


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
ELIEN JANID MONTAGUTH PRADO	CC 1098602210		elimonpra@gmail.com
XILENA YARITZA SIERRA VILLAMIZAR	CC 1005247849		xysierravillamizar2016@gmail.com

Proyecto

1. Título del proyecto	Modalidad del Proyecto (2)				
	PA	PI	TG	RE	Otra. ¿Cuál?
		x			

**USO DE LAS PLATAFORMAS
INSTAGRAM Y TELEGRAM EN EL
PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL
PERSONAL EN LA FERRETERÍA Y
PLOMERÍA SANABRIA.**

--	--	--	--	--

2. Planteamiento de la Problemática:

La empresa Plomería y Ferretería Sanabria es una organización que se dedica a la prestación de servicios en reparaciones, obras civiles e instalaciones de elementos de fontanería, la cual cuenta con un personal reducido que tienen como problema principal la falta de capacitación del personal administrativo y la incorporación de las TIC como herramienta que generan métodos de enseñanza para el mismo.

De esta manera, Castellanos, Loaiza y Cuesta, (2016) mencionan que las pequeñas y medianas empresas colombianas no deberían ser indiferentes a la incorporación de las TIC en el día a día, no obstante, la falta de establecer políticas para ello, el desconocimiento de los alcances de la tecnología, la poca inversión hace que el desarrollo sea decreciente, afirmando la realidad a tratar en dicha empresa. Por otro lado, Abarca (2016) destaca en su investigación de procesos de capacitación ayudados por las TIC que con la instauración de dichos procesos se podría presentar una mejora en los servicios al tiempo que se ofrece a los trabajadores, su desarrollo y crecimiento profesional.

Aparte de ello, Chávez (2019) en su monografía, da a conocer algunas ventajas, impactos y aplicaciones de las TIC, en los cuales menciona que ellas son herramientas colaborativas que permiten llevar a cabo el trabajo en equipo, donde se debe pretender que los participantes tengan un amplio conocimiento para la comprensión de las mismas y que estas no sean únicamente para la búsqueda de la información, sino que con ellas se permitan la creación de conocimiento y a través de estas una expresión constructiva.

Del mismo modo, y escrito por la misma autora anteriormente mencionada, estas permiten en cualquier ámbito o área el intercambio de información de un tema en específico donde se da la interacción de distintas plataformas a través de chats, imágenes, foros etc.

Teniendo en cuenta esto, se puede observar que en la ferretería Sanabria una de las razones que lleva a presentar dificultades en el proceso de enseñanza a sus trabajadores hoy día, es la falta de aplicación de herramientas tecnológicas utilizadas como métodos de aprendizaje y capacitación a los mismos, lo que ocasiona que su recurso humano no obtengan conocimientos de manera rápida y accesible de los procesos por realizar y que estos sean ejecutados desconociendo el cómo hacerlos, lo que a su vez puede ocasionar retraso en el aprendizaje, más consumo de tiempo en la repetición de los mismos y constantes errores que pueden afectar el curso normal de las actividades en la empresa. Es por ello que se plantea estudiar ¿qué herramientas se requieren para fortalecer los procesos de capacitación del personal de la ferretería Sanabria y qué beneficios traerían para la misma, la apropiación de estos conocimientos?

3. Antecedentes:

A través del tiempo se ha evidenciado el aporte y avance de las tecnologías de la información y comunicación en cada uno de los procesos de las personas y organizaciones, especialmente en el sector productivo, pues a través de ellas, se ha consolidado la información y se ha logrado minimizar la brecha entre los tiempos de comunicación que se pueden presentar en las mismas, es por ello, que varios autores han escrito sobre la relevancia de estas, como es el caso de la revista científica, Dominio de las ciencias en su publicación: Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural de las organizaciones, en la cual permite informar al lector sobre la importancia del cambio estructural de las organizaciones empresariales y la incorporación de la tecnología debido a que su presente evolución, sirve como medio para una mayor competitividad y rendimiento en general a corto y largo plazo. Del mismo modo, se resalta en su revista las capacidades intelectuales del personal, las habilidades y experiencia ardua que se presenta de ellas en cada uno de los colaboradores lo que con el tiempo puede convertirse en una herramienta que crea un valor agregado en la organización y a sus participantes. Cano, (2018)

