

**Información general**

Facultad CIENCIAS SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES			
Programa académico Administración de Empresas		Grupo(s) de investigación GICSE	
Nombre del semillero / Siglas PENSAR		Fecha creación:	
		Campus: Bucaramanga	
Líneas de Investigación Competitividad y Clima de negocios			
Áreas del saber (1)			
	1. Ciencias Naturales		2. Ingeniería y Tecnologías
	3. Ciencias médicas y de la salud		4. Ciencias Agrícolas
x	5. Ciencias sociales		6. Humanidades

**Información del director del proyecto**

Nombre Edwin Andres Hernandez Alvarez		No. de identificación y lugar de expedición 1095800532	
Nivel de formación académica Magister			Asesor
		x	Líder de semillero
Celular		Correo Electrónico ehernandez@correo.uts.edu.co	

**Información de los autores**

Nombre y/o firma	No. Identificación y lugar de expedición:	Celular	Correo electrónico
Luz Ayda Torres Ballesteros.	CC 1098737103		luzaydatorres1993@gmail.com
Dainy Omaira Niño Domínguez	CC 1090382025		dainy1987@gmail.com
Luz Neyda Blanco Pabón	CC 1098640985		

			Inblanco@uts.edu.co

**Proyecto**

1. Título del proyecto	Modalidad del Proyecto (2)				
	PA	PI	TG	RE	Otra. ¿Cuál?
Estudio sobre la formación del talento humano mediante la red social Twitter en la empresa “Nuts”.		x			
<p>2. Planteamiento de la Problemática:</p> <p>La capacitación dentro de cualquier organización es vital para el buen funcionamiento de la misma y es claro que todo el personal debe recibir dicho entrenamiento para que su desempeño sea eficiente, proactivo, además las empresas requieren de capital humano capaz de innovar y de enfrentarse a las diferentes situaciones que se presentan a diario. Alarcón Altamirano y Velásquez.(2017)</p> <p>Además Castañeda y Ramos (2016) afirman que la formación de personal dentro de una empresa brinda un aporte al cumplimiento de los objetivos organizacionales, es por ello que es también importante la identificación de la necesidad de capacitación con respecto a los requerimientos del puesto, para que en el momento de la finalización del entrenamiento el colaborador tenga la habilidad de transferir lo aprendido en la labor asignada y desempeñada.</p> <p>Según Amador (2016), el proceso de capacitación, así como muchos otros aspectos dentro de las economías ha evolucionado haciéndose notoria la necesidad de formación y entrenamiento de personal con el fin de mantener una mejora continua.</p> <p>Por lo tanto, en el mundo que se caracteriza por ser globalizado y sus mercados abiertos las herramientas tecnológicas son clave ya que ofrecen un gran aporte en la renovación que a diario las organizaciones necesitan.</p> <p>Además las Tecnologías de la información y comunicaciones “TIC” son de gran ayuda en el proceso de capacitación dentro de las diferentes empresas sin importar su tamaño. Tomando como referencia lo anterior, se refleja la importancia de la capacitación en cualquier organización en este caso en la empresa “Nuts” la cual presenta una falencia en dicha variable. Es importante resaltar que es una pequeña empresa dedicada a la comercialización de frutos secos, semillas, confitería y heladería ubicada en la ciudad de Bucaramanga, donde se requiere el fortalecimiento de la inducción en los colaboradores puesto que al presentarse ésta situación se derivan otras variables que impactan de manera negativa a dicha empresa tales como la demora en los diferentes procesos, así como desmejoras en la atención a los usuarios. Es importante proponer alternativas de capacitación y formación de personal, para lo cual se busca impulsar el uso de la red social Twitter, misma que haciendo parte de las TIC ofrece grandes ventajas en la optimización de tiempo, costos y otros beneficios a la hora de usarse en este ámbito. Maussa Montes (2020)</p>					

**3. Antecedentes:**

En Uruguay Budiño y Asuaga (2020) hacen referencia al uso de Twitter en las empresas públicas, mostrando como dichas organizaciones transmiten la información a los ciudadanos por medio de la red social en mención, mostrando así que es una forma eficiente de comunicar y transmitir de manera rápida y asertiva, esto, hablando en un segmento más amplio que el interior de una empresa, ahora bien, esta red social puede ser usada como medio de transfusión de información y así emplearla como medio de capacitación empresarial.

