



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®

Instituto Tecnológico de Villahermosa

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE VILLAHERMOSA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

TESIS

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAESTRO (A) EN:
PLANIFICACIÓN DE EMPRESAS Y DESARROLLO REGIONAL

**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD DE LAS MEDIANAS
EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE TECNOLOGÍA EN GENERAL,
EN VILLAHERMOSA, TABASCO, PARA EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA
DE MEJORA**

PRESENTA:

LIC. JOSÉ JOAQUÍN RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ

N° DE CONTROL: M19301415

DIRECTOR DE TESIS:

DR. EZEQUIEL NOTARIO PRIEGO

VILLAHERMOSA, TABASCO, OCTUBRE 2021



Carretera Villahermosa-Frontera Km. 3.5 Cd. Industrial C.P. 86010
Villahermosa, Tab. México Tel. 01 (993) 3530259, Ext. 101 e-mail:
dir_villahermosa@tecnm.mx
tecnm.mx | villahermosa.tecnm.mx





Villahermosa, Tabasco, 08/octubre/2021


ASUNTO: CONSTANCIA DE DICTAMEN

DRA. JUCELLY CASTRO DE LA CRUZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
PRESENTE.

Los que suscriben: **DR. EZEQUIEL NOTARIO PRIEGO, DRA. JUANA MARÍA MOREJÓN SÁNCHEZ, DRA. BRISSA ROXANA DE LEÓN DE LOS SANTOS y DRA. HORTENSIA ELISEO DANTÉS**, sinodales del **C. ING. JOSÉ JOAQUÍN RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ** con Número de Control **M19301415**, estudiante del programa de posgrado de la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional, después de haber realizado la primera revisión del trabajo profesional, cuyo tema es **"Análisis de la productividad de las medianas empresas comercializadoras de tecnología en general en Villahermosa, Tabasco, para el diseño de una propuesta de mejora"**, hacemos constar que se determinó **APROBADO**.

Esperando que esta información sea de utilidad para continuar con los trámites de titulación correspondientes.

A T E N T A M E N T E
Excelencia en Educación Tecnológica.
Tierra, Tiempo, Trabajo y Tecnología®



DR. EZEQUIEL NOTARIO PRIEGO



DRA. JUANA MARÍA MOREJÓN SÁNCHEZ



DRA. BRISSA ROXANA DE LEÓN DE LOS SANTOS



DRA. HORTENSIA ELISEO DANTÉS

ccp. Archivo
Mtro. David Antonio García Reyes - Coordinador de Maestría





Villahermosa, Tabasco, 26/octubre/2021

DEPARTAMENTO: División de Estudios de Posgrado e Investigación

NO. DE OFICIO: DEPI/503/2021

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

C. ING. JOSÉ JOAQUÍN RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ
ESTUDIANTE DE LA MAESTRÍA EN PLANIFICACIÓN
DE EMPRESAS Y DESARROLLO REGIONAL
PRESENTE

De acuerdo al fallo emitido por la comisión revisora integrada por los CC.: **DR. EZEQUIEL NOTARIO PRIEGO, DRA. JUANA MARÍA MOREJÓN SÁNCHEZ, DRA. BRISSA ROXANA DE LEÓN DE LOS SANTOS y DRA. HORTENSIA ELISEO DANTÉS**, y considerando que cubre todos los requisitos del Reglamento de Titulación en vigor, se da a usted la autorización para que proceda a imprimir su trabajo profesional titulado:

"ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD DE LAS MEDIANAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE TECNOLOGÍA EN GENERAL EN VILLAHERMOSA, TABASCO, PARA EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE MEJORA"

Hago de su conocimiento lo anterior para los efectos y fines correspondientes.

A T E N T A M E N T E

*Excelencia en Educación Tecnológica.
Tierra, Tiempo, Trabajo y Tecnología®*


SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE VILLAHERMOSA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

DRA. JUCELLY CASTRO DE LA CRUZ
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

ccp. Archivo
Mtro. David Antonio García Reyes - Coordinador de Maestría
FLV/flv





VILLAHERMOSA, TABASCO A 29 DE OCTUBRE DE 2021

A QUIEN CORRESPONDA:

Por medio de la presente, el que suscribe **C. Lic. José Joaquín Rodríguez Gutiérrez**, que he cursado la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional, habiendo realizado la tesis que se titula **“ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD DE LAS MEDIANAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE TECNOLOGÍA EN GENERAL, EN VILLAHERMOSA, TABASCO, PARA EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE MEJORA “**, cedo los derechos de la misma al TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO.

Se extiende la presente en la Ciudad de Villahermosa, Tabasco a los **veinte nueve días del mes de octubre de 2021.**

Atentamente.

Lic. José Joaquín Rodríguez Gutiérrez

No. Control: M19301415



AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de investigación, es el fruto de un esfuerzo constante y dedicación, en el cual quiero agradecer de forma especial a todas las personas que de una u otra manera estuvieron presentes para que se pudiera llevar a cabo este trabajo.

A Dios

Por darme la vida, por sus bendiciones,
Por la sabiduría, por guiarme en el camino del bien
Y permitirme concluir con este sueño.

A mi esposa

El amor de mi vida, que siempre ha estado a mi lado, impulsándome en cada momento, dándome siempre su apoyo incondicional, en las buenas y en las malas, gracias María Argel Tamayo por creer siempre en mí.

A mis hijas

Diana, Erika, Paola por ser esa parte tan importante en mi vida. Mis más grandes amores
Mi motor y mi mayor motivación.

A mis padres

Agradezco infinitamente a mis padres por estar siempre a mi lado, por su confianza, por todo su apoyo, por haberme dado la más grande herencia que pudieran haberme dado, la educación y los valores.

A mi hermano

Gracias por su apoyo y conocimiento

Y por estar siempre unidos.

A mi director de tesis

Al Dr. Ezequiel Notario Priego, agradezco

Por su tiempo, dedicación y apoyo brindado

Durante la realización de este trabajo.

A mis catedráticos

Gracias por su dedicación y por compartir sus conocimientos.

En especial a la Dra. Hortensia Eliseo Dantes,

Dra. Juana María Morejón Sánchez mis respetos

Y admiración.

Quiero agradecer de forma especial al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por el apoyo económico brindado durante la realización del posgrado, sin su apoyo no hubiera sido posible llevar a cabo estos estudios.

RESUMEN

La productividad de cualquier tipo de organización depende de muchos factores, algunos externos y otros internos, la productividad con el paso del tiempo va cambiando y depende en gran medida de estos factores.

La presente investigación nace con el objetivo de llevar a cabo la medición y mejoramiento de la productividad de medianas empresas de dedicadas a la comercialización de tecnología en general en la ciudad de Villahermosa, debido a la importancia que tienen las medianas empresas en la economía de nuestra ciudad, así como la importancia que tienen hoy en día las tecnologías en cualquier ámbito.

La investigación ha sido realizada mediante un estudio de forma integral a través de la aplicación de un instrumento denominado Técnica Integral de Evaluación de la Productividad (TIEP), este instrumento cuenta con 10 elementos, cada uno de ellos relacionados con las variables del contexto, el instrumento fue aplicado a medianas empresas dedicadas a la comercialización de tecnología, esto con el objetivo de llevar a cabo la medición, partiendo de lo general a lo particular. Para cumplir los objetivos se desarrolló un modelo metodológico para la identificación y el análisis del contexto, así como la identificación de factores internos y externos. Con la obtención de los datos se llevaron a cabo una serie de gráficas para poder analizar las áreas de mejoras y de oportunidad y de esta manera realizar un modelo de mejora.

ABSTRACT

The productivity of any type of organization depends on many factors, some external and others internal, productivity changes over time and depends largely on these factors.

This research was born with the objective of measuring and improving the productivity of medium-sized companies dedicated to the commercialization of technology in general in the city of Villahermosa, due to the importance that medium-sized companies have in the economy of our city, as well as the importance that technologies have nowadays in any field.

The research has been carried out by means of an integral study through the application of an instrument called Integral Technique for the Evaluation of Productivity (TIEP), this instrument has 10 elements, each one of them related to the variables of the context, the instrument was applied to medium-sized companies dedicated to the commercialization of technology, this with the objective of carrying out the measurement, starting from the general to the particular. In order to meet the objectives, a methodological model was developed for the identification and analysis of the context, as well as the identification of internal and external factors. After obtaining the data, a series of graphs were made in order to analyze the areas of improvement and opportunity and thus create an improvement model.

Contenido

INTRODUCCIÓN	13
GENERALIDADES	15
Antecedentes	15
Planteamiento del problema.....	17
Justificación	18
Objetivos.....	19
Objetivo general	19
Objetivos específicos	19
Delimitación	20
Teórica.....	20
Temática.....	20
Espacial:	20
Temporal:.....	20
Limitantes.....	20
Metas.....	21
Variables.....	21
Hipótesis	21
Tipos de investigación	22
<i>Exploratoria:</i>	22
<i>Correlacional:</i>	22
<i>Explicativo:</i>	22
<i>Hipotético – Deductivo:</i>	22
<i>Sincrónico:</i>	22
CAPITULO I. MARCO DE REFERENCIA.....	23
1.1 Marco contextual	23
1.1.1 Marco Contextual Internacional.....	23
1.1.2 Marco contextual nacional	25
1.1.3 Marco contextual local.....	28
1.2 Marco teórico	30
1.2.1 Medianas empresas	30
1.2.2 Productividad	31
1.2.3 Eficiencia.....	34
1.2.4 Efectividad	34

1.2.5 Eficacia	34
1.2.6 Calidad	34
1.2.7 TIEP (técnica integral de evaluación de la productividad)	35
CAPITULO II. MARCO METODOLOGICO.....	36
2.1 Diseño metodológico	36
2.2 Tipos de investigación	36
2.3 Metodología.....	36
2.3 Selección de la población muestra.....	37
2.4 Modelo metodológico.....	37
2.4.1 Descripción del modelo metodológico.....	38
2.5 Recolección de datos.....	38
2.6 Instrumento de medición	38
CAPITULO III. RESULTADOS	41
3.1 Análisis de resultados	41
3.1.1 Análisis y presentación de resultados	41
3.2 Análisis de resultados	79
CAPITULO IV. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	81
4.1 Introducción.....	81
4.2 Propuesta	81
Figura 4 Propuesta del modelo de mejoramiento de la productividad	82
4.3 Explicación y aplicación del modelo	83
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	87
BIBLIOGRAFÍA	88

LISTADO DE TABLAS

Figura 1 Cadena eficiente del dinero	32
Figura 2 Formula de la productividad	33
Figura 3 Modelo metodológico	37
Figura 4 Propuesta del modelo de mejoramiento de la productividad	82
Tabla 1. Ranking de Tabasco Eficiencia de Negocios	29
Tabla 2. Herramienta Integral de Evaluación de la Productividad.....	40
Grafica 1. Promedio simple Gerencia.....	42
Grafica 2. Promedio Compuesto Gerencia	43
Grafica 3. Promedio Simple Administración	44
Grafica 4. Promedio Compuesto Administración.....	45
Grafica 5. Promedio Simple Compras.....	46
Grafica 6. Promedio Compuesto Compras	47
Grafica 7. Promedio Simple Servicios	48
Grafica 8. Promedio Compuesto Servicios.....	49
Grafica 9. Promedio Simple Ventas	50
Grafica 10. Promedio Compuesto Ventas	51
Grafica 11. Perfil Integral de la Empresa por Promedio Simple	52
Grafica 12. Perfil Integral de la Empresa por Promedio Compuesto	53
Grafica 13. Promedio Simple Gerencia.....	54
Grafica 14. Promedio Compuesto Gerencia	55
Grafica 15. Promedio Simple Administración y Finanzas	56
Grafica 16. Promedio Compuesto Administración y Finanzas	57
Grafica 17. Promedio Simple Recursos Humanos	58
Grafica 18. Promedio Compuesto Recursos Humanos	59
Grafica 19. Promedio Simple Servicios	60
Grafica 20. Promedio Compuesto Servicios.....	61
Grafica 21. Promedio simple Ventas.....	62
Grafica 22. Promedio Compuesto Ventas	63
Grafica 23. Perfil Integral de la Empresa por Promedio Simple	64
Grafica 24. Perfil Integral de la Empresa por Promedio Compuesto	65
Grafica 25. Promedio Simple Gerencia.....	66
Grafica 26. Promedio Compuesto Gerencia	67
Grafica 27. Promedio Simple Servicios Financieros.....	68
Grafica 28. Promedio Compuestos Servicios Financieros	69
Grafica 29. Promedio Simple Recursos Humanos	70
Grafica 30. Promedio Compuesto Recursos Humanos	71
Grafica 31. Promedio Simple Servicios	72
Grafica 32. Promedio Compuesto Servicios.....	73

Grafica 33. Promedio Simple Ventas	74
Grafica 34. Promedio Compuesto Ventas	75
Grafica 35. Perfil Integral de la Empresa por Promedio Simple	76
Grafica 36. Perfil Integral de la Empresa por Promedio Compuesto	77
Grafica 37. Perfil Integral de empresas A, B, C por Promedio Compuesto	78

INTRODUCCIÓN

Para el estudio de la productividad como una disciplina necesitamos retroceder al siglo XVIII. Cuando Adam Smith considerado el padre de la economía ya vislumbraba la idea que para incrementar la productividad era necesario la especialización.

Actualmente hablar de productividad es saber que existirá un progreso económico, siempre que la productividad se vea incrementada, es por eso que hoy en día productividad es un tema muy popular dentro de toda organización y más si hablamos sobre incrementar los salarios de los trabajadores. Hoy en día la productividad es relevante en cualquier análisis económico, sobre todo en una economía globalizada como en la que vivimos, es, sin duda, uno de los indicadores para la medición adecuada en la producción de bienes y servicios.

La productividad es un indicador, que nos puede indicar la eficiencia de nuestro trabajo, que tanto podemos producir y esto a su vez provocar un valor económico.

Una productividad elevada nos da entender que lo que se produce en la organización cuenta con un valor económico alto llevado a cabo con poco recursos o poco capital. Pero para una organización hablar de productividad es más que producir un bien o servicio, ya que las organizaciones buscan implementar métodos y soluciones, para que además de ser productivos sean competitivos dentro del mercado.

Cualquier país que pretenda tener un crecimiento económico, necesita impulsar su economía a través del crecimiento de su productividad, esto es sin duda un factor muy relevante.

Sin duda algo que resalta hoy en día es la estrecha relación entre las tecnologías informáticas y la productividad, debido a que el uso de tecnología es parte fundamental de

la productividad en cualquier organización, porque esta nos permite facilitar y agilizar la producción de algún bien o servicio.

Se puede decir entonces que la productividad se refiere a 3 aspectos como son recurso humano, sistemas productivos y medio ambiente, que se relacionan entre sí y que conforman un sistema para la mejora de la productividad.

GENERALIDADES

Antecedentes

La actividad que presenta actualmente los mercados ha generado que las medianas empresas lleven a cabo un proceso de satisfacción del cliente. Allí, la tecnología juega un factor fundamental como herramienta indispensable para vender sus productos y servicios.

En la actualidad, la economía de México presenta niveles de desarrollo que promueven un optimismo dentro de las organizaciones, sobre todo en el rubro de las medianas empresas.

El trabajo de investigación que da cuenta de esta tesis, tiene como objetivo el analizar la productividad de las medianas empresas comercializadoras de tecnología en Villahermosa, ya que este segmento de negocios según consideraciones de la banca empresarial Banamex (2012) representa sin duda la columna vertebral de la economía en México generando el 72% de los empleos y el 52% del PIB. Con las cifras antes mencionadas, no hay duda que este tipo de negocios no pase desapercibida por el gobierno.

Para (Neuman, 2021) en su reporte realizado de su investigación señala, que las PYMES trabajan en base a la experiencia que van obteniendo a lo largo del tiempo y que los procesos desarrollados en sus labores son de manera empírica, esto hace que cada proceso tenga una dependencia de las personas que lo realizan y no en base a sistemas automatizados y/o tecnológicos de la cual se tenga una seguridad de su correcta ejecución, logrando con esto mejores niveles en cuanto a la calidad, productividad, competitividad y sustentabilidad de las empresas.

Para (Neuman, 2021) tanto las pequeñas empresas como las medianas empresas que son el estudio de este trabajo de investigación, tienen un grado muy alto de potencial para

desarrollarse en México, ya que, según las cifras más recientes de la Secretaría de Economía, existen cerca de 4,000,000 de empresas en el rubro de PYMES, lo cual esto representa el 99.8% de todas las empresas en nuestro país.

La economía digital es otro gran sector que se debe apoyar por parte del gobierno, ya que con los problemas que se viven actualmente a nivel mundial, los avances tecnológicos, especialmente la comercialización de los productos vía internet es una herramienta muy necesaria para que las medianas empresas logren un crecimiento.

El uso de las tecnologías son un recurso fundamental para las medianas empresas en crecimiento y una herramienta para optimizar y mejorar los procesos de fabricación, organización, envío, venta y recolección, capacitación y más. Esto le permite establecer su posición en el mercado, ganar más clientes y, por supuesto, establecer una ventaja competitiva que le permitirá alcanzar mayores niveles de productividad e incluso expansión.

Según informes, los avances tecnológicos tienen el potencial de crear más y mejores empleos en México en los próximos años tanto para trabajadores calificados como los no calificados. El avance en tecnología representa mayor prosperidad y productividad para América Latina y el Caribe.

Estudios realizados por el Banco Mundial, señalan que en la región existe un crecimiento global debido a la adopción de tecnologías, esto representa una mayor productividad y cambios positivos para el personal especializado.

Stern (2016), menciona que tradicionalmente, la industria de la distribución comercial utiliza información de una variedad de fuentes relevantes y herramientas

especializadas para crear, administrar y comunicar, y esto se considera esencial para la efectividad y eficiencia de sus canales de distribución.

Para Roque (2016), el papel de los sistemas de información y comunicación va teniendo cada vez mayor importancia, sobre todo si tomamos en cuenta la evolución de la estructura comercial en los diferentes países.

Con referente al estado de Tabasco Marín (2019) menciono que el estado se colocó como el peor estado del país en cuanto al crecimiento económico, esto según los datos de la organización “México como vamos”.

Este colectivo menciono que en el primer trimestre del 2019 obtuvo estos bajos resultados, colocando al estado muy lejos de alcanzar su meta de crecimiento anual del 4.5%, decayendo un 10.9% comparado al 10.8% mostrado al cierre del 2018, último año de gobierno de Arturo Núñez Jiménez

En los pocos rubros en los que obtuvo una calificación medio aceptable (que no es positivo, sino preventivo) fue en productividad (pesos productivos por hora trabajada).

Planteamiento del problema

Actualmente es de suma importancia analizar los diferentes factores que se manifiestan alrededor de las empresas, esto porque las empresas están inmersas en cambios constantes.

Es importante conocer estos cambios debido a que las empresas deben estar conscientes de que sus competidores están en constante búsqueda de nuevas y mejores estrategias para generar una ventaja en cuanto a su productividad. Es aquí donde toma relevancia que las empresas deban estar alertas y hacer un análisis estratégico de su entorno.

Actualmente todas las empresas, principalmente las medianas empresas presentan una serie de inconvenientes que provocan que su productividad disminuya o no puedan crecer, todos esos inconvenientes provocan que presenten inestabilidad en los mercados, algunos de los factores son la poca o falta de organización, capacitación adecuada del personal, pocos recursos financieros, y por si fuera poco el acceso a los financiamientos es más compleja a este tipo de organizaciones.

Es en esta etapa en que las medianas empresas tienen la necesidad de luchar fuertemente en busca de la productividad, debido a que el comercio día con día va siendo cada vez más productivo y competitivo, otro factor determinante e importante son los clientes, esto debido a que cada vez son más exigentes, ya que ellos son los que imponen las condiciones a seguir a las empresas para que estas puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

Las medianas empresas que comercializan productos tecnológicos y/o informáticos deben de tener muy claro el crecimiento en cuanto a la productividad entre las empresas dedicadas al ramo, de tal forma deben de tener estrategias para el mejoramiento de su productividad y así garantizar a sus clientes calidad en sus servicios.