4. Justificación:

Esto resulta muy importante en esta empresa ya que como se puede observar en el entorno empresarial la aplicación de las herramientas tecnológicas es de suma importancia para el fácil acceso a la información permitiendo cualquier conocimiento que sea requerido para la ejecución de alguna labor de la entidad, sea preciso con la mayor brevedad posible, del mismo modo, se encuentra actualmente en condiciones que hacen un llamado de manera urgente a contar con ellas en esta organización. En este caso, se hace necesario el uso de Telegram e Instagram pues son redes sociales que cuentan con opciones de videos cortos, videoconferencias, en vivos, mensajes que requieran gran capacidad de almacenamiento y más a través de los cuales, se puede brindar orientación al personal de las actividades que deben realizar, también son accesibles, con baja inversión, que permiten que queden guardados archivos, que sirvan para la retroalimentación del personal. Adecuándose a las necesidades de la ferretería.

De la misma manera, son redes sociales que son reconocidas de fácil manejo y con ello, se busca llevar a cabo el uso de estas aplicaciones para que sean preparados a través de ellas, en busca de que los tiempos en la capacitación de las nuevas personas pertenecientes a esta empresa sea reducido y altamente aprovechados en otras labores, enseñando al personal técnico y administrativo el buen uso de Instagram y Telegrama para que sean tenidas en cuenta como herramienta de aprendizaje en algunas labores que se realizan diariamente, donde se obtenga como resultado que el proceso de formación del personal, sea el adecuado, eficaz y eficiente al momento de enfrentarse a las diferentes situaciones que requieran una pronta solución en la empresa.

5. Marcos Referenciales:

Fundamento Teórico 1: Las Pymes y su incorporación en las TICs, Moran y Cañarte (2017) afirman que las Pymes en cada país, son significativas para el crecimiento socio-económico del mismo, por ello, deben estar equipadas para la flexibilidad y cambios que tiene el entorno empresarial, es allí donde la aplicación de las Tecnología de la Información y Comunicación se convierte en un papel importante que aporta en la competitividad de las empresas y generan desarrollo en

ellas y por ende en la economía nacional, permitiendo tener un control automático y más fácil de administrar.

6. Objetivo General y Objetivos específicos:

Objetivo General

Usar las redes sociales Telegram e Instagram en la capacitación al personal de la plomería y ferretería Sanabria, a través de la construcción de una herramienta de enseñanza, obtenida de las múltiples opciones que brindan estas redes, con el fin de que el personal de la organización pueda fortalecerse y apropiarse de los conocimientos adquiridos e impartidos en sus labores diarias.

Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico a los trabajadores de la ferretería en el uso de las redes sociales Telegram e Instagram por medio de visitas y encuestas realizadas a los trabajadores para estar orientados a un método de enseñanza que sea el más conveniente para ellos y permita la mejoría en alguna de sus funciones.

Elegir un modelo de enseñanza a través de Telegram e Instagram que permita al personal de la ferretería el aprendizaje de alguna de sus funciones en el momento de ingreso a la entidad, permitiendo así un fortalecimiento en la formación y actualización del personal.

Transferir el conocimiento obtenido a través de una socialización al personal de la ferretería para que puedan estar informados en cuanto al uso y manejo adecuado de las redes sociales en su proceso de formación y pueda ser aplicado diariamente en el desarrollo de alguna de sus funciones.

