

Asesorías innovadoras en Recursos Humanos para las Pymes, mediante el aprovechamiento del uso de Internet.

RESUMEN

Esta investigación es un estudio acerca de la viabilidad de la implementación de una empresa de consultoría en recursos humanos que ofrezca sus servicios por medio del aprovechamiento de las TIC que ofrece la red de Internet.

La necesidad de este tipo de servicio existe y ha quedado comprobada en Costa Rica en diversos estudios realizados, por profesionales en recursos humanos, las Mipymes requieren los servicios de asesoría en recursos humanos, para mejorar la gestión mediante la identificación de los problemas y la implementación de soluciones propuestas por asesores externos.

Los profesionales que brindan servicios de asesoría deben ser personas que tengan experiencia en la materia y formación académica en el área de recursos humanos, además de habilidades tecnológicas que contribuyan a dar un servicio de calidad a los pequeños y medianos empresarios.

Palabras claves: emprendimiento, competencias, tecnologías de la información.

Abstrac.

This research is a study on the feasibility of implementing a consulting firm in human resources to offer its services through the use of ICT offers the Internet.

The need for this type of service exists and has been proven in Costa Rica in various studies, human resource professionals; MSMEs require advisory services in human resources, to improve management by identifying problems and implementing solutions proposed by outside consultants.

The hiring of a consultant is an investment that will result in improved management and quality. Professionals who provide counseling services must be persons who have relevant experience and academic training in the area of human resources, technological skills as well as to contribute to a quality service to small and medium entrepreneurs.

Key words : entrepreneurship, skills, information technology

AUTOR

Licenciada. Nydia Isabel Vega Artavia. Estudiante de Maestría en Administración con énfasis en Recursos Humanos. Teléfono 8924-5095. nvegar07@gmail.com.

Docente e investigadora de la Cátedra de Recursos Humanos de la Universidad Estatal a Distancia.

Estudiante de Doctorado de la Universidad de Valencia en España, Dirección de empresas y estrategia.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación presenta un análisis acerca de la necesidad que tienen las Pymes (pequeñas y medianas empresas) de capacitación en recursos humanos, y la importancia de que las empresas consultoras que ofrecen servicios de asesoría en esta área, le ofrezcan a los empresarios soluciones adecuadas a sus necesidades, a precios que ellos puedan solventar con su presupuesto.

La pregunta de investigación es la siguiente:

¿Cómo implementar un servicio de consultorías en Recursos Humanos que se adapte a las condiciones presupuestarias de los pequeños y medianos empresarios?

Hipótesis

Todas las empresas sean grandes, medianas o pequeñas, tienen debilidades en diversas áreas, la gestión de recursos humanos es una de esas áreas en las cuales la empresa puede presentar deficiencias, por lo que requiere localizar mecanismos compensadores para crear procesos de mejora, en estos casos las empresas de consultoría son una alternativa.

Para las Pymes el contratar los servicios de una consultoría por el costo que esto representa el cual ronda alrededor de \$ 1500 mensuales no es fácil debido a las restricciones presupuestarias que poseen, el nivel de ventas no es muy alto y el mercado al que se dirigen es local o muy pequeño, por lo que una empresa de consultoría que ofrezca opciones innovadoras mediante el uso de

herramientas tecnológicas que los pequeños y medianos empresarios puedan acceder mediante la red de internet es una buena alternativa.

La sociedad en general ha adoptado como parte de su cotidianidad la red de internet, las páginas web y las redes sociales, como una forma de vida moderna en la cual se comercializa, por lo que un emprendimiento novedoso en consultorías de recursos humanos sería ofrecer estos servicios por este medio, para llegar a un mercado de mayor cantidad de usuarios de manera oportuna.

Hipótesis 1: Las Pymes requieren asesoría profesional, pero su presupuesto es limitado.

Hipótesis 2: Las Pymes utilizan la red de internet como un medio de comunicación permanente, consultan catálogos, proveedores, realizan transferencias bancarias, entre otras más, por lo tanto, los servicios de consultoría se deben utilizar este medio para ser contactados.

Objetivo general

Analizar la viabilidad de insertar en el mercado nacional los servicios de consultoría en Recursos Humanos para las Pymes por medio de la Red de Internet.

Objetivos específicos

Determinar si los directores, gerentes y propietarios de las empresas están dispuestos a contratar los servicios de una empresa consultora en recursos humanos, que sea innovadora en la forma de ofertar el servicio.

Reconocer las competencias personales, técnicas, tecnológicas, de influencia, y cognitivas que deben tener los profesionales que ofrecen servicios de consultoría en las empresas.

Investigar las áreas de la administración de recursos humanos en las cuales es primordial el aporte que pueda brindar una empresa de consultoría.

Identificar las habilidades tecnológicas que se requieren para insertar este emprendimiento en el mercado nacional.