Justificación

La importancia de las empresas dedicadas a la comercialización de tecnología se ha acentuado junto con la intensificación de la demanda de productos tecnológicos, deseando un incremento en sus ventas, así como de ser la preferencia de sus clientes, todo lo anterior para lograr tener una ventaja en cuanto a la productividad, la cual le sirva para la diferenciación de sus competidores y de esa manera tener una satisfacción de sus clientes.

Como parte fundamental es de vital importancia los beneficios que puedan tener los consumidores, ya que son ellos los que dependen de las empresas.

Al tener una buena propuesta de mejora se lograría satisfacer las necesidades de las medianas empresas. Por tanto, es necesario que exista crecimiento en las empresas, para que de esta forma en Tabasco se vean beneficiadas las medianas empresas en cuanto a su productividad, beneficiándose de una sana competencia, todo dentro de los límites de un plano real de productividad.

De esa manera el presente trabajo de investigación resulta relevante dado que con el mismo se permitirá analizar la productividad en el ámbito de la comercialización

Objetivos

Objetivo general

Analizar la productividad de las medianas empresas comercializadoras de tecnología en general, en Villahermosa, Tabasco, para diseñar una propuesta de mejora.

Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de la productividad de las medianas empresas comercializadoras de productos tecnológicos.
- Desarrollar el diseño para una propuesta de mejora

Delimitación

Teórica

La presente investigación se enfocará en el análisis la productividad de las medianas empresas comercializadoras de tecnología

Temática

La presente investigación se centrará en las medianas empresas comercializadoras de productos tecnológicos enfocándose en el análisis de la productividad.

Espacial:

La investigación se desarrollará geográficamente en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, debido a que en esta zona se encuentran ubicadas las empresas a estudiar.

Temporal:

La investigación se desarrollará de noviembre de 2019 a junio 2021

Limitantes

Basándose en el tema específico como se mencionó anteriormente podemos mencionar las siguientes limitantes:

- Falta de información disponible y/o confiable sobre el tema
- Falta de estudios previos
- Delincuencia (al realizar la investigación de campo)
- Tiempo marcado para desarrollar la investigación
- El contexto espacial es amplio

Metas

Un diagnóstico integral de la productividad de las medianas empresas comercializadoras de productos tecnológicos en Villahermosa, Tabasco

Una propuesta de mejora.

Variables

➤ Variable dependiente: Productividad de las medianas empresas comercializadoras de productos tecnológicos

➤ Variables independientes:

X1: Tecnológica

X2: Económica

X3: Social

X4: Cultural

X5: Ambiental

X6: Política

Hipótesis

Las variables económica, social, cultural, ambiental, política y tecnológica inciden significativamente en la productividad de las medianas empresas comercializadoras de productos tecnológicos

Tipos de investigación

La presente investigación por el tipo de estudio es de naturaleza mixta debido a que los enfoques para desarrollar la investigación son cualitativos y cuantitativos, dado que se manejarán instrumentos donde se usaran datos intangibles.

Exploratoria:

Se considera que es necesario realizar investigación de manera directa (campo), motivo por el cual se realizará la recolección de información a través de investigación primaria y secundaria

Correlacional:

Debido a que se buscare la relación y el comportamiento con las variables antes mencionada en la hipótesis.

Explicativo:

Conocer los motivos de estudio (la productividad) de las empresas comercializadoras de tecnología, para así explicar cada uno de ellos, y así poder determinar las causas.

Hipotético – Deductivo:

La presente investigación plantea 1 hipótesis, la cual se pretende analizar para llevar a cabo una comprobación o rechazo de la misma, por qué parte de lo general (variables del contexto) a lo particular (factores específicos que inciden en la productividad)

Sincrónico:

Se pretende estudiar la productividad de las medianas empresas en un corto plazo, para valorar su crecimiento.

CAPITULO I. MARCO DE REFERENCIA

1.1 Marco contextual

1.1.1 Marco Contextual Internacional

Hoy en día los principales indicadores económicos nos marcan que las economías mundiales han iniciado un proceso de desaceleración y que a pesar de que en este momento no es tan grave la situación es de suma importancia buscar e implementar una serie de medidas que permita buscar una mejoría.

Todo lo relacionado con el área tecnológica ha permitido llevar a cabo una evolución en las economías mundiales, teniendo un impacto significativo y positivo en las mismas, ya que cada que aparece una nueva tecnología estas representan un factor muy importante en la globalización económica. Actualmente todas las organizaciones tienen muchos competidores a nivel internacional, esto representa un reto el cual los hace ser mejores productivamente, en la actualidad los avances tecnológicos en conjunto con otras estrategias han permitido a esas empresas lograr los objetivos que se plantean y mejorar su productividad, tal y como lo plantea (Sánchez, 2014) en una primera fase señala el impacto de las tecnologías de información en la productividad de las empresas es más relevante que el desarrollo de alguna innovación hecha con anterioridad, esto representa el crecimiento económico, la segunda fase señala la influencia que tiene la innovación tecnológica no es mejor que las innovaciones anteriores

De acuerdo con (Coyle, 2019), señalan que el cambio en la tecnología hacen difícil interpretar las cifras reales en cuestión de productividad en las economías de muchos

países, pero también señalan que es muy posible que existan otros factores que incidan en este problema, como los problemas financieros, particularmente el exceso de deudas después de la crisis y los cambios en la demografía, también nos dicen que los cambios en la tecnología complica significativamente interpretar los datos de 2 formas, uno es el retraso de ir adoptando el uso de nuevas tecnologías para tener un efecto en la productividad, esto debido a los cambios que se dan a nivel organización o de las nuevas inversiones que siempre son importantes a nivel de gestión y organizativas, el segundo son las faltas de acuerdos para determinar cuáles son las cifras reales de la productividad como del PIB ante la economía digital.

Tal y como lo señala en su artículo (Canals & Carreras, 2020) el progreso tecnológico es clave para estimular la productividad y, por ende, el crecimiento económico.

Los avances tecnológicos han revolucionado no solo la forma en que los trabajadores desarrollan sus actividades diarias, sino que también está muy de la mano con la productividad. Hace más de 20 años que las tecnologías de información y comunicación han venido a revolucionar de una manera positiva el crecimiento económico de los países, siendo esto una parte importante en la mejora y crecimiento de la productividad.

También señalan (Canals & Carreras, 2020) la importancia que existe entre la productividad y las nuevas tecnologías, ya que destacan: la relación que existe entre el uso de estas nuevas tecnologías y la productividad, además del crecimiento que han tenido estos 2 elementos durante los últimos 20 años.

(Becker, Murphy, & Tamura, 1990), (Becker G. , 1994) señalaron la importancia no solo de invertir en el capital físico, sino también la importancia de invertir en el capital humano, esto lo veían como parte importante para un mejor desarrollo de capacidades y

luego eso generaría cambios significativos en la productividad, teniendo una mayor importancia.

1.1.2 Marco contextual nacional

El aumento y uso de las tecnologías como tal, dentro de las organizaciones tiene poco más de 20 años que inicio, pero fue apenas hace 10 años cuando en forma más amplia su uso se dio no solo en empresas si no en otro tipo de usuarios, es así como lo señala (Rodríguez, Sosa Castro, & Cabello Rosales, 2018) en su artículo, donde también nos dicen que el uso de las tecnologías es capaz de generar cambios positivos a la hora de ser eficientes productivamente dentro de las economías. Pero este señalamiento está alejado de la realidad en la economía mexicana, ya que ellos señalan que a pesar del crecimiento de la tecnología es muy significativo e importante, en la economía mexicana no solo este crecimiento no está dado en el mismo sentido, si no que está en un sentido diferente a como debería presentarse.

En el caso particular de México, señalan que son pocos los estudios para determinar el vínculo que existen entre las tecnologías y la productividad y que en otros casos no son muy confiables, ellas señalan que el INEGI en el año 2013 realizaron ciertos estudios en referencia al tema con el auspicio del proyecto LA-KLEMS, el cual este estudio media la variación en la producción total de los factores en México entre los años 1990-2011, este estudio señaló que a pesar que la productividad total de factores fue negativa en el periodo, las tecnologías de información contribuyeron de forma positiva al crecimiento.

Otros estudios relacionados entre la tecnología y el crecimiento de las economías se han dado desde hace muchos años, pero un poco más reciente con el modelo de (Solow, 1956), el cual estudió los cambios que podrían tener el uso de las tecnologías a raíz del

impacto en la productividad total, basándose en el trabajador, ya que mencionó que si el trabajador incrementaba su trabajo y su productividad, la producción iría creciendo en forma proporcional, es por eso que el uso de la tecnología representa un factor muy importante para aumentar la productividad.

Con lo mencionado anteriormente se puede decir que hoy en día no es posible tener una empresa productiva y exitosa sin el uso de la tecnología como punto importante, de ahí la importancia no solo del uso de las tecnologías sino también de la comercialización y distribución de las mismas.

En México son muy importantes las pequeñas y medianas empresas ya que son estas las que sostienen nuestra economía, de igual forma lo señala (Miranda, 2021) partner Deloitte de Forbes México que las pequeñas y medianas empresas son hoy en día el impulso para que la economía de México este creciendo. En México más de 4.1 millones de empresas son consideradas pequeñas y medianas empresas, esto según cifras del (*INEGI*) realizado en septiembre del 2019, de ahí la importancia que tiene el uso de la tecnología en este sector tan importante en nuestro país. Pero a pesar del grado de importancia que tiene este sector en nuestro país, Forbes México también nos dice que las pequeñas y medianas empresas tienen muchos desafíos por delante, y que estos desafíos provocan que alrededor de un 75% de estas empresas no logren subsistir los 2 primeros años, según el centro de desarrollo para la competitividad empresarial. La desaparición de las pequeñas y medianas empresas en México muestra números muy alarmantes, según cifras mostradas Arturo Blancas, director general de Estadísticas económicas del INEGI, señalo que en los primeros 5 años el 70% de los negocios muere y que después de 20 años logran subsistir solo 11%.

De tal manera que, si este sector empresarial en nuestro país desea incrementar su expectativa de vida, tienen que apostar por el uso de tecnologías, y en medida que vayan

haciendo uso de la tecnología lograran ahorros significativos y podrán mejorar su productividad, haciendo que las empresas tengan un rango mayor de vida.

En base a lo señalado anteriormente sobre las pequeñas y medianas empresa, es importante remarcar lo que nos dice (Peirano & Suárez , 2006), que los caminos por el cual es uso de las tecnologías ayudan al mejoramiento y un mejor desempeño de las organizaciones son:

- Automatización
- Accesibilidad de la información
- Costos de transacción
- Proceso de aprendizaje

También es importante señalar lo que nos dice (Hernández, 2008), que es necesario considerar que las tecnologías están presentes en cada etapa de la cadena de generación de valor.

Es sin duda un factor muy importante hoy en día para cualquier organización el uso de tecnologías, sobre todo en las medianas empresas, así lo señala también (Villafranco, 2017) en un estudio realizado por una empresa india (Zoho Corp.), que, si las empresas desean continuar por un buen y mejor camino, es parte fundamental el uso de las tecnologías, ya que esto les permite a las pymes tener un incremento en su productividad y por ende ser más competitivas.

Según Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) la productividad que presentan las empresas es 6.3 veces mayor a más microempresas, 2.9 mayor a las pequeñas empresas y 1.7 superior a las medianas empresas, señalan que la productividad se debe a la denominada economía de escala, la experiencia que tienen en el

mercado, pero sobre todo que uno de los factores más determinantes es el uso de las tecnologías.

1.1.3 Marco contextual local

Como ya se mencionó en el punto anterior, las pequeñas y medianas empresas son muy importantes para la economía de México y por ende en nuestro estado, este sector es el principal motor de la economía en Tabasco, pero también representa un sector con poco apoyo y sobre todo un sector en donde las empresas que nacen presentan inestabilidad en su ciclo de vida, tal y como lo mencionó (Grabinsky, 1992) de cada 100 pequeñas y medianas empresas que nacen, 90 de ellas no llegan a los 2 años.

Algunos de los factores que conllevan a que este sector se vea afectado son el uso de tecnología obsoleta o falta de la misma, así como también personal poco calificado, falta de apoyos económicos y faltas de estrategias para lograr los objetivos.

Los problemas económicos que se presentan a nivel nacional impactan a nivel regional y en forma particular en Tabasco. Son varios los factores que impactan a la economía en el estado, la falta de dinamismo en la integración de la economía en el desarrollo nacional, factores externos que como actualmente la pandemia de Covid 19 han generado inestabilidad entre los factores de la productividad en el estado.

En el documento emitido por la Unidad de estudios de finanzas públicas de la cámara de diputados del estado de Tabasco, señalaron que la productividad relativa del estado es de 23.9% en el sector agropecuario, 155.1% para el sector industrial y 126.4% para el sector de servicios, tomando en cuenta estos datos se puede determinar que la productividad en el estado es desigual.

En el censo del 2014 realizado por el INEGI EL 90.0 % representaba a las micros, pequeñas y medianas empresas en el estado. El INEGI con base en datos proporcionados

por el sistema de información empresarial mexicano (SIEM) correspondiente al día 10 de julio de 2018, posiciono a Tabasco en el lugar 26 de empresas registradas en el sector comercio, con un total 3,007 empresas y 0.69% de participación nacional, en el rubro de medianas empresas Tabasco se ubicó en el lugar 22 con un total de 77 empresas y 0.80% de la participación nacional. En otros datos relevantes en cuestión de la economía del estado con referente a las empresas comercializadoras al por menor se tiene que el estado tiene un 6.1% de tasa anual, en cuestión de productividad en pesos producidos por horas trabajadas muestra cifras de \$227 a \$272 pesos.

En datos obtenidos por el ICSEM (Índice de competitividad sostenible de los estados mexicanos), Tabasco representa el 3.16% del PIB nacional, en donde posicionan al estado en el lugar número 21 del ranking en cuanto a la eficiencia de negocios, la cual está determinada por la productividad de las empresas, su nivel de sofisticación en los mercados nacionales como internacionales, de igual manera por el ámbito de los negocios.

Tabla 1. Ranking de Tabasco Eficiencia de Negocios



Fuente: datos del ICSEM: <https://icsem.tec.mx>

1.2 Marco teórico

Este capítulo está desarrollado para ayudar a comprender los conceptos básicos y fundamentales para el desarrollo de este estudio, así como de establecer los límites teóricos de la investigación, para tal efecto se llevaron a cabo la revisión de diferentes autores acorde al contexto de la investigación para brindar una mejor perspectiva, como ya se mencionó, el objetivo general del presente trabajo, es saber que tanto influyen las variables del contexto en la productividad de las medianas empresas comercializadoras de tecnología, por lo cual se presentaran diferentes elementos relacionados con la productividad de las medianas empresas.

1.2.1 Medianas empresas

Según información de (SME, Entrepreneurship Outlook, & OECD, 2005) no existe una sola definición sobre el término de pequeñas y medianas empresas en el mundo, lo que si consideran es que este tipo de organizaciones son consideradas como independientes, no subsidiarias y que tienen un número límite de empleados. También consideran que la cantidad de empleados varía según el país, aunque lo más frecuente son de 250 empleados como máximo. Existen otros elementos además del número de empleados, para clasificar a este tipo de organizaciones como medianas empresas, actualmente ellos consideran que el uso de la tecnología en los países que tienen como valor agregado la manufactura es un elemento de gran importancia.

Para la (Secretaría de economía de México, 2006-2012) Señala que son sociedades mercantiles que cuentan de 31 a 100 empleados, y que al año generan ventas entre 100 y 250 millones de pesos. Este tipo de organizaciones tienen la oportunidad de ser más competitivas mejorando su organización y sus procesos. Si hablamos de la importancia que

tiene este tipo de organizaciones para México, según datos oficiales del INEGI las Pymes representan el 99.8% de las unidades económicas del país, con un poco más de 4.1 millones de empresas que aportan 42% del producto interno bruto (PIB) y las cuales tienen una generación del 78% de los empleos.

1.2.2 Productividad

Es la relación entre la cantidad de bienes obtenidos del sistema de producción y los recursos utilizados para obtener esa producción, de igual manera se puede decir que es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos, ya que en menor tiempo se emplee para llegar al resultado deseado, más productivo será. Si hablamos de productividad debemos de tener muy en cuenta como un indicador de eficiencia que está relacionado con la cantidad de recursos que se emplean con la cantidad de la producción obtenida.

Para (Robbins & Judge, 2009) el primer objetivo de los directivos es la productividad y la responsabilidad de la organización, (Singh, 2008) señala también que quienes ponen todo su esfuerzo para la producción de bienes y/o servicio de una manera eficiente son las personas, las cuales deben de administrar esos recursos, para que de esa manera la producción vaya mejorando día con día, de esta manera señala que todo comienza para la mejora de la productividad radica en las personas.

(Vroom & Deci, 1992) Mencionan la importancia que tienen las personas dentro de la organización, ya que las personas se sienten parte de la misma cuando la actividad que realizan esta directa o indirectamente relacionada a la obtención de sus objetivos personales, es por eso que (Chiavenato, 2009) señala como importante 3 elementos que para que las personas se sientan con mayor motivación para ser personas productivas

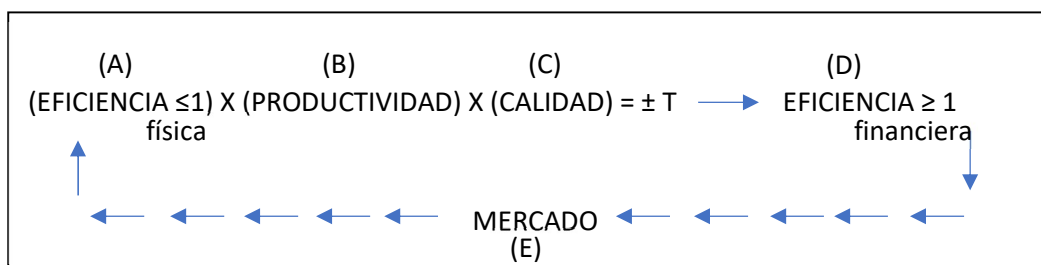
1. Los objetivos de cada persona
2. la forma en como perciban cada persona entre la productividad y como lograr sus objetivos personales
3. el conocimiento de cada individuo en sus habilidades a la hora de influir en el nivel de productividad.
4. la capacidad que tenga cada persona de poder influir en su propio nivel de productividad.

De esta manera (Perea, 2006) aseveraba que, quienes toman medidas buscan lograr una meta particular que sea importante para ellos. Uno de estos objetivos es la actividad económica y es una parte muy importante de la vida social de un individuo.

Entonces para (Prokopenko, 1999) y (Quijano, 2006) pueden considerar a la productividad como una medida general de las actividades de una organización. Que vista desde el punto de vista de la gestión para (Fernández-Ríos & Sánchez, 1997) la productividad se entiende como una relación producto / insumo (output/input), por lo que es una variable orientada a los resultados, una función del comportamiento del trabajador y otros aspectos del entorno laboral.

Para (Herrera, 2012). La productividad la ve de tal manera que es el segundo eslabón de una cadena monetaria eficiente; es la capacidad de producir al mayor ritmo posible; es la velocidad a la que la energía se convierte en objetos y recursos.

Figura 1 Cadena eficiente del dinero



Fuente: López, J (2012) Productividad. Palibrio

Figura 2 Formula de la productividad

$$(B) \text{ PRODUCTIVIDAD} = \frac{\text{PRODUCCIÓN}}{\text{TIEMPO}}$$

Fuente: López, J (2012) Productividad. Palibrio

De esta manera (Herrera, 2012), ve a la productividad de una forma en que si las personas involucradas desde el director de la organización hasta la persona más modesta, no se coordinan de una manera adecuada para crear bienes y servicios, aunque exista la tecnología más desarrollada no podrá existir activación de la productividad.

(Rubio & Baz, 2004) Mencionan que si una organización quiere ser productiva deben de tener en cuenta factores internos y externos que le permitan ser competitivos y que tengan la capacidad para reducir sus costos.

Comúnmente existen criterios en donde se evalúan el desempeño de una organización, los cuales estos criterios están estrechamente relacionados con la calidad y la productividad, estos elementos son le eficiencia, efectividad y la eficacia.

