

EL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO HERRAMIENTA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS MICROEMPRESAS TURÍSTICAS EN CIUDAD VALLES, S.L.P., MÉXICO.

KEVIN DANIEL GARCÍA JUÁREZ¹

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, danik_3@hotmail.com

GRISelda MERAZ ACEVEDO²

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, grismeraz53@gmail.com

RESUMEN.

En este trabajo se abordará la cuestión administrativa como una parte fundamental en las empresas, haciendo hincapié en el uso de la misma dentro de las microempresas, dando un lugar especial a las de carácter turístico, teniendo en cuenta que en tan solo un par de años, el sector turismo dentro del territorio mexicano ha crecido exorbitantemente, provocando en gran parte del país un gran índice de empleos, de manera formal, y en una gran parte informal, por una falta administrativa muy grande, sin un sistema organizacional debido a la deficiencia en esta misma, dando como resultado una falta de aplicación d proceso administrativo en las microempresas que tienen un giro turístico.

PALABRAS CLAVE

Microempresa-Administración-Proceso Administrativo-Competitividad-turismo

ABSTRACT:

In this work, the administrative question will be addressed as a fundamental part in companies, emphasizing the use of it within microenterprises, giving a special place to those of a tourist nature, taking into account that in just a couple of years , the tourism sector within the Mexican territory has grown exorbitantly, causing in a large part of the country a large index of jobs, formally, and in a large informal part, by a very large administrative fault, without an organizational system due to the deficiency in this, resulting in a lack of application d administrative process in micro businesses that have a tourist turn.

KEY WORDS

Microenterprise-Administration-Administrative Process-Competitiveness-tourism

Tema a debatir:El Proceso Administrativo Como Herramienta Para El Fortalecimiento De Las Microempresas Turísticas.

¹Estudiante del 8vo semestre de la Licenciatura en Turismo Sustentable en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca. en Ciudad Valles, San Luis Potosí, México.

² Profesora Investigadora de Tiempo Completo en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, adscrita a la carrera de Turismo Sustentable en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca, en Ciudad Valles, San Luis Potosí, México.

1. INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad económica potenciadora de empleos a nivel mundial que incentiva en las familias el deseo de conocer nuevos lugares, probar sabores nuevos, en pocas palabras, las actividades turísticas permiten al visitante vivir experiencias que para muchos de ellos se convertirán en inolvidables.

La necesidad de viajar se ha convertido en un excelente nicho de mercado al cual se van incluyendo más y más personas quienes encuentran en el fenómeno la oportunidad perfecta para tener acceso a un ingreso económico que, si bien para la mayoría implica un extra, para otros tanto se convierte en principal sustento familiar.

Hablando en específico de la red de servicios turísticos encontramos que, a nivel nacional, la amplia oferta se encuentra conformada, sobre todo, por microempresas tanto formales como informales; sobre estas sabemos lo que la literatura del tema nos dice: que son conformadas por un reducido número de trabajadores, que la cabeza es el dueño quien, también, realiza muchas otras funciones, que sus decisiones son centralizadas, etc., pero lo que no sabemos, al menos hablando del caso específico de Ciudad Valles, S.L.P., es el impacto que estos pequeños emprendimientos generan para la sociedad y, sobre todo, de qué manera es que llevan a cabo su administración.

Pero, ¿realmente es relevante el tema de la microempresa en México? Es decir, ¿merece la pena dedicarle un trabajo de investigación a ésta? Para poder dar respuesta a estas preguntas, y por ende definir la relevancia de la presente propuesta, es importante saber que de acuerdo con la Secretaría de Economía, para el periodo 2006-2012 las microempresas representaron el 95% total de las empresas nacionales generando el 40% del empleo del país y el 15% del Producto Interno Bruto (PIB), es decir, su presencia es mayor, incluso, que la de la pequeña empresa (3%) y la mediana y gran empresa (1% respectivamente) (Secretaría de Economía, 2010).