Marco teórico

Emprender es acometer y comenzar una obra, un negocio, un empeño, especialmente si encierran dificultad o peligro (wordreference.com), es un sinónimo del concepto de empresa ya que esta se refiere a “emprender una actividad que implica trabajo o que presenta dificultades” (wordreference.com) por lo que puede decir que un empresario es un emprendedor.

La empresa es la célula creadora de riqueza de que dispone la sociedad; esta riqueza permite el desarrollo económico, acceso a la cultura, a la salud, la seguridad y todos los elementos que proporcionan bienestar y calidad de vida. (Espíritu emprendedor,2004). Para que las empresas cumplan esa función de ser creadoras de riqueza y por ende contribuyan al desarrollo económico deben ser administradas eficientemente, y esa labor la desempeñan personas.

El proceso de creación de una empresa está compuesto por varias etapas entre las cuales se

destacan las siguientes según Gibb y Ritchie (1982) tomado de Kantis (2004) p.22, una idea, validar la idea, capacidad de acceso a recursos, capacidad de negociar, nacimiento y supervivencia.

Con el objetivo ampliar el concepto de empresa a continuación aparece un resumen acerca de los aportes de algunos teóricos respecto, definiciones tomadas del estudio acerca del desarrollo emprendedor, Kantis (2004)

Autor	Definición
McClelland, 1961,	Por su necesidad de logros, el deseo de ser independiente, la capacidad de tolerar la ambigüedad y el riesgo, la perseverancia y la autoconfianza
Gilder,1984),	Por su capacidad de aprender, lo cual le permite a pesar de los fracasos y condiciones adversas, lograr sus objetivos
Schumpeter (1934)	Resalta el rol innovador,
Baumol (1997),	Es un imitador que explota una oportunidad de negocios identificada por otra persona.
Brockhaus (1980),	Asocia la actividad empresarial a la propiedad del negocio y a la toma de riesgos.
Jennings (1993),	Visión operativa, quien funda una empresa.

Elaboración propia

Un empresario es una persona con capacidad emprendedora y para desarrollar un emprendimiento requiere de cuatro factores clave a saber: 1- tener una idea de negocio, 2- la disponibilidad y obtención de recursos, 3- habilidad de emprendedor, 4 un grado de motivación y compromiso. Además debe tener competencias emprendedoras como: 1- propensión a asumir riesgos, 2- tolerancia al trabajo duro, 3- capacidad de gestión y 4- creatividad.

No existe una respuesta a la pregunta de si los emprendedores nacen o se hacen, sin embargo, hay personas que tienen la habilidad para crear empleo, como un medio para el fortalecimiento del desarrollo económico de un país, mediante la innovación tecnológica, generando las condiciones para facilitar el surgimiento de empresas.

Por lo general los emprendedores crean empresas que inician como pequeñas o medianas, las cuales se convierten en un medio de generar ingresos a sus propietarios, y generan empleo a otras personas.

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes), pertenecen al sector privado, que es el sector de la economía que busca lucrar con su actividad y no está controlado por el Estado.

Las empresas privadas pueden ser clasificadas según: la actividad o giro de negocio, la forma jurídica, su dimensión, el ámbito de actuación, la titularidad del capital.

De acuerdo a su dimensión las empresas pueden ser:

- Micro empresa: de 1 a 5 trabajadores.
- Pequeña empresa: de 6 a 30 trabajadores.

- Mediana empresa: de 31 a 100 trabajadores.
- Gran empresa: más de 100 trabajadores.

Las Pymes representan un importante sector en la economía del país, de acuerdo a estimaciones del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el conglomerado de micro, pequeñas y medianas empresas constituye aproximadamente el 98% del total de empresas privadas del país, concentradas en los sectores de comercio y servicios. Las Mipymes en total generan el 48.4% del empleo en el sector privado. (Datos publicados por el observatorio Mipymes 2008)

Estas empresas emplean aproximadamente la tercera parte del mercado laboral del país, lo que demuestra su grado de importancia en la economía nacional.

Producen bienes o servicios, los cuales satisfacen necesidades que demanda el mercado en todos los sectores de la economía, todas las empresas pueden requerir asesoría empresarial en recursos humanos con el objetivo de mejorar su desempeño, resolviendo situaciones internas, por medio de soluciones propuestas por personas externas (asesores). Por lo que surge la necesidad de contratar servicios de consultoría.

Otra característica que tienen las Pymes es que cuentan con un presupuesto reducido para invertir en consultorías, pero por lo general no tienen una persona que se dedique solamente a las funciones de recursos humanos.

Una consultoría es un servicio que presta una persona o personas independientes y calificadas, cuya tarea consiste en la identificación e investigación de problemas relacionados con la gestión empresarial, además de la recomendación de las medidas apropiadas para la solución prestando asistencia en la implementación de esas recomendaciones.

