



Title: Análisis de la relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis de mercado que se lleva cabo en las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto

Authors: VALDEZ-GONZÁLEZ, María Isabel, MARCIAL-OLALDE, Ana Delia y MANRÍQUEZ-RAMIREZ, José Luis Francisco

Editorial label ECORFAN: 607-8695
BCONIMI Control Number: 2020-01
BCONIMI Classification (2020): 120320-0001

Pages: 22
RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.
143 – 50 Itzopan Street
La Florida, Ecatepec Municipality
Mexico State, 55120 Zipcode
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: ecorfan-mexico.s.c.
E-mail: contacto@ecorfan.org
Facebook: ECORFAN-México S. C.
Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings		
Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

Analysis of the relation between production and operation through a focus on the clients and market analyses in the micro enterprises in Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.

Análisis de la relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis de mercado que se lleva cabo en las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.

Introducción

- ▶ Las micro y pequeñas empresas (mypes) pertenecen a un segmento importante que impacta en el desarrollo social y económico del país, por lo que se debe poner especial atención a este tipo de empresas, ya que son base económica para el crecimiento del país al ser generadoras de autoempleo y fuentes de ingresos.

Introducción

- ▶ Los consumidores se tornan cada vez más exigentes al existir gran variedad de productos, mayor número de establecimiento en donde pueden adquirirlos y al estar mejor informados sobre las características y beneficios que ofrecen, por ello es importante contar con información del mercado que contribuya a la generación de estrategias efectivas que permitan una mayor rentabilidad para el negocio.

Pregunta de investigación

- ▶ ¿Existe una relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis de mercado que se lleva cabo en las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.?

Revisión de la literatura

- ▶ A partir de la década de los ochenta, debido a los problemas ocasionados por la inestabilidad económica, las grandes empresas tuvieron problemas para poder mantener su economía de escala, por lo que comenzaron a canalizar algunos procesos a pequeñas empresas bajo esquemas de subcontratación (Mungaray y Ramírez 2007).

Revisión de la literatura

- ▶ De acuerdo a Uribe, Mendoza, Contreras y Bravo (2016), las micro y pequeñas empresas están en la búsqueda de herramientas que les sirvan para introducirse, mantenerse y permanecer en el segmento de mercado seleccionado, agregan que los clientes son actores fundamentales para lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la empresa, al otorgarles un servicio o producto que logre su satisfacción, ésta se puede evaluar a partir de los datos que se generan a través de estudios de mercadotecnia.

Revisión de la literatura

- ▶ La calidad está íntimamente ligada con el producto, pues representa el valor que el cliente le otorga por el desempeño de éstos, se puede definir la calidad como la ausencia de defectos; las empresas con orientación al cliente, definen la calidad en término de satisfacción (Kotler y Arsmtrong, 2016).

Revisión de la literatura

- ▶ Áreas de oportunidad en los empresarios
- ▶ Desconocimiento de la cultura de desarrollo organizacional
- ▶ Falta de claridad en la logística para entrega del producto al consumidor
- ▶ Falta de capacidad para fortalecer el área comercial y de ventas
- ▶ Desconocimiento del perfil del puesto y por lo tanto del personal de la empresa
- ▶ Resistencia al cambio

Metodología

- ▶ **El objetivo** de este trabajo es dar respuesta al siguiente cuestionamiento: ¿Existe una relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis de mercado que se lleva cabo en las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.?
- ▶ La presente investigación se realizó con un enfoque cuantitativo,
- ▶ La definición de la variable dependiente contempla la producción-operación y como variable independiente la información del análisis de mercado. Ambas variables se examinaron para obtener el grado de correlación utilizando las técnicas del análisis multivariado

▶ **Hipótesis**

- ▶ H0: No existe relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis del mercado que llevan a cabo las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.
- ▶ H1: Existe relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis del mercado que llevan a cabo las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.

- ▶ La presente investigación considera la información proporcionada por los directivos de 377 micro y pequeñas empresas activas conformadas por diversos sectores, ubicadas en el municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.
- ▶ Se llevó a cabo la recolección de información mediante la aplicación de un cuestionario que incluye las categorías: producción-operación y análisis del mercado (información), ambos con una escala tipo Likert de 5 puntos.

Nota: Los datos fueron extraídos de la investigación realizada por Peña, Aguilar & Posadas (2017) en el que se aplicó como instrumento un cuestionario a 24,867 directivos de empresas activas de forma aleatoria.

- ▶ El análisis de los datos, se realizó por medio de cálculos estadísticos y gráficas en el software SPSS Statistics 23.
- ▶ Para el análisis de los 377 datos, se consideró un nivel de confianza del 95.0% y un error estimado del 5.0%.

