

Proceso Administrativo de una Microempresa “Servicios y Maquinados” Administrative Process of a Microenterprise "Services and Machining"

Rosa E. Morales-Rebollar^a, José W. Hernández Gálvez^b

Abstract:

The company currently applies an empirical administration, in the financial and / or marketing processes, human and technological resources, which affects the low performance of the areas of reception, production, sales and administration.

The importance of knowing the causes generated by the inadequate administrative process consists of identifying the internal and external factors that cause them, as well as the possible appropriate solutions.

Therefore, it is considered necessary to strengthen administrative processes, for which strategies must be generated to obtain competitiveness and effective entrepreneurship.

From the financial analysis, operational, functional and projection of expansion of the company "Services and Machining", the following proposal is determined:

1. Establish an administrative organization manual.
2. Reorganize the organizational structure.
3. With the expansion, the increase in income is generated.

Keywords:

Administration, Production, Strategy, Empirical and Qualitative

Resumen:

La empresa actualmente aplica una administración empírica, en los procesos financieros y/o de comercialización, recursos humanos y tecnológicos, que repercute en el bajo desempeño de las áreas de recepción, producción, ventas y administración.

La importancia de conocer las causas que genera el inadecuado proceso administrativo consiste en identificar los factores internos y externos que los provocan, así como las posibles soluciones adecuadas.

Por ello se considera necesario el fortalecimiento de los procesos administrativos, para lo cual se deben generar estrategias para obtener competitividad y empresarialidad eficaz.

Del análisis financiero, operativo, funcional y de proyección de expansión de la empresa “Servicios y Maquinados”, se determina la propuesta siguiente:

1. Establecer un manual de organización administrativo.
2. Reorganizar la estructura organizacional.
3. Con la expansión, se genera el incremento de ingresos.

Palabras Clave:

Administración, Producción, Estrategia, Empírico y Cualitativa

Introducción

En la microempresa “Servicios y Maquinados” se observó que varios procesos se presentan falta de preparación del personal, una inadecuada distribución,

además está acompañada de muchos desórdenes en la misma área de producción.

El objeto principal será implementación de un proceso de mejora continua basándose en la metodología del Ciclo Deming, y las herramientas que sean convenientes que

^a Autor de Correspondencia, Universidad Autónoma del Estado de Tlaxcala, campus Calpulalpan, email: wilicor_@hotmail.com.

^b Autor, Universidad Autónoma del Estado de Tlaxcala, campus Calpulalpan, email: wilicor_@hotmail.com.

sirvan para la implementación de este proyecto; ya que con esta labor permitirá mejorar la productividad.

La elaboración de productos o reparación de manufactura (torno); así mismo necesita cumplir con las especificaciones de calidad y confiabilidad, con el propósito de que los porcentajes de defectos disminuyan eficazmente.

Las condiciones de trabajo afectan directamente a la mejora continua, la microempresa “**Servicios y Maquinados**”, requiere la implementación del proceso del Ciclo Deming para la mejora continua en sus actividades.

La falta de control que tiene la organización, sobre sus procesos de producción obedece en gran parte a que es una microempresa. Por consiguiente se incurren en errores de planeación, lo que ocasionaría, que un futuro sea eliminado del ambiente competitivo que existe en el sector.

Por esta razón, surge la necesidad de realizar el diseño del proceso de producción a la medida, para impulsar la mejora continua de la microempresa “**Servicios y Maquinados**” en el cual se puedan identificar los factores de mayor transcendencia.

La ejecución del proceso de producción en la microempresa “**Servicios y Maquinados**” basado en los objetivos y políticas, y establecer indicadores que nos proporcione información para la producción para controlar de manera eficiente y eficaz las actividades y responsabilidades de cada empleado de la misma.

I. DESARROLLO.

Esta microempresa nace por iniciativa del Sr. Jaime Juárez Juárez (padre del actual representa legal de la microempresa) con la experiencia adquirida durante su desempeño laboral en una empresa nuclear ubicada en el norte del país, regresa al estado de Tlaxcala y emprende su negocio.

En el año 2003 a consecuencia del deceso del Sr. Jaime Juárez Juárez, inicia la estructuración empresarial a cargo del Sr. Reyes Juárez Ríos, con la experiencia adquirida en el negocio familiar (16 años) se especializa

en el desarrollo del producto, y continúa operando y nace la microempresa.

La microempresa metalmecánica de manufactura de origen familiar se dedica a la transformación de piezas para la industria en general (torno).

