

Las TI como apoyo al proceso de Capacitación en las Medianas Empresas de Servicio de Centro, Tabasco

Candelaria Pérez Acosta

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

candypac@hotmail.com

Marbella Araceli Gómez Lemus

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

marbella.gomez@ujat.mx

Elsa Rueda Ventura

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

elsa.rueda@ujat.mx

Resumen

Las tecnologías de información han tenido un profundo efecto en las organizaciones; si estas son utilizadas en los procesos de la empresa, el efecto es aún mayor, ya que puede permitirle alcanzar ventajas competitivas. Estas tecnologías, proporcionan al personal que labora en una organización fuerza y capacidad para desempeñar su trabajo, si se cuenta con Tecnologías de Información actualizadas y de vanguardia en los procesos de capacitación, se podría observar un crecimiento en la empresa y en el personal que en ella labora. Es por ello, que se desarrolló esta investigación, cuyo propósito principal fue realizar un análisis de la situación actual de las TI en el proceso de capacitación y desarrollo de personal. Como instrumento se utilizó el cuestionario, mismo que fue aplicado a los jefes de Recursos Humanos. Las TI orientadas a las actividades de capacitación y desarrollo de personal son un elemento importante para las medianas empresas de servicios ubicadas en el municipio de Centro, Tabasco.

Palabras clave: Las Tecnologías de la Información (TI), Proceso de Capacitación, Medianas Empresas de Servicios.

Introducción

Las tecnologías de información han tenido un profundo efecto en las organizaciones; si estas son utilizadas en los procesos de la empresa, el efecto es aún mayor, ya que puede permitirle alcanzar ventajas competitivas. Estas tecnologías, proporcionan al personal que labora en la organización fuerza y capacidad para desempeñar su trabajo, si se cuenta con Tecnologías de Información actualizadas y de vanguardia en los procesos de capacitación, se podría observar un crecimiento en la empresa y en el personal que en ella labora. Es por eso, que se desarrolló esta investigación, cuyo propósito principal fue realizar un análisis de la situación actual de las TI en el proceso de capacitación y desarrollo de personal de las medianas empresas de servicio ubicadas en el municipio de Centro, Tabasco. Para llevar a cabo la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, mismo que fue aplicado a los Jefes de RH. Entre los resultados más relevantes obtenidos en esta investigación se pudo observar que para el 100% de las empresas es importante el uso de TI dentro de los procesos de capacitación y de este porcentaje, el 56% las considero imprescindibles para impartir los cursos de capacitación.

I. Desarrollo

Las tecnologías de la información (TI) están cambiando la forma tradicional de hacer las cosas. Las personas que trabajan en en empresas privadas, o públicas que dirigen personal o que trabajan como profesional en cualquier campo, utilizan las TI cotidianamente mediante el uso de Internet, las tarjetas de crédito, el pago electrónico de la nómina,

entre otras funciones; es por eso que la función de las TI en los procesos de la empresa (como manufactura y ventas), se han expandido grandemente.

Es necesario establecer que las TI se entienden como "aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información" (Bologna y Walsh, 1997). Las TI se encuentran generalmente asociadas con las computadoras (software, hardware, redes y telecomunicaciones, etc.), aunque esto va a depender de las necesidades de la organización, y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones. Ejemplo de ello son los sistemas de comunicación personal, mismos que permiten a la empresa realizar tareas conjuntas entre personas ubicadas en espacios o lugares completamente diferentes y distantes entre sí. Ello ha sido posible gracias al desarrollo de toda una serie de aplicaciones que modifican sustancialmente la forma de trabajar de las personas: desde el envío de información a través de un e-mail hasta las conversaciones en grupo a través de chats o videoconferencias, canales que han revolucionado el mundo empresarial en todo sentidos.

Actualmente, las empresas requieren que su capital humano este preparado para enfrentarse ante cualquier problemática, que estos cuenten con las habilidades y capacidades necesarias para realizar las tareas que se les sean impuestas, ofreciendo soluciones prácticas. Esto solo puede lograrse con buenos procesos de capacitación; teniendo en cuenta, que la capacitación tiene como finalidad difundir conocimientos, que permitan generar cambios en la empresa y en el personal que en ella labora.