Es por eso que el presente trabajo pretende analizar desde el punto de vista administrativo y, en específico desde el proceso administrativo, la situación actual que presenta la microempresa dedicada al sector turístico. Para tal efecto se iniciará con una revisión literaria de las variables o elementos que configuran nuestra problemática; es así como, partiendo de conceptos básicos, se definirá lo que es la empresa, incluyendo sus características y criterios de clasificación a partir de los cuales abordaremos el tema de microempresa, definiendo su tamaño y principales atributos. Posteriormente entraremos a la teoría administrativa desde el análisis del proceso administrativo, considerado como la parte medular del trabajo; para esto se ha estudiado información referente a la evolución del concepto -utilizado desde las primeras civilizaciones de una manera empírica- y como puede aplicarse a fin de volverla una herramienta clave para el fortalecimiento de las microempresas turísticas, con el fin de definir modelo que se aplicará para esta investigación. Finalmente, aunque no menos importante, se abordará la temática del turismo, eje transversal del documento, con el interés de poder definir el sector en el cual se desarrollan las empresas objeto de este estudio.

De esta manera, la presente investigación pretende conformar un protocolo que permita, a futuro, desarrollar un estudio más amplio por medio del cual se puedan tipificar a la microempresa turística de Ciudad Valles, S.L.P., México, así como definir el impacto que, a nivel local, generan para el desarrollo económico.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Las siguientes líneas pretenden conformar la base teórica desde la cual se propone el análisis del presente proyecto de investigación, como el lector se podrá percatar, se ha tenido como elementos primordiales al proceso administrativo, las microempresas –así como su inclusión dentro de los detonantes económicos en el sector laboral- desde la perspectiva de la actividad turística.

2.1 La empresa, generalidades para su análisis.

Existen tres sectores en los que se divide económicamente una sociedad, estos tres sectores son el gobierno, la familia y las empresas. De estos tres, el sector empresarial es el pilar básico de la economía el cual es regulado por el gobierno quien cumple la función de mediador entre las familias y las empresas.

Según la definición de empresa que Andrade (2006) propone en su Diccionario de Economía se puede decir que ésta es una entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios.

Por otro lado, Iván Thompson propone una definición más completa la cual, basada en otros autores, afirma que:

"La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio". (Thompson, 2006)

De los dos conceptos analizados se pueden identificar elementos similares, como la presencia de personas, además del responsable, quienes hacen posible el desarrollo de una actividad preponderantemente económica en la cual se transforman insumos en bienes y/o servicios útiles para la sociedad.

Además de conocer, o definir, lo que es una empresa, es importante poder entender cuáles son las funciones primordiales de ésta; según Henry Fayol (Molina, 2012) una empresa basa su quehacer en 6 funciones básicas que son:

- **Funciones técnicas:** son las que se encargan de la producción de bienes y/o servicios.
- **Funciones comerciales:** el marketing y la forma de saber vender y comprar para hacer girar el capital.
- **Funciones financieras:** es el conseguir el mejor aprovechamiento del capital.
- **Funciones de seguridad:** es el cuidado tanto de la compañía como de los colaboradores contra siniestros de cualquier tipo que afecten la integridad de la empresa.
- **Funciones contables:** el control de cada una de las cosas con las que se cuenta, como el capital, materia prima, herramientas, etc...

Como una forma de analizar a las entidades empresariales, a través del tiempo se han propuesto diferentes criterios de clasificación, los cuáles toman sentido dependiendo el contexto desde el cual se proponga el estudio. En este sentido, a continuación, se presenta los criterios más utilizados basados en la organización que propone (Gestión.org., s.f.):

a) Por sector:

Primario (materias primas), secundario (transformación de materias primas) y terciario (productos o servicios directos al consumidor).

b) Según su giro:

La actividad económica a la que se dedique dependiendo del producto o servicio que ofrezcan; como lo pueden ser:

1. Las empresas industriales, dedicadas a la extracción y transformación de materias primas, algunas pueden transformar el producto para venta de otras industrias (producto intermedio) que se encargan de elaborar el producto final que llega a los consumidores o las familias.

2. Las empresas comerciales, encargadas de atender directamente al consumidor con productos o bienes tangibles, dividiéndose en mayoristas y minoristas.

3. Las empresas de servicios, caracterizadas por ofrecer bienes intangibles, pudiendo éstos tener o no un valor monetario el cual, en el caso de existir, va directamente relacionado con la experiencia y la calidad del servicio. Se subdividen en públicos (agua, luz, etc.), privados (telefonía, contabilidad, administración mano de obra etc.) transporte (personas o mercantil), educación, salud, finanzas y turismo.

c) Por su tamaño:

Esta clasificación toma como base el total de trabajadores, así como el monto de las ventas originadas, y se dividen en micro, pequeña, mediana y gran empresa.