La consultoría es un servicio al cual los directores y gerentes de empresas pueden recurrir en los casos en que tengan la necesidad de ayuda en la solución de problemas. Es un servicio independiente, un consultor debe estar en condiciones de hacer su propia evaluación de cualquier situación, decir la verdad y recomendar con franqueza y objetividad las medidas que ha de adoptar la organización contratante sin pensar en sus propios intereses.

El proceso de consultoría es una actividad conjunta del consultor y el cliente destinada a resolver un problema concreto y a aplicar los cambios deseados en la organización del cliente. La dirección de personal, es una de las esferas tradicionales de la consultoría de empresas, está ha experimentado numerosas transformaciones; cuando los consultores comenzaron a ocuparse del personal de las organizaciones, la mayor parte de ellos solían limitar sus intervenciones a problemas agrupados bajo la expresión "administración del personal".

Actualmente, las relaciones humanas dentro de las organizaciones son bastante complejas, diversificadas y difíciles de manejar. El número creciente de cuestiones de personal, incluidas las

condiciones de empleo, trabajo y remuneración, están reguladas por la legislación, por consiguiente en asuntos de personal el consultor debe estar plenamente consciente de los marcos jurídicos y de las relaciones de trabajo existentes, del papel de los sindicatos y de la necesidad de informarlos o consultarlos.

Por otra parte, han surgido muchos nuevos enfoques del "elemento humano" en las organizaciones. Se considera al personal como el recurso más valioso de una organización y de esa premisa se extraen varias conclusiones con respecto a la forma de tratar a los trabajadores y de motivarlos para que mejoren su rendimiento, la función de la dirección, la inversión en actividades de capacitación y desarrollo o la elección de sistemas de perfeccionamiento del personal.

Asimismo, se ha ido reconociendo que la dirección del personal está más vinculada con la cultura y cargada de valores; es por eso que tanto los administradores del personal como los consultores de empresas son ahora más cautelosos y más selectivos al transferir las prácticas de personal.

Los profesionales que brindan asesoría a las empresas en materia de recursos humanos deben tener competencias como la capacidad para diagnosticar problemas, para evaluar situaciones, debe conocer la gestión de recursos humanos, las condiciones del empleo, trabajo, remuneración, la legislación vigente (Normativa), el papel de los sindicatos, reconocer la importancia de la motivación de los empleados, la importancia de

evaluación del desempeño y formación y desarrollo de personal, y la vinculación de la cultura y los valores. Es decir esto es lo que las empresas de consultoría en recursos humanos van a ofrecer a sus clientes.

Los servicios que ofrece un negocio de consultoría en gestión de recursos humanos son susceptibles a dividirse en ramas específicas, de acuerdo a las necesidades del cliente:

Ramas de gestión	Servicios que se brindan
Asesoría y consultoría preventiva	Servicios que abarcan la implementación de los sistemas de organización, la descripción y valoración de los puestos de trabajo, la evaluación del desempeño, el análisis de los planes de compensación y retribución, mejoramiento del clima laboral y los procesos de comunicación interna
Gestión	Al tener que defender los intereses del cliente frente a los actos de la administración de Gestión de Recursos Humanos.
Ejecución y representación	Se participa en conjunto con el cliente o en nombre de él, en la ejecución de sus informes, reportes, asuntos o trámites.
Asesoría	En el proceso de divulgación para reducir su impacto, es una forma de evitar resistencias, conflictos o

	deterioro del clima organizacional.
Capacitación	Es parte fundamental de los servicios de asesoría, está puede ser genérica, ofrecerse en forma abierta y masiva, ya sea por materia o por usuario.

Elaboración propia

El desarrollo de procesos de capacitación o consultoría en gestión de recursos humanos conlleva una inversión que implica un sacrificio importante del presupuesto de las medianas y pequeñas empresas; sin embargo, el costo de oportunidad de no contar con procesos de calidad es muy alto, ya que los compradores prefieren empresas que garanticen calidad en sus servicios, productos y atención.

Metodología

Los procesos que se siguieron en esta investigación son los siguientes:

Como un primer acercamiento al tema elegido se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica de la teoría relacionada con los temas emprendimientos, competencias, tecnología de la información, consultorías; y se mantuvo conversaciones con expertos en la materia para conocer el criterio de ellos al respecto.

Todo lo anterior sirvió de base de conocimiento para el diseño de la encuesta, que permitió la recopilación de la información pertinente para

comprobar la hipótesis planteada en esta investigación.

A partir de las diferentes teorías consultadas se definieron competencias que debe tener un profesional en recursos humanos que brinde asesoría a los pequeños y medianos empresarios, acorde a las necesidades de los mismos.

Se envió la encuesta por correo electrónico a unas 200 personas, también se entregó el cuestionario personalmente a otros profesionales en el área y se obtuvo respuesta de 51, lo cual permitió obtener información para validar la propuesta.