1.2.3 Eficiencia

En definiciones tomadas de la real academia de la lengua la eficiencia es la capacidad de tener a alguien o algo para lograr un objetivo en particular.

1.2.4 Efectividad

Esta es la relación entre los resultados obtenidos y el conjunto de resultados. En otras palabras, puede medir qué tan bien se han logrado sus objetivos planificados.

1.2.5 Eficacia

Evaluar lo que hacemos y el impacto de los productos o servicios que ofrecemos. No solo es importante tener una producción máxima y tener una buena efectividad en cuanto al servicio y/o producto planeado. Eficacia es tener un producto adecuado que satisfaga al cliente o tenga impacto en el mercado.

1.2.6 Calidad

Para la Real Academia Española definen como calidad a las propiedades o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Desde el punto de vista conceptual (Sáenz, 2015). Define a la calidad como algo que debe de ser revisado en forma minuciosa para poder obtener resultados óptimos requeridos por el productor; para continuar en una siguiente etapa de control estadístico de calidad, en la cual en esta etapa se detecten anomalías y de este modo poder garantizar que el producto que salga cumpla todas las especificaciones de los clientes.

El concepto de calidad con el paso del tiempo ha dado diferentes cambios y es que señalan que no solo es importante producir de acuerdo a los requerimientos y/o normas técnicas, sino que también es importante producir a lo que el cliente necesita.

1.2.7 TIEP (técnica integral de evaluación de la productividad)

Es una herramienta integral para llevar a cabo un análisis del entorno en el que opera una organización y de esta manera poder evaluar y visualizar las áreas de oportunidad, este instrumento se maneja a través de entrevistas y es aplicada a las personas encargadas de cada departamento de la organización (expertos). Esta herramienta está conformada por 10 elementos que en conjunto con las variables del contexto se obtienen resultados para poder analizarlos mediante la creación de graficas.

CAPITULO II. MARCO METODOLOGICO

2.1 Diseño metodológico

El presente trabajo de investigación se basa en el estudio de la medición de la productividad de empresas comercializadoras de tecnología, el cual se llevó a cabo un estudio cuantitativo y cualitativo.

El objetivo es recabar y analizar información confiable, que permita dar respuesta a la problemática planteada y a la comprobación de las hipótesis mencionadas con anterioridad.

2.2 Tipos de investigación

Como se mencionó en el protocolo de investigación, el presente trabajo se desarrollará en base a un estudio de naturaleza mixta en donde se empleará investigación de tipo:

Correlacional, porque se analizarán de qué forma influyen las variables independientes (tecnológica, económica, social, cultural, ambiental, política) sobre la variable dependiente (productividad).

Hipotético-deductivo, debido a que la presente investigación plantea 1 hipótesis, que parte de lo general a lo particular.

Sincrónico, porque la información a recabar y analizar se llevará a cabo en un periodo máximo de 1 año.

2.3 Metodología

Para llevar a cabo la presente investigación se propuso el análisis de las variables del contexto para determinar de qué manera influyen sobre la variable de la investigación (productividad) y así de esta manera poder comprobar la hipótesis planteada.

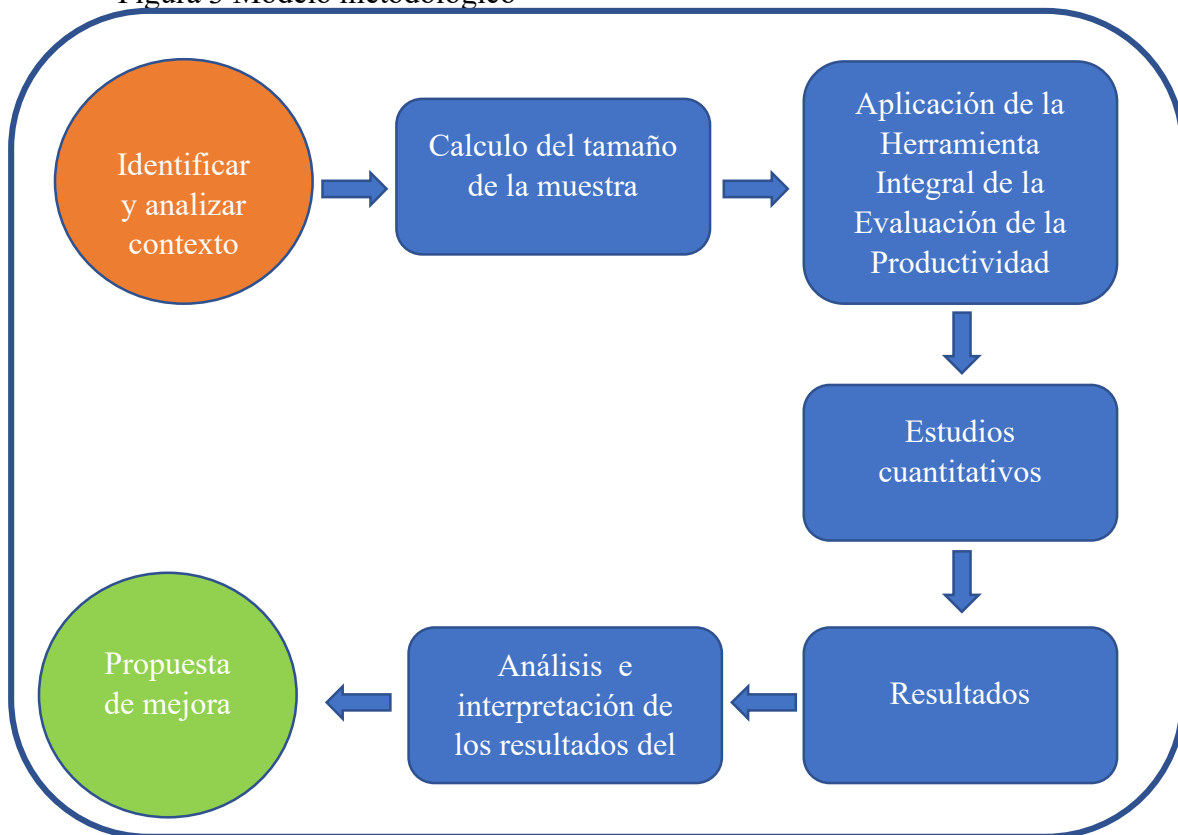
El diseño que se plantea en el trabajo de investigación debe de ser en forma ordenada

2.3 Selección de la población muestra

En el municipio del Centro en Villahermosa, Tabasco, se identificaron 14 medianas empresas dedicadas a la comercialización de productos tecnológicos, de las cuales tres de estas empresas REFACMOVIL, Ferrer PC y CVA Villahermosa, accedieron a participar en el estudio de investigación. La aplicación de la herramienta Tabla 2. Herramienta Integral de Evaluación de la Productividad (TIEP) se aplicará a jefes de alto rango y de cada área de las empresas seleccionadas.

2.4 Modelo metodológico

Figura 3 Modelo metodológico



Fuente: Elaboración propia (2021)

2.4.1 Descripción del modelo metodológico

Para llevar a cabo la investigación, se desarrolló un modelo metodológico que inicio con la identificación y el análisis del contexto, así como la identificación de factores internos y externos. El cálculo del tamaño de la muestra tomando como base las tres organizaciones que decidieron participar en la investigación, antes de llevar a cabo los estudios cuantitativos los cuales comprenden el análisis de los procesos actuales de las organizaciones, se eligió para la recolección y análisis de los datos Tabla 2. La herramienta integral de evaluación de la productividad (TIEP) , la cual está diseñada para conocer de forma integral la forma en cómo trabajan las organizaciones en cada una de sus áreas, la aplicación de esta herramienta nos permite obtener datos, los cuales a través de un análisis integral se puede determinar las áreas de oportunidad de las organizaciones y poder llevar a cabo un propuesta de mejora para la organización.

2.5 Recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de la información se determinó aplicar la herramienta a 5 departamentos de cada una de las organizaciones seleccionadas, llevando a cabo la aplicación solo a jefes de áreas o personal de alto rango dentro de las organizaciones, es de suma importancia ser claro y preciso al momento de plantear los cuestionamientos, y en caso necesario apoyar a la persona entrevistada.

2.6 Instrumento de medición

Para recabar la información se llevará mediante la aplicación de la herramienta integral de evaluación de la productividad (TIEP) tabla 2. El cual está diseñada para

obtener un diagnóstico sobre la situación actual de la organización estudiada, esto mediante la participación de los expertos de cada empresa, la herramienta se aplicó a 5 departamentos de cada una de las 3 empresas seleccionadas.

La herramienta (TIEP) está conformada por 10 elementos en conjunto con las variables del contexto, en donde se asigna una ponderación y una calificación en base a la información proporcionada por las personas a las que se le aplica la herramienta.

Los estudios cuantitativos se basan en la recolección de la información y en el llenado de la herramienta de evaluación de la productividad, con el fin de obtener resultados donde se pueda conocer el diagnóstico de la empresa se utilizó Microsoft Excel para la creación de gráficas y en base a estas analizar y comparar los resultados obtenidos.

Tabla 3. Herramienta Integral de Evaluación de la Productividad

TIEP (Técnica Integral de Evaluación de la Productividad)												
Elemento	Variable Económica		Variable Política		Variable Ambiental		Variable Cultural		Variable Tecnológica		Variable Social	
	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
1. Enfoque conceptual de la empresa												
2. Conocimiento de los procesos												
3. Ámbito social de la organización												
4. Administración de la planeación												
5. Participación directiva												
6. Creatividad e innovación organizacional												
7. Conocimiento del (los) clientes (s)												
8. Desarrollo tecnológico												
9. Conocimiento macroeconómico												
10. Desarrollo integral del recurso humano												

Fuente: Eliseo H. (2021)

CAPITULO III. RESULTADOS

3.1 Análisis de resultados

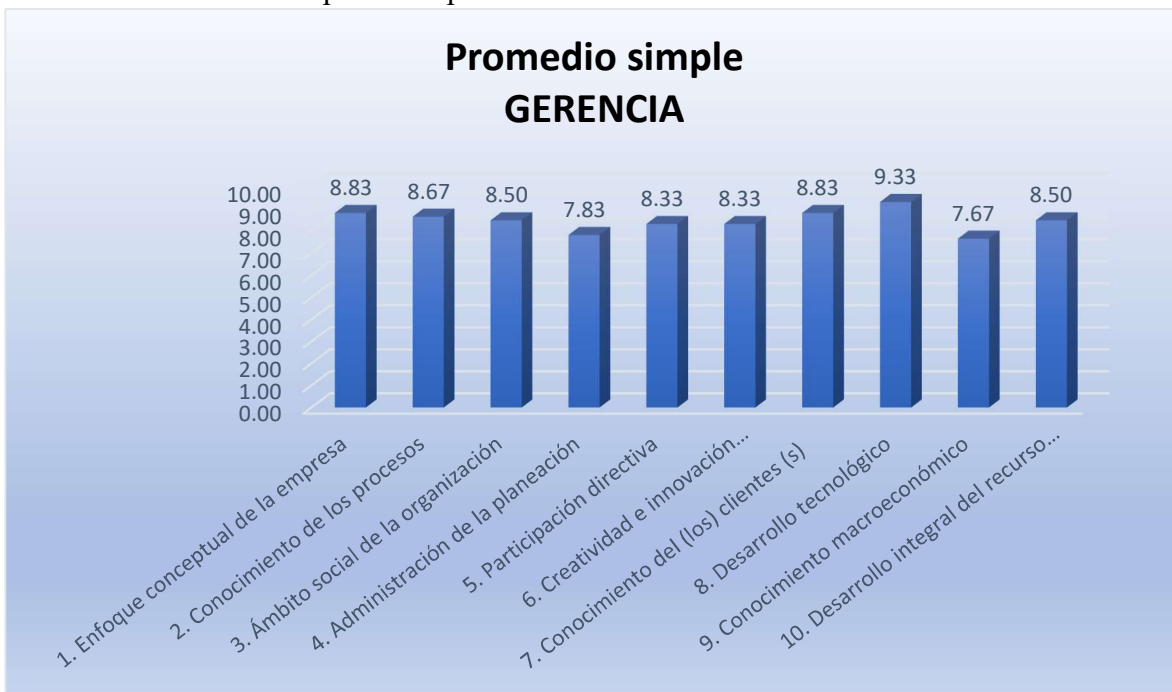
El análisis de datos consiste en el estudio detallado de la información obtenida en las diferentes entrevistas aplicadas a los expertos de cada organización, estas organizaciones son: REFACMOVIL, Ferrer PC y CVA Villahermosa.

Una vez que la información fue obtenida y plasmada en la herramienta Integral de Evaluación de la Productividad y con el fin de obtener resultados que permitan ser determinantes para la investigación, se utilizó el software de Microsoft Excel donde de manera digital se colocó la información de la herramienta Integral de Evaluación de la Productividad para posteriormente llevar a cabo la creación de gráficas, se crearon 2 graficas por cada departamento la de promedio simple y la de promedio compuesto, adicional y para dar un resultado general se crearon 2 graficas adicionales por cada empresa el de perfil integral por promedio simple y perfil integral por promedio compuesto lo cual permita un análisis más detallado de la información y así poder llevar acabo la creación de la propuesta.

3.1.1 Análisis y presentación de resultados

De acuerdo con los datos obtenidos y plasmados en la Herramienta Integral de Evaluación de la Productividad, aplicada a las diferentes áreas de las empresas REFACMOVIL, Ferrer PC, CVA Villahermosa se obtuvieron los siguientes resultados que se muestran a continuación:

Grafica 1. Promedio simple del departamento Gerencia



Fuente: Departamento de Gerencia REFACMOVIL (2021)

En base a los datos obtenidos de la gráfica del promedio simple del departamento de Gerencia se puede observar que el responsable del departamento tiene conocimiento aceptable del mismo, en referencia de los criterios marcados en la herramienta, teniendo el elemento 9. Conocimiento macroeconómico como el elemento más bajo con un porcentaje 7.67 y el elemento 8. Desarrollo tecnológico como el elemento con mejor calificación.

Grafica 2. Promedio Compuesto del departamento Gerencia



Fuente: Departamento de Gerencia REFACMOVIL (2021)

Tomando como base las evaluaciones cuantitativas del promedio compuesto del departamento de gerencia, la relación e impacto de las variables del contexto con cada uno de los 10 elementos se puede determinar el conocimiento que se tiene de este departamento ya que en la gráfica se puede observar porcentajes aceptables, teniendo como elemento más bajo el conocimiento macroeconómico.

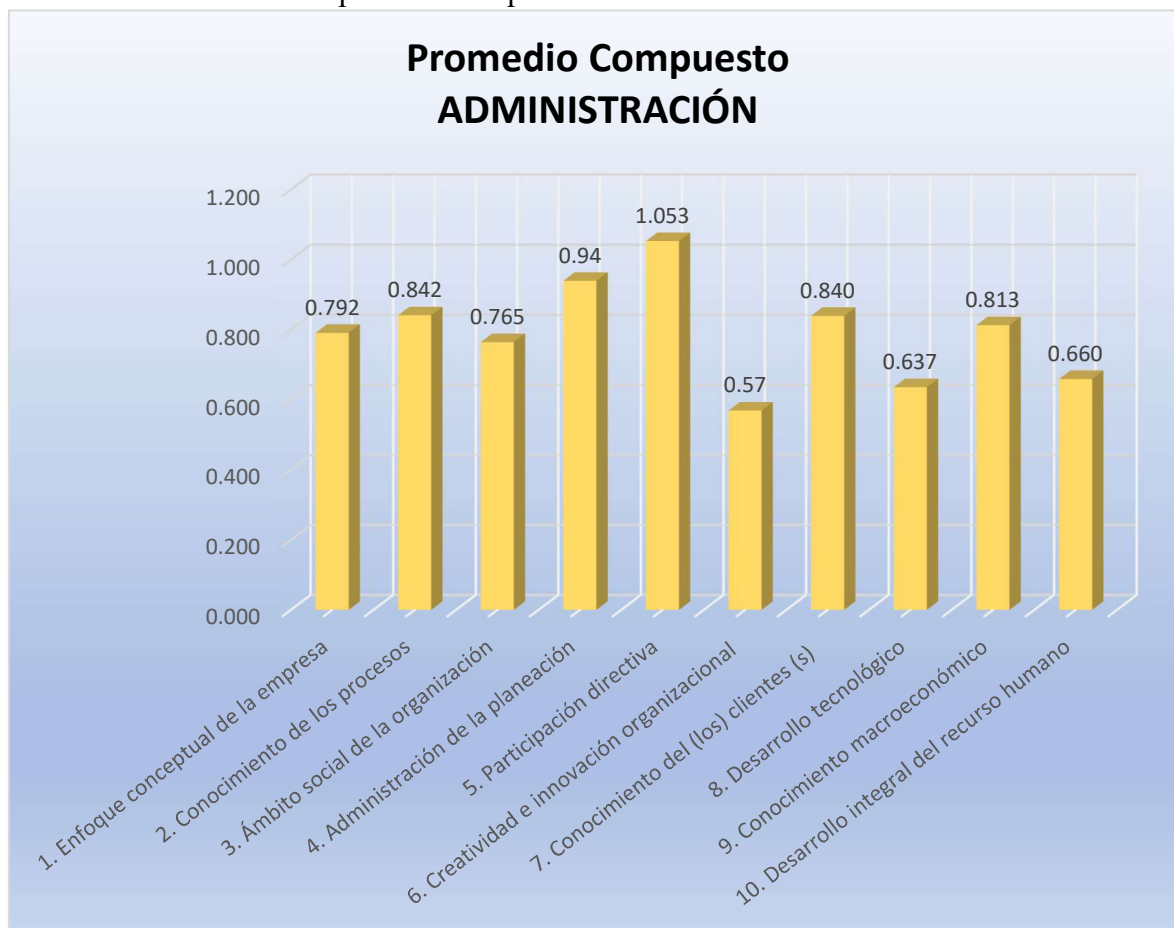
Grafica 3. Promedio Simple del departamento Administración



Fuente: Departamento de Administración REFACMOVIL (2021)

Derivada del promedio simple del departamento de administración se puede observar que la mayoría de los elementos son conocidos por el departamento, teniendo un promedio de 7.87% de conocimiento general por parte de este departamento, esto en base a las respuestas proporcionadas, se puede constatar que son conocidos estos elementos, exceptuando el elemento 8.- Desarrollo tecnológico, el cual muestra un bajo conocimiento en relación al resto de los elementos.

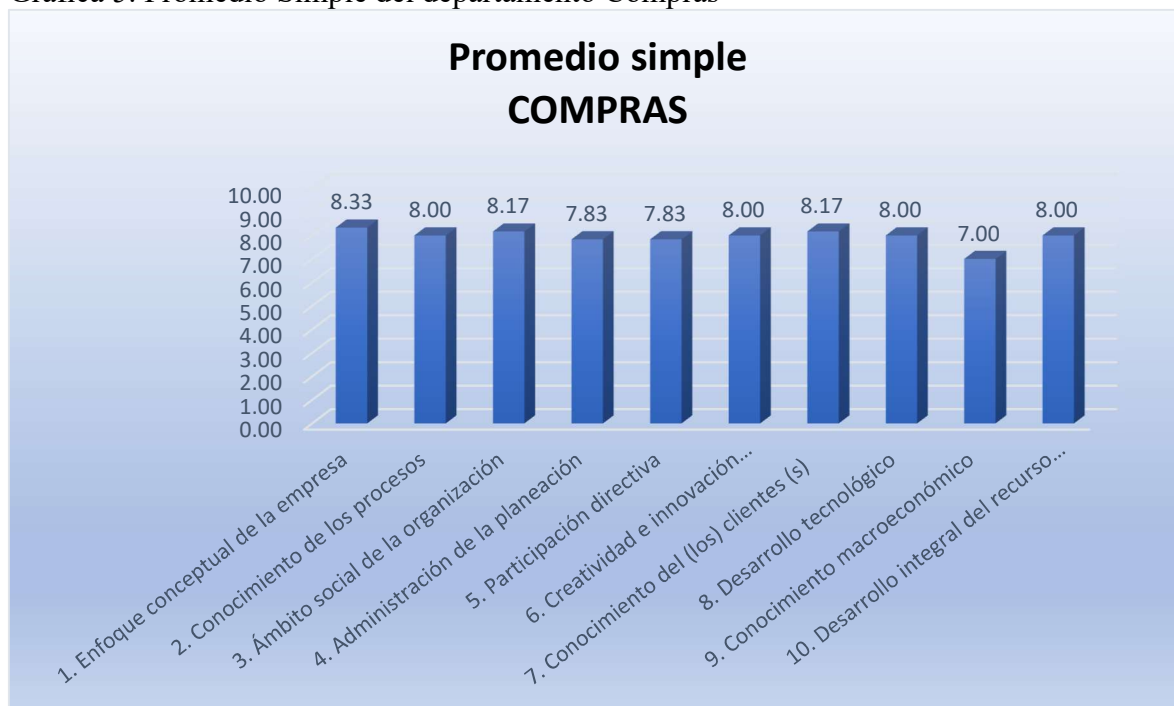
Grafica 4. Promedio Compuesto del departamento Administración



Fuente: Departamento de Administración REFACMOVIL (2021)

Tomando en cuenta el promedio compuesto del departamento de administración y en relación al impacto de las variables en cada uno de los elementos se puede determinar el bajo conocimiento del departamento, esto puede influenciar con respecto a los resultados obtenidos, y como se puede observar el peso que tienen las variables en los elementos, la creatividad e innovación organizacional, desarrollo tecnológico y desarrollo integral del recurso humano es importante y necesario considerar y corregir estos aspectos en el departamento de administración debido al impacto de las variables ante el trabajo desarrollado en los elementos que impactan en la productividad.

