

# Capítulo V

## Conclusiones

---

## Capítulo V

La investigación realizada sobre las mejores prácticas administrativas del sector de manufactura en región de Puebla y Tlaxcala, nos muestra cuales son los factores que contribuyen al crecimiento de éstas.

En éste último capítulo presentamos las conclusiones generales a las que se llegaron en la investigación, también se expondrán las recomendaciones que de acuerdo con los resultados tiene gran impacto en las prácticas administrativas que las empresas pueden aplicar de acuerdo a sus necesidades.

### 5.1 Conclusiones

Retomando el objetivo general del presente estudio, el cual dice: Observar el desempeño operativo de las empresas de manufactura localizadas en la región de Puebla y Tlaxcala, para detectar los factores que contribuyen al crecimiento e identificar las prácticas administrativas que están impulsando su éxito a corto y mediano plazos, se puede observar que todas las empresas tienen cierto parecido en cuanto a sus prácticas administrativas , sin embargo se logró identificar algunos factores que para unas tienen mayor impacto que en otras y esto puede ser la causa de la obtención de mejores resultados.

Algunas de las diferencias que se observan en las empresas de manufactura que forman la muestra son las siguientes:

- Características de la Firma
- Línea de Producción
- Actividades de Apoyo al Cliente
- Retroalimentación al Cliente
- Factores que Interfieren con el Crecimiento
- Tecnología
- Medio Ambiente

Las siguientes conclusiones pretenden servir de ayuda a las empresas enfocadas a procesos de manufactura para identificar los factores que benefician su crecimiento aplicados en sus prácticas administrativas.

### **Características de la Firma.**

Se observó que el 83% de las empresas de este sector se encuentran localizados en el rango de micro, pequeñas y medianas empresas, la mayor parte esta situada en las regiones de Puebla y Tlaxcala con un 82% del total, el tipo de propiedad corresponden a propiedad familiar e individual con un 91%. La integración de estas organizaciones está formada principalmente por socios con el 66% del total.

### **Líneas de Producción.**

Se observó que por ser organizaciones de micro, pequeñas y medianas empresas en esta región, existe líneas de producción de productos menores de diez, con un porcentaje del 58%, teniendo esa demanda por los clientes, no se cuenta con la suficiente infraestructura para tener una mayor producción, y hace que no se tenga una alta variedad de productos. (ver apéndice "F", p. 112)

### **Actividades de Apoyo al Cliente.**

Se observó cinco rubros de actividades de apoyo al cliente las cuales son asistencia en desarrollo de aplicaciones, diseño y desarrollo de productos formalmente, Que tanto Influye en el desarrollo de productos, capacitación y adiestramiento en el uso de los productos, y sí se ofrece consultoría en las áreas en donde los de su empresa son expertos.

Se observó que para llegar a satisfacer las necesidades del consumidor, para dar a conocer más un producto, hay que poner en práctica, el diseño y desarrollo de productos formalmente con un 71%, y la asistencia en desarrollo de aplicación con un 59%. El apoyo a estas actividades es importante para lograr cumplir con las necesidades del cliente. (ver apéndice “F”, p.p 117-118)

### **Retroalimentación del Cliente.**

Se analizó cuatro puntos, los cuales son, los detalles del producto, su diseño y su desempeño, el desempeño de calidad, el cumplimiento con las fechas de entrega, y los costos, Se observó en el análisis que es importante tomar en cuenta el desempeño de calidad con el 90%, y cumplir con las fechas de entrega con el 95. Esto es de gran ayuda para la industria, ya que se tiene comunicación con el cliente, que éste aporte aspectos que puedan beneficiar el desarrollo del producto y al mismo tiempo cumplir con sus expectativas. (Ver apéndice “F”, p.p 119-120)

### **Factores que Interfieren con el Crecimiento.**

Dentro de este aspecto se observa que los factores que influyen para lograr un desarrollo en la industria, son el tener dominio en las áreas financieras con el 27% del total, ya que éste es el soporte de una organización, otro aspecto revelante es llevar a cabo una mejor búsqueda de talento administrativo con el 30% del total, para lograr transmitir el conocimiento a todas las áreas de la empresa, y así obtener un mejor desempeño. (ver apéndice “F”, p.p 132-133)

## **Tecnología**

Las empresas con mayor eficiencia son aquellas que invierten para actualizar y tener a la vanguardia su equipo de computadoras (hardware), programas de computadoras (software), capacidad de Internet, maquinaria controlada por computadoras, y los sistemas de manejo de materiales controlados por Computadoras. Las empresas del sector se han preocupado por llevar a cabo ésta inversión, en los resultados obtenidos se puede ver un alto crecimiento tecnológico en gran parte del sector.

Como se observa en la gráfica 4.20 se necesita poner mayor atención en la inversión de equipo de computo con un 65%; los programas de computadoras con el 56%; y la maquinaria controlada por computadoras con el 53%, para eficientar la planta de producción.

Lo anterior bien aplicado nos ayuda a lograr una mejor posición dentro del mercado, y así tener una mayor competitividad con respecto a otros países.

## **Medio Ambiente.**

Este aspecto de la investigación es de importancia ya que las empresas deben de procurar cumplir con las regulaciones ambientales, hay que se concientes y tener una mayor responsabilidad social.

En los resultados se menciona que el 25% de las empresas dedicadas a procesos de manufacturas han obtenido la certificación ISO 9000 y a lo que se refiere con la certificación del ISO 14000, solamente el 10% cuentan con ella. Esto nos demuestra que son pocas las empresas que se preocupan por el medio ambiente, y la calidad dentro de su planta, este es un aspecto que hay que tomarlo en cuenta y tratar de llevar a cabo para que sea mayor el número de empresas que se preocupen por lo que las rodea. (ver apéndice "F", p.p 139-140)

Una de las ventajas de identificar los factores asociados con el crecimiento, es que las empresas puedan lograr detectar cuales son los factores que le hace falta aplicar con mayor énfasis, para lograr un crecimiento positivo, y tomar la mejor decisión en la aplicación de sus prácticas administrativas para favorecer el desarrollo de la industria.