



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
SECCIÓN DE POSGRADO

**CARACTERÍSTICAS DE LA CAPACITACIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
PERÚ: 2011-2013**

**PRESENTADA POR
JOSÉ MICHAEL PALOMINO BLAS**

**ASESOR
ARÍSTIDES ALFREDO VARA HORNA**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

LIMA – PERÚ

2017



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor solo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
SECCIÓN DE POSGRADO**

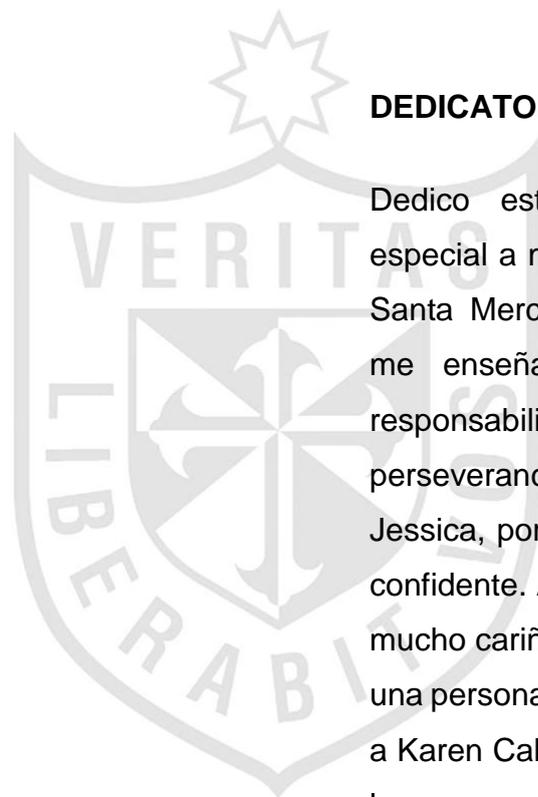
TESIS
**CARACTERÍSTICAS DE LA CAPACITACIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
PERÚ: 2011-2013**

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR:
JOSÉ MICHAEL PALOMINO BLAS**

LIMA, PERÚ

2017



DEDICATORIA

Dedico esta tesis de manera especial a mis padres José Luis y Santa Mercedes por ser quienes me enseñaron el valor de la responsabilidad y la perseverancia. A mi hermana Jessica, por ser una gran amiga y confidente. Además, dedicarle con mucho cariño el presente trabajo a una persona muy especial para mí, a Karen Calderón de Palomino, mi hermosa esposa y gran compañera de armas, quien ha estado siempre a mi lado en los momentos buenos, malos y muy malos.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quisiera agradecer a Dios por permitirme llegar a este punto de mi vida con salud y seguir a lado de mis seres queridos.

Un agradecimiento muy amplio y sincero al Dr. Aristides Alfredo Vara Horna, mi asesor de tesis, quien gracias a sus conocimientos, a su experiencia y principalmente por la paciencia mostrada en todo momento, fue fundamental para llevar a cabo el presente investigación. También agradecer de manera especial a la Econ. Raquel Chafloque y a la Lic. Rocío zevallos, quienes me apoyaron tremendamente en la retroalimentación de mi tesis.

Por supuesto extender un profundo agradecimiento al Dr. Marco Navarro, al Dr. Walter Paz por la preocupación y la predisposición mostrada a lo largo de la Maestría y en la culminación de la tesis. Además otro gran merecido reconocimiento a ese grupo humano que tuvo la responsabilidad y el desafío de hacerme llegar hasta aquí, a nuestro profesores del IMBA, quienes mostraron un gran profesionalismo, una paciencia encomiable y un alto grado de vocación por dejarnos sus más vastos conocimientos en pro de nuestro desarrollo académico y profesional.

Por último, un agradecimiento efusivo a mis amigos y colegas del IMBA, el formar parte de un grupo humano con diferentes disciplinas profesionales significo mucho para mí.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
TABLA DE CONTENIDO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	6
Índice de tablas.....	6
Índice de figuras.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	15
Problema General.....	15
Problemas Específicos.....	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos.....	16
Impacto potencial.....	16
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.2. Bases teóricas.....	24
2.2.1. Micro y Pequeñas Empresas (Mype).....	24
2.2.2. Capacitación laboral.....	31
2.2.3 Gestión empresarial.....	50
2.3. Hipótesis.....	51
CAPÍTULO III. MÉTODO.....	52
3.1. Diseño.....	52
3.2. Población y Muestra.....	52
3.3. Instrumentación.....	56
3.4. Procedimiento.....	58
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	61
4.1. Resultados de la investigación.....	61

4.2. Discusión de resultados.....	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
Conclusiones.....	73
Recomendaciones.....	75
REFERENCIAS.....	77
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.



ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de tablas

TABLA 1 DEFINICION DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN EUROPA.....	26
TABLA 2 DEFINICIONES DE MICRO Y EMPRESA EN LATINOAMÉRICA	27
TABLA 3 DEFINICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EN PERÚ.....	29
TABLA 4 TIPIFICACIÓN DE FORMACIÓN AL PERSONAL.....	39
TABLA 5 CARACTERÍSTICAS DEL ADULTO EN FORMACIÓN E IMPLICACIONES PEDAGÓGICAS.	45
TABLA 6 BARRERAS QUE DIFICULTAN EL OBJETIVO DE LAS CAPACITACIONES	48
TABLA 7 FUNCIONES DE LA GERENCIA.....	50
TABLA 8 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA POR EL INEI.....	53
TABLA 9 MYPE SEGÚN CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL INDUSTRIAL UNIFORME (CIIU).....	55
TABLA 10 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA TOMADA PARA LA INVESTIGACIÓN.....	56
TABLA 11 MYPE QUE SE CAPACITARON SEGÚN SU ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL 2011 AL 2013.	62
TABLA 12 CURSOS EN GESTIÓN EMPRESARIAL MÁS USADOS POR LAS MYPE (2011- 2013).....	65

Índice de figuras

FIGURA N° 1 COBERTURA GEOGRÁFICA DE LA ENCUESTA A LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA	54
FIGURA N° 2 RAZONES POR LAS CUALES LAS MYPE NO CAPACITAN A SU PERSONAL (2011 - 2013).....	63
FIGURA N° 3 CURSOS EN GESTIÓN EMPRESARIAL DEMANDADAS POR LAS MYPE (2011 - 2013).....	64
FIGURA N° 4 MODALIDADES DE CAPACITACIÓN EN LAS MYPE (2011 - 2013).....	66
FIGURA N° 5 MÉTODOS DE CAPACITACIÓN EN LAS MYPE (2011 - 2013).....	66
FIGURA N° 6 INSTITUCIONES PROVEEDORAS DE CAPACITACIONES EN LAS MYPE (2011 - 2013).....	68

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar las principales características de las capacitaciones en gestión empresarial en las Micro y pequeñas empresas (Mype) peruanas del 2011 al 2013.

La metodología que se aplicó en la investigación fue el diseño descriptivo (cuantitativo) y se usó una data secundaria obtenida del Instituto Nacional de estadística e Investigación (INEI). Se utilizó un muestreo no probabilístico intencional o por criterio, tomando en cuenta solo las Mype con organización jurídica. La muestra fue de 11 185 Mype. Con la data obtenida se pasó a procesar la información y construir una sola data matriz de los tres años luego se relacionó las variables clave que ayudarían a determinar las características de las capacitaciones en las Mype.

