



RELAYN[®]

Red de Estudios Latinoamericanos
en Administración y Negocios



TOMO II

**Las estrategias operativas y su influencia
con el desempeño económico en las micro
y pequeñas empresas. Resultados de una
investigación con directivos en
Latinoamérica.**

Coordinadores:

Nuria Beatriz Peña Ahumada
Oscar Cuauhtémoc Aguilar Rascón

Autoras:

Erandi Lizzete Contreras Ocegueda
Corina Guillermina Ocegueda Mercado
Sacnité Grimaldo García
Mara Grassiel Acosta González

**admón
y nego-
cios**

iQU4TRO[®]
EDITORES

Para citar el método y los resultados generales:

Peña, N., y Aguilar, O. (2024). Planteamiento metodológico para analizar las estrategias operativas y su influencia con el desempeño económico en las micro y pequeñas empresas latinoamericanas. En *Las estrategias operativas y su influencia con el desempeño económico en las micro y pequeñas empresas. Resultados de una investigación con directivos en Latinoamérica* (1a ed., vol. 1, pp. 25-38). iQuatro Editores.

Para citar el libro:

Contreras, E. et al. (2024). Las estrategias operativas y su influencia con el desempeño económico en las micro y pequeñas empresas. Resultados de una investigación con directivos en Latinoamérica. (N. Peña y O. Aguilar, Coords.; 1st ed., Vol. 2) iQuatro Editores

Para citar la base de datos:

Red de Estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios. (RELAYN) (2024). Investigación anual. N. Peña y O. Aguilar (coords.) <https://relayn.redesla.la>. (N. Peña y O. Aguilar, Coords). RedesLA <https://redesla.la>

Las estrategias operativas y su influencia con el desempeño económico en las micro y pequeñas empresas.

Resultados de una investigación con directivos en Latinoamérica. Tomo II.

D.R. © 2024, iQuatro Editores. Querétaro, México.

Este libro, resultado de trabajos de investigación científica coordinada por la Red de Estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios (RELAYN), fue dictaminado por investigadores nacionales pertenecientes al Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca.

La presente obra no puede ser reproducida, ni registrada o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotocopiado, electrónico, magnético, electroóptico o cualquier otro tipo, sin el permiso previo y por escrito de la editorial.

ISBN de la obra completa: 978-607-26587-0-7

ISBN: 978-607-26587-2-1

DOI: 10.46990/iQuatro.2024.08.24.0

Edición: Noviembre 2024

Páginas: 530

Dirección del Comité Académico

Nuria Beatriz Peña Ahumada

Oscar Cuauhtémoc Aguilar Rascón

Consejo Técnico: Paula Mejía

Programador de datos estadísticos: Julio Lerma

Datos e investigación: Sylvia Chávez

Desarrollo de tecnologías: Julián Ramos

Gestión Editorial: Nadia Velázquez

Editor Técnico: Itzel Raymundo

Capítulo 6. Las estrategias operativas y su influencia con el desempeño económico de las micro y pequeñas empresas de Huautla y Yahualica, Hidalgo, México.

Victor Hugo Mendoza Alvarado
Carlos Enrique Miranda Serna
Hector Adrian Teran Castelan

Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense

DOI: [10.46990/iQuatro.2024.08.24.36](https://doi.org/10.46990/iQuatro.2024.08.24.36)

Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar el impacto que tienen las operaciones en los determinantes (utilidades, ventas y número de trabajadores) de las micro y pequeñas empresas (mypes) familiares (EF) y no familiares (ENF). Se presenta un estudio cuantitativo causal y de diferencias de medias para determinar el impacto que tienen las estrategias operativas sobre los determinantes de las mypes. Los resultados muestran que no existen diferencias significativas entre las mypes familiares y las no familiares, pero sí se observa que las variables operativas analizadas tienen un efecto importante en los factores determinantes del desempeño. Específicamente, se encontró que para las empresas familiares, la variable con mayor impacto en los factores determinantes es el costo del sistema de producción-operación, mientras que para las empresas no familiares, la variable con mayor impacto es la calidad de los productos/servicios.

