

---

UNIVERSIDAD AMÉRICA LATINA  
Licenciaturas en Sistema Abierto

---

# **CRONOGRAMA ADMINISTRACION DE LA PEQUEÑA EMPRESA**

*Guía de Estudio y Cronograma de Autoaprendizaje*



Antología de Textos  
2001

**UNIVERSIDAD AMÉRICA LATINA**

**Licenciaturas en Sistema Abierto**

**ADMINISTRACION DE LA PEQUEÑA Y  
MEDIANA EMPRESA**

*Área Formación Profesional*



Guía de Estudio y Cronograma de Autoaprendizaje  
2001

El presente material va dirigido sólo a estudiantes de la **Universidad América Latina** y se otorga en calidad de préstamo, sin fines de lucro, con el objeto de cumplir la obligación de proveer los materiales didácticos indispensables para el aprendizaje autogestivo.

Para el óptimo aprovechamiento del estudio de cualquier Licenciatura en la modalidad del Sistema Abierto de la Universidad América Latina, el uso de los materiales que conforman el **Paquete de Autoaprendizaje** –*Antologías, Guías, Cronogramas, Apuntes* o cualquier otro recurso- **deberá complementarse con las Asesorías -individuales o grupales- que correspondan al tipo de estudio elegido por el alumno.**



## GUIA DE ESTUDIO

# ADMINISTRACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

AEPOE24

**Objetivo:** *Al término de este curso, el estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas comprenderá que es necesario adaptar la aplicación de la teoría administrativa a la pequeña y mediana empresa de nuestro país, abordando temas que cubren aspectos necesarios para una visión completa e integrada de este campo.*

### Contenido del Curso:

#### 1. Antecedentes históricos de la empresa

- 1.1 La evolución histórica de las empresas
- 1.2 Etapas en la evolución histórica de las empresas
- 1.3 Orígenes en el concepto de empresa
- 1.4 México bajo el poder de los colonizadores
- 1.5 Desarrollo económico de México después de la guerra de independencia
- 1.6 Desarrollo económico de México durante el porfiriato
- 1.7 La industrialización de México

#### 2. Criterios para identificar una empresa

- 2.1 Conceptos de empresa
- 2.2 Tipos de empresa
- 2.3 Características generales de la pequeña empresa
- 2.4 Características estructurales de la pequeña empresa
- 2.5 Características funcionales de la pequeña empresa; la empresa familiar
- 2.6 La empresa mediana

#### 3. Creación de empresas pequeñas y medianas

- 3.1 Iniciación de la empresa
- 3.2 Formas jurídicas de constitución de sociedades
- 3.3 Administración

#### **4. Inversiones en las pequeñas y medianas empresas**

- 4.1 Factores limitantes para planear este tipo de empresas
- 4.2 El sistema financiero
- 4.3 El mercado
- 4.4 El medio ambiente y el desarrollo de las empresas pequeñas y medianas
- 4.5 Factores internos en la planeación
- 4.6 La planeación de las inversiones

#### **5. Importancia de la pequeña y mediana empresa**

- 5.1 La empresa pequeña y mediana en México
- 5.2 La actividad empresarial
- 5.3 Propósito de las actividades empresariales
- 5.4 Perspectiva de las pequeñas y medianas empresas

#### **6. Oportunidad en la carrera empresarial**

- 6.1 La pequeña y mediana empresa en los objetivos nacionales
- 6.2 Función de la pequeña y mediana empresa en el desarrollo
- 6.3 Perfil de la empresa pequeña y mediana en México
- 6.4 Situación actual de la pequeña y mediana empresa
- 6.5 La microempresa
- 6.6 La empresa familiar
- 6.7 Educación y espíritu de empresa

#### **7. La empresa ¿Cómo administrarla?**

- 7.1 La administración de empresas, fenómeno económico y social
- 7.2 La administración y la acción de administrar
- 7.3 Concepto de función administrativa
- 7.4 La planeación y la acción de planear
- 7.5 La organización y la acción de organizar
- 7.6 La integración y la acción de integrar
- 7.7 La dirección y la acción de dirigir
- 7.8 El control y la acción de controlar

#### **8. Desarrollo de ejecutivos para empresas pequeñas y medianas**

- 8.1 Naturaleza del desarrollo de ejecutivos
- 8.2 Programa para el desarrollo de ejecutivos
- 8.3 Métodos para desarrollar ejecutivos
- 8.4 Control de programas de desarrollo

#### **9. Las funciones empresariales**

- 9.1 La función de comercialización
- 9.2 La función de producción o técnica
- 9.3 La función de finanzas
- 9.4 La función de personal
- 9.5 La función de compras
- 9.6 Administración del trabajo de oficina
- 9.7 La función de las relaciones públicas

## **10. Fracaso e ineficacia de las empresas pequeñas y medianas**

- 10.1 Principales problemas
- 10.2 Financiamiento
- 10.3 Organización y administración
- 10.4 Tecnología
- 10.5 Mercado y otros problemas
- 10.6 Técnicas preventivas de los fracasos

## **11. Técnicas administrativas para la solución de problemas en la pequeña y mediana empresa**

- 11.1 Aspectos generales
- 11.2 El problema
- 11.3 Enfoques para la solución de problemas en la empresa pequeña y mediana
- 11.4 Análisis del problema potencial
- 11.5 Guía para mejorar la solución de problemas

## **12. La administración en pequeñas empresas comerciales y de servicios y su perspectiva**

- 12.1 La administración en pequeñas empresas comerciales
- 12.2 La administración de pequeñas empresas de servicio
- 12.3 La pequeña y mediana empresa en el futuro