El propósito de esta investigación fue conocer la situación que presentan las medianas empresas de servicio del municipio de Centro, Tabasco, con respecto al uso y aplicación de las TI en el proceso de capacitación y desarrollo de personal, mediante el diseño de estrategias útiles para el empresario y la identificación de áreas de oportunidad para el aprovechamiento de estas tecnologías.

Este trabajo de investigación se enfocó en un estudio de tipo mixto, el cual involucro el análisis de variables cualitativas y cuantitativas. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), este modelo constituye el mayor nivel de integración entre los enfoques

cualitativos y cuantitativos, donde ambos se combinan durante todo el proceso de investigación. El tipo de investigación realizado fue exploratorio. Según Hernández et al (2003), los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problemática de investigación poco estudiado. Posteriormente, se tomó un tipo de investigación correlacional, los mismos autores mencionan que este tipo de estudio es que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables.

La población de estudio a la que se enfocó fueron las medianas empresas de servicios, establecidas en el en el municipio de Centro, Tabasco. La muestra de estudio fue tomada de la base de datos del Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM, 2010).

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario como único instrumento de medición, el cual fue dividido en dos bloques: Capacitación de personal y Uso de TI en procesos de capacitación y desarrollo, mismo que permitió el análisis e interpretación para la obtención de resultados. La información que se obtuvo fue organizada de tal modo que fuese fácil de comprender al momento de interpretar el análisis.

II. Resultados

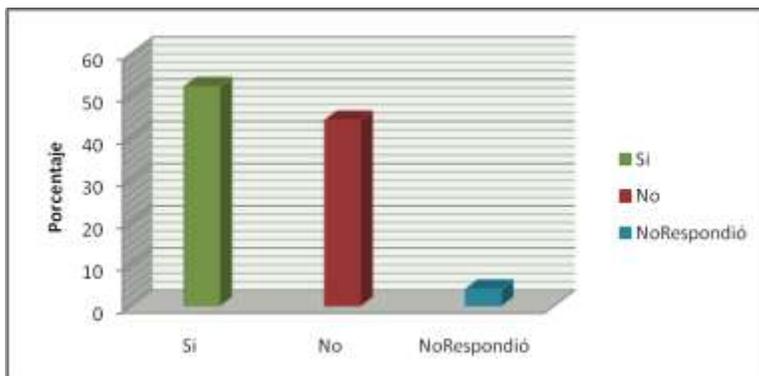
En este apartado se presenta en dos bloques, la información recabada con el cuestionario que se utilizó para las medianas empresas de servicio en el municipio de Centro.

4.1 Bloque I. Capacitación de personal

4.1.1 Asignación de presupuesto para actividades de capacitación

En la gráfica No.1 se muestra el porcentaje de empresas que asigna presupuesto para la capacitación de su personal, donde el 52% corresponde al porcentaje de empresas que cuentan con un presupuesto para mantener las actividades desarrolladas dentro de la capacitación, mientras que el 44% restante señala que no cuentan con presupuesto para dichas actividades. Esto debido a que algunas de estas empresas dependen de otros organismos que brindan este tipo de apoyo bajo periodos establecidos, otras utilizan

recursos propios para solventar los gastos que genera el proceso de capacitación, alegando que el no contar con un presupuesto establecido para dicho proceso no debe considerarse un obstáculo para no llevarlo a cabo. Ver gráfica No. 1.



Gráfica No.1. Asignación de presupuesto para actividades de capacitación

4.1.2 Desarrollo de programas de capacitación

Con base a los resultados obtenidos en la encuesta, el 100% de los empresarios afirmó que se desarrollan programas de capacitación dentro de la empresa, esto resulto ser de gran importancia por la existencia de la necesidad de mejorar la calidad de los procesos en la organización. Además, con estos programas los empleados adquieren mayor conocimiento en el área y que a su vez les permite desempeñar mejor su trabajo, esto aunado a una mejor actitud de servicio.

