



## **Curso Propedéutico Integración a la vida Universitaria 19-2**

### **Integración y redacción del informe final**

**Gestión de Información para la Investigación**

**Aspirante: Samanta Nayelli Clemente López**

**INTE\_UNI\_PROPE\_1902**

**¿Innovación en las operaciones o sólo en la tecnología?**

**DENTRO DE LAS PYME**

# INTRODUCCIÓN

Al inicio de la investigación tuve algunas disyuntivas para elegir el tema, sin embargo, tenía una idea clara, qué necesita una empresa de dimensiones pequeñas para tener éxito. A lo largo de mi vida yo misma he emprendido; en ventas, muchas ocasiones nuevas oportunidades dieron por terminado un negocio, otras veces los factores externos fueron los que impidieron la continuidad del mismo.

Emprender es una suma de muchos retos, porque no sólo hablamos de inversión y un buen producto, todo tiene un fondo muy profundo que muchas PyME no toman en cuenta, factores con los que no se cuentan en la planificación, premisas tan importantes que jamás son llevadas a la mesa.

Cada día una empresa debe adaptarse ya que el mercado y los clientes que alguna vez se han captado tienden a cambiar, esto conlleva a reinventarse para no quedar en el olvido, obsoleto o simplemente sin gracia, vivimos en una era completamente tecnología que todo vuelve novedoso al instante y de esa misma manera lo da por terminado.

Pero ¿cómo podemos prolongar ese éxito? Innovación, eso es lo que me vino a la cabeza; creatividad, ingenio, visión y eso creo fue lo que yo a lo largo de mi carrera como emprendedora no tuve; *visión*, porque en aquel momento, nadie me habla de la diversificación y muy probablemente ahora tendría una empresa exitosa que supo adaptarse y no una decena de negocios fallidos.

Pero; innovar en qué, en el producto o servicio a ofertar, no eso nos llevaría a la misma situación de no lograr el éxito; entonces partiendo de eso, si el mercado nos está pidiendo ya tantas cosas, es necesario prepararse para esas tantas cosas que alguna vez no pensamos, adaptación, diversificación, innovación, toma de decisiones, porque ser emprendedor necesita de tomar riesgos y esa lista se va ensanchando, así que no nos podemos quedar cortitos, así que debemos innovar en todo, el producto, el servicio, la atención al clientes, la oferta, la demanda y un montón de cosas, pero que pasa cuando ya tenemos todo puesto en marcha y debemos subirnos a un barco con más necesidades, en mi experiencia me lancé al mar unas cinco veces, pero cuando lanzarse al mar no es una opción, qué podemos hacer.

Y esto me llevo a un desierto extensísimo, que ya muchas personas han explorado y que en *algún momento todas las pequeñas o medianas empresas deben explorar*, me encontré con una nueva forma de administrar que no sólo se trata de planificar, organizar, dirigir y controlar, ahora estamos hablando de una gestión de empresas donde debemos abordar gestión de calidad en todos los sentidos, gestión de capital humano que aunque creamos nuestra empresa es pequeña es necesaria sobre todo cuando nuestra empresa tenga un vínculo familiar, que por un lado fortalece a la empresa pero que por muchos otros la debilita, sin número de maneras de gestionar una empresa son con los que me he encontrado, así que manos a la obra.

# PLANTEAMIENTO

¿INNOVACIÓN EN LAS OPERACIONES O SÓLO EN LA TECNOLOGÍA? DENTRO DE LAS PYME, y este planteamiento me llevo a uno más focalizado que es la falta de personal en la EST.

Derivando a otros supuestos:

- ¿Por qué la falta de personal?
- ¿Es necesario contar con más personal o diversificarlo?
- ¿Qué otros factores influyen en esta situación? Infraestructura, capacitación, motivación, liderazgo.

# METODOLOGÍA

De inicio no orientaría mi investigación hacia el sector público ni a la educación, sin embargo dada la necesidad de información es como llegue ahí, de forma sugerida base mi investigación en la observación y en la recolección de datos por medio de visitas al lugar y entrevistas con distintas personas del sector.