## **13. La cultura de la calidad total como arma para competir**

- 13.1 Introducción
- 13.2 Control total de la calidad
- 13.3 Elementos filosóficos
- 13.4 Herramientas generales
- 13.5 Las siete herramientas básicas
- 13.6 Las siete herramientas administrativas
- 13.7 Herramientas para el departamento de control de calidad
- 13.8 Proceso de implantación
- 13.9 Preparación para iniciar un programa de calidad
- 13.10 Calidad en el servicio.
- 13.11 Resumen
- 13.12 Cuestionario
- 13.13 Caso

## **14. La calidad del servicio**

- 14.1 Introducción
- 14.2 El por qué de la calidad del servicio
- 14.3 La revolución del cliente
- 14.4 Metodología para planear y controlar la calidad
- 14.5 La ventana del cliente como herramienta de servicio
- 14.6 Identificar y segmentar la base de clientes
- 14.7 El despliegue de la función de calidad
- 14.8 Cómo obtener ventaja de las quejas de los clientes

- 14.9 Sistema de atención de reclamaciones
- 14.10 Resumen
- 14.11 Cuestionario
- 14.12 Caso

## **15. Trabajo en equipo**

- 15.1 Introducción
- 15.2 Análisis comparativo de los sistemas de trabajo en las organizaciones
- 15.3 La participación, pieza clave para el trabajo en equipo
- 15.4 Clases de equipos de participación
- 15.5 Desarrollo para los participantes en los equipos de trabajo
- 15.6 Implantación de los equipos
- 15.7 Evaluación de los resultados
- 15.8 Sistemas de compensaciones y reconocimiento
- 15.9 Resumen
- 15.10 Cuestionario

## **Metodología de Estudio:**

- Realice lecturas de comprensión de cada una de las partes del curso.
- Elabore fichas de trabajo que contengan las ideas más importantes y sus comentarios al respecto.
- Recabe información adicional sobre los temas tratados a fin de enriquecerlos; podrá hacerlo en revistas especializadas, periódicos nacionales e internacionales o en cualquier otro documento que considere oportuno.
- Elabore un Cuestionario acorde a los contenidos esenciales en el curso, considerando lo especificado en el apartado de Trabajos a Presentar

## **Trabajos a presentar:**

1. Realice un ensayo de una cuartilla donde comente su valoración personal sobre este curso.
2. Elabore y responda un cuestionario de autoevaluación con las siguientes características:

 Cada pregunta deberá ser de opción múltiple, presentando cuatro alternativas de respuesta (será obligación del alumno señalar claramente la opción correcta)

### *EJEMPLO:*

*¿Quién descubrió América?  
A.- Hernán Cortés  
B.- Cristóbal Colón  
C.- Américo Vespucio  
D.- Vasco de Quiroga*

Respuesta Correcta: B

 El número de preguntas variará de acuerdo al tipo de examen que presente:

- Si es Parcial, deberá entregar un cuestionario de diez preguntas
- Si es Global, serán treinta preguntas.

### Proceso de acreditación:

1. Aprobar cada uno de los tres Exámenes Parciales, cuya calificación mínima aprobatoria será 7.

Primer parcial:	Unidades	1 a 6
Segundo parcial:	Unidades	7 a 9
Tercer parcial:	Unidades	10 a 15

2. Realice y entregue un ensayo de algún artículo periodístico o de revista especializada que guarde concordancia con alguno de los temas estudiados en el curso; es indispensable citar o anexar una copia del artículo base de su ensayo.

3. Realice un ensayo de tres páginas donde exprese su apreciación general sobre el curso incluyendo sugerencias respecto al contenido.

**Nota: No se podrá acreditar la asignatura si no se entregan los ensayos solicitados. La calificación con que se acredita la materia se obtiene al promediar los exámenes parciales.**

### Recomendaciones Generales:

- Elabore sus escritos utilizando un procesador de textos, a espacio y medio; utilice mayúsculas y minúsculas.
- Su trabajo deberá presentar una portada donde se especifique el nombre del curso y su nombre completo, además de la *clave de usuario* que registró en el *Sistema de Cómputo para Exámenes*.
- Debe facilitar junto con su trabajo impreso y engargolado, un disquete que contenga todo el material que está usted entregando físicamente.
- Le aconsejamos quedarse con una copia de sus trabajos.
- Ponga especial interés en la presentación, limpieza, ortografía, redacción y contenido de sus ensayos.
- Solicite el comprobante de acreditación de su materia.

### **Bibliografía Básica:**

1.- GÓMEZ CEJA, GUILLERMO; "Planeación y organización de empresas", Editorial MG Hill. México, 1994.

2.- RODRÍGUEZ VALENCIA, JOAQUÍN; "Introducción a la Administración con enfoque de Sistemas", Editorial ECAFSA. México, 1999.

3.- KAST, FREMONT E.: "Administración en las Organizaciones", Editorial MG Hill. México, 1988.

TERRY Y FRANKLIN; "Principios de Administración", CECSA, 1990.

4.- REYES PONCE, AGUSTÍN; "Administración de Empresas: teoría y práctica", Editorial Limusa, México, 1992

# PRESENTACIÓN

“ Educarse no es recibir,  
sino hacerse...”

Alfred North Whitehead

La Universidad América Latina elaboró el presente **Cronograma de Autoaprendizaje** con el propósito de contribuir a la formación autogestiva de sus estudiantes de Nivel Superior en Sistema Abierto. Sabemos que, hoy en día, la función de las instituciones educativas no es la de ser meras transmisoras de conocimientos ya elaborados para verterlos sobre el alumno como un ser pasivo, sino más bien debemos apoyar a los estudiantes en la autoconstrucción de su propio conocimiento, motivándolos para que esa experiencia les sea fructífera y propicie una actitud activa, creativa, consciente y crítica.