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs), tienen una gran importancia en la economía y en el empleo a nivel nacional y regional, tanto en países industrializados como en los de menor grado de desarrollo. Las MiPyMEs representan a nivel mundial el segmento de la economía que aporta el mayor número de unidades económicas y personal ocupado; de ahí la relevancia que reviste este tipo de empresas y la necesidad de fortalecer su desempeño al incidir éstas de manera fundamental en el comportamiento global de las economías nacionales. Los criterios para clasificar a la micro, pequeña y mediana empresa son diferentes en cada país; de manera tradicional se ha utilizado el número de trabajadores como criterio para estratificar los establecimientos por tamaño, y como criterios complementarios, el total de ventas anuales, los ingresos y/o los activos fijos. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía., 2009)

Para el caso de México, la clasificación de la empresa, atendiendo el criterio de tamaño, se considera de acuerdo a lo detallado en la siguiente tabla:

Tabla 1. Tamaño de empresas por número de empleados.

Tamaño de empresa	Número de empleados
Micro	1 a 10
Pequeña	11 a 49
Mediana	50 a 100
Grande	Mayor de 100

Fuente: Elaboración propia basado en INEGI, 2010

2.1.1 La microempresa, piedra angular de la economía de México.

Según la Secretaría de Economía(SE) de los Estados Unidos Mexicanos:

Las microempresas son todos aquellos negocios que tienen menos de 10 trabajadores, generan anualmente ventas hasta por 4 millones de pesos y representan el 95 por ciento del total de las empresas y el 40 por ciento del empleo en el país; además, producen el 15 por ciento del Producto Interno Bruto. (Secretaría de Economía, 2010)

La composición de una microempresa no es compleja debido a su magnitud, es por ello que muchos de los ciudadanos emprendedores, optan por realizar una de estas modalidades de autoempleo y empleadores. Por su cualidad de micro empresa, cuenta con ciertas características que analizaremos a continuación basados en los puntos que brinda la "EAE escuela de negocios" (Retos Directivos, 2015); y que a continuación se detallan:

1. Número de trabajadores:

Si bien no maneja un número exacto de trabajadores, este criterio es relevante para su clasificación, de ahí que la mayor parte de los autores propongan un número entre 1 y 10 colaboradores, quienes se distribuyen entre tan solo dos niveles jerárquicos dentro de su organización, lo que los vuelve en sujetos multifuncionales.

2. Facturación acotada:

Son entidades relativamente pequeñas, que no mueven cantidades monetarias exorbitantes, lo que les inserta en el espacio de las "PyMEs" dando como resultado, negocios corrientes que hacen circulante el dinero día a día, en montos menores.

3. Predominio de mano de obra:

Al ser una operación pequeña, no se pueden desarrollar procesos de producción tan complejos ni en grandes cantidades, sin embargo, gozan de una mano de obra mínima y multidisciplinaria.

4. Pequeños círculos de acción:

Puede que las microempresas se hagan de un nombre importante y muy prestigioso, pero no dejan de formar parte de una economía local, por su grado de desarrollo limitado. Sin embargo, es cierto que muchas grandes empresas empezaron desde lo pequeño, siendo precisamente este uno de los puntos más atractivos para quienes estudian a las microempresas y sus posibilidades de trascender.

5. Lazos cercanos:

Al ser el sector de empresa más pequeño, permite cierta cercanía entre los colaboradores, en ocasiones formadas por familias o amigos, permitiendo una mejor comunicación y mayor fidelidad al ente por parte de los clientes.

Para la aplicación de las políticas públicas, la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa (SPYME), ha desarrollado el "Programa Nacional de Microempresas". Este programa apoya a los empresarios con capacitación grupal y consultoría in situ, homologación de imagen así como financiamiento para quienes proporcionen los documentos legales completos (Secretaría de Economía, 2010).

De acuerdo al último Censo Económico publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), del universo de unidades económicas en México el 95.2% son microempresas las cuales generan el 45.6% del empleo y contribuyen con 15% del valor agregado de la economía. (Secretaría de Economía, 2010)

Tal como se mencionaba al inicio de este trabajo, la relevancia de las microempresas radica principalmente en su poder generador de empleos y de beneficios económicos los cuales, aun cuando son en pequeña escala, aportan significativamente al desarrollo del país.