- Para la determinar la fiabilidad de la investigación se llevó a cabo el procedimiento Alfa de Cronbach.

		N	%
Casos	Válido	377	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	377	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.841	13

El dato obtenido de Alfa de Cronbach, de acuerdo al criterio de George & Mallery (2003), evalúan el índice de Alfa de Cronbach $>.8$ como bueno.

Resultados

- ▶ En la presente investigación se identificó la correlación entre las variables producción-operación y análisis del mercado (información), empleando el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson con sus niveles de significancia. A partir de la desviación típica y la covarianza de la variable independiente concerniente al análisis de mercado (información), así como la variable dependiente producción-operación con sus respectivas respuestas.
- ▶ Se dispuso de los 377 datos, para determinar el vector de medias, la matriz de varianza, covarianza y la matriz de correlación

Resultados

- ▶ Analizando la desviación estándar se determina que para la variable análisis de mercado (información), se presenta una mayor dispersión de los datos, presentando en promedio una media de 3.85 y una desviación estándar de 1.18.
- ▶ Para la variable producción-operación, las respuestas fueron menos dispersas alrededor de la media, siendo de 4.26 y una desviación estándar de 1.02.
- ▶ De la variable dependiente producción-operación, se determinaron que la respuesta de los empresarios en 4 ítems están enfocadas al cliente.

Resultados

- ▶ Considerando la aproximación del P-Value < 0.05 indica que en 38 de las 40 combinaciones calculadas son significantes, por tanto, predomina la hipótesis alternativa, esto es, la producción-operación con un enfoque al cliente, guarda relación con la información del análisis de mercado con la que cuentan las mypes de Santa Cruz de Juventino Rosas, Guanajuato.

Discusión

- ▶ Conforme a los datos analizados, se determinaron los resultados los cuales indican que los directivos de las mypes, se encuentran enfocados al cliente a través de las actividades de producción y operación considerando su relación con la información del análisis de mercado en las mypes de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.

Discusión

- ▶ En la variable producción-operación, 4 ítems resultaron con altas medias y desviaciones estándar pequeñas, todos ellos enfocados al cliente en relación con la calidad, la adaptación de los productos o servicios para satisfacer a cada cliente, así como el buscar reducir el tiempo entre que el cliente solicita y recibe sus productos o servicios.
- ▶ El empresario al estar enfocado al cliente disminuye los costos al reducir reprocesos como resultado de producir con calidad y por ende, se genera una mayor satisfacción del cliente.

Conclusión

- ▶ En la presente investigación se realizó un análisis con la finalidad de determinar si existe un enfoque al cliente a través de la Producción y operación considerando la información del análisis de mercado en las mypes de Santa Cruz de Juventino Rosas, Guanajuato. Se realizó el planteamiento de las hipótesis, H_0 : No existe relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis del mercado que llevan a cabo las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.

Conclusiones

- ▶ Considerando los resultados obtenidos, los directivos de las micro y pequeñas empresas deben establecer actividades y procesos que les permitan contar con información que pueda orientarlos, para hacer frente a los constantes cambios del entorno, permitiendo a las empresas generar eficaces estrategias, mediante la adecuada planeación, organización, control de los recursos y las áreas que lo conforman, de tal forma que se cubran las necesidades del mercado, al producir y ofrecer servicios con la calidad requerida en el tiempo oportuno, al identificar de forma anticipada, el tipo de producto que debe fabricarse o venderse, contribuyendo al desarrollo del negocio.

Referencias

- ▶ George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 14.0 update.* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- ▶ Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeña y Medianas Empresas (ENAPROCE)*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado de: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/cuatificar.aspx>
- ▶ Kotler, P. y Armstrong, G. (2016). *Fundamentos de Marketing* (13va. ed.). México: Pearson
- ▶ Mungaray, A., y Ramírez, M. (2007, abril-junio). *Capital humano y productividad en microempresas. Investigación Económica, LXVI*
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ineco/v66n260/0185-1667-ineco-66-260-00081.pdf>

Referencias

- ▶ Uribe, M., Mendoza, P., Contreras, D. y Bravo B. (2016, junio). La investigación de mercados en las MIPyMES de Irapuato, Salamanca y Valle de Santiago en el estado de Guanajuato en el año 2015. *2 (4), 36-41.* Recuperado de http://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios_y_PyMES/Revista%20de%20Negocios%20&%20PYMES.pdf
- ▶ Peña, N., Aguilar, O., y Posada, R. (2017). *Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa: Comparativo entre las empresas activas e inactivas en México y Colombia.* Ciudad de México: Pearson Educación.
- ▶ Valdés, J., y Sánchez, G. (2012). Las mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México. Iberoforum. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana, VII (14), 126-156.* Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2110/211026873005>



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCONIMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)