

## Los Sistemas Administrativos y los de Sistemas de Información en las PyMEs de servicios del Municipio de Paraíso, Tabasco

**Pérez Acosta Candelaria**

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

[candypac@hotmail.com](mailto:candypac@hotmail.com)

**Rueda Ventura Elsa**

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

[elsa.rueda@ujat.mx](mailto:elsa.rueda@ujat.mx)

**Gómez Lemus Marbella Araceli**

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

[marbella.gomez@ujat.mx](mailto:marbella.gomez@ujat.mx)

### Resumen

Los sistemas administrativos dentro de las empresas son necesarios para su buen funcionamiento, es por ello que sus procesos y procedimientos deben de estar planteados dentro de los manuales administrativos. Hoy en día se realizan sistemas de información automatizados para mejorar las actividades que desarrollan las pequeñas y medianas empresas de servicio, de tal manera que estos sistemas de información deben de estar fortalecidos por los sistemas administrativos. La presente investigación se realizó con el propósito de conocer si las pequeñas y medianas empresas de servicio, de la Ciudad de Paraíso, Tabasco, han tomado como referente los sistemas administrativos para desarrollar e implementar sistemas de información que les permitan estandarizar sus procesos haciendo énfasis en el uso de los manuales administrativos. La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto donde se analizaron las variables cuantitativas y cualitativas, fue de tipo descriptiva y exploratoria, Para la recopilación de los datos se utilizó como instrumento el

cuestionario. Teniendo como principales resultados que el 75% de las PyMEs cuentan con manuales administrativos y el 100% tienen implementados sistemas de información de los cuales el 67% se diseñaron considerando sus manuales administrativos.

**Palabras clave:** Sistemas Administrativos, Sistemas de Información, PyMEs de Servicios.

---

## Introducción

La revolución del conocimiento y la información empezaron con el cambio de siglo y se ha acelerado gradualmente, después de los efectos de la revolución industrial, se descubre que el objetivo era producir aceleradamente. De esa misma manera conforme los avances acontecían, surgían nuevas áreas administrativas dentro de la empresa. Fue entonces que a finales del siglo XX, surgieron grandes aportaciones sobre cómo llevar a cabo las actividades empresariales, administrativas o de producción (Kramis, 2000).

Por lo tanto, las actividades deben estar planeadas, organizadas, dirigidas y controladas por los altos mandos administrativos (Hernández, 2007).

Es así como se puede afirmar que los sistemas administrativos constituyen una fuente de información y control para la misma; esa información es generada a través de los sistemas administrativos. Cabe mencionar que muchos países están transformando sus economías industriales, en economías de servicios basadas en el conocimiento de la información como Estados Unidos, Japón, Alemania y otras potencias industriales.

Hoy en día los sistemas de información proporcionan la comunicación y el poder de análisis que muchas empresas requieren para llevar a cabo el comercio y administrar los negocios en una escala global y nacional. Los sistemas de información pueden ayudar a las compañías a ampliar su alcance hasta lugares muy retirados, ofrecer productos y servicios,

reformular empleos y flujos de trabajo y quizá cambiar profundamente la manera de conducir sus negocios. (Gómez y Suárez,2007)

Por ello surgió el interés de realizar un estudio para conocer si las pequeñas y medianas empresas de servicio, de la Ciudad de Paraíso, Tabasco han tomado como referente los sistemas administrativos para desarrollar e implementar sistemas de información que le permitan estandarizar sus procesos.

### **I. Desarrollo**

La presente investigación se desarrolló utilizando un enfoque mixto: de tipo descriptiva y exploratoria, debido a que los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación. La investigación descriptiva busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. (Hernández, 2010).

Para la recopilación de información se recurrió al uso de la fuente primaria ya que fue necesario realizar una investigación de campo, y como fuentes secundarias se procedió a la revisión de información a través de libros, artículos, referencias electrónicas y tesis. El universo de estudio quedó integrado por las pequeñas y medianas empresas de servicios, establecidas en la Ciudad de Paraíso Tabasco. La base para determinar el universo de estudio, fue la información recabada del padrón electrónico de Información Empresarial Mexicano (SIEM), la cual estuvo estructurada por 20 empresas por lo que se decidió realizar un censo.

Se denomina censo, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) como: “un procedimiento de generación de estadísticas que permite recabar información en todas y cada una de las unidades de observación de la población objeto de estudio en un tiempo determinado y siguiendo un cuestionario previamente elaborado.” (INEGI, 2013).