Pero, ¿qué es lo que pasa si, a pesar de las buenas intenciones, no se cuenta con un aparato administrativo capaz de garantizar la permanencia de este tipo de unidad económica? Es aquí donde la presente propuesta toma sentido, ya que se realiza con el interés de poder comprobar cómo la sistematización e implementación de los elementos del proceso administrativo pueden marcar la diferencia dentro de las empresas.

2.2 Proceso administrativo, una propuesta para el crecimiento de las microempresas.

De acuerdo con (Gutiérrez & Tamayo, 2017) aun cuando el crecimiento de la economía mexicana depende en gran medida de las PyMes, sólo el 25% de éstas empresas familiares trascenderá a una segunda generación y únicamente el 5% lo hará a una tercera generación, esto de acuerdo a los datos que estos mismos autores obtuvieron del periódico Reforma (2017).

Entonces, ¿cuál es la diferencia entre esos grandes conglomerados que se hacen de la mayor parte de los mercados tanto nacionales como internacionales? ¿realmente es cuestión de suerte? O ¿existen algunas directrices que les permitan a todas las empresas, sin importar su tamaño, decidir cuál será su destino tanto económico como social?

Para tratar de dar respuesta a estas interrogantes, es necesario hacer un poco de historia, en este caso, de historia administrativa.

Desde el momento en que el ser humano aparece en la tierra se vio obligado a trabajar para hacerse de su alimento y protegerse de las inclemencias del clima; esta necesidad lo llevó a buscar la forma de lograr mejores resultados con el menor esfuerzo, siendo así como inicia la administración, más que ciencia como una técnica optimizadora de tiempo y esfuerzo.

En la actualidad la administración se aplica en cualquier actividad organizada: desde la realización de un evento deportivo hasta el lanzamiento de un cohete espacial, siendo imprescindible para el buen funcionamiento de cualquier organismo social.

Garza (2000) sostiene que “las sociedades más antiguas subsistieron y se desarrollaron gracias a la administración. Babilonia, Grecia, Roma, Egipto y Tenochtitlán crearon imperios y civilizaciones debido a los sistemas administrativos que lograron desarrollar” (Pág. 6); entonces no es arriesgado el afirmar que la administración es una actividad inherente a cualquier grupo social

A partir de esto es posible conceptualizar la administración en una forma simple, como: el esfuerzo coordinado de un grupo social para obtener un fin con la mayor eficiencia y el menor esfuerzo posible. Comúnmente se dice que: administración es hacer algo a través de otros. Sin embargo, es conveniente emitir una definición de la administración como disciplina, para tener un concepto más formal de la misma.

El término administración viene del latín “administrare”, palabra formada por el prefijo *ad-* que indica hacia, a, orientado, dirigido, acción, y *ministrare* que significa servir, cuidar. Por tanto, administrar es la actividad orientada a cuidar y servir a las instituciones humanas. Muchos autores a través del tiempo han definido y redefinido a la administración y, a pesar de que muchos de estos conceptos van y vienen en elementos, existe una constante entre todos, la presencia de un modelo mejor conocido como proceso administrativo por el cual es posible la administración.

Es importante entender que existen diversas opiniones en cuanto al número de etapas que constituyen el proceso administrativo, aunque, de hecho, para todos los autores los elementos esenciales sean los mismos.

La tabla 2 muestra los criterios de los tratadistas de la administración con mayor influencia, acerca de las etapas que deberían conformar el proceso administrativo:

Tabla 2: Etapas del proceso administrativo según diferentes autores.

Autor	Año	Etapas
Henry Fayol	1886	Previsión, organización, comando-coordinación, control
Harry Arthur Hopf	1935	Planeación Organización Coordinación Control
Lyndall Urwick	1943	Previsión- planeación Organización Comando- coordinación Control
Koontz y O'Donnell	1955	Planeación Organización, integración Dirección Control
Agustín Reyes Ponce	1960	Previsión, planeación Organización, integración Dirección Control
Robert C. Appleby	1971	Planeación Organización Dirección Control
Eckles Camichael y Sarchet	1978	Planeación Organización Coordinación Control
Rodríguez Valencia	2003	Planeación

Autor	Año	Etapas
		Organización Integración Dirección Control

Fuente: Elaboración propia basada en (Münch & García, 2000)

Como se puede observar, la constante que se presenta es fragmentar en cuatro etapas operativas el total del proceso. Esta división permite profundizar en diferentes momentos permitiendo así generar técnicas y herramientas para cada una de las diferentes funciones.