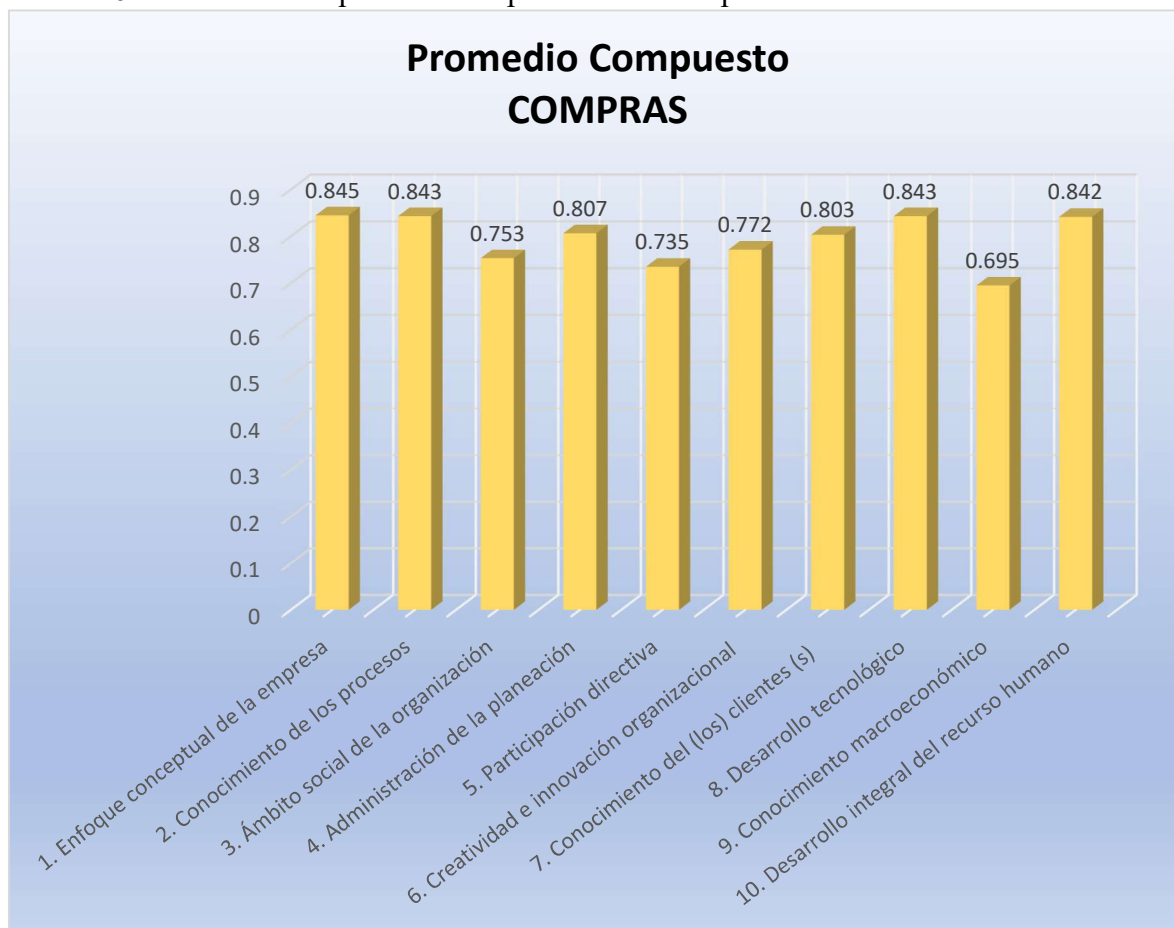
Grafica 5. Promedio Simple del departamento Compras



Fuente: Departamento de Compras REFACMOVIL (2021)

Derivado de los datos obtenidos por el departamento de Compras y en relación al promedio simple, se puede determinar en base a la gráfica 5 que se tiene un conocimiento aceptable por parte de este departamento sobre la mayoría de los elementos, siendo el elemento con más bajo promedio es el 9.- Conocimiento macroeconómico el cual muestra un promedio de 7.0.

Grafica 6. Promedio Compuesto del departamento Compras



Fuente: Departamento de Compras REFACMOVIL (2021)

Tomando en cuenta las evaluaciones cuantitativas que se llevaron a cabo en el departamento de Ventas el impacto de las variables en los elementos se puede determinar el conocimiento existente del departamento, el elemento 9.- Conocimiento Macroeconómico es el que más bajo salió con un promedio de 0.695. los criterios 3.- Ámbito social de la organización y 4.- administración de la planeación obtuvieron un nivel aceptable.

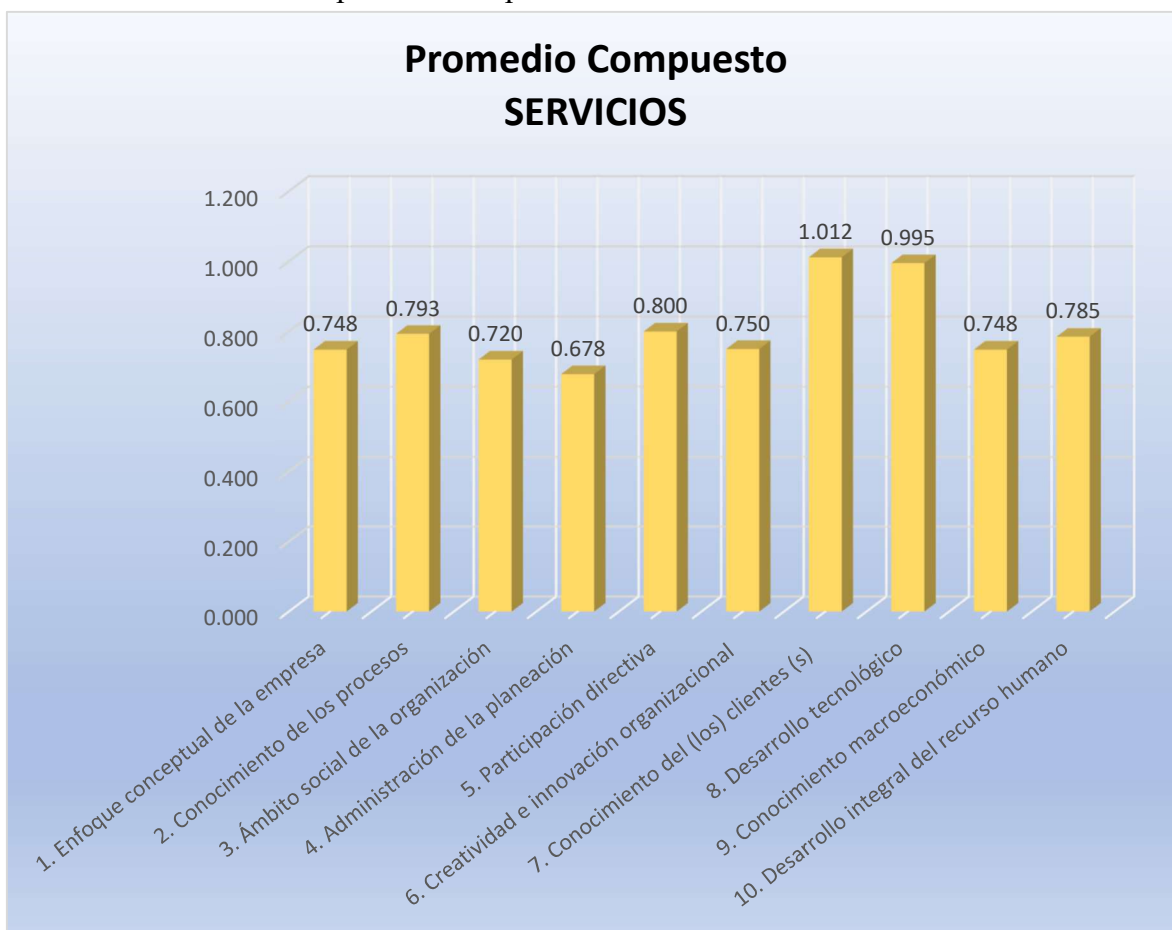
Grafica 7. Promedio Simple del departamento Servicios



Fuente: Departamento de Servicios REFACMOVIL (2021)

Con respecto a los datos proporcionados por el departamento de Servicios se puede observar que existen 2 elementos con el promedio más alto conocimiento de los clientes y desarrollo tecnológico, siendo el elemento más bajo la administración de la planeación, el resto de los elementos tienen un promedio aceptable.

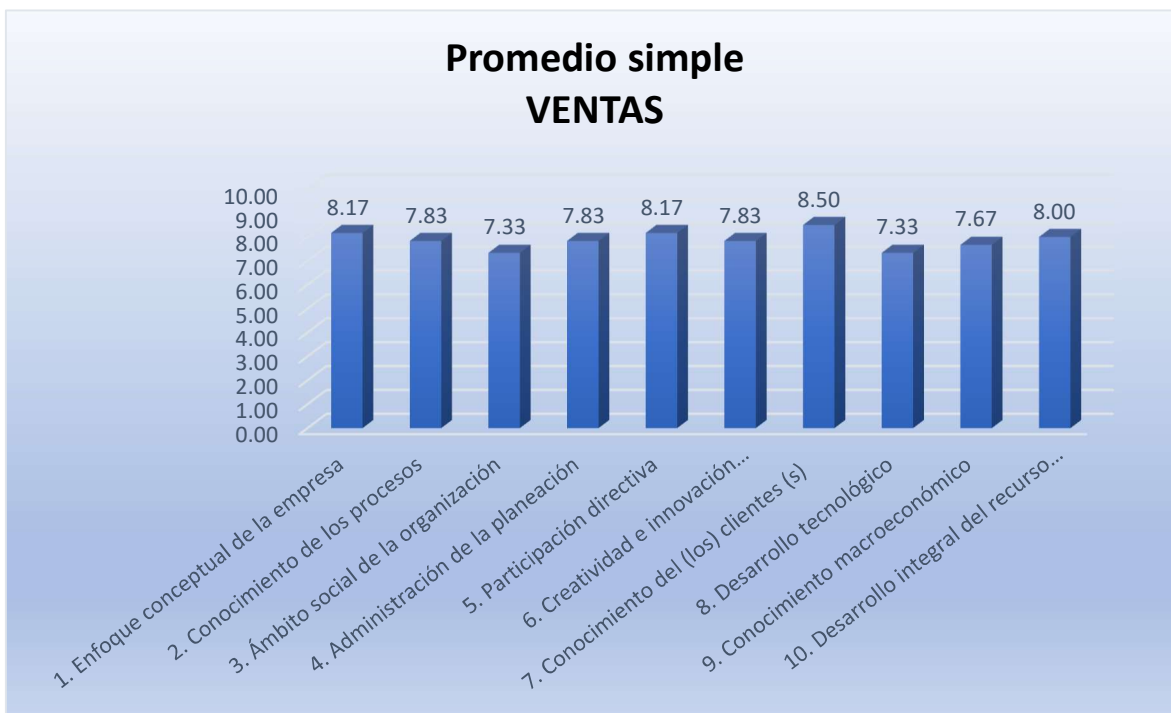
Grafica 8. Promedio Compuesto del departamento Servicios



Fuente: Departamento de Servicios REFACMOVIL (2021)

En relación al impacto de las variables en cada uno de los elementos del departamento de Servicios se puede observar en la gráfica 8. Que los elementos 7.- conocimiento de los clientes y 8.- desarrollo tecnológico son los que mejor calificación presentaron. El resto de los elementos presentaron calificaciones más bajas en donde en un momento dado los resultados que se tienen en el departamento puede influenciar considerando el peso que tienen las variables sobre estos elementos.

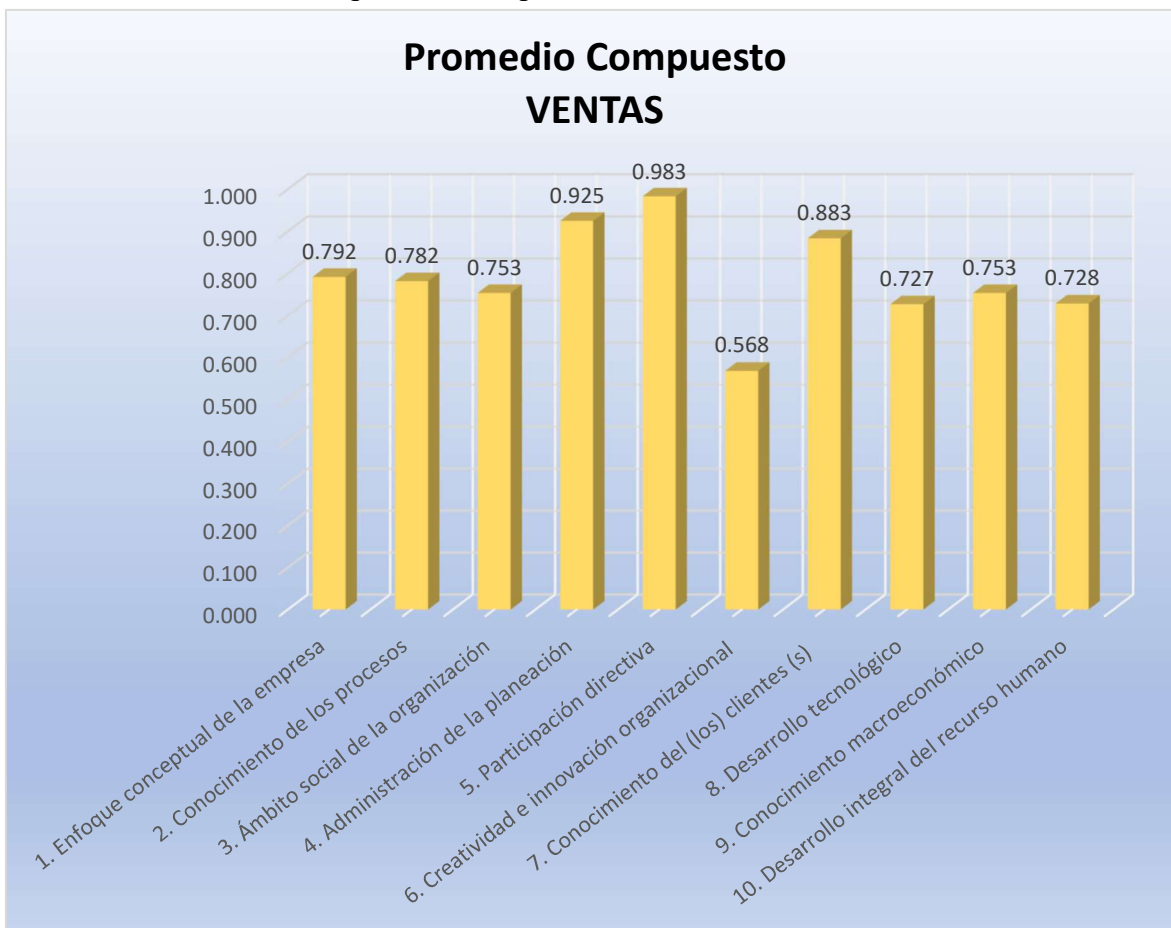
Grafica 9. Promedio Simple del departamento Ventas



Fuente: Departamento de Ventas REFACMOVIL (2021)

En base a los datos del promedio simple mediante el cálculo de la evaluación cuantitativa de los 10 elementos por parte del departamento ventas se puede apreciar que se cuenta con un conocimiento medio de cada uno de los elementos. Las calificaciones son con poca variación, siendo la más alta el elemento 7.- conocimiento de los clientes con 8.50 de calificación.

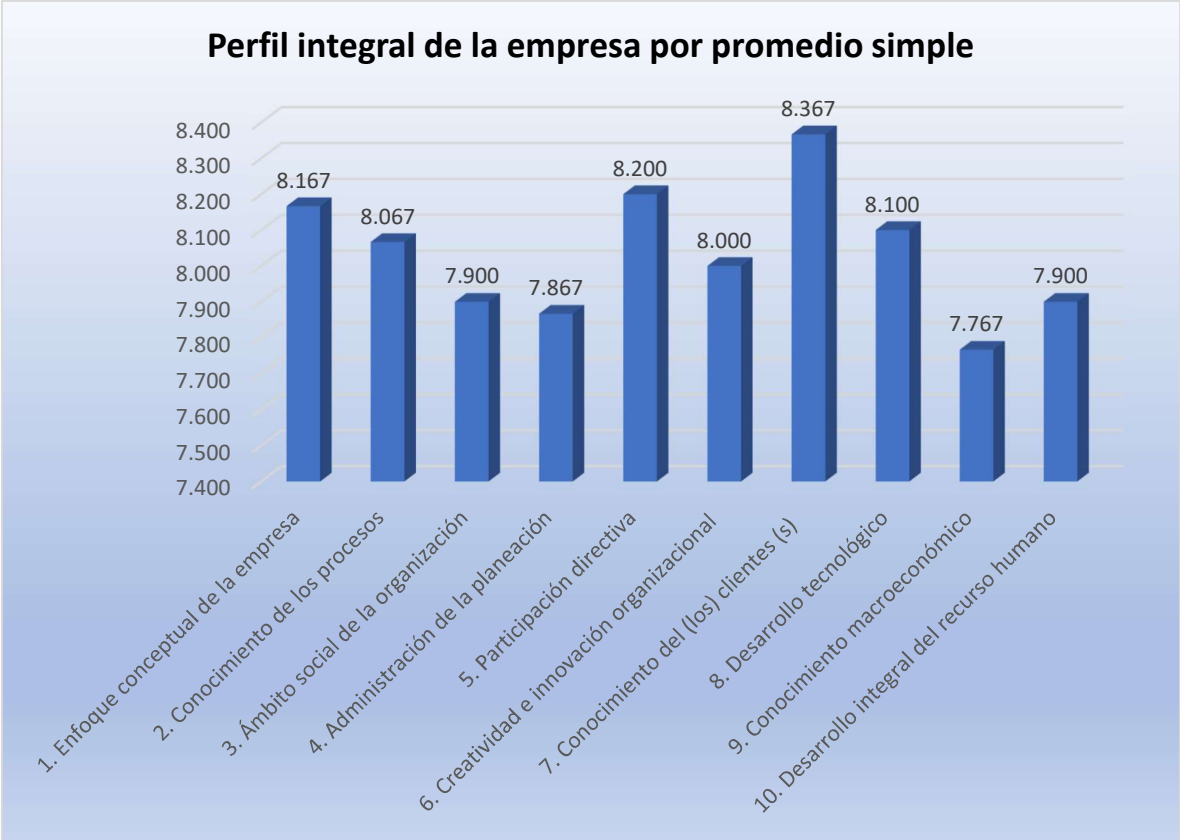
Grafica 10. Promedio Compuesto del departamento Ventas



Fuente: Departamento de Ventas REFACMOVIL (2021)

Tomando como base el promedio compuesto del departamento de Ventas y en relación al impacto de las variables con cada uno de los elementos se puede determinar que el elemento 6.- creatividad e innovación organizacional muestra un bajo conocimiento y considerando el peso que tienen las variables esto podría influir en el departamento por lo cual es necesario que se corrija.