En Antioquia se realizó una investigación en la cual se habla del uso de la red social Twitter en el departamento de policía de la ciudad como medio de comunicación en el cual se le da a conocer a la ciudadanía no solo las actividades operativas, sino también preventivas y disuasivas generando la información en tiempo real acoplándose a las necesidades de las personas y del departamento de policía. Dicha organización emplea Twitter como medio de comunicación con el fin de que las personas además de conocer las labores realizadas y las cosas que deben acatar, brinden aportes respecto de las diferentes situaciones y su opinión personal acerca de las mismas. Espinoza y Pérez (2020)

**4. Justificación:**

Según Llovera, y Mendoza (2018) Los colaboradores o personal bien capacitado dentro de una organización son muy importantes ya que siempre se espera que cada uno de ellos muestre sus múltiples capacidades, sin embargo en el proceso de reclutamiento del nuevo personal es posible que el perfil seleccionado no se adapte en su totalidad al perfil técnico establecido por la empresa.

Además, una persona capacitada dentro de una empresa cuenta con unas ventajas las cuales resultan altamente beneficiosas para el colaborador y la empresa, por ejemplo: el entrenamiento aporta a la disminución de errores en la ejecución de los procesos, ayuda a que el personal este en la capacidad de enfrentarse a diferentes situaciones siendo capaz de tomar decisiones ya que cuenta con el conocimiento sobre lo que hay que hacer, aumento de la eficiencia en los procesos productivos, entre otros beneficios.

Desde otra perspectiva es importante resaltar que las tecnologías de la información y comunicaciones “TIC” en la actualidad juegan un papel muy importante dentro de las organizaciones, siempre y cuando se tengan implementadas.

Las TIC, redes sociales entre ellas Twitter, permiten una comunicación más rápida, clara y directa con los diferentes stakeholders, en el caso de los colaboradores permite la optimización en los procesos, entre ellos la capacitación de personal. Antonio e Izaguirre. (2018).

**5. Marcos Referenciales:** 1. Formación del talento humano: La palabra formación hace referencia al mejoramiento del rendimiento y al hablar del talento humano se habla de los colaboradores dentro de una organización, teniendo dicha formación o capacitación un impacto alto dentro de las empresas logrando e primera instancia la implantación de nuevos conocimientos en el personal, seguido de un aumento en el desempeño, la satisfacción de los colaboradores y así mismo el éxito organizacional. Agudelo (2019)

2. Talento humano dentro de las organizaciones: Cuando se habla de talento humano, capital humano o recurso humano dentro de una empresa, es necesario hablar de una administración de personal, el cual pretende hablar de la personas como un individuo poseedor de características, habilidades y capacidades especiales. Chiavenato (2009)

3. Tecnologías de la información y comunicaciones -social media -redes sociales: según Guzmán Duque (2020) son un instrumento de extensión y participación en el ámbito tecnológico a nivel mundial, los cuales facilitan la comunicación y fomentan las relaciones entre las personas. Dichas herramientas en mención anteriormente permiten no solo almacenar la información, también es posible administrarla, transferirla y hacerla llegar de manera eficiente a otros usuarios logrado así una comunicación asertiva.

4. Redes sociales en las organizaciones: las redes sociales son una herramienta fundamental en los procesos productivos y administrativos dentro de las empresas permitiéndole amplificar el acceso a nuevos mercados además de brindar la posibilidad de que los usuarios puedan exponer su punto de vista con respecto a la experiencia brindada por la organización. Cárdenas y Pazos (2020).

6. Objetivo General y Objetivos específicos:

Formular una propuesta de entrenamiento de personal haciendo uso de la red social Twitter, buscando una mejora en los procesos y una adecuada retroalimentación que aporte al óptimo desempeño de todos los miembros de la organización Nuts en Bucaramanga.

Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual de los procesos de la empresa Nuts que permita el establecimiento de las necesidades de capacitación dentro de la misma haciendo uso de la red social Twitter.

Realizar un diseño del proceso formativo que vincula la red social Twitter tomando como referencia modelos de la literatura académica que aporten al fortalecimiento del área de entrenamiento de la empresa “Nuts”.

Socializar un diseño de capacitación haciendo uso de la red social twitter que permita aumentar la productividad y la eficiencia en los procesos dentro de la empresa “Nuts”.

7. Metodología:

Método

En esta investigación la metodología es descriptiva con enfoque cuantitativa, bajo el método de observación, recopilación de información y análisis.

