

ESTRATEGIAS PARA LA COMPETITIVIDAD DEL TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN PYMES DE SERVICIOS DE BOGOTÁ

STRATEGIES FOR COMPETITIVENESS OF THE TECHNOLOGIST OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN SMES OF SERVICES IF BOGOTÁ

Fecha Recepción: 03/05/2019

Fecha Aceptación : 08/21/2019

RESUMEN:

El presente documento parte del hecho que el mercado laboral está cambiando rápidamente; por lo cual, asume a la competitividad como el problema que el profesional debe afrontar para obtener un puesto de trabajo. Enfocado en identificar las competencias que requiere el sector de servicios en Bogotá, este artículo da cuenta de los resultados de la primera fase del "estudio transformativo secuencial en egresados tecnólogos de Gestión Administrativa", gracias al uso de la técnica de análisis de contenido aplicada a algunas bases de datos, y cuyos resultados posteriormente se contrastaron con los obtenidos en la encuesta on-line realizada a empresarios de la capital, con el propósito de identificar cursos de acción a los procesos de enseñanza-aprendizaje-evaluación, y con los que se espera que la salida tecnológica pueda sortear los problemas que impactan negativamente los programas tecnológicos que oferta el SENA. Entre estos problemas se encuentran especialmente, aspectos como la desmaterialización, la desproletarización de la producción, la automatización de procedimientos y la instrumentalización de la inteligencia artificial. En ese sentido, muestra en las conclusiones del estudio la necesidad de una participación activa de las Pymes en este tipo de iniciativas, para poder ofrecer respuestas al sector productivo.

PALABRAS CLAVES: Competitividad, tecnólogo en gestión administrativa, competencias, servicios, Pyme, desmaterialización, desproletarización, automatización, inteligencia artificial.

JUAN CARLOS OSORIO AMAYA

juancosorioa@misena.edu.co

Instructor-Investigador, Mercadólogo de la Universidad Central de Colombia, Magister en Investigación de Problemas Sociales Contemporáneos IESCO (Colombia) y estudiante de Doctorado en Ciencias Políticas Universidad de Belgrano (Argentina).

ABSTRACT:

This document begins with the fact that the labor market is changing quickly, and for that reason it assumes competitiveness as the challenge professionals must deal with to obtain a job. Focused on identifying the competences the service sector in Bogotá requires, this document gives the results of the first phase of "the sequential transformative study in technologists of Administrative Management already graduated" thanks to the use of the content analysis technique to some databases, and which results were subsequently contrasted with those obtained from an on line survey applied to businessmen of the capital city, in order to identify some actions in the learning-teaching-evaluation process, and with which it is expected that the technological output may overcome the problems that have a negative impact on the technological programs offered by SENA. Among these problems are specially aspects such as dematerialization, deproletarianization of production, automation of proceedings and exploitation of artificial intelligence. In this sense, it shows in the conclusions of the study, the need of an active participation of SMEs in this kind of initiatives to be able to offer answers to the productive sector.

KEYWORDS:

Competitiveness, technologist in administrative management, competences, services, dematerialization, deproletarianization, automation and artificial intelligence.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este artículo es presentar los resultados de la primera fase de la investigación "Aporte a la pequeña y mediana empresa en Bogotá: Estudio transformativo secuencial en egresados del programa Tecnólogo en Gestión Administrativa (TGA)". Dicha investigación, en su primera etapa aborda el problema de la capacidad efectiva para competir por un puesto de trabajo en los titulados del programa. En efecto, se asume que el problema se origina en los retos que debe enfrentar el egresado al buscar empleo o desempeñarse en un puesto de trabajo.

En ese sentido, la investigación se realiza por el interés de mantener vigente la salida ocupacional en el mercado laboral, en las pymes del sector servicios. Ello gracias a su importancia, pues más del 90% de las empresas en Colombia se encuentran en este grupo

y aportan el 80,8% de los puestos de trabajo¹. En consecuencia, el que este programa pierda capacidad podría generar un impacto negativo en el empleo, el ingreso per cápita y el PIB regional.