Cada Cronograma representa una propuesta de **Autoaprendizaje** que considera la totalidad de los temas del curso correspondiente, apegándose al Programa de Estudio aprobado por la Secretaría de Educación Jalisco. Su dosificación está presente por sesiones específicas, de acuerdo a estimaciones andragógicas que aseguran, en primera instancia, el éxito en los estudios.

Los elementos estructurales de nuestro **Cronograma de Autoaprendizaje** son:

## NÚMERO DE SESIÓN

Se presenta en la parte superior izquierda. El número de sesiones depende de la extensión propia de la asignatura y está dividido en Sesiones de Estudio y Sesiones Prácticas.

Asimismo, enmarcados en un recuadro, el Estudiante encontrará los siguientes tópicos:

## DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

Sintetiza los Temas a desarrollar en cada sesión. Así, el alumno contará una propuesta que le permitirá optimizar el tiempo, lugar y hábitos de su autoaprendizaje.

## RECUERDA

Contiene una serie de aspectos que es necesario que el estudiante tenga muy presentes pues se requerirán durante la sesión como puntos de referencia o como antecedentes para la comprensión de los temas del día. En la mayoría de los casos estos puntos ya serán conocidos por el estudiante puesto que forman parte de los materiales estudiados previamente, en una sesión anterior, en otra materia o en otro nivel escolar. El estudiante deberá verificar que realmente entiende todos y cada uno de los aspectos planteados en esta parte y, si es el caso, investigar lo que no entienda antes del desarrollo de la clase.

## PIENSA

Consiste en la generación de interrogantes del conocimiento a través de cuestionamientos o preguntas que motiven el tratar de encontrar respuestas o a confrontar los conocimientos que ya se tienen con otras

posibles explicaciones, o a elaborar un análisis fundamentado de lo que ya sabe, para descubrir nuevos conocimientos. Por lo anterior es muy importante que el alumno responda explícitamente y de la manera más completa posible los cuestionamientos que se le presentan. Es conveniente, incluso, que ponga sus respuestas o reflexiones por escrito. El aspecto más importante de esta sección es que el estudiante tome conciencia de lo que cree, independientemente de que, por el momento, esté o no en lo correcto. En la siguiente sección el alumno tendrá la oportunidad de profundizar en los temas, descubrir nuevas ideas, o reafirmar algunas otras o, incluso, corregir las que ya tenga y que estén equivocadas.

## INVESTIGA

En esta parte se presentan una serie de cuestionamientos concretos que el alumno buscará en cada sesión. La metodología que se sugiere es la siguiente: después de leer “Recuerda” y “Piensa” seguirás este proceso: realiza una lectura atenta de la sesión, busca los conceptos básicos, analizarlos y sintetizarlos, luego a manera de repaso autoevalúa tus nuevos conocimientos; así tendrás la oportunidad de enriquecer ampliamente los puntos de vista sobre los temas que se estudien y te ayudará a que se siga desarrollando una actitud crítica gracias a la cual se vaya dejando la postura pasiva del estudiante tradicional.

## REALIZA

Se presentan aquí, los ejercicios que el estudiante deberá desarrollar en cada sesión.

**MAPA CONCEPTUAL:**

Es la representación gráfica de las ideas y conceptos relevantes de los temas a analizar. En el mapa se relacionan las palabras e ideas secundarias al concepto principal, mediante conectores o flechas que mostrarán la interrelación entre las variables.

**ENSAYO:**

Son escritos utilizados para que el estudiante refuerce sus conocimientos, al confrontar y/o comparar sus ideas, experiencias y juicios personales contra las ideas del autor de los textos estudiados.

**CUESTIONARIO:**

La redacción correcta de las preguntas del cuestionario ayudará al estudiante en la consolidación de los conocimientos adquiridos, además de que al repasar la información, servirá como preparación para las evaluaciones posteriores de la materia.

**ESQUEMA:**

Se expresa lo más importante del texto; lo podemos considerar como el esqueleto del texto. Debe contener las ideas y las palabras esenciales. Destaca las palabras significativas con subrayado. Realízalo con una caligrafía y legibilidad excelentes y de tal manera que captes a golpe de vista el contenido global.

**MONOGRAFIA:**

Es una consulta bibliográfica sobre un tema determinado. Puede estar organizado de la siguiente forma:

- a) Portada: título, materia, nombre del autor, fecha, nombre del asesor.
- b) Índice: contendrá las secciones en que está dividido el trabajo.
- c) Introducción: es la presentación general del trabajo, motivos y metodología utilizada.
- d) Desarrollo; contiene la exposición del trabajo, presentando el estado de la cuestión, el marco teórico, la hipótesis, en su caso los instrumentos de recolección de datos, interpretación y conclusiones. O presenta las tesis y argumentaciones del autor y su debido análisis y conclusiones.

**CUADRO SINÓPTICO:**

Presenta en forma gráfica las ideas esenciales y una visión general de un tema. Realízalo partiendo de una tesis o concepto general, haciendo subdivisiones de las ideas de mayor a las de menor importancia. Busca la relación entre los conceptos, con datos mínimos para que faciliten su comprensión y memorización.

**USO DE IMÁGENES MENTALES:**

- a) Realiza un cuadro o fotografía de las ideas principales.
- b) Representa mentalmente los ejemplos y situaciones.
- c) "Ve" y "escucha" los eventos y contenidos de tu mente.