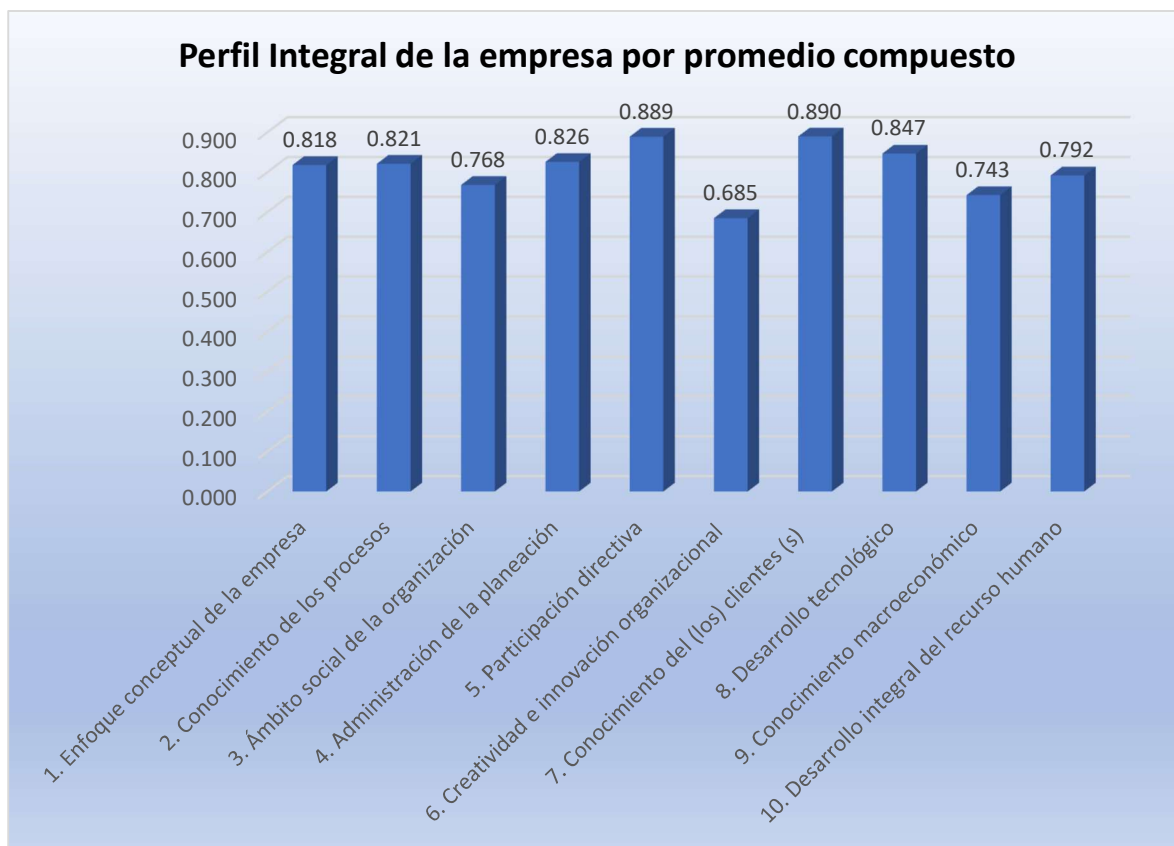
Grafica 11. Perfil Integral de la Empresa por Promedio Simple



Fuente: Departamentos Varios REFACMOVIL (2021)

Los resultados mostrados en la gráfica 11. Perfil integral de la empresa por promedio simple se puede observar de forma integral los resultados obtenidos en cada uno de los departamentos pudiéndose observar que en la organización se tiene un valor aceptable en cuestión del conocimiento de los elementos, siendo el elemento 9.- conocimiento macroeconómico el que presenta menor conocimiento.

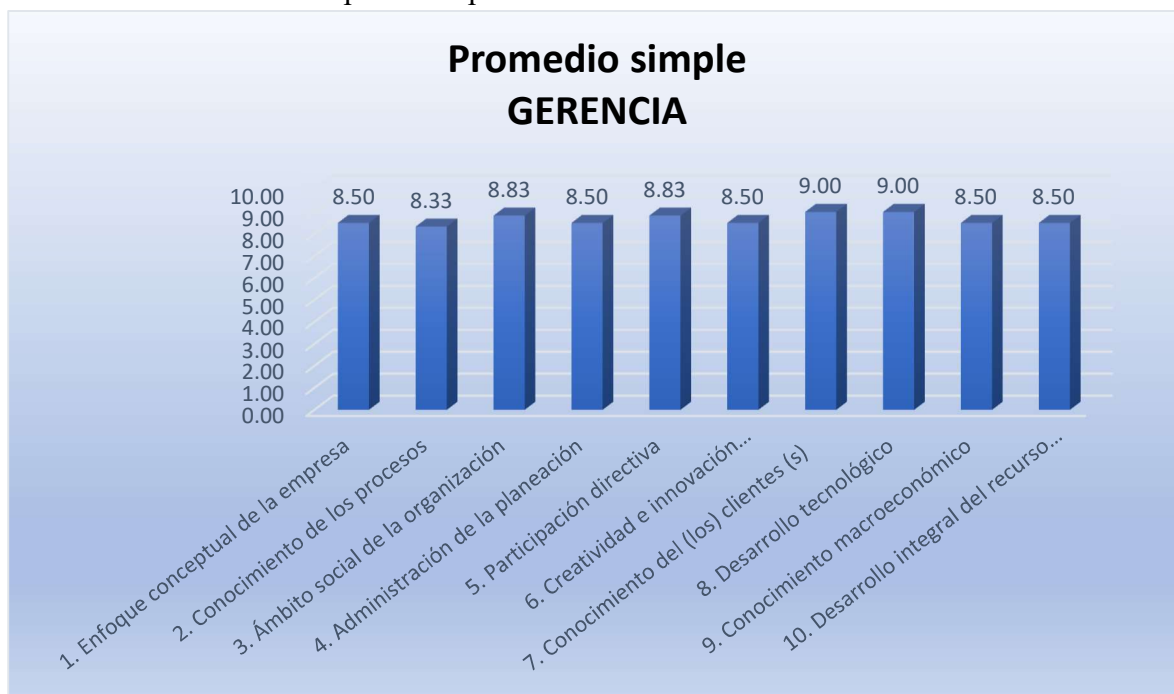
Grafica 12. Perfil Integral de la Empresa por Promedio Compuesto



Fuente: Departamentos Varios REFACMOVIL (2021)

En base a las evaluaciones cuantitativas de los promedios compuestos por cada departamento y donde intervienen de forma directa los elementos y las variables del contexto se puede observar que no todos los departamentos tienen el mismo conocimiento, de esta manera podemos definir cuáles son las áreas a las que se tiene que enfocar para corregir y mejorar. Aunque el elemento 6.- creatividad e innovación organizacional es el que tiene más baja calificación no se debe perder atención en los elementos 3.- ámbito social de la organización, 9.- conocimiento macroeconómico y 10.- desarrollo integral del recurso humano, ya que estos elementos tienen una calificación que ronda en los 7.500

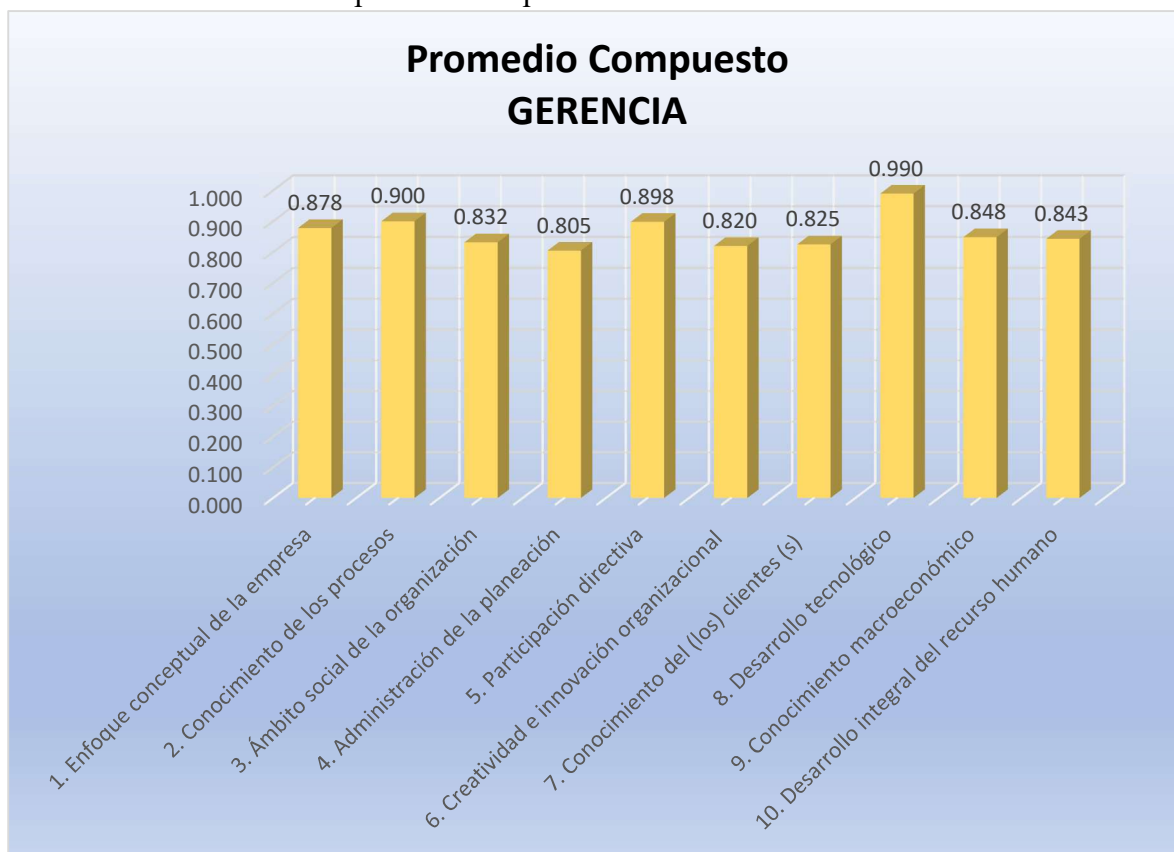
Grafica 13. Promedio Simple del departamento Gerencia



Fuente: Departamento Gerencia Ferrer PC (2021)

Partiendo de los datos obtenidos de la gráfica de promedio simple del departamento de gerencia de la empresa B, se puede determinar el alto conocimiento que presenta la persona encargada del departamento sobre los elementos y las variables del contexto, mostrando un elevado porcentaje en cada uno de los elementos.

Grafica 14. Promedio Compuesto del departamento Gerencia



Fuente: Departamento Gerencia Ferrer PC (2021)

En base a las evaluaciones cuantitativas y mostradas en la gráfica de promedio compuesto del departamento de gerencia, se puede determinar que existe un alto grado de conocimiento entre la relación e impacto de las variables del contexto con los 10 elementos, ya que se puede observar un porcentaje alto.

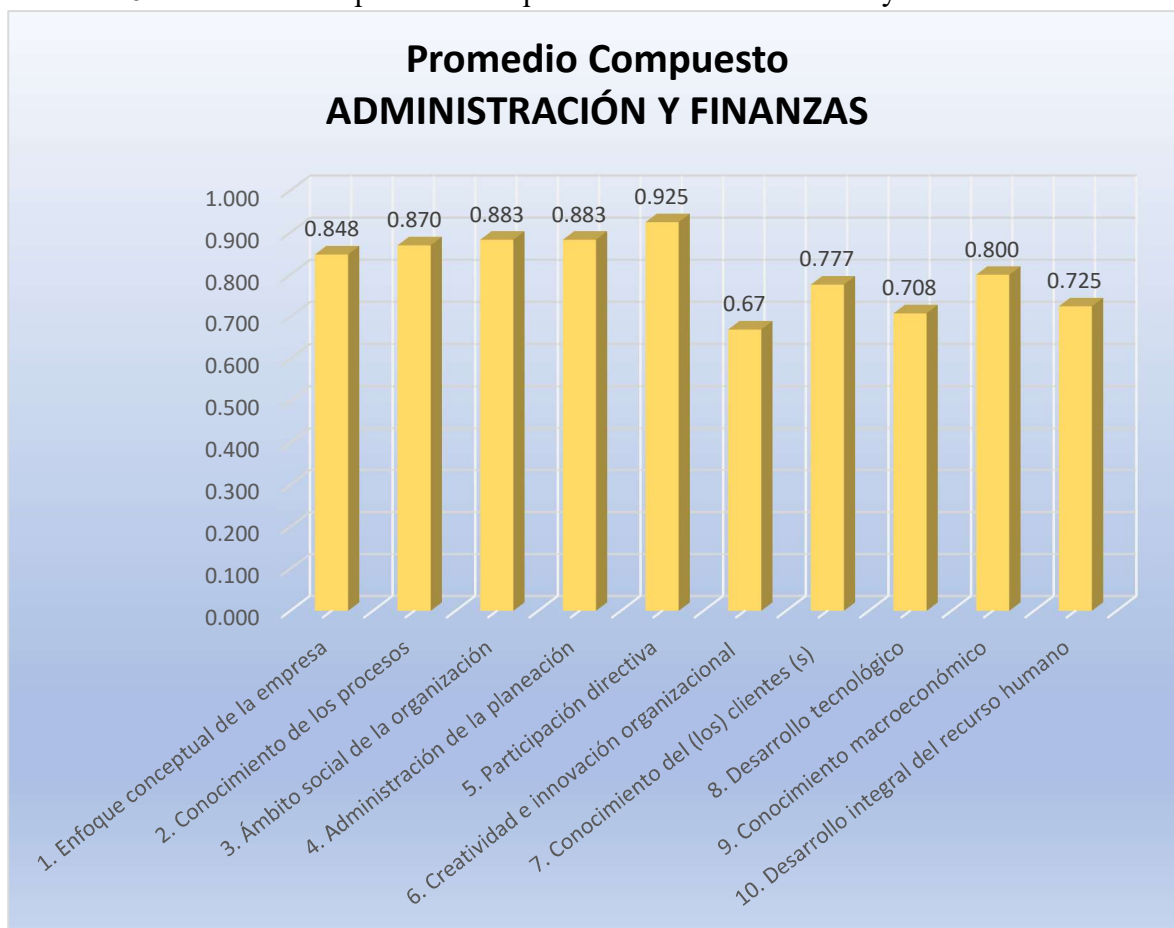
Grafica 15. Promedio Simple del departamento de Administración y Finanzas



Fuente: Departamento Administración y Finanzas Ferrer PC (2021)

Derivado del promedio simple del departamento de administración y finanzas y mostrado en la gráfica 15, se puede determinar el buen conocimiento que se tiene de este departamento, los elementos que obtuvieron un porcentaje más bajo de resto son el 6. Creatividad e innovación y el 10. Desarrollo integral del recurso humano.

Grafica 16. Promedio Compuesto del departamento Administración y Finanzas



Fuente: Administración y Finanzas Ferrer PC (2021)

En el grafico del departamento de administración y finanzas por promedio compuesto de la empresa B, se analiza y determina que son 5 los elementos que presentan un bajo porcentaje con respecto al resto de los elementos, siendo el elemento 6. Creatividad e innovación organizacional el que presenta más bajo porcentaje de 0.67, es importante tomar en cuenta estos elementos mencionados para su corrección.

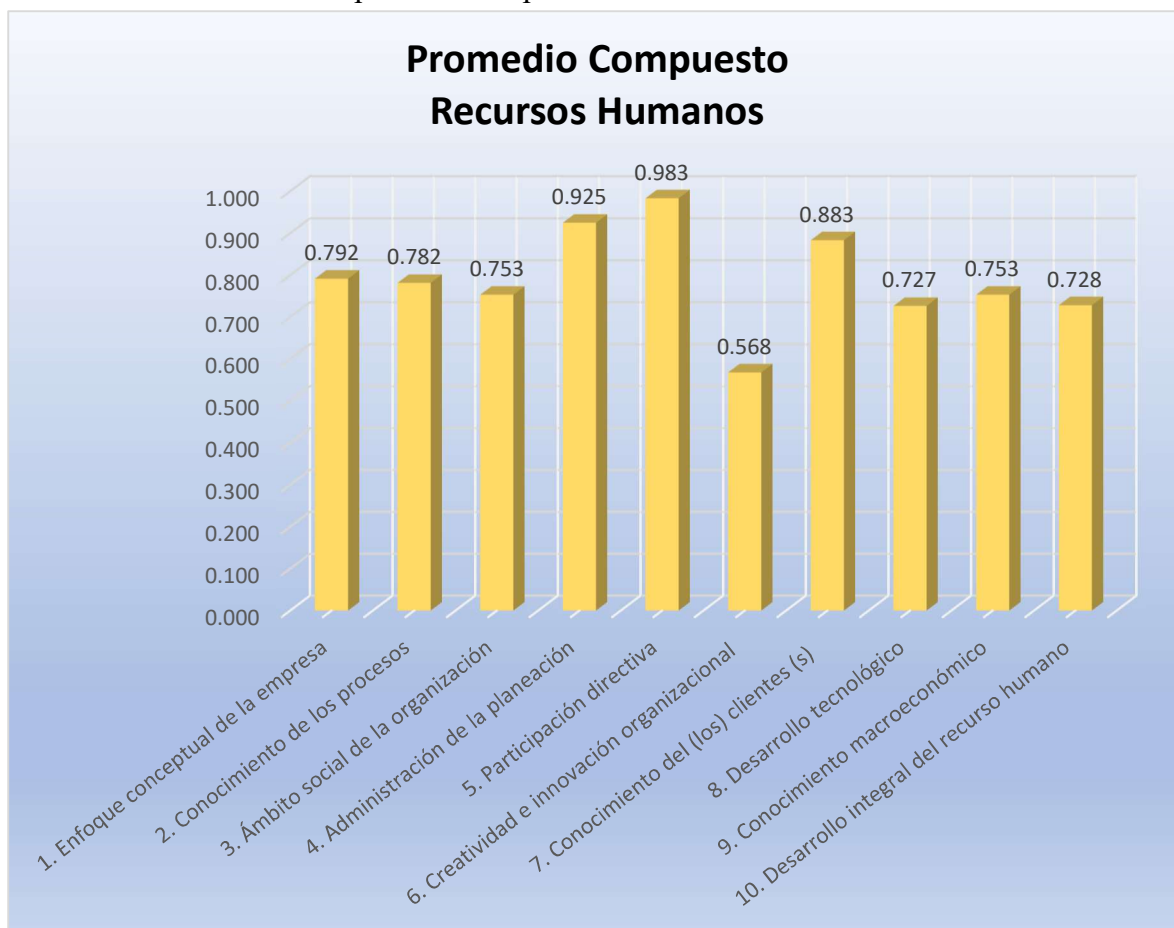
Grafica 17. Promedio Simple del departamento Recursos Humanos



Fuente: Recursos Humanos Ferrer PC (2021)

En el gráfico de promedio simple del departamento de recursos humanos, se analiza y determina que el conocimiento de este departamento se encuentra en un nivel medio, dado que presenta un porcentaje general 7.87, es necesario tomar en cuenta las áreas de oportunidades que se presentan y de esta manera poder llevar a cabo las correcciones pertinentes.

Grafica 18. Promedio Compuesto del departamento Recursos Humanos



Fuente: Recursos Humanos Ferrer PC (2021)

En base al grafico de promedio compuesto del departamento de recursos humanos de la empresa B y en relación al impacto que tienen las variables con cada uno de los elementos se puede determinar el bajo conocimiento de este departamento, esto puede tener repercusiones en base a los resultados obtenidos. Es importante tomar en cuenta los elementos con más bajo porcentaje ya que representan áreas de oportunidad que tienen que ser tomadas en cuenta y corregidas.