Respecto del marco que provee la investigación tecnológica-aplicada, el proceso se realizó en su primera fase, con la consulta de fuentes secundarias: bases de datos, informes, indicadores y listados de asistencia a eventos que a través del análisis de contenido, establecieron algunas de las habilidades y

1. En la información estadística que se menciona, se encuentran incluidos los datos de las micro y fami-empresas en el país. Este aparte corresponde al artículo publicado por el periódico DINERO, del 15 de septiembre de 2016 y que se encuentra en la web en: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/porcentaje-y-contribucion-de-las-pymes-en-colombia/231854>

conocimientos requeridos en el proceso de formación. Además, fue necesaria la consulta de fuentes primarias a través de una encuesta on-line a empresarios, con la que se pretendía: cotejar, identificar y describir los saberes, destrezas y actitudes (de los tecnólogos egresados en gestión administrativa), requeridos por las pequeñas y medianas empresas.

El texto se compone de cuatro apartes: En primer lugar, el marco expone la razón por la cual el problema se analiza desde el escenario que ofrecen las competencias; incluye aspectos relevantes en la historia que van desde su emergencia en el siglo XX con Talcott Parsons, McCelland y el proyecto de Definición y Selección de Competencias Claves. Este finaliza con algunas observaciones respecto de la formación por competencias.

En segundo lugar, se hace una descripción detallada de los materiales y métodos, con lo cual se pretende mostrar la fiabilidad del proceso e invitar a replicar y contrastar los resultados para otros programas de formación de nivel tecnológico. En tercer lugar, el aparte de resultados muestra los hallazgos del proceso haciendo uso de análisis simple y cruzado de los datos, en el que se observan algunas preferencias de los empresarios en el ámbito de las competencias. Finalmente, el apartado de conclusiones, plantea algunos cursos de acción a través del análisis de datos en contexto con el TGA y su actuación en las Pyme del sector servicios en Bogotá; con el que se pretende dejar abierta la discusión acerca de las necesidades del programa, las herramientas para competir y la importancia del mismo.

MARCO

Consideramos que el término competencia aparece hacia el año 1792 A.C., en el código de Hammurabi y que los griegos tuvieron un equivalente (Mulder, Weigel y Collings, 2008). Pero es solo hasta después de la segunda guerra mundial (siglo XX) que comenzó a ser parte de los procesos de formación a gran escala (Ketele, 2008). Esto inició en 1949 cuando Talcot

Parsons, quien estudiaba situaciones sociolaborales, descubrió que “los factores ‘logro obtenido’ y ‘habilidades atribuidas’ [inflúan] en diferente medida sobre los trabajadores” (Tacca, 2011: 164). En 1960 comenzó su uso académico cuando Noam Chomsky empezó a emplear el término.

Las investigaciones realizadas por McCelland en el año 1973 dejaron en evidencia que las buenas referencias y excelentes calificaciones no garantizaban el éxito profesional. Los estudios en el tema se incrementaron durante los años 80's y dieron lugar en los 90's a la aparición de los primeros modelos pedagógicos por competencias, y al proyecto de definición y selección de competencias claves DeSeCo en 1997.

Las competencias se hacen importantes por los cambios en los modelos de producción y las nuevas tecnologías que dieron lugar a un mundo incierto, diverso e incontrolable (Hernández, 2015). Por ello, es necesario abordar el problema de la competitividad del TGA, teniendo en cuenta que el mercado laboral es mucho más exigente (Universidad de Salamanca, s.f.); y que las empresas se concentran en buscar los mejores perfiles como una estrategia de la excelencia (Márquez & Díaz, 2015), para adaptarse a los cambios tecnológicos, producto de décadas de investigación y desarrollo (Schmal, 2015).

MATERIALES Y MÉTODOS

Ante la complejidad de los objetivos de investigación, se decidió usar un enfoque mixto; buscando una mirada más completa del fenómeno, con la complementariedad de métodos y técnicas. Por eso, el modelo escogido fue el transformativo secuencial que, a diferencia del exploratorio secuencial o del descriptivo secuencial, no tiene preferencias en las fases cuantitativa o cualitativa.