**IDENTIFICACIÓN DE IDEAS CLAVES:**

- a) Busque hechos, definiciones, fórmulas, principios y reglas.
- b) Identifique explicaciones e ideas secundarias.
- c) Compare y distinga las ideas.
- d) Ordene y jerarquice los hechos.

**CASOS PRÁCTICOS:**

Los ejercicios ayudarán a investigar y expresar los conocimientos adquiridos por el estudiante, al aplicar y resolver según lo aprendido las interrogantes que se presentan en los casos.

**CATEGORIZACIÓN:**

Reordene el material en grupos de acuerdo a alguna característica en común. Por ejemplo conceptual, temporal, geográfica, histórica, física. Busque que la agrupación sea exclusiva.

**ANALOGIAS:**

Consiste en buscar similitudes o hacerse comparaciones entre los que se sabe y lo que se trata de aprender. Por ejemplo: comparar el funcionamiento del cerebro humano con una computadora.

**OBJETIVOS:**

Determinan:

- Aquello que de manera global se busca aprender en cada una de las sesiones del estudio. Se trata de un planteamiento amplio y que, de manera general, abarca otros propósitos.
- Los conocimientos que se busca que el estudiante obtenga con base en lo realizado en cada uno de los puntos ya tratados anteriormente. Puede decirse que son conocimientos teóricos que se deben lograr
- Las manifestaciones prácticas o cambios de actitud, que como mínimo, se esperan obtener al incorporar los logros conceptuales como un verdadero conocimiento significativo a las actividades diarias del estudiante.

## CARACTERÍSTICAS DE LAS ASESORÍAS

- Las Asesorías pueden ser individuales o en grupo, según lo requiera tanto el Asesor como el material a evaluar y/o aclarar.
- Se recomienda que el Estudiante asista al menos una vez cada parcial, a una Asesoría. Esta se dará en las sesiones prácticas, debido a que en dichas sesiones se podrán valorar los conocimientos y habilidades adquiridos por él.
- El Alumno podrá programar en combinación con el Asesor, las consultorías que requiera. El tipo de Asesoría (Fax, correo electrónico, teléfono o personal) se realizará de acuerdo a las características de y relevancia de las interrogantes y dudas y/o de la disponibilidad tanto del Estudiante como del Asesor.
- Durante las Asesorías, el Alumno podrá preguntar y expresar sus inquietudes, dudas, opiniones y sugerencias relacionadas a los temas vistos en las sesiones. También podrá aclarar las anotaciones y evaluaciones que el asesor haga a las actividades de las sesiones prácticas.
- El Alumno deberá realizar las modificaciones sugeridas por el Asesor.
- Las actividades que se piden en las sesiones prácticas (Mapa conceptual, ensayo, cuestionario y casos prácticos) deberán presentarse antes de la realización de cada parcial, ya que la elaboración de dichos ejercicios equivale al pase o derecho para poder presentar los exámenes parciales.

## Sesión 1

### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

Antecedentes históricos de la empresa

Criterios para identificar una empresa

Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

#### Recuerda

- Un aspecto que tuvo gran importancia en el pensamiento administrativo fue el de los filósofos, entre los más importantes encontramos a Platón que dentro de sus grandes aportaciones están : La clasificación de las formas de gobierno que se dividen en :
  - Aristocracia : Gobierno de la nobleza o clase alta.
  - Oligarquía : Gobierno de una sola clase social.
  - Timarquía : Gobierno de los que cobran rentas.
  - Democracia : Gobierno del pueblo.
  - Tiranía : Gobierno de una sola persona.
- La primera sociedad que tuvo una facultad especial del gobierno para constituirse como empresa en América fue el "National Bank" propuesto por R. Morris para ayudar al crédito de los Estados Unidos en 1795.
- En la actualidad, las empresas se constituyen en su mayoría como sociedades mercantiles, las cuales están dotadas de personalidad jurídica propia, es decir, la ley considera, personas distintas de los individuos que las forma y las llama personas morales.

#### Piensa

- La vida económica de América Latina, se encontraba totalmente sometida a los intereses de las metrópolis, con el fin de mantener el monopolio de estas mismas.
- El desarrollo industrial de México se distinguía por el predominio de la producción minera, la cual creció grandemente.
- La mayoría de las veces las empresas familiares en nuestro país se crean por la necesidad de obtener un ingreso para la supervivencia de la familia o para afrontar ciertos riesgos o gastos.

#### Investiga

- La evolución histórica de las empresas
- Etapas en la evolución histórica de las empresas
- Orígenes en el concepto de empresa
- México bajo el poder de los colonizadores
- Desarrollo económico de México después de la guerra de independencia
- Desarrollo económico de México durante el porfiriato
- La industrialización de México
- Conceptos de empresa
- Tipos de empresa
- Características generales de la pequeña empresa
- Características estructurales de la pequeña empresa
- Características funcionales de la pequeña empresa; la empresa familiar
- La empresa mediana

#### Realiza

- Elabora una línea de tiempo de la evolución de la empresa hasta nuestros tiempos.
- Elabora un cuadro comparativo de las empresas medianas y pequeñas en donde distingas las ventajas y desventajas de cada una de ellas y que tipo de empresas pueden formar parte de cada una.

## OBJETIVOS

### El alumno:

- Conocerá la evolución de la empresa así como el desarrollo económico de México en la industrialización, los tipos de empresas que existen y las características estructurales de las mismas.
- Valorará la importancia que representa la mediana y pequeña empresa para el crecimiento económico en nuestro país.