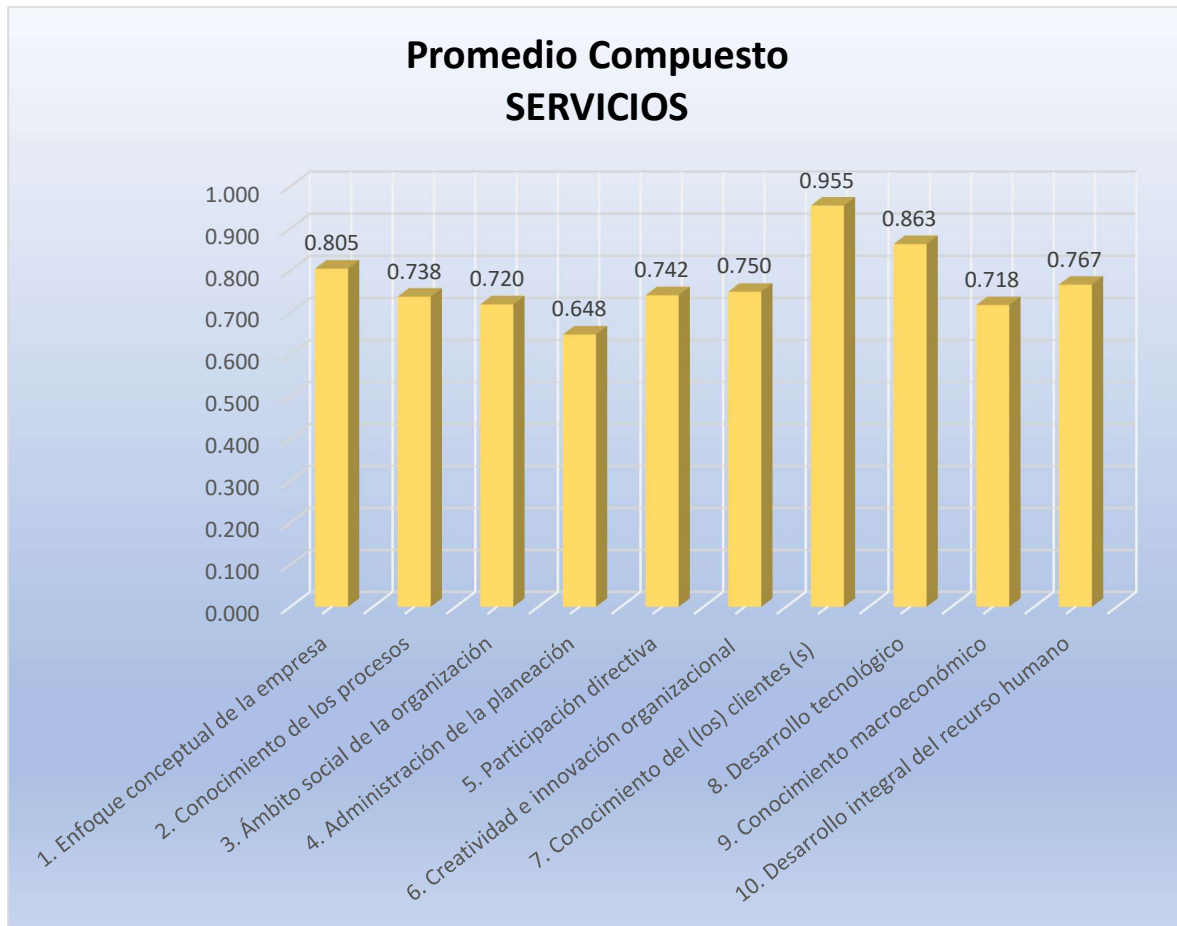
Grafica 19. Promedio Simple del departamento Servicios



Fuente: Departamento Servicios Ferrer PC (2021)

Con respecto a los datos proporcionados por el departamento de servicios, se puede observar que existe un grado de conocimiento medio sobre este departamento, ya que el promedio más alto mostrado tiene un valor de 8.17 siendo el elemento 6. Creatividad e innovación organizacional y el elemento 8. Desarrollo tecnológico.

Grafica 20. Promedio Compuesto del departamento Servicios



Fuente: Departamento Servicios Ferrer PC (2021)

Tomando en cuenta la relación que existe entre las variables del contexto y los elementos de la herramienta de evaluación de la productividad se puede determinar que existe un bajo conocimiento en este departamento, destacando solo 2 elementos que son el 7. Conocimiento de los clientes y 8. Desarrollo tecnológico. Tomando en cuenta el peso que tienen las variables del contexto estos datos podrían influenciar en los resultados.

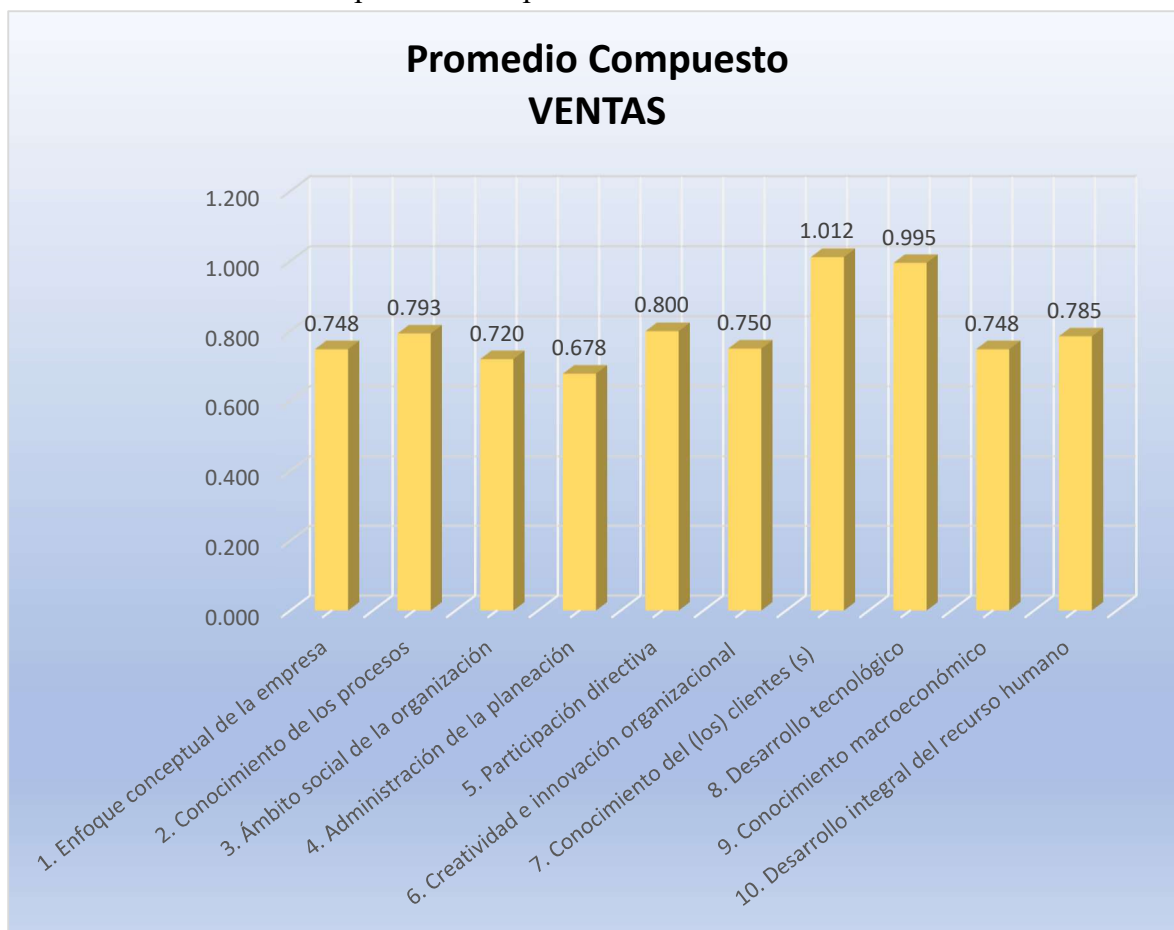
Grafica 21. Promedio simple del departamento Ventas



Fuente: Departamento Ventas Ferrer PC (2021)

En base a los datos obtenidos y mostrados en la gráfica del departamento de ventas se puede determinar que este departamento tiene un promedio de 8.02 en relación de los elementos y las variables del contexto, lo cual indica que cuentan con áreas de oportunidad que pueden ser aprovechadas.

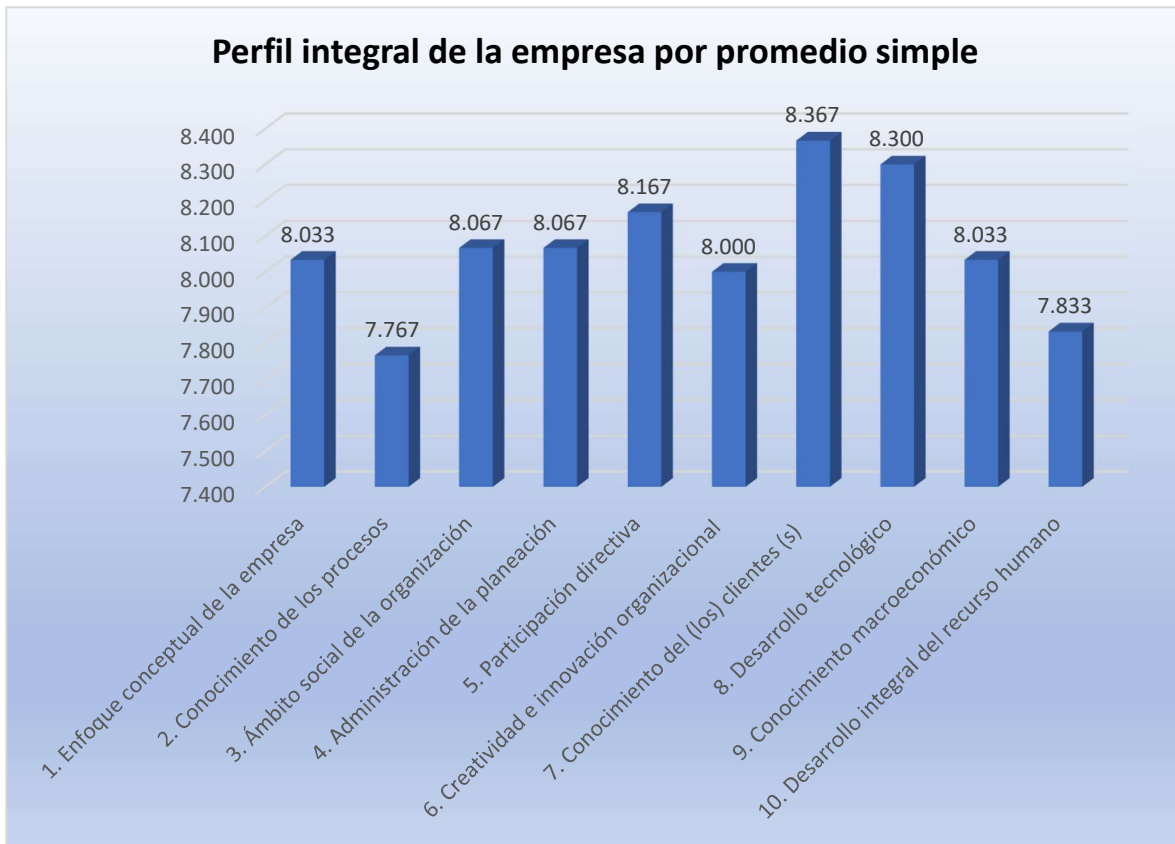
Grafica 22. Promedio Compuesto del departamento Ventas



Fuente: Departamento Ventas Ferrer PC (2021)

Tomando como base los datos mostrados en la gráfica 22 de promedio compuesto del departamento de ventas, y en relación del impacto que tienen las variables con los elementos se puede determinar un conocimiento aceptable del departamento mostrando un porcentaje de 0.803. siendo el elemento 4. Administración de la planeación el más bajo con un porcentaje de 0.678.

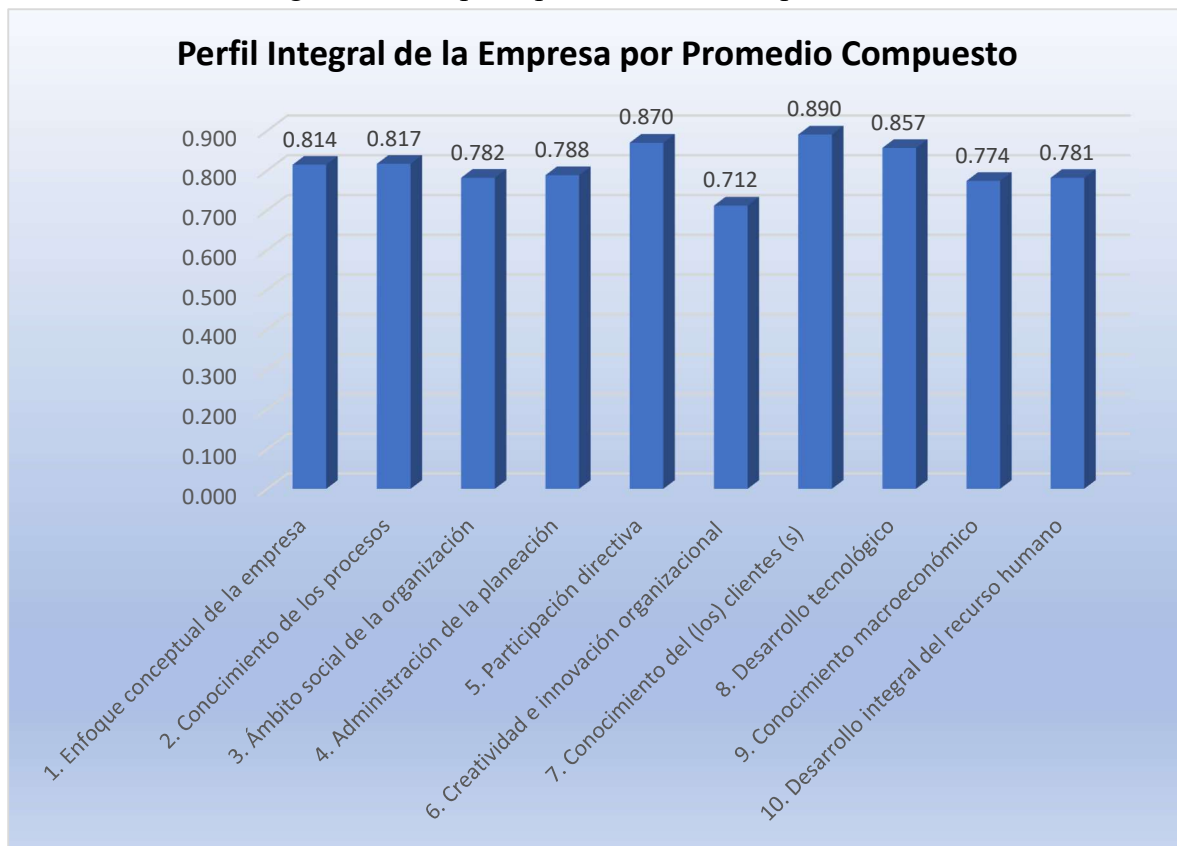
Grafica 23. Perfil Integral de la Empresa por Promedio Simple



Fuente: Departamento Varios Ferrer PC (2021)

Derivado de la gráfica de perfil integral por promedio simple de la empresa B, se puede determinar en términos generales que se tiene conocimiento de los diferentes departamentos evaluados, no obstante, es importante observar cada uno de ellos y aprovechar las áreas de oportunidades que presentan.

Grafica 24. Perfil Integral de la Empresa por Promedio Compuesto



Fuente: Departamentos Varios Ferrer PC (2021)

Derivado de las evaluaciones cuantitativas del perfil integral por promedio compuesto y en relación e impacto que tienen las variables del contexto se puede determinar que existe conocimiento de los diferentes departamentos, aun de esta manera es necesario tomar en cuenta las áreas de oportunidad que las diferentes áreas presentan, para llevar a cabo una corrección de las mismas.

Grafica 25. Promedio Simple del departamento Gerencia



Fuente: Departamento Gerencia CVA Villahermosa (2021)

Tomando como base los datos de la gráfica 25. De promedio simple de gerencia de la empresa C, se puede observar que este departamento cuenta con un amplio conocimiento de los elementos en relación con las variables del contexto, teniendo el elemento con un porcentaje más bajo de 6. Creatividad e innovación organizacional, por lo cual se puede determinar como el elemento a observar.

Grafica 26. Promedio Compuesto del departamento Gerencia



Fuente: Departamento Gerencia CVA Villahermosa (2021)

Tomando como base las evaluaciones cuantitativas de promedio compuesto realizadas al departamento de gerencia y la relación e impacto de las variables del contexto con los elementos se puede determinar el buen conocimiento del departamento de Gerencia, observando solo un elemento con un bajo porcentaje como en la gráfica 25 de promedio simple, que es el elemento 6. Creatividad e innovación organizacional.

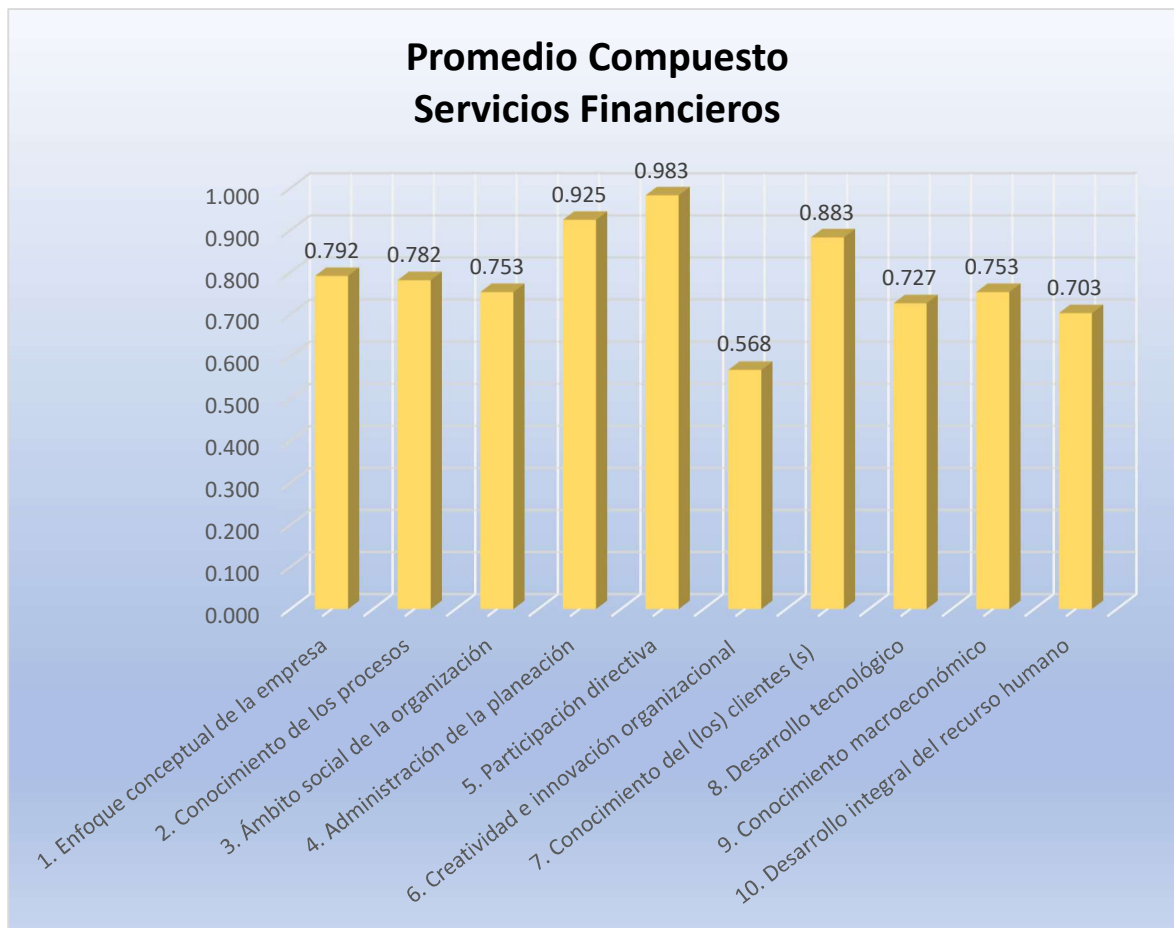
Grafica 27. Promedio Simple del departamento Servicios Financieros



Fuente: Departamento Servicios Financieros CVA Villahermosa (2021)

Derivada de la gráfica 27 de promedio simple del departamento de servicios financieros, se puede observar que, en la mayoría de los elementos, aunque son conocidos por el departamento sus porcentajes están dentro del rango de los 7. Por lo que se considera importante tomar en cuenta dichos datos y así corregir los aspectos encontrados.