La Lic. María Eugenia Litvina Pichardo Aguilar Jefa del Departamento de Capital Humano de la EST experta en Gestión de Capital Humano, me apoyo a realizar el enfoque que necesitaba, la Lic. Eréndira Torres Sánchez catedrática de la EST, experta en Planificación y Desarrollo de Productos, Gestión Ambiental así como Creatividad e Innovación en Empresas, ampliaron mi panorama debido a que las empresas no parten solamente de una buena liquidez y un buen producto, requiere de esfuerzo para garantizar la permanencia en el mercado.

Las conversaciones que mantuve con ellas despejaron mis dudas respecto a la innovación, en este caso al tratarse de un organismo público debemos tomar en cuenta las limitantes a las que se ve expuesta por cuestiones impuestas por las entidades reguladoras que intervienen en la toma de decisiones que afectan positiva o negativamente en su administración.

El sector educativo y turístico han favorecido a la escuela ya que esta ha buscado apoyos gubernamentales como privados para el desarrollo de su actividad que es la de *formar líderes en educación superior y posgrado para el sector turístico, que contribuyan al desarrollo e impulso de la actividad turística sustentable del país, con responsabilidad, ética y compromiso social*, siendo la **actividad turística en México** considerada como el principal motor de crecimiento económico debido a la estabilidad macroeconómica, apertura comercial, posición geográfica estratégica y factores demográficos positivos del país.

# MARCO TEÓRICO

El fenómeno de la PyME es un segmento limitado y desarrollado de manera improvisada en México, estas empresas son principalmente manejadas por familias que no se capacitan o lo hacen por iniciativa propia desarrollándose de manera ineficiente debido al entorno o medio.

Las problemáticas fundamentales de las PyME es la espontaneidad en toda su constitución desde:

- La inadecuada actividad comercial. (Procesos heredados, seguir haciendo lo mismo con lo mismo).
- El control de gastos. (Fácil acceso al capital sin registro alguno)
- La constitución informal de la empresa.
- La regulación fiscal.
- No hay preparación comercial o administrativa. (por ser empresas comúnmente familiares y tratadas como autoempleo, debido a la precariedad de la economía)
- Problemáticas de capitalización, ya que no tienen acceso a créditos, y los apoyos gubernamentales no se distribuyen de manera democrática o es nula su difusión.
- La falta de compromiso o deslealtad de sus empleados.

Un ejemplo de la falta de innovación es la transición en la que las empresas se ven inmersas en los procesos de digitalización.



La innovación dentro de las PyME influye directamente en su desempeño, debido a su estrecha relación con el entorno debemos tomar en cuenta las repercusiones económicas del país que afectan negativamente su actividad.

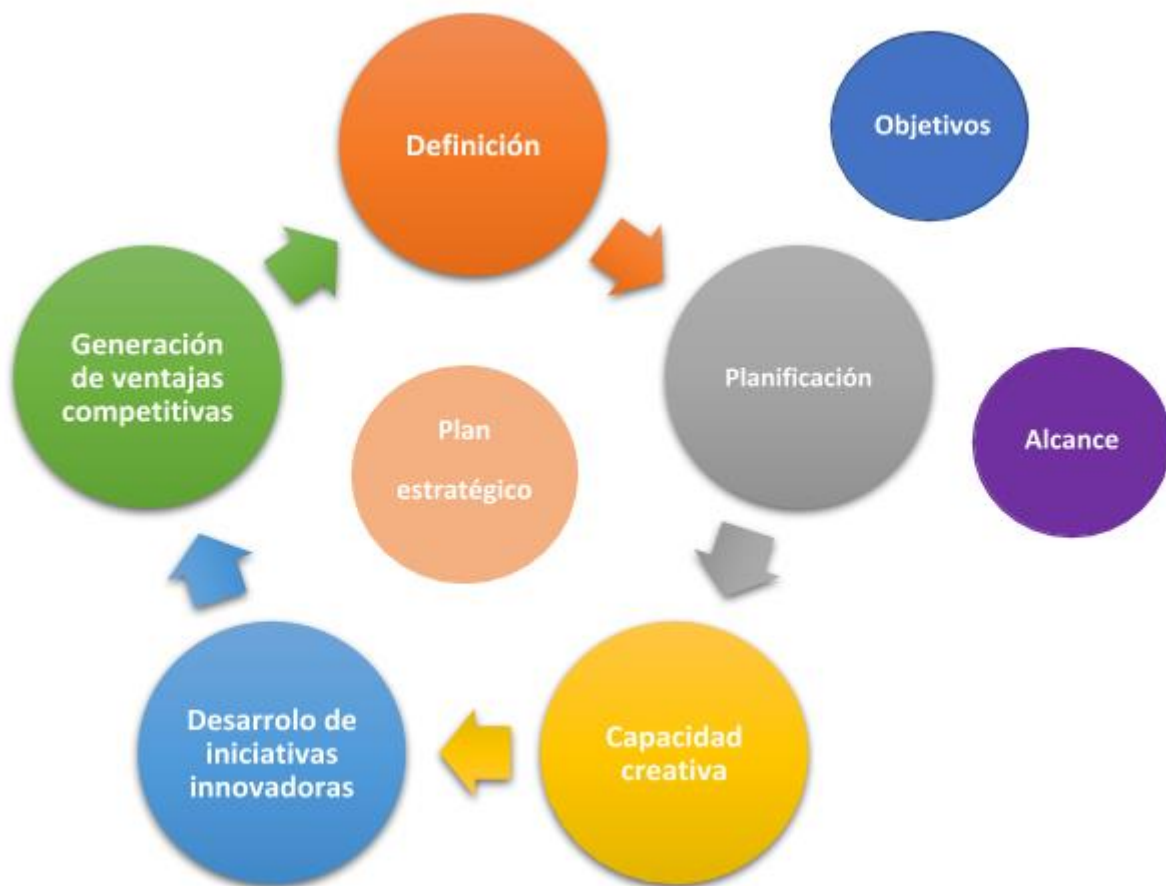
Al orientar el patrón de crecimiento de las PyME hacia las necesidades de la demanda, se posicionarán en el siguiente nivel, fortaleciendo la inversión, su crecimiento económico y por ende el del entorno en el que se ubica, proyectándola así hacia la competitividad, esto