Se organizó los datos obtenidos, lo que permitió su análisis y la correlación de las variables.

Las principales limitaciones en esta investigación son:

1- El perfil de los encuestados que respondieron la encuesta, que en su mayoría son del sector público y laboran en empresas grandes, provocando que las respuestas estén sesgadas.

2- En esta encuesta no se incluyó una pregunta relacionada con las competencias digitales, lo cual hubiese enriquecido más el análisis, existiendo en la actualidad una gran gama de opciones a las cuales los empresarios pueden recurrir mediante la web.

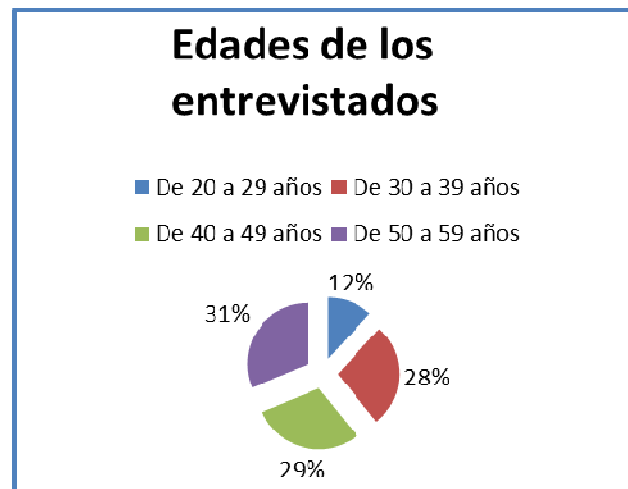
Alcances

- 1- Se logró obtener información para dar respuesta los objetivos propuestos y a la pregunta que fundamenta este trabajo.
- 2- Se validaron las hipótesis planteadas.

Resultados

Las personas que respondieron la encuesta son profesionales en administración con diversos énfasis, la mayoría en recursos humanos, se contó con el aporte de otros especialistas en finanzas, mercadeo, producción, gerencia, administración pública, que trabajan en empresas públicas y privadas.

El único dato demográfico que se consultó es el de la edad, esta variable es de utilidad como una referencia general, en el tanto aportó a la investigación un dato relevante que se correlaciona con las otras variables estudiadas.



Elaboración propia

Un alto porcentaje de los encuestados trabajan en el sector público desempeñándose en puestos de dirección, gerencia o jefatura y solo el 10% labora para el sector privado, lo que responde a dos elementos, el primero que el cuestionario se envió a

los contactos que tiene la investigadora que trabaja en el sector público y el segundo es que se escogió en la muestra profesionales en administración y el Estado es el más importante empleador de profesionales en Costa Rica.

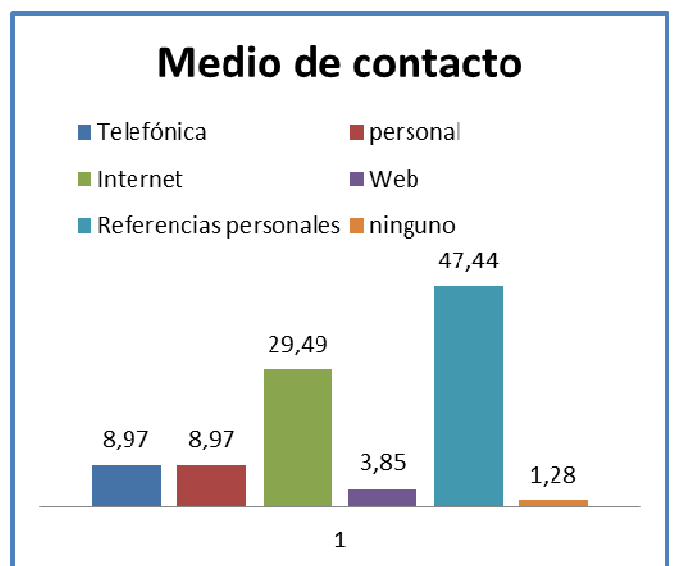


Elaboración propia

El emprendimiento en que se fundamenta esta investigación consiste en el análisis de la viabilidad de insertar en el mercado una empresa de consultoría, por lo que se formuló la pregunta para conocer si las empresas contratarían los servicios de una consultoría, la respuesta de la mayoría es positiva, lo cual indica que la demanda existe, y los directores y gerentes están dispuestos a proponer en la empresa esta posibilidad como una opción para resolver problemas internos en materia de recursos humanos.

Hay un porcentaje que corresponde a la tercera parte de la muestra que dijo no considerar la contratación de una empresa consultora, a continuación aparece una tabla en la cual se resume las causas del por qué si contratarían y del por qué no.