Técnica

La técnica empleada es la recolección de datos primarios y secundarios ya que la información se obtuvo directamente de los colaboradores de la empresa, a su vez, el desarrollo de esta investigación se apoya en teorías o referencias de otras organizaciones incluyendo el ámbito educativo, lo cual permite el desarrollo del proceso formativo de capacitación acorde a la organización.

Instrumento

El instrumento utilizado es la encuesta aplicada a cada uno de los colaboradores de la organización (n=7), la cual estuvo compuesta por 15 preguntas tipo lickert

Procedimiento

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó la encuesta en horario laboral, se realizó el envío del link a cada uno de los colaboradores de la empresa y en los tiempos de baja afluencia de clientes dieron respuesta a cada uno de los ítems planteados. Así mismo se realizó la verificación en donde se aseguró que todos hubieran participado de esta actividad. De manera consecutiva se procedió a la tabulación y análisis de resultados

8. Avances realizados:

### Diagnóstico de los procesos de capacitación

El diagnóstico se lleva a cabo con la utilización de la herramienta Google encuestas, por medio de la cual se logra obtener respuestas a los ítems planteados para dicha investigación por parte de todo el personal de la organización Nuts (N=7), posteriormente se procede a la organización, tabulación y respectivo análisis de resultados.

9. Resultados esperados:

- Información clara y concreta acerca de los diferentes procesos que se llevan a cabo por parte de los colaboradores dentro de la organización.
- Análisis completo acerca de la situación actual de la organización en donde se definan de manera objetiva las falencias sobre las cuales se debe trabajar.
- Información por parte de diversas fuentes que fortalezca las bases de cognición y genere nuevos fundamentos teóricos.
- Propuesta del diseño objetivo que incluye el uso de la red social Twitter, del proceso formativo de la organización basado en la información obtenida en la investigación.
- Socialización de la propuesta del diseño del proceso de formación a la dirección de la empresa.
- Incentivar al uso de la red social Twitter dentro de la empresa como medio de formación de personal.

10. Cronograma:

	Fase 1		fase 2				fase 3				
Actividad (semanal)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Establecer una cuenta empresarial en la red social Twitter para la empresa Nuts y cada uno de sus colaboradores											
Diseñar el tema de formación para los colaboradores de la empresa Nuts											

Puesta en marcha de la capacitación por medio de la red social Twitter en la empresa Nuts											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

12. Bibliografía:

Alarcón Altamirano, Y. D. C., y Velásquez, A. N. (2017). Recursos Humanos: La importancia de la capacitación en el desarrollo del capital humano (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).

Amador, Y. A. (2016). Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral. Revista de Lenguas Modernas, (25).

Llovera, M. R. A., Codina, J. N. B., Antonio, J., Izaguirre, H., y Mendoza, A. L. (2018). EL RECURSO HUMANO EN LAS PYMES Y SU INTERACCION CON LA TECNOLOGIA. (THE HUMAN RESOURCE IN THE SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES AND THEIR INTERACTION WITH THE TECHNOLOGY). Daena: International Journal of Good Conscience, 13(2), 201-210.

Castañeda Calzadilla, M. R., Hernández Rabell, L., y Ramos Díaz, J. L. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. Revista Cubana de Educación Superior, 35(3), 4-14.

Maussa Montes, A. (2020). Programa de entrenamiento cognitivo mediado por TIC para la mejora en los procesos cognitivos y el desempeño académico en el área de Lenguaje y Matemáticas en la básica secundaria.

Guzmán Duque, A. P. (2020). Informe Técnico Identificación de las competencias tecnológicas de los estudiantes de los programas de gestión empresarial y administración de empresas de las Unidades Tecnológicas de Santander proponiendo estrategias a través del uso de las TIC.

(1) Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)

(2) PA: Plan de Aula, PI: Proyecto integrador, TG: Trabajo de Grado, RE: Reda

**AUTORIZACIÓN**

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER a dar tratamiento de mis datos personales aquí consignados, conforme a la autorización otorgada (por mi o por mi representante legal) al momento de celebrada la matrícula, incluyendo el consentimiento explícito para tratar datos sensibles aun conociendo la posibilidad de oponerme a ello, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de Información publicada en [www.uts.edu.co](http://www.uts.edu.co) y/o en Calle de los estudiantes 9-82 Ciudadela Real de Minas, que declaro conocer y estar informado que en ella se presentan los derechos que me asisten como titular y los canales de atención donde ejercerlos.