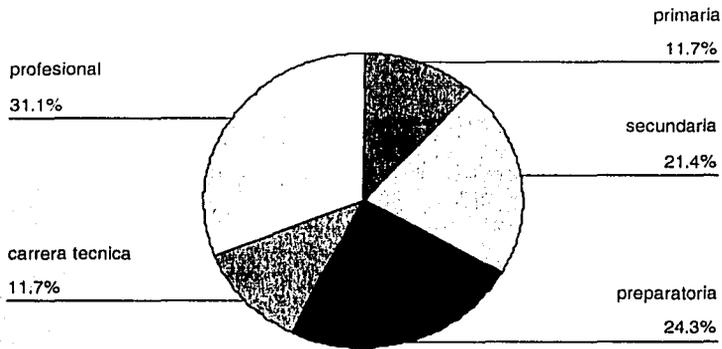
8.-Numero que ocupa entre sus hermanos

Fuente: Tabla 9 Anexo 6

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

GRAFICA 15

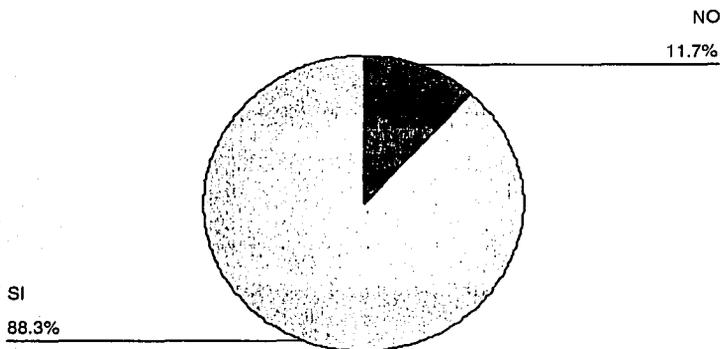
Grado máximo de estudios al iniciar su empresa



Fuente: Tabla 10 Anexo 6

GRAFICA 16

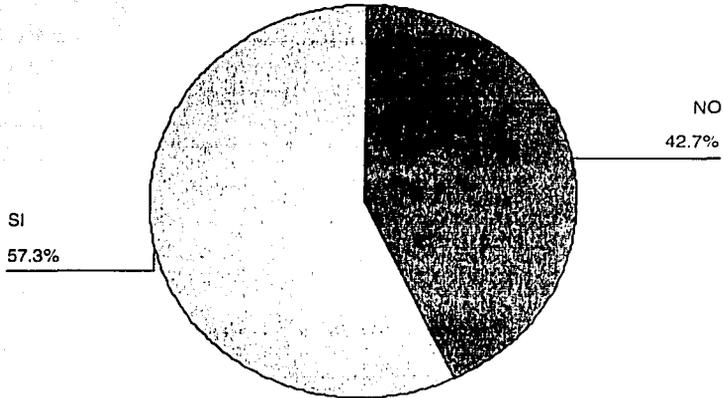
¿Trabajo previamente a iniciar su empresa?



Fuente: Tabla 11 Anexo 6

GRAFICA 17

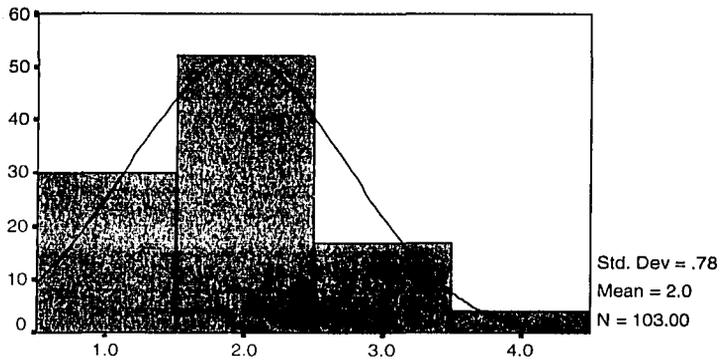
¿Tenía relación su trabajo anterior con su empresa?



Fuente: Tabla 12 Anexo 6

GRAFICA 18

Número de dependientes económicos al iniciar

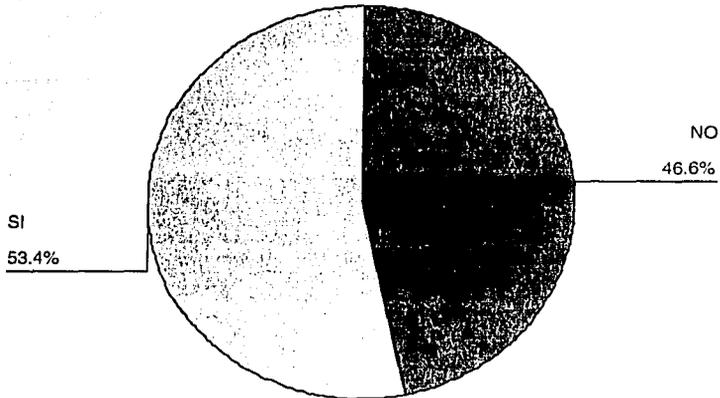


13.-Dependientes economicos al iniciar

Fuente: Tabla 13 Anexo 6

GRAFICA 19

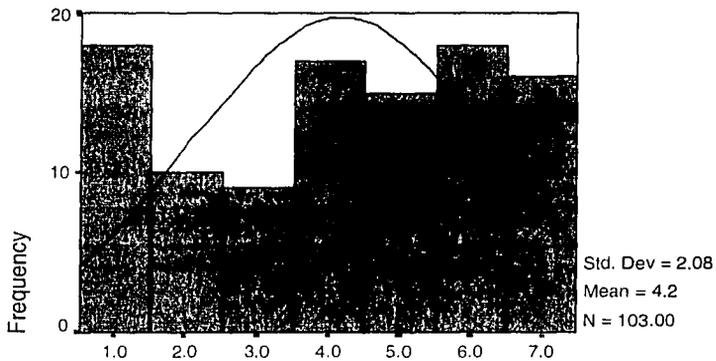
¿Tenía familiar con empresa propia?



Fuente: Tabla 14 Anexo 6

GRAFICA 20

Nivel de conocimientos administrativos



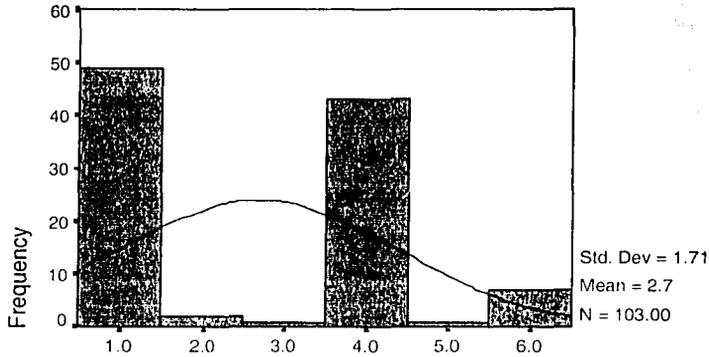
46.-Nivel de conocimientos administrativos

