

CAPITULO 5

EVALUACION DEL APROVECHAMIENTO DE TECNOLOGIAS DE AUTOMATIZACION DE OPERACIONES EN LA PYME DEL COMERCIO EXTERIOR EN LA CIUDAD DE NUEVO LAREDO, TAMPS.

Las encuestas que se realizaron se dividieron en dos tipos segun sea el perfil del empleado de oficina. La primera era destinada al personal directivo , gerencial o administrativo que bien llena todas las cualidades de la gente de conocimiento (knowledge worker) y que tiene una visión mas amplia del negocio , aparte de sus conocimientos formales. A estas personas se les hicieron algunas preguntas un poco mas profundas , pero no comprometedoras ni cuestionables en cuanto a sus conocimientos . Para efectos de este estudio llamaremos a estas encuestas , **Muestra 1**. El segundo tipo fue dirigida al personal regular que trabaja en una oficina y que tiene todo el perfil de un trabajador de datos (data worker) , entre los cuales podemos citar a los capturistas , las secretarias , los despachadores etc. Estas contenían preguntas que los hacía cuestionar el por que ellos no han alcanzado un nivel óptimo de conocimientos en tecnología de automatización. Llamaremos **Muestra 2** a esta sección.

El total de encuestas fue de 22 en la muestra 1 y 78 para la muestra 2. Estas fueron aplicadas a los diferentes giros segun indican las figuras 5.1 y 5.2

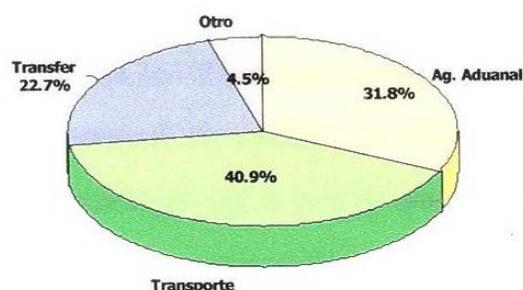
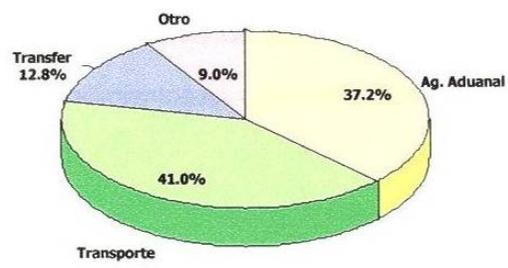


Fig. 5.1 Distribución de encuestas
En la gente de conocimiento



críticos de éxito es el conocimiento ; con esto queda demostrado que no existe algun movimiento por parte de la organización a impulsar esta tendencia para que la gente de servicio tome la responsabilidad de adquirir nuevos conocimientos en automatización que le de una nueva perspectiva de competencia al negocio.

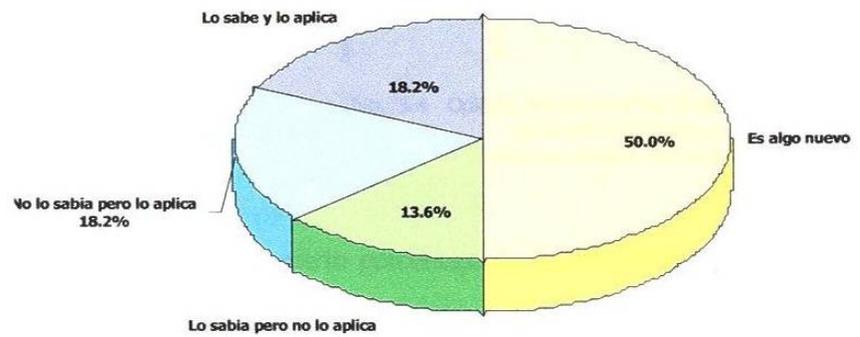


Fig. 5.3 Postura de la gente de la muestra1
Con respecto a la época de conocimientos

Otro resultado que es lógico después de las afirmaciones de la gente de la muestra 1 nos dice en escala del 1 al 10 , como evalúan a sus trabajadores la manera de como asimilan o explotan estas tecnologías en el trabajo , dando como resultado calificaciones bajo del 4 al 7 , como se indica en la figura 5.4.