Los resultados que se obtuvieron en la investigación fueron que el 81% de las Mype no se capacitan y las razones son la falta de información y la falta de tiempo. La modalidad más usada de capacitación es la presencial. Los métodos de enseñanza más practicados son los métodos expositivo-participativos y el expositivo. Los cursos de más demandados fueron Atención al cliente, Marketing y calidad. Las instituciones que más provee de capacitación a las Mype son el gobierno, empresas privadas, Universidades e Institutos superiores tecnológicos.

En cuanto a la conclusión, se determinó que la gran mayoría de Mype peruanas ignoran la importancia y el valor que puede tener la práctica de capacitarse. Se muestra la falta de apoyo de parte del gobierno en incentivar las capacitaciones como una herramienta estratégica para el incremento de la productividad y el buen desempeño de las Mype frente a un contexto competitivo en el cual vivimos.

Palabras clave: Mype, capacitación, personal, desempeño, efectividad.

ABSTRACT

The objective in this investigation is to determine the main characteristics of training in business management in Peruvian micro and small enterprises (Mype) from 2011 to 2013.

The Methodology used was the descriptive (quantitative) design was applied and a secondary data obtained from the National Institute of Statistics and Research (INEI) was used. We used non-probabilistic sampling intentional or by criterion, taking into account only the Mype with legal organization. The sample was 11 185 Mype. With the data obtained, we proceeded to process the information and construct a single data matrix of the three years, then related the key variables that would help to determine the characteristics of the training in the Mype.

The Results determined that 81% of the Mype are not trained and the reasons are lack of information and lack of time. The most used form of training is the face-to-face training. The most practiced teaching methods are expository-participatory and expository methods. The most demanded courses were Customer Service, Marketing and Quality. The institutions that most provide training for the Mype are the government, private companies, universities and technological institutes.

And the Conclusion was that the vast majority of Peruvian Mype ignore the importance and value of the practice of training. It shows the lack of support from the government in encouraging training as a strategic tool to increase productivity and the good performance of the Mype against a competitive context in which we live.

Key words: Mse, training, staff, performance, effectiveness.

INTRODUCCIÓN

En el Perú, las micro y pequeñas empresas (Mype), aportan una gran parte del Producto Bruto Interno (PBI), así como también colaboran a la reducción de la de la pobreza generando más empleo. Lamentablemente muchas de estas entidades económicas fracasan y mueren en el intento de permanecer en el mercado, el fracaso de la gran mayoría de ellas se debe a diferentes variables, tanto internas como externas. Entre las internas tenemos las capacidades del recurso humano en la Mype, que de ello dependerá que la Mype se desempeñe al cien por ciento y el aumento de su productividad.

Por lo tanto, en la presente investigación se realizó una descripción relevante de las características que envuelven a las micro y pequeñas empresas peruanas en relación a la importancia que éstas le dedican a la capacitación y formación, tanto para el dueño y/o su personal. La presente investigación usó una metodología descriptiva basada en un muestreo no probabilístico y se hizo uso de la información contenida en las encuestas de mal micro y pequeña empresa (EMYPE) realizada por el instituto Nacional de Estadística e información.

Con la información extraída del análisis, se dará a conocer los puntos críticos y potenciales de las micro y pequeñas empresas estudiadas, el cual servirá como punto de partida para el Estado y/o demás instituciones deseosas de apoyar con incentivos, facilidades y programas concretos que fomenten el desarrollo de estas entidades económicas que hoy en día juegan un papel importante en la economía.

En el Capítulo I, se esboza el planteamiento y la formulación del problema, tanto el general como los específicos y los objetivos de la investigación.

El Capítulo II, se describe los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que lo fundamentan.

Capitulo III, se precisa el diseño de la investigación, como se determinara la población y la muestra para la investigación, la instrumentación y el procedimiento a seguir.

Capítulo IV, se reportan los resultados obtenidos de la investigación, se realiza la discusión de los mismos resultados.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.



CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el Perú, las micro y pequeñas empresas (Mype), aportan aproximadamente el 40% del Producto Bruto Interno (PBI), así como también colaboran a la reducción de la de la pobreza generando más del 47% de empleo, estos indicadores convierten a las Mype en una parte importante de la estructura empresarial del país según la Asociación de emprendedores del Peru (2015).

Sin embargo, este segmento empresarial no tiene mucho tiempo de sobrevivencia, según el Instituto de Investigación para el desarrollo (IRD) de Francia reportó que el 50% de Mype que se han constituido en el Perú no logran superar los tres años de vida, lo que es aun mas critico es que el presidente de la comision Nacional de la micro y pequeña empresa (CONAMYPE), nos menciona que la situacion seria aun mas preocupante, ya que afirma que entre el 40% y el 50% de las micro y pequeñas empresas que inician operaciones no superan ni el año en concordancia con Pymex (2009).

Atendiendo las afirmaciones anteriores, la mortandad de las micro y pequeñas empresas se podrian deber a : Causas relacionadas con la administracion y su promocion, causas relacionadas con la escala de produccion de las empresas, causas relacionadas con el entorno en condiciones del mercado, causas relacionadas con el financiamiento. Según refiere el Ministerio de trabajo y promocion del empleo (2006).

Ademas muchas de las Mype que actualmente se mantiene en el mercado no gozan de una buena administracion adecuada por parte de sus propietarios, ya que en la mayoria de casos, los fundadores de este tipo de empresas las crearon por la necesidad de falta de trabajo y por lo tanto manejan el negocio sin tener una intuicion empresarial alguna según la Secretaria de Desarrollo Economico (2013)

Para Titus (2003), el fracaso de las Mype se debe directamente relacionada a las habilidades del propietario, gerente, o su recurso humano. Estas habilidades determinaran el éxito o al fracaso empresarial. En muchos casos el reconocimiento de la carencia de capacidades en lo que respecta a la parte empresarial se vuelve un punto critico que de no ser atendida a tiempo sin remedio estaran encaminados a su fin.

En muchas de estas unidades de negocios se aprecian diferentes limitaciones en su desempeño a causa de la pobre capacidad del propietario y de sus trabajadores, trayendo como consecuencia la baja productividad, productos de baja calidad , niveles de despéridios altos, etc. Acorde a Arbulu & Otoyá (2005).

Para Hernandez (2007), las principales limitantes de las micro y pequeñas emrpesas se encuentran comprendidas en : Conseguir clientes, Contratar trabajadores calificados, Financiamiento, Conseguir proveedores, Obtener equipo, Adaptar sus productos al cliente, Información de mercado, Calidad del producto, Productividad, Administración de la empresa.

Por lo tanto, en la presente investigacion se realizó una descripción relevante de las características que envuelven a las micro y pequeñas empresas peruanas en relación a la importancia que estas le dedican a la capacitación y formación, tanto para el dueño y/o su personal. En base al análisis que se desarrollara se podrá identificar qué tipo de empresas (servicios, manufactureros, comercial, etc.) le ponen énfasis al desarrollo de su recurso humano, que otras empresas no lo ponen a prueba, o si es parte de su politica la implantacion de capacitar a su recurso humano determinar que tipo de capacitaciones adquieren, que metodos de capacitacion utilizan, o que curso de capacitacion son los mas demandados, etc.

