


Estudio sobre la importancia e impacto de la capacitación en herramientas digitales de las Mipymes en Xicotepec

Study on the importance and impact of training in digital tools for MSMEs in Xicotepec

Silvia Denisse Cruz Suarez¹ 

Isabel Quiroz Ramírez² 

José Rubén Velázquez Vargas³ 

Evelin Amador Mendoza⁴ 

Oscar Galindo González⁵ 

Guadalupe Tolentino Castillo⁶ 



Palabras clave:

empleo de las mujeres;
educación de la mujer;
educación de adultos;
empleo; sector informal;
educación de los
trabajadores.

Artículo de reflexión

Fecha de recepción:
25 de abril 2023

Fecha de aprobación:
30 de junio 2023

Fecha de publicación:
30 de junio 2023

Creative Commons
Reconocimiento-
NoComercial-
SinObraDerivada 4.0
Internacional



Resumen

Las tecnologías digitales son clave del desarrollo económico de las empresas; la pandemia por COVID-19 aceleró la adopción de herramientas digitales para desplazar productos y servicios. Las Mipymes de México enfrentan retos en el uso y aplicación de herramientas digitales; carecen de habilidades y conocimientos para utilizarlas adecuadamente y existe un porcentaje significativo sin implementarlas. Se evaluó la opinión de los

1 Maestra en Administración, Profesora de Tiempo Completo de la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, Puebla, México, silvia.cruz@utxicotepec.edu.mx, @SilviaDenisseC4, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0323-9725>

2 Maestra en Ingeniería Administrativa, Profesora de Tiempo Completo de la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, Puebla, México, isabel.quiroz@utxicotepec.edu.mx, @Qurisabel83, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7085-5309>

3 Maestro en Administración, Profesor de Tiempo Completo de la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, Puebla, México, ruben.velazquez@utxicotepec.edu.mx, @a05c04133c99409, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3085-5515>

4 Maestra en Administración, Profesora de Tiempo Completo de la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, Puebla, México, evelin.amador@utxicotepec.edu.mx, @EvelinMendozaA3, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6069-6340>

5 Maestro en Administración, Profesor de Tiempo Completo de la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, Puebla, México, oscar.galindog@utxicotepec.edu.mx, @OscarGa41685359, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4979-5508>

6 Ingeniera en Sistemas Computacionales, Profesora de Asignatura de la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, Puebla, México, guadalupe.tolentino@utxicotepec.edu.mx, @GpeTCastillo, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3465-5382>



Revista GEON



// Este estudio evalúa la importancia de la capacitación en herramientas digitales para optimizar la gestión administrativa en las Mipymes de Xicotepec, destacando desafíos y oportunidades pospandemia. //

Cruz Suárez, S. D., Quiroz Ramírez, I., Velázquez Vargas, J. R., Galindo González, O., Amador Mendoza, E., y Tolentino Castillo, G. (2023).

<http://revistageon.unillanos.edu.co>

*Cómo citar este artículo /
To reference this article:*

Cruz Suárez, S. D., Quiroz Ramírez, I., Velázquez Vargas, J. R., Galindo González, O., Amador Mendoza, E., y Tolentino Castillo, G. (2023). Estudio sobre la importancia e impacto de la capacitación en herramientas digitales de las Mipymes en Xicotepec. Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios), 10(1). <https://doi.org/10.22579/23463910.943>

empresarios sobre la capacitación en herramientas digitales y su impacto en la optimización de la gestión administrativa, encontrando así desafíos por afrontar en mejora de las Mipymes de Xicotepec.

Objetivo. Evaluar la opinión de las Mipymes sobre la importancia de la capacitación en herramientas digitales, y analizar su impacto en la optimización de gestión administrativa pospandemia. **Objetivos específicos.** i) Investigar la necesidad del uso y aplicación de herramientas digitales en las Mipymes de Xicotepec, ii) analizar las expectativas de la capacitación y, iii) evaluar el impacto de la pandemia sobre la percepción de la necesidad de capacitación.

Materiales y métodos. Se recolectó información mediante entrevistas dirigidas a veinte microempresarios, captando datos sobre la percepción, importancia e impacto de capacitarse en el uso y aplicación de herramientas tecnológicas para mejorar su gestión administrativa. **Resultados.** Se indica que hay conocimiento de las nuevas herramientas, no obstante, falta la utilización de ellas en su totalidad en las Mipymes. **Discusión.** La investigación cualitativa reveló conocimiento por parte de los empresarios de Mipymes de la existencia de herramientas innovadoras de gestión administrativa, pero sin explotar todo su potencial en su beneficio, dando oportunidad de realizar convenios de capacitación para coadyuvar al desarrollo económico regional. **Conclusiones.**

Las innovaciones tecnológicas son fundamentales para el desarrollo de las Mipymes; falta el desarrollo de competencias técnicas de uso. **Contribución/originalidad.** Se refiere al trabajo: Capacitación en el manejo de herramientas digitales y de gestión administrativa que impulsen las Mipymes de Xicotepec.