Palabras clave

Calidad, Costos, Desempeño, Innovación, Mypes

Introducción

Los estudios referentes a las micro y pequeñas empresas (mypes) han cobrado relevancia en las últimas décadas. Investigadores como Aguilar (2023), Peña y Aguilar (2023b) y Zazueta et al. (2021) han buscado patrones de comportamiento, abordando la relación de la innovación, la tecnología y la cultura financiera, entre otras variables, con los factores determinantes (FD).

La globalización ha demandado que las organizaciones sean más competitivas, desarrollando estrategias que permitan el logro de los objetivos y las metas. Asimismo, mediante las investigaciones, se ha buscado detectar estrategias que las hagan tener ventajas competitivas, sobre todo indicadores que evalúen el desempeño, la gestión en la toma de decisiones y las haga más eficaces y productivas. La mejora del desempeño ha sido el propósito de múltiples organizaciones, y los diversos estudios se han enfocado en determinar qué factores se relacionan para el logro eficiente de los objetivos. Algunos enfatizan la teoría de sistemas; sin embargo, es necesario el análisis de las operaciones para conocer cómo impactan en las empresas a fin de que desarrollen ventajas competitivas. Dentro de la literatura, no se han encontrado estudios que relacionen directamente las operaciones con los determinantes de la organización, por lo que es de suma importancia el crear nueva literatura al respecto para que esta información apoye a las mypes familiares y no familiares.

Revisión de la Literatura

Algunos autores han estudiado la relación del desempeño de las empresas con diversas variables; por ejemplo, cómo se relaciona con el aprendizaje organizacional. Autores como Zhu et al. (citados en Martínez y Aguilar, 2022) y Zazueta et al. (2021) hacen referencia a que el desempeño aumenta cuando el aprendizaje organizacional es fuerte. Otro ejemplo es el estudio de Salas-Arbeláez et al. (2021), donde muestra la relación con las prácticas de gestión humana (evaluación, retribución, participación, comunicación, flexibilidad, selección y formación). También se puede mencionar la investigación de Jasso et al. (2022), quienes encontraron una correlación positiva con la innovación. Otros autores como Gupta y Chopra (2018) y Singh et al. (2021) han buscado la relación con la administración del conocimiento, encontrando que las empresas pueden beneficiarse cuando existe el intercambio de conocimientos entre sus empleados tanto internos como externos para poder generar la innovación, y asimismo impactar en la competitividad en el mercado. Por otro lado, Chacón-Henao et al. (2022) y Lee et al. (2012) han estudiado cómo impactan las habilidades, como el liderazgo en el desempeño, hallando que efectivamente hay una relación entre el liderazgo compartido de los equipos gerenciales y el desempeño organizacional. Por su parte, Ahmad y Karadas

(2021) señalaron que el liderazgo efectivo reduce la tensión y el estrés en los trabajadores. El liderazgo efectivo inspira a los empleados al logro de metas. Xi et al. (2017) refieren que el comportamiento del líder de operaciones se centra en las relaciones, impactando positivamente en el desempeño de la empresa.

El desempeño organizacional ha sido medido por la calidad del producto/servicio, la eficiencia de los procesos operativos, la organización de las tareas del personal, la satisfacción de los clientes, la rapidez de adaptación a las necesidades de los mercados, así como la imagen de la empresa y de sus productos/servicios. Los autores han encontrado en común que la selección de personal, la formación y la evaluación de desempeño influyen directamente en el desempeño de la organización. Se encuentran, dentro de los estudios, múltiples formas de medir el desempeño organizacional, como puede ser mediante las ventas con la satisfacción del cliente, con la marca y el valor con base en su reputación. Soares y Perin (2020) tomaron como indicadores del desempeño a la ventaja competitiva, la participación en el mercado, la rentabilidad de la empresa, los costos, los ingresos y la satisfacción de los clientes. En el caso de Singh et al. (2021), lo determinaron con la rentabilidad a largo plazo, las perspectivas de crecimiento de la empresa, la satisfacción laboral de los empleados, la productividad, la calidad, entre otros. Autores como Figueroa et al. (2023) lo han medido mediante las estrategias competitivas, la rivalidad y la orientación al cliente.

