

## **CAPACITACIÓN EN EL MANEJO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS MIPYMES**

TRAINING IN THE MANAGEMENT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES, AS A COMPETITIVE STRATEGY FOR THE ADMINISTRATION OF MSMES

**Saldivar González, Sandra Julieta<sup>1</sup>**  
**Hernández Bejarano, Jackeline<sup>1</sup>**  
**Jabalera Oviedo, Álbero<sup>1</sup>**

### **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como propósito describir el perfil de los micro empresarios e identificar las principales necesidades de capacitación para el uso de las TIC'S, con el fin de establecer un programa de capacitación que cubra estas necesidades, y con ello contribuir a la competitividad de las MiPyMEs en la ciudad de Mexicali. Para esta investigación se aplicó una encuesta a 215 unidades económicas de la ciudad, de las cuales 68% está interesado en sistemas de seguimiento a Clientes, 48.8% en redes sociales, 46.5% Marketing, con 46.5% también sistemas para inventarios, 41.3% sistemas contables, 40.8% agenda para clientes, 27.7% manejo de Excel, y sólo el 24.4% comercio electrónico. Se concluye que la prioridad de este sector sin duda alguna es el aumento de sus ventas, se dan poco peso a la administración, pero reconocen que necesitan estrategias de Mercadotecnia y Publicidad para llegar a más clientes, para lo cual las Tecnologías de la Información son las herramientas idóneas.

**Palabras Clave:** Capacitación, Tecnologías y Competitividad.

### **ABSTRACT**

The purpose of this paper is to describe the profile of micro entrepreneurs and identify the main training needs for the use of ICTs, in order to establish a training program that meets these needs, and thereby contribute to competitiveness of the MSMEs in the city of Mexicali. For this research, a survey was applied to 215 economic units in the city, of which 68% are interested in Customer monitoring systems, 48.8% in social networks, 46.5% Marketing, with 46.5% also inventory systems, 41.3% systems accounting, 40.8% agenda for clients, 27.7% handling of Excel, and only 24.4% electronic commerce. It is concluded that the priority of this sector is undoubtedly the increase in its sales, which give little weight to the administration, but recognize that they need Marketing and Advertising strategies to reach more clients, for which the Information Technologies are the right tools

**Keywords:** Training, Technologies and Competitiveness.

**JEL:** I230

**Recibido:** 20 de febrero de 2020

**Aceptado:** 09 de abril de 2020

---

<sup>1</sup> Investigadores de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Autónoma de Baja California. Mexicali, Baja California, México **E-mail:** [yuly@uabc.edu.mx](mailto:yuly@uabc.edu.mx), [jackeline.hernandez@uabc.edu.mx](mailto:jackeline.hernandez@uabc.edu.mx), [ajabalera@uabc.edu.mx](mailto:ajabalera@uabc.edu.mx)

## **INTRODUCCIÓN**

Los problemas que enfrenan las MiPyMEs son muchos y uno de los principales son la falta de capacitación en el uso de las TIC's para la administración. En la actualidad existen diversas herramientas de software que facilitan las tareas administrativas sin embargo el desconocimiento y la falta de capacitación en el uso y aprovechamiento de éstas limitan a los micro empresarios, los cuales invierten tiempo y esfuerzo en realizar tareas administrativas en forma manual en lugar de beneficiarse de las herramientas disponibles en el mercado específicamente para estas tareas administrativas.

De acuerdo con la CONDUCEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) sólo la mitad de las PyMEs existentes en el país alcanzan a sobrevivir durante dieciocho meses. Y menciona entre las problemáticas *la Incompetencia personal*, es decir la falta de capacitación y conocimiento del producto; *Mala Administración y Ausencia de controles*; la carencia de registros que lleven un control sobre la producción las ventas y las ganancias (El semanario, 2014). Otro de los más destacados problemas es la falta de diagnósticos de necesidades de capacitación (DNC) enfocados en la adopción de las actualizaciones y capacitaciones en TIC's como herramienta para incrementar la mejora en la competitividad en las MiPyMEs.

Actualmente las empresas desarrollan sus procesos de capacitación con el fin de estar actualizadas y ser competitivas como lo demanda la globalización de hoy en día, sin embargo en ocasiones únicamente dichas empresas se focalizan en las finanzas y dejan a un lado el capital humano y su formación en tecnologías y gestión, por considerar esto como un gasto, por tal motivo es necesario incluir en las actividades y procesos de trabajo diagnósticos, y seguimientos que ayuden a realizar una correcta elección de planes de capacitación basada específicamente en las necesidades de formación que requieren los colaboradores, esto con el fin de fortalecer las habilidades, destrezas y capital intelectual de cada colaborador dentro de la empresa con el fin de desarrollar de mejor manera los procesos de trabajo y el crecimiento integral.