Palabras clave: perspectiva, impacto, herramientas digitales, capacitación, gestión administrativa, marketing digital

Códigos JEL: B26: Economía Financiera; B54: Economía Feminista; D14: Finanzas Personales; E26: Economía Informal; J46: Mercados Laborales Informales; O17: Sector formal e informal

Abstract

Digital technologies are key to the economic development of companies, the “COVID-19” accelerated the adoption of digital tools to displace products and services. MSMEs in Mexico face challenges in the use and application of digital tools, lack the skills and knowledge to use them efficiently, there is a significant percentage without implementing them. We will evaluate the opinion of entrepreneurs on: “training in digital tools and its impact on the optimization of administrative management, thus finding challenges to face in improving the MSMEs of Xicotepec. **Objectives.** “Evaluate the opinion of MSMEs on the importance of training in digital tools and analyze its impact on the optimization of post-pandemic administrative management” **Specific objectives** “Investigate the need for the use and application of digital tools in the MSMEs of Xicotepec, analyze the expectations of training and evaluate the impact of the pandemic on the perception of the need for training”. **Materials and methods:** Information was collected through interviews with 20 microentrepreneurs, capturing data on the perception, importance and impact of training in: use and application of technological tools to improve their administrative management.

*Cómo citar este artículo /
To reference this article:*

Cruz Suárez, S. D., Quiroz Ramirez, I. ., Velazquez Vargas, J. R., Galindo González, O., Amador Mendoza, E., y Tolentino Castillo, G. (2023). Estudio sobre la importancia e impacto de la capacitación en herramientas digitales de las Mipymes en Xicotepec. Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios), 10(1). <https://doi.org/10.22579/23463910.943>

Results. It is indicated that there is knowledge of the new tools, there is a LACK of use of them in their entirety in MSMEs. **Discussion:** The qualitative research revealed knowledge on the part of MSME entrepreneurs of the existence of innovative administrative management tools, but without exploiting their full potential for their benefit, giving the opportunity to carry out training agreements to contribute to regional economic development.

Conclusions Technological innovations are fundamental for the development of MSMEs, the development of technical skills of use is lacking. **Contribution/originality:** Refers to the work: "Training in the management of digital tools and administrative management that promote the MSMEs of Xicotepec."

Keywords: Perspective, Impact, Digital tools, training, administrative management, digital marketing

JEL Codes: B26: Financial Economics; B54: Feminist Economics; D14: Household Savings – Personal Finance; E26: Informal Economy - Shadow Economy; J46: Informal Labor Markets; O17: Formal and Informal Sectors

Introducción

Derivado de los cambios tecnológicos que experimentan las organizaciones en la actualidad y, que se volvieron más apremiantes durante la crisis sanitaria causada por la pandemia por el virus COVID-19, las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) en Xicotepec de Juárez experimentaron una transformación repentina en diversas funciones administrativas y de ventas, mediante la adopción de herramientas innovadoras de tecnología. Ante esta situación, se realizó una investigación con veinte empresarios de la región, con la intención de conocer su percepción sobre el impacto y la utilización de diferentes herramientas de innovación tecnológica aplicables a la mejora de las actividades administrativas y de marketing, que permitan generar ventajas competitivas a las empresas. La finalidad es investigar la necesidad del uso y aplicación de herramientas digitales en las Mipymes de Xicotepec.

Consideramos relevante que el presente estudio brinde apoyo para examinar las expectativas que los empresarios tienen con respecto a los beneficios después de la capacitación en el uso adecuado de las herramientas digitales, así como en la necesidad de capacitar al personal por los efectos pospandémicos.

Es necesario evidenciar la problemática que enfrentan los micro y pequeños empresarios de Xicotepec de Juárez, la cual consiste en su falta de capacitación y la del personal a su cargo para utilizar de manera correcta y eficiente

las herramientas tecnológicas existentes. Se necesita sensibilizarse y aceptar la importancia del desarrollo de habilidades técnicas para aprovechar al máximo los recursos que el desarrollo tecnológico nos ofrece.

Contexto Teórico

De acuerdo con el autor Idalberto Chiavenato (2007, p.), la capacitación es el proceso educativo de 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. En México, la Ley Federal del Trabajo en su artículo 153 reglamenta la obligación de los patronos de proporcionar capacitación a sus trabajadores.

En el sentido de buscar el mejoramiento y permanencia de las Mipymes de Xicotepec se busca que sean partícipes de las soluciones innovadoras actuales. Hablamos de las herramientas tecnológicas susceptibles de implementarse en varias empresas y también de desarrollar habilidades del personal en cuanto al manejo y utilización de estas herramientas.

De acuerdo con la definición incluida en la tercera edición del Manual de Oslo de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OECD, 2005), la innovación es la introducción en el mercado de un producto o proceso nuevo o significativamente mejorado, o el desarrollo de nuevas técnicas de organización y comercialización.

De acuerdo con el Centro Europeo de Empresas e Innovación (2007), una de las clasificaciones de la innovación según su naturaleza es la Innovación Tecnológica. En este caso es la propia tecnología la que sirve como medio para introducir un cambio en la empresa, mediante la aplicación industrial del conocimiento científico o tecnológico.