Fuente: Tabla 15 Anexo 6

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

GRAFICA 21

Tipo de conocimientos administrativos

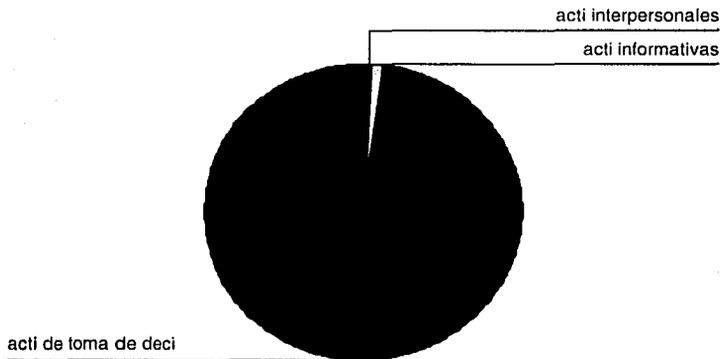


47.-competencia administrativa

Fuente: Tabla 16 Anexo 6

GRAFICA 22

Competencias administrativas según Mintzberg

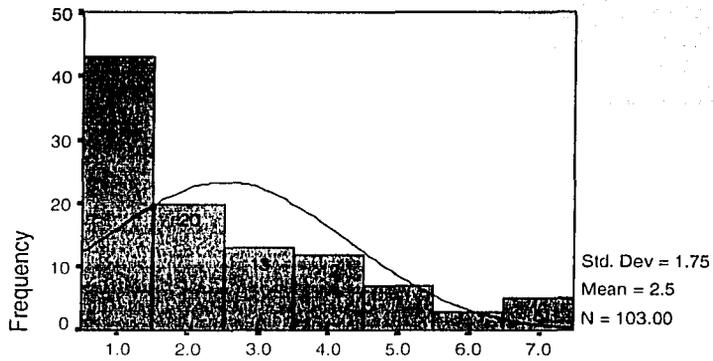


Fuente: Tabla 17 Anexo 6

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

GRAFICA 23

Nivel de conocimientos técnicos

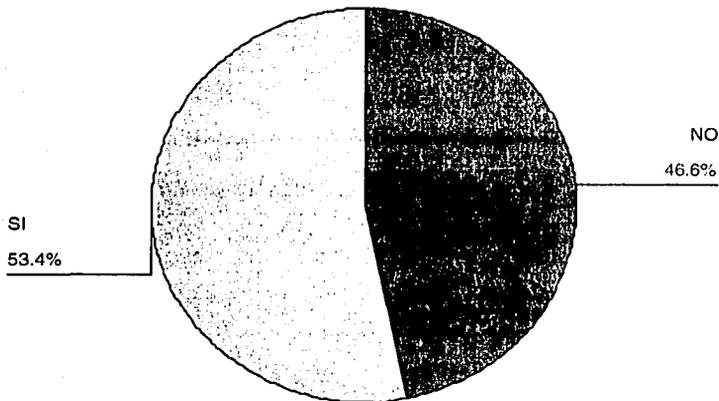


44.-Nivel de conocimientos técnicos

Fuente: Tabla 18 Anexo 6

GRAFICA 24

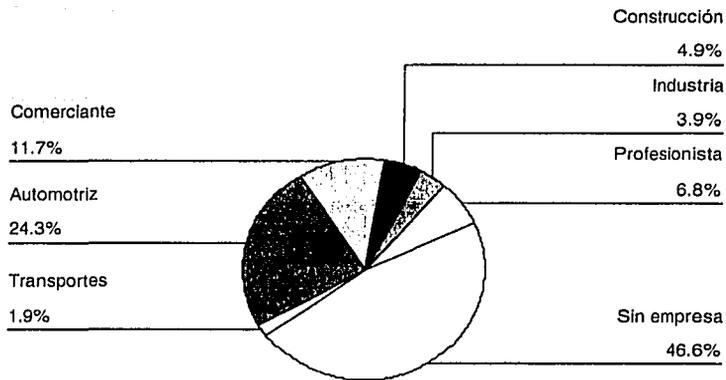
Familiar con empresa propia



Fuente: Tabla 19 Anexo 7

GRAFICA 25

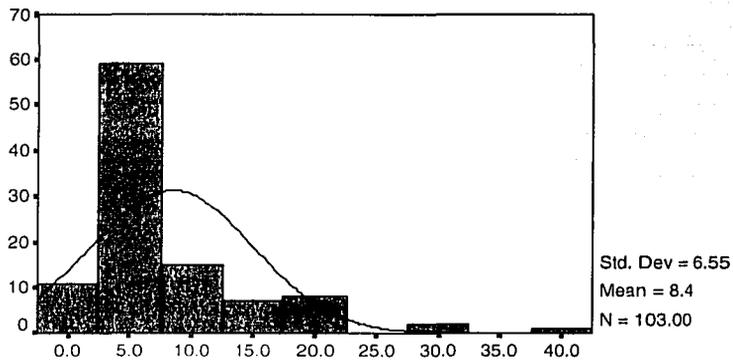
Giro de la empresa del familiar



Fuente: Tabla 20 Anexo 7

GRAFICA 26

Años que lleva con su empresa



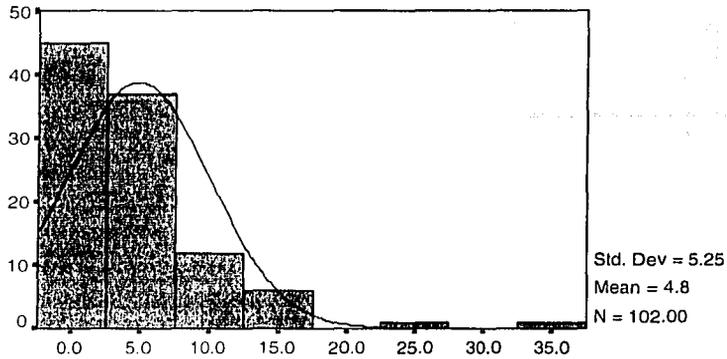
21.-Años con su empresa

Fuente: Tabla 21 Anexo 7

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

GRAFICA 27

Número de empleados en promedio

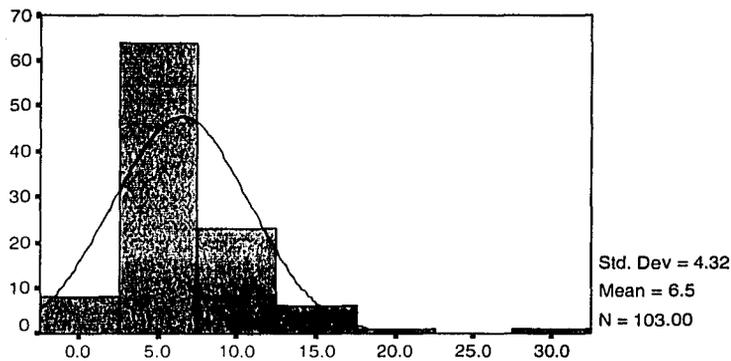


26.-Numero de empleados

Fuente: Tabla 22 Anexo 7

GRAFICA 28

Clientes que atiende en promedio de lun a vie



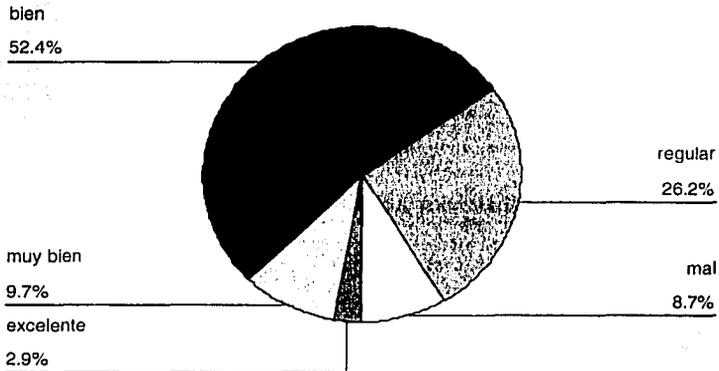
31.-Clientes promedio de lunes a viernes

Fuente: Tabla 23 Anexo 7

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

GRAFICA 29

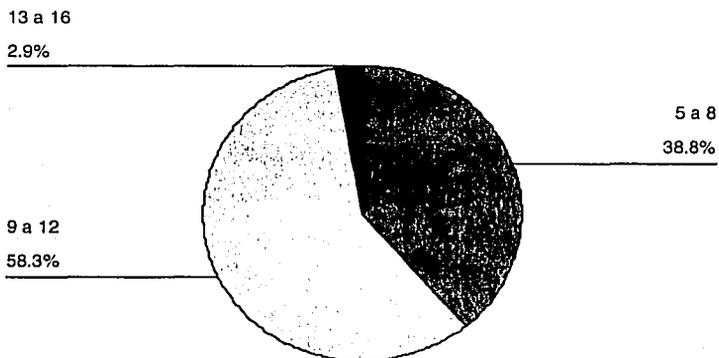
¿Cómo considera que le va económicamente?



Fuente: Tabla 24 Anexo 7

GRAFICA 30

Horas diarias que trabaja en promedio

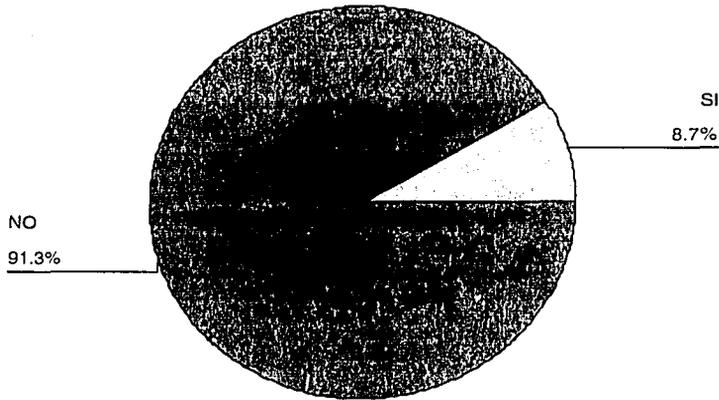


Fuente: Tabla 25 Anexo 7

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

GRAFICA 31

¿Cuenta con algún apoyo financiero?



Fuente: Tabla 26 Anexo 7

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La investigación se centra en los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:

1. Necesidad de logro (*nAch*)

Con base en los resultados del TEST (Gráficas 1-6)

El 88.3% (91 personas) tiene *muy alta* necesidad de logro, y sus resultados son superiores a los 20 puntos.

Dado que este test mide resultados a través de *likert*, podemos detallar lo siguiente:

- Para el reactivo 1 que dice: *"Trato fuertemente de mejorar mi desempeño anterior en el trabajo"*, el resultado promedio global fue de 4.5 con una desviación estándar de 0.57.
- Para el reactivo 4 que dice: *"Me gustan los retos difíciles"*, el resultado promedio global fue de 4.7 y la desviación estándar de 0.65.
- En cuanto al reactivo 7 que dice: *"Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas"*, el resultado promedio global fue de 4.61 y la desviación estándar de 0.67.
- En relación con el reactivo 10 que dice: *"Me gusta fijar y alcanzar metas realistas"*, los resultados promedio globales fueron de 4.7, con una desviación estándar de 0.64.
- Para el reactivo 13 y último donde dice: *"Me agrada la satisfacción de terminar una tarea difícil"*, el promedio global fue de 4.84 con una desviación de 0.44.

Del total de todos los reactivos y de todas las personas, se obtiene una media de 23.5 puntos y una desviación estándar de 1.9, lo cual confirma una muy alta necesidad del logro.

De acuerdo con los resultados del Test (Gráficas 7 y 8) los reactivos 40 y 43 son los que miden la necesidad de logro (nAch), y observamos lo siguiente:

- El reactivo 40 dice: *¿Cuál fue el objetivo de iniciar su empresa?* A lo cual el 67% de la población (69 personas) contestó *"querer ser independiente"*.
- El reactivo 43 dice: *¿Qué lo llevó a ser empresario?* A lo cual el 52.4% (54 personas) de la población estudiada contestó que *"quisieron ser empresarios buscando su independencia"*.

En ambos casos están presentes las variables que miden la necesidad de logro de acuerdo con los autores citados en la tabla 3, y que también se mencionan en la tabla 4 de medición de variables.

2. Locus interno de control

Con base en los resultados del Test (Gráfica 9)

Este test mide 10 respuestas. La población tuvo como resultados una media de 8.6 de con una desviación estándar de 1.08. Sin embargo, el 88.4% de personas, obtuvo un resultado mayor o igual a 8 puntos. Esto significa que este grupo presenta un alto índice en lo que respecta al locus interno de control.

En relación con el test (Gráfica 10)

El reactivo 42 que dice: *¿Quién lo influyó a iniciar su empresa?*, presenta 6 posibles respuestas entre las que están: los padres, los amigos, la pareja, los maestros, nadie realmente, otro. En este caso, la respuesta correcta para ubicarlo dentro de un locus interno de control es la de "nadie realmente". El 42.7% (44 personas) contestó que nadie realmente los había influido en su decisión para iniciar su empresa.

Con base en los resultados anteriores, podemos confirmar las hipótesis 1 y 2 que señalan *que sí existen características de personalidad, tanto de necesidad de logro (nAch), como de locus interno de control* en los creadores de la micro y pequeña empresa en el rubro de talleres de reparación mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

Factores sociales - demográficos:

Los componentes correspondientes a esta variable se analizan a través de las gráficas 11 a la 19.

Edad: se encontró que el mayor número de personas (44) tenía menos de 25 años al iniciar su empresa, lo que corresponde al 42.7%, siguiendo en importancia el rango de entre 25 y 35 años con el 40.8% (42 personas).

Estado civil: el 58.3% de los creadores de empresa (60 personas) estaban casados al iniciar su empresa.

Número que ocupa entre sus hermanos: el 34% de las personas ocupa el segundo lugar entre los hijos; un lugar muy representativo, ya que el segundo es el del primogénito con el 20.4% (21 personas). De los que respondieron ser el segundo hijo comentaron que su hermano mayor había muerto o era de sexo femenino.

Grado máximo de estudios al iniciar su empresa: en este rubro el mayor nivel lo tienen las personas de estudios profesionales con el 31.1% (32 personas), le siguen los de educación media superior con el 24.3% (25 personas), y en tercer lugar con 21.4% los de educación secundaria (22 personas).

¿Trabajó previamente al iniciar su empresa?: de acuerdo con las respuestas, el 88.3% de creadores de empresa (91 personas), sí tuvo alguna experiencia previa de trabajo.

¿Tenía relación su trabajo anterior con su empresa?: según los datos arrojados, el 57.3% (59 personas) tuvo experiencia en un giro similar al de taller mecánico automotriz.

Número de dependientes económicos al iniciar la empresa: en el primer sitio se encuentran los que tienen de 1 a 3 dependientes económico, equivalente al 50.5% (52 personas).

¿Tenía familiar con empresa propia? Este se considera como uno de los factores más importantes. Las respuestas indican que el 53.4% (55 personas), sí tenía un familiar con empresa, de los cuales el 45.5% (25 personas) contestó que el giro empresarial de su familia era en la rama de la industria automotriz.

¿Pertenece a una cámara empresarial? Según los datos, solamente el 28.2% sí pertenece a una cámara industrial.