No contrataría	Si contrataría
La empresa tiene la capacidad para resolver los asuntos en esta materia sin asesoría externa.	En caso de que el problema se salga del conocimiento y especialidad. Del dominio interno
En la empresa se han contratado y no han aportado nada nuevo.	Permite una visión más objetiva
Por falta de presupuesto.	Resolver de manera oportuna
No porque la empresa cuenta con un equipo interdisciplinario y capacitado.	Por las limitaciones cognitivas de los involucrados internamente
Por aspectos legales no es permitido contratar servicios externos.	Por el criterio profesional externo
No cuando la cantidad de empleados es pequeña.	Para eliminar sesgos
	Aprovechamiento de nuevas tendencias en la materia
	Evitar influencias de los criterios internos
	Dan resultados positivos



Elaboración propia

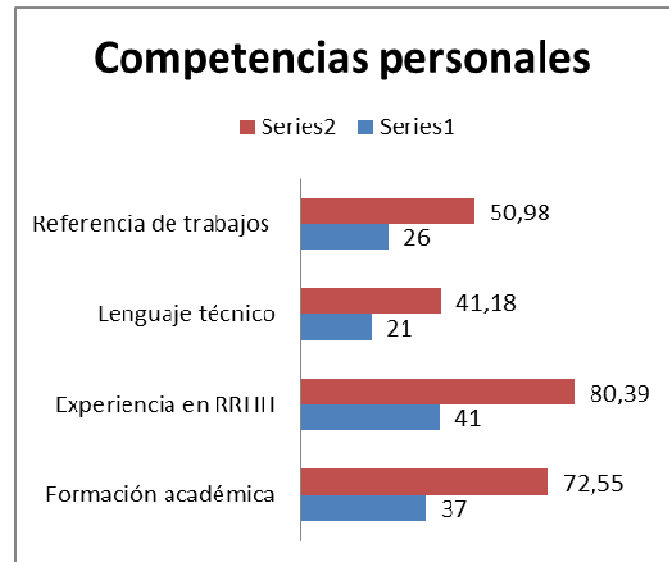
A la pregunta ¿Qué medio utilizaría para contactar una empresa de consultoría?, casi la mitad de los encuestados eligieron como primera opción referencias personales, es decir, por medio de otras personas a quienes les han brindado servicio, el segundo medio de contacto sería la red de Internet, donde se incluyen páginas web, redes sociales, lo que fundamenta este emprendimiento, ya que el principal medio de promoción del mismo es por la red e internet.

Cerca del 60 % de los que respondieron la encuesta son profesionales que tienen edades entre los 41 y 60 años, por lo que es probable que el medio de contacto que prefieran no sean las herramientas tecnológicas digitales a las cuales se tiene acceso por medio de la red de Internet.

Para los jóvenes es usual buscar opciones de compra de bienes y servicios, por medio internet, incluso las empresas se promocionan en las muy conocidas redes sociales como Facebook y Twiter, mientras que por hábitos y costumbres adoptadas desde décadas anteriores, las personas más adultas tienden a recurrir a medios de contacto tradicionales. El emprendimiento propuesto en esta investigación, va a utilizar las redes sociales como uno de los medios de promoción.

Otro de los objetivos es Reconocer las competencias personales, técnicas, tecnológicas, de influencia y cognitivas que deben tener los profesionales que ofrecen servicios de consultoría en las empresas.

Por lo que estas fueron indagadas mediante la encuesta, arrojando los siguientes datos:

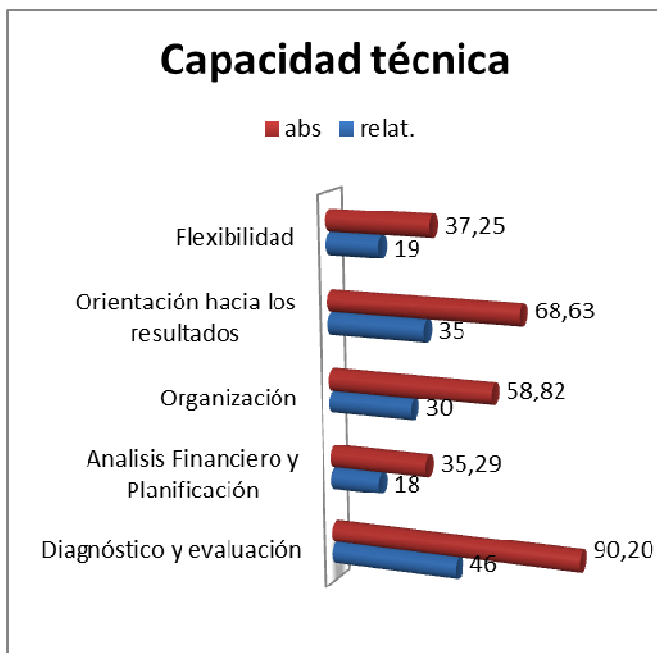


Elaboración propia

La competencia personal a la que mayor relevancia le asignó los especialistas en administración que respondieron el cuestionario es la experiencia en recursos humanos, seguido por la formación académica, dos aspectos cruciales en la prestación de servicios en consultoría.

