

Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en las PyMEs del sector SERVICIOS DE Comalcalco, Tabasco

Diagnosis of training needs in the smes of the services sector of Comalcalco, Tabasco

Candelaria Pérez Acosta

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México

candypac@hotmail.com

Resumen

Hoy en día los cambios tecnológicos se dan de manera vertiginosa y se requiere que las empresas implementen de manera continua programas de capacitación para dar a su personal los conocimientos y habilidades que requieren. El objeto de estudio de esta investigación fue conocer si las PyMEs del sector servicio de Comalcalco, Tabasco realizan la detección de necesidades de capacitación al personal del área de informática debido a que es la tercer ciudad más importante del Estado con una considerable actividad comercial y su área de influencia llega a municipios como Paraíso, Jalpa de Méndez y Cunduacán. La investigación fue realizada bajo un enfoque mixto, se analizaron aspectos cuantitativos y cualitativos; se aplicó cuestionario y bitácora de campo. Y los principales resultados fueron los siguientes: El 47% de las pequeñas y el 100% de las medianas empresas cuentan con personal con formación en el área de informática, el 35% de las pequeñas y el 75% de las medianas tienen área de informática. El 33% de las pequeñas y el 75% de las medianas cumplen con la función de capacitar; el 25% de las pequeñas y el 100% de las medianas realizan proceso de detección de necesidades previo a la capacitación.

Palabras clave: Diagnóstico de necesidades de capacitación, PyMEs, sector servicios.

Abstract

Nowadays the technological changes are taking place vertiginously and it is required that the companies implement in a continuous way training programs to give their personnel the knowledge and skills they require. The object of study of this investigation was to know if the SMEs of the service sector of Comalcalco, Tabasco realize the detection of training needs to the personnel of the computer science area. because it is the third most important city in the State with considerable commercial activity and its area of influence reaches municipalities such as Paraíso, Jalpa de Méndez and Cunduacán. The research was conducted under a mixed approach, quantitative and qualitative aspects were analyzed; a questionnaire and field log was applied. And the main results were the following: 47% of small and 100% of medium-sized companies have staff with training in the area of information technology, 35% of small and 75% of medians have computer area 33% of the small ones and 75% of the medium ones fulfill the function of training; 25% of the small and 100% of the medians perform a process of detection of needs prior to training.

Key words: Diagnosis of training needs, SMEs, service sector.

Fecha Recepción: Febrero 2018

Fecha Aceptación: Julio 2018

Introducción

Kenneth & Jane (2004), señalan que las TI son una de las muchas herramientas que los gerentes utilizan para enfrentarse al cambio, estableciendo que: “la tecnología de la información proporciona herramientas para que los gerentes desempeñen sus roles tanto recientes como tradicionales, permitiéndoles supervisar, planear y pronosticar con más precisión y velocidad que nunca antes y responder con mayor rapidez al cambiante entorno de negocios”.

Vázquez (2007), menciona que a través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual, a su vez, recibe la motivación para lograr una colaboración más eficiente, que naturalmente busca traducirse en incrementos de la productividad.

Por otra parte, Silíceo (2006) señala que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Chiavenato (2006), la define como un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Para Serna y Delgado (2007), la capacitación es uno de los instrumentos más importantes con los que se cuenta en la transformación de una empresa, y tiene como su propósito fundamental, mejorar el rendimiento actual y futuro de la fuerza de trabajo, mediante la superación de los conocimientos básicos, el perfeccionamiento de las habilidades específicas y la inducción y adecuación de las actitudes de las personas.

La detección de necesidades de capacitación, es un proceso de investigación que establece las carencias y deficiencias cuantificables o mesurables existentes en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador y la norma o patrón de desempeño establecido como requerimiento del cargo. Así mismo señala que permite identificar en qué, a quién, cuánto y cuándo capacitar (Blake, 2009).

Chávez (2011), comenta que: “la detección de necesidades de capacitación es un proceso que permite identificar la carencia o ausencia de conocimientos, habilidades, actitudes y/o valores en el desempeño de una persona dentro de organización”.