acarreará mayor valor a sus clientes, empleados, productos y servicios y todos los involucrados en la misma.

El reto de las empresas es dejar de lado sus prácticas y tecnologías precarias, que les permitirá innovar en investigación, desarrollo y por supuesto en nueva tecnología, redefiniendo y optimizando sus procesos, productos y servicios manteniendo su permanencia en el mercado.

### Gestión de la innovación

Gestionar la innovación requiere de organizar y dirigir los recursos con que dispone la organización de manera estratégica, de tal manera que podamos redefinir las actividades, las relaciones, los recursos, los objetivos, la propia organización e implementar un plan de acción. Al implementar este plan se deberá tener un proceso de control, que evalúe y mida todos los procesos de la administración.



Realizar un diagnóstico que permita identificar los recursos tecnológicos que necesita la organización ya que estos son un medio para alcanzar el objetivo.

El fomento de la innovación beneficia a todos los procesos de manera bilateral, se incrementará la competitividad de productos y servicios propiciando así el crecimiento de la organización y la productividad.

## Oportunidades

- Institucionalizar a las PyME.
- Acceder a programas de financiamiento.
- Programas de capacitación.
- Innovación y desarrollo tecnológico basado en las necesidades.
- Desarrollar un sentimiento de equipo.
- Innovar la cartera de productos o servicios.
- Diversificar el negocio, para mantenerse en el mercado.

## OBJETIVO

Describir la situación actual del personal de asistencia de la EST, en materia de satisfacción laboral e innovación en los procesos de capacitación, la presencia o ausencia de motivación y liderazgo.

# PROGRAMA DE TRABAJO

DESARROLLO E INNOVACIÓN DE PRODUCTOS						
INNOVACIÓN EN LAS OPERACIONES O SÓLO EN LA TECNOLOGÍA						
DENTRO DE LAS PYME						
Plan de trabajo						
Actividades	3 al 7	8 al 12	13 al 19	20 al 24	25 al 29	25 al 31
Delimitación del tema						
Plan de trabajo						
Selección y recopilación de la información						
Análisis y abstracción de la información						
Bitacora de investigación						
Planeación y aplicación de la entrevista						
Análisis de datos recabados						
Aplicación de encuestas y análisis de resultados						
Integración y redacción de informe final						
Presentación Multimedia y exposición de resultados						