El instrumento para la recolección de datos fue una entrevista no estructurada, y se aplicó un cuestionario diseñado en tres bloques:

Bloque I: Identificación de procesos y procedimientos

Bloque II: Sistemas de Información

Bloque III: Integración de los sistemas de información, procesos y procedimientos.

**Bloque I: Identificación de procesos y procedimientos:** el objetivo de este primer bloque fue identificar y descubrir los procesos y procedimientos que realizan las PyMEs del sector servicio de la Ciudad de Paraíso Tabasco. Este bloque fue integrado con ocho preguntas.

**Bloque II: Sistemas de Información:** el objetivo de este segundo bloque fue encontrar la relación que existe entre los sistemas de información y las actividades administrativas diarias de la empresa entre las preguntas se encuentra la evaluación de los sistemas de información en áreas donde se utilizan dentro de la empresa, este bloque está integrado por diez preguntas.

**Bloque III: Integración de los sistemas de información, procesos y procedimientos:** El objetivo de este tercer bloque fue investigar sobre cómo están integrados los sistemas de información, procesos y procedimientos dentro de las pequeñas y medianas empresas de servicio este bloque consta de 6 preguntas.

### **1.1. Aplicación del instrumento**

El instrumento fue aplicado a los gerentes de las pequeñas y medianas empresas de servicio de la Ciudad de Paraíso Tabasco. Se procedió a las visitas de las 20 empresas de las cuales la mayoría respondió satisfactoriamente a las preguntas cabe mencionar que algunas no quisieron contestar las preguntas por motivo de falta de tiempo y de interés es por ello que de las 20 empresas solo a 16 se encuestaron.

## II. Resultados

En este apartado se presenta la interpretación de los datos recabados a través del instrumento de recolección de datos, aplicado en las pequeñas y medianas empresas de servicios de la Ciudad de Paraíso Tabasco. El cual estuvo estructurado en tres bloques: Identificación de procesos y procedimientos, Sistemas de Información e Integración de los Sistemas de Información, procesos y procedimientos. También se detalla la descripción de los resultados derivados de cada una de las preguntas.

### 4.1 Bloque Identificación de procesos y procedimientos

#### 1.- ¿Su empresa cuenta con manuales administrativos?

Se puede determinar que el 75 % de los empresarios encuestados de las pequeñas y medianas empresas de servicios de la Ciudad de Paraíso Tabasco, cuentan con manuales administrativos. De acuerdo con los resultados que muestra la tabla 4.1.

<b>Empresas que cuentan con manuales administrativos</b>			
	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a)Si</b>	<b>12</b>	<b>75</b>	<b>75%</b>
<b>b)No</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>25%</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabla No.4.1. Empresas que cuentan con manuales administrativos

**2.- ¿Cuáles son los tipos de manuales con los que cuenta su empresa?**

De las empresas que tienen manuales administrativos, el 34% cuenta con manuales de procedimientos o de operaciones el 26% manuales de organización, el 14% de políticas y 11% de personal. Obsérvese en la tabla 4.2 y la gráfica 4.1.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a)Manual de organización</b>		7	26	26%
<b>b) Manual de procedimientos o de operación</b>		8	34	34%
<b>c) Manual de políticas</b>		2	14	14%
<b>d) Manual de técnicas</b>		2	9	9%
<b>e) Manual de puestos</b>		1	11	11%
<b>f)Manual de personal</b>		3	6	6%
<b>Total</b>	<b>12</b>		100	100%

Tabla No.4.2. Manuales con los que cuenta cada una de las empresas.

**3. ¿Para qué área de la empresa, hay manuales administrativos?**

Las principales áreas en que las empresas tienen manuales administrativos son el área de administración con el 39 %, el 18 % en las áreas de finanzas, ventas y producción respectivamente y 7% el área de recursos humanos. Véase la tabla 4.3 y la gráfica 4.2.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>A)Administración</b>	11	39	39%
<b>B) Ventas</b>	5	18	18%
<b>C)Finanzas</b>	5	18	18%
<b>D)Producción</b>	5	18	18%
<b>E)Recursos humanos</b>	2	7	7%
<b>Total</b>	<b>12</b>	100%	100%

Tabla No.4.3 Áreas en las que existen manuales administrativos.