En este sentido, se decidió estudiar el punto de vista de los micro y pequeños empresarios de Xicotepec en torno a la capacitación en herramientas digitales, con la intención de conocer cuál es el impacto e importancia que actualmente ellos le dan a este tema.

Hablando de este entorno económico en donde se desarrollan las Mipymes, es importante analizar cómo estas han logrado adoptar en sus procesos de gestión las innovaciones tecnológicas en la gestión administrativa.

Materiales y métodos

Para la realización de esta investigación nos basamos en una metodología de análisis cualitativo, en el sentido de conocer la percepción o punto de vista de las personas encuestadas sobre la importancia e impacto de la capacitación. Con base en las apreciaciones que se lograron, se recolectaron datos que posteriormente se analizaron para determinar una situación o perspectiva actual y poder determinar algunas alternativas de acción.

Se realizó la recolección de información para conocer la apreciación de una muestra de microempresarios mediante entrevistas dirigidas, donde se logró obtener datos relevantes para este estudio cualitativo de la percepción actual de la importancia e impacto de capacitarse en el uso y aplicación en herramientas tecnológicas para mejorar su/s procesos de gestión administrativa.

La muestra de entrevista fue de veinte empresarios de Xicotepec quienes tuvieron a bien apoyarnos, destinando tiempo para recibir y atender la entrevista dirigida, en donde se cuestionó acerca de la importancia e impacto de capacitar a su personal para la utilización de herramientas digitales que permitan mejorar sus procesos de trabajo, qué herramientas digitales utiliza actualmente, así como qué beneficios espera obtener al brindar capacitación. El instrumento de recolección de datos fue elaborado por los integrantes del cuerpo académico de Gestión Empresarial de la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, con la finalidad de ser aplicado a empresarios de la región. Posteriormente se realizó un análisis cualitativo de los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas.

Durante la realización de las entrevistas se logró identificar que los empresarios conocen diferentes herramientas de innovación tecnológica, sin embargo, no han logrado identificar de manera real cómo implementarlas en su empresa. Los empresarios aún se muestran escépticos de la efectividad que tiene el realizar

capacitación para todo el personal que le permita utilizar de manera correcta las innovaciones tecnológicas que están a su alcance y mejorar de manera significativa los procesos de gestión de su negocio o por ende mejorar su productividad.

Se busca proponer alternativas para mejorar la gestión administrativa de las Mipymes de Xicotepec, brindando conocimientos para que los administradores, encargados y dueños de negocios, puedan adquirir las habilidades básicas para implementar de manera progresiva la implementación de las nuevas tecnologías. Dicha capacitación se brindará de manera gratuita por parte del personal del Área Económico Administrativa de la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, durante el segundo semestre del presente año.

Resultados

A continuación se expresan los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a veinte dueños de Mipymes de Xicotepec de Juárez respecto a: manejo de herramientas en marketing digital y manejo de herramientas administrativas.

a. Manejo de Herramientas en Marketing Digital para las Mipymes en Xicotepec de Juárez Puebla

Resultados Cualitativos

Este apartado presenta los resultados de un estudio cualitativo realizado en el municipio de Xicotepec de Juárez, Puebla, con el objetivo de conocer el conocimiento y uso de las herramientas digitales por parte de los empresarios de la región. Se realizaron entrevistas a diez emprendedores para recopilar información sobre sus experiencias y puntos de vista sobre el uso de herramientas digitales para promocionar y vender productos o servicios. Los resultados permiten conocer las percepciones y expectativas de los empresarios sobre la incorporación de herramientas digitales en su estrategia empresarial.

Tabla 1. Resultados Cualitativos de la entrevista de Manejo de Herramientas en Marketing Digital para las Mipymes en Xicotepec de Juárez Puebla

Pregunta	Resultados	Análisis cualitativo de los resultados
1. ¿Ha escuchado hablar acerca de la mercadotecnia digital?	Ocho personas confirmaron haber escuchado sobre el tema de herramientas de mercadotecnia digital, mientras que dos personas mencionaron haberlo escuchado solo algunas veces.	Los resultados indican que la mayoría de los entrevistados están familiarizados con el tema de la mercadotecnia digital.
2. ¿Por qué considera importante capacitar a su personal en el uso de herramientas de mercadotecnia digital?	La información obtenida muestra principalmente que la capacitación la consideran importante para: incrementar ventas, atraer más clientes, y para el desarrollo profesional de sus colaboradores.	Los resultados indican que los empresarios ven la capacitación en el uso de herramientas de mercadotecnia digital como una forma de mejorar el desempeño de su negocio.
3. ¿Qué beneficios espera obtener de la capacitación de su personal en el uso de herramientas de mercadotecnia digital?	La información obtenida se categoriza en los siguientes beneficios al obtener capacitación: nuevas estrategias de venta, mejora y calidad del servicio, actualización de los conocimientos de sus colaboradores.	Los resultados indican que los empresarios esperan obtener varios beneficios de la capacitación en herramientas de mercadotecnia digital.
4. ¿Qué herramientas de mercadotecnia digital tiene actualmente implementadas en su negocio y como están siendo utilizadas?	Se identificaron los siguientes resultados principalmente: redes sociales, página web y perifoneo.	Los resultados indican que la mayoría de los empresarios utilizan las redes sociales como herramienta de mercadotecnia digital.
5. ¿Cómo planea medir el impacto de la capacitación en el uso de herramientas de mercadotecnia digital en su negocio?	En los resultados se resalta principalmente: el impacto mediante el incremento en sus ventas y la expansión del mercado.	Los resultados indican que los empresarios tienen diferentes formas de medir el impacto de la capacitación en herramientas de mercadotecnia digital en su negocio.
6. ¿Qué desafíos cree que enfrentará al capacitar a su personal en el uso de herramientas de mercadotecnia digital?	Los resultados principales se categorizan en: que el personal se vaya de la empresa, disposición y compromiso de los colaboradores para tomar la capacitación y el uso correcto de estas herramientas de mercadotecnia digital	Los resultados indican que los empresarios tienen diferentes desafíos que enfrentar al capacitar a su personal en el uso de herramientas de mercadotecnia digital, tales como la retención de su personal, la motivación y compromiso de sus colaboradores, y la correcta utilización de estas herramientas.

Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los empresarios entrevistados están familiarizados con el tema del marketing digital y reconocen la importancia del uso de herramientas digitales para mejorar el desempeño empresarial. La capaci-

tación en el uso de estas herramientas se considera una forma efectiva de aumentar las ventas, atraer más clientes y mejorar la calidad del servicio brindado. Además, la inclusión de herramientas digitales permitirá a los emprendedores desarrollar nuevas

estrategias comerciales y actualizar sus conocimientos en un mercado cada vez más competitivo. En general, se puede decir que existe una tendencia positiva hacia la inclusión del marketing digital en la estrategia de negocios de los emprendedores entrevistados en Xicotepec de Juárez.

A continuación, se mencionan los comentarios más relevantes que surgieron durante la entrevista realizada a estos diez empresarios de las Mipymes del municipio de Xicotepec.

Durante la entrevista con la señora Honorina Rangel, gerente de la empresa "Café Creleg", se destacó la necesidad de adquirir nuevos conocimientos tecnológicos en el uso de herramientas digitales para adaptarse al cambio y mantenerse competitivos en el mercado laboral. Según ella: *"Contamos con clientes potenciales, pero es importante darnos a conocer a través de medios de influencia destacados en el mercado, como el uso de herramientas digitales". Además, mencionó que "un curso de capacitación en tecnologías digitales brindaría beneficios a los colaboradores al generar motivación, compromiso y competencia en ellos, lo que podría impactar positivamente en la empresa"*.

En la entrevista con la señora Mónica Fernández, dueña de la empresa "Ropa Glamour", se destacó la necesidad de adquirir conocimientos en herramientas de marketing digital para mejorar el desempeño del negocio y estar preparados ante cualquier cambio tecnológico. Según ella: *"Es preocupante no tener un programa o herramientas digitales en mi negocio."*

Es importante invertir en un curso de capacitación para generar involucramiento y compromiso por parte de mis trabajadores en el uso de estas herramientas". Además, mencionó su "interés y compromiso por parte de la empresa en tomar esta capacitación, lo que podría impactar positivamente en el desempeño de la empresa y mantenerse competitivo en el mercado".

Al entrevistar a la señora Maribel Rodríguez, ella expresó lo siguiente: *"Creo que es importante que nosotros como empresa nos involucremos en el uso de herramientas digitales, para mantenernos al día y ser competitivos en el mercado. Además, al capacitar a nuestros colaboradores en estas herramientas, podemos mejorar su desempeño y productividad, y al mismo tiempo ofrecerles nuevas oportunidades de crecimiento profesional"*.

b) Manejo de Herramientas Administrativas Orientadas a las MIPYMES de Xicotepec de Juárez

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a través de entrevistas realizadas a empresarios de micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) en Xicotepec de Juárez sobre el manejo de herramientas administrativas orientadas a estas empresas. Se seleccionaron diez personas para su aplicación y se les preguntó acerca del conocimiento que tienen sobre estas herramientas, si consideran que la capacitación puede mejorar el desempeño empresarial y si han brindado capacitaciones para el manejo de las mismas, entre otros aspectos.

Tabla 2.- Resultados Cualitativos de la entrevista de Manejo de Herramientas Administrativas Orientadas a las Mipymes de Xicotepec de Juárez