## Sesión 2

### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

#### Recuerda

- Las etapas en la evolución de las empresas y los orígenes de la empresa en el mundo en general.
- En México el desarrollo de la empresa estuvo bajo el poder de los colonizadores
- Desarrollo económico de México durante el porfiriato venía determinado no solamente el atraso del país sino por la penetración del capital extranjero en todas las ramas de la economía nacional.
- Son diversos los elementos que pueden tomar en cuenta para determinar el tamaño de una empresa. Podemos citar, el ambiente económico, cuya manifestación más evidente la podemos encontrar en las características de la demanda.

#### Piensa

- ¿En la sociedad en nombre colectivo el capital de la sociedad está dividido en "partes sociales" o pueden ser de diferentes montos, o no están representadas por documentos alguno y son difícilmente cedibles?
- La administración en términos generales es la ciencia que aplicada sobre todo organismo social, sea cual fuere su objetivo, permite el máximo aprovechamiento y rendimiento de sus elementos constitutivos (humanos, materiales y económicos).
- ¿Cuáles de los recursos humanos, técnicos y materiales son de mayor importancia en el desarrollo de una empresa?
- ¿Qué importancia tiene clasificar departamentos en la creación de las empresas medianas?

#### Investiga

- Iniciación de la empresa
- Formas jurídicas de constitución de sociedades
- Administración

#### Realiza

- Elabora un cuadro comparativo de las sociedades mercantiles y las características de cada una de estas.
- Elabora un modelo de organización por funciones de una empresa pequeña de preferencia familiar o conocida.

### OBJETIVOS

El alumno:

- Conocerá los elementos que se tienen que tomar en cuenta para la creación de empresa pequeñas y medianas.
- Justificará la importancia que tiene la administración en las empresas.
- Conocerá los tipos de sociedades que existen y las características de cada una de ellas.

## Sesión 3

### DEBERÁS ESTUDIAR EL SIGUIENTE TEMA

#### Inversiones en las pequeñas y medianas empresas

#### Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

#### Recuerda

- La inflación es un proceso de aumento general de precios originados por desequilibrios que se presentan en la oferta y la demanda de bienes y servicios.
- Las empresas que pretendan competir y mantenerse en los mercados con calidad, sean pequeñas o medianas empresas deberán tomar en cuenta la sus recurso y elementos que tienen para sobrevivir en estas circunstancia económicas por las que atraviesa el país.
- El empresario deberá tener cuidado en no invertir mucho dinero en activos fijos, estos desembolsos son financiados con prestamos a largo plazo y pago de intereses.

#### Piensa

- ¿Cómo debe seleccionar un empresario su banco?
- ¿Cómo una pequeña empresa elige su segmento de mercado?
- ¿Existen apoyos económicos por parte del gobierno para el desarrollo de la pequeña y mediana empresa?
- ¿Cómo afecta una inflación a países industrializados desarrollados como subdesarrollados?

#### Investiga

- Factores limitantes para planear este tipo de empresas
- El sistema financiero
- El mercado
- El medio ambiente y el desarrollo de las empresas pequeñas y medianas
- Factores internos en la planeación
- La planeación de las inversiones

#### Realiza

- Investiga cuales son los programas que existen por parte del gobierno para el apoyo del crecimiento económico en las pequeñas y medianas empresas.
- Elabora un ensayo donde expreses tu punto de vista sobre la importancia que tienen las inversiones del capital extranjero para la económica mexicana y como afecta o beneficia a las pequeñas y medianas empresa.

## OBJETIVO

El alumno:

- Opinará sobre el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas con el apoyo de las diferentes inversiones.
- Identificará los factores que limitan el desarrollo de las empresas pequeñas y medianas.
- Identificará la importancia que tiene el sistema financiero en el desarrollo de las empresas en nuestro país.

## Sesión 4

### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

#### La importancia de la pequeña y mediana empresa

Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

#### Recuerda

- La pequeña y mediana empresa ofrecen el capo experimental en donde se generan con frecuencia nuevos productos, nuevas ideas, nuevas técnicas y nuevas formas de hacer cosas.
- La pequeña y mediana industria contribuye a elevar el nivel de ingreso de la población, al crear un mecanismo redistribuido de la propiedad entre parientes y amigos que son quienes forjan una idea e inician un actividad industrial en pequeña escala.
- Una empresa puede depender de otra para procurarse ciertos insumos del producto que fabrica.

#### Piensa

- ¿Cuánto porcentaje de empresas en nuestro país lo conforman las medianas y pequeñas empresas?
- ¿El crecimiento económico de nuestro país depende del desarrollo de empresas pequeñas y medianas?
- ¿En la actualidad cual es el principal problema que enfrenta el establecer una empresa pequeña?

#### Investiga

- La empresa pequeña y mediana en México
- La actividad empresarial
- Propósito de las actividades empresariales
- Perspectiva de las pequeñas y medianas empresas

#### Realiza

- Investiga los datos estadísticos en cuanto a población de las empresas pequeñas y medianas que existen en nuestro país.
- Elabora un ensayo en el que expreses tu punto de vista sobre la importancia que tienen las pequeñas y medianas empresas en México.

### OBJETIVOS

El alumno:

- Conocerá las importancia de las pequeñas y medianas empresas en el crecimiento económico de nuestro país así como las perspectivas de crecimiento que tienen estas según sea su giro.
- Conocerá las estadísticas que ofrecen los organismos públicos del crecimiento que se ha tenido en referencia al desarrollo empresarial.

## Sesión 5

### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

#### Continuación. Importancia de la pequeña y mediana empresa

Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

#### Recuerda

- La mediana empresa, a diferencia de la pequeña, tiene mayor acceso a fuentes de financiamiento; es capaz de obtener asistencia técnica; posee una mayor organización y sus funciones se encuentran a cargo de especialistas.
- La falta de conocimientos técnicos sobre administración da lugar a unas consecuencias considerablemente más graves en este tipo de empresas que en las grandes.
- La microempresa tiene orígenes muy remotos. Muchas de ellas pueden considerarse que empezaron como talleres artesanales y otras como maquiladoras de pequeñas y medianas empresas.

