

Propuesta de un modelo de mejoramiento de la productividad en el sector de telefonía móvil en Villahermosa Tabasco

ELISEO-DANTÉS, Hortensia†*, TORRES-MAGAÑA, María Patricia, MADRIGAL-ELISEO, José Luis y PÉREZ-PÉREZ, Iris Cristel

Departamento de Ingeniería Industrial. Instituto Tecnológico de Villahermosa

Recibido 04 de Agosto, 2016; Aceptado 3 de Noviembre, 2016

Resumen

La productividad es fundamental para crecer y aumentar la rentabilidad integral. Exige una buena gestión de los recursos que se poseen, para conseguir que todas las labores desarrolladas por la empresa sean eficientes y eficaces. El instrumento para la medición integral del sistema tiene como propósito obtener información relativa a los avances logrados en el esquema total, considerando los elementos básicos del esquema de calidad. Esta metodología cuenta con ocho criterios en donde cada uno de ellos es integrado por preguntas que ayudan a saber cómo se encuentran las organizaciones actualmente, las cuáles serán analizadas por los expertos seleccionados previamente por el método Delphi. Los resultados encontrados establecieron que el volumen de ventas de dispositivos móviles en las organizaciones, exigen que se constituya como tal, sistemas automatizados de control de inventarios, pero no se estableció una estructura organizacional que guiara el manejo de la misma lo cual ha llevado a las empresas a la falta de planeación de estrategias para contrarrestar las acciones de los competidores, así mismo el comportamiento del mercado, conforme avanza el tiempo cambia ya que se desarrollan nuevas ideas y estrategias, creando que las anteriores sean obsoletas. Por lo que es prioritario establecer un modelo integral para el mejoramiento de la productividad en este sector, lo cual lo llevara a un nivel de competitividad de clase mundial.

Productividad, medición integral, comunicación móvil, modelo

Abstract

Productivity is critical to grow and increase the overall profitability. Requires good management of resources have to get all the work done by the company are efficient and effective. The instrument for comprehensive measurement system is intended to obtain information on the progress made in the overall scheme, considering the basic elements of quality scheme. This methodology has eight criteria where each of them is composed of questions that help to know how organizations today, which by experts previously selected by the Delphi method will be analyzed are. The results established that the sales volume of mobile devices in organizations require to be constituted as such, automated inventory control, but not an organizational structure to guide the handling of it which has been established to companies to lack of planning strategies to counter the actions of competitors and market behavior itself, as time goes on changes and new ideas and strategies are developed, creating the past are obsolete. So it's priority to establish a comprehensive model for improving productivity in this sector, which will lead to a level of world-class competitiveness.

Productivity, comprehensive measurement, mobile communication, model

Citación: ELISEO-DANTÉS, Hortensia, TORRES-MAGAÑA, María Patricia, MADRIGAL-ELISEO, José Luis y PÉREZ-PÉREZ, Iris Cristel. Propuesta de un modelo de mejoramiento de la productividad en el sector de telefonía móvil en Villahermosa Tabasco. Revista de Planeación y Control Microfinanciero 2016, 2-6: 39-45

† Investigador contribuyendo como primer autor.

*Correspondencia al Autor. Correo Electrónico:(horteed@hotmail.com)

Introducción

Para lograr una buena productividad es vital comenzar por una buena gestión empresarial, es decir, las técnicas que se aplican al conjunto de una empresa con el objetivo de mejorar la productividad, la sostenibilidad, la competitividad y para garantizar la viabilidad de la empresa a medio y largo plazo. Ser capaces de detectar los elementos que no funcionan correctamente, es decir, que no son productivos para la consecución de los objetivos, aspecto fundamental para incrementar la productividad del negocio.