Pregunta	Resultados	Análisis cualitativo de los resultados
1. ¿Conoce las herramientas de gestión administrativa?	Siete personas conocen las herramientas de gestión administrativa y tres personas no las conocen.	Los resultados de la encuesta reflejan que la mayoría de los encuestados conocen las herramientas administrativas, pero aún hay un pequeño grupo de personas que no las conoce.
2. ¿Qué herramientas administrativas está utilizando actualmente en su empresa?	Las principales herramientas mencionadas fueron: contabilidad, facturación, inventarios, puntos de venta, nómina y evaluación del desempeño.	Solo la mitad de los encuestados utilizan estas herramientas administrativas.
3. ¿Considera que han sido de beneficio?	La mitad (5) de los encuestados consideran que las herramientas administrativas han sido de beneficio para su empresa, mientras que la otra mitad (5) no lo considera así.	La mitad de las personas encuestadas mencionan tener grandes beneficios para la organización, reflejados en mejores resultados y aumento en la satisfacción de los clientes, existe un área de oportunidad ya que la otra mitad de los encuestados no conocen las herramientas administrativas que pueden utilizar y por ese motivo desconocen sus beneficios.
4. ¿Considera que la capacitación en el uso de herramientas de gestión administrativas puede mejorar el desempeño de su empresa?	Todas las personas (10) entrevistadas dieron sus opiniones a favor de que la capacitación les permitiría un mejor desempeño en su empresa.	Todos los entrevistados están de acuerdo en que el uso de herramientas administrativas y la capacitación en su uso pueden mejorar el desempeño de las empresas.
5. ¿Qué tipo de capacitación ofrece actualmente su empresa al personal con relación a las herramientas de gestión administrativa y cómo evalúa su efectividad?	Las principales capacitaciones identificadas son: facturación y control de inventarios.	Las capacitaciones que ofrecen las personas entrevistadas (3) actualmente son facturación y el control de inventarios, las cuales son propias de la operatividad de la empresa.
6. ¿Considera la capacitación en herramientas de gestión administrativa como una forma de mejorar la competitividad y la rentabilidad de su empresa?	Todas las personas entrevistadas opinan que la capacitación les ayudaría a tener mejoras en su empresa las cuales se reflejarán en mejorar la competitividad y rentabilidad de sus empresas	A pesar de que no todas las Mipymes entrevistadas conocen o utilizan las herramientas de gestión administrativas, en el desarrollo de la entrevista llegaron a considerar que la capacitación mejoraría la empresa ya que aplicar y saber el uso correcto de estas, traería beneficios cómo: reducción de costos, mayor control en el inventario, se fortalecen las áreas capacitadas, se facilita la planeación y organización, ahorro de tiempo y existiría una mejor relación con los clientes.

Los resultados obtenidos muestran que, aunque la mayoría de las Mipymes en Xicotepec de Juárez conocen y utilizan herramientas administrativas, aún hay un pequeño porcentaje que no las conoce. Además, se evidencia una necesidad importante de brindar capacitaciones para el uso de estas herramientas, ya que se considera que el conocimiento en su uso y manejo, puede mejorar significativamente el desempeño empresarial. Esperamos que esta información sea útil para aquellos interesados en mejorar sus negocios a través del uso efectivo de herramientas administrativas.

Algunos de los comentarios obtenidos que destacan se expresan a continuación:

Durante la entrevista, uno de los participantes expresó que considera que la capacitación en herramientas de gestión administrativa es esencial para mejorar el desempeño de la empresa. Según él: *“Creo que la capacitación en herramientas de gestión administrativa es clave para el éxito de cualquier empresa. Nos permite ser más eficientes en nuestras tareas diarias y tomar decisiones más informadas. Además, con la rápida evolución de la tecnología, es importante mantenerse actualizado para mantenernos competitivos en el mercado”*. Esta opinión destaca la importancia de la capacitación en herramientas de gestión administrativas para mejorar la eficiencia y competitividad de la empresa.

Otro participante entrevistado destacó que una de las principales barreras para la capacitación en herramientas de gestión administrativa es la falta de interés de algunos empleados por aprender a utilizarlas por completo. Según él: *“Hemos notado que algunos empleados muestran poco interés en aprender a usar las herramientas de gestión administrativa, lo que puede afectar la eficiencia y productividad de la empresa. Sin embargo, estamos trabajando en superar esta barrera a través de la motivación y el reconocimiento. Brindamos incentivos y recompensas a aquellos empleados que demuestran un mayor interés y compromiso en aprender y mejorar sus habilidades en el uso de estas herramientas”*. Esta respuesta destaca que la falta de interés de algunos empleados es una barrera común, pero que se puede superar mediante la motivación y la incentiva- ción adecuadas.

Puede observarse en las tablas anteriores que se conoce la existencia de herramientas administrativas y tecnológicas aplicables a los procesos de gestión. Sin embargo, no hay una consciencia real de realizar una inversión sustantiva para que todo el personal que se encuentre involucrado en estos procesos de trabajo desarrolle las competencias pertinentes en la aplicación de estas innovaciones. Se reconoce que de utilizarse se mejoraría enormemente el desempeño y productividad en la empresa.

Discusión

La presente investigación ha permitido conocer las perspectivas de los micro y pequeños empresarios de Xicotepec de Juárez sobre la importancia y el impacto de la capacitación en herramientas digitales. Los hallazgos sugieren que los empresarios tienen una necesidad de adquirir conocimientos y habilidades digitales, especialmente después del impacto que la pandemia por COVID-19 ha generado en sus negocios.