Por otra parte el conocimiento profesional de la gestión de recursos humanos y la legislación vigente en materia laboral son las competencias cognitivas que los encuestados colocaron en primer lugar de importancia a ambas el 80% valoraron como muy importantes, áreas en las que existe una necesidad de capacitación por parte de los propietarios y administradores de las Pymes, debido a que en su mayoría no son profesionales en esta materia.

Capacidad técnica



Elaboración propia

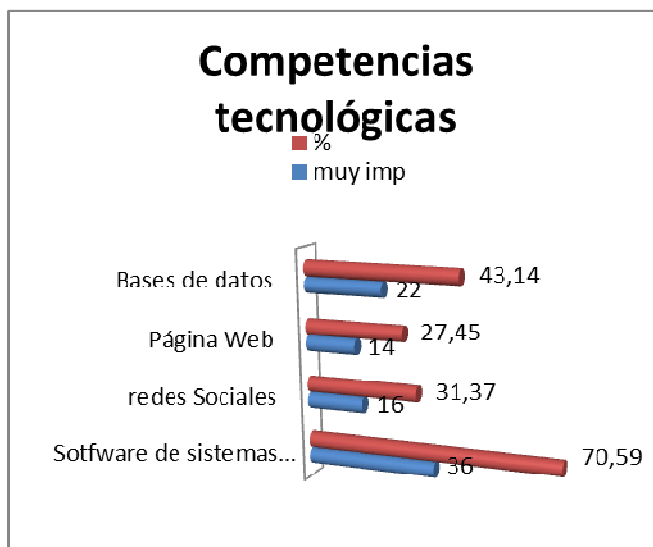
Para los encuestados las capacidades técnicas a las que mayor importancia le dan en caso de contratar una consultoría, es a la capacidad de diagnóstico y evaluación, capacidad vinculada a la tarea fundamental de un consultor que consiste en identificar e investigar los problemas relacionados con la gestión empresarial, él debe elaborar un diagnóstico preciso que le permita recomendar las medidas apropiadas para resolver las situaciones adversas.

La otra capacidad técnica a la que le dan gran importancia es a la orientación hacia los resultados, de hecho, toda empresa busca ser exitosa en el mercado y para lograrlo debe implementar estrategias que le permitan alcanzar las metas formuladas, por lo que un consultor debe tener claro

la orientación de la empresa y direccionar sus propuestas hacia el logro de esos resultados.

El tercer objetivo específico de esta investigación consiste en Identificar las habilidades tecnológicas que se requieren para insertar este emprendimiento en el mercado nacional. Por lo que se propuso conocer las competencias tecnológicas que los encuestados opinan deben ser relevantes para una empresa de consultoría, en otras palabras qué esperan los posibles clientes, de los profesionales que brindan asesoría en lo que se refiere al uso de herramientas tecnológicas.

Competencias tecnológicas



Elaboración propia

De acuerdo con las respuestas obtenidas la competencia tecnológica más importante es el uso de software de sistemas gerenciales, sin embargo, en promedio un tercio de ellos marco como muy importante el uso de páginas web y de las redes sociales, lo cual marca una tendencia interesante al

relacionarla con la variable de medios de contacto, donde este promedio del 30% dice que utilizaría internet como medio para contactar el servicio de una empresa consultora.

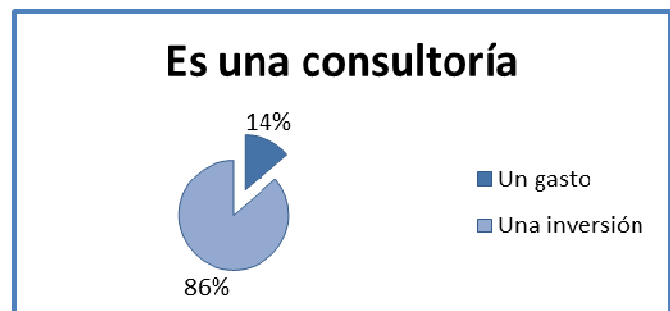
En este caso es necesario tomar en cuenta que la mayoría de los respondieron la encuesta superan los 41 años, siendo aproximadamente el 60%, entre los 21 y 30 años, solo representa el 12%, lo cual podría estar relacionado con la habilidad y disposición del uso de Internet, consultas a páginas Web y la participación activa en las redes sociales condicionando, tanto en el modo de contactar un servicio como en la importancia que le asignan a esta competencia.

Las competencias de influencia todas las que fueron incluidas en el cuestionario representan para los profesionales que contestaron el instrumento, gran importancia, siendo la comunicación efectiva y el trabajo en equipo los indicadores que ocupan el primer lugar, pero, no se puede decir que los otros indicadores propuestos no sean muy relevantes como son la orientación hacia el cliente interno, la motivación, el aprendizaje continuo y la gestión de las personas.