En un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien son productivos cuando, con una determinada cantidad de recursos y en un período de tiempo dado, se obtiene la eficiencia correspondiente a los elementos con los que se trabaja. El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar sosteniblemente su competitividad y rentabilidad es aumentando su productividad. Es por ellos la importancia de la presente investigación en el sector de telefonía celular, ya que actualmente la mayoría de las personas de la población poseen un teléfono celular, requiriendo de los mismos cada vez mayores atributos, por lo que resulta importante para estas empresas el incremento de su capital relacional.

Descripción del método

Un punto relevante de la investigación estriba principalmente en la integración de los criterios a evaluar del contexto de estudio, en este caso considerando ocho aspectos determinantes para la generación de la productividad, en base a que surja la calidad como fundamento esencial, es por ello que estos criterios son establecidos ya que son implantados y evaluados permanentemente, siendo principalmente:

El criterio 1 Satisfacción del cliente, criterio 2 Liderazgo, criterio 3 Desarrollo de personal y gestión del capital intelectual, criterio 4 Administración de la información y de la tecnología, el criterio 5 Planeación estratégica, criterio 6 Gestión y mejora de procesos, criterio 7 Impacto en la sociedad y el criterio 8 Resultados.

El autodiagnóstico se llevó a cabo mediante visitas a las empresas de telefonía móvil de nivel mediano, donde fue aplicado a los jefes de cada área con el fin de conocer cómo se encuentra.

El instrumento fue aplicado a 28 empresas (población), en las siguientes áreas: gerencia general, departamento de compras, departamento de recursos humanos, departamento de ventas, Departamento de mercadotecnia, Departamento de recursos financieros.

Se consideró la población anterior y se pudo llegar a cada uno de ella ya que es una población finita conocida.

Para evaluar cada uno de las áreas de las empresas de telefonía móvil, se consideró seleccionar expertos a través del método Delphi, por lo cual se realizaron entrevistas a diferentes directivos de dichas empresas (3 rondas), para determinar el grado de conocimiento en el tema de productividad. Esto permitió disminuir el sesgo en la información obtenida.¹

Es por lo tanto importante describir cada uno de los criterios utilizados para la medición de la productividad en el sector de telefonía móvil.

1. Satisfacción del cliente: en este criterio se examina si los sistemas de la organización están trabajando de la mejor manera y si están cumpliendo con lo que el cliente requiere y así conocer si se tiene una satisfacción completa a sus necesidades, tanto antes, durante y después del brindare el servicio.

2. Liderazgo, en este criterio se evalúa el papel y sobre todo la participación que tiene la alta dirección en la organización, también como se desenvuelve como líder y si hace que su equipo de trabajo tenga un buen funcionamiento y si tiene el compromiso en la forma como diseña, inspira, implanta, apoya y evalúa a los miembros de la organización, mediante la participación del personal.

3. Desarrollo del personal y gestión del capital intelectual. Aquí se examina los sistemas y prácticas con que cuenta la organización para identificar y optimizar el potencial del personal; cómo desempeñan sus puestos y ejecutan sus sistemas de trabajo, también se evaluara los sistemas de capacitación, el desarrollo de habilidades y actitudes de los trabajadores; hay igual conoceremos el bienestar, la satisfacción y motivación del personal, así como la Gestión del Capital Intelectual.

4. Administración de la información y de la tecnología. En este punto se evalúa la manera de cómo se diseñan, seleccionan y se administra la información. También se evalúa la manera como se utilizan las tecnologías y si la organización cuenta con tecnología de punta y sobre todo si son confiables para realizar el trabajo.²

5. Planeación estratégica. Aquí se evalúa el proceso de planeación, así como la forma en que la empresa desarrolla sus estrategias y define sus objetivos estratégicos y sobre todo se mide si esos objetivos planteados se cumplen para mejorar su desempeño y la posición competitiva de la empresa.³

6. Gestión y mejora de procesos: En este criterio se evalúa los elementos fundamentales del Sistema de Gestión de la Calidad, el diseño, la planeación, el control, la mejora y la estandarización de los procesos clave y de apoyo. Sobre todo la forma como la organización analiza, evalúa y mejora continuamente sus procesos para ser mejor.⁴