En este sentido, se puede argumentar que la capacitación en herramientas digitales es un factor clave para mejorar la gestión administrativa y operativa de las Mipymes. Los empresarios entrevistados manifestaron que el uso correcto de estas herramientas les permitiría optimizar sus procesos internos, mejorar su productividad y competitividad, así como ampliar su alcance a nuevos mercados.

Es importante destacar que los resultados obtenidos en esta investigación son consistentes con el conocimiento científico global sobre la importancia de las tecnologías digitales para el desarrollo económico y social. Diversos estudios han demostrado que las empresas que adoptan estas tecnologías tienen mayores posibilidades de crecimiento y éxito a largo plazo.

Para futuras investigaciones, se recomienda ampliar la muestra a empresas de otras regiones y sectores económicos para comprender mejor las necesidades de aprendizaje digi-

tal y evaluar el impacto real de la formación digital en el desempeño de la empresa. También sería interesante analizar los factores que influyen en la adopción de tecnología por parte de las Mipymes para identificar y superar barreras específicas.

Sin embargo, también se debe reconocer que existen barreras importantes para la implementación efectiva de herramientas digitales por parte de las Mipymes. Entre ellas se encuentran la falta de recursos económicos y humanos para invertir en capacitación y tecnología, así como la resistencia al cambio por parte del personal.

En este sentido, es importante resaltar que existen diversas estrategias que pueden ser implementadas para promover la adopción de herramientas digitales por parte de las Mipymes. Una de ellas es la creación de programas de capacitación efectivos y accesibles, que permitan a los empresarios adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para utilizar eficazmente estas tecnologías.

Otra estrategia importante es fomentar alianzas y colaboraciones entre empresas, con el fin de compartir recursos y conocimientos en el uso de herramientas digitales. De esta forma, se pueden reducir los costos asociados con la implementación de la tecnología y se pueden aprovechar mejor las oportunidades de mercado.

También se pueden promover alianzas con el sector educativo para vincular el desarrollo de planes de

capacitación acordes a la realidad actual en cuanto a innovaciones tecnológicas y aplicación práctica y real de habilidades técnicas y blandas que permitan mejorar el desempeño de las empresas.

Además, es importante destacar que la capacitación en el uso de herramientas digitales no solo beneficia a las empresas, sino también a los trabajadores y a la sociedad en general. Los trabajadores que adquieren habilidades en tecnologías digitales tienen mayores posibilidades de empleabilidad y mejores salarios, lo que contribuye al desarrollo económico y social de la región.

Por otro lado, la adopción de herramientas digitales por parte de las Mipymes puede tener un impacto positivo en el medio ambiente, al reducir el consumo de papel y otros recursos naturales. Asimismo, puede contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas al facilitar el acceso a bienes y servicios a través del comercio electrónico y otras plataformas digitales.

Las herramientas digitales en las Mipymes contribuyen de manera positiva a elevar la competitividad. Es importante hacer labor de concientización entre los dueños o dirigentes de las Mipymes de Xicotepec de Juárez. Además, es fundamental trabajar en convenios de colaboración del sector educativo y empresarial para coadyuvar en los programas de capacitación.

Los programas de capacitación que se generen deben incluir el desarrollo de competencias técnicas y blandas que permitan a sus colaboradores adecuar sus formas de trabajo de manera permanente, ya que como sabemos la tecnología es un aspecto totalmente cambiante. Podemos decir que año con año las actualizaciones no serán suficientes porque la tecnología y las innovaciones son constantes.

Se sugiere desarrollar una cultura de mejora continua en las Mipymes que coadyuve a la implementación de acciones de desarrollo en los diferentes procesos de trabajo, no solamente para las áreas de tecnología sino también en aspectos de motivación, higiene y seguridad, sueldos y salarios, valuación de puestos, entre los más relevantes.

Las Mipymes de Xicotepec, así como sus dueños y colaboradores tienen el área de oportunidad de generar estrategias que les permitan mantener sus Mipymes funcionando y cumplir con los retos que demanda el vertiginoso mundo competitivo empresarial, buscando mecanismos para implementar mejoras en todos los procesos de trabajo.

Conclusiones

Esta investigación nos permite identificar que es importante capacitar a las personas que componen las micro y pequeñas empresas, para que puedan implementar estrategias y políticas sólidas que fortalezcan el conocimiento y actualización de las herramientas digitales. Así mismo, reconocer los aspectos limitantes que tienen las micro y pequeñas empresas, tomando en cuenta la estructura, el componente económico y los recursos humanos, ya que estos harán que la implementación de los programas de capacitación se ajuste a cada situación particular de las micro y pequeñas empresas.

Los resultados obtenidos en esta investigación sugieren que la capacitación en herramientas digitales es un factor clave y sumamente necesario para el desarrollo económico y social de las Mipymes en Xicotepec de Juárez, sobre todo después de la pandemia por COVID-19. En esta la mayoría de Mypymes se vieron en la necesidad de hacer uso del marketing digital, pero en muchos de los casos se toparon con la limitante del desconocimiento del uso de herramientas administrativas; tal es el caso de contabilidad, control de inventarios, facturación, entre otros. Para ello es vital la implementación de políticas y programas efectivos que fomenten la adopción de estas tecnologías por parte de los empresarios, con el fin de mejorar su competitividad en el mercado y contribuir al desarrollo sostenible de la región.