Grafica 28. Promedio Compuestos del departamento Servicios Financieros



Fuente: Departamento Servicios Financieros CVA Villahermosa (2021)

Tomando en cuenta el promedio compuesto del departamento de servicios financieros y en relación al impacto de las variables en cada uno de los elementos se puede determinar que existe conocimiento del departamento. Aunque es importante tomar en cuenta el elemento 6. Creatividad e innovación organizacional, ya que fue el elemento que más bajo porcentaje obtuvo en la gráfica simple y compuesto.

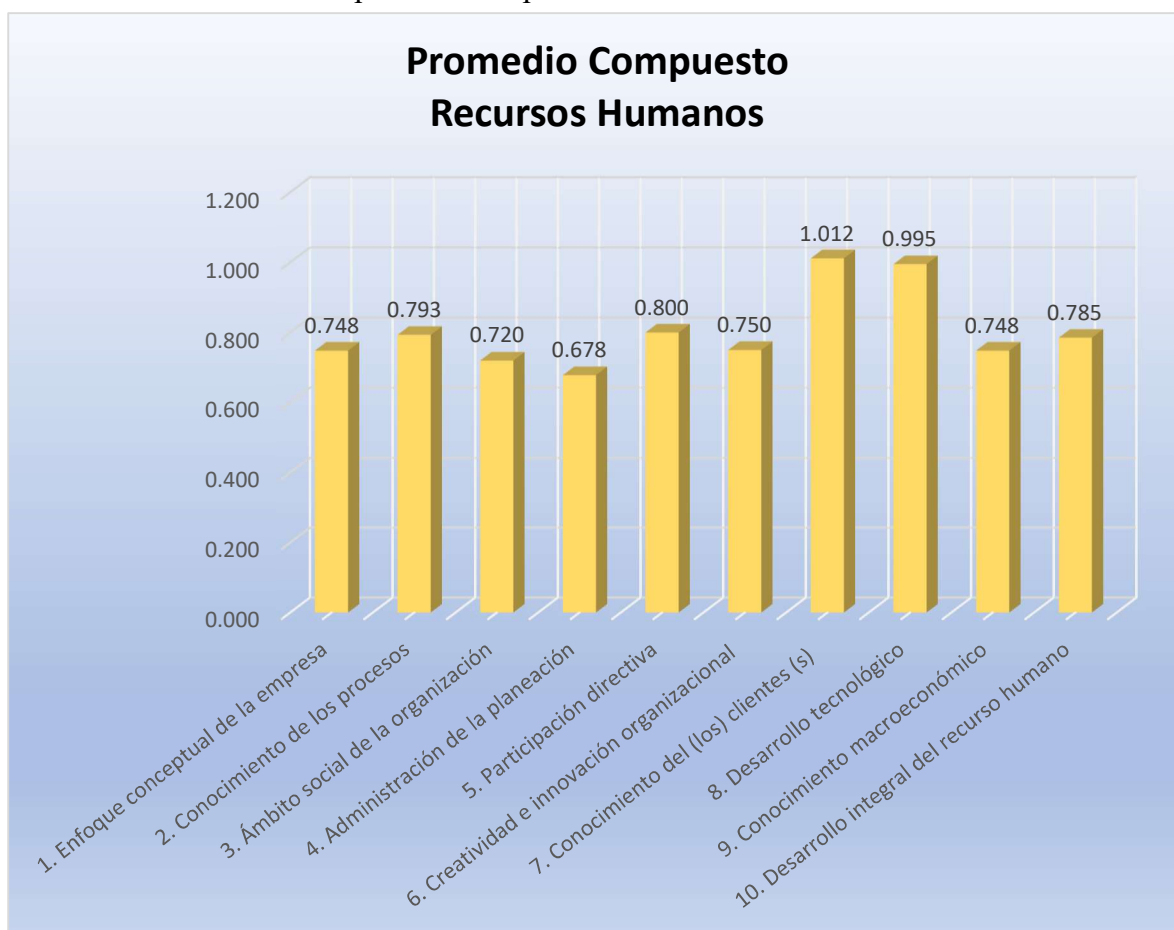
Grafica 29. Promedio Simple del departamento Recursos Humanos



Fuente: Recursos Humanos CVA Villahermosa (2021)

Derivado de los datos obtenidos por el departamento de recursos humanos y en relación al promedio simple, se puede determinar en base a la gráfica el conocimiento que existe en el departamento sobre la mayoría de los elementos, ya que el elemento con más bajo promedio es el elemento 1. Enfoque conceptual de la empresa el cual obtuvo un promedio de 7.33.

Grafica 30. Promedio Compuesto del departamento Recursos Humanos



Fuente: Departamento Recursos Humanos CVA Villahermosa (2021)

Tomando en cuenta las evaluaciones cuantitativas realizadas al departamento de recursos humanos y tomando en cuenta el impacto que tienen las variables se puede determinar el conocimiento del departamento, señalando al elemento 4. Administración de la planeación como el elemento con más bajo porcentaje y con mayor área de oportunidad.

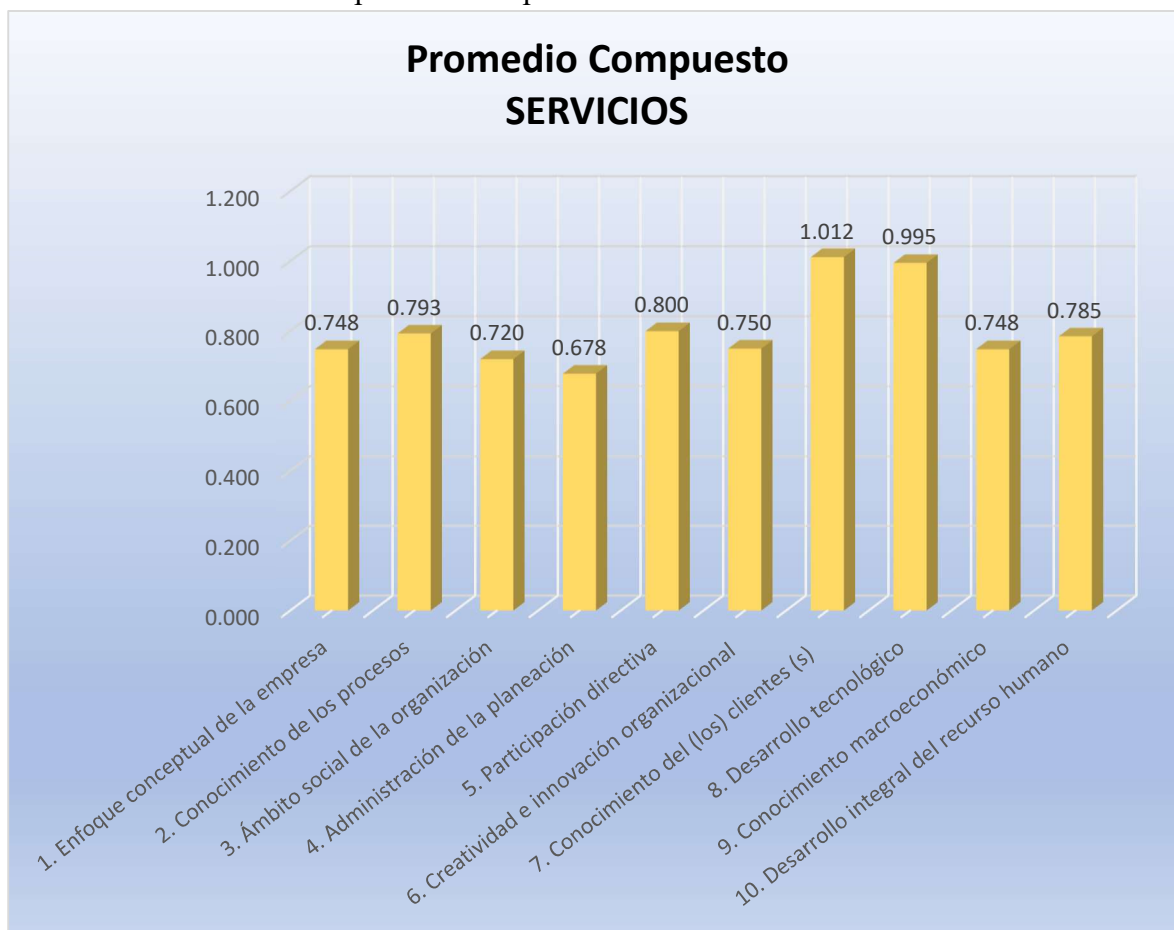
Grafica 31. Promedio Simple del departamento Servicios



Fuente: Departamento Servicios CVA Villahermosa (2021)

Con respecto a los datos proporcionados por el departamento de Servicios se puede observar que el elemento 1. Enfoque conceptual de la empresa es el que tiene el promedio más bajo, aun así, el resto de los elementos sus porcentajes están dentro de los términos aceptables.

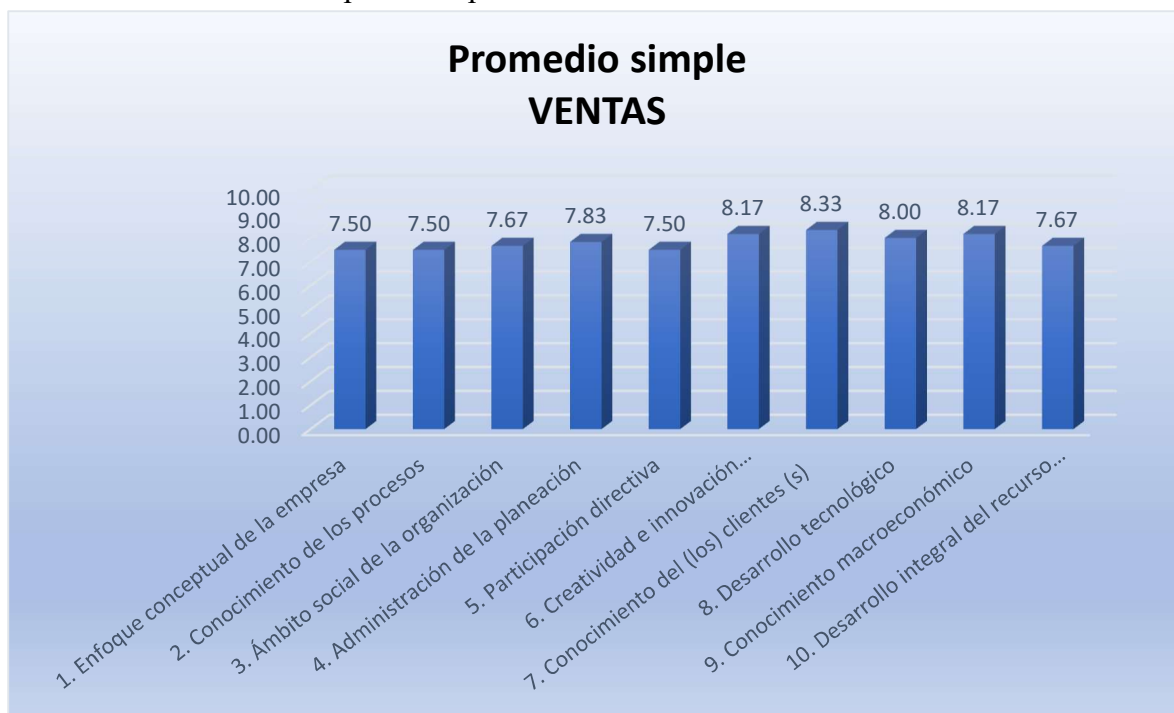
Grafica 32. Promedio Compuesto del departamento Servicios



Fuente: Departamento Servicios CVA Villahermosa (2021)

En relación a los datos obtenidos del departamento de Servicios se puede observar en la gráfica 32. Que los elementos 7.- conocimiento de los clientes y 8.- desarrollo tecnológico son los que mejor calificación presentaron. El resto de los elementos podrían tener influencia en los resultados tomando en cuenta el peso que tienen las variables del contexto sobre estos elementos.

Grafica 33. Promedio Simple del departamento Ventas



Fuentes: Departamento Ventas CVA Villahermosa (2021)

En base a los datos del promedio simple, mediante el cálculo de la evaluación cuantitativa, se puede apreciar que se cuenta con un conocimiento medio de cada uno de los elementos. Las calificaciones cuentan con poca variación, siendo la más alta los elementos 6. Creatividad e innovación organizacional y 9. Conocimiento macroeconómico con un valor de 8.17 con 8.50 de calificación.

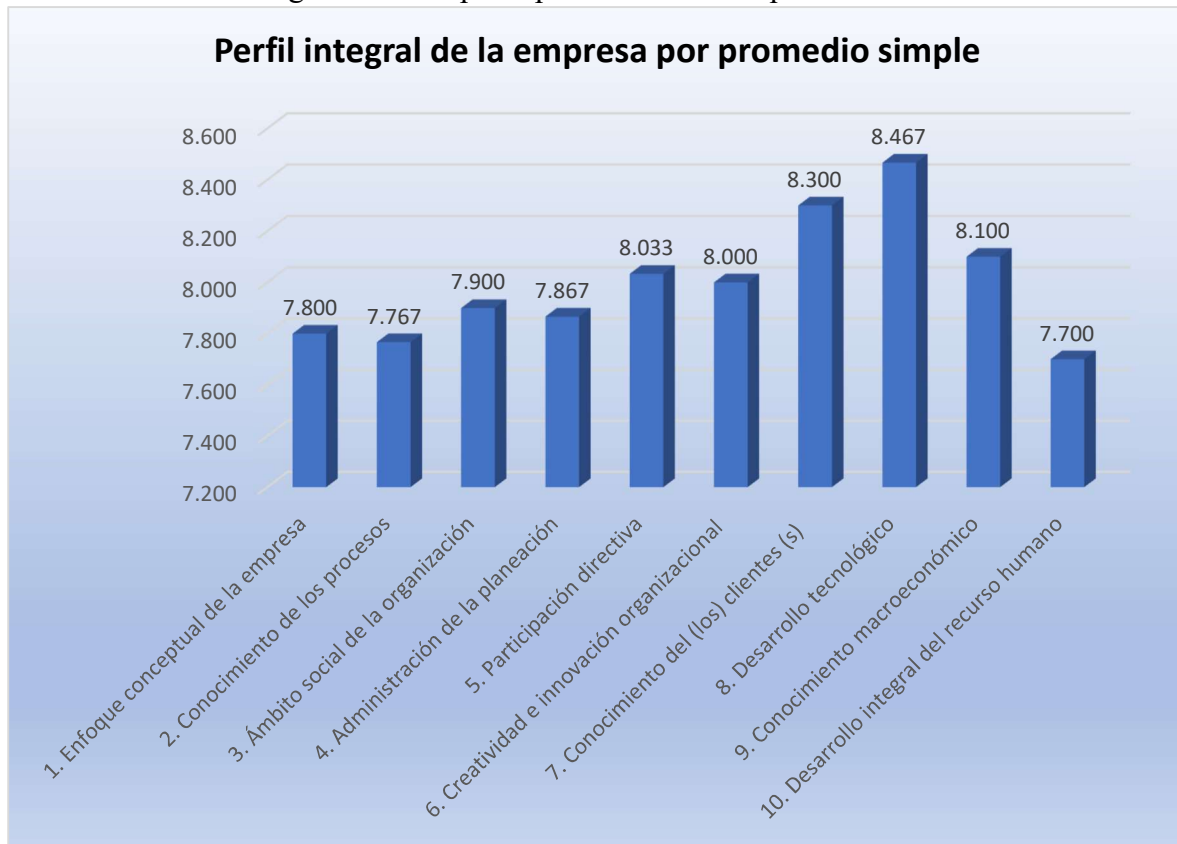
Grafica 34. Promedio Compuesto del departamento Ventas



Fuente: Departamento Ventas CVA Villahermosa (2021)

Tomando como base el promedio compuesto del departamento de Ventas y en relación al impacto de las variables con cada uno de los elementos se puede determinar que el elemento 7. Conocimiento del (los) clientes es el que mayor porcentaje obtuvo. Los elementos 3. Ámbito social de la organización y 4. Administración de la planeación por su parte fueron los más bajos por lo cual es necesario que se corrijan.

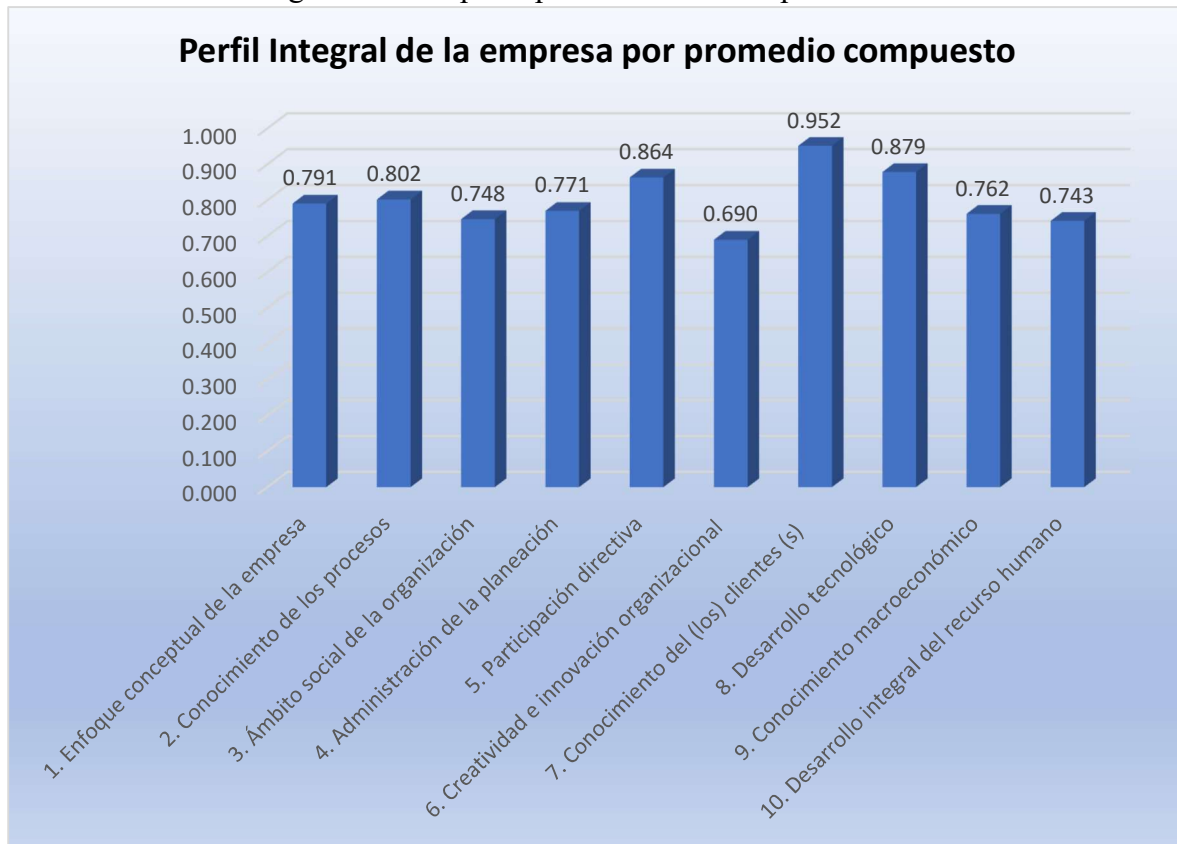
Grafica 35. Perfil Integral de la Empresa por Promedio Simple



Fuente: Departamentos Varios CVA Villahermosa (2021)

Los resultados obtenidos del perfil integral de la empresa por promedio simple se pueden observar de forma integral los resultados obtenidos en cada uno de los diferentes departamentos pudiéndose observar que en la organización se tiene un valor aceptable en cuestión del conocimiento de los elementos, siendo el elemento 10. Desarrollo integral del recurso humano el que presenta menor conocimiento.