Derivado de este análisis inicial, se puede deducir que todo organismo para cumplir objetivos debe planear, organizar, dirigir, controlar, coordinar además de sistematizar y racionalizar la acción creadora del hombre, y es en este punto donde encontramos la definición del proceso administrativo el cual, de acuerdo con Rodríguez (2003) estaría condicionado por la identificación y adecuación de las fases o elementos antes mencionados y que a continuación se detallan:

1. Planeación: Es el proceso de decidir anticipadamente lo que ha de hacerse y cómo. Implica la selección de objetivos y el desarrollo de políticas, programas y procedimientos para lograrlos.

2.- Organización: Rodríguez (2003) cita a Louis Allen quien afirma que la organización es el trabajo que realiza un administrador, para ordenar y relacionar entre sí las tareas que deben realizarse y asegurar así una ejecución muy eficaz de las mismas.

3.- Integración: Para llevar a cabo la acción de producir, es necesario contar con recursos de operación conformados por todos los activos disponibles para que un administrador genere productos. Estos recursos pueden ser humanos, financieros, materiales y técnicos (Rodríguez 2003:294). Es precisamente en este subsistema donde se realizan esfuerzos para la obtención de cada uno de ellos, siendo una función permanente, muchas veces en un medio ambiente complejo y afectado por diversas fuerzas (sociales, políticas económicas, etc.) obligando así a optimizar esta función con la intención de suministrar tales recursos de manera objetiva, oportuna y con los procedimientos operativos adecuados.

4.- Dirección: Es el proceso que realiza una persona o líder, para influir en los demás para realizar un trabajo unido y de manera eficaz. (Rodríguez, 2003).

5.- Control: Podríamos considerar como una definición la referencia que Rodríguez (2003) hace de H.L. Sisk y M. Sverdilik, al concluir que control es tomar la acción correctiva al aplicar el remedio necesario, para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En este punto es importante aclarar que, aun cuando no existe una receta perfecta que garantice el éxito económico, así como la permanencia y captación del mercado, siempre es bueno y necesario el poder trabajar bajo ciertos lineamientos o directrices que permitan maximizar los esfuerzos; es bajo esta premisa –la de establecer un marco general que permita la sistematización de esfuerzos- que se plantea este proyecto de investigación.

Más allá de contar con el modelo interno de trabajo, existen múltiples factores, o fuerzas externas, que de manera directa o indirecta pueden incidir en el éxito o fracaso empresarial. Muchas de éstas dependen del sector en el cual se desarrolle el emprendimiento; precisamente con la intención de poder identificar las particularidades del sector turístico, en el cual se insertan las microempresas a estudiar, a continuación, se presenta una breve reflexión teórica.

2.3 Turismo como potenciador para la economía.

El turismo representa uno de los sectores económicos más dinámicos en el mundo, por los niveles de inversión en infraestructura física, la importante generación de empleo, la aportación

incremental de divisas, así como por ser un motor de desarrollo regional en los destinos turísticos. Se considera que contribuye directamente con el 10% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial y crea uno de cada diez empleos. La Organización Mundial del Turismo (OMT) estima que, en el año 2030, se alcanzará la cifra de mil 800 millones de turistas en el mundo. (Organización Mundial del Turismo, 2007)

Para la economía mexicana, el turismo ha sido una actividad relevante; sus beneficios no solo se reflejan como un impulsor de empleo y desarrollo regional integral, sino que se ha convertido en un factor de difusión de atractivos culturales y naturales de nuestro país.

Según la OMT el turismo consiste en aquellas actividades que las personas realizan mientras están de viaje en entornos donde no es habitual que se encuentren, cuyos fines son el ocio, los negocios u otros y duran períodos inferiores a un año. (Organización Mundial del Turismo, 2007).