Para lograr lo anteriormente comentado, es importante contar con el apoyo del gobierno, las instituciones educativas y otros actores relevantes en la promoción del uso efectivo de herramientas digitales. Solo así se podrá aprovechar todo el potencial que ofrecen estas tecnologías para mejorar a las Mipymes, y promover un desarrollo económico sostenible e inclusivo, que nos lleve a mejorar la calidad de vida de los involucrados, así como el logro del incremento en ventas y la expansión del mercado que tanto anhelan las Mipymes, y el logro del conocimiento e implementación de estas estrategias de crecimiento.

Por último, el concepto de capacitación permite que podamos identificar la importancia que tiene para los colaboradores, ya que como individuos les garantizará no sólo su estabilidad económica como trabajador, sino también la actualización de conocimientos de las herramientas digitales para desempeñar sus labores en la empresa de manera correcta, aportando solidez y permanencia de la empresa dentro del mercado.

Información Complementaria

La colaboración en el presente artículo contribuye de manera directa para fortalecer la importancia de la gestión de la capacitación del personal de las empresas y poder contribuir al conocimiento del capital humano, además de hacer labor de concientización de la necesidad de dominar las herramientas digitales actualmente disponibles para mejorar el funcionamiento de

los entes económicos que fueron objeto de estudio. Fue una experiencia profesional importante poder aportar a cada uno de los apartados de este artículo desde el resumen como en el desarrollo y conclusiones del mismo.

Silvia Denisse Cruz Suarez

Dimensionar el alcance y beneficios que han tenido los avances tecnológicos en diversos campos y de manera particular, a partir de la contingencia sanitaria que ha generado un vínculo muy estrecho en el uso de las herramientas digitales para lograr la colocación de diversos productos y servicios que ofrecen las micro y pequeñas empresas. Se hace evidente en este sector la necesidad de adaptarse a esos cambios mediante la capacitación y actualización continuas. Estas se han hecho indispensables, como se ha podido identificar a partir del presente estudio que se ha realizado con la dedicación y esfuerzo de cada uno de los integrantes de este equipo de trabajo.

José Rubén Velázquez Vargas

Saber de la importancia de la capacitación para el desarrollo económico de cualquier lugar, nos obliga a contribuir con un granito de arena. Gracias a la presente investigación hemos comprendido que desde nuestra profesión podemos contribuir al desarrollo económico de las Mipymes de la región, mediante la impartición de capacitaciones para todas aquellas personas que así lo requieran. Esto nos dará la oportunidad de mejorar como equipo de trabajo.

Isabel Quiroz Ramírez

La colaboración del equipo de autores y colaboradores resultó crucial para el desarrollo de la investigación; el aporte de cada integrante resultó una práctica de fomento al incremento de los conocimientos y ponerlos en la antecala de una contribución mayor que se abordará en próximas investigaciones y proyectos relacionados con el tema. En lo personal agradezco la camaradería y solidaridad de mis compañeros y compañeras, ya que sin sus esfuerzos no hubiera sido posible el desarrollo de esta publicación.

Oscar Galindo González

El realizar este proyecto de investigación nos permite identificar y analizar las áreas de oportunidad que tenemos como equipo de trabajo, representando un reto significativo el sobrellevar las acciones para el logro de esta investigación, la cual es crucial para el logro de los objetivos que tenemos como cuerpo académico durante este año. Así como también en mi experiencia personal contribuí con la interpretación del contexto teórico conociendo los antecedentes y tendencias de la implementación de las herramientas digitales en las organizaciones, en pleno 2023 e incluso considerando que vivimos una etapa de pospandemia, donde independientemente del giro y tamaño de la empresa, estas se vieron en la necesidad de hacer modificaciones en algunos de sus procesos, buscando alternativas para implementar herramientas digitales para su funcionamiento, como es el caso de las Mipymes de Xicotepec.

Evelin Amador Mendoza

Perspectivas de la importancia e impacto de la capacitación en herramientas digitales de las Mipymes en Xicotepec. Participar en este proyecto ha sido de colaboración con un gran equipo de autores, presentando conclusiones que aportan un argumento con amplio conocimiento de la necesidad de las micro y pequeñas empresas, que se verán beneficiadas en cuanto a la adquisición de competencias para implementar herramientas digitales.

Guadalupe Tolentino Castillo

Referencias

Canal, L. (9 de Febrero de 2017). Reseller. Recuperado el 8 de Mayo de 2020, de La evolución de las pymes en la era de la digitalización: <https://franquicias-demexico.org.mx/la-evolucion-las-pymes-en-la-era-la-digitalizacion/>

Chiavenato Idalberto (2007). Administración de recursos humanos. Octava edición. Editorial Mc-Graw-Hill Internacional.322p.

Montoya S. Omar. Tecnología y desarrollo humano en el contexto neoliberal. En: Revista SCIENTIA ET TECHNICA, Año VIII, No. 20; octubre 2002.