Para identificar y describir los conocimientos, destrezas, actitudes y habilidades que requieren las pequeñas y medianas empresas, se decidió iniciar con la fase cuantitativa orientada como un estudio descriptivo simple (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez,

2014), donde “el investigador observa, describe y fundamenta varios aspectos del fenómeno” (Sousa, Driessnack y Costa, 2007).

Esta fase incluyó un paso a paso de las actividades, responsables y fechas. En ella se identificaron las fuentes de información secundaria (bases de datos e informes de gestión), que llevaron a establecer contacto con el área de Relaciones Corporativas y el proyecto “Punto de Contacto Egresados” en el CGA. Finalmente, se decidió que las fuentes de información primaria fueran pequeñas y medianas empresas del sector servicios en Bogotá.

Luego, se determinaron las unidades de análisis (los empresarios, jefes de recursos humanos o jefes inmediatos), y se diseñó un formulario on-line basado en preguntas orientadoras como: ¿qué conocimientos, destrezas y habilidades valoran las empresas que contratan los egresados? y ¿cuál es el porcentaje de contratación de egresados en la misma empresa patrocinadora? Lo que llevó al desarrollo de la estructura de la encuesta en dos módulos: el primero, enfocado en las competencias; y el segundo, en la percepción de calidad que se tenía de los aprendices en la etapa práctica.

El trabajo de campo requirió dos actividades: a) análisis de fuentes secundarias (bases de datos) que fueron estudiadas según los pasos del análisis de contenido de Ramírez, Lopera, Zuluaga y Ortiz (2017)², para establecer las habilidades y conocimientos requeridos en el proceso de formación. b) el análisis de fuentes primarias, estructurado con referencia en el modelo de competencias laborales del Ministerio de Educación Nacional (MEN, s.f.), que pretendía identificar las competencias que ya se tenían, las que no estaban siendo trabajadas en el proceso de formación y el aporte que el aprendiz hace a la organización;

donde la mayoría de las preguntas fueron de opción múltiple con una sola respuesta o de escalas (Pope, 1999). Sin embargo, al depurar las bases de datos existentes la cantidad de registros que quedaron fue relativamente pequeña, razón por la cual se tomó la decisión de usarlos todos³. Esto dio como resultado 400 elementos⁴. Finalmente, el análisis de datos tomó aproximadamente catorce días, desde el 12 al 25 de junio de 2018, con un nivel de respuesta del 11,5%.

RESULTADOS

El análisis realizado a las bases de datos mostró que de los 6.139 egresados del programa (desde el año 2010 y hasta el primer trimestre de 2018), el 76,25% (equivalente a 4.456 personas) fueron mujeres y el restante 23,75% (1.583 personas) hombres. La empleabilidad inmediata (referida a las empresas que optan por contratar al aprendiz al terminar su etapa práctica) en este período mostró un 9,47%, respecto del total (equivalente a 295 personas).

Los resultados de la encuesta on-line mostraron que, las competencias personales que se consideraban más importantes, eran la adaptación al cambio (37,8%), la orientación ética (28,9%) y la “inteligencia” emocional (22,2%). A su vez, en las competencias intelectuales se pudo evidenciar una clara preferencia por la solución de problemas (51,1%) (ver figura No1).

Respecto de las competencias interpersonales, resaltan la proactividad (35,6%), el trabajo en equipo (33,3%) y la comunicación (24,4%). En cuanto a las organizacionales, las respuestas mostraron una tendencia a la orientación al servicio (62,2%). Cuando se preguntó acerca de las competencias tecnológicas, dominó el uso de herramientas que obtuvo un 66,7%.

2. Se hace referencia a las actividades de preanálisis, aprovechamiento del material y tratamiento del resultado, inferencia e interpretación.

3. Se esperaba trabajar con muestras por estratos, con un nivel de confianza del 95% y una estimación de 1,96 errores estándar a cada lado.

4. 50 grandes, 100 medianas y 250 pequeñas empresas.

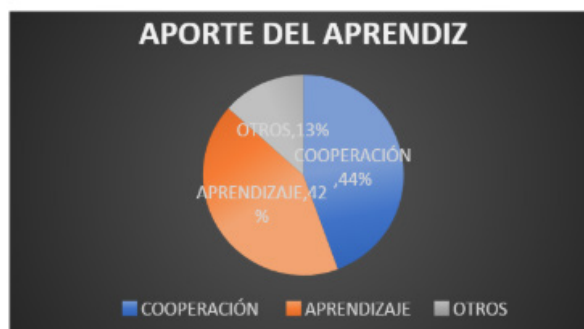
Figura 1: Principales competencias para el empresario.
Fuente: Elaboración propia.



En cuanto al motivo por el cual contratan aprendices para hacer la etapa práctica, las opiniones se dividen entre el cumplimiento de la ley 789 de 2002⁵ (35,6%), y el desempeño de las actividades que se les encomienda (35,6%).

Respecto de quién realiza la evaluación de desempeño del aprendiz, se estableció al jefe inmediato en la mayoría de los casos (82,2%). El aporte del aprendiz a la organización (ver gráfico No 2) mostró que los empresarios observan aspectos como la cooperación (44,4%) y el aprendizaje continuo (42,2%). En relación con la satisfacción que causaba el desempeño del aprendiz, el 56,6% manifestaron estar "algo de acuerdo" con la frase 'estoy completamente satisfecho con el desempeño del pasante' y solo el 28,9% "muy de acuerdo".

Figura 2: Aporte del aprendiz a la organización.

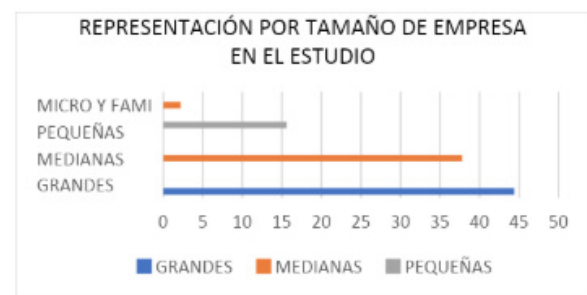


Fuente: Elaboración propia.

5. La Ley 789 de 2002 en su artículo 32 trata el tema de las empresas obligadas a la contratación de aprendices y en el 33 trata los aspectos inherentes a las cuotas de aprendices en las empresas.

La participación por tamaño de empresa (Ver gráfico No 3) muestra que la mayoría de las respuestas provino de las grandes (44,4%) y medianas (37,8%), dejando las micro (2,2%) y pequeñas (15,6%) casi ausentes. Finalmente, la aportación por clasificación de sectores económicos mostró que la proporción más alta de respuestas fue del sector servicios con un 71,1% seguido del comercial con un 24,4%.

Figura 3: Representación por tamaño de empresa en el estudio.



Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

La reflexión producto del proceso de análisis de la información recolectada, en conjunto con el trabajo de otros autores en competencias laborales, busca ser argumento para mostrar el papel estratégico que cumple el egresado del programa TGA en las Pyme del sector servicios en Bogotá. Por esa razón se afirma que,

6. Oswaldo de Rivero se refiere a la desproletarización como una situación donde "guiada por un mercado darwinista, la tecnología está asumiendo también un comportamiento de descarte de personas que no se adaptan a su progreso. Hoy, la revolución tecnológica está haciendo desaparecer las enormes factorías llenas de chimeneas y repletas de poblaciones proletarias y haciendo surgir centros de producción más pequeños con considerable automatización, repletos de informática y trabajo temporal." (p.128). Respecto de la desmaterialización afirma: "Otra tendencia darwiniana del mercado y la revolución tecnológica es el descarte gradual de economías nacionales a través de la desmaterialización gradual de la producción industrial moderna. Las materias primas van teniendo cada vez menos demanda, y sus precios son siempre inestables y poco remunerativos porque las nuevas tecnologías utilizan cada vez menos materia prima y combustible por unidad manufacturera producida." (p. 137)

si no se adapta constantemente la salida, en algunos años quienes se capaciten en ella no podrán conseguir empleo.