Por su parte, Barradas et al. (2021) concluyeron que las medidas financieras son insuficientes para medir el desempeño, ya que debe ser una medición integral, que considere una evaluación financiera, contable o de mercado, puesto que la calidad, la satisfacción de los clientes, la innovación, la creación de nuevo conocimiento y la percepción de los grupos de interés internos y externos, reflejan de forma más integral el desempeño de la organización. Entre los diversos enfoques existentes para evaluar el desempeño se encuentran las mediciones mediante la teoría de sistemas, la cual evalúa a la organización por su capacidad para adquirir insumos, procesarlos y distribuir los resultados con la finalidad de mantener la estabilidad y el equilibrio. En este sentido, la eficacia se mide por el funcionamiento óptimo del sistema, aunque sólo es útil cuando existe una relación clara entre los insumos y los resultados y, por lo tanto, la administración de las operaciones es fundamental, porque juega un papel esencial dentro de las empresas, pero estas operaciones no pueden manejarse aisladamente de las diferentes funciones del negocio. La mayoría de las empresas implementa actividades de gestión de las operaciones; de su buena o mala administración se deberá en gran parte el desempeño organizacional.

La administración de las operaciones es un área de la administración que abarca el proceso de producción y el rediseño de las operaciones de producción de bienes y servicios.

La principal función de una buena administración de las operaciones es la responsabilidad de asegurar las operaciones eficientes y eficientizar los recursos para tratar de utilizar menos recursos con el fin de cumplir los requerimientos de los clientes. Está principalmente relacionado con la planeación, organización y supervisión de la planeación de la producción o bien la provisión de servicios (Gadwe y Sangode, 2019).

La administración de las operaciones realiza actividades como productividad, reducción de costos, calidad, ubicación de las instalaciones, distribución de las instalaciones, pronóstico, línea de espera del cliente, tiempo del proceso/velocidad, respuesta rápida al cliente, entregas a tiempo, inventarios, adquisición y compras, justo a tiempo, servicio al cliente, administración de la tecnología, procesamiento y comunicación de datos, diseño del trabajo, control del proceso, calidad del proceso, medición del trabajo, mantenimiento, programación del personal, planeación de la capacidad de los recursos y planeación del trabajo (Gadwe y Sangode, 2019), considerando enfoques como la manufactura de clase mundial, total quality management, six sigma, mantenimiento productivo total, justo a tiempo, entre otros (Battistoni et al., 2013).

Otros autores han relacionado la estructura organizacional y la competitividad como dimensiones empresariales en la labor de fortalecimiento del desempeño y sostenibilidad, encontrando una correlación positiva entre las estructuras organizacionales y el desempeño (Blanco-Ariza et al., 2020). Referente a la estructura organizacional, existen pocos estudios de las mypes que relacionen las operaciones con los determinantes, a pesar de su importancia, y se deriva de que su naturaleza las empuja a ser muy dinámicas y a tomar ideas de cuestiones prácticas para desarrollar habilidades específicas (Battistoni et al., 2013). En los últimos años, han comenzado a adquirir herramientas analíticas que antes eran un privilegio sólo para las grandes empresas gracias a la difusión de las mejores prácticas. La importancia que tienen las mypes en cuanto a generación de empleo hace necesario el crear estrategias que pueden beneficiarlas y, por lo tanto, favorecer a un gran porcentaje de la población económicamente activa que labora en este tipo de unidades; sin embargo, para generar estrategias, es necesario primero estudiarlas a profundidad.

Método

Se plantea un estudio cuantitativo no experimental (Hernández y Mendoza, 2018), de forma transversal. Se realizó la aplicación del instrumento entre los meses de enero a marzo de 2024 con un alcance causal. El estudio propuesto a través del análisis sistémico de la micro y pequeña empresa (mype) por parte de la Red de Estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios (RELAYN, 2024) busca determinar el impacto que tienen las estrategias