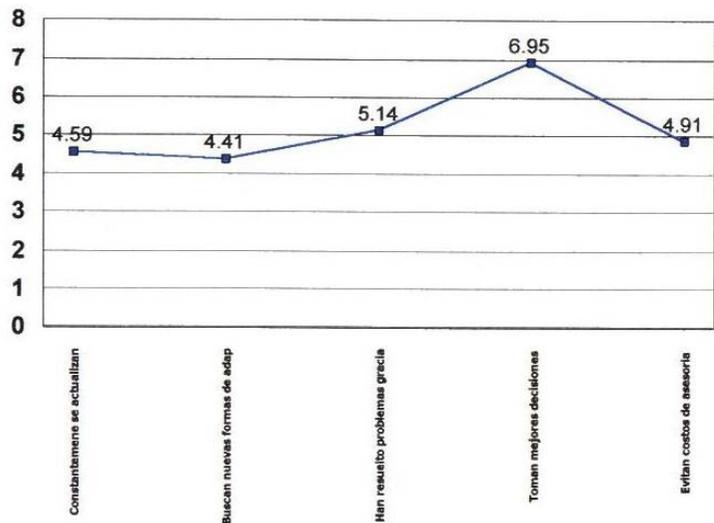


Fig. 5.4 Opinión del personal de la muestra 2 con respecto a como explotan estas tecnologías sus empleados

Es necesario mencionar que aunque fueron pocos , cierto porcentaje de los encuestados de la muestra 1 , no parece haberles ido tan mal , ya que califican de una manera muy favorable el aprovechamiento de estas . Para ser exacto , solamente 2 de los 22 . Al momento de contestar las causas de su éxito , atribuyeron varias en lugar de una, por lo que es imposible graficar como un 100% estas , sin embargo considerando estas en particular sobre el total de encuestas podríamos graficar este evento segun la figura 5.5. La realidad es de que la mayoría no le ha ido bien debido a ciertas causas que son ilustradas en la figura 5.6

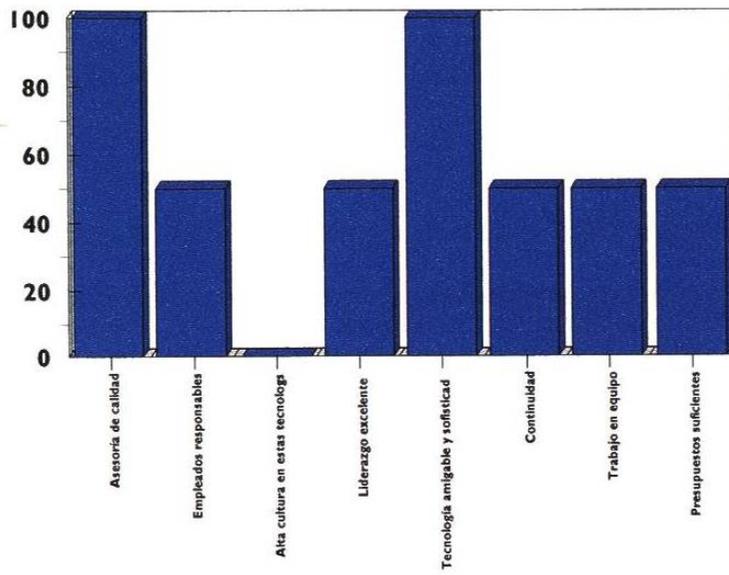


Fig. 5.5 Causas de éxito obtenido en la gente de la muestra 1

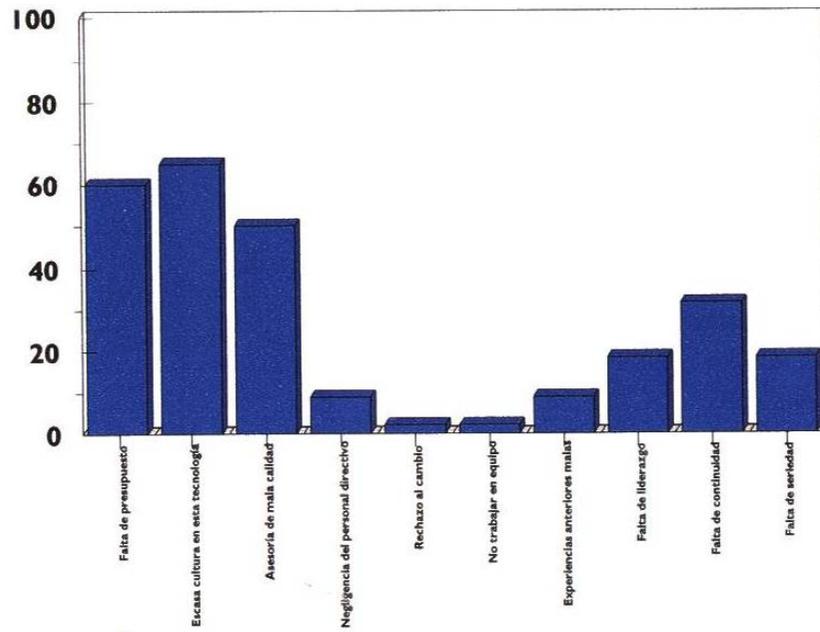


Fig. 5.6 Causas de fracaso en la gente de la muestra 1

La ventaja de la opinión de la gente muestra 1 , es de que están conscientes de la tendencia que afirma Drucker , en donde el 91% opinó estar de acuerdo en esta.

Las opiniones de la gente de servicio o de datos , resultó muy interesante , ya que como se esperaba , reconocen bastante bien la falta de cultura en este tipo de tecnología y en espera de actualizarse y adiestrarse . Los resultados indican que el 39.7% ha planeado actualizarse , mientras que un 38.5 no lo ha considerado pero le gustaría hacerlo. Por otro lado , es preocupante saber que un gran porcentaje de los encuestados , no les interesa este suceso ; para ser exactos el 21.8. La gente de la muestra 2 , opina cuales son sus causas , esto se ilustra en las figuras 5.7

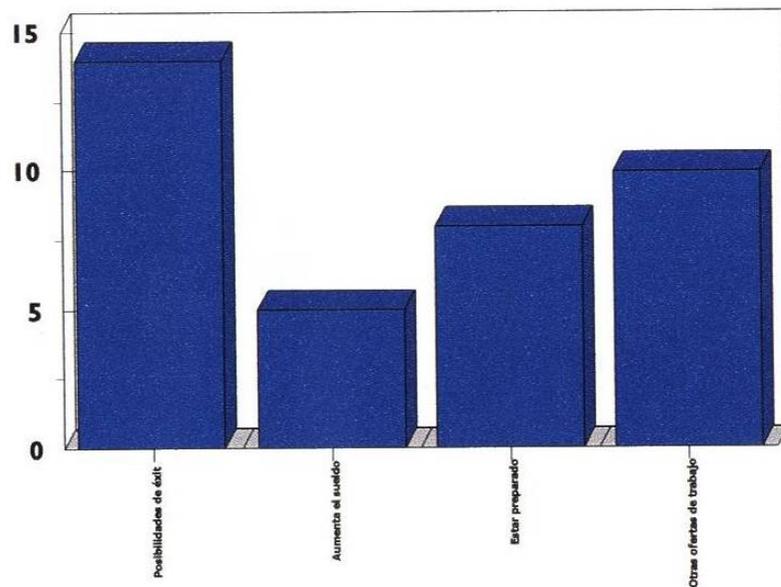


Fig. 5.7 Motivos de la gente que si planea aprender y actualizarse

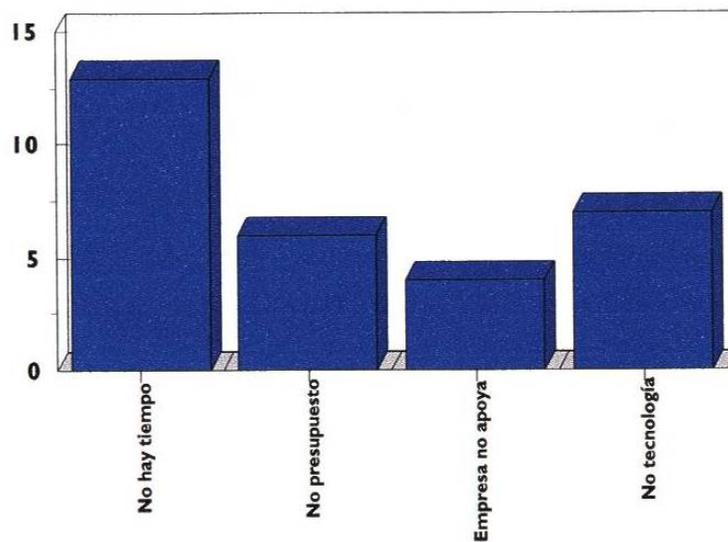


Fig. 5.8 Causas de la gente que no ha planeado pero le interesa

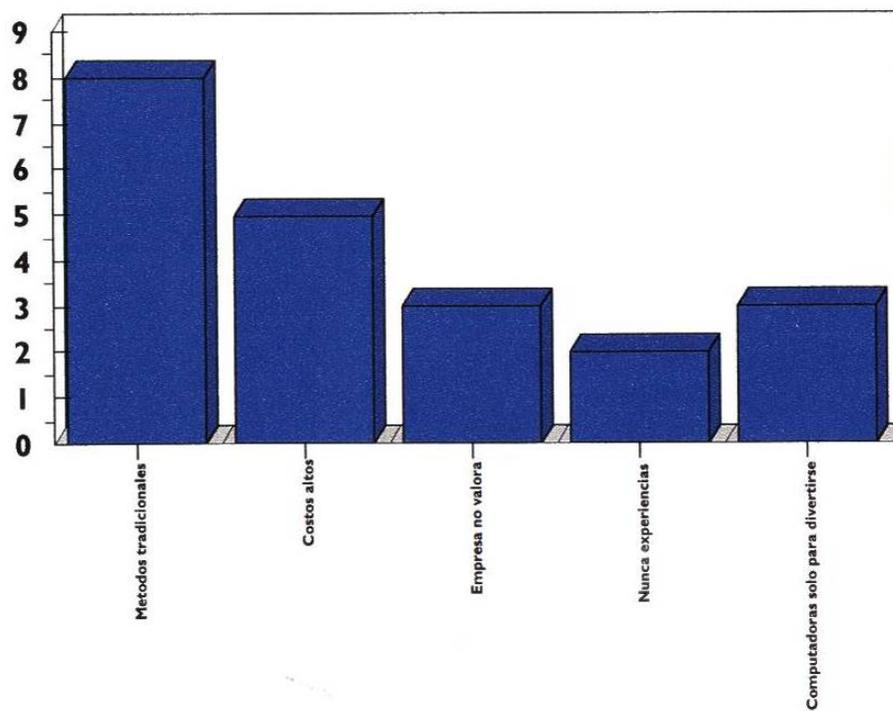


Fig. 5.9 Gente que no le interesa

Regresando a las aplicaciones de automatización, es inminente que estas no se utilizan o explotan como se requiere. Aunque la falta de presupuesto es una de las causas que opina la gente de la muestra 1 , considero que esto es falso , por que las tecnologías de información de la actualidad se encuentran al alcance de cualquier negocio incluso en el hogar. Por lo tanto , podríamos decir atribuir algunos otros factores aparte de los mencionados anteriormente , como es la poca cultura empresarial y la falta de deseo.

Los resultados nos muestran una realidad muy desalentadora en cuanto al uso de las aplicaciones que existen en la actualidad , considerando que algunas de estas son vitales para hacerle frente a la competencia. Las figura 5.10 nos muestran la evaluación de la gente de la muestra 1 con respecto al aprovechamiento de estas en sus empleados , y la figura 5.11 nos indica como se autoevalua la gente de la muestra 2 en el uso de estas.