Todos estos factores, según los autores citados en el marco teórico, coadyuvan a que una persona tenga mayores probabilidades para crear micro y pequeña empresa. Entonces, podemos confirmar que sí existen factores sociales – demográficos determinantes en los creadores de micro y pequeña empresa, y que en nuestro estudio se enfocó en los talleres de reparación mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

Competencias administrativas:

De acuerdo con las gráficas 20–22 observamos una distribución en cuanto al nivel de conocimientos administrativos que tiende a ser normal, es decir, hay quienes poseen de alto a extremadamente alto conocimiento del área, quienes poseen conocimiento medio

y quienes poseen bajo conocimiento o nada. Hay cierto equilibrio entre los dos extremos.

En cuanto al tipo de conocimientos administrativos que poseen estos creadores de empresa, se relacionan principalmente con el área contable en 47.6% y a la administración básica en un 41.7%.

Relacionando lo anterior con la propuesta de Mintzberg, podemos ver que las actividades en las que se centran los creadores de empresa durante la mayor parte del tiempo de su función directiva o empresarial se relacionan en un 98.1% con la toma de decisiones.

Este resultado nos permite corroborar la hipótesis 4 de esta investigación, ya que sí existen competencias administrativas en los creadores de micro y pequeña empresa en los talleres de reparación mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

Competencias técnicas:

Según la gráfica 23, la respuesta que se obtuvo indica que el 73.8% de los empresarios tenía de altos a extremadamente altos conocimientos técnicos automotrices, lo que equivale a un promedio global de 2.5. En lo que se refiere a las competencias laborales, el 100% opinó que se debe tener conocimientos de mecánica automotriz, que incluyen los sistemas mecánico, eléctrico y electrónico.

Estos resultados nos permiten comprobar la hipótesis 5 de que sí existen competencias técnicas – laborales en los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

Otros aspectos derivados de la investigación relacionados con los creadores de empresa son los siguientes (gráficas 24 - 31):

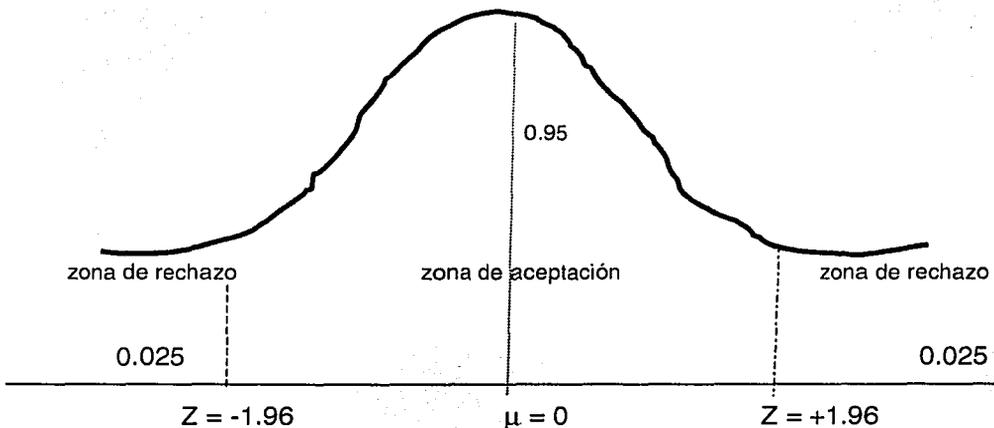
- El 53% tiene familiar con empresa propia.
- El 24.3% tiene familiar con empresa en el giro automotriz.
- En promedio tienen 8 años con su empresa.
- Cuentan con 5 empleados en promedio.
- Atienden 7 clientes de lunes a viernes en promedio.
- El 52.4% considera que le va bien económicamente.
- El 58.3% trabaja de 9 a 12 horas diarias.
- El 91.3% no cuenta con apoyo financiero.

PRUEBA ESTADÍSTICA DE HIPÓTESIS

Para la prueba de hipótesis se considera $(1 - \alpha) = 95\%$

$$Z = \frac{X - \mu}{\sigma}$$

donde: X = número de creadores de micro y pequeña empresa que tienen características de: personalidad (necesidad de logro y locus interno de control), competencias laborales (técnicas y administrativas).



CRITERIOS DE ACEPTACIÓN Ó RECHAZO DE LA HIPÓTESIS NULA

SI $Z \alpha/2 > Z$ de tablas se rechaza la hipótesis nula

SI $Z \alpha/2 < Z$ de tablas se acepta la hipótesis nula

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

HIPÓTESIS 1

H1o Existen características de personalidad de necesidad de logro nAch en los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H1i No existen características de personalidad de necesidad de logro nAch en los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

$$H1o: \mu = 0$$

$$H1i: \mu \neq 0$$

$$Z = \frac{23^{92} - 23.5}{1.9} = -0.263157$$

Como Z calculada = -0.263157 > Z α de .05 = -1.96 no hay elementos suficientes para rechazar la hipótesis nula, es decir, se está probando la hipótesis # 1 que indica que los datos fueron extraídos de una población de los creadores de micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz que tienen características de necesidad de logro.

HIPÓTESIS 2

H2o Existen características de personalidad de locus interno de control en los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H2i No existen características de personalidad de locus interno de control en los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

$$H2o: \mu = 0$$

$$H2i: \mu \neq 0$$

$$Z = \frac{9^{93} - 8.6}{1.08} = 0.3703$$

⁹² 23 = (21 + 22 + 23 + 24 + 25)/5. Son los valores considerados como alta necesidad de logro.

⁹³ 9 = (8 + 9 + 10)/3. Son los puntajes considerados como locus interno de control.

Como Z calculada = $0.3703 < Z_{\alpha .05} = 1.96$ se dice que no hay elementos suficientes o evidencia para rechazar la hipótesis nula H_0 , lo que indica que los datos fueron extraídos de una población de creadores de micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz que tienen características de locus interno de control.

HIPÓTESIS 3

H3o Existen factores sociales – demográficos de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H3i No existen factores sociales – demográficos de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

Las pruebas que corresponden a cada una de las variables sociales – demográficas, por ser nominales, se hicieron a través de la prueba de Runs (rachas), para probar su aleatoriedad.

Edad

Runs Test

	3.-Edad al inicio de la empresa
Test Value	2.00
Cases < Test Value	44
Cases >= Test Value	59
Total Cases	103
Number of Runs	58
Z	1.334
Asymp. Sig. (2-tailed)	.182

a Median

Como Z calculada = $1.334 < Z_{\alpha 0.05} = 1.96$ no hubo suficiente información para probar la hipótesis nula, H_0 , lo que indica que la población de donde se obtuvieron los datos están abajo de los 35 años de edad y no hay aleatoriedad en la obtención de la información de esta variable.

Estado Civil

Runs Test

5.-Estado civil al inicio de la empresa	
Test Value	2.00
Cases < Test Value	42
Cases >= Test Value	60
Total Cases	102
Number of Runs	38
Z	-2.550
Asymp. Sig. (2-tailed)	.011

a Median

Como Z calculada = - 2.55 < $Z_{\alpha} 0.05 = - 1.96$ se dice que no hay suficiente información para probar la hipótesis nula H_0 , lo que indica que los datos fueron extraídos de una población de creadores de micro y pequeña empresa de reparación de mecánica automotriz que no estaban casados al iniciar su empresa.

Número que ocupa entre sus hermanos

Runs Test

8.-Numero que ocupa entre sus hermanos	
Test Value	2.00
Cases < Test Value	21
Cases >= Test Value	81
Total Cases	102
Number of Runs	29
Z	-1.638
Asymp. Sig. (2-tailed)	.101

a Median

Como Z calculada = - 1.638 > $Z_{\alpha} 0.05 = - 1.96$ no hubo suficiente información para rechazar la hipótesis nula, H_0 , lo que indica que los datos fueron extraídos de una población de creadores de micro y pequeña empresa de reparación de mecánica automotriz que ocupan el segundo lugar entre sus hermanos.

Grado máximo de estudios al iniciar su empresa

Runs Test

		9.-Grado maximo de estudios al iniciar
	Test Value	3.00
	Cases < Test Value	34
	Cases >= Test Value	69
	Total Cases	103
	Number of Runs	49
	Z	.548
a	Asymp. Sig. (2-tailed)	.583

a Median

Como Z calculada = 0.548 < Z_{α} 0.05 = 1.96 no hubo suficiente información para rechazar la hipótesis nula, H_0 , lo que indica que la población de donde se obtuvieron los datos es de gente que realizó estudios profesionales y educación media.

¿Trabajó previamente al iniciar su empresa?

Binomial Test

	Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (2-tailed)
Group 1	SI	91	.88	.50	.000
Group 2	NO	12	.12		
	Total	103	1.00		

a Based on Z Approximation.

Como Z calculada = 0.000 < Z_{α} 0.05 = 1.96 se dice que no hay elementos o evidencia para rechazar la hipótesis nula H_0 , lo que indica que los datos fueron extraídos de una población de creadores de micro y pequeña empresa de reparación de mecánica automotriz que tenían experiencia previa.

¿Tenía relación su trabajo anterior con su empresa?

Binomial Test

	Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (2-tailed)
11.-Tenia relación su trabajo con su empresa	Group 1	SI	59	.57	.168
	Group 2	NO	44	.43	
	Total		103	1.00	

a Based on Z Approximation.

Como Z calculada = $0.168 < Z_{\alpha} 0.05 = 1.96$ no hay elementos suficientes para rechazar la hipótesis nula, es decir, se está probando la hipótesis de que sí hay relación entre el trabajo anterior y la empresa actual en los creadores de micro y pequeña empresa en los talleres de mecánica automotriz.

Número de dependientes económicos al iniciar su empresa

Runs Test

	Test Value	13.-Dependientes economicos al iniciar
Cases < Test Value		2.00
Cases >= Test Value		30
Total Cases		73
Number of Runs		103
Z		40
Asymp. Sig. (2-tailed)		-.847
		.397

a Median

Como Z calculada = $-0.847 > Z_{\alpha} 0.05 = -1.96$ no hubo suficiente información para rechazar la hipótesis nula, H_0 , lo que indica que la población de donde se obtuvieron los datos ya que tienen de 1 a 3 dependientes económicos.

¿Tenía familiar con empresa propia?

Binomial Test

	Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (2-tailed)
14.-Familiar con empresa propia	Group 1	SI	55	.53	.50
	Group 2	NO	48	.47	.554
	Total		103	1.00	

a Based on Z Approximation.

Como Z calculada = $0.554 < Z_{\alpha} 0.05 = 1.96$ no hay elementos suficientes para rechazar la hipótesis nula, H_0 , lo que indica que los datos fueron extraídos de una población de creadores de micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz que tienen familiares con empresa.

¿Pertenece a una cámara empresarial?

Binomial Test

	Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (2-tailed)
Group 1	SI	29	.28	.50	.000
Group 2	NO	74	.72		
Total		103	1.00		

a Based on Z Approximation.

Como Z calculada = 0.000 < Z_{α} 0.05 = 1.96 se dice que no hay elementos o evidencia para rechazar la hipótesis nula H_0 , lo que indica que los datos fueron extraídos de una población de creadores de micro y pequeña empresa de reparación de mecánica automotriz que no pertenecen a cámaras empresariales.

De los factores sociales – demográficos estudiados, concluimos que la edad, el estado civil, el número que ocupa entre sus hermanos, los estudios, la experiencia previa, el giro de la experiencia, el tener familiares con empresa, son características significativas en los creadores de micro y pequeña empresa del sector estudiado.