El mercado laboral está cambiando y los empleados promedio se encuentran menos calificados para efectuar su labor. La competencia no se da entre candidatos a un cargo, es una pugna entre humanos y tecnologías; ya que tendencias como la desmaterialización de la producción, la desproletarización del trabajo (de Rivero, 2006)⁶ y el perfeccionamiento de la Inteligencia Artificial (Oppenheimer, 2016), enfrentan a las clases media y baja en el mundo entero al riesgo de perder sus plazas. Ahora bien, es cierto que los avances tecnológicos generan nuevas oportunidades laborales y nuevas profesiones; pero, en algunos casos llegan a ser tan disruptivos que eliminan más empleos de los que crean (aquellos con un alto nivel de mecanización o rutinarios).

Frey y Osborne (2013), en su estudio "The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? mencionan: "According to our estimates around 47 percent of total US employment is in the high risk category. We refer to these as jobs at risk -i.e. Jobs we expect could be automated relatively soon, perhaps over the next decade or two" (p.44)⁷. De lo anterior se infiere que, si en Estados Unidos se estima que el 47% de los puestos de trabajo pueden ser automatizados en las próximas dos décadas, ese porcentaje llegaría a ser mayor en América Latina, ya que los niveles de alfabetización tecnológica y de Investigación y Desarrollo (I&D) son menores.

Se puede comprender la difícil situación que debe afrontar quien inicia su proceso como TGA, ya que el tipo de cargos que puede llegar a ocupar normalmente cuenta con funciones mecánicas y de bajo valor agregado. El reto se encuentra en que a pesar de que "no diseña la estrategia ni lidera su ejecución" (SENA,

2008), pueda contribuir con la habilidad de la empresa para aprender y adaptarse al entorno, aumentando el coeficiente intelectual organizacional (Schafer, 2009). En ese sentido, aprendiz y egresado pueden apoyar con tareas de generación o transferencia de valor incluidas en los procesos de alfabetización tecnológica. Especialmente en la pequeña y mediana empresa, ya que en ellas su uso es relativamente bajo comparado con los estándares mundiales (ANIF, 2017)⁸.

Bajo las dinámicas actuales, es comprensible que se requieran menos sabios o genios y más personas capaces de trabajar en equipo, de manera autónoma y en función de un objetivo. Ello significa tener sujetos capaces de realizar actividades que una máquina o un dispositivo de Inteligencia Artificial no realizan; que incluyen habilidades sociales como ser solidarios o generar empatía con compañeros y clientes. Esto último es importante ya que las habilidades sociales inciden de manera negativa en la calificación que reciben los pasantes SENA, siendo un aspecto que impide a quienes los contratan sentirse completamente satisfechos con su labor.

En lo que se refiere a hacer más competitivo el programa, se sugieren acciones en dos dimensiones: la primera, de generación de conocimiento; cuyo objetivo es fomentar metodologías de trabajo más eficientes que anticipen la existencia de problemas en áreas funcionales o en procedimientos. La segunda, de innovación, desarrollando nuevas estrategias en la enseñanza que fortalezcan la capacidad innovadora del aprendiz, metodologías como CAMBAS, desde el enfoque propuesto por Osterwalder, Pigneur, Bernarda, Smith y Papadakis (2015), donde se hace énfasis en el uso de métodos visuales para nuevas ideas de negocios y, MACROS (Centro de Innovación Ltda., 2017), con

7. "de acuerdo con nuestras estimaciones, cerca del 47 por ciento del total de los empleos estadounidenses está en la categoría de alto riesgo. Nos referimos a estos como trabajos en riesgo... Esperamos que puedan ser automatizados entre una década o tal vez dos". La traducción es propia.

8. (...) se resaltó que la adopción de TICs dentro de la población colombiana continuó aumentando a buen ritmo. Por ejemplo, en 2014, hubo 45,1 suscripciones de banda ancha móvil por cada 100 personas frente a 25 en 2013 y 3,7 en 2011. Sin embargo, este incremento en el uso individual no ha sido acompañado de una tendencia similar entre las empresas o el gobierno. En efecto, a nivel empresarial, el pilar de la utilización ocupó el puesto 82 entre los 139 países estudiados, con un puntaje de 3,5/7 (vs. 4,1/7 a nivel individual). (pág. 1)

estrategias de desarrollo creativo.

Para cerrar, es necesario llamar la atención sobre la pobre participación de los empresarios en el presente estudio, pues, ofrecer personal capacitado para realizar lo que el sector productivo requiere es imposible sin retroalimentación. En efecto, este puede ser tomado como un punto débil, ya que de las 400 empresas que se intentó contactar, tan solo cuarenta y seis (el 11,5%) respondieron. Pero, es necesario entender la importancia de que se siga aplicando la prueba hasta tener un mínimo estadístico aceptable, como parte de las estrategias que buscan mejorar la empleabilidad y la competitividad de los egresados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Nacional de Instituciones Financieras ANIF. (2017). ¿cómo va la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en las Pymes de Colombia. Actualidad Pyme. Recuperado de: <http://www.anif.co/sites/default/files/publicaciones/actualidadpyme97.pdf>
- Centro de Innovación Ltda. (2017). Macros: Guía de producción de innovaciones. Recuperado de: proyectos@centrodeinnovacion.com
- Delamare, F. y Winterton, J. (2005). What is Competence? Human Resource Development International, vol. 8, núm. 1, pp. 27 -46.
- De Rivero, O. (2006). El mito del desarrollo: Los Estados inviables en el siglo XXI. Perú: Fondo de Cultura Económica.
- Dinero (2016). Porcentaje y contribución de las Pymes en Colombia. Bogotá. Recuperado de: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/porcentaje-y-contribucion-de-las-pymes-en-colombia/231854>
- Hernández, I., Alvarado, J. y Luna, S. (2015). Creatividad e innovación: competencias genéricas o transversales en la formación profesional. Revista virtual Universidad Católica del Norte, núm. 44, pp. 135 -151.
- Ketele, J. (2008). Enfoque socio-histórico de las competencias en la enseñanza. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de profesorado, vol. 12, núm. 3, pp. 1-12.
- Ley 789 de 2002 (artículos 32 y 33) (diciembre 27 de 2002). Diario Oficial, 45046, 2002, 27, diciembre.
- Márquez, J. y Díaz, J. (2005). Formación del recurso humano por competencias. Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, vol. 6, núm. 1, pp. 85-105.
- Ministerio de Educación Nacional República de Colombia (MEN). (s.f). Articulación de la educación con el mundo productivo: Competencias laborales generales. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf
- Mulder, M., Weigel, T. y Collings K. (2008). El concepto de competencia en el desarrollo de la educación y formación profesional en algunos Estados miembros de la UE: un análisis crítico. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de profesorado, vol. 12, núm. 3, pp. 1-25.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. Bogotá, Colombia: ediciones de la U.
- Oppenheimer, A. (2018). ¡Sálvese quien pueda! Colombia: Debate.
- Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., Smith, A. (2015). Diseñando la propuesta de valor. Bogotá, Colombia: DEUSTO.
- Pope, J. (1997). Investigación de mercados: Guía maestra para el profesional. Bogotá, Colombia: norma.
- Ramírez, C., Lopera, J., Zuluaga, M., y Ortiz, J. (2017). El método analítico volumen I: Formalización teórica. Bogotá, Colombia: San Pablo.
- Schafer, M. (2009). Organizational IQ: Characteristics Common to Smart Organizations and Applicability to the U.S. Military (Tesis de maestría). Recuperado de: <https://apps.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a514252.pdf>
- Schmal, R. (2015). Evolución de un programa de formación en Competencias Genéricas. Formación Universitaria, vol. 8, núm. 6, pp. 95 – 106