El sr. Reyes Juárez Ríos a la edad de 8 años inicia a laborar en el negocio de su padre, y al mismo tiempo da continuidad a sus estudios hasta el 2do. Semestre de la licenciatura de Administración, a la edad de 15 años percibe su primer ingreso por concepto del trabajo que desempeño, y es al día de hoy la única experiencia laboral.

La microempresa está ubicada en calle Benito Juárez sin No. en la comunidad de San Francisco Tlacuilohcan municipio de Yauhquemehcan, Tlaxcala.



Google Maps

Google Maps

Según el (INEGI, 2009)La comunidad de san Francisco Tlacuilohcan es una comunidad rural en la que hay 1992 habitantes de los cuales el 18,47% proviene de fuera del Estado de Tlaxcala. El 3,06% de la población es analfabeta (el 2,29% de los hombres y el 3,79% de las mujeres). El grado de escolaridad es de 8.89 (8.96 en hombres y 8.83 en mujeres).

El 0,50% de la población es indígena, y el 0,10% de los habitantes habla una lengua indígena. El 0,00% de la población habla una lengua indígena y no habla español. El 35,24% de la población mayor de 12 años está ocupada laboralmente (el 49,58% de los hombres y el 21,84% de las mujeres).

Las microempresas son el principal empleador en América Latina que da trabajo a ciento veinte millones de

personas en la región, lo cual, representa el 80% de las empresas de América latina y el caribe.

Las microempresas son un motor de crecimiento económico y de empleo fundamental para el país ya que, de acuerdo a resultados del último censo económico del (INEGI, 2009) de cada 100 empresas mexicanas, 96 son microempresas, contribuyen con el 40.6% del empleo y aportan el 15% del PIB.

La competitividad y productividad de las microempresas, sobre todo de las de tipo tradicional está siendo amenazada por la incorporación de modernos conceptos de negocio, que evidencian la limitada profesionalización, el crecimiento desordenado, rezago tecnológico, altos consumos de energía, imagen comercial descuidada e insalubre administración informal y limitados accesos al financiamiento.

La empresa se ubica dentro del 96% de las microempresas, que están siendo afectada por los factores ya mencionados, esto se refleja en el deficiente proceso administrativo que tiene, el cual genera una baja productividad, dificultades financieras y de comercialización.

Clasificación de Empresas Mexicanas según el (DOF, 2009)

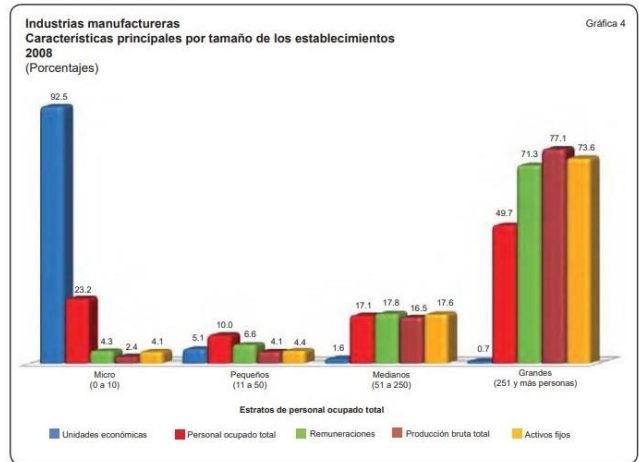
Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

$$\text{*Tope Máximo Combinado} = (\text{Trabajadores}) \times 10\% + (\text{Ventas Anuales}) \times 90\%.$$

Las microempresas tienen como finalidad social generar el autoempleo, en donde los recursos que se obtienen se limitan a hacer una microempresa de

subsistencia, donde esta se convierte en detonador de la economía local y nacional.

La microempresa con base en la clasificación del (INEGI, 2009) se clasifica en el sector industrial de manufactura.



Graphic

La microempresa adolece de un proceso administrativo eficiente que le impide crear e implementar estrategias para fortalecer su actividad. El origen del problema de comercialización es la fuga de talentos de esta empresa que ocasiona que los clientes potenciales hagan inversiones en equipos y contraten a personal preparado y capacitado.

En cuanto a la competencia leal y desleal con otros talleres donde ofrecen el mismo producto sin considerar la calidad, adecuándose a las necesidades financieras que requieren los clientes.

Los planes con respecto a su negocio son: ampliar la línea de productos para implementar económicas en escala, adquirir los insumos a menor precio y hacer frente a los requerimientos de los clientes, implica realizar nuevas inversiones y emprender otra actividad donde generen mayor ingresos.