**4. ¿Los manuales son utilizados para realizar las actividades diarias de la empresa?**

Con respecto a esta pregunta se obtuvo que el 91% utilizan los manuales para sus actividades, mientras que un 17% no lo considera necesario. Como se muestra en tabla 4.4.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a)Si</b>	10	91	91%
<b>b)No</b>	2	17	17%
<b>Total</b>	12	100	100%

Tabla No.4.4. Empresas que utilizan los manuales para sus actividades diarias

**5. ¿Considera usted que los manuales administrativos sirven para capacitar a su personal?**

El 92% de los empresarios consideran estar totalmente de acuerdo que los manuales administrativos sirven para capacitar a su personal. Véase la tabla 4.5.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) Totalmente de acuerdo</b>	11	92	92%
<b>c) Ni en acuerdo ni desacuerdo</b>	1	8	8%
<b>Total</b>	12	100	100%

Tabla No.4.5. Empresas que utilizan los manuales administrativos para capacitar su personal.

**6. ¿Qué tanto considera usted que los manuales administrativos son utilizados correctamente para la realización de las actividades de la empresa?**

Referente a esta pregunta el 75% de los empresarios consideran que los manuales administrativos son utilizados adecuadamente para realizar sus actividades. Mientras un 25% considera que ni está de acuerdo ni en desacuerdo. Véase los resultados en la tabla 4.6

	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) Totalmente de acuerdo</b>	19	75	75%
<b>c) Ni en acuerdo ni desacuerdo</b>	3	25	25%
<b>Total</b>	12	100	100%

Tabla No.4.6. Empresas que consideran que los manuales administrativos sirven para las actividades de las empresas.

**7. De la siguiente lista seleccione alguna de las razones por la cual su empresa no cuenta con manuales administrativos.**

Entre las principales razones por las cuales las empresas no cuentan con manuales administrativos están: el 50% por no contar con personal capacitado para la realización de los manuales, el 25% respectivamente señalaron que no son necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa y porque se desconoce la funcionalidad de los mismos. Obsérvese tabla 4.7 y la gráfica 4.3.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) No son necesario para el desarrollo de las actividades de la empresa</b>	1	25	25%
<b>b) Se desconoce la funcionalidad de estos manuales</b>	1	25	25%
<b>c) No hay personal capacitado para la realización de los manuales.</b>	2	50	50%
<b>Total</b>	4	100	100%

Tabla No.4.7. Razones por las cuales las empresas no cuentan con manuales administrativos.

**8. ¿De las siguientes opciones seleccione las razones por la cual considera que los manuales no son utilizados para llevar a cabo las actividades de la empresa?**

Con respecto a esta pregunta el 50% señalaron que no son importantes para el desarrollo de las actividades el 25% respectivamente porque estos no se encuentran actualizados y por no estar elaborados correctamente. Se aprecia en la tabla 4.8 y la gráfica 4.4.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) No se encuentran actualizados</b>	1	25	25%
<b>b) No son importantes para el desarrollo de las actividades de la empresa</b>	2	50	50%
<b>c) No están desarrollados correctamente</b>	1	25	25%
<b>Total</b>	4	100	100%

Tabla No.4.8. Razones por las cuales las empresas no utilizan los manuales para las realizar sus actividades.

**9. ¿Cada cuánto tiempo se realizan revisiones a los manuales administrativos?**

En relación a las empresas que mencionaron tener manuales el 50% señalaron revisar sus manuales cada seis meses, mientras otros mencionaron cada doce meses, seguidos de 24 meses o más tiempo. Véase la tabla 4.9 y gráfica 4.5.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) 6 meses</b>	6	50	50%
<b>b) 12 meses</b>	2	16	16%
<b>c)24 meses o más</b>	2	17	17%
<b>d) Otros</b>	2	17	17%
<b>Total</b>	12	100	100%

Tabla No.4.9 Revisiones de los manuales administrativos.

**a. Bloque II. Sistemas de Información**

**10. ¿Con cuáles de estos sistemas de información cuenta su empresa?**

El total de las empresas objeto de estudio cuentan con sistemas de información entre los cuales destacan los sistemas de facturación con el 29%, el 21% de inventario, 19% compra, 12% producción, y por último venta con un 9%. Tabla 4.10 y la gráfica 4.6.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) Facturación</b>	15	29	29%
<b>b) Inventario</b>	11	21	21%
<b>c) compra</b>	10	19	19%
<b>d) Venta</b>	10	9	9%
<b>e) Producción</b>	6	12	12%
<b>Total</b>	<b>16</b>	100	100%

Tabla No.4.10. Empresas que cuentan con diversos sistemas de información.