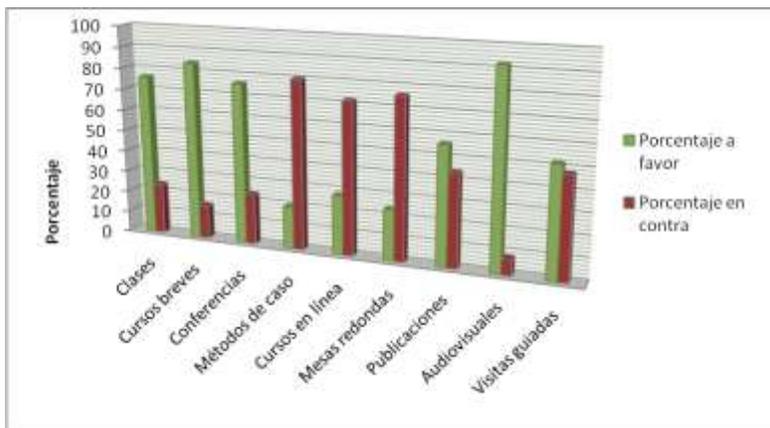
4.1.3 Disponibilidad de herramientas para capacitación

Realizar la capacitación de personal con herramientas tecnológicas, resulta muy útil, ya que estas tienden a facilitar el aprendizaje, la comprensión y evaluación de los contenidos de los cursos de capacitación, donde el 100% de los encuestados, manifestó que si disponen de herramientas para llevar a cabo la capacitación, ya que han considerado que el uso de estas resulta benéfico no solo para el área donde se desempeña el trabajo, sino también, para quienes laboran en ella.

4.1.4 Medios utilizados para la capacitación en la empresa

Dentro de los resultados obtenidos en la encuesta se observó, que para llevar a cabo la capacitación del personal que labora en la empresa, los empresarios usan diversos medios.

La gráfica No.2 muestran cuales son los medios más usados para realizar este proceso dentro de los cuales destacan los audiovisuales con un 92%, de igual forma los cursos breves se muestran muy accesibles con un 84%, destacando estos por su corta duración e importancia del contenido que manejan, además de que ayudan a minimizar los recursos que se invierten en las actividades de capacitación. Las clases y conferencias quedan en tercer orden con un 76%. En menor grado son utilizados los métodos de caso con un 20%. Como se muestra en la gráfica No. 2.



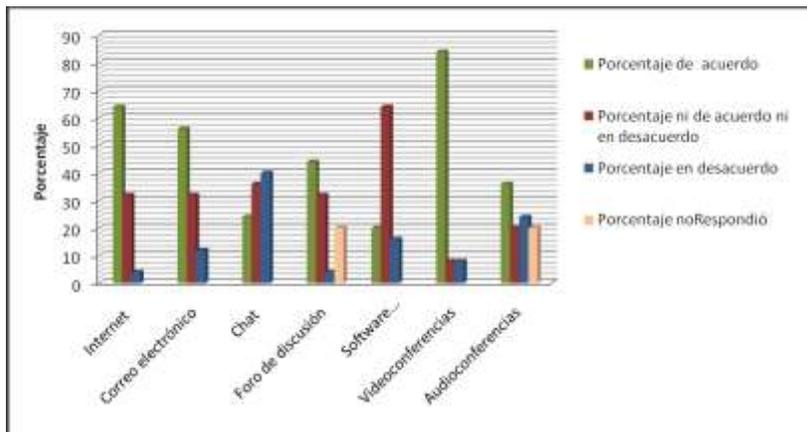
Gráfica No.2. Medios usados para la capacitación en la empresa

4.2 Bloque II. Uso de TI en procesos de capacitación y desarrollo

4.2.1 Uso de TI para impartir cursos de capacitación de personal

Para este bloque se construyeron preguntas constituidas por 3 opciones de respuesta. En la gráfica No.3 se muestra que las empresas estudiadas emplean más de una herramienta de TI para impartir los cursos de capacitación, encontrándose que las videoconferencias son las más usadas con un 84%, el Internet con un 64%; destacando la importancia que este tiene ya que ofrece una gama de oportunidades, como la educación a distancia permitiendo así adquirir preparación especializada desde cualquier lugar, y en menor

grado el uso del chat y software especializados con un 20 y 24 % respectivamente. Ver gráfica No. 3.