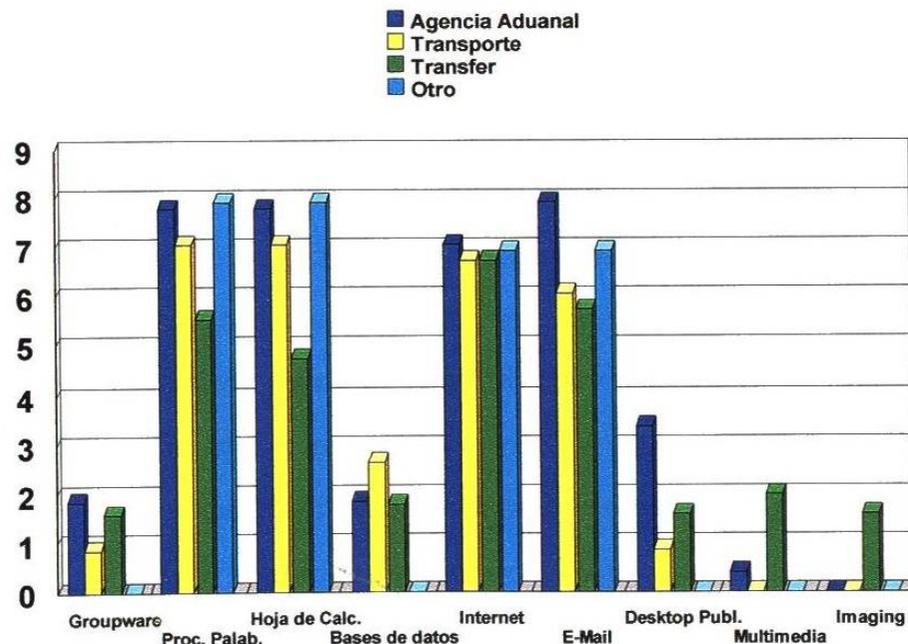


Fig. 5.10 Evaluación de la gente de la muestra 1 , en las aplicaciones de automatización

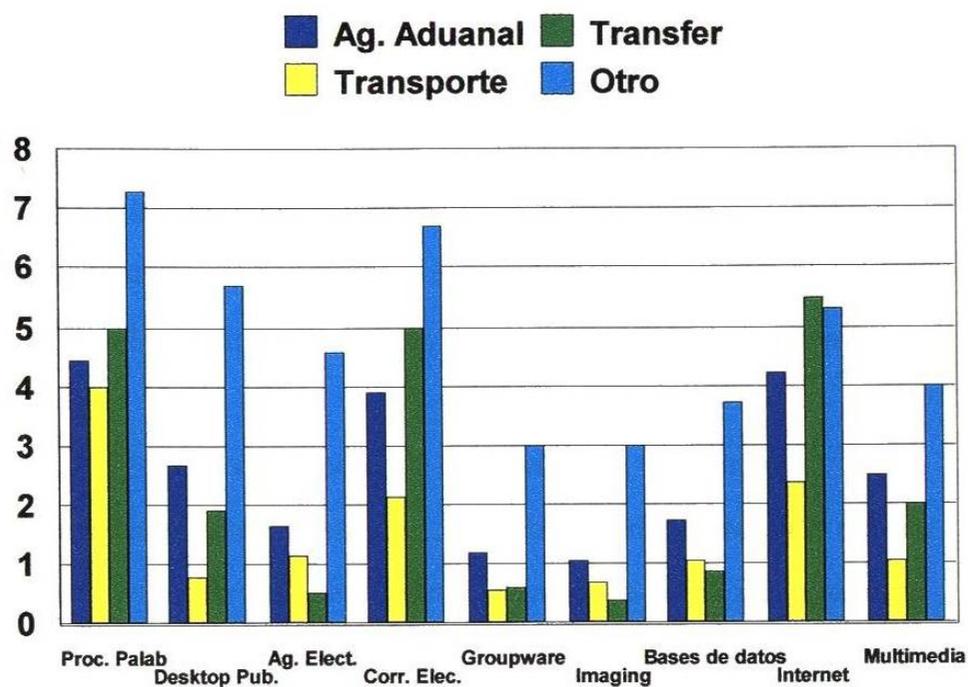


Fig. 5.11 Evaluación de la gente de la muestra 2 , en las aplicaciones de automatización

Considerando estas autoevaluaciones , vemos que algunas aplicaciones que son básicas y otras que son vitales se encuentran bastante bajas. Por mencionar podríamos hablar de la tecnología Imaging, en donde en todos los negocios resulta este caso , pero llama mas la atención en la agencia aduanal , cuya actividad primaria es la del trámite y despacho de documentación necesaria para el cruce de carga de importación y exportación , por lo que es lógico que la administración del exceso de papelería es fundamental; además el groupware que es necesario en el transporte al momento de enlazar las terminales distribuidas en todo el país y algunas otras aplicaciones como el procesamiento de palabras que es necesario en forma general en cualquier oficina.