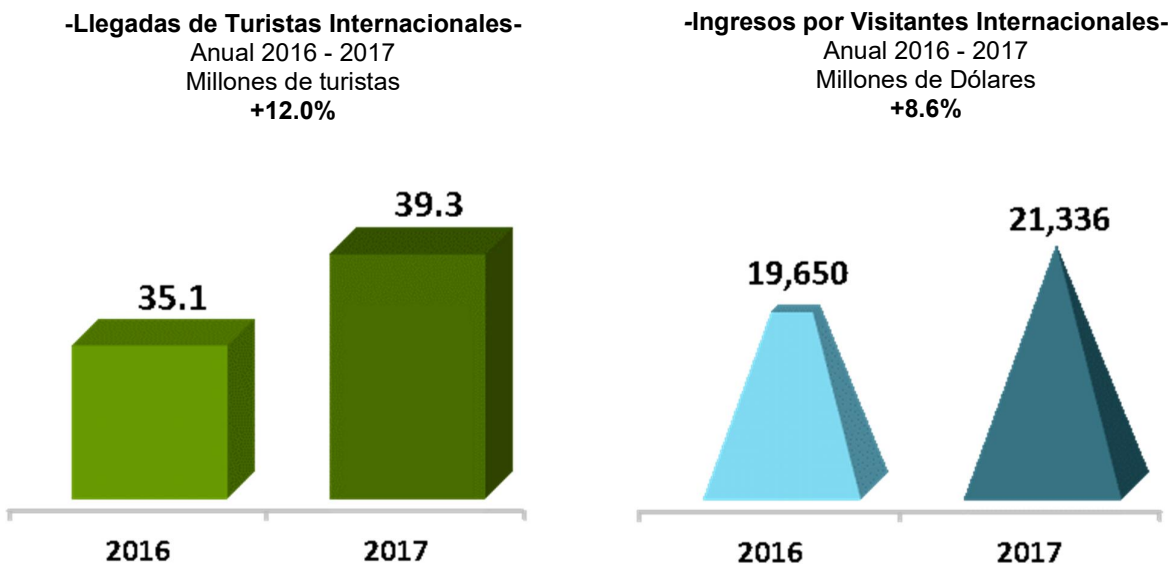
Aun cuando muchos viajan, no todos son considerados como turistas; para entender esto es importante retomar las definiciones que la OMT (2007) hace tanto de viajero como de visitante; así entonces tenemos que un viajero es cualquier persona que se encuentre realizando un viaje (por cualquier motivo) entre dos lugares geográficamente distintos y fuera de su entorno habitual, en este término, no importa si se viajó por menos o más de 24 horas, si se pernoctó (se quedó a dormir) en el lugar o no, o si gastó mucho o poco.

Todas aquellas personas que viajan por motivos turísticos son agrupadas bajo la categoría de visitante, así entonces un visitante es aquel que se desplaza a un destino principal distinto al de su lugar de residencia, por una duración inferior a un año, con cualquier propósito, excepto aquel que implique ser empleado por una organización establecida en dicho lugar o país. A su vez el término de visitantes se subdivide en nacionales –o aquellos que viajan dentro de su mismo país– e internacionales –quienes lo hacen fuera de su país de origen (Organización Mundial del Turismo, 2007). De este término (visitante) a su vez se desprenden otros dos conceptos o categorías, el de turistas y excursionistas, cuya principal diferencia radica en si la persona que viaja se queda a dormir en un lugar dado (pernocta) o sólo va de paso (excursionista).

Y Entendiendo entonces al turismo como un desplazamiento, en el que se incluye no sólo el viaje en sí, sino también todas aquellas relaciones –económicas, políticas, sociales, culturales, ambientales– que surgen de éste, es lógico entender que se conforma por múltiples elementos que dan sentido a la actividad, todos estos se agrupan y toman sentido en el llamado Sistema Turístico dentro del cual, el servicio turístico, ocupa un lugar importante.

Por servicio turístico entendemos al conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística. Este va de la mano con el conjunto de interacciones humanas, como transportes, hospedaje, diversiones, enseñanzas, derivados de los desplazamientos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones.