En la ciudad de Mexicali existen 3 cámaras de comercio que agrupan a diferentes unidades económicas, la Cámara Nacional de la Industria de Transformación CANACINTRA, Cámara Nacional de Comercio CANACO, y Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo en Pequeño de Mexicali, B.C.

Estas cámaras ofrecen a sus agremiados capacitación constante en relación a el giro de sus empresas, sin embargo las microempresas son generalmente constituidas por la propia familia o socios comerciales con no más de 10 personas y difícilmente invierten tiempo y dinero en la capacitación, además de que no existe una cámara o asociación que acoja dichas empresas y ofrezcan capacitación idónea para estas.

Es por ello que esta investigación tiene como propósito describir el perfil de los micro empresarios e identificar las principales necesidades de capacitación para el uso de las TIC'S, con el fin de establecer un programa de capacitación que cubra estas necesidades.

Con ello contribuir a la competitividad de las MiPyMEs. Enrique Presburger Cherem (comunicación personal, 2017), director general de Factor Exprés, aliada financiera dedicada al factoraje a PyMEs, indica que hay tres factores que limitan a este tipo de empresas el financiero, los valores agregados intangibles y el desarrollo tecnológico e informático, el cual es muy importante para una PyME tener un control de sus clientes en una base de datos más para conocer su comportamiento y les ayude a tomar decisiones en función de sus necesidades (Mundo Ejecutivo, 2016).

Se conoce que hay excelentes herramientas de software libres y a bajísimos costos que están siendo desaprovechadas por los microempresarios las cuales en gran medida pueden apoyar en la administración de sus negocio, en la mercadotecnia, finanzas y seguimiento a los clientes.

Es de gran importancia y valor para las MiPyMEs y en general para las empresas el contar con personal calificado en sus procesos de trabajo, pero es necesario mantener una equidad laboral y buen ambiente organizacional, si el personal ésta capacitado y

hace uso de todo lo que ofrece estas herramientas tecnológicas tendrán una mayor oportunidad de incursionar en el mercado electrónico, tener un mayor y mejor control de sus actividades diarias, y hacer que las herramientas trabajen para ellos y por consecuencia ser más competitivos.

Ante la apertura de nuevos mercados a nivel global las MiPyMEs tienen poca probabilidad de éxito, se ven afectadas por la gran oferta de productos y servicios que existen en el mundo y la facilidad para poder adquirirlos, como el comercio electrónico que realiza este tipo de actividades para el intercambio de productos y servicios de manera on-line. No se puede garantizar el éxito y permanencia en el mercado, por ello imperante capacitar a los micro empresarios y a su personal, para fomentar la mejora y competitividad en las empresas mismas.

## **EJE TEÓRICO**

Uno de los principales procesos con los cuales se fomenta la competitividad en las organizaciones es la implementación de la capacitación, es una acción esencial (Pinto, 2000) para llevar a la empresa en conjunto con su capital humano a obtener objetivos para el crecimiento de la organización y su permanencia en el mercado laboral a través de la oferta de sus bienes o servicios de alta calidad, pero para poder obtener dichos resultados primero se debe trabajar con los colaboradores de la organización.

No obstante, actualmente, la capacitación ha adquirido fuerza e interés por parte de las empresas en nuestro país debido a diferentes procesos y momentos en la historia, (Pinto, ob. cit.), afirma que a partir de la década de los noventa, la globalización junto con la apertura comercial y la modernización de las organizaciones obligó a las empresas a realizar una reconversión estratégica, estructural y operativa para adaptarse a los nuevos tiempos, situación que ocasionaría una nueva reincorporación de la capacitación hacia el desarrollo del capital humano.

Por lo que admitida la importancia del colaborador dentro de la empresa moderna, hay que tener en cuenta también que toda organización para ello necesitará

contar con el recursos humano que posea la mayor capacidad, conocimiento, y que sea el más idóneo, para ello la Administración de Recursos Humanos, cuenta con los instrumentos y técnicas que le permita hacer uso racional del elemento humano de acuerdo a sus actitudes y aptitudes, en favor de lograr una mayor productividad empresarial. (Villegas, 2003) Es así como recae en la capacitación la gran importancia de reforzar los conocimientos y habilidades de los trabajadores y en la dinámica global que se tienen actualmente más aún.