Gráfica No.3. Uso de TI para impartir cursos de capacitación de personal

4.2.2 Beneficios de las TI en los procesos de capacitación y desarrollo de personal.

Los beneficios que ofrece el uso de TI dentro de las empresas son muchos, estas son herramientas idóneas para el manejo de los cursos de capacitación, además sin duda uno de los beneficios más importantes es el crecimiento que obtiene el personal, la adquisición de conocimientos, habilidades y aptitudes que le permiten desempeñar un mejor trabajo. En este sentido, los empresarios manifestaron con un 92% estar de acuerdo en que ciertamente las TI en los procesos de capacitación y desarrollo de personal brindan beneficios como se muestra en la gráfica No.4. Además a la empresa le ayuda a mantener la competitividad, cumpliendo con los objetivos y metas que lleva la empresa. El 4% manifestó no estar ni de acuerdo, ni desacuerdo ya que en muchas ocasiones no se tiene la completa disponibilidad de estas herramientas y pueden ser fácilmente remplazadas por otras. Como se muestra en la gráfica No. 4.



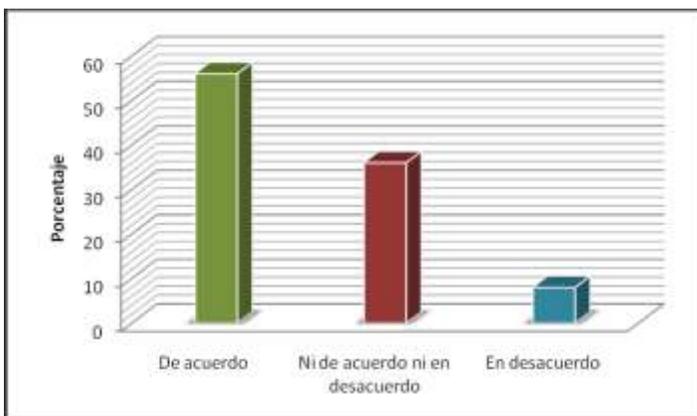
Gráfica No.4. Beneficios de las TI en los procesos de capacitación y desarrollo de personal

4.2.3 Importancia de las TI dentro de los procesos de capacitación y desarrollo de personal

La importancia que tienen las TI dentro de las empresas para llevar a cabo el proceso de capacitación, depende grandemente del uso que los empresarios hagan de ellas. Para este punto, el 100% de los encuestados está de acuerdo en que ciertamente estas tecnologías son importantes, ya que aportan crecimiento a su personal y suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones.

4.2.4 Las TI resultan ser imprescindibles para impartir cursos de capacitación

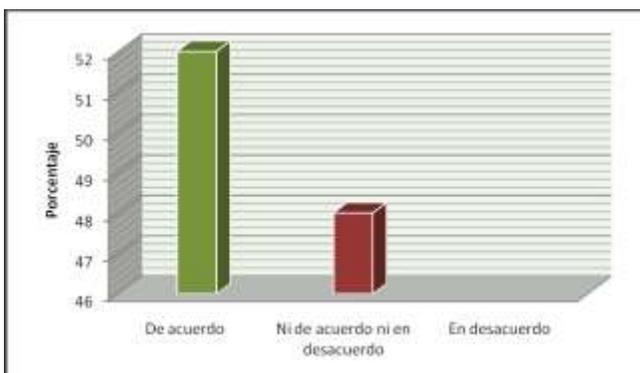
El 56% está de acuerdo en que estas tecnologías son imprescindibles para impartir los cursos de capacitación. El 36% mostró no estar de acuerdo, ni en desacuerdo con ello, mientras que el 8% está en desacuerdo ya que pueden ser adoptados otros medios o herramientas para llevar a cabo la capacitación o en su defecto ninguna de las anteriores. En este caso y como se muestra en la gráfica No.5.



Gráfica No.5. Las TI imprescindibles para impartir cursos de capacitación.

4.2.5 Comprensión y aprendizaje del contenido de los cursos de capacitación.

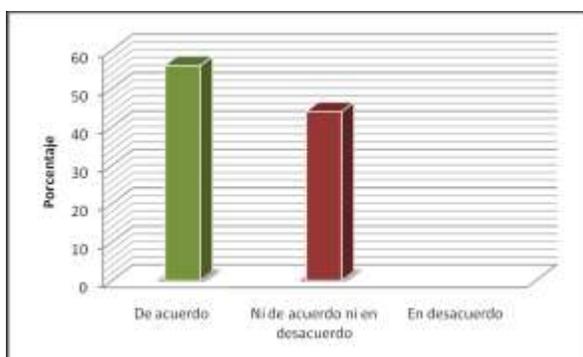
El 52 % de los empresarios que usan las TI en sus procesos de capacitación y desarrollo de personal consideran que esta tecnología facilita la comprensión del contenido de los cursos de capacitación brindando igualmente, mayor aprendizaje a los empleados. Teniendo en cuenta, que los empresarios son conscientes de los que las TI han traído consigo en estas actividades a partir de su aplicación. Estas tecnologías como apoyo, tienen un gran poder de persuasión favoreciendo el aprovechamiento. Como se observa en la gráfica No.6.



