



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

DIAGNÓSTICO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE MIPYMES
DE HUEJOTZINGO, PUEBLA, MÉXICO.

Realizado por:

MTRO. ALBERTO FRANCISCO MUÑOZ ROSALES

a_munoz_r@hotmail.com

MTRO. ERIK TAPIA MEJIA

eriktapiam@hotmail.com

MTRA. LIDA ZORAIDA JIMENEZ CALIXTO

lzoraida@hotmail.com

Pertenecemos a la:
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE HUEJOTZINGO
TELÉFONO: 01-227-2759300
Camino Real a San Mateo s/n



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Santa Ana Xalmimilulco, Huejotzingo, Puebla, México.

C.P 74169



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

Contenido

Resumen.....	4
1. Introducción.....	5
2. Método	6
2.1 Tipo de estudio.....	6
2.2 Universo	6
2.3 Muestra	6
2.4 Instrumento.....	6
2.5 Correlación de variables y categorías del área funcional.....	7
3. Resultados.....	9
3.1 Estructura organizacional.....	9
3.2 Planeación estratégica	10
3.3 Toma de decisiones.....	11
3.4 Políticas y procedimientos	13
4. Conclusiones.....	14
5. Bibliografía	16



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Resumen

El diagnóstico empresarial integral es la herramienta que permite conocer los desequilibrios en las áreas funcionales con relación a las necesidades de sus clientes y a los diferentes contextos en los que se encuentran las mipymes de la región de Huejotzingo, Puebla, México. El procedimiento seguido será asignar un valor de eficiencia a cada área funcional.

El diagnóstico de mipymes es vital para la carrera de Administración. Nuestro país busca el desarrollo nacional integral y sustentable con el 73% de empleos que aportan las mipymes. Con la realización del proyecto se obtuvo un valor de 43% de eficiencia en el área funcional de administración.

Palabras clave

Diagnóstico empresarial, eficiencia, área de oportunidad

Abstract

The business integral diagnostic is the tool what let it know imbalance in the areas functional with the customer's needs in the different contexts of the mipymes of the region of Huejotzingo, Puebla, México. The procedure is evaluating each area functional in terms of efficiency.

The business diagnostics mipyme's is necessary for the business degree. Our country to look for develops national and sustainable with the 73% of employment in México. With mipyme's evaluates was 43% de efficiency in the business area.

Keywords

Business diagnostic, efficiency, opportunity area



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

1. Introducción

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, en México las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) contribuyen con un 34.7% a la producción bruta y representan el 73% de los empleos, por lo anterior queda demostrado lo vital que es atender y realizar los estudios necesarios en las mipyme's para generar la “Palanca estratégica del desarrollo nacional y de generación de bienestar para los mexicanos” (PND, 2013-2018, p.80), esto justifica la realización y la pertinencia del diagnóstico empresarial en el área de administración desarrollado en la región de Huejotzingo, Puebla, México.

La eficiencia se entiende como el logro de los fines con la menor cantidad de recursos como lo plantea Koontz y Weihrich (2004). Se conceptualiza al diagnóstico de acuerdo con Rodríguez (2005) como el análisis que se realiza para evaluar la situación, identificar sus problemas, mostrar sus fortalezas, identificar las potencialidades, por ello en la primera etapa del diagnóstico es evaluar las áreas funcionales de una mipyme, en el presente artículo sólo se Administración. En este proyecto se entiende al diagnóstico como “El proceso de análisis que permite el cambio de una empresa, de un estado de incertidumbre a otro de conocimiento para su adecuada dirección y evaluación” (Valdez Rivera, 2003, p.5) por ello, el no hacerlo conlleva grandes peligros en términos de empleo, productividad, problemas sociales, desarrollo económico nacional y desarrollo integral de la nación. Dado que las mipymes tienen una gran representación en el contexto laboral. En la parte de metodología se describe el tipo de estudio, universo, muestra, instrumento y procedimiento seguido a la vez se encuentra una correlación de variables y categorías del diagnóstico empresarial integral.