**11. ¿Quiénes tiene acceso a los sistemas de información?**

El 50% de los empresarios mencionaron que los administradores tienen acceso a los sistemas de información, el 27% los jefes de área, seguido de los empleados con un 18% y por último con un 7% otro personal. Véase tabla 4.11 y la gráfica 4.7.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) Jefe de área</b>	6	27%	27%
<b>b) Empleado</b>	4	18%	18%
<b>c) Administradores</b>	11	50%	50%
<b>d)Otros</b>	1	5%	5%
<b>Total</b>	22	100%	100%

Tabla No.4.11. Personal que tiene acceso a los sistemas de información.

**12. ¿En qué áreas de su empresa se utilizan los sistemas de información?**

En lo que se refiere a esta pregunta los empresarios opinaron que las áreas donde las empresas utilizan los sistemas de información son: administración con un 35%, 27% el área de ventas y 16% finanzas y producción. Véase tabla 4.12 y la gráfica 4.8.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a)Administración</b>	13	35	35%
<b>b) Ventas</b>	10	27	27%
<b>c)Finanzas</b>	6	16	16%
<b>d)Recursos humanos</b>	4	11	11%
<b>e)Producción</b>	4	11	11%
<b>Total</b>	<b>16</b>	100	100%

Tabla No.4.12 Áreas en las que se utilizan los sistemas de información.

**b. Bloque III. Integración de los Sistemas de Información, procesos y procedimientos**

**13. ¿Cómo calificaría usted el uso de los sistemas de información?**

Es considerable apreciar que las empresas calificaron excelente el uso de los sistemas de información con un 62% y como pésimo un 38%. Véase los resultados de la tabla 4.13.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>1)Excelente</b>	10	62	62%
<b>2)Regular</b>	6	38	38%
<b>Total</b>	16	100%	100%

Tabla No.4.13.Calificación con base en los sistemas de información.

**14. ¿Quién diseña los sistemas de información?**

Respecto al diseño de los sistemas de información el 53% mencionaron contratar personal externo y el 47% el personal interno. Véase la tabla 4.14

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) Personal interno</b>	7	47	47%
<b>b) Personal externo</b>	8	53	53%
<b>Total</b>	16	100	100%

Tabla No.4.14.Tipo de personal que diseña los sistemas de información

**15. ¿Cada cuánto tiempo se actualizan los sistemas de información?**

De acuerdo a los resultados el 41% señalo que los actualizan cada seis meses el 23% cada 12 meses y de más de un año el 24%. Véase tabla 4.15 y gráfica 4.9.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) 6 meses</b>	7	41	41%
<b>b) 12 meses</b>	4	23	23%
<b>c)24 meses o más</b>	2	12	12%
<b>d) Otros</b>	4	24	24%
<b>Total</b>	16	100	100%

Tabla No.4.15. Tiempo en el que se actualizan los sistemas de información.

**16. ¿Sus empleados reciben la capacitación adecuada acerca de los sistemas de información?**

Es necesario que las empresas capaciten a su personal y por ello es importante saber si se capacita o no, de acuerdo a los resultados el 75% capacita a sus empleados y el 25% no ofrece capacitación a sus empleados para manejar sus sistemas de información. Véase a los resultados en la tabla 4.16.y gráfica 4.10.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) Si</b>	12	75	75%
<b>b) No</b>	4	25	25%
<b>Total</b>	16	100	100%

Tabla No.4.16. Empresas que brindan la capacitación para los empleados

**17. De la siguientes opciones, seleccione las razones por lo cual sus empleados no reciben capacitación.**

En relación a esta pregunta el 37% de las empresas no proporcionan capacitación por no contar con suficiente presupuesto y el 44% por falta de tiempo no capacita a sus empleados, por último el no contar con profesionales especializados. Véase los resultados de la tabla 4.17.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) poco presupuesto	6	44	44%
b) Falta de tiempo	7	37	37%
c) No contar con profesionales especializados para la capacitación del personal	3	19	19%
<b>Total</b>	16	100	100%

Tabla No.4.17. Las empresas no capacitan al personal.