Sobre la relevancia del sector turístico, basta ver la gráfica 1 donde se muestra el crecimiento tanto en llegadas como en ingresos generado por la actividad turística durante el periodo 2016-2017 y que a continuación se presentan:

Gráfica 1. Llegadas de turistas e ingresos recibidos durante el periodo 2016-2017

Fuente: INEGI y Banco de México

En la anterior gráfica podemos apreciar que el crecimiento de un año a otro es realmente significativo, esto nos deja en claro que verdaderamente el turismo es una actividad económica relevante para el país, por la posibilidad que genera para captar ingresos, muchos de los cuales –como en el caso de la gráfica- son en divisas, así como de posicionarlo como opción generadora de empleos.

Estos visitantes – o turistas- que año con año se desplazan, necesitan satisfacer de una u otra forma sus necesidades básicas y superfluas, es así entonces que surge, como parte de la actividad turística, aquellos emprendimientos dedicados a atender este tipo de clientes.

Como se mencionó anteriormente las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs) tienen una gran importancia en la economía y en el empleo a nivel nacional y regional, esto hace que con el paso del tiempo más y más personas se sumen a esta forma de vida económica, algunas motivadas por la libertad financiera que implica el poder contar con un ingreso extra, otras por no poder insertarse en el sector laboral como empleados y otras más –aun minoría en el país- motivadas por sus deseos personales de poder desarrollar sus capacidades como emprendedores.

En el caso del turismo, estas micro unidades económicas se caracterizan por brindar servicios o productos como operadoras turísticas –ofertando actividades de guianza y recorridos- hoteles u hostales, productores locales –sobre todo de artesanías o productos típicos de la región- entre otros, muchos de los cuales conforman sus establecimientos de manera formal o, como en la mayoría de los casos, informalmente; sobre ésta cualidad empresarial, es conveniente comentar que a nivel nacional la informalidad es un fenómeno que está tomando delantera por sobre la política pública y los esfuerzos que, de manera muy marcada durante el sexenio anterior (2013-2019) se encaminaron a tratar de reducirla.

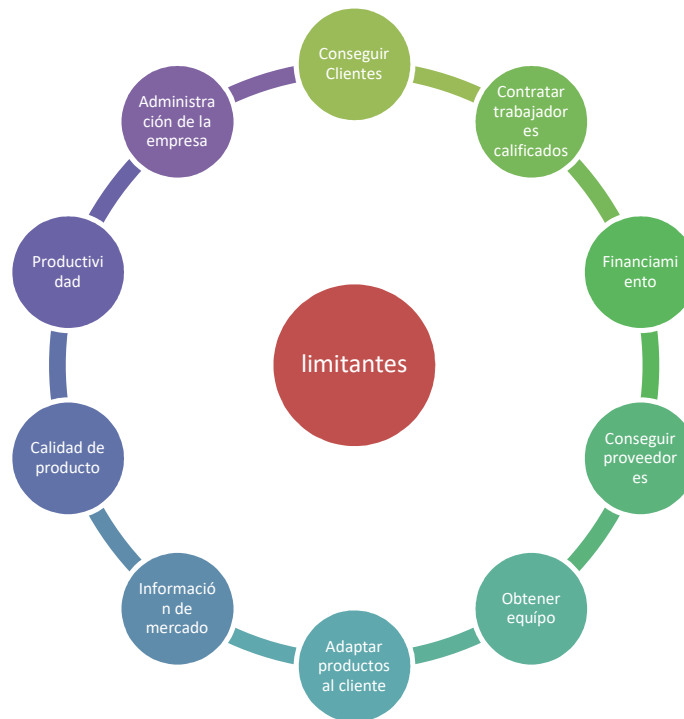
Retomando el tema de las MiPyMEs turísticas, existe una gran oportunidad de que se pueda fortalecer el sector turístico a partir de los diferentes emprendimientos ya que, alrededor de cada una de estas microempresas se pueden generar importantes cadenas de valor las cuales pueden aportar de manera significativa al desarrollo de la economía local, y esto lo podemos ver reflejado en las alianzas estratégicas que muchos negocios del sector generan para poder brindar un mejor servicio, así entonces una operadora turística no sólo se dedica a los recorridos, sino también apoya a los visitantes en la gestión de su hospedaje, a su vez esta misma operadora

echa mano de actividades diurnas ofrecidas por los locales para poder enriquecer la experiencia del viaje de sus clientes, con lo que se logra mantener el flujo de efectivo entre la comunidad y activar la economía local.