En metodología se define el tipo de estudio, muestra, instrumento y una correlación de variables y categorías. En resultados se presentan valores de eficiencia para las categorías de Estructura Organizacional, Planeación Estratégica, Toma de Decisiones y Políticas y Procedimientos.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

2. Método

2.1 Tipo de estudio

La investigación fue descriptiva y cuantitativa, al asignar valores a ciertas variables. La investigación es no experimental. El tipo de investigación que se va a desarrollar va a ser concluyente, porque los datos obtenidos están sujetos al análisis cuantitativo y descriptivo porque reflejan las capacidades de las empresas de la región de Huejotzingo, Puebla, México. Por último será longitudinal porque se va a aplicar a través del tiempo.

2.2 Universo

Son 1546 unidades económicas de la región de Huejotzingo. Conforme a los censos económicos del año 2012 que realizó el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), con ello se procedió con la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, para así determinar las 33 mipymes.

2.3 Muestra

Es aleatoria, fueron tomadas de acuerdo al grado de aceptación en relación con la presente investigación. Con los siguientes giros comerciales: industrias manufactureras; comercio al por mayor; comercio al por menor y servicios, se obtuvo un grado de confiabilidad del 87%.

2.4 Instrumento

Se utilizó un cuestionario integrado por cinco variables que ratifican los conceptos expresados y manejados por la presente investigación, para el área funcional de administración se integró por 19 preguntas cerradas y 4 categorías. El cuestionario es cerrado, en su totalidad se integra por 134 preguntas.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

2.5 Correlación de variables y categorías del área funcional.

Variable	Categoría	Definición	Referencia	Pregunta	Gráfico
Área de administración	Estructura Organizacional	Es la distribución formal de los empleos dentro de una organización.	(Robbins y Coulter, 2005, p.234)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuenta con organigrama general de la empresa? 2. ¿Cuenta con descripción de puestos por escrito? 3. ¿Están todas las responsabilidades claramente asignadas? 	3.1
	Planeación Estratégica	El arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos	(David, 2008, p.5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La empresa ha definido su misión? 2. ¿La misión se encuentra por escrito? 3. ¿Es conocida por todo el personal? 4. ¿Tiene objetivos y metas generales? 5. ¿Tiene objetivos y metas por cada una de las áreas funcionales? 6. ¿Participa el personal en la definición de la planeación? 7. ¿Los objetivos son aceptados por los miembros de la empresa? 	3.2
	Toma de decisiones	Es la selección de un curso de acción entre varias alternativas y constituye por lo tanto la esencia de la planeación.	(Koontz, H. y Weihrich, H., 2004, p.190)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El empresario cuenta con experiencia y capacitación adecuada? 2. ¿Tiene algún método para la toma de decisiones? 3. ¿Los canales de comunicación existentes facilitan la toma de decisiones? 	3.3
	Políticas y Procedimientos	Procedimiento son planes que describen con exactitud qué acciones han de tomarse en situaciones específicas. Política comunica lineamientos flexibles para tomar decisiones y emprender acciones en circunstancias específicas.	(Shermerhorn, J., 2006, p.142)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Están claramente establecidas las políticas? 2. ¿Están claramente establecidos los procedimientos? 3. ¿Están escritos y se explican con claridad? 4. ¿Actualiza los procedimientos o instrucciones escritas de los procesos que actualmente se llevan a cabo? 5. ¿Existen medios para evaluar el desempeño de las áreas de la empresa? 6. ¿La evaluación se realiza comparando los resultados contra lo planeado a través de un reporte? 	3.4