#### Piensa

- ¿Cómo afecta el tratado de libre comercio a la microempresa?
- ¿Cuál ha sido la aportación que ha tenido la educación superior en nuestros tiempos para apoyar a las microempresas?
- ¿Cuáles pueden ser las variantes que enfrenta un administrador para proyectar una microempresa?

#### Investiga

- La pequeña y mediana empresa en los objetivos nacionales
- Función de la pequeña y mediana empresa en el desarrollo
- Perfil de la empresa pequeña y mediana en México
- Situación actual de la pequeña y mediana empresa
- La microempresa
- La empresa familiar
- Educación y espíritu de empresa

#### Realiza

- Elabora un cuadro comparativo en el que identifiques las ventajas y desventajas que tienen las pequeñas empresas con las medianas tomando en cuenta los factores internos y externos.
- Investiga un ejemplo de una empresa familiar y los problemas que ha tenido que enfrentar para subsistir y cual podría ser su expectativa de vida ante la gran competencia que existe actualmente.

### OBJETIVOS

El alumno:

- Conocerá las oportunidades de la carrera empresarial en las pequeñas y medianas empresas.
- Valorará la importancia que tiene la pequeña y la mediana empresa en los objetivos nacionales y el desarrollo económico.

## Sesión 6

### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

#### La empresa y como administrarla

Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

#### Recuerda

- Los fenómenos administrativos son tan viejos como la misma humanidad, porque la reunión de esfuerzos para lograr con mayor eficiencia propósitos, ha sido desde los inicios de la humanidad, la característica privativa de la condición gregaria del hombre.
- La planeación es trabajo y como tal, no es algo que tienda a iniciarse voluntariamente por aquellos que la deben hacer.
- El administrador profesional debe intervenir, sugiriendo a la máxima autoridad los cambios, adaptaciones y supresiones de objetivos que, según su criterio profesional, vayan a beneficiar a la empresa.

#### Piensa

- ¿Qué relación existe entre autoridad y responsabilidad?
- ¿Cuál puede ser el principal problema que enfrentan las empresas que no tienen definida una estructura organizacional?
- ¿Es importante el tamaño de una empresa para tener una estructura organizacional?

#### Investiga

- La administración de empresas, fenómeno económico y social.
- La administración y la acción de administrar.
- Concepto de función administrativa.
- La planeación y la acción de planear.
- La organización y la acción de organizar.

#### Realiza

- Elabora un ensayo en el que des tu punto de vista como administrativas una empresa que fuera iniciando funciones.
- Elabora un esquema conceptual de todos los elementos tangibles e intangibles que se necesitan para administrar una empresa.

### OBJETIVOS

El alumno:

- Valorará a la administración como fenómeno económico y social.
- Conocerá los elementos que se tienen que tomar en cuenta para administrar una empresa.
- Conocerá la importancia que tiene la dirección y el control dentro de la administración.

## Sesión 7

### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

Continuación. La empresa ¿Cómo administrarla?

**Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos**

#### Recuerda

- La fuerza de trabajo representa uno de los renglones más elevados de los gastos, basta ver los gastos de nómina.
- Podemos decir que los medios de financiamiento que se seleccionen, son una importante decisión del proceso de planeación y deberán estar basadas en un cuidadoso estudio de las circunstancias y su proyección o futuro.
- En una organización desarrollada, la dirección se encuentra en el punto crucial: es el eslabón entre el grupo directivo y el grupo directivo y ejecutivo formando parte de ambos.

#### Piensa

- ¿Cuál es la importancia que tiene la función directiva en una empresa?
- ¿En la planeación de equipo quien lleva la selección del mismo y cuales son los factores que se toma en cuenta para elegir el equipo?
- ¿Cuándo puede saber un administrador si esta llevando una administración correcta de la empresa?

#### Investiga

- La integración y la acción de integrar.
- La dirección y la acción de dirigir.
- El control y la acción de controlar.

#### Realiza

- Elabora un cuadro sinóptico de la relación entre la integración, la dirección y el control.
- Elabora una identificación de ideas clave de los temas que forman esta sesión.

### OBJETIVOS

El alumno:

- Desarrollará capacidad administrativa en la aplicación del control y la dirección.
- Conocerá la visión de la empresa y aplicar la integración de las funciones y los elementos necesarios para lograr los objetivos fijados.

## Sesión 8

### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

#### Desarrollo de ejecutivos para empresas pequeñas y medianas

#### Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

#### Recuerda

- Un buen programa de desarrollo de ejecutivos tiene que estar construido sobre una base sólida. Con esta meta tiene que establecerse una filosofía, en un sentido estricto.
- El enfoque de desarrollo tiene que reconocer que la gente es diferente en cuanto a fuerza, necesidades e idiosincracia, la cual se debe reconocer de diversas formas.
- La estabilidad de un programa tiende a variar inversamente a su extensión.

#### Piensa

- ¿Cuáles son los factores que interviene para la formación de ejecutivos eficientes?
- ¿Cuál es la oportunidad de crecimiento laboral que tiene un ejecutivo en una pequeña empresa si desea hacerse un programa de desarrollo de la misma?
- ¿Cuál podría ser el método más efectivo para desarrollar ejecutivos?

#### Investiga

- Naturaleza del desarrollo de ejecutivos.
- Programa para el desarrollo de ejecutivos.
- Métodos para desarrollar ejecutivos.
- Control de programas de desarrollo.