Gráfica No.6. Comprensión y aprendizaje de los cursos de capacitación con las TI

4.2.6 Falta de formación o capacitación obstáculo para el uso de TI.

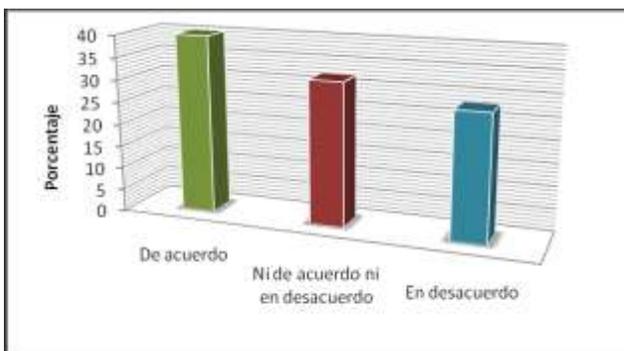
Una de las desventajas principales que se consideraron en las empresas encuestadas fue la falta de formación o capacitación sobre las nuevas tecnologías, manifestando que no pueden invertir en algo que no conocen, o de lo cual solo se tiene una idea. El 56% consideran la falta de habilidades y conocimientos que desfavorecen el uso de nuevos recursos tecnológicos. El 44% restante no se encuentra ni acuerdo, ni en desacuerdo con ello, ya que ciertamente una empresa exige a su personal se mantenga al corriente de las nuevas tecnologías que están disponibles en el mercado, que permiten alcanzar los objetivos que la empresa se ha impuesto. Ver gráfica No.7.



Gráfica No.7. Falta de formación o capacitación como obstáculo para el uso de TI

4.2.7 Problemas de organización obstáculo para el uso de TI

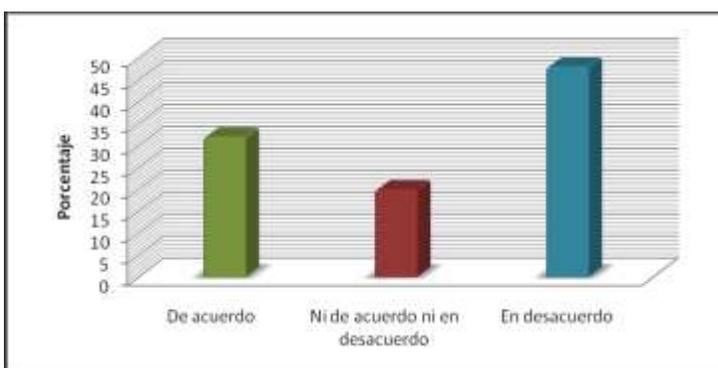
Otro de los obstáculos al que se enfrentan las empresas para poder constituir una base sólida en cuanto al uso de TI para los procesos en los que se incurre dentro de la misma, es sin duda alguna la falta de organización, ya que esta afecta grandemente en las decisiones que deben ser tomadas para los procesos de capacitación. Como se puede apreciar en la gráfica No.8, el 40% de los encuestados está de acuerdo en que ciertamente este es un obstáculo en el uso de esta tecnología tan importante para una empresa. El 32% no se encuentra ni de acuerdo, ni en desacuerdo con lo expuesto, mientras que el 28% mostró estar en desacuerdo, manifestando que las TI deben manejarse por separado a la organización de la empresa. Ver gráfica No. 8.