**18. ¿Está satisfecho con los sistemas de información con los que cuenta su empresa?**

Del total de las empresas que cuentan con sistemas de información el 94% opinó, que si están satisfechos con los sistemas de información y el 6% considera no estar satisfecho .Se observa en la tabla 4.18.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Si	15	94	94%
b) No	1	6	6%
<b>Total</b>	16	100	100%

Tabla No.4.18. Empresas que están satisfechas con los sistemas de información.

**19.- ¿Considera que su empresa necesita una reestructuración de su sistema?**

El 56% señalaron que si necesitan una reestructuración en sus sistema mientras que el 44% opina que no es necesaria. Véase a los resultados de la tabla 4.19 y la gráfica 4.13.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) Si</b>	7	44	44%
<b>b) No</b>	9	56	56%
<b>Total</b>	16	100	100%

Tabla No.4.19 Empresas que necesitan una reestructuración en sus sistemas

**¿Los sistemas de información están diseñados en base a los manuales establecidos?**

De acuerdo con el 75% de las empresas que mencionaron contar con manuales, se puede apreciar que el 67% diseñan sus sistemas de información considerando los manuales mientras que el 33%(cuatro) mencionó que no. Véase la tabla 4.20.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) Si</b>	8	67	67%
<b>b) No</b>	4	33	33%
<b>Total</b>	12	100	100%

Tabla No.4.20 Empresas que diseñan los sistemas de información con base en los manuales.

**21. ¿Cuáles son los manuales utilizados para el diseño de los sistemas de información?**

De las empresas que tienen manuales administrativos el 41% mencionan que utilizan los manuales de procedimiento o de operación para el diseño de sistemas, el 29% los manuales de organización, el 18% los manuales de personal y manual de políticas y técnicas con 6%. De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla 4.21 y la gráfica 4.11.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a)Manual de organización</b>	5	29	29%
<b>b) Manual de de procedimientos o de operación</b>	7	41	41%
<b>c) Manual de políticas</b>	1	6	6%
<b>d) Manual de técnicas</b>	1	6	6%
<b>e)Manual de personal</b>	3	18	18%
<b>Total</b>	<b>8</b>	100	100%

Tabla No.4.21 Manuales que las empresas utilizan para diseñar sus sistemas de información.

**22. ¿Cuáles son los factores que toman en cuenta para el diseño de sus sistemas de Información?**

En relación a los factores que las empresas toman en cuenta para el diseño de sus sistemas, el 59% señaló que es con base en sus necesidades y solo el 25% consideran los procedimientos administrativos. Véase la tabla 4.22 y la gráfica 4.12.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) Necesidades de la empresa</b>	14	59	59%
<b>b) Necesidades de otro sistema</b>	2	8	8%
<b>c) Necesidades de información de los usuarios</b>	1	4	4%
<b>e) Procedimiento administrativos</b>	6	25	25%
<b>f) Asesoría Externa</b>	1	4	4%
<b>Total</b>	<b>16</b>	100	100%

Tabla No.4.22. Factores para el diseño de los sistemas de información.

**23. ¿Los sistemas de información y procedimientos administrativos concuerdan con sus funciones?**

El 87% de las empresas señalaron que los sistemas de información y los procedimientos administrativos concuerdan con sus funciones, mientras que el 13% mencionó que no. Véase la tabla 4.23.

	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) Si</b>	14	87	87%
<b>b) No</b>	2	13	13%
<b>Total</b>	16	100	100%

Tabla No.4.23. Empresas que concuerdan sus funciones.

**24. De las siguientes razones seleccione los conflictos que ocasiona las diferencias entre los sistemas de información y procedimientos administrativos.**

De las empresas que señalaron que sus manuales y sus sistemas de información no concuerdan con sus funciones, mencionaron que una de las razones por las que surgen conflictos que ocasiona las diferencias entre los sistemas de información y procedimientos administrativos son: 56% confusión en los empleados, el 25% pérdida de tiempo y el 19% duplicidad de trabajo. Como se aprecia en la tabla 4.24y la gráfica el 4.13.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a) Pérdida de tiempo</b>	4	25	25%
<b>b) Confusión en los empleados</b>	9	56	56%
<b>c) Duplicidad de trabajo</b>	3	19	19%
<b>Total</b>	16	100	100%

Tabla No.4.24. Conflictos que ocasionan las diferencias entre sistemas de información y sistemas administrativos.