En la encuesta se consultó a los profesionales si ellos estarían dispuestos a contratar una empresa consultora innovadora que ofrezca los servicios aprovechando las redes sociales y páginas web, la respuesta del 70% fue positiva, además se les solicitó que anotaran lo que esperaban de la empresa, y en resumen ellos citaron lo siguiente:

1- Asesoramiento en las áreas de RH.

- 2- Servicio actualizado, personal capacitado.
- 3- Objetividad y ética.
- 4- Ideas innovadoras y que generen un valor agregado.
- 5- Efectividad de los resultados.
- 6- Informes parciales debidamente fundamentados.
- 7- Casos documentados de éxito.



Elaboración propia

Otro aspecto que se analizó en esta investigación es si consideran la contratación de una consultoría un gasto o una inversión, esto porque los pequeños y medianos empresarios disponen de un presupuesto muy limitado y el pagar por este servicio, es un costo que ellos deben planificar, la idea es proponerles el servicio a un precio que ellos puedan pagar y por el que van a verse beneficiados en el tanto la implementación de las soluciones recomendadas se traduzcan en mejoramiento de la gestión.

Para la gran mayoría de los encuestados la contratación de una consultoría es una inversión por diversas razones entre los que citaron se encuentran: porque ayuda con la mejora de la gestión, permite el desarrollo en la función de RRHH, trae soluciones

efectivas a la empresa, proporciona motivación a los empleados, incrementa la productividad, aporta visión externa a la empresa y favorece el intercambio de conocimiento e información.

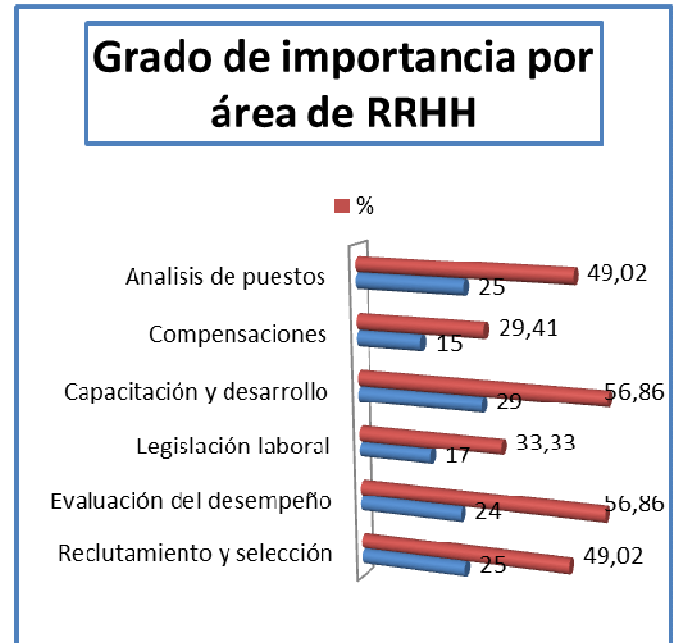
Los que consideran la consultoría como un gasto argumentaron lo siguiente: que los problemas se deben resolver a nivel interno para lo cual la empresa dispone de expertos, que los beneficios de propuesta elaborada por un consultoría son a largo plazo, para las empresas pequeñas con poco personal es un gasto innecesario ya que no siempre se puede implementar las propuestas.

Estas argumentaciones del porque no podrían estar influenciadas por las características laborales de los profesionales que respondieron el cuestionario, la mayoría de ellos trabajan para el sector público, que cuenta con departamentos de recursos humanos y son grandes organizaciones con más de 100 empleados. Sin embargo, las empresas de consultoría ofrecen servicios a todo tipo de empresa sea grande, mediana o pequeña y no siempre se cuenta con expertos en recursos humanos en las organizaciones.

En general los encuestados coinciden con que las empresas consultoras deben dar garantía del trabajo realizado, y la implementación de la propuesta y las recomendaciones de la consultoría queda en manos de la gerencia.

Para complementar el estudio y conocer cuáles son las áreas en que las empresas requieren asesoría en materia de Recursos Humanos se preguntó acerca

del grado de importancia por área, lo resultados aparecen en el siguiente gráfico.



Elaboración propia

En esta oportunidad los encuestados marcaron como áreas de mayor importancia la evaluación del desempeño y la capacitación y desarrollo, seguido por análisis de puestos y reclutamiento y selección, finalmente compensaciones y legislación laboral, las cuales fueron consideradas dentro del nivel de muy importante por un tercio de los encuestados, a pesar de que el conocimiento en materia de legislación laboral ocupó un 80% de grado de importancia, cuando se valoraron las competencias cognitivas, reflejando una necesidad de capacitación por parte de las Pymes en esta materia.