De este modo determinar si dichas capacitaciones son verdaderamente usadas por las micro y pequeñas empresas peruanas como una herramienta eficaz para aspirar a tener una alta competitividad y un desempeño eficiente que las introduzca a la excelencia, todo ello basándose en las necesidades de desarrollo

del elemento más importante: El Recurso Humano, según Rodríguez, Jiménez, & Flores (2011).

En este análisis incluiremos a todas las micro y pequeñas empresas encuestadas por el INEI a nivel nacional (Perú) a través de la base de cuestionarios de EMYPE, el cual se realizaron desde el 2011 hasta el 2013 (Por ser el único rango encontrado en el INEI - EMYPE). En este análisis las Micro y Pequeñas empresas informales no se incluirá en la investigación debido a la dificultad para obtener la información idónea para los fines. Los datos que se analicen estarán relacionados solo a la capacitación que tenga que ver con el performance de la micro y pequeña empresa.

Con respecto al tema de la presente investigación se ha podido encontrar dos antecedentes similares en el extranjero. Uno realizado en la ciudad de Tecomán, Colima en México, hecho por Moreno H. M., Espiritu, Aparicio, & Cardenas (2009) y el segundo en la isla de Paraguaná ubicado en Venezuela realizado por Perez, Marcano, Talavera, & Narváez (2004); En estas investigaciones se analiza específicamente las características inherentes a las capacitaciones en las micro y pequeñas empresas.

Mientras que en el Perú, lo único más cercano son las publicaciones hechas por el Instituto Nacional de Estadística e Información en los años 2010, 2011, 2012 y 2013, cuyos resultados fueron hechos a base del análisis a las encuestas a las micro y pequeñas empresas (EMYPE). Sin embargo el análisis encontrado es de carácter general, no ofrece mayor detalle en lo que respecta a las capacitaciones.

Además, el resultado que muestra según el análisis del INEI, es sectorizado en forma general, es decir, muestra los departamentos del Perú y los diferentes tipos de capacitación en gestión empresarial que llevaron a cabo las micro y pequeñas empresas. Lo que conlleva a determinar que este tipo de análisis resulta un tanto insuficiente si deseamos conocer profundamente la situación en la cual se encuentran las capacitaciones en las Micro y pequeñas empresas.

Entre algunos estudios realizados sobre el tema de investigación tenemos a:

Perez, Marcano, Talavera, & Narváez (2004) determinan que la capacitación al personal es un factor crucial, si es que se quiere mejorar el desempeño del personal en sus actividades.

Se basa en tres claros objetivos a conseguir con el adiestramiento: El Liderazgo, la comunicación y la motivación del personal. Pero, de aquí podemos inferir diferentes preguntas como, ¿Qué sectores económicos dentro de las micro y pequeñas empresas invierten más en capacitación y quienes no? ¿A quiénes están dirigidas dichas capacitaciones, hombres o mujeres? ¿Qué capacitación de gestión empresarial es la que más demanda tiene según los sectores económicos? ¿Cómo influye la inversión que realizan en capacitación en el resultado económico de las micro y pequeña empresa? ¿Qué sectores económicos son los que urgen invertir en capacitaciones?, etc.

Moreno H. M., Espiritu, Aparicio, & Cardenas (2009) mencionan que la capacitación sería aquel instrumento vital para el incremento de la productividad del recurso humano. De la misma forma aclaran que la importancia por las capacitaciones en las Mype radica en brindar conocimientos, desarrollar habilidades y fomentar las actitudes necesarias para alcanzar el buen desempeño de su trabajo.

De esta manera, el presente trabajo de investigación pretende ir más allá del análisis del INEI y ofrecer un panorama más exhaustivo, detallado y específico de lo que sucede en nuestras micro y pequeñas empresas en relación a la formación y capacitación de su personal.

Este análisis permitirá conocer a profundidad la situación en la cual se encuentra realmente nuestras micro y pequeñas empresas y con ello determinar qué sectores dentro de la micro y pequeña empresa tienen la debilidad de no gozar de capacitaciones y cuáles son aquellas micro y pequeñas empresas que si invierten

en capacitaciones, con el fin de que el estado pueda definir estrategias, programas concretos para continuar fomentando el desarrollo de estas, en base al resultado del presente trabajo.

1.2. Formulación del problema

Por lo tanto, de acuerdo a lo expuesto anteriormente, se formulan los siguientes problemas de investigación:

Problema General

1. ¿Cuáles han sido las características de la capacitación y formación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas peruanas desde el 2010 al 2013?

Problemas Específicos

1. ¿Qué actividades económicas en las micro y pequeñas empresas peruanas ofrecen capacitaciones a su personal?

2. ¿Por qué razones las micro y pequeñas empresas peruanas no capacitan a su personal?

3. ¿Qué tipo de capacitación en gestión empresarial son los más demandados en las micro y pequeñas empresas peruanas?

4. ¿Cuáles son las modalidades de capacitación que usan las micro y pequeñas empresas peruanas?

5. ¿Qué métodos de capacitación usan las micro y pequeñas empresas peruanas?

6. ¿Qué instituciones proveen de cursos de capacitación a las micro y pequeñas empresas peruanas?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar las características principales de la capacitación y formación del recurso humano en las Micro y Pequeñas empresas Peruanas del año 2010 al 2013.

Objetivos específicos

1. Identificar qué actividades económicas en las micro y pequeñas empresas peruanas ofrecen capacitación a su personal.
2. Identificar las razones del porque las micro y pequeñas empresas peruanas no capacitan a su personal.
3. Determinar los tipos de capacitación en gestión empresarial más demandados por las micro y pequeñas empresas peruanas.
4. Determinar las modalidades de capacitación que usan las micro y pequeñas empresas peruanas.
5. Identificar los métodos de capacitación que usan las micro y pequeñas empresas peruanas.
6. Determinar las instituciones que proveen de cursos de capacitación a las micro y pequeñas empresas peruanas.

Impacto potencial

La presente investigación beneficiara a todas las micro y pequeñas empresas peruanas de diferentes sectores económicos, brindándoles información más detallada, profunda y relevante a cerca de su situación actual en relación al tiempo

y dedicación que estas disponen a las capacitaciones de su capital humano como estrategia para afrontar un mercado altamente competitivo.

Los resultados obtenidos de la investigación, nos dará un panorama certero, en donde se podrá reflexionar si el dedicarle más énfasis al adiestramiento al personal es beneficioso o contraproducente para el rendimiento económico esperado. De la misma forma, con la información extraída del análisis, se dará a conocer los puntos críticos y potenciales de las micro y pequeñas empresas estudiadas, el cual servirá como punto de partida para el Estado y/o demás instituciones deseosas de apoyar con incentivos, facilidades y programas concretos que fomenten el desarrollo de estas entidades económicas que hoy en día juegan un papel importante en la economía.



CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes

En cuanto a los antecedentes a la presente investigación, se ha podido determinar que existen diversos estudios con un enfoque dirigido a la relación que existe entre el desempeño de la micro y pequeña empresa y la calificación de sus recursos humanos. Estos estudios han sido abordados de diferentes puntos de vista y según la necesidad de su investigación, lo cual hace más favorable la investigación presente. Estos antecedentes en su gran mayoría son de origen extranjero y muy escasamente hallados en el Perú.