HIPÓTESIS 4

H4o Existen competencias administrativas de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H4i No existen competencias administrativas de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

$H4o: \mu = 0$

$H4i: \mu \neq 0$

$$Z = \frac{2.5^{94} - 4.2}{2.08} = -0.817$$

⁹⁴ 2.5 = (1 + 2 + 3 + 4)/4. Son los puntajes que miden el nivel de conocimiento administrativo de medio a extremadamente alto.

Como Z calculada = $-0.817 > Z_{\alpha 0.05} = -1.96$ se dice que no hay elementos o evidencia para rechazar la hipótesis nula H_0 , lo que indica que los datos fueron extraídos de una población de creadores de micro y pequeña empresa de reparación de mecánica automotriz que tienen competencias administrativas.

HIPÓTESIS 5

H5o Existen competencias técnicas de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

H5i No existen competencias técnicas de los creadores de la micro y pequeña empresa en los talleres de reparación de mecánica automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México.

$$H5o: \mu = 0$$

$$H5i: \mu \neq 0$$

$$Z = \frac{2^{95} - 2.5}{1.75} = .285$$

Como Z calculada = $.285 < Z_{\alpha 0.05} = 1.96$ se dice que no hay elementos o evidencia para rechazar la hipótesis nula H_0 , lo que indica que los datos fueron extraídos de una población de creadores de micro y pequeña empresa de reparación de mecánica automotriz que tienen competencias técnicas.

⁹⁵ $2 = (1 + 2 + 3) / 3$. Son los puntajes que miden el nivel de conocimiento técnico de medio a extremadamente alto.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES - PROPUESTA

1. Conclusiones

El desarrollo económico es uno de los retos más importantes para todas las economías del mundo. Dentro de este panorama, las micro empresas constituyen una parte significativa, debido a la flexibilización de su producción, al porcentaje de establecimientos y al personal que emplean. Por ello se les considera como impulsores del Desarrollo Económico de cualquier país.

México tiene todas las condiciones para pertenecer al grupo de países del primer mundo, porque cuenta con los recursos naturales necesarios y con grandes extensiones territoriales, entre otras muchas ventajas; pero, sobre todo, cuenta con gente capaz de sobresalir en cualquier ámbito, no solamente en la industria, sino también en la tecnología y en la ciencia.

Los empresarios de la industria automotriz desempeñan un papel fundamental en el futuro de México, dado el número cada vez mayor de establecimientos de este rubro tanto en el Distrito Federal como en toda la República Mexicana.

Los factores que caracterizan a los creadores de las micro y pequeña empresas de las zonas 1 y 2 de la delegación política de Tlalpan del Distrito Federal en México, dentro del giro de la reparación y mantenimiento automotriz, son los siguientes:

a. Factores de personalidad:

- Tienen alta necesidad de logro y un alto moderado sitio interno de control.
- El motivo que los llevó a ser empresarios fue el ser independientes.
- Un 43% opinó que nadie los influyó para que iniciaran su empresa.

b. Factores sociales – demográficos:

- La mayoría inició su empresa entre los 25 y 35 años de edad.
- La mayoría son casados y con dependientes económicos.
- El número que ocupan entre sus hermanos es el segundo, en muchos casos debido a que el primero era mujer o el primer hijo había muerto.
- El nivel máximo de estudios es profesional y no necesariamente dentro del giro de su empresa, y en la mayor parte de casos la carrera es trunca.
- Son personas que tuvieron experiencia previa al inicio de su empresa, y especialmente dentro del mismo giro.
- Cuentan con familiares que también son empresarios, y predominantemente de la misma rama automotriz o relacionada con ésta.

c. Factores de competencias:

- En los aspectos administrativos, la posesión de conocimientos se distribuye en los dos extremos (el que sabe–el que no sabe). Dichos conocimientos se centran en el área que corresponde a la toma de decisiones, con un 98.1%, y se relaciona principalmente con el área contable y la administración básica.
- Los creadores de empresa tienen alto conocimiento técnico. El 100% de los entrevistados opina que el tener conocimiento alto de su área es lo más deseable para iniciar un negocio de este giro.

2. Propuesta

Las contribuciones más importantes del presente estudio consisten en la identificación del perfil de personas que están auto empleándose y generando empleo en México (micro y pequeña empresa).

Si nuestro objetivo inicial fue identificar los factores que caracterizan a los creadores de las micro y pequeña empresas, entre los cuales se consideran como fundamentales la personalidad, las sociales – demográficas y de competencias, podemos afirmar lo siguiente:

Conocer el perfil del micro y pequeño empresario mexicano del giro de reparación automotriz de las zonas 1 y 2 de la delegación de Tlalpan del Distrito Federal, nos permite identificar sus fortalezas y debilidades, para diseñar programas y tener, a partir de ello, cursos específicos alternativos con la finalidad de incidir en las futuras generaciones, por medio de institutos y centros educativos de carácter técnico y empresarial.

Fortalezas (factores con los que cuentan)	Debilidades (factores que no tienen o los tienen limitados)
<ul style="list-style-type: none">• Perfil de personalidad (necesidad de logro y locus interno de control)• Perfil social y demográfico• Saben la tarea técnica (mecánica automotriz) de los autos que aún no requieren de sistemas computarizados complejos.	<ul style="list-style-type: none">• Las competencias administrativas están enfocadas en la parte técnica contable y de administración básica general que, de acuerdo con Mintzberg, se encuentran en la toma de decisiones.• Les hacen falta los aspectos interpersonales y los informativos.• Su tarea diaria está demandando actualización técnica constante.• Requieren actualizar su conocimiento en sistemas de cómputo con enfoque automotriz.• No están agrupados en gremios industriales que los apoyen para obtener las actualizaciones requeridas.

Propuesta concreta:

Generar proyectos específicos de capacitación para creadores de micro y pequeña empresa. En nuestro caso particular, consideramos importante fortalecer los temas de administración de empresa que incluyen las áreas de: investigación de mercado, liderazgo, comunicación, relaciones de apoyo con cámaras industriales para el fortalecimiento en negociaciones con proveedores, con el gobierno, las importaciones y exportaciones, así como la elaboración de planes de negocio, entre otros.

Como se observa, México requiere reformas estructurales en el ámbito educativo para crear un vínculo estrecho entre escuela–Estado–industria, ya que las características de los sistemas de educación actual no han sido las adecuadas para dar respuesta a las necesidades que plantea la sociedad, y sobrevivir en un mundo cada vez más unificado y globalizado, en el que el fenómeno de la subcontratación se está extendiendo a toda la industria, lo que constituye una variable impulsora de la participación de las micro y pequeñas empresas en la cadena productiva. La importancia de las micro y pequeña empresas se incrementa en México, puesto que absorben a una gran parte de la población económicamente activa.

Las Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL), emitidas por el Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), permiten afianzar esfuerzos educativos en los niveles técnicos. Este conocimiento ofrecerá a los futuros empresarios respuestas concretas, exactas, eficientes y oportunas a las necesidades de su mercado laboral.

El proceso de identificar, comprender y adaptar las prácticas y procesos sobresalientes de organizaciones en todo el mundo, permite ayudar a las micro y pequeñas empresas a mejorar su desempeño. Podemos adaptar entre otros el sistema de *benchmarking*⁹⁶, o

⁹⁶ *Benchmarking* (parámetro) Para este caso lo traducimos como mejora continua. Término empresarial moderno que se debe a los pioneros de Rank Xerox, que en 1979 comenzaron a utilizar la técnica en

nivelación del ser con el deber ser, comparar lo que somos y tenemos, con lo que deseamos y debemos tener en nuestra empresa.

De esta manera, las consideraciones básicas para apoyar el desarrollo de los creadores de la micro y pequeña empresa, son los problemas relacionados con la educación, los cuales pueden resumirse de la siguiente forma: primero, existe una falta de vinculación del sistema educativo con las empresas, los programas de estudio y los proyectos de investigación, los cuales, a su vez, se encuentran desvinculados de las necesidades reales. Segundo, hay una falta de capacitación para tener mano de obra calificada, a fin de que las empresas puedan hacer frente a los retos de la competitividad. Tercero, no existe una cultura empresarial; nos referimos a que hacen falta conocimientos de tipo administrativo formal, de mercadotecnia, acceso a financiamiento, identificación de oportunidades de negocio, administración y gestión del potencial humano (necesidad de logro e independencia).

En lo relativo a materia fiscal, los micro empresarios enfrentan problemas con la economía informal que, desde su perspectiva, constituye una competencia desleal. Sienten que la carga fiscal es excesiva y desalienta la formación de nuevas empresas. No hay tratamientos diferenciados por su tamaño, ya que sienten que se les trata de la misma manera que a las grandes empresas. Los procedimientos fiscales son largos y burocráticos, pues exigen gran inversión de tiempo de manera infructuosa. Se debe apoyar la creación de una ley de fomento a la micro y pequeña empresa que, de manera equitativa, establezca vínculos y compromisos de asesoría y capacitación sistemática entre ambos actores y se pueda resolver este punto.

Las redes de información con el apoyo de gremios, institutos, gobierno, cámaras, asociaciones, constituyen el primer paso de un sistema complejo de relaciones y vínculos en todos los niveles. Es deseable que a los micro y pequeños empresarios se les informe de manera diferente y especializada, puesto que no saben a dónde acudir

occidente. Camp, C. R. (1989) Benchmarking: the search for industry best practices that lead to superior performance. ASQC Quality press, Milwaukee, Wisconsin, USA.

para informarse, asesorarse o bien manifestar alguna inconformidad. Los programas de SECOFI, de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, y otras dependencias gubernamentales, deben tener mayor difusión, a través de los diferentes medios, tales como internet, medios masivos como radio y T.V., promoción directa empresarial, y además, compartir esfuerzos con instituciones educativas y organismos no gubernamentales.

La inseguridad pública desempeña un papel predominante en la competitividad y crecimiento de la empresa, ya que esto genera grandes pérdidas y costos adicionales. Hay corrupción y burocracia en los trámites gubernamentales, que ocasionan que los empresarios dediquen tiempo excesivo a atender inspecciones y auditorías diversas durante todo el año.

La creación de programas de fomento económico y generación de parques industriales específicos constituiría un fuerte apoyo para los micro empresarios. Promover la reducción de impuestos o de tasas de interés preferenciales, al menos durante los tres primeros años de vida de la empresa, hasta que puedan competir con empresas más grandes a nivel nacional, o inclusive internacionalmente.

La micro y pequeña empresa necesita sobrevivir en el mercado, pero no de manera individual, pues sobrevivir en un mercado tan competido requiere de apoyos y trabajo en equipo. Dichos apoyos los puede proporcionar el gobierno, las instituciones educativas, las cámaras y asociaciones, además de los apoyos crediticios y financieros. Incluso pueden contribuir grupos comerciales que estimulen la generación de empresas integradoras, con uniones de crédito, subcontrataciones, licitaciones, entre otros, con la finalidad de ser más eficientes en su respuesta a los clientes.

Cabe hacer señalar que, en un futuro, este trabajo puede llevarse a cabo en otras áreas geográficas del D.F., o del país. Además, puede aplicarse a otros giros industriales de las micro y pequeñas empresas, para continuar el tema, ampliarlo y seguir corroborando o refutando las hipótesis propuestas en esta investigación.