7. Metodología:

La investigación llevada a cabo en esta monografía es de tipo descriptiva, puesto que el trabajo que se presenta en ella, se realizó a través del análisis de una muestra poblacional quienes fueron los colaboradores de la plomería, quienes en su dificultad por no contar con una herramienta de capacitación, se logró visualizar un problema de capacitaciones y transferencia del conocimiento de manera práctica, el cual se tratará a través de la implementación de una herramienta de capacitación que tendrá a su disposición los elementos esenciales como lo son Telegram e Instagram, herramientas que están diseñadas para la publicación y el intercambio de información las cuales permitirán un proceso más ágil y sencillo.

Se hace énfasis en que es de tipo descriptiva, puesto que se busca investigar sobre un problema de carácter informativo y sobre el cual, buscar una posible solución de manera específica, a través de la transferencia de información, para un mejoramiento de este.

8. Avances realizados:

9. Resultados esperados:

Implementar el uso de Telegram e Instagram como mecanismo para llevar información a los trabajadores de las funciones a realizar en su cargo asignado y pueda servir medio de retroalimentación en el momento del refuerzo de dichos procedimientos. A través de las respuestas obtenidas por los empleados sobre el uso de las mismas, tener un conocimiento claro del estado en el que se encuentran los trabajadores en cuanto a su uso, para así brindar orientación de la aplicación adecuada de estas plataformas digitales para que sirvan de acompañamiento a ellos en la enseñanza de sus funciones a realizar.

Realizar recomendaciones a los dirigentes en cuanto a la inversión en tiempo de la importancia de la capacitación a su recurso humano y la adecuación de las TIC a sus procesos administrativos.

Crear un método de capacitación, corto, practico y sencillo, a través de Telegram e Instagram que permita al empleado ir aprendiendo sobre sus nuevas labores a realizar y orientación sobre lo desconocido en materia laboral, que puedan ser resueltas sus dudas y estas mismas permitan el fortalecimiento de su aprendizaje.

10. Cronograma:

Actividad (Semanal)	Fase 1				Fase 2				Fase 3				Fase 4				Fase 5					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
Revisión bibliográfica																						
Entrega propuesta																						
Análisis de métodos de capacitación.																						
Diagnostico a los trabajadores en el conocimiento de las TICS																						

Diseñar un modelo de enseñanza con las redes sociales, Telegram e Instagram.																						
Recopilar y unir la información.																						
Entrega del documento Final para evaluación																						
Sustentación del trabajo de grado																						
Entrega final																						

12. Bibliografía:

Abarca, Y. (2016). Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral. *Revista de Lenguas Modernas*, N° 25, 2016 / 343-354.

Baquero, A., Ceron, A., y Realpe, S. (2020). Diagnóstico de las TIC aplicadas a la gestión de talento humano en el Banco Davivienda sucursal Nariño de la ciudad de pasto.

Castellanos, J., Cuesta, C., y Loaiza, M. (2016). Importancia de las TIC para la competitividad de las Pymes en Colombia.

Castillo, A. (2019). *Tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral*: Unidad de Gestión Educativa Local Santa – 2018.

Cañarte, T., y Moran, C. (2017). Las PYMES y su incorporación en las TICS, Manta Ecuador. *Revista científica dominio de las ciencias*.

Chávez, M. (2019). *Tecnología de información y comunicación (TICS), conceptos, clasificación, Evolución, efectos de las TICS, ventajas y desventajas, comunidades virtuales, impacto y evolución de servicios. Aplicaciones.*

Echeverria, S., y Rocha, J. (2017). Importancia de las TIC en el ambiente empresarial.

Lourdes, A., Machado, J., y Talavera, M. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo de la tabacalera Perdomo Cigars S.A del municipio de Estelí en el primer semestre del 2019.

Niebles, W., Linan, Y., y Jiménez, L. (2019). Sistemas de información para pyme: Herramientas para alcanzar competitividad en Colombia. 10,2 (dic.2019), 141-155.

(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 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.