Gráfica No.8. Problemas de organización obstáculo para el uso de TI

4.2.8 Falta de interés como obstáculo para el uso de TI.

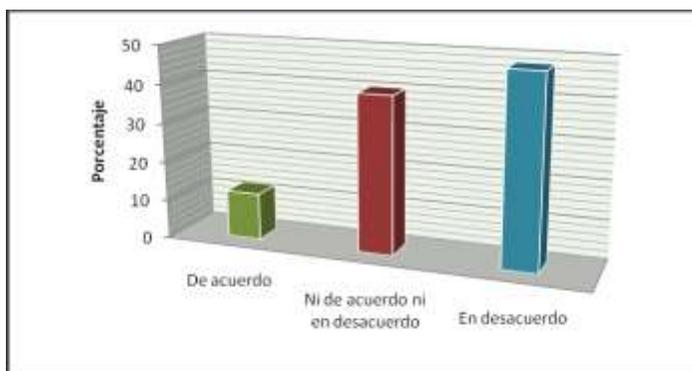
En cuanto a la falta de interés como obstáculo para el uso de TI, la gráfica No. 9, muestra que el 48% de los empresarios encuestados en el municipio de Centro, están en desacuerdo en que esto es un impedimento para poder incorporar estas herramientas a la capacitación. Como se ha manifestado a lo largo de estos bloques, existe un interés en las TI y su incorporación no solo en el proceso de capacitación, sino también en los procesos y actividades que se llevan a cabo en la empresa. El 20% manifestó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Mientras que para el 32% restante, este si representa un obstáculo para el uso de estas herramientas en sus procesos de capacitación en la empresa. Ver gráfica No. 9.



Gráfica No.9. Falta de interés como obstáculo para el uso de TI

4.2.9 Escasez de recursos económicos obstáculo para el uso de TI

Los porcentajes mostrados en la tabla No.10 reflejan que el 48% de los empresarios ha manifestado estar en desacuerdo al mencionar si la escasez de recursos económicos dentro de su empresa, es considerada un obstáculo para el uso de TI en los procesos de capacitación. Se consideró que parte de este 48% mantiene este proceso con recursos propios de la empresa, mientras que otra parte recibe apoyo de otras organizaciones para la adquisición de esta tecnología. El 40% manifestó no estar de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 12% restante considero estar de acuerdo con lo planteado. Como se muestra en la gráfica No. 10.



Gráfica No.10. Escasez de recursos económicos obstáculo para el uso de TI

Conclusión

Como conclusión se encontró que los empresarios de las medianas empresas de servicio del municipio del Centro, Tabasco consideran que la capacitación de personal es una de las actividades más importantes y para ello hacen uso de tecnologías de información, ya que estas les brindan múltiples beneficios al empresario, a la empresa y al personal que en ella labora, en donde destaca el apoyo para mantener la competitividad, el desarrollo y crecimiento integral esto lo manifestaron los empresarios encuestados.

Los empresarios saben que el desarrollo de programas de capacitación les brinda una mayor confianza y seguridad ante los cambios que la empresa necesite afrontar, saben que contarán con personal eficiente, capaz, con conocimientos y habilidades que les permitirán alcanzar los objetivos que la empresa establece.

De acuerdo a los resultados obtenidos las TI funcionan como apoyo para generar cambios dentro de la organización, en los modos de operación de los cursos tradicionales de capacitación; permitiéndole al empleado adquirir una mejor comprensión y aprendizaje, destacando la importancia que estas tecnologías llevan consigo independientemente de que estas aparentemente no sean imprescindibles para los procesos de capacitación.

Bibliografía

Referencias Impresas

Hernández R. Fernández C. Baptista P. (2003). Metodología de la Investigación (3ra edición). México. Mc Graw-Hill.

Hernández F. (2009). Análisis de la cultura informática en las PyMES de los municipios de Comalcalco y Cunduacán del estado de Tabasco.

Murillo P. Gómez G. (2009). Análisis del uso de las Tecnologías de Información y las actividades realizadas con la innovación en las PyMES de los sectores comerciales y de servicios, de la ciudad de Villahermosa, Tabasco.

Martínez A.C. López. M del C. (2010). Análisis de actividades relacionadas con innovación y el uso de las Tecnologías de Información en las pequeñas y medianas empresas del municipio de Huimanguillo, Tabasco.

Artículos

Bologna y Walsh (1997). The Accountant's Handbook of Information Technology, John Wiley and Sons.

Referencias electrónicas

INEGI

www.inegi.org.mx/sistema/denue/Default.aspx

SIEM

www.SIEM.gob.mx