## Conclusión

Hoy en día para muchas empresas es muy importante contar con los sistemas de información, debido a que son herramientas que hacen más eficientes y eficaces las actividades, procesos, procedimientos. Permitiendo una mejor toma de decisiones; así mismo estos deben estar estrechamente vinculados con los manuales administrativos. La presente investigación permitió dar respuesta a la pregunta de investigación. ¿De qué manera los sistemas administrativos son un referente como apoyo para las pequeñas y medianas empresas de servicio para que desarrollen e implementen con éxito sus sistemas de información?

Como resultado de la investigación se puede concluir que los manuales administrativos son considerados como apoyo para el diseño de los sistemas de información en la mayoría de las pequeñas y medianas empresas objeto de estudio.

Es importante mencionar que los manuales administrativos que más utilizan son: los de procedimientos o de operación, seguidos de los de organización; y los factores que consideran para el diseño de los sistemas de información son las necesidades de la empresa y los procedimientos administrativos.

De acuerdo a los resultados obtenidos y con el análisis de los tres bloques, los empresarios hicieron ver lo fundamental que son los manuales administrativos, en razón a los beneficios ofrecido por estos.

En relación con los sistemas de información, los empresarios manifestaron que el área en que más se utilizan es en la de administración, ventas y finanzas. Es importante señalar que todas cuentan con sistemas de información y el 75% cuentan con manuales administrativos y de estas el 67% diseñan sus sistemas de información con base en los manuales administrativos.

De igual manera expresaron sentirse satisfechos con los sistemas de información, así mismo de que estos concuerdan con sus funciones. Para el diseño de sus sistemas de información contratan personal externo.

Considerando los resultados se puede destacar que los sistemas administrativos son un referente como apoyo para las pequeñas y medianas empresas de servicio para que

desarrollen e implementen con éxito sus sistemas de información dentro de las actividades de las empresas. Es importante que los sistemas de información estén diseñados con apoyo de los manuales debido a que son indispensables para que sus sistemas cumplan con los procesos y procedimientos que realizan.

## Bibliografía

### Referencias Impresas:

Arias, F. (2004). *El Proyecto de Investigación: Inducción a la metodología científica* 2ª ed. Editorial.Episteme. México.

Gómez, G. (2002). *Planeación y Organización de Empresas*. 8ª ed.Editorial. McGraw-Hill. México.

Hernández, R, Fernández, C, y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. 4ª ed.).Editorial. McGraw-Hill. México.

Hernández, S. (2007). *Administración pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. 4ª ed. Editorial. McGraw-Hill. México.

Hernández, R, Fernández, C, y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ª ed. Editorial. McGraw-Hill. México.

Kramis, J. (2000). *Sistemas y procedimientos Administrativos*.4ª ed. Universidad Iberoamericana. México

Laudon, K, y Laudon, J. (2005). *Administración de los Sistemas de Información. Organización y Tecnología*. (3ª ed.). Editorial. Prentice Hall. México

Rodríguez, J. (2010). *Administración de Pequeñas y Medianas Empresas*. (6ª ed.). Editorial. CengageLearning.México.

Rodríguez, J. (2002).*Como elaborar y usar los manuales administrativos*. 2ª ed. Editorial Ecafsa. México.

**Referencias Electrónicas:**

Clark, D (2002). UPS compite globalmente con tecnología de la Información .CEO Mike Eskew, Thinking at the Speed of Business .Recuperada por <http://www.eyefortransport.com>

Serrano, J. C. (2011). “El sector servicios en la economía global: transformaciones Y consecuencias” (Temario de oposiciones de Geografía e Historia), Clío 37.Recuperada de: <http://clio.rediris.es>

Clasificación de los manuales administrativos, recuperado en noviembre del 2005 en el sitio web del portal de Veracruz con dirección electrónica en:  
[http://portal.veracruz.gob.mx/pls/portal/docs/page/cginicio/pdfs\\_marcolegal/metodologia%20manuales%20administrativos\\_2.pdf](http://portal.veracruz.gob.mx/pls/portal/docs/page/cginicio/pdfs_marcolegal/metodologia%20manuales%20administrativos_2.pdf)

Programa de censos y conteos nacionales, recuperado en septiembre del 2013 en el sitio web de la página del Instituto Nacional De Estadística y Geografía con dirección electrónica en:  
[http://inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/.../pcn\\_10.asp?s=est&c](http://inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/.../pcn_10.asp?s=est&c).