#### Realiza

- Elabora un ensayo en el que expreses tu punto de vista sobre las características que debería de tener un buen ejecutivo.
- Elabora un cuestionario de los temas que incluye esta sesión.

### OBJETIVOS

El alumno:

- Definirá las técnicas prácticas que un ejecutivo debe realizar para enfrentarse a los nuevos retos de las empresas industriales y de servicios.
- Establecerá la relación e integración de los métodos para mejorar los sistemas administrativos en la empresa.

## Sesión 9

### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

#### Las funciones operacionales

Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

#### Recuerda

- La función comercial comprende dos actividades muy importantes: la de comprar y la de vender.
- Es necesario conocer las necesidades que tiene un consumidor para ofrecer lo que quiere y satisfacer plenamente sus necesidades, con lo cual habrá mayores ventas y, por lo mismo, mayores utilidades.
- Es de importancia que la empresa determine cuáles serán sus canales o red de intermediarios, ya que de ello dependerá la buena distribución del producto en el mercado.

#### Piensa

- ¿Cómo puede darse cuenta un administrador que es lo que tiene que producir y cuánto producir, para no tener pérdidas?
- ¿Puede el producto ser fabricado o vendido para competir sin un estudio previo y cuáles serían los resultados?
- ¿En que momento podrá ser rentable el producto?

#### Investiga

- La función de comercialización.
- La función de producción o técnica.
- La función de finanzas.

#### Realiza

- Elabora un mapa conceptual de las funciones operacionales y sus elementos.
- Elabora un caso práctico en el que lances un producto x y por que lo harías.

### OBJETIVOS

El alumno:

- Conocerá la función de la comercialización de un producto y las medidas que se tiene que conocer para lanzarlo al mercado, así mismo conocerá los procesos que llevan a un administrador a decidir cuánto producir que técnicas de venta utilizar y la manera de distribución.

## Sesión 10

### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

#### Las funciones operacionales

Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

#### Recuerda

- Los procesos económico-administrativos referentes al manejo y supervisión de personal no son propios del campo del derecho laboral, sino de la administración de personal.
- La dirección de personal abarca un conjunto de actividades muy amplias; tal contenido varía de una empresa a otra.
- Las relaciones públicas deben recibir una atención prioritaria de la dirección superior.

#### Piensa

- ¿Quiénes elaboran las políticas de personal?
- ¿Cuáles son las funciones que debe realizar el departamento de personal?
- ¿Es importante que existan las relaciones públicas en las empresas sin importar su tamaño?

#### Investiga

- La función de personal.
- La función de compras.
- Administración del trabajo de oficina.
- La función de las relaciones públicas.

#### Realiza

- Elabora un resumen de las funciones de personal, las funciones de compras, administración de oficina y la función de las relaciones públicas.
- Elabora un cuadro comparativo de las funciones operativas de la empresa.

### OBJETIVOS

El alumno:

- Comprenderá cada una de las funciones de la empresa y el desarrollo de las mismas.
- Podrá valorar la necesidad de estas funciones en una empresa para un buen resultado.

## Sesión 11

### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

**Fracaso e ineficiencia de las empresas pequeñas y medianas.**

**Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos**

#### **Recuerda**

- La evaluación del mercado y de los cambios, tanto cuantitativos como cualitativos, de la demanda, es una de las misiones fundamentales del empresario en pequeño y debe realizarlas de ser posible de modo personal y directo para formular sus decisiones al respecto sobre bases sólidas y ajustarlas al funcionamiento general de la empresa.
- La empresa pequeña que se encuentra con grandes problemas en ámbito nacional debe solucionarlos antes de tratar de entrar en el mercado exterior que difícilmente puede ser alcanzado.

#### **Piensa**

- ¿Cuáles son las causas que motivan los fracasos de las pequeñas empresas?
- ¿Qué importancia representa los talleres artesanales en nuestro país y como es que son apoyados?
- ¿Cuál es la mejor alternativa para las pequeñas empresas para no desaparecer del mercado y poder crecer en el extranjero?

#### **Investiga**

- Principales problemas.
- Financiamiento.
- Organización y administración.
- Tecnología.
- Mercado y otros problemas.
- Técnicas preventivas de los fracasos.

#### **Realiza**

- Investiga un caso práctico de una empresa artesanal que haya crecido y después fracasado y por qué motivos.
- Elabora un cuestionario de los temas que incluye esta sesión.
- Elabora un ensayo en el que expreses tu punto de vista de la pequeña y mediana empresa y como subsisten ante los cambios económicos que presenta nuestro país.

### OBJETIVOS

El alumno:

- Comprenderá los principales problemas que afecta a una empresa pequeña y mediana para su crecimiento.
- Conocera las técnicas preventivas de los fracasos de las empresas.

## Sesión 12

### TECNICAS ADMINISTRATIVAS PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS EN LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

#### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

Técnicas administrativas para la solución de problemas en la pequeña y mediana empresa  
La administración en pequeñas empresas comerciales y de servicios y su perspectiva

Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

#### Recuerda

- La cuatro funciones fundamentales de la administración más los cinco enfoques a la solución de problemas administrativos deberán ser utilizarse al estudiar casos administrativos.
- La liquidación puede ser voluntaria o involuntaria o forzosa.
- La auditoría administrativa, es la revisión completa de los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura y participación individual de los integrantes de la institución.

#### Piensa

- ¿Cómo puedes detectar si una empresa tiene problemas que pueden afectar para u fracaso?
- ¿Cómo un administrador puede evaluar sus ideas de innovación para la empresa y saber si son buenas o malas?
- ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentas las empresas de servicios por la falta de calidad?