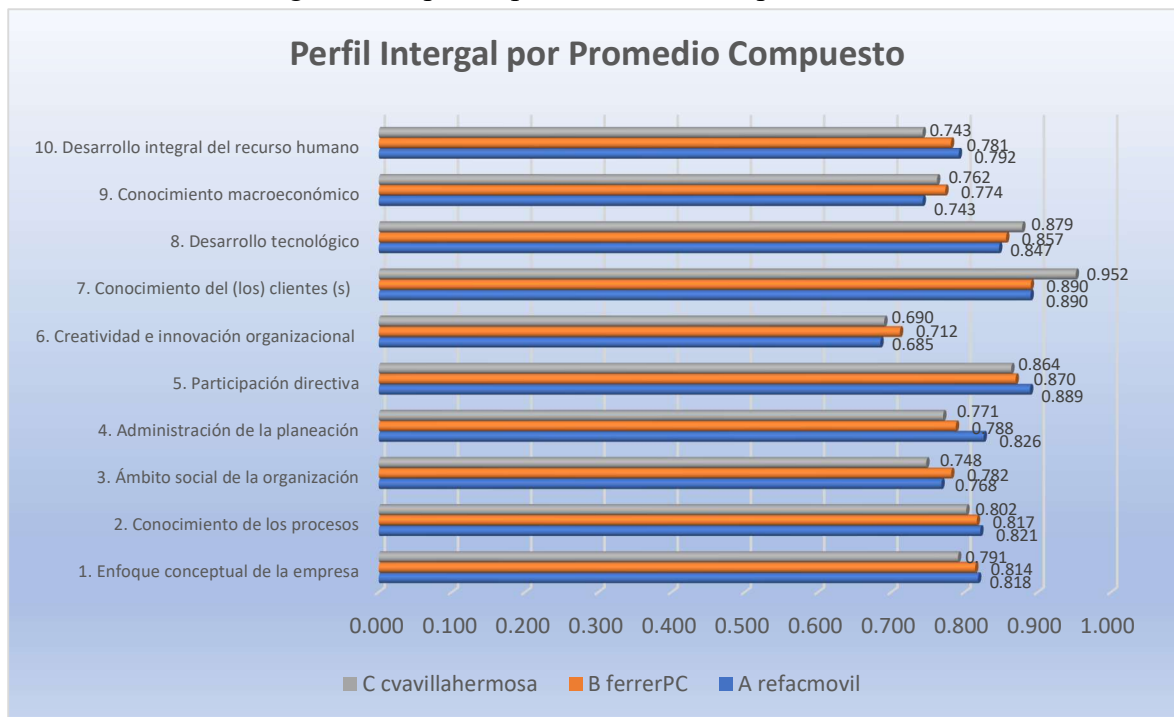
Grafica 36. Perfil Integral de la Empresa por Promedio Compuesto



Fuente: Departamento Varios CVA Villahermosa (2021)

Tomando como base a las evaluaciones cuantitativas de los promedios compuestos por cada departamento se puede determinar que en la empresa no se tiene el mismo conocimiento de cada elemento, de esta manera podemos definir cuáles son las áreas que presentan mayor oportunidad como la 6. Creatividad e innovación organizacional el cual es la que presento más y es en la que se debe prestar mayor atención para su corrección.

Grafica 37. Perfil Integral de empresas por Promedio Compuesto



Fuente: Departamentos Varios, REFACMOVIL, Ferrer PC CVA Villahermosa (2021)

Basándose en las evaluaciones cuantitativas de los promedios compuestos, se midió de forma integral todos los elementos en conjunto con las variables del contexto de los diferentes departamentos de las empresas REFACMOVIL, Ferrer PC CVA Villahermosa, donde se obtuvo un escenario confiable el cual permite llevar a cabo un diagnóstico

3.2 Análisis de resultados

En base a los resultados obtenidos del estudio de la medición de las variables, y a través de la aplicación de la herramienta tabla2. Herramienta integral de evaluación de la productividad, se puede determinar que son 3 los elementos que tienen un mayor avance con respecto al resto de los elementos, estos elementos son:

- **Conocimiento de los clientes** .911
- **Participación directiva** .874
- **Desarrollo tecnológico** .861

Por lo cual se puede determinar que estos 3 elementos están enfocados al mejoramiento de la productividad, ya que como se puede observar en los resultados obtenidos de la gráfica de perfil Integral de empresas por Promedio Compuesto cuenta con niveles buenos dentro de las organizaciones.

Por otra parte, el conocimiento de los clientes, área con mayor porcentaje en el análisis realizado, y un área de suma importancia para las 3 organizaciones ya que están enfocadas a la comercialización, y que es importante que conozcan muy bien de cada uno de sus clientes, cuenta también con áreas de oportunidad que es necesario identificarlas para así tomarlas en cuenta y de esta manera logre mejorar y así tener un 100% de avance.

Los siguientes elementos obtuvieron valores aceptables dentro del rango de .760 y .813, estos elementos se mencionan a continuación:

➤ Conocimiento de los procesos	.813
➤ Enfoque integral de la empresa	.808
➤ Administración de la planeación	.795
➤ Desarrollo integral de recursos humanos	.772
➤ Ámbito social de la organización	.766
➤ Conocimiento macroeconómico	.760

Aunque estos elementos no presentan promedios muy bajos se recomienda cuidado con ellos y así mejorar sus áreas de oportunidad.

- **Creatividad e innovación organizacional:** este elemento es el que presento el menor crecimiento de las tres empresas, obteniendo .696 en el perfil integral de la empresa por promedio compuesto.

Lo que muestra que los empleados de estas tres organizaciones muestran un nivel bajo en cuestión de ser creativos y participar activamente dentro de su respectiva organización, siendo la variable económica la que más bajo porcentaje de tal manera se recomienda poner mucha atención a estos elementos ya que pueden afectar en forma negativa a los departamentos y en consecuencia a la organización

CAPITULO IV. DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1 Introducción

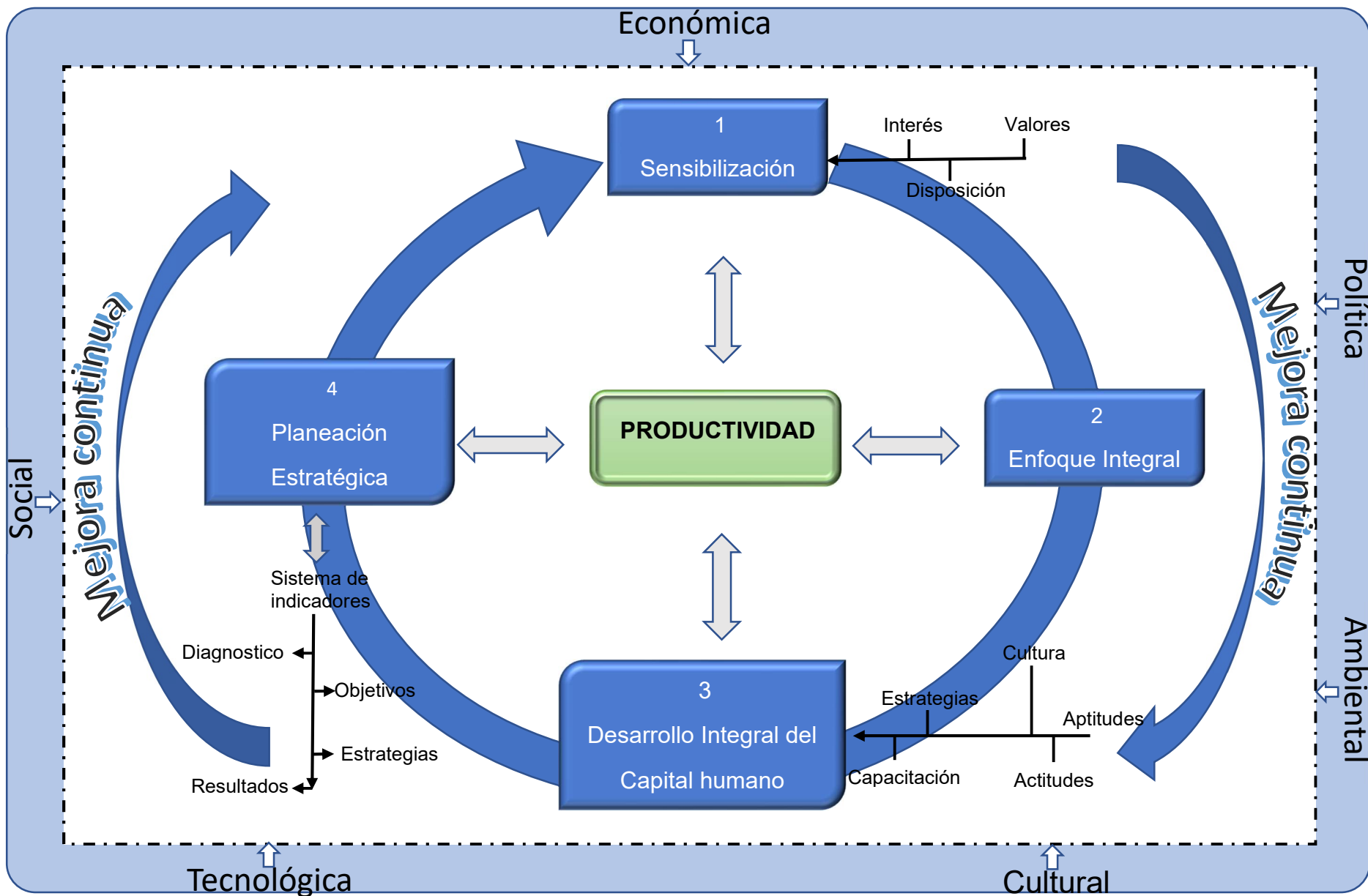
A través de los resultados obtenidos en el análisis mencionado anteriormente y tomando en cuenta los elementos y factores internos y externos de una forma integral, y mediante la aplicación de la herramienta tabla 2. Herramienta integral de evaluación de la productividad, se puede determinar que existen ciertos factores que inciden en el funcionamiento de las organizaciones analizadas, por lo que estos factores tienen que ver con la productividad y por consiguiente la competitividad de estas organizaciones.

Existen también áreas de oportunidad, por lo que se realizó un modelo donde se propone una mejora para la productividad de las medianas empresas REFACMOVIL, Ferrer PC, CVA Villahermosa, comercializadoras de tecnología en general, en Villahermosa, Tabasco. Tomando en cuenta una serie de acciones que permitan el funcionamiento de estas 3 organizaciones.

4.2 Propuesta

El diseño de la propuesta se desarrolla a través del modelo que se plantea, está diseñado exclusivamente para las empresas REFACMOVIL, Ferrer PC y CVA Villahermosa, cuyas características cubren los aspectos analizados en este trabajo de investigación, y el cual se plantea se aplique de la forma indicada en el apartado 4.4 para que las organizaciones estudiadas logren mejorar las áreas indicadas y así poder incrementar su productividad.

Figura 4 Propuesta del modelo de mejoramiento de la productividad



Fuente: Elaboración propia (2021)

4.3 Explicación y aplicación del modelo

El objetivo de la aplicación de este modelo es para el mejoramiento de la productividad de las empresas analizadas, el cual es planteado en este trabajo para permitir un mejor funcionamiento de las empresas. Para que este buen funcionamiento se lleve a cabo se debe de realizar un trabajo en conjunto y armonioso, es decir que si todo el sistema (organización) trabaja en conjunto se lograran obtener los objetivos y las metas planteadas.

A continuación, se describen la forma para generar una mayor productividad en las empresas antes mencionadas.

Uno de los puntos más importantes y por consiguiente difíciles de llevar a cabo es la forma de pensar que tienen los empleados dentro de las organizaciones, lograr la disposición e interés hará que todo el capital humano logre tener una integración.

En el modelo planteado para este trabajo tiene como primer punto la sensibilización dentro de las organizaciones, iniciando desde los directivos hasta los trabajadores de más bajo nivel, pretendiendo generar mayor compromiso dentro de todo el capital humano, a través de talleres y pláticas, para que de esta forma, se pretenda otorgar mayor responsabilidad y motivación y un desarrollo de forma integral dentro de toda la empresa, y así lograr la disposición de todos los involucrados para un buen funcionamiento, lograr el interés a través de la implementación de esta estrategia es muy importante, de esta manera se promoverá la motivación del personal y así generar un crecimiento en su creatividad e innovación donde se tomen en cuenta la participación y sugerencias de toda la organización, de esta forma se lograra tener un capital humano comprometido.

Cumpliendo con la sensibilización dentro de la organización, el modelo plantea realizar un enfoque integral de toda la empresa para poder mejorar la productividad, punto

clave para el cumplimiento de todas las actividades y objetivos planteados esto a través del desarrollo integral del capital humano, mediante capacitaciones del personal, logrando así mejorar las actitudes y aptitudes del todo el personal, ya que de esta manera se conseguirá más rápido el éxito, el trabajar de forma integrada y comprometida es parte importante de la planeación estratégica, parte fundamental para que la empresas logren sus objetivos planteados, y de esta manera lleven a cabo nuevos proyectos en donde de forma integral midan los resultados y sigan incrementando su productividad a través de la mejora continua, siempre teniendo en cuenta los objetivos y estrategias, como también tomar en cuenta el diagnostico que se realice periódicamente. Es importante para las empresas que siempre esté presente la mejora continua en cada uno de sus procesos, es por ellos que en el modelo que se presenta, se hace presente la mejora continua en todos los puntos.

CONCLUSIONES

De acuerdo a lo realizado en el trabajo de investigación, se puede determinar la importancia que tiene la productividad dentro de las empresas analizadas. Ya que es de suma importancia que las organizaciones analizadas sigan tomando en cuenta muchos factores como la satisfacción que brindan sus productos a todos sus clientes, para que de esta manera puedan seguir siendo empresas eficaces, pero también es importante que le sigan brindando ese respaldo a todos sus colaboradores para que sigan en comunión con toda la organización y de esta manera poder lograr todos los objetivos que se planteen.

Haciendo énfasis en lo publicado por (Fontalvo Herrera, 2018) destaca el papel que juega el recurso humano en el alcance de las metas objetivos propuestos a nivel empresarial, y la relación que tiene con otros aspectos importantes de la organización, como son la gestión de los costos y la calidad. De esta forma se analiza el impacto del sistema de gestión de la calidad en la productividad de la organización. También se analizan algunos de los aspectos fundamentales que deben considerarse para medir la productividad de los procesos y factores comerciales como indicadores de crecimiento económico.

El objetivo de la productividad es la búsqueda de la mejora continua, ya que las empresas productivas cambian de forma acelerada y su entorno se vuelve más competitivo día con día. Esta mejora se debe de realizar de forma constante, ya que toda organización siempre busca la generación de utilidades, así como la expansión de otro tipo de mercados.

La mejora de la productividad no solo se debe de centrar en el área de producción de la organización sino también en todo el capital humano.

El capital humano que es parte fundamental de toda organización y que juega un papel importante, ya que a través de su eficacia y eficiencia logran hacer de la empresa una organización productiva y competitiva y así enfocar a la empresa a un futuro próspero.

Es por eso que el modelo busca una mejora de la productividad de las empresas analizadas para este trabajo, a través de un crecimiento del capital humano mediante trabajadores siempre motivados, inspirados y comprometidos en todos los aspectos con la empresa.

RECOMENDACIONES

Es importante recalcar que, aunque los resultados obtenidos en la investigación coinciden con lo indicado en el planteamiento del problema, sería importante ampliar el tamaño de la muestra para que de esta manera poder obtener resultados aún más confiables.

Es imprescindible que se lleve a cabo la aplicación del modelo tal y como se describió, para que de esta manera las empresas estudiadas logren mejorar las áreas indicadas y así poder incrementar su productividad

Con el paso del tiempo van surgiendo nuevas problemáticas, así como otras necesidades para las organizaciones, es por eso que el modelo planteado en este trabajo se recomienda ir adaptándolo a esos cambios, así como llevar acabo nuevos análisis periódicamente para ir estudiando la productividad de las organizaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Becker, G. (1994). *Human capital revisited. In Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education*. University of Chicago Press.
- Becker, G., Murphy, K., & Tamura, R. (1990). *Human Capital, Fertility and Economic Growth* (Vol. XCVIII). *Journal of Political Economy*.
- Canals, C., & Carreras, O. (2020). *Executive Excellence*. Retrieved from <http://www.eexcellence.es/index.php/expertos-en-gestion/tecnologia-elemento-clave-para-impulsar-la-productividad>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- CIDAC. (2011). *Indice de productividad en México*. Retrieved from <http://www.cidac.org/esp/uploads>
- Coyle, D. (2019). *OpenMind*. Retrieved from <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/medir-productividad-en-el-contexto-del-cambio-tecnologico/#c02n1>
- Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional*. Madrid: Díaz de Santos.
- Fontalvo Herrera, T. J. (2018). Dialnet. *Dialnet*.
- Grabinsky. (1992).
- Hernández, S. (2008). *Apoyo de las TICs al negocio*.
- Herrera, J. L. (2012). *Productividad*. Palibro.
- Lopez, L. (2018, 03). *adnempresarial.net*. Retrieved from <http://www.adnempresarial.net/transformacion-digital/productividad-empresarial-y-tecnologia/>
- Marín, R. C. (2019, Jul 31). *Registra Tabasco en el primer trimestre el peor crecimiento económico del país*. Villahermosa, Tabasco, México: Xevt.
- Miranda, A. (2021). *Forbes México*. Retrieved from <https://www.forbes.com.mx/brand-voice/pymes-mexicanas-llego-el-momento-de-apostar-por-la-tecnologia/>
- Neuman, D. (2021, 04 19). <https://www.pulsopyme.com/>. Retrieved from <https://www.pulsopyme.com/como-operan-en-la-actualidad-las-pymes-en-mexico/>
- OCDE. (n.d.).
- Peirano, F., & Suárez, D. (2006). *Las economías por informatización como una forma de captar el impacto de las TICs en el desempeño de las empresas*. La Habana.
- Perea, J. (2006). *Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global*. *IIPSI*, 109-122.

- Prokopenko, J. (1999). *La Gestión de la Productividad*. México: Editorial Limusa S.A.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria Editorial S.A.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, H. E., Sosa Castro, M. M., & Cabello Rosales, A. (2018, Junio). Uso de TIC y productividad en México: un análisis subsectorial. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 156-185. Retrieved from www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2528
- Roque, J. (2016). Las TIC como elemento dinamizador de la distribución comercial. *Revista Iberoamericana de ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación*.
- Rubio, L., & Baz, V. (2004). *El poder de la competitividad, CIDAC*.
- Sáenz, A. O. (2015, Octubre 21). *CLose-UP International* . Retrieved from <http://close-upinternational.mx/blog/?p=75>
- Sánchez, J. I. (2014, Enero 01). *Informática jurídica*. Retrieved from http://www.informatica-juridica.com/trabajos/la-influencia-de-las-tics-en-la-productividad-de-la-empresa/#_ftn10
- Secretaría de economía de México. (2006-2012). *secretaría de economía*. Retrieved from <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/empresas/mediana-empresa>
- Singh, H. (2008). *Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India*.
- SME, Entrepreneurship Outlook, & OECD. (2005). *La pequeña y mediana empresa de México, importancia actual y sus prácticas de administración*.
- Solow, R. M. (1956). *A contribution to the theory of economic growth* (Vol. 70). Quarterly Journal of Economics.
- Stern, L. W. (2016). La influencia de las TIC en la distribución comercial. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, sociedad*.
- Villafranco, G. (2017, Abril 7). *Forbes México*. Retrieved from <https://www.forbes.com.mx/solo-6-pymes-aprovecha-las-tecnologias-la-informacion/>
- Vroom, H., & Deci, E. (1992). *Motivación y Alta Dirección*. México: Editorial Trillas.