Es tan importante la capacitación tanto para el bienestar de la empresa como para el buen desarrollo integral del trabajador que se contempla en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Congreso Constituyente (1917) donde se menciona lo siguiente:

*Artículo 123.* Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

*XIII.* Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación. Así también es contemplado en la Ley Federal de Trabajo, Congreso de la Unión (1970):

*Art. 132.III BIS.*

Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, debiendo darlos de buena calidad, en buen estado y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que aquéllos no se hayan comprometido a usar herramienta propia. El patrón no podrá exigir indemnización alguna por el desgaste natural que sufran los útiles, instrumentos y materiales de trabajo. Y finalmente se extiende a detalle en el artículo 153-A de la LFT, Congreso de la Unión (1970):

*Artículo 153-A.* Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los

trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores.

Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al párrafo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan.

Las instituciones, escuelas u organismos especializados, así como los instructores independientes que deseen impartir formación, capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizados y registrados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento, así como los programas para elevar la productividad de la empresa, podrán formularse respecto de cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

La capacitación o adiestramiento a que se refiere este artículo y demás relativos, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo. Se puede ver desde un inicio en la Constitución y la Ley Federal de Trabajo se observa la importancia que se le da al tema de la Capacitación, razón por la cual es un principio de una formalización de la estructura de las microempresas para su desarrollo y crecimiento que las llevan a la competitividad.

En México las acciones de capacitación aún no se implementan como un factor esencial para el desarrollo de las MiPyMEs dentro de su planeación, esto es una debilidad que afecta el crecimiento dentro del ámbito comercial.

Con esta investigación se presentan la oportunidad de crecimiento con el diseño de programas de capacitación para las MiPyMEs en México y acciones para ofrecer formación a su capital humano, dependiendo de las necesidades que presenten. Con el propósito de mejorar se deben implementar acciones para:

- Incrementar la productividad.
- Promover la eficiencia del trabajador.
- Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar su puesto con mayor responsabilidad
- Promover un ambiente de mayor seguridad y actualización de sistemas.
- Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias.
- Promover el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- Contribuir a reducir los movimientos de personal, tales como renunciaciones y destituciones, rotación.
- Contribuir a reducir las quejas de empleados proporcionando una ética de trabajo más elevada.
- Facilitar la supervisión de personal.
- Promover los ascensos sobre la base del mérito personal
- Efectivizar el trabajo por medio de las TIC's.
- Reducir el costo de operación

### ***Las TIC's y las MiPyMEs***

Muchos son los casos de éxito que hoy en día se conocen de pequeñas empresas que han utilizado las TIC's y han logrado comercializar sus productos a nivel

nacional e internacional. De hecho las grandes empresas telefónicas han encontrado un nicho de mercado y ahora no solo ofrecen el servicio de telefonía sino paquetes que incluyen páginas web, y espacio físico para almacenamiento de datos, y afirman que algunas de las ventajas del uso de estas herramientas son: Facilitan la toma de decisiones; porque gracias a las TIC's se cuenta con información de primera mano que se puede analizar para tomar mejores decisiones. Mejoran los procesos de gestión; las TIC's ofrecen diversos tipos de software de gestión que agilizan las tareas administrativas, además las redes sociales y el correo electrónico que ofrecen información clave para la empresa. Mejora la comunicación de la empresa; la telefonía móvil, las redes sociales, y aplicaciones como whatsapp mejoran la comunicación, al interior entre colaboradores y empleados y al exterior directamente con los clientes. Favorece la satisfacción de los clientes; debido a que es más sencillo conocer los hábitos de compra, gustos, necesidades y deseos de los clientes.

Mejora la imagen de la empresa; porque hoy en día los consumidores reclaman estos servicios digitales y los que no cuenten con ellos quedan rezagados. Contribuye a la expansión de la empresa; los sitios web y las paginas online integran al entorno nacional e internacional cualquier negocio traspasando las fronteras gracias al internet. La simplificación de los procesos de gestión; el control interno, de productos y de servicios, y las tareas administrativas son más sencillos, gracias al uso de las TIC's que hoy en día ofrecen los tipos de software idóneo para realizarlas y de forma fácil y eficaz. (TELEFONICA, 2015). Otros beneficios del uso de las TIC's además del contacto con los clientes y la mejora de los procesos es una relación más estrecha directa y eficiente con los proveedores, la cual permite reducir tiempo y costos (Peña, 2016).