BIBLIOGRAFÍA

DOCUMENTOS:

Análisis Ocupacional y Funcional del Trabajo. (2000). Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). Madrid, España.

Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores (AMDA), AC. (2003). Reporte económico del sector automotor. México. Marzo.

***** Reporte económico del sector automotor. México. Mayo.

***** Reporte económico del sector automotor. México. Junio.

Banco de Comercio Exterior (Bancomext) (2001). Evolución del sector automotriz. Elaborado por la gerencia de análisis sectorial. México.

Comisión del desarrollo de la micro y pequeña empresa. (1998). Senado de la República. Propuestas de políticas de promoción. UNAM. ITESM. México.

Delegación de Tlalpan. (2003). Informe sobre el programa de manejo integral de aceite lubricante usado en Tlalpan (PMIALU-T), México.

Diario Oficial de la Federación. (2002). Clasificación de los criterios de estratificación de la empresa. México. 30 Diciembre. 2da sección.

Nacional Financiera (1988). Secretaría de Programación y Presupuesto. Encuesta de la Industria Mediana y Pequeña. México.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (1992). Technology and Economy. The key relationship, OCDE – Paris, Francia.

***** (1994). Políticas nacionales de la ciencia y de la tecnología. OCDE – México.

***** (1998). Technology and Economy. The key relationship, OCDE – Paris, Francia.

JOURNALS:

Ahmed, S. U. (1985). nAch, risk – taking propensity, locus of control and entrepreneurship. *Personality and Individual Differences*. Vol. 6, no. 6. pp.781,782.

Bates, T. (1995). Self employment entry across industry groups. *Journal of Business Venturing* 10. Elsevier Science Inc. USA. pp. 143-156.

Baumol, W. J. (2000). What Marshall didn't know: On the twentieth century's contribution to economics. *Quarterly Journal of Economics*. USA. No. 65 (1), 1-44.

Begley, T. & Boyd, D. (1987). Psychological characteristics associated with performance in entrepreneurial firms and smaller businesses, *Journal of Business Venturing*, 2, Elsevier Science Inc. USA. pp.79 – 93.

Butt, A. & Khan, W. (1996). Effects of transferability of learning from pre-start-up experiences, in Reynolds, P., Birley, S., Butler, J., Bygrave, W., Davidsson, P., Gartner, W. & McDougall, P. (Eds.) *Frontiers of Entrepreneurs Research*, Babson Park, MA. Babson College, 108 – 116.

Cole, A. H. (1942). Entrepreneurship as an area of research, *The Journal of Economic History, Supplement to journal of Economic History*. USA. Volume 2, Issue supplement. December, pp. 118-126.

Douglas & Shepherd. (2002). Self – employment as a career choice: attitudes, entrepreneurial intentions, and utility maximization. *Entrepreneurship theory and practice*. Baylor University. USA. Spring. 81 – 90.

Hornaday, J. & Bunker, C. (1970). The nature of the entrepreneur, *Personnel Psychology*, Babson College, USA. No. 24, pp. 141 – 153.

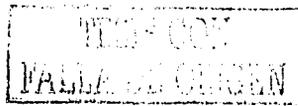
Hull, D., Bosley, J. & Udell, G. (1980). Reviewing the heffalump. Identifying potential entrepreneurs by personality characteristics, *Journal of Small Business Management*. USA. No. 18 (1), 11- 18.

Low and MacMillan. (1988). Entrepreneurship: past research and future challenges. University of Pennsylvania. *Journal of Management*. USA. No. 14 (2), 139-161.

Mintzberg, H. (1975). The manager's job: folklore and fact. *Harvard Business Review*. USA.

Ray, J.J. (1980). Belief in luck and locus of control. *The Journal of Social Psychology*, USA. No. 111, 299-300.

Rosenfeld, R., et al. (1993). Delineating entrepreneurs' styles : Application of adaption – innovation subscales, *Psychological Reports*, USA. No. 72, 287 – 298.



Rees, H. & Shah, A. (1986). An empirical analysis of self – employment in the U.K. *Journal of Applied Econometrics*. USA. No. 1 (1), 95 –108.

Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement, *Psychological Monographs*, USA. Vol. 80 (Whole No. 609).

Schrage, H. (1965). The R & D entrepreneurs profile of success. *Harvard Business Review*. USA. No. 43, 56-69.

Yue Wah Chay. (1993). Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees. *Journal of occupational and organizational psychology*, 66, 285-302. Printed in Great Britain. The British Psychological society.

PÁGINAS WEB:

Banco de Comercio Exterior (Bancomext): <http://www.bancomext.com>

CONOCER. (2003). Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral. <http://www.conocer.org.mx>

Secretaría de Economía. (2003). <http://www.economia.gob.mx>

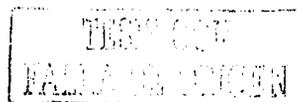
REVISTAS:

Álvarez, L. (2002). Cambios en la industria automotriz frente a la globalización: el sector de autopartes en México. *Revista de la Facultad de Contaduría y Administración*. UNAM. México. No. 206. julio-septiembre, 29-49.

Cortelesse, C. (1993). La competitividad en los sistemas productivos y las empresas pequeñas y medianas: campo para la competencia internacional. *En Revista de Comercio Exterior*. México. Vol. 43, No. 6 p. 519.

Pérez, A. (1998). "Características y Perfiles de los Creadores de Micro y Pequeñas Empresas Mexicanas al Inicio de su Actividad Empresarial". México. *Publicado en Revista de Investigaciones en el ITESM* (Tecnológico de Monterrey).

Villavicencio, D. (1994). Las pequeñas y medianas empresas innovadoras, en *Revista de Comercio Exterior*, Vol. 44, No. 9 Septiembre, México, p. 767.



PERIÓDICOS:

Periódico Reforma del Distrito Federal (D.F.), México. p. 10, Julio 14, (2001).

***** p. 7, Julio 12, (2002).

***** p.15, Octubre 19, (2002).

Periódico El Norte de Monterrey, México, p. 6, Mayo 1, (2000).

***** p. 7, Febrero 12, (2001).

LIBROS

Ackoff, R. (1995). *Planificación de la empresa del futuro.* Editorial Limusa, México.

Argüelles, A. (Compilador). (1999). *"Competencia laboral y educación basada en normas de competencia"*, Editorial Limusa, S.A. de C.V., SEP, CNCCL, Conalep. México.

Basave K. J. (coordinador). (2000). *Empresas mexicanas ante la globalización.* Instituto de Investigaciones económicas de la UNAM. México.

Camp, C. R. (1989). *Benchmarking: the search for industry best practices that lead to superior performance.* ASQC Quality press, Milwaukee, Wisconsin, USA.

Chavero G. A. et al (1997). *Vinculación Universidad, Estado, Producción: El caso de los posgrados en México.* Edita: Anuiés, XXI, UNAM. México.

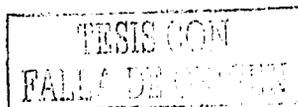
Collins et al, (1964). *The enterprising. East Lansing:* Michigan State University Press. USA.

Corona, T. L. (Coordinador). (1997). *Pequeña y mediana empresa: del diagnóstico a las políticas.* Centro de Investigaciones interdisciplinarias en ciencias y humanidades. UNAM. México.

Daft, R., L. (1998). *Organizational Theory and Design,* 65th edition. South Western College Publishing. USA.

Diccionario de la Real Academia Española (1992). Madrid. España.

Drucker, P. (1999). *Management Challenges for the 21st century.* Butterworth Heinemann. USA.



Espinosa, V. O. (1993). *El impulso a la micro y pequeña empresa*. Fondo de Cultura Económica. México.

Fernández, A. J. A. (1973). *Introducción a la Administración*. UNAM. México.

Ginzberg, E. (1955). *What makes an executive*. New York: Columbia University Press. USA.

Gómez, C.G. (1973). *Planeación y Organización de Empresas*. Editorial Mc Graw Hill, 8a. Edición. México.

Guzmán, V. I. (1967). *La Sociología de la Empresa*, 2da edición. Editorial México. México.

Hall, R. (1992). *Organizaciones: estructura y proceso*. Prentice Hall. México.

Hirschhorn L. (1997). *Reworking authority*. The MIT Press. Cambridge Mass, London, England.

Instituto Nacional de Geografía Estadística e Informática. (INEGI). (1998) *La micro, pequeña y mediana empresa*. Nacional Financiera. México.

***** (INEGI). (1999). *XII Censo de Servicios*. Censos económicos 1999. Tabuladores básicos. México.

***** (1999). Distrito Federal. Censos económicos. México.

***** (2002). La industria automotriz en México. Estadísticas Sectoriales. México.

McClelland, D. (1961). *The achieving society*. Free press. New York. USA.

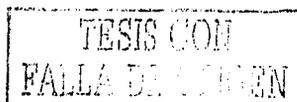
***** (1975). *Power: The inner experience*. New York: Irvington. USA.

***** (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Narcea S.A. Ediciones, Madrid, España.

Melgar A. M. (1994). *Educación superior, propuesta de modernización. Una visión de la modernización de México*. Fondo de Cultura Económica. México.

Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. New York: Harper & Row. USA.

***** (1989). *Mintzberg on Management. Inside Our Strange World of Organizations*. The Free Press A division of Macmillan, Inc. New York. USA



Robbins, S. P. (1996). *Comportamiento Organizacional*. 7a. Edición. Prentice Hall. México.

Rodríguez E. M. (1992). *Liderazgo, Desarrollo de Habilidades Directivas*. El Manual Moderno, México.

Rotter, et al. (1962). *Internal versus external control of reinforcement: A major variable in behavior theory*. In N. F. Wshburne (Ed.). *Decisions, values, and groups* (Vol. 2, pp. 473-616). London: Pergamon.

Saxe – Fernández, J. (1996). *México dentro del TLC*. IIEc – UNAM, México.

Schumpeter, J. A. (1950). *Capitalism, Socialism and democracy*, 3er. Ed. New York. Harper y Brothers. USA.

***** (2000). *Essays on entrepreneurs, innovations, business cycles, and the evolution of capitalism*. 4th printing. Transaction Publishers. New Brunswick (USA) and London (UK).

Senge, P. (2000). *La danza del cambio*. Editorial Norma. México.

Weber, M. (1992). *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica, México.

TESIS

Galicia T. D. (1997). La micro empresa como plataforma de desarrollo económico en México. Tesis para obtener el título de licenciado en economía de la UNAM. México.

La Rosa, J. (1986). Escalas de locus de control y autoconcepto: construcción y validación. Tesis para obtener el título de doctor en psicología social. UNAM. México.

Martínez Montes de Oca, G. (1995). La motivación al logro como resultado de un tratamiento para dejar de fumar. Tesis para obtener el grado de maestro en psicología clínica. Asesor Dr. José de Jesús González Núñez. UNAM. México.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Hola!, Somos investigadores del Tec de Monterrey, y estamos realizando un trabajo para detectar necesidades específicas de los micro empresarios mexicanos. La información que usted proporcione será manejada de forma confidencial. Agradecemos el apoyo que nos brinde al responder este cuestionario. Puede hacer anotaciones adicionales en la parte posterior si es necesario, anote el número de respuesta al que corresponda.