Antecedentes nacionales:

Vílchez & Centurion (2016) determinaron las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector de alimentos y bebidas ubicadas en la ciudad de Chimbote, ubicada en la costa nor-central del Perú, en el departamento de Ancash, en donde establecieron a través de un análisis de las encuestas extraídas de INEI – 2008, el género dominante de quienes optan por un adiestramiento, el grado de instrucción que poseen, y el cargo que estos ocupan dentro de las micro y pequeñas empresas. Además determinaron que más de un noventa por ciento no capacita a su personal y determinan que los factores que involucran la falta de formación a sus empleados son el desconocimiento y la falta de tiempo.

Avolio, Mesones, & Roca (2011) identificaron los factores, ya sea, administrativos, operativos, estratégicos, externos y personales que limitan el crecimiento y la consolidación de las micro y pequeñas empresas (Mype) en el Perú. Enfocan el análisis en base a la experiencia de los propios empresarios. Analizan los problemas comunes que enfrentan los empresarios en las micro y pequeñas empresas, clasificándolos en: operativos, estratégicos, administrativos y externos, que involucran el acceso a la tecnología, la baja demanda, la corrupción y la infraestructura. Además, añaden una quinta clasificación, el cual vendría a ser los

factores personales. Los factores fueron validados y se identificaron otros nuevos en el caso del Perú.

Pimentel (2016) determina las características de la capacitación y la competitividad de las MYPE del rubro ropa de bebés en el sector Blas Atienza del Mercado Modelo de la ciudad de Piura ubicada en la zona occidental norte del Perú. Dentro de las principales conclusiones determinaron que la capacitación que se brinda en las Mype del rubro de ropa de bebés, no es planificada, se brinda anualmente, o cada vez que se contrata nuevo personal. Los medios de capacitación utilizados es la demostración y el ejemplo; a través de procesos de inducción.

Adanaque (2014) describe la relación entre la capacitación y la rentabilidad de las Mype en el rubro de Hospedajes e identifica las características de la capacitación. Determina que hay poco interés por capacitarse por parte de estas empresas, y que además los negocios encuestados encuentran satisfactorio la rentabilidad obtenida, que si bien es positivo, podría especularse que si pusieran mayor interés en la capacitación los resultados podrían ser más que favorables.

Infiere que la capacitación en las MYPE es preocupante, dado el poco el interés que muestran. La capacitación no se realiza para cumplir con disposiciones legales, por estar de moda, por pretender obtener alguna certificación, o simplemente por dar capacitación y aparentar que se llevan a cabo programas de formación a los empleados, sin tener la certeza de que realmente sea efectiva dicha capacitación. La capacitación representa, para las unidades productivas, uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

Antecedentes internacionales:

Perez, Marcano, Talavera, & Narváez (2004) determinan que la calificación del recurso humano es un problema latente en las Mype, por la poca especialización y formación que estas tienen. Identifican las exigencias que cubren los programas

de adiestramientos utilizados por Mype. Además definen las áreas claves para desarrollar un programa de adiestramiento en estas empresas.

Revelaron que la mayoría de las Mype cubren las exigencias contenidas en los programas de adiestramientos formalmente establecidos y las áreas claves a la hora de adiestrar son básicamente las áreas de producción, mercadeo y recurso humano. A su vez, las Mype consideran la formación mediante la capacitación como prioritaria para el rendimiento de sus actividades, porque conocen y manejan la diversidad de métodos, mecanismo y técnicas para impartirlo.

Nyambura (2014) describe el modo de Capacitación conducido por las Mype para aumentar sus aspectos empresariales. Determina que los propietarios y/o gerentes carecen de rasgos y las capacidades empresariales clave, la mayoría del entrenamiento llevado a cabo en las Mype no cubren las áreas empresariales clave dentro de la organización y los métodos utilizados eran poco prácticos y tenían mecanismos de retroalimentación pobres. En un intento de resolver los problemas anteriores, recomienda que un programa de capacitación empresarial tendría que establecerse para un mejor desenvolvimiento de estas organizaciones.

Saravia (2015) manifiesta que los microempresarios identifican a la falta de capacitación como un factor determinante para mejorar su productividad, sin embargo cuando se les pregunta el tipo de capacitación que más necesitan en sus organizaciones, no tienen claramente definido cuales son aquellas necesidades. Por esta razón muestra la situación actual de las Mype con respecto a sus necesidades de capacitación y determinó que existe un problema entre la oferta de Capacitaciones y cursos brindados por las diferentes instituciones de capacitación y la demanda de dichos adiestramientos por las Mype, esto se debería a dos motivos: Las instituciones ofertantes no logran hacer conocer los tipos de Capacitaciones y sus beneficios a la masa emprendedora y a esto se suma que los dueños o gerentes de las Mype no tienen identificadas claramente sus necesidades. Por lo tanto se abre una brecha entre ambos protagonistas.

(Martin, Espiritu, Aparicio, & Salvador, 2009) presentan el análisis de la importancia de la capacitación y el adiestramiento en las Mype y su impacto en la detección de necesidades de capacitación, resultando que la mayoría de las empresas no presentan y no tienen planificada la realización de actividades de capacitación. Sólo y en algunos casos se tienen programados cursos para vendedores, con la idea de que con dicha capacitación incrementarán sus ventas y el desarrollo de la misma empresa. Detectaron también que no se aplica el adiestramiento en toda su extensión por el desconocimiento que se tiene por parte de los pequeños empresarios.

Enriquez Perez, Macias Negrete, & Gomez Aguilar (2011) examinaron el efecto de la capacitación en la competitividad de una empresa arnesera, en particular en la calidad del producto, asociada principalmente con menores errores de calidad o defectos por arnés. Presentaron la premisa, que si una empresa desea mantener su competitividad en un entorno de continuos cambios en preferencias y tecnologías, se necesitan trabajadores capaces de cambiar e innovar rápidamente. Asimismo concluyeron que una organización que aprende es aquella en la que el desarrollo de nuevo conocimiento no es una actividad especializada de un grupo particular, sino una forma de comportamiento en la que cualquiera es un trabajador con conocimientos.

Benavides (2008) analiza los resultados obtenidos de un estudio sobre los esfuerzos para realizar Capacitaciones, o actualizaciones de conocimientos, y la sostenibilidad empresarial, desde la perspectiva de los micros, pequeños y medianos empresarios, formales. Asimismo, expone aspectos que permiten reflexionar sobre la importancia del adiestramiento del personal en el proceso de mejoramiento de la productividad, lo cual es un aporte a la competitividad de las unidades productivas dentro del mercado en que se encuentran hoy en día, así como del entorno internacional.

Chi, Wu, & Yeh-Yu (2008) exploran las relaciones entre las empresas pequeñas y medianas (Pyme) de inversión extranjera directa (IED), los programas de formación relacionadas con la IED y el desempeño organizacional. Sugieren que

la Inversión extranjera Directa conduce a un mayor rendimiento de las pequeña y medianas empresas.