Finalmente se le consultó a los encuestados acerca de áreas específicas que no fueron contempladas en

este cuestionario en las que las empresas requieren asesoría en materia de recursos humanos, a continuación aparece la lista de esas áreas:

Análisis de clima organizacional y cultura
Alineamiento del recursos humano a la estructura
Relaciones laborales y solución de conflictos
Salud e higiene ocupacional
Clasificación y valoración de puestos
Inteligencia emocional
Capacitación en software como herramienta para agilizar procesos

CONCLUSIONES

Para insertar este emprendimiento es necesario considerar que la capacidad económica de las Pymes es limitada lo que condiciona la posibilidad de contratar el servicio de una empresa consultora, a pesar de las dificultades en momentos de crisis, deben valorar esta opción como un camino para el mejoramiento en la gestión, y para alcanzar las metas establecidas ya que un proceso de consultoría contribuye al establecimiento de una estrategia competitiva, direccionada a captar el mercado, identificar oportunidades de negocio, contando con el personal capacitado.

Los empresarios son conscientes de la importancia y la necesidad de contar con el asesoramiento que les puede brindar una empresa de consultoría en recursos humanos, por lo que este emprendimiento debe insertarse mediante los diversos medios de contacto al cual tienen acceso los pequeños y

medianos empresarios, innovando en la forma de ofertar el servicio ya que está comprobado que los dueños de las Pymes realizan diversas transacciones mediante la red de Internet, el comercio electrónico es parte de la nueva forma de hacer negocios.

Para los gerentes y directores de las empresas las competencias más importantes que deben tener los profesionales que ofrecen servicios de consultoría son la experiencia en recursos humanos, el conocimiento de la gestión de recursos humanos y el conocimiento en materia de legislación laboral; además la competencia técnica más importante es la capacidad para diagnosticar y evaluar problemas que afectan la empresa para poder plantear soluciones viables.

Las competencias tecnológicas a las que mayor importancia le asignó los encuestados fue el uso de Software de administración y consultas en las bases de datos pero no se puede dejar de lado que las redes sociales y las páginas web son un excelente medio de promoción.

Las áreas de la administración de recursos humanos en las cuales los gerentes consideran de vital importancia el aporte profesional de una consultoría son Evaluación del desempeño, capacitación y desarrollo y en legislación laboral.

Es evidente que este emprendimiento es viable, que las empresas requieren asesoría en la materia y que los gerentes y propietarios estarían en la disposición de contratar los servicios de una empresa de consultoría innovadora que promueva por medio de la red de Internet.

Las herramientas tecnológicas que se proponen para insertar en el mercado nacional este emprendimiento son las redes sociales, como medio de promoción, el diseño y administración de una página web de fácil acceso que contenga toda la información pertinente y este actualizada permanentemente.

Recomendaciones

La empresa de consultoría deberá ofrecer el servicio según las necesidades de cada cliente y adecuarse a la cultura y los valores organizacionales.

Al momento de considerar los precios por los servicios de consultoría, se debe tomar en cuenta el mercado meta, por lo que debe ofrecer flexibilidad en el precio y en los esquemas de forma de pago, lo que definitivamente se convertirá en una ventaja para la consultora.

Los profesionales que ofrecen los servicios en esta consultora deben formación académica en recursos humanos y experiencia comprobada en el área.

Se debe dar capacitación a todas personas que trabajen en la consultora, independientemente del puesto, en herramientas tecnológicas digitales, para que estén actualizadas y puedan dar un servicio de calidad.

Futuras líneas de investigación

Diseñar una propuesta de asesorías en Recursos Humanos para los pequeños y medianos empresarios.

Conocer las competencias que deben tener los profesionales que ofrecen servicios de consultorías a las Pymes.

REFERENCIAS

Alonso. E, Lebendiker.M, Petry. P, Zevallos. E. Diagnóstico sobre la situación del Emprendedurismo. Abril 2010. Asociación Incubadora Parque TEC.

Kantis, H. Desarrollo emprendedor: América Latina y la experiencia internacional / Hugo Kantis, editor, con la colaboración de Pablo Angelelli y Virginia Moorí Koenig. (2004)

Laudon, K. , Cuercio Traver, . (2009) E-commerce. Negocios, tecnología, sociedad. México DF 4ª edición. Pearson Prentice Hall.

Observatorio de MIPYMEs. UNED. (2008). *Hacia el estado de las MIPYMEs: Primer diagnóstico nacional de MIPYMEs*. Costa Rica.

<http://www.wordreference.com/es/en/frames.asp?es=emprender> (recuperado el 19 de setiembre de 2011. 8:30 am)

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor> (consultado el 16 de agosto 2011)

<http://www.fundes.org/uploaded/content/publicacione/1572456652.pdf> (consultado el 16 de agosto 2011)