Barrientos, Escobedo, Landa, & Lozano. (2009), mencionan que: “es el eje sobre el cual gira cualquier organización para lograr con éxito la misión por la cual está constituida”.

Chiavenato, (2000), comenta que “es de vital importancia detectar las necesidades de capacitación en las empresas, ya que es considerado un proceso necesario que permite distinguir los indicadores a priori es decir, aquellos que si ocurrieran, ocasionarían necesidades de capacitación fácilmente previsibles antes de que los problemas surjan, y los indicadores a posteriori que son los relacionados con necesidades de capacitación no atendidas, por lo que se actúa cuando el problema ya ocurrió; lo que es de gran utilidad para establecer objetivos y acciones del plan de capacitación”.

Objetivos

Conocer la situación actual que presentan las pequeñas y medianas empresas del sector servicio de Comalcalco, Tabasco en relación a la detección de necesidades de capacitación al personal del área de informática.

Identificar cuantas PyMEs del sector servicio de Comalcalco, Tab., tienen en su estructura un área de informática.

Contar con un diagnóstico sobre las PyMEs, que realizan la detección de necesidades de capacitación al personal de informática.

Metodología

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, ya que se analizaron aspectos tanto cuantitativos como cualitativos. El enfoque cuantitativo se utilizó una vez realizada la recolección de datos numéricos confiando para ello en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de la población. El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar aspectos que permitieron complementar la información cuantitativa (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La combinación de ambos enfoques permitieron llegar a las conclusiones en las cuales además de presentar los resultados más sobresalientes de la investigación; se verificó el cumplimiento de los objetivos; así como el de los alcances y limitaciones previstas en la fase de anteproyecto, pudiendo constatar si se lograron los alcances y si realmente se presentaron las limitaciones y finalmente también se verificó que se diera cumplimiento a la preguntas de investigación. El tipo de investigación realizada fue correlacional de campo y descriptiva (Hernández, et al, 2003; Méndez, 2010 y Tamayo 2006). En la investigación correlacional se estudiaron las relaciones entre variables, la de campo permitió la obtención de datos cuantitativos y cualitativos la descriptiva permitió documentar el comportamiento y naturaleza actual de las unidades de estudio que conformaron la población, la cual se integró por las PyMEs del sector servicio de Comalcalco.

Para determinar la población de estudio se recurrió a consultar información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2014), a través del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) para obtener la cantidad de PyMEs existentes

del sector servicios de la ciudad de Comalcalco, Tabasco. Utilizando dicha base de datos se procedió a cuantificar la población quedando inicialmente conformada por 147 empresas de las cuales se descartaron 20 ya que no pertenecían a la localidad de Comalcalco.

Una vez cuantificada la población inicial se procedió a su análisis detectando que era necesario proceder a una depuración para integrar la población de estudio, cuidando que las características de las empresas seleccionadas se ajustarán a las requeridas, así como evitar la duplicidad en la información. Por tal motivo se eliminaron seis empresas por ser sucursales y otras nueve debido a que pertenecen al sector gobierno, quedando finalmente la población de estudio integrada por 112 empresas de servicios de las cuales 108 fueron pequeñas y 4 medianas. La muestra que se determinó es de tipo probabilística estratificada, en la que un subgrupo de la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento de la población (Hernández et al., 2010). Dicha muestra quedó integrada por 85 empresas pequeñas; cabe destacar que en relación a las medianas no fue necesario determinar la muestra ya que solo se encontraron cuatro empresas medianas. Cabe señalar que la totalidad de la muestra fue encuestada sin embargo para efectos del estudio solo 40 de las empresas pequeñas contaban con personal del área de informática, el cual era un indicador necesario para efecto del estudio.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron la bitacora de campo y el cuestionario, el cual se estructuró en dos bloques con un total de 21 preguntas, mismas que fueron dirigidas a los dueños o gerentes.