Actualmente se están desarrollando aplicaciones específicas para casi cualquier necesidad de negocio, algunas de las aplicaciones disponibles en el mercado que facilitan las tareas administrativas son:

- *Mercado de Pago y Paypay* las cuales son ideales para el comercio

electrónico, garantiza el pago del cliente y es una plataforma segura para el uso de tarjetas de crédito.

- *Skype y Hangouts*, permiten realizar video conferencias, ahorrando tiempo y dinero de viáticos y traslados a las empresas.
- *Whatsapp* es una excelente herramienta de comunicación directa y se puede utilizar con clientes, proveedores y con colaboradores. Lo bueno de esta herramienta es que queda un registro de las conversaciones para seguimiento a las mismas.
- *Youtube, Vine y Wideo* (creada por el argentino Agu De Marco) es una plataforma que permite almacenar grandes volúmenes de video para usarlos como promocionales.
- *Mercado Libre, e-Bay, Amazon y Alibaba* ofrecen el escenario ideal para el desarrollo del comercio electrónico.
- *Páginas web, LinkedIn, Facebook, Google Ads y blogs* con notas, utilizados para informar a los clientes, mantener una comunicación periódica y promocionar sus productos y servicios.
- *Mailchimp* para enviar *newsletters*, que son boletines que las empresas envían a sus clientes para brindarles información de nuevos productos o servicios, promociones o noticias de interés.
- *Trello y Google Calendar* para organizar eventos y tareas, las cuales contienen alertas de seguimiento y recordatorios.

En países como Argentina, para el 2015, un 25% de las pequeñas empresas ya usaban los sistemas ERP (Sistemas para la planificación de los recursos empresariales), además y el uso de los sistemas de atención a clientes, permitió reducir la respuesta al cliente de 25 a 12 días hábiles, reducir los costos en un 50% y estandarizar los procesos reduciendo los tipos de reclamos de 300 a 25. Por otra parte la tecnología en la nube poco a poco va ganado terreno, esta tecnología ofrece aplicaciones de almacenamiento, de gestión y de recursos virtuales compartidos en las redes. Algunos ejemplos son; gmail corporativo, drive, contactos y calendario,

drive, docs, Hangouts intranets y groups. Otro proveedor de espacio en la nube es Dropbox, que permite almacenar archivos y compartir carpetas online. Estas aplicaciones requieren una mínima inversión, son muy flexibles, fáciles de usar, confiables, eficaces y poseen soporte a nivel mundial, permiten el acceso tanto desde la empresa como desde el teléfono, las computadoras personales, y sobre todo son accesibles para las PyMEs. (Movistar, 2015 Según la revista *Inversión & Finanzas*, hay 10 aplicaciones para este uso, y a continuación se presentan 9 de ellas:

1. *Kingsoft Office*. Se trata de una valiosa herramienta para Android que le ayudará a manejar archivos de Word, Excel y presentaciones de camino a la oficina.
2. *Evernote*. Esta herramienta permite, escribir, almacenar, organizar notas y compartirlas mediante texto, grabación de voz, url o documentos de cualquier tipo como fotos, gráficos y hasta vídeos. Recopila información de diferentes fuentes en un mismo lugar.
3. *Dropbox*. Permite sincronizar todos los archivos del móvil, ordenador del trabajo y editarlos o verlos con este servicio gratuito. Tiene una capacidad de almacenamiento de 2GB en su versión gratuita.
4. *Team Viewer*. Práctica herramienta para acceder a tu ordenador privado y hacer uso de cualquier software específico que tengas instalado y necesites. Entre sus funciones están: compartir y controlar escritorios, reuniones en línea, videoconferencias y transferencia de archivos entre ordenadores. La solución completa para el acceso remoto y para llevar a cabo reuniones online ya que es posible para 25 participantes. Disponible para sistemas operativos iOS y Android.
5. *CamScanner*. Permite escanear documentos directamente desde el móvil con la cámara de fotos. Digitalizar, sincronizar, compartir y gestionar cualquier tipo de documentos entre tus dispositivos. Consta de un algoritmo de recorte para conseguir la mayor calidad en el escaneo.