Fuente: CRECE Puebla.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635



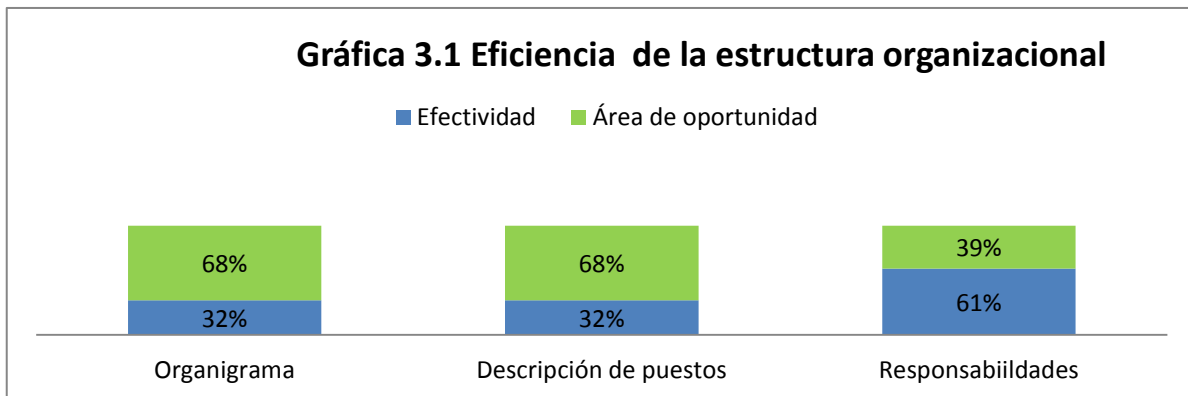
“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

3. Resultados

3.1 Estructura organizacional

Estructura Organizacional	Eficiencia	Área de oportunidad
Organigrama	32%	68%
Descripción de puestos	32%	68%
Responsabilidades asignadas	61%	39%
	41%	59%

En las mipymes de la región de Huejotzingo se obtuvo una eficiencia sobre la estructura organizacional del 41%, éste se logra promediando las diferentes categorías, organigrama con un 32% de efectividad, descripción de puestos con un 32% y las responsabilidades asignadas con un 61%, la eficiencia ideal sería del 100%, los datos se encuentran en la gráfica 3.1



Existe una gran área de oportunidad 59% que sería el impacto de acciones en términos de eficiencia.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

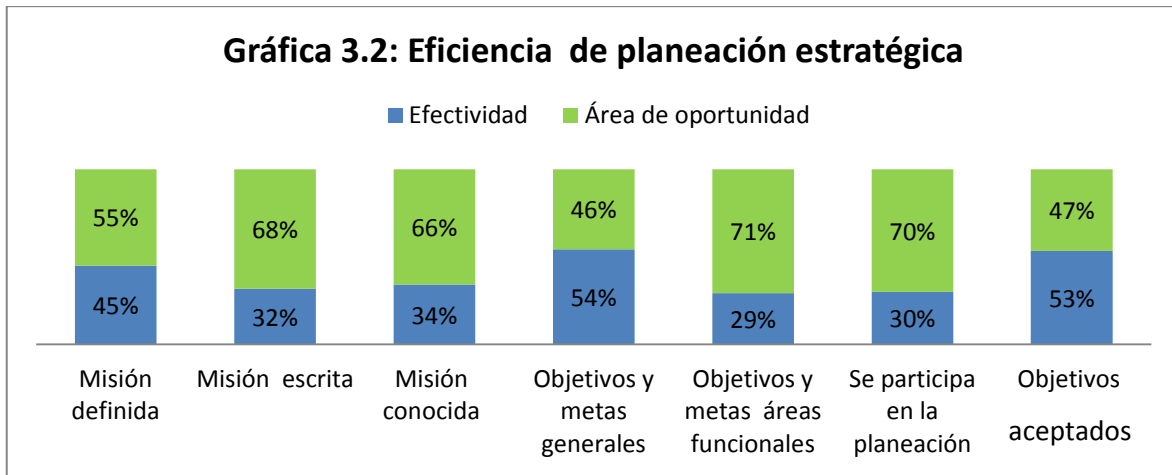
3.2 Planeación estratégica

Planeación Estratégica	Eficiencia	Área de oportunidad
Misión definida	45%	55%
Misión escrita	32%	68%
Misión conocida	34%	66%
Objetivos y metas generales	54%	46%
Objetivos y metas áreas funcionales	29%	71%
Se participa en la planeación	30%	70%
Objetivos	53%	47%
	40%	60%