# Instrumento para la Aplicación de encuesta y análisis de resultados

1. Considera usted que la EST presenta un problema de falta de personal:

- ☐ SI ☐ NO

2. Considera que su formación académica es adecuada al puesto que desempeña:

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

3. Considera que se cuenta con programas de formación de conformidad a los procesos:

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

4. Recibe la capacitación necesaria para el desempeño de sus tareas en base a las necesidades de los procesos:

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo



- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

5. Considera que la infraestructura es apropiada para alcanzar la conformidad de los procesos:

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

6. Se siente motivado o estimulado:

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

7. Se encuentra agusto con el trabajo que desempeña:

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

8. Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza:

☐ Muy de acuerdo

☐ Algo de acuerdo

☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ Algo en desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

9. Se considera parte del equipo de trabajo:

☐ Muy de acuerdo

☐ Algo de acuerdo

☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ Algo en desacuerdo

☒ Muy en desacuerdo

10. ¿Qué tan fácil es obtener ayuda de su jefe/a cuando lo necesita:

☐ Extremadamente fácil

☐ Muy fácil

☐ Algo fácil

☐ No tan fácil

☐ Nada fácil

# ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Considera usted que la EST presenta un problema de falta de personal:

SI	7
NO	3

2. Considera que su formación académica es adecuada al puesto que desempeña:

Muy de acuerdo	4
Algo de acuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1
Algo en desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	0

3. Considera que se cuenta con programas de formación de conformidad a los procesos:

Muy de acuerdo	3
Algo de acuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2
Algo en desacuerdo	1
Muy en desacuerdo	1

4. Recibe la capacitación necesaria para el desempeño de sus tareas en base a las necesidades de los procesos:

Muy de acuerdo	3
Algo de acuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2
Algo en desacuerdo	1
Muy en desacuerdo	1

5. Considera que la infraestructura es apropiada para alcanzar la conformidad de los procesos:

Muy de acuerdo	6
Algo de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

6. Se siente motivado o estimulado:

Muy de acuerdo	7
Algo de acuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

7. Se encuentra a gusto con el trabajo que desempeña:

Muy de acuerdo	8
Algo de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

8. Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza:

Muy de acuerdo	8
Algo de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

9. Se considera parte del equipo de trabajo:

Muy de acuerdo	8
Algo de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

10. ¿Qué tan fácil es obtener ayuda de su jefe/a cuando lo necesita:

Extremadamente fácil	8
Muy fácil	2
Algo fácil	0
No tan fácil	0
Nada fácil	0

## S7. Actividad 2. Aplicación de encuesta y análisis de resultados

**1. Considera usted que la EST presenta un problema de falta de personal:**



**2. Considera que su formación académica es adecuada al puesto que desempeña:**



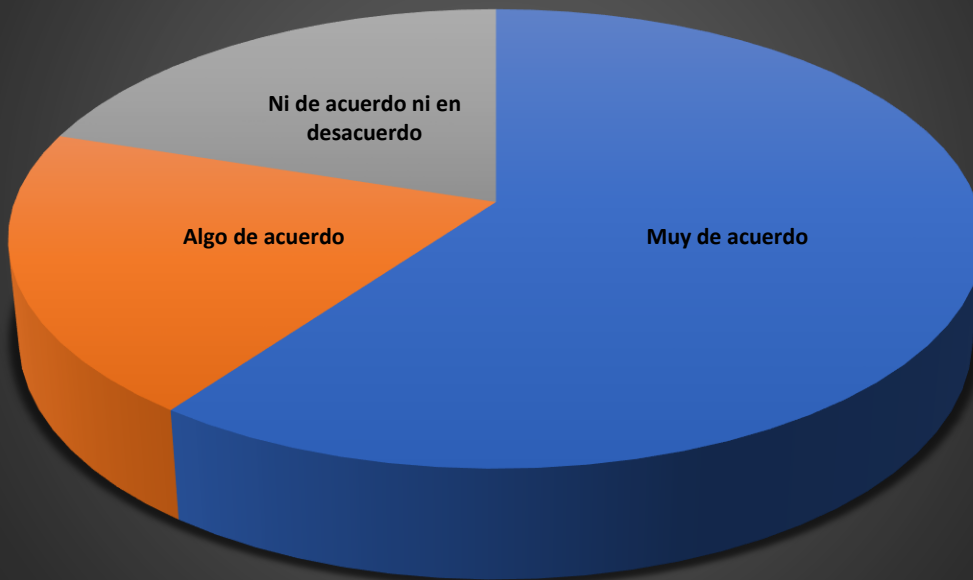
**3. Considera que se cuenta con programas de formación de conformidad a los procesos:**