No. de identificación: _____ 1. ¿Usted inició su empresa? Si _____ No _____	2. Si la respuesta anterior es negativa: La heredó _____ La compró _____ Otro (aclare) _____ 3. ¿A qué edad inició su empresa? Menos de 25 años _____ 26-35 _____ 36 - 45 _____ Más de 45 _____	4. Sexo F _____ M _____ 5. Estado Civil al iniciar empresa: soltero _____ casado _____
6. En caso de haber tenido pareja al iniciar su empresa, ¿su pareja trabajaba con usted? Si _____ No _____ 7. ¿Sigue siendo su misma pareja? Si _____ No _____	8. ¿Qué numero ocupa entre sus hermanos? 1o. _____ 2o. _____ 3o. _____ 4 _____ único _____ otro (aclare) _____	9. Grado máximo de estudios al iniciar su empresa: primaria _____ secundaria _____ preparatoria _____ carrera técnica _____ profesional _____ aclarar carrera _____
10. ¿Trabajó previamente a abrir su empresa? Si _____ No _____ 11. ¿Ese trabajo tenía alguna relación a su empresa? Si _____ No _____	12. ¿Tuvo experiencia previa en otro giro distinto al de su empresa? Si ___ No ___ Aclare _____ _____ _____	13. Número de dependientes económicos al iniciar su empresa: ninguno _____ de 1 a 3 _____ de 4 a 6 _____ más de 6 _____
14. ¿Algún miembro de su familia tiene su propia empresa? Si _____ No _____ Parentesco _____ 15. ¿Hace cuántos años tiene su familiar su empresa? 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ otro (aclare) _____	16. ¿Cuál es el giro de la empresa de su familiar _____ ? 17. ¿Cuál es su edad actualmente? Menos de 25 años _____ 26-35 _____ 36 - 45 _____ Más de 45 _____ 18. ¿Cuál es su estado civil actual? soltero _____ casado _____	19. En caso de tener pareja, ¿trabaja en la empresa con usted? Si _____ No _____ 20. Numero de dependientes económicos actualmente: ninguno _____ de 1 a 3 _____ de 4 - 6 _____ más de 6 _____
21. ¿Cuántos años tiene con su empresa? 1 año _____ 2 años _____ 3 años _____ 4 años _____ 5 años _____ más de 5 _____ 22. ¿Siempre ha permanecido abierta su empresa desde que inició? Si _____ No _____	23. Su escolaridad actualmente es: primaria _____ secundaria _____ técnico _____ profesional _____ aclarar carrera _____ 24. ¿Ha realizado estudios específicos para la creación de su empresa? Si _____ No _____	25. En caso afirmativo aclare cuáles _____ dónde _____ cuánto tiempo _____ 26. ¿Cuántos empleados tiene su empresa _____
27. ¿Tiene empleadas mujeres en puestos del taller? Si _____ No _____ 28. ¿Cuántas? _____ 29. ¿En qué puestos?	30. ¿Cuál es su capacidad instalada en metros cuadrados? _____ 31. ¿Cuál es el número de clientes promedio que atiende al día? _____ de lunes a viernes _____ sábado	32. Económicamente considera que su negocio va: excelente _____ muy bien _____ bien _____ regular _____ mal _____ (Considerando que cubre gastos y tiene ingresos).

TESIS CON
 FALLA DE CENSURA

<p>33. ¿Qué tipo de servicios ofrece su empresa?</p>	<p>34. ¿Cuántas horas diarias trabaja en promedio? De 1 a 4 _____ De 5 a 8 _____ De 9 a 12 _____ De 13 a 16 _____ más de 16 horas _____</p>	<p>35. ¿Su empresa cuenta con algún tipo de apoyo financiero? Si _____ No _____</p>
<p>36. En caso afirmativo, ¿quién lo apoya? Familia _____ Banco _____ Cuál _____ Proveedores _____ Gobierno _____ en este caso aclare _____</p>	<p>37. ¿Pertenece a alguna cámara industrial de empresarios? Si _____ No _____</p>	<p>38. Si su respuesta es afirmativa, anote a continuación a qué grupo pertenece. _____ _____ _____</p> <p>39. ¿Cuántos años tiene en esa cámara o asociación?</p>
<p>40. ¿Cuál es el objetivo principal que pretendió alcanzar al iniciar su empresa? _____ Independencia _____ Mayores ingresos _____ Realización profesional _____ Realización de una idea</p>	<p>41. ¿Cuáles considera usted que han sido sus mayores dificultades desde que inició su empresa? _____ Familiares _____ Sociales _____ Políticos _____ De la competencia _____ De conocimientos administrativos _____ De conocimientos técnicos _____ Trabajo bajo presión Otro aclare _____</p>	<p>42. ¿Quiénes influyeron en la decisión de crear su propia empresa? _____ Padres _____ Amigos _____ Pareja _____ Maestros _____ Vecinos _____ Antiguo Jefe _____ Nadie realmente _____ Otros aclarar _____</p>
<p>43. ¿Qué lo llevó a ser empresario? _____ Herencia de conocimiento _____ Ser independiente _____ Tener retos _____ Ser visionario</p>	<p>44. En una escala de uno como mucho y siete como nada, ¿qué nivel de conocimientos técnicos requirió para iniciar su empresa? (mucho) 1 2 3 4 5 6 7 (nada)</p> <p>45. ¿Qué conocimientos técnicos del negocio son indispensables para iniciar una empresa como la suya?</p>	<p>46. En una escala de uno como mucho y siete como nada, ¿qué nivel de conocimientos administrativos requirió para iniciar su empresa? (mucho) 1 2 3 4 5 6 7 (nada)</p> <p>47. ¿Qué conocimientos administrativos son indispensables para iniciar una empresa como la suya?</p>
<p>48. ¿En una escala de uno como mucho y siete como nada, ¿qué nivel de conocimientos legales requirió para iniciar su empresa? (mucho) 1 2 3 4 5 6 7 (nada)</p> <p>49. ¿Qué conocimientos legales son indispensables para iniciar una empresa como la suya?</p>	<p>50. En una escala de uno como mucho y siete como nada, ¿qué nivel de conocimientos del entorno requirió para iniciar su empresa? (mucho) 1 2 3 4 5 6 7 (nada)</p> <p>51. ¿Qué conocimientos del entorno son indispensables para iniciar una empresa como la suya?</p>	<p>52. La cámara industrial a la que pertenece ¿le ha ofrecido cursos enfocados al mejor desempeño de su empresa? Si _____ No _____</p> <p>53. En caso afirmativo, anote el o los cursos que le han ofrecido: _____ _____</p>
<p>54. ¿Le gustaría tomar algún taller que lo ayude a mejorar administrativamente su empresa? Si _____ No _____</p> <p>55. ¿Qué horario le parece más adecuado?</p>	<p>¡Muchas gracias por su participación!</p> <p>Teléfono: _____</p>	

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 2

TEST Necesidad de Logro (nAch)

Para cada una de las siguientes declaraciones, circule el número que describa mejor la forma en que usted se siente. Considere sus respuestas en el contexto de su puesto actual o de su experiencia en sus trabajos pasados.

	En Total desacuerdo				Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	
1. Trato fuertemente de mejorar mi desempeño anterior en el trabajo.	1	2	3	4	5
2. Me gusta competir y ganar.	1	2	3	4	5
3. A menudo encuentro que hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo.	1	2	3	4	5
4. Me gustan los retos difíciles.	1	2	3	4	5
5. Me gusta llevar el mando.	1	2	3	4	5
6. Me gusta agradar a otros.	1	2	3	4	5
7. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas.	1	2	3	4	5
8. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy en desacuerdo.	1	2	3	4	5
9. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
10. Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas.	1	2	3	4	5
11. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo.	1	2	3	4	5
12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.	1	2	3	4	5
13. Me agrada la satisfacción de terminar una tarea difícil.	1	2	3	4	5
14. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mi alrededor.	1	2	3	4	5
15. Me gusta más trabajar con otras personas que yo sólo.	1	2	3	4	5
Nombre:					

TESTS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 3**EVALUE SU LOCUS DE CONTROL**

Instrucciones: Lea las siguientes frases e indique si esta de acuerdo con la opción A o con la B.

A**B**

- | | | |
|--|--|-------|
| 1. Ganar mucho dinero es, principalmente, cosa de conseguir las oportunidades correctas. | 1. Los ascensos se ganan mediante el trabajo duro y la persistencia. | _____ |
| 2. He notado una conexión directa entre qué tan duro estudio y las calificaciones que obtengo. | 2. Muchas veces las reacciones de los Maestros me parecen impensadas. | _____ |
| 3. El número de divorcios indica que es cada vez más la gente que no hace suficiente esfuerzo para que funcione su matrimonio. | 3. El matrimonio es principalmente un juego de azar. | _____ |
| 4. Es tonto pensar que uno puede cambiar realmente las actitudes básicas de otra persona. | 4. Cuando tengo razón puedo convencer a otros. | _____ |
| 5. Conseguir un ascenso es, en realidad, cosa de ser sólo un poquito más afortunado que la persona siguiente. | 5. En nuestra sociedad, el poder de lo que una persona gane en el futuro depende de su habilidad. | _____ |
| 6. Si uno sabe como tratar a la gente, es en realidad bastante fácil conducirla. | 6. Tengo poca influencia sobre la Forma en que otras personas se conducen. | _____ |
| 7. Las calificaciones que obtengo son el resultado de mis propios esfuerzos; la suerte tiene poco o nada que ver con ello. | 7. Algunas veces siento que no tengo nada que ver con las calificaciones que obtengo. | _____ |
| 8. La gente como yo puede cambiar el curso de los asuntos mundiales si se hace oír. | 8. Es sólo una fantasía bien intencionada creer que uno puede influir en lo que sucede en nuestra sociedad en general. | _____ |
| 9. Muchas de las cosas que me suceden probablemente sean asunto de suerte. | 9. Yo soy el amo de mi destino. | _____ |
| 10. Llevarse bien con la gente es una habilidad que debe practicarse. | 10. Es casi imposible deducir cómo se puede complacer a algunas personas. | _____ |

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 4

Glosario de Términos y Abreviaturas

Administración	Capacidad de auto organizarse, hacer planes y estrategias de seguimiento
AMDA	Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores, A. C.
AMIA	Asociación Mexicana de la Industria Automotriz, A. C.
Características personales	Son aquellas características biográficas tales como edad, sexo, estado civil, entre otras, que son objetivas y se obtienen de preguntar a las personas de manera directa
CANACINTRA	Cámara Nacional de la Industria de la Transformación
CNCCL	Consejo Nacional para la Certificación de Competencias Laborales
Control	Verificar que lo planeado se cumplió en las condiciones y términos específicos
Competencia	Conocimientos y habilidades que una persona tiene para el desempeño de una tarea
Competencia Laboral	Conocimientos y habilidades que una persona tiene para el desempeño de una tarea para un puesto específico de trabajo.
Comunicación	Habilidad para transmitir ideas, conceptos, instrucciones, conceptos.
CONOCER	Consejo Nacional de Normas y Certificación de la Competencia Laboral.
Dirección	Habilidad para dirigir a personas al logro de objetivos.
EBCN	Educación Basada en Normas de Competencia
Emprendedor	Persona que emprende (ideas, proyectos, sueños). También se conoce como la persona que inicia o crea empresa.
Empresa	Se le puede definir también como organización, la cual está integrada por recursos humanos, financieros y de producción que tiene como finalidad una actividad de transformación para la prestación de servicios, elaboración de productos o de ambas cosas.
Eficiencia	Máximo beneficio para un costo determinado
Establecimiento	Unidad que se dedica predominantemente a un tipo de actividad económica.
Éxito	Capacidad para lograr objetivos
Éxito Empresarial	Que le vaya económicamente bien al empresario, considerando que cubre gastos y tiene utilidades.
GATT	Acuerdo General de Aranceles, Tarifas y Comercio (siglas en inglés).
Liderazgo	Habilidad para influir en otros
Locus de control	Los factores que controlan tu vida
Locus externo	Los factores o fuerzas que percibes y te rodean (buena o mala suerte) son los que controlan tu diario acontecer.
Locus interno	Percibir que los factores o eventos son resultado de tus acciones o conducta.
Mentor	Guía, líder