Pero no todo es color de rosa para las MiPyMEs turísticas ya que existen ciertas desventajas y vulnerabilidades que deben de ser sorteadas por éstas.

Un claro ejemplo de desventaja sería la informalidad empresarial, lo que podría comprometer el precio final ofrecido al visitante, encareciendo el de aquellas que están formalmente constituidas, además de esto existen otras limitantes más según lo detalla Hernández (2007) mismas que a continuación se mencionan:

Gráfica 2: Limitantes de las PyMEs



Fuente: Elaboración propia basada en Hernández (2007).

Es necesario precisar que de los principales campos de problemas con los que cuentan las microempresas, las administrativas, son a quienes hay que darles la prioridad para que poco a poco puedan irse resolviendo las demás puesto que de manera indirecta dependen de la administración.

3. NECESIDAD DE MAYORES INVESTIGACIONES SOBRE EL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO HERRAMIENTA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS MICROEMPESAS.

Es por ello que esta ponencia tiene como principal objetivo el hacer hincapié en la importancia de fomentar más investigaciones y publicaciones sobre el proceso administrativo como herramienta para el fortalecimiento de las microempresas. Debido a que esta sección del mercado no ha sido muy estudiada y es de vital importancia para ofrecer un servicio de calidad en empresas de pequeña escalada pues este subsidiaría y erradicaría las dificultades en el desarrollo y sustentabilidad económica en una corporación, de esta manera existiría un área de oportunidad mayor al sector turismo pues este no ha sido muy estudiado.

Todo por medio de las limitantes internas, mediante un plan estratégico que comprenda las áreas administrativas, creando alianzas y fortalecimiento del sector se fomentaría la diversificación de la oferta y alternaría los servicios que actualmente se ofrecen en los destinos turísticos.

Generando y avanzando con el principal objetivo de realizar propuestas para el desarrollo y fortalecimiento del cooperativismo, con la única intención de contribuir y promover a la realización de políticas públicas que permitan su mejora.

Es por ello primordial la investigación de personas con la capacidad de analizar las limitantes externas que posee la cooperativa en los ámbitos de acceso al financiamiento para la creación de alianzas y fortalecimiento al sector turismo. Con apoyo de esta investigación se tiene como objetivo la continuidad de un proyecto de investigación aplicada nivel regional en el estado de San Luis Potosí, México, por lo cual se agradece a todos los partícipes de esto, por la disposición de observar cada una de las contribuciones de los lectores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, S. (2006). *Diccionario de Economía*. Lima: Andrade.
- Gestión.org. (s.f.). *Clasificación de las empresas*. Recuperado el 28 de Mayo de 2019, de <http://www.gestion.org/clasificacion-de-las-empresas/>
- Gutiérrez, A., & Tamayo, P. (2017). Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. *Nuevo régimen fiscal para pequeñas empresas*. México, México.
- Hernández, F. (2007). *Propuesta de un Modelo Estratégico de Globalización económica para el municipio de Nuevo Laredo, México*. Nuevo Laredo, Tamaulipas.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2009). *www.inegi.org.mx*. Recuperado el 28 de Mayo de 2019, de Micro, pequeña, mediana y gran empresa.: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ce/2009/doc/minimonografias/m_pymes.pdf
- Martínez, R. (s/f). *El servicio turístico*. Recuperado el 16 de Febrero de 2019, de rincondeluniversitario.blogspot.com/2009/08/el-servicio-turistico-es-el-conjunto-de.html
- Molina, C. (2012). *Administración 1*. México: Nueva Imagen.
- Münch, L., & García, J. (2000). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Organización Mundial del Turismo. (2007). *Entender el turismo. Glosario básico. Comunicación*. Recuperado el 15 de febrero de 2019, de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Retos Directivos. (2015). *Microempresa. Elementos definitorios*. Recuperado el 27 de Mayo de 2019, de <https://retos-directivos.eae.es/cuales-son-los-elementos-que-definen-a-una-microempresa/>
- Rodríguez, J. (2003). *Administración con Enfoque de Sistemas*. México: Thomson.
- Secretaría de Economía. (2010). *Microempresas*. Recuperado el 27 de Mayo de 2019, de <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/empresas/microempresario>
- Thompson, I. (2006). *Definición de empresa*. Recuperado el 28 de Mayo de 2019, de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>