En las mipymes de la región de Huejotzingo se obtuvo una eficiencia en la planeación estratégica del 40%, éste se logra promediando la misión con un resultado de 45%, misión escrita con un 32%, misión conocida 34%, objetivos y metas generales 54%, objetivos y metas de áreas funcionales con 29%, los empleados participan en la planeación con un 30%, objetivos aceptados con 53% de efectividad, la eficiencia ideal sería del 100%. Los datos se visualizan en la gráfica 3.2.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635



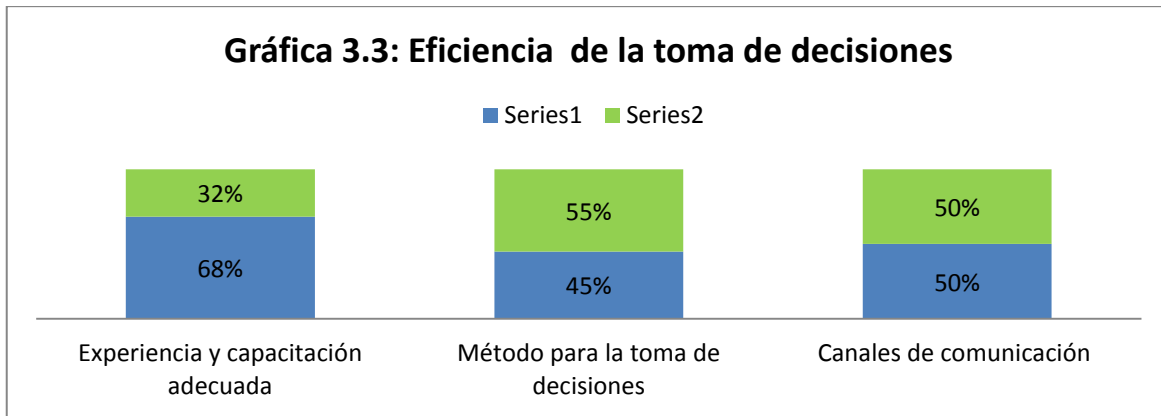
3.3 Toma de decisiones

Toma de Decisiones	Eficiencia	Área de oportunidad
Experiencia y capacitación adecuada	68%	32%
Método para la toma de decisiones	45%	55%
Canales de comunicación	50%	50%
	54%	46%

En las mipymes de la región de Huejotzingo se obtuvo una eficiencia en la toma de decisiones del 54%, éste se cuantificó al promediar los indicadores de capacitación del empresario con un 68%, método para la toma de decisiones con un 45% y la existencia de canales de comunicación adecuados un resultado de 50%, la eficiencia ideal sería del 100%. En la gráfica 3.3 se encuentran los datos obtenidos.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635



Existe una gran área de oportunidad 46% que sería el impacto de acciones en términos de eficiencia.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