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Motivación	Proyección de metas alcanzables
nAch	Necesidad de logro (siglas en inglés), impulso de sobresalir, de alcanzar un logro en relación con un conjunto de normas, de luchar para obtener el éxito.
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OMC	Organización Mundial de Comercio
Organización	Habilidad para asignar recursos (tiempo y dinero) de una manera adecuada.
Organización	Se le puede definir también como empresa, institución o grupo funcional que tiene una misión que cumplir.
PDE	Programa de Desarrollo Educativo
Planeación	Diseñar esquemas, calendarios y flujos de trabajo
Proyectos	Ideas y planes de trabajo
SECOFI	Secretaría de Comercio y Fomento Industrial
PYMES	Pequeñas y Medianas Empresas
SEP	Secretaría de Educación Pública
SCCL	Sistema de Certificación de Competencias Laborales
Ser eficiente	Sacar el máximo de cualquier objetivo
Servicios	Conjunto de actividades orientadas a satisfacer necesidades de terceros, a través de la prestación de algún servicio, tales como reparación y mantenimiento, entre otros.
SNCL	Sistema Normalizador de Competencias Laborales
STyPS	Secretaría de Trabajo y Previsión Social
TLC	Tratado de Libre Comercio
Trabajo en equipo	Capacidad para trabajar con otros en armonía para el logro de objetivos.
Visión	Capacidad para vislumbrar el futuro.
ZMCM	Zona metropolitana de la ciudad de México

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 5

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales de la Calificación

Código CMAU0331.02

Título Afinación de motores a gasolina con sistema de inyección

Propósito

La calificación está integrada por el conjunto de competencias laborales necesarias para desempeñar la función de afinación de motores a gasolina con inyección.

Presenta los parámetros que son necesarios cubrir por los aspirantes a certificarse en la función referida, incluyendo las previas y las posteriores.

Nivel de Competencia: Dos

Justificación del Nivel Propuesto

La persona debe realizar actividades de trabajo variadas y no rutinarias que implican cierto grado de responsabilidad y autonomía.

Fecha de Aprobación:

27/11/2001

Fecha de Publicación:

10/05/2002

Tiempo en que deberá revisarse:

2 años(s) después de la fecha de publicación

Justificación

Se consideran suficientes dos años para probar su aplicabilidad en la evaluación de competencia laboral.

Área de Competencia

Tecnología mecánica, eléctrica y electrónica

Subárea de Competencia

Tecnología eléctrica y electrónica

Tipo de Norma

Nacional

Cobertura

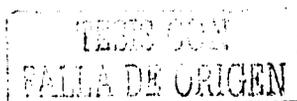
Todas las personas que se dedican a la reparación y mantenimiento de los sistemas de vehículos automotores.

Desarrollada por el Subcomité de Normalización de Competencia Laboral de Mantenimiento Automotriz

Distribución Gratuita

© Derechos reservados Nacional Financiera S. N. C., Fiduciaria del Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral

1/7



NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

II. Unidades de Competencia Laboral Obligatorias que Conforman la Calificación

Código UMAU0820.02

Título Realizar actividades previas a la afinación de motor a gasolina con sistema de inyección

Clasificación
Específica

Propósito de la Unidad

Especificar los desempeños que aseguran la posesión de las habilidades, destrezas y conocimientos de las personas que realizan la preparación y el diagnóstico de la afinación de motor a gasolina con sistema de inyección.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia
1 de 2

Código
E03855

Título del Elemento

Preparar los equipos, herramientas, insumos y acciones para la afinación de motor a gasolina con sistema de inyección

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Las rutinas de afinación descritas a seguir, corresponden con el sistema de inyección establecida en la orden de trabajo.
2. Las actividades determinadas, corresponden con las rutinas descritas.
3. La información técnica seleccionada, corresponde con el sistema de inyección.
4. Los materiales, consumibles y las refacciones seleccionadas corresponden con el sistema de inyección.
5. Los equipos y herramientas seleccionadas, corresponden con el sistema de inyección.

2/7

Distribución Gratuita

© Derechos reservados Nacional Financiera S. N. C., Fiduciaria del Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral



NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

1. Sistema de inyección

Clases:

- Centralizada
- Multipuertos

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. La información técnica seleccionada, en una ocasión.
2. Los materiales, consumibles y refacciones seleccionadas, en una ocasión.
3. Los equipos y herramientas seleccionadas, en una ocasión.

Evidencia de conocimiento

1. Las rutinas de afinación descritas a seguir, en una ocasión.
2. Las actividades determinadas, en una ocasión.

Evidencia de actitudes

Orden:

Evidencias de conocimiento

1. Las rutinas de afinación descritas a seguir.
2. Las actividades determinadas.

Líneas Generales para la evaluación

Se recomienda aplicar la evaluación en una situación real, para que el candidato evidencie su competencia en la preparación de los equipos, herramientas, insumos y acciones para la afinación de motor a gasolina con sistema de inyección multipuertos.

Aplicar reactivos para el motor a gasolina con sistema de inyección centralizada.

Verificar que el candidato porte el equipo de seguridad correspondiente.

Referencia

2 de 2

Código

E03856

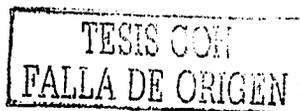
Título del Elemento

Diagnosticar el funcionamiento con fallas en la afinación de motor a gasolina con sistema de inyección

3/7

Distribución Gratuita

© Derechos reservados Nacional Financiera S. N. C., Fiduciaria del Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral



117

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La verificación de fallas reportadas, se realiza con base en el sistema de inyección.
2. La utilización de instrumentos y/o equipos de medición y prueba, es realizada de acuerdo con los manuales de operación y con el equipo de seguridad correspondiente.
3. Las medidas obtenidas, corresponden con el sistema de inyección.
4. La comparación de mediciones, es realizada contra las especificaciones técnicas de operación del sistema de inyección.
5. El diagnóstico emitido, contiene las fallas detectadas y sus acciones correctivas correspondientes.
6. El diagnóstico registrado, está incluido en la orden de trabajo.

Campo de aplicación

Categoría:

1. Sistema de inyección

Clases:

- Centralizada
- Multipuertos

Evidencia por desempeño

1. La utilización de instrumentos y/o equipos de medición y prueba, en una ocasión.
2. La comparación de mediciones, en una ocasión.

Evidencia por producto

1. La verificación de fallas reportadas, en una ocasión.
2. Las medidas obtenidas, en dos ocasiones.
3. El diagnóstico emitido, en una ocasión.
4. El diagnóstico registrado, en una ocasión.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Orden:

Evidencias por desempeño

1. La comparación de mediciones.

Evidencias por producto

1. Las medidas obtenidas.
2. El diagnóstico registrado.

Líneas Generales para la evaluación

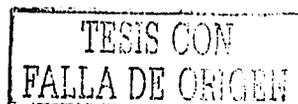
Se recomienda aplicar la evaluación en una situación real, para que el candidato evidencie su competencia en el diagnóstico del funcionamiento con fallas en la afinación de motor a gasolina con sistema de inyección multipuertos.

Aplicar reactivos para el motor a gasolina con sistema de inyección centralizada.

Verificar que el candidato porte el equipo de seguridad correspondiente.

Distribución Gratuita

© Derechos reservados Nacional Financiera S. N. C., Fiduciaria del Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral



NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

Código UMAU0821.02

Título

Realizar la afinación de motor a gasolina con sistema de inyección

Clasificación

Específica

Propósito de la Unidad

Especificar los desempeños que aseguran la posesión de las habilidades, destrezas y conocimientos de las personas que realizan la afinación y la verificación de motor a gasolina con sistema de inyección.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia

1 de 2

Código

EO3857

Título del Elemento

Afinar el motor a gasolina con sistema de inyección

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La herramienta y equipo seleccionado, corresponden con el tipo de inyección del motor, al encendido y a las acciones correctivas determinadas en el diagnóstico.
2. El desensamble de los componentes del motor, inyectores y de encendido para la afinación, se realiza de acuerdo con los procedimientos técnicos establecidos.
3. La utilización de equipo y herramienta, es realizada de acuerdo con los procedimientos de operación y con el equipo de seguridad e higiene correspondiente.
4. La identificación del estado de los componentes, se realiza de acuerdo con sus especificaciones técnicas.
5. Los componentes de ajuste o reemplazo seleccionados, corresponden con el sistema de inyección.
6. La instalación de los componentes, se realiza de acuerdo con los procedimientos técnicos de afinación y en las condiciones de seguridad e higiene y protección al medio ambiente correspondientes.

5/7

Distribución Gratuita

© Derechos reservados Nacional Financiera S. N. C., Fiduciaria del Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

119

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

1. Sistema de inyección

Clases:

- Centralizada
- Multipuertos

Evidencia por desempeño

1. El desensamble de los componentes del motor, inyectores y de encendido para la afinación, en una ocasión.
2. La utilización de equipo y herramienta, en una ocasión.
3. La identificación del estado de los componentes, en una ocasión.
4. La instalación de los componentes, en una ocasión.

Evidencia por producto

1. La herramienta y equipo seleccionados, en una ocasión.
2. Los componentes de ajuste o reemplazo seleccionados, en una ocasión.

Evidencia de conocimiento

1. Los parámetros de ajuste de la afinación de motor a gasolina con sistema de inyección.

Evidencia de actitudes

Orden:

Evidencias por desempeño

1. La utilización de equipo y herramienta.
2. La instalación de los componentes.

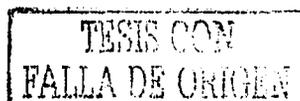
Lineamientos Generales para la evaluación

Se recomienda aplicar la evaluación en una situación real, para que el candidato evidencie su competencia en la afinación de motor a gasolina con sistema de inyección multipuertos. Aplicar reactivos para el motor a gasolina con sistema de inyección centralizada. Verificar que el candidato porte el equipo de seguridad correspondiente.