7. Impacto en la sociedad. En este criterio se evalúa la forma que la sociedad responde ante las acciones de la empresa, al igual se evalúa las acciones que la empresa realiza para mejorar el entorno físico, social y económico de la sociedad con el fin de tener un bienestar global y una satisfacción integral de la empresa.⁵

8. Resultados. En este criterio se analiza las interrelaciones entre los indicadores clave de la institución y el valor creado por la madurez en calidad de sus procesos y sistemas; el personal y los proveedores en la cadena interna de valor y para sus clientes, los sectores de influencia y la sociedad, en su cadena de valor social.⁶

Por lo cual lo anterior aplicado permitió un conocimiento amplio de las empresas de telefonía celular en la Cd. De Villahermosa, Tabasco, esto en materia de productividad.

Análisis a partir del método del modelo autodiagnóstico

A partir de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de autodiagnóstico, se generaron los resultados del comportamiento de la población estudiada en este caso 28 empresas de telefonía móvil, en el esquema de la productividad que ejercen.



Gráfico 1 Áreas de compras. Fuente: 28 empresas estudiadas (2016)

En esta grafica se muestra cómo se comporta los 8 criterios evaluados en el del departamento de compras de la población de estudio, el mayor criterio con la mayor calificación fue admón. de la información y de la tecnología y el menor fue satisfacción al cliente, este último resultado nos hace pensar que la empresa tiene fallas en este departamento porque el cliente es primordial en toda organización y no se le está atendiendo correctamente.



Gráfico 2 Áreas de ventas. Fuente: 28 empresas estudiadas (2016)

En la gráfica se puede identificar los puntos que deben mejorar en las empresas de telefonía móvil en el área de ventas, se observa que el problema principal está en el criterio dos que es la liderazgo, punto clave para el crecimiento de la empresa; en general este departamento alcanza un promedio de 65 %, que está en el nivel competente.



Gráfico 3 Áreas de mercadotecnia. Fuente: 28 empresas estudiadas (2016)

Se puede observar en la gráfica los puntos débiles que deben mejorar las empresas de telefonía móvil en el área de mercadotecnia, se detectar que el problema principal está criterio cinco que es la planeación estratégica, esto quiere decir que no se cuenta con un plan óptimo para la empresa e impide avanzar con buenos resultados; en general este departamento alcanza un promedio de 64 %, que está entre el nivel de lo confiable y competente.



Grafico 4 Áreas de finanzas. Fuente: 28 empresas estudiadas (2016)

La gráfica muestra que el área financiera de las empresas de telefonía móvil, tienen algunos problemas en el criterio de la gestión de procesos, sin embargo los empleados de estos departamentos tienen presente que la creación de indicadores es importante para poder medir su productividad.



Grafico 5 Áreas de recursos humanos. Fuente: 28 empresas estudiadas (2016)

En la presente gráfica se muestra la situación actual en las empresas de telefonía móvil en el área de recursos humanos, este fue evaluado por el instrumento de medición de autodiagnóstico en donde se puede apreciar que se encuentra firme en el criterio 4 el cual es la administración de la información y la tecnología, y caso contrario tiene deficiencia, en el criterio 6 que habla acerca de gestión y mejora de los procesos, por lo tanto se busca una mejora integral en cada criterio para que esta se proyecte con otros departamentos.