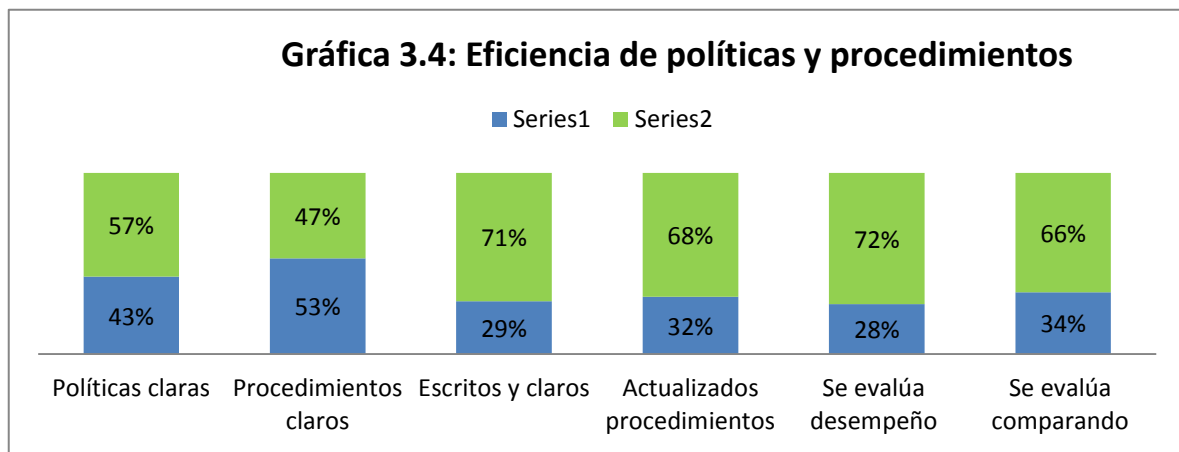
3.4 Políticas y procedimientos

Políticas y Procedimientos	Eficiencia	Área de oportunidad
Políticas claras	43%	57%
Procedimientos claros	53%	47%
Escritos y claros	29%	71%
Actualizados procedimientos	32%	68%
Se evalúa desempeño	28%	72%
Se evalúa comparando	34%	66%
	36%	64%



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

En las mipymes de la región de Huejotzingo se obtuvo una eficiencia sobre las políticas y procedimientos del 36%, éste es el resultado de promediar los datos obtenidos de políticas claras con un 43%, existencia de procedimientos claros 53%, escritos y claros con un 29%, procedimientos con un 32%, con un porcentaje de 28% en la evaluación de desempeño del personal y no se evalúa comparando los resultados esperados en relación con los reales en un 34%. La eficiencia ideal del 100%. De forma visual los datos se encuentran en la gráfica 3.4.



4. Conclusiones

Es vital aplicar el proceso administrativo, haciendo énfasis en la etapa de organización. Así como desarrollar organigramas dentro de las mipymes de la región de Huejotzingo y sus respectivas descripciones de puestos. Por lo anterior se debe distribuir formalmente los empleos en las mipymes, como lo plantea Robbins, S. y Coulter, M.(2005) cumpliendo con la especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización y formalización.

De gran impacto el desarrollo y gestión del plan de administración estratégica, cumpliendo con “El arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos” (David,



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

2008, p.5). Por lo anterior, el desarrollar de metodologías estratégicas permitirá un gran impacto en la organización en términos de eficiencia a través de un personal con una filosofía clara y con resultados favorables para las mipymes de la región de Huejotzingo.

Es relevante promover en las mipymes metodologías para la toma de decisiones que permitan al empresario ser más certeros en sus acciones. De forma particular, es necesario fortalecer la rentabilidad de las mipymes de la región, permitiendo al empresario la “Selección de un curso de acción entre varias alternativas” (Koontz, H. y Weihrich, H., 2004, p.190).

Es necesario implementar técnicas para la evaluación del desempeño, logrando documentar y desarrollar los manuales de procedimientos correspondientes a las áreas funcionales, así como de políticas que contribuyan a la productividad y al éxito empresarial. Definiendo que la política ayuda a “Comunicar lineamientos flexibles para tomar decisiones y emprender acciones en circunstancias específicas” (Shermerhorn, J., 2006, p.142) y al procedimiento como los “Planes que describen con exactitud qué acciones han de tomarse en situaciones específicas” (Ibídem).



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

5. Bibliografía

David, F. (2008) Conceptos de administración estratégica, México, Pearson.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2004) Administración: Una perspectiva global, México, McGraw Hill

PND (2013-2018) Plan Nacional de Desarrollo, Gobierno de la República de México, recuperado de <http://pnd.gob.mx/>, revisado el 29 de Mayo de 2013.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005) Administración, México, Pearson.

Rodríguez, D. (2005) Diagnóstico organizacional, México, editorial Universidad Católica de Chile.

Shermerhorn, J. (2006) Administración, México, Limusa Wiley.

Valdez Rivera, S. (2003) Diagnóstico empresarial. Método para identificar, resolver y controlar problemas en las empresas, México, editorial Trillas.