6/7

Distribución Gratuita

© Derechos reservados Nacional Financiera S. N. C., Fiduciaria del Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral



NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

Referencia

2 de 2

Código

E03858

Título del Elemento

Verificar el funcionamiento de motor a gasolina con sistema de inyección

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La obtención de mediciones, la realiza de acuerdo con el procedimiento establecido en el manual de operación de los instrumentos y/o equipos de medición y prueba, cumpliendo con las medidas de seguridad e higiene correspondientes.
2. La determinación de las variaciones, la realiza con base en las medidas obtenidas y las especificaciones de operación del tipo de motor.
3. La corrección de las variaciones, la realiza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la información técnica.
4. La orden de trabajo, contiene el registro de los parámetros de operación del motor.

Campo de aplicación

Categoría:

1. Sistema de inyección

Clases:

- Centralizada
- Multipuertos

Evidencia por desempeño

1. La obtención de mediciones, en una ocasión.
2. La determinación de las variaciones, en una ocasión.
3. La corrección de las variaciones, en una ocasión.

Evidencia por producto

1. La orden de trabajo, en una ocasión.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Orden:

Evidencias por producto

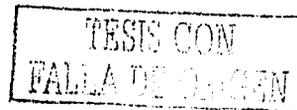
1. La orden de trabajo.

Lineamientos Generales para la evaluación

Se recomienda aplicar la evaluación en una situación real, para que el candidato evidencie su competencia en la verificación de motor a gasolina con sistema de inyección multipuertos. Aplicar reactivos para el motor a gasolina con sistema de inyección centralizada. Verificar que el candidato porte el equipo de seguridad correspondiente.

Distribución Gratuita

© Derechos reservados Nacional Financiera S. N. C., Fiduciaria del Fidelcomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral



ANEXO 6. TABLAS DE FRECUENCIA DE TODOS LOS RESULTADOS

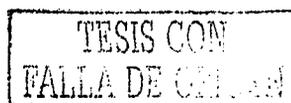


Tabla 1 Necesidad de Logro (nAch) según TEST

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	1	1.0	1.0	1.0
	18	2	1.9	1.9	2.9
	19	1	1.0	1.0	3.0
	20	8	7.8	7.8	11.7
	21	2	1.9	1.9	13.6
	22	9	8.7	8.7	22.3
	23	19	18.4	18.4	40.8
	24	14	13.6	13.6	54.4
	25	47	45.6	45.6	100.0
	Total	103	100.0	100.0	
Total		103	100.0		

Tabla 2 Necesidad de Logro (nAch) según CUESTIONARIO

Pregunta 40. Objetivo de iniciar su empresa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Independencia	69	67.0	67.0	67.0
	Mayores Ingresos	22	21.4	21.4	88.3
	Realización Profesional	10	9.7	9.7	98.1
	Realización de una Idea	2	1.9	1.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Tabla 3 Necesidad de Logro (nAch) según CUESTIONARIO

Pregunta 43. ¿Qué lo llevó a ser empresario?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Herencia de conocimiento	10	9.7	9.7	9.7
	Ser independiente	54	52.4	52.4	62.1
	Tener retos	9	8.7	8.7	70.9
	Ser visionario	30	29.1	29.1	100.0
	Total	103	100	100	

TESIS CON
FALLA DE CANTON

Tabla 4 Locus Interno de Control (LIC) según TEST

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	5	4.9	4.9	4.9
	7	7	6.8	6.8	11.7
	8	39	37.9	37.9	49.5
	9	28	27.2	27.2	76.7
	10	24	23.3	23.3	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Tabla 5 Locus Interno de Control (LIC) según CUESTIONARIO

Pregunta 42. ¿Quién lo influyó a iniciar su empresa?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Padres	25	24.3	24.3	24.3
	Amigos	2	1.9	1.9	26.2
	Pareja	24	23.3	23.3	49.5
	Maestros	1	1.0	1.0	50.5
	Nadie realmente	44	42.7	42.7	93.2
	Otro	7	6.8	6.8	100.0
	Total	103	100	100	

Tabla 6 Edad al inicio de la empresa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos de 25	44	42.7	42.7	42.7
	25 – 35	42	40.8	40.8	83.5
	36 – 45	10	9.7	9.7	93.2
	más de 45	7	6.8	6.8	100.0
	Total	103	100	100	

Tabla 7 ¿Pertenece a alguna cámara industrial?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	74	71.8	71.8	71.8
	Si	29	28.2	28.2	100.0
	Total	103	100	100	

Tabla 8 Estado civil al inicio de la empresa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Soltero	42	40.8	41.2	41.2
	Casado	60	58.3	58.8	100.0
	Total	102	99.0	100	
Missing	No contestó	1	1.0		
	Total	103	100		

Tabla 9 Número que ocupa entre sus hermanos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Primero	21	20.4	20.6	20.6
	Segundo	35	34.0	34.3	54.9
	Tercero	17	16.5	16.7	71.6
	Cuarto	10	9.7	9.8	81.4
	Quinto	4	3.9	3.9	85.3
	Otro	15	14.6	14.7	100.0
Missing	Total	102	99.0	100.0	
	No contestó	1	1.0		
Total		103	100		

Tabla 10 Grado máximo de estudios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Primaria	12	11.7	11.7	11.7
	Secundaria	22	21.4	21.4	33.0
	Preparatoria	25	24.3	24.3	57.3
	Carrera Técnica	12	11.7	11.7	68.9
	Profesional	32	31.1	31.1	100.0
Total		103	100	100	

Tabla 11 ¿Trabajó previamente a iniciar su empresa?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	12	11.7	11.7	11.7
	Si	91	88.3	88.3	100.0
Total		103	100	100	

Tabla 12 ¿Tenía relación su trabajo anterior a su empresa?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	44	42.7	42.7	42.7
	Si	59	57.3	57.3	100.0
	Total	103	100	100	

Tabla 13 Dependientes económicos al inicio de su empresa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ninguno	30	29.1	29.1	29.1
	De 1 a 3	52	50.5	50.5	79.6
	De 4 a 6	17	16.5	16.5	96.1
	Más de 6	4	3.9	3.9	100.0
	Total	103	100	100	

Tabla 14 ¿Tenía familiar con empresa propia?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	48	46.6	46.6	46.6
	Si	55	53.4	53.4	100.0
	Total	103	100	100	

Tabla 15 Nivel de conocimientos Administrativos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Extremadamente alto	18	17.5	17.5	17.5
	2 Muy alto	10	9.7	9.7	27.2
	3 Alto	9	8.7	8.7	35.9
	4 Medio	17	16.5	16.5	52.4
	5 Bajo	15	14.6	14.6	67.0
	6 Muy bajo	18	17.5	17.5	84.5
	7 No sabe nada	16	15.5	15.5	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Tabla 16 Tipo de conocimientos Administrativos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Contabilidad	49	47.6	47.6	47.6
	Fiscal	2	1.9	1.9	49.5
	Liderazgo - Dirección	1	1.0	1.0	50.5
	Administración Básica	43	41.7	41.7	92.2
	Mercadotecnia	1	1.0	1.0	93.2
	Recursos Humanos	7	6.8	6.8	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Tabla 17 Competencias administrativas según Mintzberg

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Actividades Interpersonales	1	1.0	1.0	1.0
	Actividades Informativas	1	1.0	1.0	1.9
	Actividades de Toma de Decisiones	101	98.1	98.1	100.0
	Total	103	100	100	

Tabla 18 Nivel de conocimientos Técnicos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Extremadamente alto	43	41.7	41.7	41.7
	2 Muy alto	20	19.4	19.4	61.2
	3 Alto	13	12.6	12.6	73.8
	4 Medio	12	11.7	11.7	85.4
	5 Bajo	7	6.8	6.8	92.2
	6 Muy bajo	3	2.9	2.9	95.1
	7 No sabe nada	5	4.9	4.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 7. RESULTADOS GENERALES DEL CUESTIONARIO

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Tabla 19 Familiar con empresa propia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	48	46.6	46.6	46.6
	Si	55	53.4	53.4	100.0
	Total	103	100	100	

Tabla 20 Giro de la empresa del familiar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Automotriz	25	24.3	24.3	24.3
	Comerciante	12	11.7	11.7	35.9
	Construcción	5	4.9	4.9	40.8
	Industria	4	3.9	3.9	44.7
	Profesionista	7	6.8	6.8	51.5
	Sin empresa	48	46.6	46.6	98.1
	Transportes	2	1.9	1.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Tabla 21 Número de años que tiene con su empresa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.9	3.9	3.9
	2	7	6.8	6.8	10.7
	3	3	2.9	2.9	13.6
	4	4	3.9	3.9	17.5
	5	6	5.8	5.8	23.3
	6	46	44.7	44.7	68.0
	8	1	1.0	1.0	68.9
	9	2	1.9	1.9	70.9
	10	4	3.9	3.9	74.8
	11	3	2.9	2.9	77.7
	12	5	4.9	4.9	82.5
	13	2	1.9	1.9	84.5
	15	4	3.9	3.9	88.3
	17	1	1.0	1.0	89.3
	19	2	1.9	1.9	91.3
	20	5	4.9	4.9	96.1
	21	1	1.0	1.0	97.1
	30	2	1.9	1.9	99.0
	40	1	1.0	1.0	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Tabla 22 Número de empleados en su empresa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ninguno	5	4.9	4.9	4.9
	1	21	20.4	20.6	25.5
	2	19	18.4	18.6	44.1
	3	7	6.8	6.9	51.0
	4	14	13.6	13.7	64.7
	5	8	7.8	7.8	72.5
	6	4	3.9	3.9	76.5
	7	4	3.9	3.9	80.4
	8	2	1.9	2.0	82.4
	9	3	2.9	2.9	85.3
	10	4	3.9	3.9	89.2
	11	1	1.0	1.0	90.2
	12	2	1.9	2.0	92.2
	13	2	1.9	2.0	94.1
	14	1	1.0	1.0	95.1
	15	1	1.0	1.0	96.1
	16	1	1.0	1.0	97.1
	17	1	1.0	1.0	98.0
	23	1	1.0	1.0	99.0
	35	1	1.0	1.0	100.0
	Total	102	99.0	100.0	
Missing	No contestó	1	1.0		
	Total	103	100.0		

Tabla 23 Número clientes promedio que atiende de lunes a viernes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.9	1.9	1.9
	2	6	5.8	5.8	7.8
	3	18	17.5	17.5	25.2
	4	8	7.8	7.8	33.0
	5	26	25.5	25.5	58.3
	6	8	7.8	7.8	66.0
	7	4	3.9	3.9	69.9
	8	4	3.9	3.9	73.8
	9	2	1.9	1.9	75.7
	10	16	15.5	15.5	91.3
	12	1	1.0	1.0	92.2
	13	1	1.0	1.0	93.3
	15	5	4.9	4.9	98.1
	20	1	1.0	1.0	99.0
	30	1	1.0	1.0	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Tabla 24 ¿Cómo considera que le va económicamente?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Excelente	3	2.9	2.9	2.9
	Muy bien	10	9.7	9.7	12.6
	Bien	54	52.4	52.4	65.0
	Regular	27	26.2	26.2	91.3
	Mal	9	8.7	8.7	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Tabla 25 ¿Cuántas horas trabaja en promedio diariamente?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5 a 8	40	38.8	38.8	38.8
	9 a 12	60	58.3	58.3	97.1
	13 a 16	3	2.9	2.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Tabla 26 ¿Cuenta con algún tipo de apoyo financiero?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	94	91.3	91.3	91.3
	Si	9	8.7	8.7	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN