

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS:

**“EFECTO DE LA CAPACITACIÓN EN TECNOLOGIAS INFORMÁTICAS EN LA
EFICIENCIA CONTABLE”**

PRESENTA:

JOSÉ ERNESTO MUNDACA MEDINA

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

DIRECTOR DE TESIS:

DR. MANUEL ALEJANDRO IBARRA CISNEROS

ÍNDICE

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Planteamiento del Problema	7
1.3 Justificación	7
1.4 Objetivos	7
1.5 Hipótesis	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Marco Contextual.....	9
2.2 Marco Conceptual.....	11
2.3 Marco Teórico	14
CAPÍTULO III DISEÑO Y METODOLOGIA EMPLEADA	16
3.1 Diseño de Investigación	16
3.2 Población	16
3.3 Instrumento de Investigación	16
3.4 Confiabilidad y Validación del Instrumento	18
CAPITULO IV RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....	21
4.1 Resultados	21
4.2 Conclusiones.....	32
BIBLIOGRAFIA.....	34

RESUMEN

El presente estudio se realizó en la empresa Sani Dental Group, dedicado a prestar servicios dentales en el poblado de los Algodones, B.C., así como en Playa del Carmen y Cancún del estado de Quintana Roo, en la cual se identificó una problemática significativa que corresponde al desconocimiento que existe en el personal del departamento de contabilidad, de conocer y poder usar los softwares informáticos contables que les ayuden a realizar sus actividades de manera más eficiente. El método utilizado fue de tipo cuantitativo, correlacional y transversal, a través de la elaboración de un instrumento aplicado a los 7 miembros del departamento de contabilidad, el cual constó de 6 dimensiones y 19 ítems. El análisis entre las dimensiones de las variables del instrumento entre la capacitación en tecnologías y la eficiencia contable, se llevó a cabo a través del coeficiente de correlación lineal de Pearson. Los resultados indican que no existe relación entre las dos variables estudiadas; sin embargo, si se observan los resultados por dimensiones o ítems individuales, se puede comprobar la necesidad que existe de capacitar al personal en tecnologías, para que pueda incrementar la eficiencia contable del departamento contable.

Palabras clave: Capacitación, tecnologías informáticas, eficiencia contable.

ABSTRACT

This study was conducted at Sani Dental Group, a company dedicated to providing dental services in the town of Los Algodones, B.C., as well as in Playa del Carmen and Cancún, Quintana Roo. A significant problem was identified: the accounting department staff's lack of knowledge and ability to use accounting software to perform their tasks more efficiently. The method used was quantitative, correlational, and cross-sectional, through the development of an instrument applied to the 7 members of the accounting department, which consisted of 6 dimensions and 19 items. The analysis between the dimensions of the instrument variables, training in technology and accounting efficiency, was carried out through Pearson's linear correlation coefficient. The results indicate that there is no relationship between the two variables studied; however, when observing the results by individual dimensions or items, the need for training staff in technology can be verified, in order to increase the accounting efficiency of the accounting department.

Keywords: Training, information technology, accounting efficiency

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

La evolución de la contabilidad ha estado íntimamente relacionada a la evolución de la humanidad, dado que desde los primeros tiempos es necesidad primordial tener información para tomar decisiones y así cumplir el objetivo de sobrevivir.

Según Cuéllar, D (2016) en su libro Contabilidad un Enfoque Práctico dice: “uno de los primeros antecedentes rudimentarios de sistemas contables se da en Babilonia, un antiguo reino localizado en la región de Mesopotamia, conocido, entre otras cosas, por ser uno de los más fuertes de aquella época, en razón a su poder y riqueza, los cuales dimensionaron a tal punto que fomentaron la creación de nuevas tecnologías y la necesidad de utilizar por primera vez sistemas numéricos para abordar asuntos de economía”.

En Egipto A diferencia de los pueblos de Mesopotamia, el instrumento material utilizado por los egipcios para realizar la escritura fue el papiro. Los encargados de llevar las cuentas de los templos, el Estado y los grandes señores fueron los escribas, quienes se constituyeron en un numeroso cuerpo técnico con una muy buena posición social.

En Grecia, Por esta época, los banqueros acostumbraban a utilizar fundamentalmente dos tipos de libros de contabilidad: el diario (efemérides) y el libro de cuentas de clientes. Eran tales el orden y la pulcritud con que se llevaban las anotaciones, que su exactitud fue reconocida por la ley, la cual les otorgó a dichos libros el valor de prueba principal.

En Roma, En el siglo I a. C. se perfeccionaron tanto los libros de contabilidad, que en algunos escritos incompletos que aún se conservan pueden observarse los primeros indicios de lo que parece ser el principio de la partida doble.

En la Edad Media, los ataques e invasiones árabes y normandas que obligaron a los europeos a refugiarse en sus castillos, así como la interrupción del comercio, hicieron que la práctica contable se volviera una actividad exclusiva del señor feudal.

En la Edad Renacentista, es Fray Luca Pacioli quien en su libro Summa, publicado en 1494, se refiere al método contable conocido como A lla Veneziana, ampliando la información de

las prácticas contables comerciales. Estos conceptos serán implementados con posterioridad en otros países, dando lugar a nuevas publicaciones que profundizarían los temas tratados por Pacioli.

Desde este punto podemos observar que a través de la historia el resguardo de documentos contables fue avanzando de manera considerable en cada época. Dejando un testimonio continuo de los hechos económicos ocurridos en el pasado.

De acuerdo a la Universidad Autónoma de México, (1989) “El pueblo Olmeca, utilizaba un sistema numérico complejo, el cual se considera que le proporcionó a los mayas un gran desarrollo matemático y de escritura. El pueblo Azteca, llevo a cabo su desarrollo comercial mediante registros y control de sus negocios a través de la actividad contable. La contabilidad azteca no solo se aplicó a actividades mercantiles, también abarco campos como el computo de calendarios, cuantificación de tierras, contratos y registro de trabajadores, entre otros”.

Los datos contables más antiguos en América se encuentran entre los años de 1531 a 1543, en los cuales podemos encontrar a división entre los ingresos y los egresos.

En la actualidad las empresas ya sean pequeñas, medianas o grandes han tenido que adaptarse a los cambios que se han dado en la manera de procesar y presentar la información administrativa y contable. Ante esta necesidad, las tecnologías de la información y comunicación han impactado de manera significativa la profesión contable, ya que implican técnicas, procesos y dispositivos que el hombre se ha encargado de desarrollar a lo largo de la historia. Esta era digital ha sido de suma importancia para optimizar los procesos y reducir significativamente el tiempo de obtención y análisis de información que permite a los dueños, accionistas y altos ejecutivos realizar con mayor precisión la toma de decisiones.

El mundo de los negocios se ha vuelto mucho más competitivo y dinámico, en gran medida por el uso de las Tecnologías de la Información. Se está viviendo una era digital para optimizar los procesos y reducir el tiempo de obtención y análisis de la información que permite a los dueños, gerentes y ejecutivos tomar decisiones con mayor precisión.

La capacitación en cualquier empresa es recíproca, es decir, debe beneficiar a la empresa y debe beneficiar a sus empleados. Y también es muy importante hacer todo lo posible por retener el talento humano dentro de la organización, ya que de nada serviría invertir dinero,

tiempo y recursos en una persona que posteriormente salga de la empresa con todo el conocimiento, simplemente porque no se le pagaba bien o a tiempo, o porque se encontraba en malas condiciones laborales, o porque no tenía una seguridad social, o porque el ambiente laboral no era el adecuado, entre otros factores. Por eso el implementar una estrategia integral de capacitación, no sólo con factores operativos sino con toda la administración de la empresa.

Hablando de la empresa en la cual se desarrolló el caso de estudio, se trata de la empresa Sani Dental Group, Es fundada en Guadalajara, Jalisco en 1985 por los hermanos Enrique y Víctor Jiménez. Gracias a su deseo de crecer y buscando mejores oportunidades para ello, en este mismo año abren su primera clínica en el poblado los algodones, con un espacio para 3 dentistas.

Para el año 2006 Sani Dental ya contaba con 13 consultorios en Los Algodones, Baja California, buscando dar un servicio integral enfocado de lleno al turismo médico, se inaugura “Hacienda Los Algodones”, un hotel ubicado a dos cuadras de la clínica dental, en la que los pacientes podían hospedarse durante su estancia en México al estar recibiendo su atención dental.

En la actualidad Sani Dental Group cuenta con dos clínicas en el poblado de los algodones con más de 40 consultorios en conjunto, en esta misma ubicación cuenta con dos hoteles, dos restaurantes, un café, un local de comida rápida, un mini mercado, una farmacia, un spa; mientras que desde el año 2019 se cuenta con otras dos clínicas una ubicada en Playa del Carmen y la Otra en Cancún, ambas establecidas en el estado de Quintana Roo enfocadas también en el turismo médico dental.

Al mismo tiempo que crece la operación de la empresa, se ve en la necesidad de implementar un departamento de contabilidad y administración que sostenga de manera sólida la parte de contabilidad general, finanzas y fiscal de la entidad; y con ello la necesidad de capacitación para el personal administrativo contable de la empresa, así como los nuevos miembros que se han ido integrando al equipo.

1.2 Planteamiento del Problema

La presente Investigación se refiere al tema Efecto de la Capacitación en Tecnologías Informáticas en la Eficiencia Contable, surge ante la necesidad de conocer si a través de la capacitación en herramientas informáticas utilizadas en el procesamiento de la información contable, fiscal y financiera son adecuadas y han significado un avance significativo en la entidad.

1.3 Justificación

Esta investigación permitirá analizar de manera concreta el efecto de la capacitación en tecnologías de la información en la eficiencia contable en una empresa. Conocer los tipos de capacitación, a que va dirigido cada uno de ellos y los beneficios de los mismos.

1.4 Objetivos

Objetivo general:

Analizar el efecto que tiene la Capacitación en tecnologías de la información en la eficiencia contable.

Objetivos Específicos:

1. Analizar la situación de los procesos contables antes de realizar la capacitación en tecnologías de la información.
2. Determinar los cambios reflejados dentro del proceso después de haber sido impartida la capacitación en tecnologías de información.
3. Encontrar los resultados comparando el antes y después de la impartida la capacitación en tecnologías de la información.

1.5 Hipótesis

En este trabajo de investigación se plantea la siguiente hipótesis:

La capacitación en tecnologías de la información Supone una agilización en los tiempos de entrega de la información contable, fiscal y financiera en una empresa.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se presentará los fundamentos teóricos que le den soporte a los planteamientos de la misma, se buscará encontrar opiniones de especialistas en el tema para poder comprobar posteriormente mediante una comparación con los resultados de la investigación de campo si se alcanzan los objetivos planteados y la confirmación de la hipótesis.

2.1 Marco Contextual

A continuación, se hará una breve recapitulación de la forma que ha sido tratada la problemática del tema efecto de la capacitación en tecnologías de la información en la eficiencia contable, por diversos autores.

Gutiérrez, H (2020) en su libro Calidad y productividad nos dice que “La búsqueda por hacer las cosas mejor, más rápido y a un menor costo, mediante los tres componentes de una estrategia de calidad: innovación, control y mejora, también ha provocado un cambio continuo en los conceptos y métodos de la calidad”. Así mismo nos muestra una tabla en la que explica de manera clara al analizar la historia reciente del movimiento por la calidad en las cinco etapas. Cada etapa se ha construido sobre la siguiente, es decir, una nueva etapa es la mezcla de los mejores métodos, prácticas e ideas de las etapas anteriores, más las mejores ideas y prácticas que han generado los profesionales de la calidad y la administración

Tabla 1. Etapas en la evolución del movimiento por la calidad.

Etapas del movimiento por la calidad					
Criterios considerados	Inspección	Control estadístico de la calidad	Aseguramiento de la calidad	Administración de la calidad total	Reestructurar las organizaciones y mejora sistémica de procesos
Fecha de inicio	(1800)	(1930)	(1950)	(1980)	(1995)
Preocupación principal	Detección	Control	Coordinación	Impacto estratégico	Competir eficazmente por los clientes, con calidad, precio y servicio, en la era de la información y en un mercado globalizado
La calidad se ve como:	Un problema a resolver	Un problema a resolver	Un problema a resolver, pero que es atacado en forma preventiva (proactiva)	Una ventaja competitiva	Una ventaja competitiva, y la condición para permanecer en el negocio
Énfasis	Uniformidad del producto	Uniformidad del producto con reducción de la inspección	Todas las etapas, desde el diseño hasta las ventas, y la contribución de todos los grupos funcionales, especialmente diseñadores para prevenir fallas	Necesidades del cliente y el mercado	Enfoque en el cliente y en el mercado, reducción de defectos a un nivel de 3.4 DPMO y reducción del tiempo de ciclo
Métodos	Estándares y mediciones	Herramientas y metodologías estadísticas	Programas y sistemas	Planeación estratégica, establecimiento de metas y movilización de la organización para lograr mejora continua. Un amplio menú de herramientas	Planeación y gestión estratégica, la mejora continua del sistema como parte de las responsabilidades del área directiva. Un amplio menú de metodologías y estrategias
Papel de los profesionales de la calidad	Inspeccionar, contar y clasificar	Encontrar problemas y aplicación de métodos estadísticos	Medición y planeación de la calidad, y diseño de programas	Establecimiento de metas, educación y entrenamiento, asesoría a otros departamentos y diseño de programas	Detección de oportunidades de mejora, entrenamiento y educación, facilitador de la mejora, diseño de programas acción
Quién tiene la responsabilidad por la calidad	El departamento de inspección	Los departamentos de manufactura e ingeniería	Todos los departamentos, aunque la alta dirección sólo se involucra periféricamente en diseñar, planear y ejecutar las políticas de calidad	Todo el mundo en la organización, con la alta dirección ejerciendo un fuerte liderazgo	Todo el mundo, principalmente la gente que tiene mando es responsable de mejorar el desempeño de sus procesos. La alta dirección encabeza el esfuerzo para generar visiones compartidas, alinear los esfuerzos, eliminar barreras organizacionales, propiciar el aprendizaje organizacional, facultar y potenciar la labor y creatividad del talento humano
Orientación y enfoque	Inspeccionar la calidad del producto terminado	Controlar la calidad	Construir la calidad	Dirigir la calidad	Orientación directa y total al cliente, al mercado y a mejorar el desempeño de los procesos.

Las tecnologías de la información y la comunicación son las que más han impactado en el desarrollo humano, ya que implican muchas de las técnicas, procesos y dispositivos que el hombre ha desarrollado a lo largo de la historia: desde la creación de la escritura, la imprenta, los lenguajes, el papel, hasta crear las computadoras, softwares, redes de comunicación que permiten a las personas crear, preservar, mejorar, distribuir y sobre todo compartir el conocimiento de manera precisa, acelerada y sin fronteras.

Zaragoza, P (2015) Nos dice que el principal aporte de las TIC es la eficacia “El punto clave para comprobar y demostrar que la tecnología contribuye al desarrollo empresarial es cuando ésta se convierte en una variable medible, es decir cuando permite que los procesos de gestión empresariales logren maximizar en términos porcentuales y cifras reales la rentabilidad de su operación y la minimización de sus gastos operativos, administrativos y productivos”. Es decir que las TIC generan eficacia a las empresas porque les permite lograr una mayor rentabilidad, mejor exactitud e inmediatez en la toma de decisiones para el bien de la organización.

2.2 Marco Conceptual

De acuerdo con Chiavenato, I (2019), la capacitación es una manera eficaz de agregar valor al personal de la organización, de esta forma se enriquece el patrimonio humano de la empresa, y es, además, una manera de incrementar la utilidad de la organización, por permitir a las personas contribuir efectivamente a alcanzar mejores resultados para el negocio; en este mismo sentido, Reyes, E (2022) define la capacitación como un proceso que aumenta las habilidades y los conocimientos del talento humano que posee una organización, que les ayuda a los trabajadores a realizar sus actividades de manera eficaz y eficiente.

Con ello, es posible darse cuenta de la importancia que tiene la capacitación del personal de una empresa, pues significa dar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que se requieren para desempeñar su trabajo. Dessler, G (2015).

Ibáñez, C (2022) menciona que existen distintos tipos de capacitación, como lo son: la capacitación para el trabajo, la capacitación en el trabajo, la capacitación conductual, la

capacitación formal, la capacitación informal; definiendo la capacitación para el trabajo como la que se brinda a los colaboradores de nuevo ingreso en la empresa, con la intención de que puedan desempeñar las funciones propias de su cargo.

En cuanto a la capacitación en el trabajo, Reyes, E (2022) nos dice que es aquella que se encarga de mejorar y desarrollar las habilidades y capacidades de los trabajadores mediante cursos o programas de formación; el mismo autor nos habla de la capacitación formal la cual requiere de una planificación anticipada, principalmente se relaciona con desarrollar habilidades en los colaboradores de acuerdo a las necesidades que la organización tienen en ese momento, mientras que la capacitación informal es aquella que se da de forma más inmediata, es impartida por lo regular por los mismos compañeros o supervisores, se imparte cuando algún trabajador requiere de una explicación o enseñanza para poder llevar a cabo correctamente alguna actividad que esté realizando en ese momento.

Se puede considerar llevar a cabo en la organización, capacitación enfocada a formar profesionales altamente calificados, como sería el caso del personal de un departamento de contabilidad, tanto en conocimiento de leyes y regulaciones legislativas vigentes, como en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), si fuera el caso, se puede aumentar el talento de los colaboradores porque tendrán mejores habilidades y se especializarán en las actividades propias de su posición, hoy en día esto representa un factor de competitividad para las empresas, esto se refleja en una mejor respuesta de la plantilla a los cambios que puedan darse en el mercado, al momento de proponer soluciones e innovar con impacto positivo. Santos, D (2023).

En resumen, es posible afirmar que la capacitación laboral tiene múltiples beneficios, entre los cuales, Serrano, V (2023), menciona que permite la calidad y mejora las tareas; así como el poder resolver los problemas con una visión diferente, así mismo reduce los tiempos para concluir las actividades y reduce la necesidad de supervisión, adicional a esto mantiene al personal motivado.

La información, son datos que en un contexto dado tienen un significado para alguien. La información en una empresa puede fluir en cuatro sentidos: hacia arriba, hacia abajo, en forma horizontal y hacia fuera de la empresa.

Detalle de la información. Depende del nivel de uso de la información: para los altos niveles de la empresa se presenta en forma agregada; en caso contrario, se presenta con niveles de especificación; por ejemplo, la información de ventas presenta el desempeño del vendedor por día.

Tipo de la información. Es lo que describe, y se refiere a: información interna, descripción de aspectos operativos de la organización; información externa, explica situaciones del entorno de la organización; información objetiva, cuantifica y evalúa algo conocido; información subjetiva, intenta describir algo que no es conocido con exactitud.

El equipo computacional: es el hardware necesario para que el sistema de información opere. Lo constituyen las computadoras y el equipo periférico.

El recurso humano que interactúa con el sistema de información: las personas que utilizan el sistema, lo alimentan con datos o utilizan los resultados que genera.

Los datos o información fuente: son todas las entradas que el sistema necesita para generar la información que se desea. Los programas que ejecuta la computadora y que producen diferentes tipos de resultados: los programas procesan los datos de entrada y generan los resultados que se esperan.

Las telecomunicaciones: básicamente el hardware y el software que transmiten en forma electrónica texto, datos, imágenes y voz.

Procedimientos: que incluyen las políticas y reglas de operación, tanto en la parte funcional del proceso de negocio, como los mecanismos para hacer trabajar una aplicación en la computadora.

Tecnologías de información: Este concepto hace referencia a todas aquellas tecnologías que permiten y dan soporte a la construcción y operación de los sistemas de información, y son tecnologías de hardware, software, de almacenamiento y de comunicaciones. Estas tecnologías forman la infraestructura tecnológica de la empresa, que provee una plataforma en la cual la compañía construye y opera los sistemas de información.

2.3 Marco Teórico

Como lo afirman Thompson, Strickland III y Gamble (2008), la capacitación realizada de manera continua, posibilitará a la empresa acumular competencias y capacidades que para los rivales sean difíciles de imitar.

En un estudio global de desarrollo de la gestión por competencias en dieciséis organizaciones, Winterton y Winterton (1996) reportaron mejoras significativas en el rendimiento individual atribuible a la utilización eficaz de los modelos de competencia.

En cuanto al cambio cultural que supone la capacitación orientada a fortalecer las competencias para el trabajo, en el estudio de Levi-Leboyer (1997) se afirma que introducir el concepto y las acciones de competencias en una empresa supone la renovación de las actitudes frente al papel, las modalidades y los medios de la formación, además se reitera el papel de la experiencia y del individuo como sujeto activo de sus propias experiencias y por ende de su formación.

De acuerdo con Levi-Leboyer (1997), el desarrollo de las competencias parte de considerar que la formación tradicional (antes de ocupar el cargo) no constituye la vía para formar competencias en los individuos, ya que ésta no considera el rol que juegan las experiencias en este proceso. Se supone además que en una misma experiencia pueden desarrollarse varias competencias y que a su vez, toda competencia puede ser desarrollada por experiencias diversas.

Algunas investigaciones han fundamentado este hecho, demostrando que las experiencias constituyen fuentes de desarrollo personal McCauley, Lombardo y Usher (1989). En las mismas se destacan, como fuentes de experiencias, la rotación de puestos de trabajo y los cargos exigentes, en los que se requiere tomar decisiones importantes en situaciones con un alto grado de incertidumbre y bajo la presión de niveles superiores. En un estudio de una empresa de fabricación, el aprendizaje más útil se produjo cuando a los aprendices se les proporcionó oportunidades y experiencias de aprendizaje estructuradas y pudieron acceder, como requisito de grado, a las experiencias profesionales de trabajo con el fin de ganar la competencia. Las experiencias fueron programadas con la suficiente extensión, para proveer un repertorio de experiencias con miras a garantizar el aprendizaje cubriendo el alcance de

las actividades del trabajo y que los aprendices pudieran practicar en circunstancias distintas de donde fue adquirida la experiencia Choy, Bowman, Billett, Wignall y Haukka (2008).

CAPÍTULO III DISEÑO Y METODOLOGIA EMPLEADA

3.1 Diseño de Investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo, para lo cual se detallan las características de las variables de estudio Capacitación en tecnologías Informáticas y Eficiencia Contable. El enfoque de esta investigación es de carácter cuantitativo debido a que utiliza la obtención y procesamiento de datos numéricos, mismos con los que se pretende la comprobación de la hipótesis de investigación, está basada en un diseño correlacional, esto porque busca conocer el grado de asociación entre las variables de estudio, y aplicada de manera transversal pues que la recolección de datos se lleva a cabo en una sola instancia.

3.2 Población

El presente estudio de caso se realizó al total de empleados del departamento de contabilidad, siendo un total de 7 trabajadores, se considera que se llevo a cabo un censo, debido al tamaño tan pequeño de la población.

3.3 Instrumento de Investigación

Con el propósito de determinar la asociación que existe entre la capacitación en tecnologías y la eficiencia contable, se elaboró un instrumento constituido mediante la operacionalización de variables (tabla 1) y recopilación de ítems de instrumentos elaborados por distintos autores previamente validados. (anexo 1)

Tabla 2. Operacionalización de variables

Operacionalización de variables			
VARIABLES	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Productividad	Cualitativa	Laboral	Producción obtenida
			Cantidad de trabajo empleada
			Incremento de un factor de la producción
Capacitación	Cualitativa	Capacitación para el trabajo	Previa al ingreso
			Formación para el trabajo
			Capacitación promocional
		Capacitación en el trabajo	Desarrollo habilidades
			Uso de herramientas
		Capacitación conductual	Mejorar ambiente laboral
		Capacitación formal	Implementar software
			Mejora continua de los procesos
		Capacitación informal	Guía en metodologías del funcionamiento operativo

Fuente: Elaboración Propia

El Instrumento fue diseñado en escala de Likert con 5 opciones de respuesta, donde los empleados respondieron del 1 al 5, donde el 1 correspondía a menor efecto y el 5 al máximo efecto. Fue constituido por 6 dimensiones y 19 ítems, cómo se muestra a continuación:

Tabla 3. Estructura del instrumento

Estructura del instrumento			
DIMENSIONES	ítems	Escala likert	Frecuencias
Laboral	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	1 al 5	Menor efecto a Mayor efecto
Capacitación para el trabajo	10, 11, 12		
Capacitación en el trabajo	13, 14		
capacitación conductual	15, 16		
capacitación formal	17, 18		
capacitación informal	19		

Fuente: Elaboración Propia

3.4 Confiabilidad y Validación del Instrumento

El instrumento fue validado por el Dr. Manuel Alejandro Ibarra Cisneros, quien, siendo experto en el tema y gracias a su amplios conocimientos y experiencia, pudo recomendar diversas modificaciones oportunas las cuales ayudaron a conformar un instrumento adecuado que cumpla con las necesidades de la organización.

Una vez validado el instrumento, se procedió a aplicarlo al total del personal del departamento de contabilidad de la empresa Sani Dental Group, se le explicó a cada uno de ellos la manera como estaba estructurado el cuestionario con la finalidad de que el resultado estuviera libre de errores.

Después de haberse aplicado el cuestionario, se llevó a cabo el análisis de confiabilidad del instrumento por medio del alfa de Cronbach, el cual fue procesado en el programa estadístico SPSS, en base a los resultados obtenidos se realizó una modificación eliminando unos de los ítems, con el fin de que el grado confiabilidad para que el instrumento arroje la medición que se está buscando.

Estos son los resultados del alfa de Cronbach de los ítems relacionados con capacitación

Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.891	8

Tabla 5. Estadísticos total-elemento

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00013	31.57	5.286	.615	.883
VAR00014	31.43	5.619	.638	.880
VAR00015	32.00	5.000	.764	.867
VAR00016	31.43	5.619	.638	.880
VAR00017	32.00	5.000	.764	.867
VAR00018	31.43	5.619	.638	.880
VAR00019	32.00	5.000	.764	.867
VAR00020	32.14	5.810	.523	.889

Estos son los resultados del alfa de Cronbach de los ítems relacionados con las TICS en los Procesos Contables

Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.818	7

Tabla 7. Estadísticos total-elemento

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	23.86	20.476	.384	.820
VAR00002	24.57	19.952	.747	.802
VAR00003	24.71	10.905	.959	.702
VAR00004	24.14	18.476	.550	.798
VAR00005	24.29	17.905	.513	.801
VAR00007	24.29	18.238	.465	.808
VAR00008	24.71	13.905	.662	.781

Con estos resultados se confirma la consistencia del instrumento.

CAPITULO IV RESULTADOS Y CONCLUSIONES

4.1 Resultados

Después de aplicar el instrumento al personal del departamento de contabilidad de la empresa se puede llegar a los siguientes resultados:

Gracias a la capacitación que recibió el personal en herramientas de Excel y de Contpaqi contabilidad, la percepción del personal es que ahora cuenta con tiempo disponible para poder auto revisar su trabajo ya concluido, en busca de errores, lo cual se puede comprobar con las respuestas obtenidas del instrumento.

Gracias a la capacitación recibida, considero que ahora tengo tiempo de revisar mi trabajo después de haber terminado

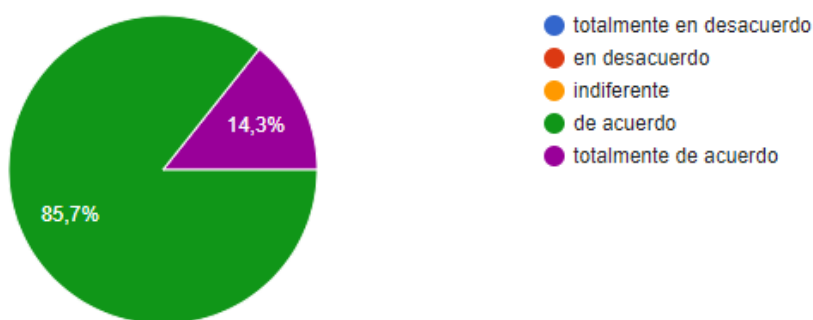


Gráfico 1

También fue posible concluir, que la fecha de entrega de estados financieros mensuales, se ha acortado, mejorando lo actual de las cifras mostradas en las juntas financieras

Después de recibir capacitación, ¿Cuántos días antes entrega sus estados financieros mensuales?



Gráfico 2

Así mismo, fue posible detectar que se han reducido las horas que se invierten en el registro de las pólizas de pago a proveedores, en lugar de realizarlas una por una, ahora se realizan mediante el uso del contabilizador, con los REPS que emiten los proveedores al momento del pago.

Posterior a la capacitación recibida, ¿cuántas horas menos invierte a la semana para el registro de pago a proveedores en contabilidad?

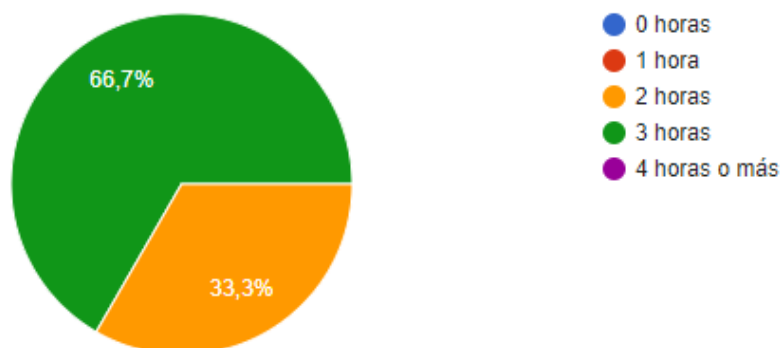


Gráfico 3.

En el mismo sentido podemos apreciar que actualmente es más eficiente el registro contable de las provisiones de gasto, donde se observa un ahorro de dos a tres horas semanales, mediante el uso de la herramienta contabilizador de Contpaqi contabilidad.

Como consecuencia de la capacitación recibida ¿cuántas horas a la semana se ahorra, en el registro de provisión de gastos?

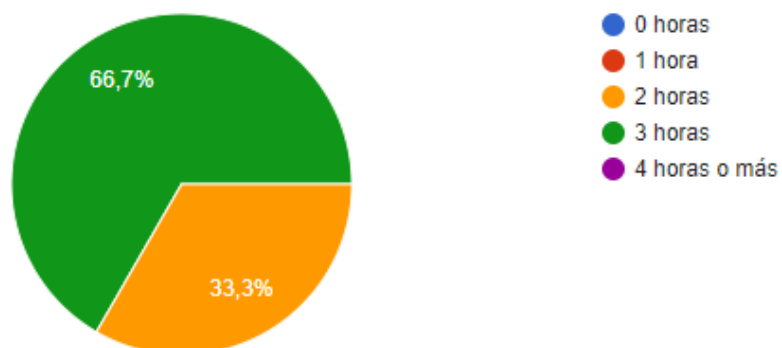


Gráfico 4.

Uno de los efectos más notorios es la reducción de horas extra necesarias para concluir el cierre contable en tiempo, anteriormente se invertían entre 2 y 6 horas extra al mes por persona, actualmente no es necesario que el personal del departamento de contabilidad se quede horas adicionales a su jornada normal de trabajo, para concluir con el cierre contable

Después de recibir capacitación ¿cuántas horas extra ha necesitado invertir al mes para entregar el cierre mensual a tiempo?



Gráfico 5.

Los miembros del equipo de contabilidad han aprovechado las automatizaciones con las que cuenta el sistema contable, con lo cual se han reducido sustancialmente la captura de pólizas manuales, utilizando el contabilizador que realiza las pólizas contables, leyendo los XML de las facturas emitidas por los proveedores

Gracias a la capacitación, ¿Qué tanto se ha reducido el número de pólizas manuales que elabora al mes?



Gráfico 6.

También es visible la reducción de errores y los retrabajos que esto conlleva, haciendo como ya hemos visto, más eficiente el flujo de la información contable, la hace más exacta y confiable

Posterior a recibir capacitación, ¿en qué porcentaje se han reducido los errores?

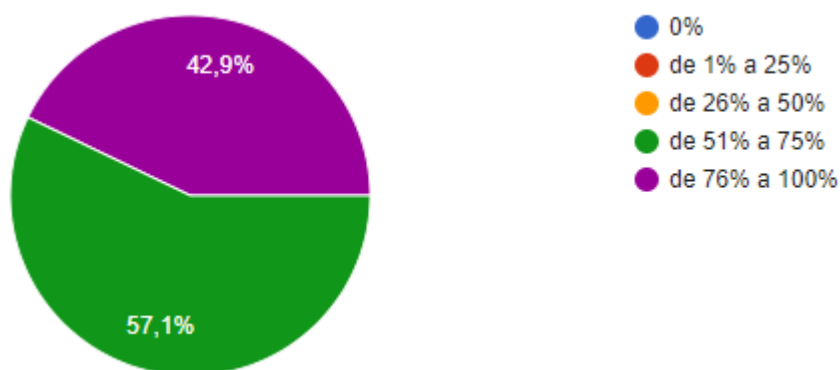


Gráfico 7.

En el mismo sentido, dentro del departamento se ha facilitado obtener información del sistema, y una vez extraída, poderla manipular en Excel, usando herramientas como la hoja electrónica y Power Query, que se usan actualmente, en lugar de bajar múltiples reportes, y juntándolos en un archivo de forma manual, lo cual era muy propenso a errores

Posterior a recibir capacitación, ¿en qué porcentaje se han reducido los errores?

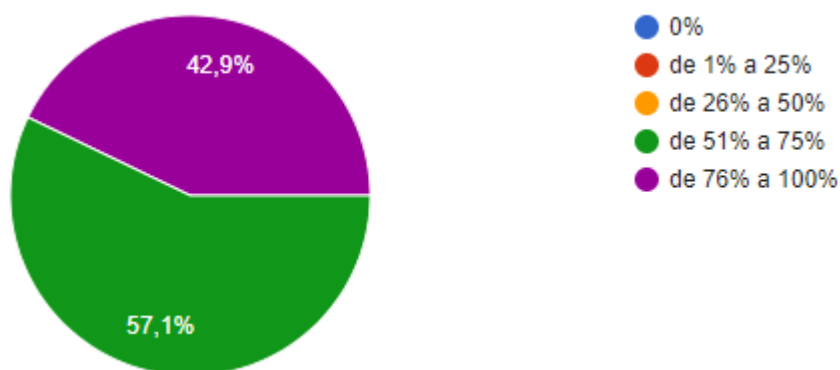


Gráfico 8.

Anteriormente, para poder realizar estados financieros de las empresas del grupo, era necesario descargar de cada una de las 5 empresas, reportes individuales mensuales de estado de resultados y balances por separado, sumándolos entre sí para llegar al resultado, actualmente se tiene una hoja electrónica configurada, que realiza esta consolidación en cuestión de minutos.

Posterior a que recibió capacitación, ¿cuántas horas menos invierte al mes en consolidar estados financieros?



Gráfico 9.

También se midió el grado de importancia que le dan las personas que integran el departamento de contabilidad, después de haber tenido capacitaciones y aprovechar sus beneficios, para lo cual se les preguntó los siguientes reactivos:

Todos los trabajadores consideran que con una capacitación frecuente pudieran realizar mejor sus actividades diarias

¿Si usted tuviera capacitación de manera más frecuente, cree que pudiera realizar mejor su trabajo?

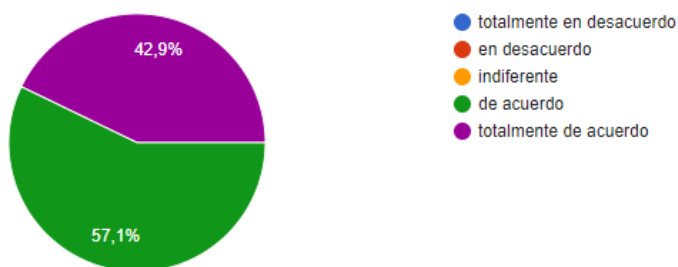


Gráfico 10.

La mayor parte del personal del departamento de contabilidad, considera que es muy importante la capacitación antes de comenzar en un nuevo puesto.

¿Qué tan importante cree que es la capacitación que se imparte antes de comenzar en un nuevo puesto?

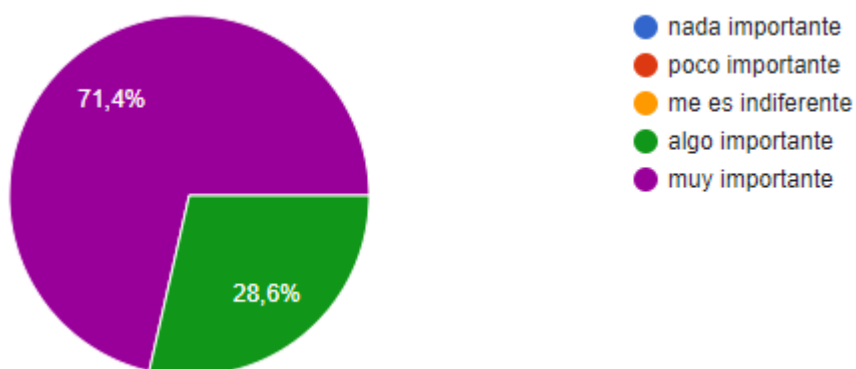


Gráfico 11.

Es interesante analizar, que el personal estima más importante la capacitación antes de iniciar el puesto, que una vez iniciado, pues considera que la capacitación es algo importante una vez que ya estas realizando las actividades del puesto.

¿Qué tan importante cree que es la capacitación que se otorga una vez que se ha iniciado en un nuevo puesto?

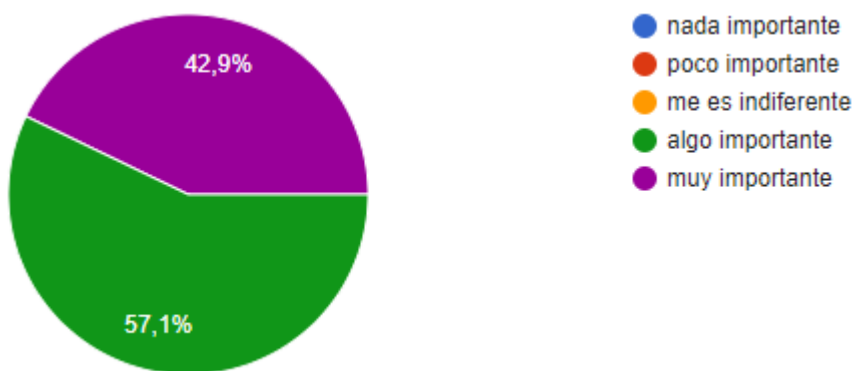


Gráfico 12.

Los miembros del departamento de contabilidad perciben la capacitación que se recibe cuando se obtiene un ascenso como muy necesaria

¿Qué tan necesaria considera la capacitación, para realizar las actividades, cuando se obtiene un ascenso?

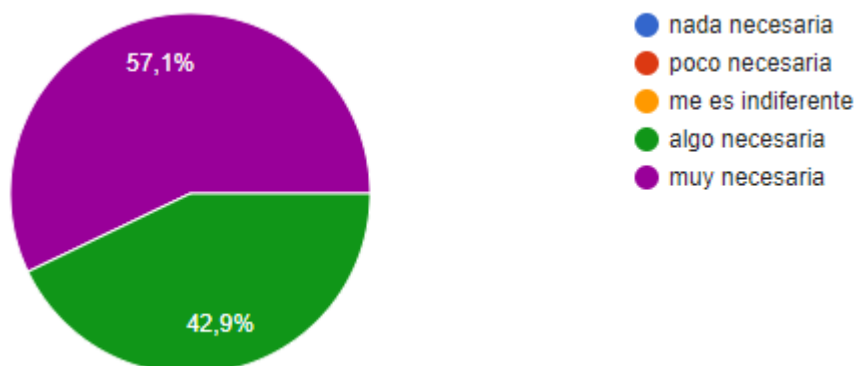


Gráfico 13.

Referente al tipo de capacitación que va enfocada a mejorar ciertas habilidades, que no precisamente va encaminada a las actividades del puesto, el departamento de contabilidad considera algo relevante dicha capacitación

¿Qué tan relevante considera la capacitación cuando se brinda para mejorar una de nuestras habilidades? (comunicación, trabajo en equipo, delegar, etc.)

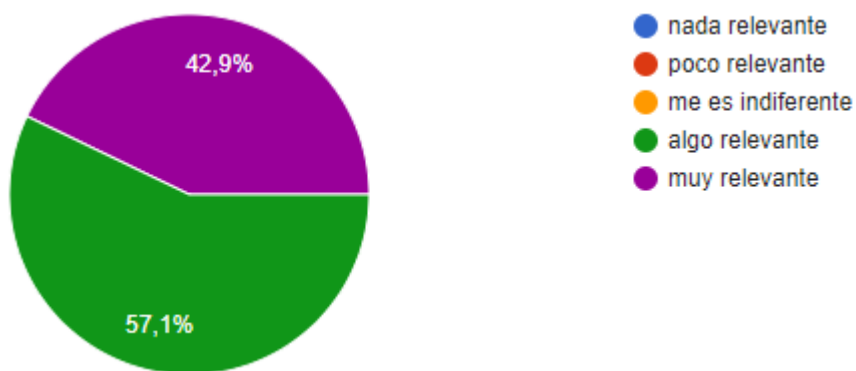


Gráfico 14.

A diferencia de la pregunta anterior, cuando la capacitación se enfoca al uso de una herramienta / programa en específico, la mayor parte del personal considera que este tipo de capacitación es muy necesaria

¿Qué tan necesaria considera la capacitación, cuando esta va enfocada al uso de una herramienta en específico? (herramientas, equipos, software, etc.)

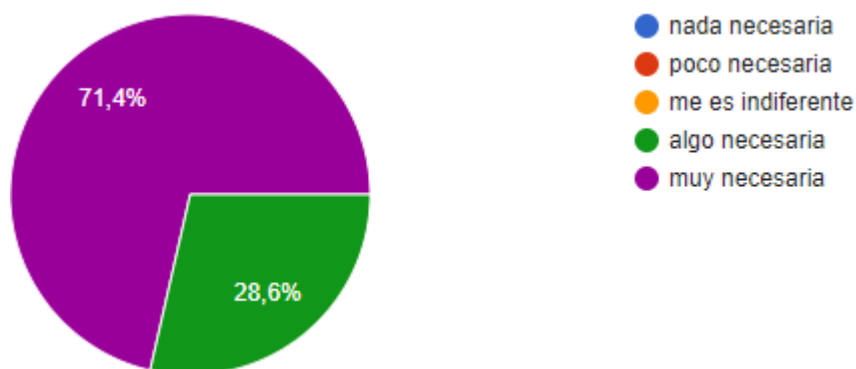


Gráfico 15.

En cambio, cuando la capacitación trata de ser sobre temas de mejora de ambiente laboral, la mayor parte de los miembros del equipo solo la consideran que es algo útil.

¿Qué tan útil cree que sea la capacitación que busca mejorar el ambiente laboral?

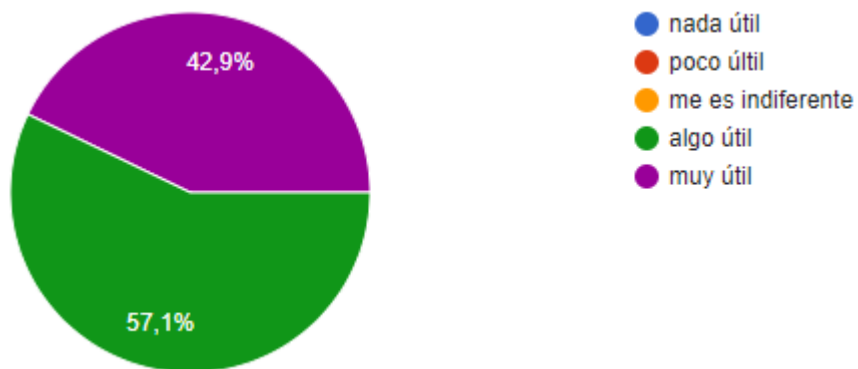


Gráfico 16.

Los trabajadores consideran que la capacitación que se recibe cuando se planea interpretar un nuevo software en la empresa es muy importante.

¿En qué grado de importancia consideraría la capacitación cuando se piensa implementar un nuevo software?

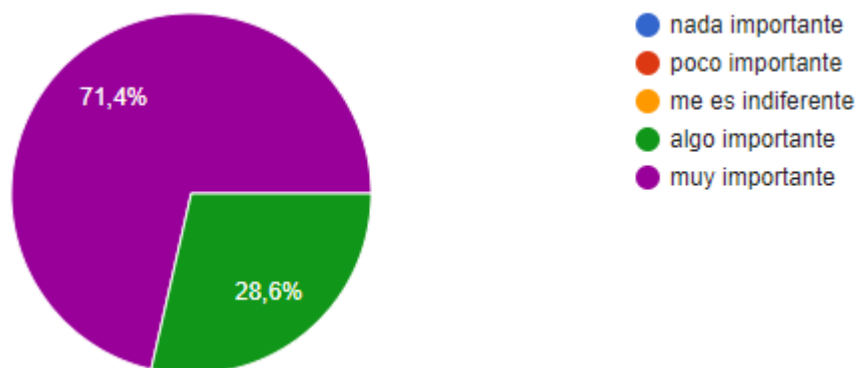


Gráfico 17.

Cuando se les preguntó sobre que tan necesaria consideran la capacitación que se brinda para mejorar procesos en actividades que ya se tienen tiempo realizando, la mayor parte del departamento de contabilidad la consideró muy necesaria.

¿considera necesaria la capacitación que busca mejorar los procesos, en actividades que ya se tiene tiempo realizando?

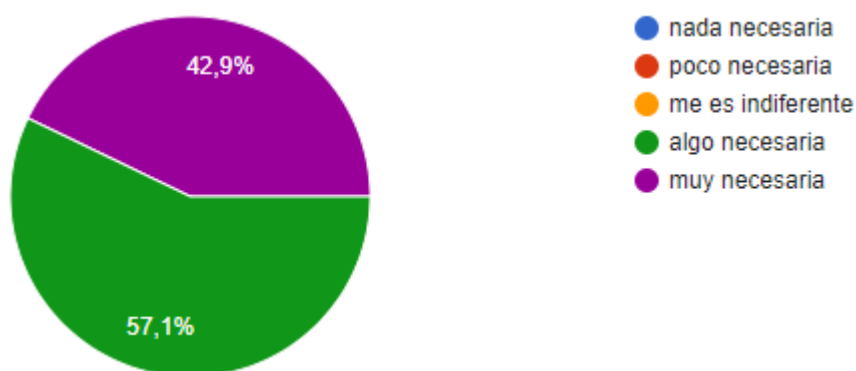


Gráfico 18.

La mayoría de los empleados del departamento de contabilidad consideran que la capacitación que otorgan algunos compañeros de forma informal en el trabajo, es algo importante para el desarrollo de sus actividades.

¿Considera que es importante la capacitación que dan de forma informal compañeros de la misma empresa?

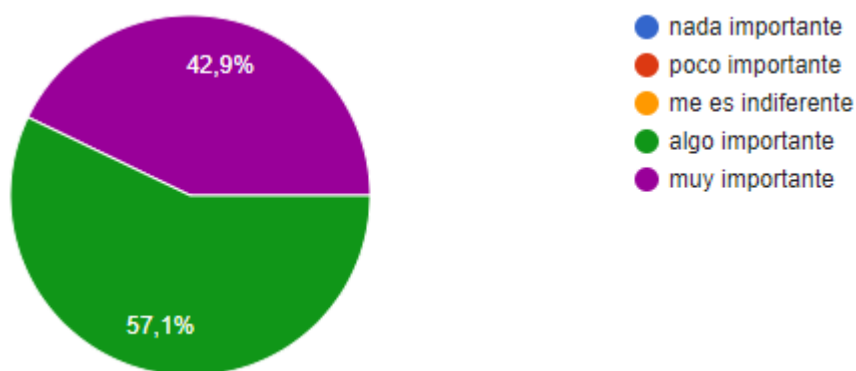


Gráfico 19.

Correlación entre las variables

De acuerdo al análisis realizado con el programa estadístico SPSS, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 8. Correlaciones

Correlaciones			capacitacion2	tecnologia
Rho de Spearman	capacitacion2	Coefficiente de correlación	1.000	.019
		Sig. (bilateral)	.	.968
		N	7	7
	tecnologia	Coefficiente de correlación	.019	1.000
		Sig. (bilateral)	.968	.
		N	7	7

En el resultado se observa que no existe correlación entre ambas variables, aunque esto se debe a que la población es muy pequeña.

4.2 Conclusiones

De acuerdo a la investigación documental realizada, y al instrumento aplicado dentro del departamento de contabilidad de la empresa, podemos concluir que la capacitación que se brinda en las herramientas informáticas como sistemas contables, procesadores de datos, reportadores entre otras herramientas informáticas, ofrecen grandes beneficios tanto a los trabajadores que procesan la información contable financiera de la empresa, como para los directivos que toman dediciones de la información que surge como resultado de este trabajo.

En la empresa, y específicamente en el departamento de contabilidad, se ha logrado ser más eficiente, anteriormente se entregaban estados financieros a los 10 días hábiles del mes siguiente, hoy en día se entregan a los 7 días hábiles del mes siguiente.

Además de la mejora en los tiempos, es palpable la reducción de errores tanto en las revisiones que realiza el supervisor del departamento, así como los errores que no son detectados por el supervisor, siendo los directivos los que detectan dichos errores, los cuales en la actualidad son casi nulos.

Otro de los beneficios que se ha tenido con la capacitación enfocada en el uso de herramientas informáticas, es la reducción de horas de captura del personal que captura la información, así mismo, las horas extra se han reducido a cero, no es necesario que nadie se quede horas adicionales a su jornada, ni siquiera un sábado por semana, lo que anteriormente era prácticamente imposible.

Las personas encargadas de obtener y elaborar reportes financieros y reportes auxiliares de los mismos, se han visto beneficiados al aprender a usar automatizaciones que incluyen los sistemas e interfaces que les permite conectar diversos programas entre sí, lo cual se refleja en ahorro de horas en muchas de sus actividades diarias.

En conclusión, se puede asegurar que una buena y constante capacitación, en el uso de las herramientas con las que cuentan los sistemas contables actuales, es benéfico para toda la estructura administrativa de la organización, mejora los tiempos, mejora la calidad de los resultados, incluso mejora el descanso de los trabajadores, haciendo a la empresa un lugar más agradable de como era antes para laborar. Todos estos beneficios se han obtenido gracias

a la capacitación; será necesario que, a pesar de esos logros, no se caiga en vicios como entrar a una zona de confort, porque en la actualidad las tecnologías avanzan y cambian constantemente, se ve en un futuro próximo la llegada de la Inteligencia Artificial que nos ayude a mejorar los procesos contables, lo que nos recuerda que siempre debemos de estar en un estado de mejora continua y una capacitación constante.

BIBLIOGRAFIA

- Chiavenato, I (2023) Gestión del talento humano Plus. Recuperado el 5 de agosto de 2024 de <https://uabc.vitalsource.com/reader/books/9781456295295>
- Cohen Karen Daniel, Asin Lares Enrique (2009). Tecnologías de Información en los Negocios. Editorial Mc Graw Hill.
- Cuellar D. Leonel, Vargas R. Héctor M., Castro L. Carlos A., (2016). Contabilidad Un Enfoque Práctico. México: Editorial Alfa Omega.
- Dessler, G (2015) Administración de Recursos Humanos. Recuperado el 5 de agosto del 2024 de <https://uabc.vitalsource.com/reader/books/9786073233156>
- Gutiérrez, H (2020) Calidad y Productividad. México. Mc Graw Hill
- Ibáñez, C (2023) Tipos de Capacitación Laboral. Recuperado el 5 de agosto de 2024 de <https://www.buk.co/blog/tipos-de-capacitacion-laboral>
- Levy-Leboyer, C. (1997). Gestión de las competencias: cómo analizarlas, cómo evaluarlas y cómo desarrollarlas. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Mejía Giraldo Armando, Montoya Serrano Arturo (2010). Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo. Editorial Bonaventuriana.
- Pérez, Giovanni; Pineda, Uriel; Arango, Martín D. La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa Revista Virtual Universidad Católica del Norte, núm. 33, mayo-agosto, 2011, pp. 1-22 Fundación Universitaria Católica del Norte Medellín, Colombia
- Reyes, E (2022) Emprendedor inteligente. Recuperado el 5 de agosto de 2024 de <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-capacitacion-segun-autores/>
- Reyes, I (2022) ¿Cuáles son los tipos de capacitaciones en una empresa?. Recuperado el 5 de agosto de 2024 de <https://cognosonline.com/mx/blog-mx/tipos-de-capacitacion-clasificacion-importancia/>

- Santos, D (2024) Plan de capacitación empresarial: fases, objetivos y ejemplos. Recuperado el 5 de agosto de 2024 de <https://blog.hubspot.es/marketing/plan-de-capacitacion>
- Serrano, V (2023) Capacitación. Recuperado el 5 de agosto de 2024 de <https://guiadelempresario.com/administracion/recursos-humanos/capacitacion/>
- Thompson, Strickland III y Gamble (2008) Administración Estratégica. México. Mc Graw Hill
- Universidad Nacional Autónoma de México et al, (1989). La Contaduría Pública: Estudio de su Génesis y evolución hasta nuestros días. Editorial UNAM, Museo Universitario de Ciencias y Arte: Centro de Investigación y Servicios Museológicos: Colegio de Contadores Públicos de México: UNAM, Facultad de Contaduría y Administración, México.
- Zaragoza, P (2015) Uso de la tecnología en función del área contable y fiscal. México. Horizontes de la Contaduría No. 3