Resultados

Es importante señalar que el total de la población objeto de estudio fue encuestada con respecto al primer bloque del instrumento en el que se obtuvo información general sobre las empresas, teniendo como resultados que el 47% de las pequeñas empresas y el 100% de las medianas cuentan con personal que tienen formación en el área de informática. En relación a las pequeñas empresas se obtuvo que el 88% de ellas tiene de 1 a 5 empleados y el 12% de 6 a 10 y del total de las medianas empresas el 75% de 1 a 5 empleados y 25% oscila entre 6 a 10.

De las pequeñas empresas que tienen personal de informática en su organización, el 50% de ellos tienen estudios a nivel licenciatura, el 45% a nivel técnico y tan solo el 5% nivel

maestría. En tanto en las medianas empresas, el 75% del personal de informática tiene estudio a nivel licenciatura y el 25% a nivel técnico.

El 35% de las pequeñas y el 75% de las medianas empresas contemplan en su estructura organizacional un área de informática.

Respecto a las pequeñas empresas que tienen un área de informática, el 71% indicó tener asignada la responsabilidad a un jefe de departamento y el 29% al director del área. En relación a las medianas empresas el 67% se encuentra a cargo de un director y el 33% le asigna un nombre distinto al responsable.

En el bloque sobre diagnóstico de necesidades de capacitación el 25% de las pequeñas empresas realiza el proceso de detección de necesidades previo a la capacitación del personal de informática, mientras que el 75% no lo hace. Para las medianas empresas el 100% señaló que sí realiza detección de necesidades de capacitación a su personal.

Dentro de las principales necesidades de capacitación que se han detectado en las pequeñas empresas el 100% señaló que el personal de informática requiere de actualización en los sistemas de información, el 78% mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo además del manejo en paquetería ofimática y la seguridad en redes, el 56% manifestó que su personal carece de conocimientos de diseño en Photoshop, el 44% en diseño de páginas web, diseño de base de datos y solución de contingencias de virus y otros desastres que llevan a la destrucción del equipo de cómputo, y el 34% demanda funciones del sistema operativo, operación del equipo de cómputo, y elaboración de documentos electrónicos respectivamente.

En cuanto a las principales necesidades de capacitación que se han detectado en las medianas empresas el 100% señaló que el personal carece de conocimientos en mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo, diseño profesional mediante Corel Draw y solución de contingencias de virus y otros desastres que lleven a la destrucción del equipo de cómputo, así como la operación del equipo, 67% conocimientos en diseño y programación en Dreamweaver, actualización en los sistemas de información, seguridad en redes, diseño de páginas web, Photoshop y base de datos respectivamente y el 34% funciones del sistema operativo, manejo de paquetería en oficina y lenguajes de programación.

Con respecto a las pequeñas empresas que realizan el proceso de detección de necesidades de capacitación, el 78% indicó que utiliza como instrumento la observación, el 11% la

encuesta y el resto utiliza el cuestionario. Mientras que el 100% de las medianas empresas utiliza la observación como instrumento para detectar necesidades de capacitación.

Del total de las pequeñas empresas que utilizan las encuestas como instrumento de detección de necesidades de capacitación el 100% indicó que se basa en la descripción y perfil del puesto.

En cuanto a la frecuencia con la que las empresas llevan a cabo la detección de necesidades de capacitación, el 78% de las pequeñas empresas la realizan cada que lo consideran necesario, el 11% lo realiza cada seis meses y cada año respectivamente. Para las medianas empresas el 33% realiza la detección de necesidades cada seis meses, el 33% cada año y el resto cada que lo considere necesario.

En relación al nivel en que se realiza el diagnóstico de detección de necesidades de capacitación, el 67% de las pequeñas empresas indicó efectuarla por área, el 33% de manera general, en el caso de las medianas empresas el 67% realiza la detección por área y el 33% para toda la empresa.

De acuerdo con las empresas que realizan detección de necesidades de capacitación, el 44% de las pequeñas indicó que su personal carece de conocimientos y habilidades para desarrollar su trabajo, el 67% señaló que es necesario actualizar sus conocimientos y habilidades, el 33% manifestó que el personal de su empresa desconoce los procedimientos del trabajo que desarrolla, 22% desconoce los criterios a utilizar para la toma de decisiones y el 33% presenta limitaciones debido a que el equipo de trabajo es insuficiente. En relación a las medianas empresas, el 100% señaló que es necesario actualizar sus conocimientos y habilidades, el 25% indicó que su personal carece de conocimientos y habilidades para desarrollar su trabajo, 25% desconoce los procedimientos del trabajo que desarrolla, así mismo señalaron que presentan desconocimiento de los criterios a utilizar para la toma de decisiones y limitaciones debido a que el equipo de trabajo es insuficiente.