El termino administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas" (Robbins, 2009)

La administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizaciones. Los buenos administradores

llevan a cabo estas funciones de forma eficaz y eficiente” (Bateman, 2009)

Las microempresas están enfocándose a aplicar una administración de producción en base a la competitividad y productividad para brindar un bien o servicio de calidad para satisfacer los estándares exigidos por los clientes. La meta principal de la administración de las operaciones es ayudar a comprender y utilizar las operaciones como un arma competitiva en el mercado global. A través de un buen manejo del diseño, dirección y control sistemático de los procesos que transforman los insumos en productos y servicios para satisfacer las necesidades de los clientes y poder generar una ventaja competitiva frente a los grandes competidores del mercado nacional e internacional

Kaizen, puede ser la respuesta para quienes desean lograr resultados a corto plazo con poca inversión, siempre que decidan crear una organización basada en mejorar procesos humanos y productivos y comprometerse con la filosofía. Este proceso también es representado por el **Ciclo de shewhart** o **Circulo PDCA de Deming**. (Gómez, 2009)

Proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplea insumos, les agrega valor y suministra un producto o servicio a un cliente interno o externo. En otras palabras “por proceso queremos decir sencillamente una serie de actividades que, tomada conjuntamente, producen un resultado valioso para el cliente”. (Velasco, 2012)

“La administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca” (Deming, 1996)

El diseño de procesos puede resultar de mayor importancia que el diseño del producto. La empresa típica japonesa desembolsa aproximadamente dos terceras partes de sus fondos de investigación y desarrollo en diseños de procesos.

Según (Coulter, 2005), la competitividad de las empresas es un concepto que hace referencia a la capacidad de las mismas de producir bienes y servicios en forma eficiente (con costos declinantes y calidad creciente), haciendo

que sus productos sean atractivos, tanto dentro como fuera del país. La Competitividad es la característica de una organización cualquiera de lograr sumisión, en forma más exitosa que otras organizaciones competidoras.

La microempresa “**Servicios y Maquinados**” se constituye legalmente ante registro de notario público desde el año 2003, siendo una sociedad integrada por familiares, que tributa ante el SAT bajo el régimen de persona moral, se considera desde esta fecha el contratar los servicios de un profesional en contabilidad, se realizan todos los registros necesarios ante las autoridades municipales, estatales y federales y participa en el censo económico del 2012.

La población objetivo estuvo compuesta por 9 empleados que laboran en la empresa “**Servicios y Maquinados**”. Los resultados se analizaron y posteriormente se identificaron las variables que impactan de manera negativa a la organización. Por último, después del análisis se elaboró el reporte de los resultados, el cual fue presentado al dueño, por lo tanto la empresa es quien decidirá si se implanta o no un el Ciclo Deming.

Con la finalidad de realizar el diagnóstico y con ello conoce la situación de la empresa sobre la infraestructura, equipo, organización, calidad y cultura, se realizó una análisis FODA (Anexo 1) con el cual se detectaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas por las que atraviesa actualmente la empresa, esta información dio la pauta para justificar la imperiosa necesidad de implementar el Ciclo Deming.

METODOLOGIA:

Se realizó una reunión con el dueño de la compañía donde se le hizo la propuesta del trabajo que se iba a realizar; se obtuvo el permiso para comenzar el estudio, obteniendo también el compromiso para cooperar abiertamente en el proceso. También se dio a conocer esta noticia a todo el personal de la empresa, con resultados favorable, ya que los integrantes de la empresa cooperaron en la investigación. El alcance del estudio abarca las áreas administrativas y de producción de la empresa que incluyo las actividades, los procesos de trabajo y los recursos disponibles. El presente estudio

se consideró de tipo observacional ya que el investigador no pudo modificar las características que deseaba medir, únicamente se tomaron tal y cual ocurrieron y se evaluaron.

La metodología utilizada para el presente trabajo de investigación es de carácter cualitativo ya que tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno, con base en la descripción de investigación cualitativa que hace (Gregorio Rodríguez Gómez, 1996)

La finalidad de la investigación cualitativa es comprender e interpretar la realidad tal y como es interpretada por los sujetos participantes en los contextos estudiados.

(Ivan León Hurtado, 2007) Dicen que la investigación Cualitativa tiene una concepción lineal, es decir, hay claridad entre los elementos que conforman el problema, tienen definición, limitación y se sabe con exactitud donde se inicia el problema y el tipo de incidencia que existe entre sus elementos.

La investigación cualitativa abarca enfoques que, por definición, no se basan en medidas numéricas. Se sirve de entrevistase en profundidad o de análisis de materiales históricos. Utiliza el método discursivo e intenta estudiar de forma global un acontecimiento o unidad. Se dice cualitativa-humanista-discursiva.