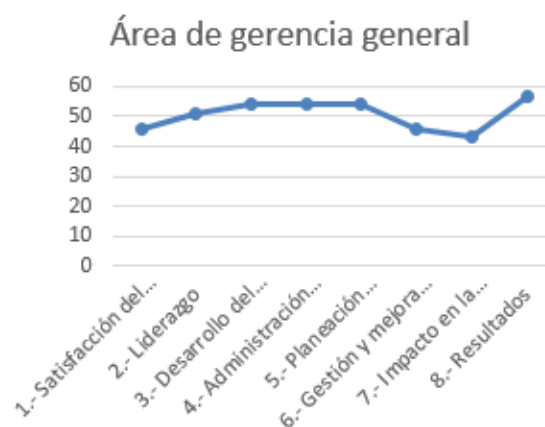


Grafico 6 Áreas de gerencia general. Fuente: 28 empresas estudiadas (2016)

La grafica muestra que la situación actual de la gerencia general se encuentra estable, en lo que respecta a resultados ya que estos se adaptan a los objetivos planteados, pero estos resultados son internos, ya que en el criterio de impacto a la sociedad se encuentran deficientes.

El anterior desglose nos muestra de manera detallada la situación de las empresas de telefonía móvil en la Cd. De Villahermosa, Tabasco, para llegar a concluir en los resultados integrales.

Resultados



Gráfico 7 Resumen general por criterio. Fuente: 28 empresas estudiadas (2016)

La grafica nos representa el promedio de cada criterio sumados de cada departamento de la población de estudio, como se puede observar el criterio 6 que es Gestión y mejora de procesos, hay una deficiencia por lo tanto hay que priorizar ese punto para mejorarlo. La empresa está dejando a un lado el seguimiento que tiene que mantener y no está innovando; se puede ubicar en el rango de lo confiable obteniendo un porcentaje de 61%.

Propuesta

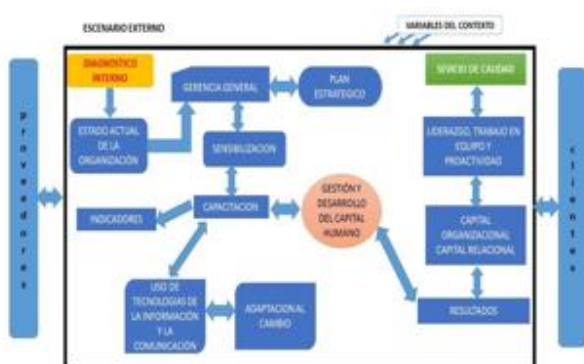


Figura 1 Modelo de mejoramiento de la productividad. Fuente: (Eliseo, H. 2016)

Conclusiones

La propuesta de mejora en base a el diagnóstico realizado en las empresas de telefonía móvil en Villahermosa, Tabasco se basa en un modelo creado por los investigadores para poder seguir un proceso integral y poder corregir los errores que se encuentra dentro de la organización y con ellos tener un buen funcionamiento en los departamentos de la organización y tener eficiencia y eficacia dentro de los procesos para lograr una productividad de calidad. El modelo que se propuso engloba criterios internos y externos de la empresa, así como algunas funciones del área gerencial para poder corregir la parte del capital humano e intelectual, que es un problema dentro de las organizaciones.

Referencias

LANDETA, J. (2009). El Método Delphi. Una técnica de predicción para la incertidumbre, Barcelona: Edit. Ariel.

GONZÁLEZ, M., & OLIVARES, S. (2001). Comportamiento Organizacional. Un enfoque Latinoamericano. México: Edit. CECSA

PINTO, R., (2000), Planeación estratégica de capacitación empresarial. México. Edit. McGraw Hill.

NAHMIAS S. (2011). Análisis de la producción y las operaciones. México. Edit. McGraw Hill.

SILICEO, A., (2005). Liderazgo para la productividad en México. Noriega Editores.

GODET, M. (2013). De la anticipación a la acción: Manual de prospectiva y Estrategia. Edit. Macongo.

BAIN, D., (2007), Productividad: La Solución a Problemas de la Empresa. México. Edit. McGraw Hill.

BRUNET, LUC. (2002) .El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Edit. Trillas.

GELLERMAN, S. W., (2008) Motivación y productividad, México. Edit. Diana Gradilla