#### Investiga

- Aspectos generales.
- El problema.
- Enfoques para la solución de problemas en la empresa pequeña y mediana.
- Análisis del problema potencial.
- Guía para mejorar la solución de problemas.
- La administración en pequeñas empresas comerciales.
- La administración de pequeñas empresas de servicio.
- La pequeña y mediana empresa en el futuro.

#### Realiza

- Elabora un cuadro conceptual de la técnicas administrativas para la solución de problemas en la pequeña y mediana empresa.
- Elabora un resumen de la administración en pequeñas empresas comerciales y de servicios y su perspectiva.
- Elabora un cuestionario de los temas que incluye esta sesión.

#### OBJETIVOS

El alumno:

-

## Sesión 13

### LA CULTURA DE CALIDAD TOTAL COMO ARMA PARA COMPETIR

#### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

#### La cultura de calidad total como arma para competir

#### Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

#### Recuerda

- La administración necesita cifras para determinar cuánto costarán las actividades de prevención.
- El Control de la Calidad Total tiene un proceso de implantación que se compone de una serie de pasos siguiendo la estructura del ciclo de control.
- El proceso para implementar un programa de calidad total se realiza a través de los ocho pasos de la Ruta de Calidad.

#### Piensa

- ¿Quién participar en el equipo de la mejora?
- ¿Cuál es el costo-beneficio de hacer mejora?
- ¿Cuál podrá ser la mejor herramienta para determinar una calidad total?

#### Investiga

- Introducción
- Control total de la calidad
- Elementos filosóficos
- Herramientas generales
- Las siete herramientas básicas
- Las siete herramientas administrativas
- Herramientas para el departamento de control de calidad
- Proceso de implantación
- Preparación para iniciar un programa de calidad
- Calidad en el servicio.
- Resumen
- Cuestionario
- Caso

#### Realiza

- Resuelve el cuestionario que se encuentra al final de la unidad.
- Elabora un cuadro conceptual de la cultura de calidad total
- Resuelve el caso práctico que se encuentra al final de la unidad

#### OBJETIVOS

El alumno:

- Conocerá el concepto de Control Total de Calidad y los elementos filosóficos.
- Definirá cada una de las herramientas básicas y administrativas para el departamento del control de calidad.

## Sesión 14

### LA CALIDAD DEL SERVICIO

#### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

##### La calidad del servicio

Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

##### Recuerda

- Un proceso que falla en la primera ocasión en obtener el resultado deseado es necesariamente inefectivo e ineficiente.
- La ventana del cliente provee una concreta guía visual para discusiones acerca de calidad y destaca el valor de un atributo en el producto.
- Si la calidad es definida por el cliente tiene sentido conocer que piensan los clientes.

##### Piensa

- ¿Cómo hace un administrador para mantener a sus clientes?
- ¿Cuál es el punto clave para atraer más clientes?
- ¿Quién define la calidad?

##### Investiga

- Introducción
- El por qué de la calidad del servicio
- La revolución del cliente
- Metodología para planear y controlar la calidad
- La ventana del cliente como herramienta de servicio
- Identificar y segmentar la base de clientes
- El despliegue de la función de calidad
- Cómo obtener ventaja de las quejas de los clientes
- Sistema de atención de reclamaciones
- Resumen
- Cuestionario
- Caso

##### Realiza

- Elabora un ensayo en el que expreses tu punto de vista sobre las características que debería de tener la calidad de un servicio.
- Investiga de diferentes investigadores de la calidad el concepto de la misma y elabora un mapa conceptual.

#### OBJETIVOS

El alumno:

- Describirá lo que es la calidad de servicio.
- Analizará los principios de la calidad del servicio para poder permanecer en competencia dentro del mercado.
- Conocerá las diferencias entre la calidad de la manufactura y la calidad del servicio.

## Sesión 15

### DEBERÁS ESTUDIAR LOS SIGUIENTES TEMAS

#### Trabajo en equipo

Para que puedas comprender mejor los contenidos temáticos

#### Recuerda

- La dirección convoca con frecuencia grupos temporales para que recomienden soluciones específicas.
- Los grupos autónomos son equipos que trabajan independientemente con mayor responsabilidad y con recursos especializados.
- En América Latina, la metodología para implantar los equipos de participación creada por Ogilastri ha tenido mucho éxito; por lo cual se permite toma como herramienta para llevar a cabo esta actividad a través de cinco etapas.

#### Piensa

- ¿Por qué es necesario trabajar en equipos?
- ¿Cuáles son las funciones de los círculos de calidad?
- ¿Cuál es el sistema de información que se debe utilizar en los círculos de calidad?

#### Investiga

- Introducción
- Análisis comparativo de los sistemas de trabajo en las organizaciones
- La participación, pieza clave para el trabajo en equipo
- Clases de equipos de participación
- Desarrollo para los participantes en los equipos de trabajo
- Implantación de los equipos
- Evaluación de los resultados
- Sistemas de compensaciones y reconocimiento
- Resumen
- Cuestionario

#### Realiza

- Elabora un cuadro comparativo de las ventajas y desventajas que se pueden tener trabajando en equipo para lograr una calidad total dentro de la empresa.
- Elabora un ensayo en el que expreses tu punto de vista sobre la relevancia que ha tenido los círculos de calidad en la actualidad para las medianas empresas y como las ha favorecido.
- Elabora un cuestionario de los temas que incluye esta sesión.

### OBJETIVOS

El alumno:

- Conocerá la relevancia que tiene trabajar en equipo.
- Describirá los elementos necesarios para llevar a cabo este sistema.
- Valorará la importancia de los círculos de calidad en las funciones de los equipos de trabajo.