Las herramientas que se utilizan son de carácter cualitativos, ya que al comenzar ya que al comenzar la investigación se hizo una entrevista profunda que permitió conocer el contexto en el que se desarrolla la investigación, además de ello los objetivos son descriptivos por lo cual fue necesario hacer un análisis histórico.

RESPUESTA:

Como resultado del análisis de la situación actual tiene una administración empírica, que repercute en el bajo desempeño de las áreas de recepción de producción, ventas y administración, es que el representante legal dedica más de 12 horas a su negocio, funge el rol de patrón y realiza actividades multifuncionales. Esto ocasiona la falta de delegar funciones y responsabilidades a cada una de las áreas operativas y administrativas, carece de toma de decisiones oportunas,

eficaces y eficientes, se toman en forma unipersonal en la planeación, organización, dirección, supervisión y control.

Aprovechar la capacidad instalada y la experiencia en el mercado, crear alianzas estratégicas, que brinden posicionamiento. A su vez procesos de certificación que incrementen la cartera de clientes y permita conservar el personal capacitado, los horarios flexibles y el servicio oportuno que ofrece la empresa.

CONCLUSIONES

En la microempresa, se determina un área de oportunidades, es la producción y ventas, esto es, la aplicación de una estrategia adecuada para fortalecer el proceso administrativo, para lograr ventaja competitiva, que derivado a los ciclos de vida que tiene el producto terminado, se contara con los insumos necesarios para la elaboración del producto de forma anticipada, atendiendo la necesidad emergente del cliente.

Carece de motivación y ambiente laboral adecuado, para el desempeño que da como resultado la rotación y fuga de talentos.

Ausencia de: Manual de organización, Plan de desarrollo laboral, Proceso de selección de personal, Plan de comunicación asertiva

FORTALEZAS ^α	OPORTUNIDADES ^α
F1. Experiencia en el mercado Metal - Mecánico.¶ F2. Personal capacitado.¶ F3. Amplia cartera de clientes¶ F4. Solvencia y rentabilidad¶ F5. Capacidad instalada subutilizada¶ F6. Ubicación geográfica¶ F7. Horario amplio¶ F8. Servicio oportuno y de calidad ^α	O1. Crear alianzas estrategias especializadas.¶ O2. Certificaciones de calidad y cuidado al medio ambiente.¶ O4. Crecimiento en el mercado y la demanda¶ O5. Interés por disminuir el impacto al medio ambiente.¶ O6. Apoyos gubernamentales para financiamiento. ^α
DEBILIDADES ^α	AMENAZAS ^α
D1. Personal poco comprometido¶ D.2. Clima organizacional inadecuado¶ D3. Mercado regional¶ D4. Carencia de inscripción a seguridad social.¶ D.5. Publicidad e imagen corporativa. ¶ D6. Marca sin registro. ^α	A1. Aumento en las tarifas de energía eléctrica.¶ A2. Competencia cercana.¶ A3. Aumento en el precio de las materias primas.¶ A4. Inestabilidad volatilidad externa que incide en la depreciación acelerada del peso.¶ A5. Competencia ilegal¶ A6. Cazadores de talentos ^α

Referencia Bibliografica

- [1] Bateman, T. S. (2009). Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo, 8° Edición. México: MCGraw-Hill.
- [2] Coulter, P. S. (2005). Administración. México: Pearson .
- [3] Deming, E. (1996). El mejoramiento continuo. Bogota: Universidad del Rosario Bogota D.C.
- [4] DOF. (30 de JUNIO de 2009). Obtenido de https://www.google.com/search?rlz=1C2CHBF_esMX817MX817&source=hp&ei=MtvUW4vFHM_esAWio7GAAg&q=diario+oficial+de+la+federacion+tipos+de+empresas&oq=DIARIO+OFICIAL+DE+LA+FEDERACION+TIPO+EM&gs_l=psy-ab.1.0.0i22i30k1.1495.43940.0.48507.50.22.3.0.0.0.1766.12411
- [5] Gómez, R. C. (2009). Administración de la Calidad Total. Mexico: Universidad Nacional Mar del Plata.
- [6] Gregorio Rodríguez Gómez, J. G. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. México: Aljibe.
- [7] INEGI. (30 de JUNIO de 2009). Obtenido de www.inegi.gob.mx
- [8] Ivan León Hurtado, J. T. (2007). Paradigma y Metodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Caracas, Venezuela: CEC, S.A.
- [9] Robbins, S. P. (2009). Fundamentos de la Administración: conceptos esenciales y aplicaciones,. Mexico: Pearson Educación.
- [10] Velasco, J. A. (2012). Gestión de procesos. Madrid, España: ESIC .