Organización de Cooperación y Desarrollo (OCDE). La Innovación Tecnológica: Definiciones y Elementos de Base, Redalyc, 3(6) 133 (1996) <https://www.redalyc.org/pdf/907/90711287005.pdf>

Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE). (2005). Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos 550 Avances, vol. 21, núm. 4, octubre-diciembre, 2019,

pp. 532-552, ISSN 1562-3297 sobre innovación, 3ª ed., Editorial, Tragasa.

Roberts, Edward B. 1996. Gestión de la innovación tecnológica. 426 p. CLÁSICOS Cotec.

Schumpeter, Joseph A. (1934), The theory of economic development-An inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle, Harvard University Press (repr. New Bunswick, Transaction, 1983), Cambridge.

Simanca, M., Montoya, L. y Bernal, C., Gestión del Conocimiento en Cadenas Productivas. El Caso de la Cadena Láctea en Colombia, Revista Información Tecnológica, 27(3), 93-106 (2016). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642016000300009

BIODATA Autor1

Silvia Denisse Cruz Suarez, Licenciada en Administración de Empresas y Maestra en Administración. Certificada ante el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales en el Estándar EC0217 en Impartición de Cursos de Formación del Capital Humano de Manera Presencial Grupal. Consultora y facilitadora. Con 14 años de experiencia en la docencia a nivel universitario en el área económico administrativa. Profesora de tiempo completo en la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez. Participante del Cuerpo Académico: Gestión Empresarial. Estamos trabajando para obtener un acervo en artículos de investigación en las ciencias sociales específicamente la administración y en el área de recursos humanos.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0323-9725>

BIODATA Autor2

Isabel Quiroz Ramirez, Ingeniera en Desarrollo e Innovación Empresarial y Maestra en Ingeniería Administrativa. Auditora por la Entidad Latinoamericana de Consultoría Educativa SC, con experiencia en docencia a nivel superior de cinco años. Actualmente como Profesora de Tiempo Completo en la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, participante del Cuerpo Académico: Gestión Empresarial, colaborando en la realización de proyectos de investigación. Asesora Académica de Proyectos de Estadía para la Titulación de estudiantes del Área Económico Administrativa.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7085-5309>

BIODATA Autor3

José Rubén Velázquez Vargas, Licenciado en Contaduría Pública y Maestro en Administración. Académico Certificado en Contaduría Pública por la Asociación de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración ANFECA, Certificado ante el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales en el Estándar EC0247 en Prestación de Servicios de Consultoría en Gestión Organizacional. Representante del Cuerpo Académico: Gestión Empresarial, desempeñando también el encargo de coordinador ante el organismo acreditador de calidad: Consejo de Acreditación de Ciencias Administrativas, Contables y Afines CACECA. Profesor de Tiempo Completo en la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, con experiencia en docencia de 15 años a nivel superior.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3085-5515>

BIODATA Autor4

Evelin Amador Mendoza, Licenciada en Administración de Empresas y Maestra en Administración, Certificada ante el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales en el Estándar EC0217 en Impartición de Cursos de Formación del Capital Humano de Manera Presencial Grupal, Certificada por la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración. Con experiencia en la docencia a nivel superior de diez años, actualmente colaborando en la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, como Profesor de Tiempo Completo, así como miembro del Cuerpo Académico: Gestión Empresarial y desempeñándose como coordinadora de tutorías del área Económico Administrativa en la misma universidad. Egresada de la Universidad Hispana y con continuidad de estudios en el Instituto de Estudios Universitarios.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6069-6340>

BIODATA Autor5

Oscar Galindo González, Licenciado en Informática Administrativa y Maestro en Administración. Con cinco años de experiencia en la docencia a nivel universitario en el Área Económico Administrativa. Profesor de Tiempo completo en la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez. Participante del Cuerpo Académico: Gestión Empresarial, colaborando en la realización de proyectos de investigación. Asesor Académico de Proyectos de Estadía para la Titulación de estudiantes del Área Económico Administrativa.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4979-5508>

BIODATA Autor 6

Guadalupe Tolentino Castillo, Ingeniera en Sistemas Computacionales, Certificada ante el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales en el Estándar EC0217 en Impartición de Cursos de Formación del Capital Humano de Manera Presencial Grupal. Estándar EC0247 en Prestación de servicios de consultoría en gestión organizacional y EC0076 en Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia. Certificada ante la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración como Académico Certificado en Administración. Diplomada en Herramientas Metodológicas para la Formación Basada en Competencias Profesionales por el Tec de Monterrey. Con experiencia docente de dos años en Nivel Básico y nueve años en Nivel Superior (Universidad) en la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, de los cuales seis años como docente en Terapia Física y en Mecatrónica y Automatización, actualmente desde hace tres años y siete meses como docente en el Área Económico Administrativa. Profesora de Asignatura en la Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez. Colaboradora del Cuerpo Académico: Gestión Empresarial. Estamos trabajando para obtener un acervo en artículos de investigación en las ciencias sociales específicamente la administración y en el área de recursos humanos.

ORCID: (<https://orcid.org/0000-0003-3465-5382>)