**4. Recibe la capacitación necesaria para el desempeño de sus tareas en base a las necesidades de los procesos:**



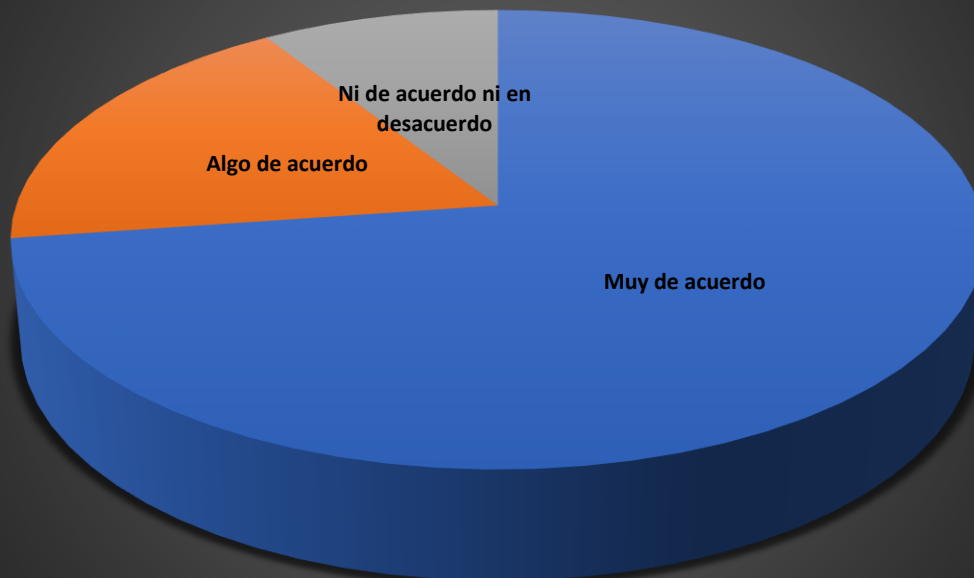
**5. Considera que la infraestructura es apropiada para alcanzar la conformidad de los procesos:**