Conclusiones

Es importante señalar que se logró el objetivo de la investigación y se dio respuesta a la pregunta de investigación respecto a la situación actual que presentan las PyMEs en cuanto a la detección de necesidades de Capacitación del personal en el área de informática, obteniéndose que sólo el 47% de las pequeñas empresas cuenta con personal que tienen formación en informática, mientras que en las medianas empresas se cuenta con el 100%. Del citado 47% de las pequeñas empresas el 35% indicaron tener dentro de su estructura organizacional un área de informática, en tanto el 75% de las medianas empresas cuentan con dicha área.

Del total de las pequeñas empresas que tienen un área de informática el 71% indicó que el responsable tiene la denominación de jefe de departamento y en las medianas empresas el 75% tiene a cargo un director del área de informática. Dichos encargados realizan actividades que tienen relación con las principales funciones de la empresa. El estudio mostró que el 65% de las pequeñas empresas tienen como responsable de la empresa a personas con grado de formación a nivel licenciatura, y las medianas empresas el 50% tienen grado de maestría.

Respecto a las empresas que realizan la capacitación a su personal el 25% de las pequeñas y el 100% de las medianas llevan a cabo la detección de necesidades. En el 78% de los casos de las pequeñas y el 100% de las medianas empresas utilizan como instrumento de detección de necesidades la observación.

Es importante señalar que del total de las pequeñas empresas encuestadas que cuentan con personal de informática, el 58% de los empresarios están de acuerdo en realizar la detección de necesidades de capacitación; así mismo el 53% de ellos señaló que invertir en recursos de capacitación a su personal es un elemento favorable para la empresa.

Respecto al caso de las medianas el 100% está realizando la etapa de detección de necesidades de capacitación y la totalidad señaló que invertir en recursos de capacitación a su personal es un elemento favorable para la empresa.

Referencias

- Barrientos, O; Escobedo, S; Landa, H & Lozano, S. (2009). Detección de necesidades de capacitación en el departamento de mercaderías de la empresa 7- Eleven México mercados 200 y 202. Tesis de licenciatura en Administración Industrial. México: Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de:
<http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/4133/A2.719.pdf?sequence=1>
- Blake, O. J. (2009). Origen, detección y análisis de las necesidades de capacitación. Buenos Aires, Argentina: ed. MACchi.
- Chávez, L. (2011, Diciembre). Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para la elaboración de recursos educativos abiertos dirigidos a la formación de profesores e investigadores. Tesis de maestría en Educación. Cd. Obregón, Sonora: Instituto Tecnológico de Sonora. Recuperado de:
http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/314_chavez_leticia.pdf
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Bogotá: Editorial Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Guerrero, S., y Sire, B. (2001). Motivación para entrenar desde la perspectiva de los trabajadores: ejemplo de empresas francesas.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. 4^o edición, México: Editorial Mc- Graw- Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2003). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.
- INEGI (2014) Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado el 9 de marzo de 2015 de: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx>
- Kenneth, C. & Jane, P. (2004). Sistema de información gerencial. 8^a edición, México: Editorial Thomson.
- Méndez, C. (2010). Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4^a edición, Bogotá: Editorial Limusa.

Serna Hinojosa, y Delgado Rivas. (2007). Observatorio de la Economía Latinoamericana. En Serna Hinojosa, & Delgado Rivas, La capacitación en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de México.

Siliceo Aguilar, A. (2006). Capacitación y desarrollo del personal. Distrito Federal, México: Editorial Limusa.

Tamayo, M. (2006). El proceso de la investigación científica. 4ª edición, Editorial Limusa, México.

Vázquez Garatachea, E. (2007). Propuesta de instauración de un sistema en México. México.