Perez D. d. (2006) menciona que las empresas utilizan programas de adiestramiento para el recurso humano enfocándose mayormente en las necesidades organizacionales, dejando de lado las necesidades de los individuos que las conforman. En tal sentido, se plantea la posibilidad de brindar programas que planteen ambos aspectos y así convertir el proceso de adiestramiento en una herramienta de competitividad para la pequeña y mediana empresa. Partiendo de esta premisa, se pudo valorar los elementos de los procesos de motivación, comunicación y liderazgo requeridos para satisfacer las necesidades individuales del personal de las empresas, a la hora de ejecutar programas de adiestramiento.

En este contexto, plantean como propuesta la posibilidad de formular y ejecutar programas de adiestramiento que cubran tanto las necesidades organizacionales como las individuales.

(Ceranic & Popovic (2009) mencionan que el problema de la gestión de los recursos humanos es un tema muy sensible en las Mype. En las grandes empresas hay todo un equipo agencias o consultores que son contratados para la selección y formación de nuevos empleados, mientras que en las Mype este trabajo se lleva a cabo por el propietario o gerente. Por lo tanto, señalan hechos que deben ser considerados en la selección de nuevos empleados dentro de las pequeñas y medianas empresas, ya que cada error en esta actividad puede causar consecuencias de largo alcance en el funcionamiento de la pequeña y mediana empresa.

Mayuran (2016) analiza el impacto de la formación empresarial en el rendimiento de las pequeñas empresas en donde los resultados mostraron un significativo impacto positivo de la formación empresarial en el rendimiento de la pequeña empresa. Llegó a la conclusión de que la formación empresarial aportó el 85% hacia el desempeño de la pequeña empresa. El resultado del estudio tiene implicaciones valiosas para los responsables políticos, investigadores, existentes y potenciales empresarios.

Kithae, Maganjo, & Kavinda (2013) examinaron los componentes del programa de formación empresarial y su impacto en el rendimiento de los empresarios. Encontraron que el monitoreo constante es necesario para consolidar las habilidades aprendidas y estas sean traducidas en un trabajo cotidiano. De igual forma determinaron otra condición importante que sería el apoyo financiero en favor de fomentar más la creación de Mype, ya que se debe a la falta de capital, que la mayor parte de las personas beneficiadas con la formación, no están poniendo en práctica las habilidades aprendidas en los negocios.

Tambwe (2015) analiza el impacto de la formación empresarial en el desempeño de Mype. Y revela que la formación adecuada en la capacitación empresarial conduce a un desempeño exitoso de las Mype. Las competencias claves incluyen, marketing, habilidades técnicas y de comunicación específicas del sector financiero. Los resultados también muestran que existe una relación positiva entre la formación empresarial y el desempeño exitoso MYPE. Sobre la base de estos hallazgos del estudio recomienda que los esfuerzos deben ser hechos por los Proveedores de Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE) y el gobierno para garantizar y mejorar la disponibilidad de la formación y adiestramiento a todos los MYPE para el crecimiento económico sostenible.

Abduli (2013) explica que en las empresas, los seres humanos son identificados como la principal fuente que proporciona la ventaja competitiva, mientras que la gestión de recursos humanos (HRM) desempeña el papel principal como una "locomotora" para las pequeñas y medianas empresas a fin de reducir los retos y problemas que enfrentan. Identifica que la gestión de recursos humanos, las prácticas y los procedimientos de hoy en día son muy importantes y su papel está aumentando continuamente si consideramos una economía que se basa cada vez más en el conocimiento.

De esta manera, plantea necesariamente la necesidad de un manejo cuidadoso en la asignación y uso de esta fuerza de trabajo, no sólo en el cumplimiento de la vacante, sino es aún más importante para alcanzar y garantizar una mayor eficiencia de su uso en el proceso de producción de bienes y servicios que

garanticen el crecimiento del bienestar o del nivel de calidad de los miembros de la sociedad que viven.

Basado en su investigación busca aplicar y desarrollar las funciones básicas de la gestión de recursos humanos con el fin de ser eficaces y eficientes en el uso de los recursos humanos y el éxito en la competencia del mercado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Micro y Pequeñas Empresas (Mype)

2.2.1.1. Definición de Micro y pequeña empresa

Tadesse (2010) indica que la definición de las Mype pueden variar si comparamos un país industrializado y un país en desarrollo, ya que en los países desarrollados las microempresas pueden catalogarse como pequeñas o medianas en los países en desarrollo. Y esto debido a que dependerá mucho de a diferentes aspectos como la cantidad invertida, el número de personas empleadas y el nivel de tecnología. La mayoría de definiciones que se utilizan los países se basan en tres criterios: El número de empleados, las ventas, el activo empleado, o la combinación de estos tres criterios.

Berisha & Shiroka Pula (2015) determinaron que no existe una definición universal para las micro y pequeñas empresas. Sin embargo a pesar de no tener criterios necesarios para su informalización, la importancia de manejar una definición universal de las Mype es inobjetable para la preparación de estadísticas económicas, seguimiento del sector a lo largo del tiempo, para poder comparar economías entre países y regiones, etc. Con esta premisa los autores sugieren que además de los indicadores cuantitativos como la cantidad de empleados, el volumen de ventas anuales, y la suma de resultados económicos de los estados financieros, es necesario incluir datos cualitativos como por ejemplo:

- En la propiedad y la gestión, si esta se concentra en una sola persona o en la familia.
- En la producción, que por lo general no es planificada.
- En la dependencia del proveedor, lo cual se traduce en mayor costo y menor calidad. Y si este proveedor tiene problemas económicos o financieros lo trasladara a las micro y pequeñas empresas por su menor capacidad de negociación.
- En la mano de obra, lo cual muchas veces no son calificadas, lo que trae consigo una falta de capacidad para llegar a ser competitiva.

Commission European (2016) definen a la micro y pequeña empresa según tres criterios:

- Número de personal.
- Volumen de ingresos anuales.
- Total del Estado de situación Financiera.

En el caso de las micro y pequeñas empresas, estas emplean a menos de 250 personas, tiene un volumen anual de ventas inferior a 50 millones de Euros o Un balance anual total no superior a 43 millones de euros. Es obligatorio cumplir con la condición de la cantidad de trabajadores empleados para considerarse una Mype. Sin embargo, hay empresas como las del sector comercio y distribución que difícilmente puedan cumplir esta condición, por tener un alto grado de rotación si los comparamos con el sector industrial, así que para ellas, es suficiente con cumplir uno de los dos criterios restantes, el volumen de ventas anual o la suma total del balance anual.

No necesariamente están obligadas en cumplir ambas condiciones, el cumplir con una de ellas es suficiente para mantener la condición de micro y pequeña empresa. Esta opción de criterio de clasificación garantiza que las Mype de los diferentes sectores económicos reciban un trato justo. Si deseamos clasificar las tres categorías empresariales tendríamos:

- Las microempresas se definen como las empresas que emplean menos de 10 personas y su volumen de negocios anual o balance total anual no supera los 2 millones de euros.
- Las pequeñas empresas son empresas que emplean menos de 50 personas y su volumen de negocios anual o balance total anual no supera los 10 millones de euros.
- Las empresas medianas se definen como empresas que emplean menos de 250 personas y que tienen un volumen de negocios anual que no superan los 50 millones de euros, o un balance anual que no supera los 43 millones de euros.