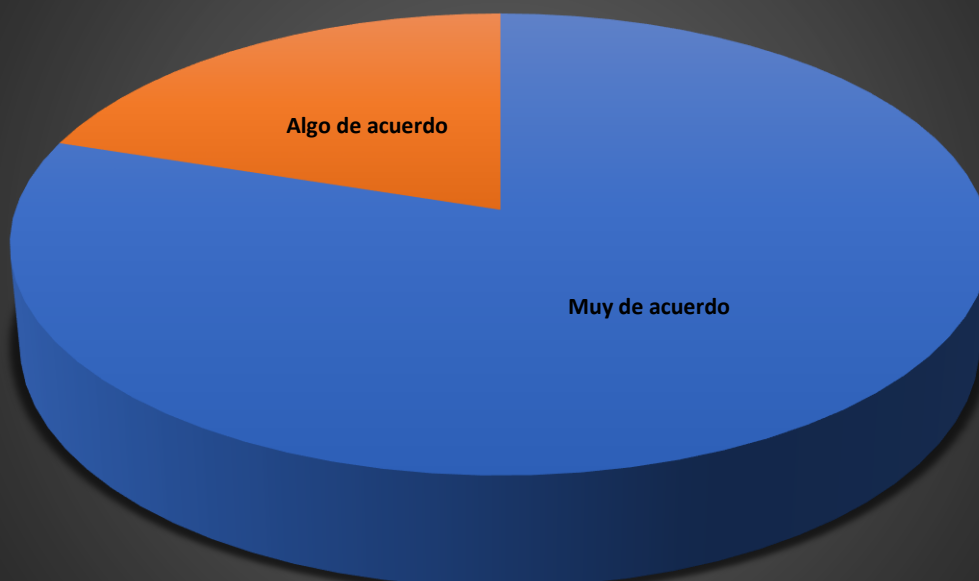
**6. Se siente motivado o estimulado:**



**7. Se encuentra agusto con el trabajo que desempeña:**

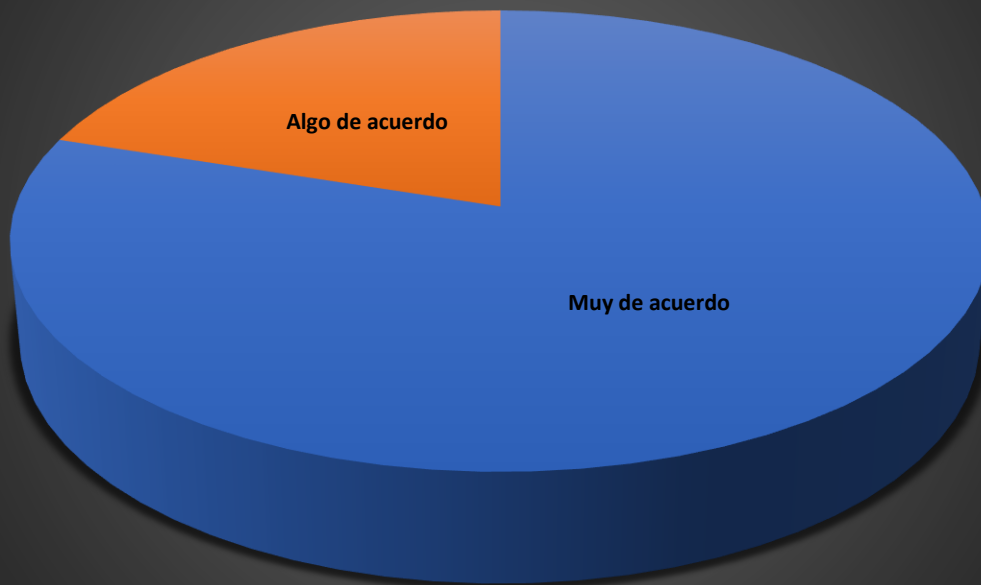


**8. Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza:**

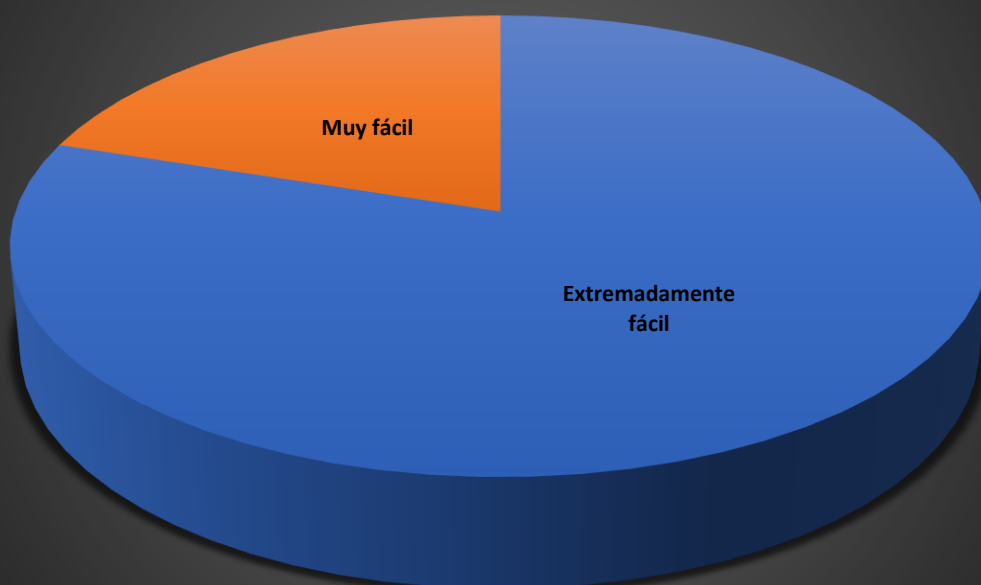




**9. Se considera parte del equipo de trabajo:**



**10. ¿Qué tan fácil es obtener ayuda de su jefe/a cuando lo necesita:**



## CONCLUSIONES

Durante el periodo de la investigación se pudo observar que dentro del Instituto existen mecanismos que les permiten mantener a su personal satisfecho en la realización de sus actividades, se vive un ambiente de incertidumbre por una parte, sin embargo por otra el personal activo se encuentra calificado para la realización de sus actividades, en este periodo les fue realizada una auditoria interna que los mantiene en los estándares satisfactorios, en el 2018 se inició con el proceso de recuperación de plazas, lo que motivo al personal a seguirse capacitando ya que sólo de esta manera es como pueden calificar a un plaza de mayor rango, en el último trimestre el Instituto ha tenido un proceso de ingreso de nuevo personal, aún son muchas necesidades por cubrir, pero con su programa de detección de necesidades consideran poder cubrir esa demanda, algunos de los participantes en las encuestas destacaron que la capacitación es insuficiente y obsoleta, pero en la última semana de investigación se pudo observar la impartición del curso *La Metodología de las 9 s´*. Prestando atención a los acontecimientos presentados se puede concluir que la EST tiene la necesidad de personal nuevo, fresco, con nuevos métodos de trabajo que inyecte energía a los procesos. Sin embargo, ha podido superar y reinventarse en el proceso.

# BIBLIOGRAFÍA

Buscado	tipo de Informac	Tema o Subter	Idea Principal	Cita APA
Google	Secundaria	El apoyo a la innovación de la PyME en México. Un estudio exploratorio	Conocer los apoyos con los que cuentan las PyME para el desarrollo integral de su organización.	I Góngora Biachi G. y Madrid Guijarro A.. (Abril 2010). Investigación. Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, 47, 1-10.
Google	Secundaria	La innovación como herramienta de éxito para la pyme	Descubrir el panorama general de la innovación en las PYME.	Casella J.. (mayo 8, 2017). La innovación como herramienta de éxito para la pyme. mayo 11, 2019, de Captio Sitio web: <a href="https://www.captio.net/blog/la-innovacion-como-herramienta-de-exito-para-la-pyme">https://www.captio.net/blog/la-innovacion-como-herramienta-de-exito-para-la-pyme</a>
