

Conclusiones y Recomendaciones

Como vimos al principio de este trabajo de investigación, una empresa regula sus funciones basadas en la operatividad general de su negocio. Esta operatividad varía en función de los elementos que componen y rodean a la organización, por lo que es prioritario el contar con un sistema de gestión en la calidad y productividad de sus empresas que les permita poder medir el grado de aplicación de los conceptos de calidad y productividad en su gestión que sea simplificado sencillo y fácil de aplicar sin dejar de considerar los requisitos que marca las leyes mercantiles y que a su vez sea acorde a las necesidades de las cada una de las PyMES donde se pretenda aplicar.

Como demostré en el trabajo de campo y análisis estadístico, mas del 10% de las Pequeñas y Medianas de la industria manufacturera afiliadas a CANACINTRA en Hermosillo, Sonora, no utilizan la gestión en la calidad y productividad de sus empresas que les permita poder medir el grado de aplicación de los conceptos de calidad y productividad en su gestión.

Los resultados encontrados muestran que a pesar de que estas empresas utilizan sistemas de control para administrar sus negocios, el tipo de técnicas administrativas que se aplican para lograr una Gestión de Calidad Total efectiva dentro de estas empresas no son del todo efectivas y encaminadas para medir la calidad y productividad y los resultados encontrados al no ser acordes a la realidad la toma de decisiones que se hace con la identificación de fortalezas y debilidades encontradas no dan los resultados esperados porque no se logra identificar las funciones de mayor problema para el logro de la calidad y productividad que le impide a estas empresas lograr sus objetivos.

Como se comprobó en esta investigación, las empresas del sector de la industria manufacturera más bien manejan el concepto general de calidad (calidad final de productos), pero no la acepción moderna de Gestión de la Calidad Total, como un elemento que abarca a todas las áreas y funciones de la empresa.

Aunque las empresas mencionan que cuentan con una base de información para la administración y control de calidad de sus empresas las directrices de calidad establecidas en los planes no les permiten su seguimiento y control. Lo anterior sucede porque en las PyMEs, el concepto de productividad se entiende únicamente como cantidad producida y no lo relacionan más estrechamente con la utilización racional de los recursos y menos con la relación calidad - productividad.

El diagnóstico de las empresas permitió visualizar dos características en ellas: una es la heterogeneidad en la aplicación de los criterios evaluados interna y externamente, y la otra es la contradicción evidente en todas ellas respecto de la aplicación e internalización que declaran tener respecto a la calidad, y la falta de conocimiento del concepto de planificación estratégica.

Aunque las empresas conocen la filosofía de orientación al cliente como algo natural, no implementan el concepto moderno de calidad, como un factor estrechamente ligado a la planificación de logros a largo plazo.

De los resultados de esta investigación se puede concluir, que existe una débil o poco consistente valoración de los aspectos relativos al crecimiento personal, ya sea éste técnico o humano y que se refleja en la baja puntuación en los criterios relacionados con capacitación, liderazgo y reconocimiento a los empleados. Esto se puede hacer extensivo, a que las empresas no consideran la capacitación como un elemento necesario para mejorar la calidad de los productos, es decir los directivos piensan que la capacitación y el perfeccionamiento del personal son un gasto y no una inversión.

La percepción e indicadores asociados a la calidad final de los productos, tanto a nivel de la encuesta de auto evaluación como de la valoración a clientes externos que menciona CANACINTRA, es que los productos y servicios ofrecidos tienen un alto grado de aceptación. Si bien la apreciación de los clientes sobre la calidad final de los productos es buena, ellos identifican como los aspectos más deficientes la metrología y diseño. Estas áreas, deberán ser particularmente evaluadas por las empresas, identificando sus problemas y causas.

Las PyMEs están interesadas en llevar a cabo actividades innovadoras que las conduzcan hacia una ganancia y mantenimiento de una ventaja competitiva. Desean facilidades y medios prácticos para acceder a la innovación, sin comprometer excesivamente su patrimonio y sin contraer grandes riesgos a largo plazo.

Se detecta la necesidad de un cambio en la mentalidad de muchos responsables de PyMEs, desde la actual preocupación por los resultados y balances anuales hacia la preocupación por desarrollar una actividad innovadora constante, acorde con los cambios tecnológicos que se suceden de forma continuada, y por desarrollar una vigilancia tecnológica eficaz, para de ese modo aumentar la flexibilidad y la capacidad de respuesta ante los cambios del entorno.

En conclusión, se puede decir que las PyMEs del sector de la industria manufacturera afiliadas a CANACINTRA en Hermosillo, Sonora, requieren con urgencia una reestructuración en la operatividad de sus funciones, en donde se debe contar con una gerencia actualizada en los conocimientos del presente, en todo aquello que los tópicos modernos de la gerencia proporcionan para logra una posición acorde a los requerimientos que los escenarios actuales exigen. Es necesario una revisión exhaustiva del alcance, repercusiones, ventajas, de los recursos que la componen y emprender planes que conlleven a usarlos adecuadamente a fin de ser competitivos.

La Maestría en Administración cuenta con recursos necesarios para poder ofrecer a la pequeña y mediana empresa de la industria manufacturera afiliada a la CANACINTRA el servicio de asesoría, consultoría y capacitación en las áreas que lo requieran para lograr un desarrollo organizacional eficiente mediante la Gestión de Calidad Total que les permita poder medir el grado de aplicación de los conceptos de calidad y productividad en su gestión y que con ellos logre mantenerse de manera efectiva y de forma competitiva en el mercado al que pertenece.