Tabla 1 Definición de micro y pequeña empresa en Europa

Enterprise Category	Headcount: Annual Work Unit (AWU)	Annual Turnover	Or	Annual Balance sheet Total
Medium-sized	< 250	=< EUR 50 Million	Or	=< EUR 43 Million
Small	< 50	=< EUR 10 Million	Or	=< EUR 10 Million
Micro	< 10	=< EUR 2 Million	Or	=< EUR 2 Million

Fuente: European commission 2016

Zevallos (2003) muestra las diferentes definiciones de micro y pequeñas empresas en América Latina. Resuelve que en América Latina existen diferentes criterios para definir a la MYPE tales como empleo, ventas, activos entre otros. A pesar de ello, las definiciones se basan más en el empleo, las ventas o ingresos y los activos que poseen.

Además, existen países en donde diferencian las empresas dependiendo si la unidad económica es manufacturera, comercial o de servicios. Mientras que otros países en América Latina las definiciones de la micro y pequeña empresa varían según la institución que las establece. Por lo tanto cada país aplica su propio criterio para planear su política de desarrollo.

Tabla 2 Definiciones de micro y empresa en Latinoamérica

Países de Latinoamérica	Criterios	Micro empresa	Pequeña empresa
Argentina (a)	Ventas	Hasta 0.5	Hasta 3
Bolivia (b)	Empleo	Hasta 10	Hasta 19
Chile (c)	Ventas	Hasta 2400	Hasta 2500
Colombia (d)	Empleo	Hasta 10	Hasta 50
Costa rica (e)	Empleo	Hasta 10	Hasta 30
El salvador (f)	Empleo	Hasta 4	Hasta 49
Guatemala (g)	Empleo	Hasta 10	Hasta 25
México (h)	Empleo	Hasta 30	Hasta 100
Panamá (i)	Ingresos	Hasta 150 000	Hasta 1 millón
Venezuela (j)	Empleo	Hasta 10	Hasta 50

Nota: (a) En millones de pesos. Definición para manufactura. Además hay otras para el comercio y los servicios, también por ventas anuales. (b) Existen varios criterios: por empleo, por ventas y por activos. Sin embargo, la definición oficial se basa en el empleo. (c) En unidades de fomento (UF). Una UF equivale aproximadamente a 24 dólares. También existe otra definición, por empleo. (d) Existen dos definiciones: por empleo y por activos. (e) Existen otras definiciones por inversión y por ventas anuales. (f) Las definiciones oficiales son por empleo y por activos (Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa CONAMYPE). (g) Definición del Instituto Nacional de Estadística. Hay otras dos más, la de la Cámara de Comercio y la de Pro micro (todas ellas se basan en el empleo). (h) Definición para la manufactura. Además hay otras para el comercio y los servicios, también basadas en el empleo. (i) En balboas o dólares (paridad uno a uno). (j) Definición únicamente para la manufactura. No hay definiciones para el comercio o los servicios.

Fuente: Micro, pequeña y mediana empresa en América latina

2.2.1.2. Definición y Características de las micro y pequeñas empresas en el Perú.

La definición de la Micro y pequeña empresa según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2001), define a la micro y pequeña empresa como unidades de producción que gozan de escaso capital, ingresos bajos, pocos trabajadores, con un alto grado de informalidad en muchos casos.

En el Perú las micro y pequeñas empresas han sido reguladas por la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, Ley N° 28015 del 3

de julio de 2003, y sus Normas Modificatorias Ley N° 28851 del 26 de Julio 2006, ley N° 29034 del 10 de Junio del 2007, luego por el Decreto Legislativo N°1086, denominado Ley de promoción de la competitividad , formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso del empleo decente del 28 de Junio del 2008.

Posteriormente con la finalidad de consolidar la normatividad del Ley N° 28015 y el Decreto Legislativo N° 1086 se dictó el Decreto Supremo N° 007-2008-TR del 30 de Setiembre del 2008 denominado Texto único ordenado de ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del empleo decente, Ley Mype y su reglamento D.S N°008-2008-TR del 30 de Setiembre del 2008.

En la **Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (Ley N° 28015)**, en su artículo 2, define a la Micro y Pequeña empresa como “La unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Según la **Ley 28015**, las características de las Mype Peruanas están definidas en base a la cantidad de sus trabajadores y el nivel de sus ventas anuales.

a) **Por el número total de trabajadores:**

- La microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive.

b) **Por el Nivel de sus ventas anuales:**

- La microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.
- La pequeña empresa: a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Luego con el Decreto supremo N° 007-2008 se hace mención de un aumento en el límite de ventas anuales de la pequeña empresa. Pasando de 850 UIT a 1700 UIT. Posteriormente, en el año 2013, se promulga la Ley N° 30056 en donde suprimen las características de las Mype según su número de trabajadores. Por lo tanto, se reconocerá a una Mype en el Perú solo a través de su nivel de ventas anuales y ya no por el número de trabajadores que esta pueda tener.

Tabla 3 Definición de Micro y pequeña en Perú

Tipo empresa	Ley N° 28015 (2003)		Decreto Supremo N° 007-2008		Ley N° 30016 (2013)	
	N° Empleados	Ventas Anuales	N° Empleados	Ventas Anuales	N° Empleados	Venta Anuales
Pequeña empresa	1 - 100	Hasta 850 U.I.T.	1 - 100	Hasta 1700 U.I.T.	-	Hasta 1700 U.I.T.
Micro Empresa	1 - 10	Hasta 150 U.I.T.	1 - 10	Hasta 150 U.I.T.	-	Hasta 150 U.I.T.

Nota: El valor de la U.I.T. es brindado por la Superintendencia de Administración Tributaria y Aduanas (S.U.N.A.T.) que en el caso de Perú vendría a ser la institución encargada de velar por la recaudación y administración de los fondos tributarios.

Fuente: Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

2.2.2.2 Importancia de las Micro y pequeñas empresas (Mype)

Arbulu & Otoya (2005) identifica a las Mype como un estrato importante en la estructura productiva del Perú. Cumplen un papel dinámico produciendo y ofertando bienes, añadiendo valor agregado y contribuyendo a la generación de empleo.

Tarmidi (2005) indica que a pesar de no contar con data estadística del sector de la micro y pequeña empresa, debido a la gran informalidad en la cual estas se encuentran, se puede determinar con ese vacío que arrojan los resultados económicos de un determinado país, que este sector ocupa una gran importancia en el número de empresas que existen y su contribución en el empleo general. Tomando los datos de los países que conforman el APEC el 90% del total de empresas conformadas lo constituyen las Mype.

Tadesse (2010) enfatiza la importancia del desarrollo de las micro y pequeñas empresas por su contribución que ofrecen en la generación de empleo y la creación de ingresos. Y no solamente toma un rol importante en economías en vías de desarrollo sino también cumple un papel preponderante en economías desarrolladas.

Yahaya, Geidam, & Usman (2016) manifiestan que las Micro y pequeñas empresas son los motores de crecimiento en un país contribuyendo en la generación del empleo, colabora en la producción industrial, mitiga la pobreza, desarrolla las exportaciones y produce la auto dependencia. Sin embargo, aclaran que estas unidades económicas tienen un panorama adverso que obstaculiza el desarrollo de estas, como la limitación de fondos, carece de producción en masa debido a su tamaño, no cuentan con personal calificado, etc.