6. *iConta (ContaPlus)*. Aplicación para llevar el control de la contabilidad y gestionar todos los gastos e ingresos con esta útil aplicación disponible para iOS y Android. Esta aplicación no está disponible en México.
7. *GoToMeeting*. Se trata de una herramienta que permite mantener reuniones online con socios, proveedores o clientes de forma totalmente segura. Es capaz de transferir con toda facilidad el contenido de la pantalla a su interlocutor, desde archivos, imágenes, sonido, etc.
8. *Dragon Dictation*. Se trata de una aplicación de reconocimiento de voz que permite dictar y transcribir el texto al instante. Es hasta cinco veces más rápido que escribir con el teclado y muestra una gran precisión. Está disponible tanto para Android como para iOS. Muy útil para largos informes, para enviar mensajes por correo electrónico, mandar notas e incluso actualizar su estado de Facebook y enviar tweets.
9. Skype. Otra herramienta eficaz para reducir los costos del teléfono y realizar video conferencias (Fernández, 2013).

Estos son solo algunos ejemplos del sin número de aplicaciones que se están desarrollando para los procesos de negocios, es imperante que los micro empresario no solo las conozcan, sino que se capaciten para usarlas, y con ello lograr que su proceso de negocios sea más eficiente y pueda competir en este mercado cambiante y globalizado.

## **MÉTODO DE TRABAJO**

### ***Problemática y Justificación***

La principal problemática que enfrentan las MiPyMEs respecto a la capacitación en el uso de las TIC's, es el desconocimiento, puesto que hoy en día existen muchas aplicaciones disponibles listas para aprovecharlas, sin embargo, pocos empresarios las usan, porque simplemente no saben que existen, o no saben cómo utilizarlas, la falta de tiempo es otro factor, ya que invierten poco tiempo y para capacitarse. Con esta investigación tienen como propósito conocer el perfil de los microempresarios mexicalenses, sus principales inquietudes respecto a la capacitación, así como el

tiempo que están dispuestos a invertir en este aspecto.

La pregunta de investigación es ¿Cuáles son las necesidades de capacitación de las MiPyMEs? Conocer las necesidades de capacitación permitirá crear un programa de específico que responda dichas necesidades.

A través de los Cuerpos Académicos la Universidad Autónoma de Baja California contempla apoyar al desarrollo de la región, y pretende desarrollar talleres de capacitación permanentes para los microempresarios, con el propósito de contribuir a elevar la competitividad de este sector empresarial.

### **Objetivos**

Describir las necesidades de capacitación de las MiPyMEs en el uso de las TIC's.

### **Objetivos Específicos**

- Describir el perfil de los micro empresarios
- Identificar las principales necesidades de capacitación en el uso de las TIC's
- Enunciar las necesidades de capacitación de los microempresarios en cuanto al uso de las TIC's.

### **Muestra**

Se realizó una encuesta para detectar las necesidades de capacitación de las MiPymes. La encuesta cuenta con 13 reactivos. El universo posible en la ciudad de Mexicali son 10004 unidades económicas de acuerdo con el DENU, Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, 2016). Los micro empresarios seleccionados pertenecen al giro del sector de comercio y servicios, como: Estéticas, talleres mecánicos, llanteras, papelerías, venta de agua, tortillerías, venta de comida y demás, que tienen de 1 a 10 empleados. Se seleccionó esta población empresarial debido a que es la que no pertenece a ninguna cámara de comercio y por consecuencia es la que requiere de mayor apoyo. La encuesta se aplicó en sitio, durante los meses de Octubre a Diciembre del 2016.

Del universo posible se aplicaron 215 encuestas en 5 colonias de la ciudad, utilizando el teorema de límite central para poblaciones a gran escala, 100 o más elementos tiende a ser normal o sirve para este propósito. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **Análisis e interpretación de los resultados**

Respecto al perfil del empresario mexicalense se pudo observar de acuerdo a los resultados que el 53% son hombres y el 47% mujeres, un 63% son casados o viven en unión libre, lo que significa que la actividad económica es parte del sustento de las familias representadas.

El 30% cuenta con estudios de preparatoria y 43% tienen una formación profesional o trunca, es decir al 73% tienen al menos una formación media superior. En relación a la edad el 58%, tiene entre 26 y 45 años de edad, una buena edad para la capacitación.

En cuanto a las empresas al menos 72% tienen de 0 a 5 empleados, y sus actividades principales son: renta de mobiliario, venta de productos como: papelerías, misceláneas, abarrotes, dulcerías, venta de comida en general y llanteras.

El horario que prefieren para la capacitación fue los lunes y martes por la mañana, puesto que los fines de semana son los días en que tienen mayor actividad estas empresas. Y al menos el 86% están dispuestos a invertir entre 1 y 2 horas para la capacitación, lo que se puede traducir como una excelente respuesta por parte de los empresarios, y que confirma que si existe una necesidad real de capacitación que ha sido poco atendida.