Google	Secundaria	El reto de la innovación en las Pymes	Identificar las ausas que influyen en el crecimiento y desempeño de las pequeñas y medianas empresas (Pymes)	Carbajal Marrón M.. (2018). El reto de la innovación en las Pymes. mayo 11, 2019., de El Financiero Sitio web: <a href="https://www.elfinanciero.com.mx/bajio/el-reto-de-la-innovacion-en-las-pymes">https://www.elfinanciero.com.mx/bajio/el-reto-de-la-innovacion-en-las-pymes</a>
Google	Secundaria	LA INNOVACIÓN EN LA PYME	Comparar los retos de México vs el extranjero.	Confederación Española de la pequeña y mediana empresa, (2013), LA INNOVACIÓN EN LA PYME, Madrid.
Google	Secundaria	LA INNOVACIÓN EN LA PYME	Integrar un sistema de Gestión a la investigación.	Observatorio Virtual de Tránsito Tecnológico. (2014). GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN. mayo 11, 2019., de Observatorio Virtual de Tránsito Tecnológico Sitio web: <a href="https://www.ovtt.org/gestion_gestion_de_la_innovacion">https://www.ovtt.org/gestion_gestion_de_la_innovacion</a>
youtube	Secundaria	Situación de las PyMes en México	Panoráma de las Pymes en México, apoyos, mercados, debilidades.	Chávez Sergio. (2015). Situación de las PyMes en México Sitio web: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=7ZdtYeM8aVM">https://www.youtube.com/watch?v=7ZdtYeM8aVM</a>
Google	Secundaria	Manual de calidad	Identificar cuales son los responsables de los programas de la capacitación y toma de conciencia proporcionados al personal.	ARELLANO, F. Y CONTRERAS LARIOS, J. C. Manual de la Calidad En el texto: (Arellano and Contreras Larios, 2009)  Bibliografía: Arellano, F. and Contreras Larios, J. (2009). Manual de la Calidad. 1st ed. CDMX: IPN, pp.14-18, 25-26.
Google	Secundaria	LA CALIDAD EN UN PROCESO DE SELECCIÓN	Identificar el proceso de selección en una empresa.	MARTÍN MOLINA, A. La calidad en un proceso de selección En el texto: (Martín Molina, 2019)  Bibliografía: Martín Molina, A. (2019). La calidad en un proceso de selección. [ebook] pp.1-6. Available at: <a href="https://factorhumano.org/attachments_secure/article/1011/c272_LA_CALIDAD_EN_UN_PROCESO_DE_SELECCION.pdf">https://factorhumano.org/attachments_secure/article/1011/c272_LA_CALIDAD_EN_UN_PROCESO_DE_SELECCION.pdf</a> [Accessed 28 May 2019].