Ghatule & Dubey (2016) reconocen que Mype representan una prioridad en diferentes países del mundo. Según una estimación los dos tercios de los negocios en el mundo están conformados por las Mype que se encuentran diversificados en forma de fábricas, talleres, comercio, servicios. Y debido a su contribución con el crecimiento económico, muchos países en el mundo enfocan sus esfuerzos en pro de su desarrollo. En India, las micro y pequeñas empresas están tomando un papel importante en el sector industrial, aportando el 8% del PBI y el 40% de las exportaciones.

Ceranic & Popovic (2009) mencionan que el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas representa el objetivo principal de toda economía moderna. Es un complejo desafío que incluye un gran número de partes directamente interesadas en todos los sectores del Estado y la economía. Por lo tanto, la importancia de las pequeñas y medianas empresas para la economía es indiscutible. Toda la investigación muestra que a nivel mundial, más del 90% de todas las actividades comerciales se realizan por pequeñas y medianas empresas.

2.2.2. Capacitación laboral

2.2.2.1. Definición de Capacitación

Chavez (2002) menciona que la capacitación se refiere a la adquisición y desarrollo de conocimientos que una persona necesita con el fin de obtener un desempeño adecuado en las tareas que realiza dentro de sus actividades laborales, todo ello a consecuencia de estar preparado a los constantes cambios que ofrece el mercado. Define la capacitación del personal como parte de la gestión del recurso humano y es responsable de garantizar la modificación la conducta, la aptitud, la productividad y competitividad en un individuo.

Para Coronel (2010) la capacitación consiste en la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades y actitudes para ejecutar una función determinada. Encierra la idea de capacitación de las personas, como un objetivo estratégico para el desarrollo empresarial y desglosa esta idea en tres pilares definiendo “el objetivo”, como aquello que una persona o en este caso una empresa quiere conseguir a futuro. “Estratégico”, que sería la elección del camino más eficiente para alcanzarlo dicho objetivo y define “la capacitación” como el medio para desarrollar competencias, transformándose en un factor clave en la organización con el fin de conseguir una ventaja competitiva en el mercado.

Finalmente, define a “las personas”, como el factor pensante y principal recurso dentro de la organización, sería aquel que estará sujeto a la capacitación.

Kemal, Radid, Tanane, & Talbi (2014) definen la capacitación como algo más que el factor clave para el desarrollo y crecimiento de la organización, lo definen como aquellas habilidades del recurso humano como el punto crucial para alcanzar la competitividad anhelada, como la herramienta para alcanzar sus objetivos organizacionales y por lo tanto la certeza de tener el éxito deseado en el mercado.

Lawler & Ledford (1992) menciona en forma breve y específica, que la capacitación vendría a ser una ventaja competitiva, si esta se practica continuamente.

Moreno H. M., Espiritu, Aparicio, & Cardenas (2009) determinan que la capacitación es el instrumento necesario dentro de las organizaciones con el fin de incentivar la productividad del recurso humano. Además agregan que el objetivo esencial de la capacitación es la de cambiar la conducta del personal en favor de mejorar su rendimiento en el centro laboral, este cambio de conducta en el recurso humanos sería causado por los conocimientos, habilidades y actitudes entregados por la capacitación y el adiestramiento.

Martin (2000), citado en Moreno, Espiritu, Aparicio & Cárdenas (2009), mencionan que la *“capacitación es el esfuerzo sistemático y planificado para desarrollar el conocimiento, técnicas y las actitudes de un individuo a través de la experiencia con el fin de capacitarlo para que pueda realizar correctamente su actividad.”*(p.40).

La capacitación es definida entonces como un conjunto de actividades enfocadas a facilitar el aprendizaje de conocimientos, actitudes y habilidades de un individuo con el fin de mejorar su desempeño en sus labores y contribuir a la consecución de los objetivos organizacionales, según Edralin (2004)

La capacitación y el adiestramiento son aquellas actividades que tiene como propósito adquirir nuevas habilidades profesionales o desarrollar aquellas ya pre existente relacionado al desempeño de las funciones que realiza o realizara el trabajador dentro de la empresa acorde a Aragón et al (1999), citado en moreno espíritu, Aparicio & Cárdenas (2009).

Werther & Davis (1991) determinan a la capacitación como sinónimo de entrenamiento, y un medio para ayudar a desenvolverse eficazmente a los miembros de una organización en las actividades que desempeñan en el presente. Al mismo tiempo, establecen que la capacitación sería la herramienta a utilizar para obtener beneficios que nos servirían a lo largo de nuestra vida laboral

y posiblemente sea artífice del desarrollo personal del individuo para realizar futuras nuevas responsabilidades.

Por otro lado, Guiñazu (2004) establece una definición un tanto más exhaustiva y más detallada de lo que encierra el concepto de capacitación, refiere que la capacitación es el proceso por el cual sus miembros desarrollan o modifican habilidades, conocimientos y actitudes con el objetivo de tomar una acción para enfrentarse y resolver problemas en el trabajo. Dicho proceso es causado por las necesidades del contexto en la cual se envuelve a la empresa.

Define a la capacitación como un proceso, pues no sucede en forma rápida, por el contrario lleva un tiempo desarrollar el proceso de adiestramiento. Cuando se refiere a tomar acción, significa que el individuo una vez le toque enfrentarse al mundo laboral que lo rodea tendrá la aptitud de realizar un cambio adaptativo a su mundo a través de una conducta, lo cual como consecuencia traerá el enfrentamiento y la resolución de problemas de trabajo que se le presenten. Luego se refiere a la capacitación como medio para incorporar o desarrollar algo que no tenía los miembros de la organización, habilidades, conocimientos o actitudes.

Desde un punto de vista de competitividad, las empresas buscan elevar sus estándares de calidad, y para la consecución de este objetivo, la capacitación es vista como la herramienta estratégica de alcanzar el ansiado estándar de calidad en los productos. La capacitación contribuye en diferentes aspectos del individuo desarrollando la capacidad de decisión, mejora la competitividad, ayuda a manejar conflictos y soluciona problemas acorde a lo mencionado por Enriquez, Macias, & Gomez (2011).

Siliceo Aguilar (2006) conceptualiza a la capacitación como una actividad planeada y que responde a necesidades reales en una empresa, dicha actividad está orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores en una organización. Encierra la idea de que la capacitación no es más que la función educativa dentro de la empresa para satisfacer aquellas necesidades presentes y se prevén necesidades que podrían suceder en el futuro, referente a la preparación de y habilidades de sus empleados.

Barquero Corrales (2005) define la formación del personal como un proceso educativo que se inicia desde que el trabajador o como Él lo llama “*homo laborans*” (hombre trabajador), forma parte del proceso productivo y continua durante toda su vida laboral.

Chiavenato (1999) refiere al entrenamiento como una palabra que tiene muchos significados y aplicaciones. Aduce que varios autores denominan a esta área como desarrollo del recurso humano y lo dividen en dos acepciones educación y entrenamiento. En donde el entrenamiento no es más que una preparación de la persona para poder desempeñarse adecuadamente en su cargo. Mientras que educación vendría a ser la preparación del individuo para afrontar ambientes diversos que se le presenten en su campo laboral.