Se les cuestiono acerca de ¿Cuál es su prioridad de capacitación para su negocio en los próximos 2 años? El 62.9% indicó que las ventas son su prioridad, el 41.9% la Mercadotecnia y la Publicidad, el 28.6 la calidad de sus productos y servicios, 28.1 la formación de su personal, 27.1% la gestión de negocios y el 26.7% las tecnologías.

En cuanto a la capacitación en el área las TIC's los empresarios comentaron el 68% está interesado en sistemas CRM de seguimiento a Clientes, 48.8% en redes sociales, 46.5% Marketing, con 46.5% también sistemas para inventarios, 41.3% sistemas contables, 40.8% agenda para clientes, 27.7% manejo de Excel, y sólo el 24.4% comercio electrónico.

Se pudo observar que su mayor interés estuvo en, seguimiento a clientes, marketing digital, redes sociales, es decir aumentar sus ventas y tener un mejor posicionamiento.

En relación a otras capacitaciones el 63.8% están interesados de conocer como calcular los impuestos, 50.7% en estrategias de ventas, 46.0% en registro de su empresa, 45.5% bajar recursos federales para equipamiento de su negocio, 35.2% como asesorías para el pago de impuestos, 28.6 como elegir a los proveedores y 25.8 cálculos de costos. Aquí se pudo observar que hubo un gran interés por el pago de impuestos, seguido de la necesidad de las estrategias de ventas.

## **CONCLUSIONES**

Se puede concluir que, si existe un interés real por la capacitación en el área de las TIC's y por supuesto en otras áreas, al aplicar la encuesta los micro empresarios se mostraron prestos y muy interesados, además de agradecidos por que expresaron que sienten poco interés de los sectores gubernamentales respecto a su desarrollo.

La prioridad de este sector sin duda alguna es el aumento de sus ventas, de dan poco peso a la administración, pero reconocen que necesitan estrategias de Mercadotecnia y Publicidad para llegar a más clientes, para lo cual las Tecnologías de la Información son las herramientas idóneas.

Hay gran interés por conocer aplicaciones móviles para la administración de sus negocios, ya que al menos el 73% de los encuestados cuentan con un teléfono inteligente, y saben que existen diversas aplicaciones de negocios pero desconocen cómo utilizarlas.

El siguiente paso de este proyecto es diseñar programas de capacitación de acuerdo a las necesidades detectadas, contactar a los micro empresarios encuestados (de los cuales ya se cuenta con una base de datos) y hacer extensiva la invitación a más empresas, impartir los cursos seleccionados y posteriormente medir el impacto de esta capacitación, en tres vertientes; permanencia, aumento de las ventas y mejora de los procesos administrativos, para conocer si la adopción de las TIC's ha generado un cambio en sus procesos de negocios que les permita ser más competitivas.

## **REFERENCIAS**

Congreso Constituyente (1917). **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, Querétaro. México.

Congreso de la Unión. (1970). **Ley Federal del Trabajo**. Referencia del diario oficial: DOF 01-04-1970. México

El semanario. (12 de Febrero de 2014). **Pymes en México, sólo la mitad sobrevive a los 18 meses**.

Fernández, G. (7 de Noviembre de 2013). **Las diez mejores apps móviles para pymes y autónomos**. *Inversión & Finanzas.com*.

Hernández R., y Fernández , C y Baptista, L.. (2010). **Metodología de la Investigación** . México: Mc Graw Hill.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI. (2016). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas, DENU. Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/app/mapa/denu/>

Movistar. (3 de Julio de 2015). **¿Cuál es el impacto de las TIC en las pequeñas empresas?** México.

Peña, J. M. (12 de 10 de 2016). **Impacto de las Tic en las Pymes**. Obtenido de <http://docplayer.es/8002213-F49rev02-impacto-de-las-tic-en-las-pymes.html>

Mundo Ejecutivo (05 de Agosto de 2016). Problemas Estructurales de las Pymes Obtenido de: <http://mundoejecutivo.com.mx/pymes/2016/08/05/3-problemas-estructurales-pymes>

Pinto, R. (2000). **Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial**. México: McGraw-Hill.

Telefónica. (16 de 07 de 2015). **¿Qué ventajas ofrecen las TIC's a las PyMes?** Obtenido de <https://www.telefonica.com/es/web/negocio->

responsable/articulo/- /blogs/-que-ventajas-ofrecen-las-tic-a-las-pymes-

Villegas, S. A. (2003). **Administración de Recursos Humanos**. Argentina: Tauro