Además extiende el concepto de entrenamiento como un proceso educativo de corto plazo en donde se transmiten conocimientos específicos relativos al campo laboral, se transmiten actitudes frente a determinadas situaciones de la empresa como las tareas, actividades, ambientes, etc. Finalmente este proceso de entrenamiento desarrollara las habilidades adecuadas para el desempeño de las funciones a realizarse.

Delgado & Ena (2008) enfatizan la prioridad que deberían tener todas las empresas en invertir en la formación de su personal, ya que los efectos de priorizar este aspecto es el aumento del rendimiento y la motivación. Así como también reducción del absentismo y la rotación. La formación y el desarrollo profesional del personal, tienen como finalidad el perfeccionamiento y desarrollo de habilidades, diversifica y actualiza conocimientos.

2.2.2.2. Tipos de Capacitación

Los diferentes tipos de adiestramiento se basan en la aplicación que le dan las organizaciones según Chavez (2002):

1. Según su Formalización. Estas podrían ser:

- a. Sistemático, es aquel adiestramiento programado por el área de recursos humanos este adiestramiento es planeado.
- b. Asistemático, el cual se refiere a aquel adiestramiento que se da en el área laboral, cuando tu supervisor o un compañero de labores te enseña una determinada tarea. Este adiestramiento no es programado ni planeado por el área de recursos humanos.

2. Según a quien va dirigido. Se define de acuerdo al rol que desempeña dentro de la empresa, tenemos:

- a. A nivel de obreros.- Impartido a un puesto específico.
- b. A nivel de empleados.- Orientado a los diferentes puestos de trabajo en donde se pueda desempeñar un empleado.
- c. A nivel de Supervisor.- Con el fin de mejorar su desempeño en su puesto actual o prepararlo para un ascenso.
- d. A todos los niveles.- Dirigido a todo el personal, ofreciendo capacitación especializadas a los no especializados dirigidos al personal no especializado, a empleados intermedios que pronto serán promovidos a ejecutivos. Y preparación especialmente diseñada para los altos mandos de la compañía según Dale (1977), citado por Chávez (2002).
- e. A nivel gerencial.- Se prepara a los gerentes para sus ascensos futuros, actualizarlos y al mejoramiento de sus relaciones interpersonales acorde a lo mencionado por Strauss & Sayles (1981), citado por Chávez (2002).

3. Capacitación para mejorar. Es aquel adiestramiento que se da al personal con fin de promoverlos o ascenderlos. El fin de este adiestramiento seria impartir conocimientos y habilidades que le exigirá su nuevo puesto según Strauss & Sayles (1981), citado por Chávez (2002).

4. Capacitación para la creatividad. Se encarga de ampliar el pensamiento del personal más allá de lo tradicional, buscando profundizar sus puntos de

vista con el fin de aflorar el pensamiento creativo, de acuerdo a lo dicho por Dale (1977), citado por Chávez (2002).

5. **Capacitación en el Cargo.** Se encarga de corregir, mejorar habilidades en su mismo cargo. La idea es adquirir conocimientos inherentes a su puesto laboral y desempeñarse eficientemente en sus actividades, busca mejorar las relaciones interpersonales y motiva al trabajador, este tipo de adiestramiento se da casi siempre en trabajadores que ingresan por primera vez a la empresa, según Gómez (1991) citado por Chávez (2002).
6. **Capacitación Vestibular.** Se realiza fuera del trabajo debido a que se han originado contratiempos, obstáculos, errores en las actividades empresariales. Por lo tanto se necesita de una capacitación especial. Acorde a lo mencionado por Borhorquez (1991), citado por Chávez (2002).
7. **Capacitación por Inducción.** Se da cuando se tiene un personal nuevo y por lo tanto es necesario que este se adecue rápidamente a la organización, haciéndole conocer el rol que desempeñara, las reglas y políticas que se practican, etc. Este adiestramiento tiene como fin que el empleado nuevo se identifique con la organización, según Chávez (1999), citado por Chávez (2002).
8. **Capacitación Polivalente.** Este tipo de adiestramiento tiene como fin capacitar a un individuo en diferentes actividades y funciones. La finalidad de este adiestramiento es disponer de un personal multifacético con diferentes habilidades que ayuden a resolver problemas en momentos de contrariedad.

Otra tipificación encontrada se basa en solo dos tipos de adiestramiento Calle (2015), indica que la capacitación para las Mype se dividen en:

1. **El cual está enfocado a la parte operativa y productiva de la empresa.** Este tipo de capacitación se basa en tres factores principales como son:

- Las destrezas básicas de los empleados.
- Su escolaridad
- Nivel técnico Tecnológico.

En esta parte de la capacitación de habilidades productivas encontramos al personal que se caracteriza generalmente por personas que no han logrado culminar su bachillerato y, por lo tanto, sus habilidades básicas son limitadas. De este modo si una empresa posee un proceso de producción complejo y muy sofisticado, la capacitación que necesitara tendrá que ser mucho más específico. Sin embargo, las verdaderas necesidades de capacitación estarán determinados principalmente de las habilidades básicas y escolaridad que puedan poseer los trabajadores. Este nivel de conocimiento y habilidades que poseen al inicio los trabajadores serán específicamente los que determinaran las necesidades de capacitación que requiera la empresa, y a la vez determinara el costo a incurrirse.

- 2. Capacitación de habilidades administrativas y gerenciales.** Las Mype muy difícilmente podrían contratar personal especializado en labores administrativas. Para ello la responsabilidad de adquirir o desarrollar estas habilidades recaerán en los microempresarios. Este tipo de capacitación le brindara al empresario habilidades técnicas como computación, contabilidad, leyes. Habilidades personales, como trato con las demás personas, clientes proveedores, etc. Y le darán las habilidades conceptuales o estratégicas, que significa capacidad para poder solucionar problemas que se le presenten en el campo empresarial.

Adicionalmente, Barquero Corrales (2005) brinda otra tipificación abordando el tema de una manera más cronológica y nombrando a la capacitación como la formación del recurso humano. Menciona que la formación del recurso humano, se da antes de la actividad laboral, y durante la vida activa de la persona. Estos tipos de formación del recurso humanos son las siguientes:

- a. Capacitación Previa al empleo.** El cual se trata principalmente consolidar los conocimientos previos (primaria, secundaria y superior) con el cual viene el empleado. Es una capacitación en donde solo se enfatizara en habilidades y conocimientos específicos que requiera la empresa según sus necesidades. Normalmente son aplicados para aquellos individuos que ocuparan puestos calificados.
- b. Capacitación en el periodo introductorio.** En este periodo este tipo de adiestramiento tiene como objetivo principal la adaptación del empleado, quien recientemente ha sido contratado por la organización. Esta formación se encargara de enrumbarlo en sus nuevas funciones, tareas, responsabilidades con el menor tiempo y costo para para la empresa.
- c. Capacitación Profesional para el perfeccionamiento.** Este tipo de adiestramiento se utiliza con empleados ya contratados que cuentan con una preparación no adecuada para sus funciones. Esta formación tendrá como objetivo completar la preparación que les hace falta dándoles las técnicas, conocimientos y habilidades que necesitan para alcanzar el nivel necesario para ser competentes.
- d. Capacitación profesional para la promoción.** Esta formación está dirigido a aquellos empleados que requieran obtener habilidades y conocimientos para acceder a un puesto de mayor jerarquía o responsabilidades en la organización. Este proceso de adiestramiento es necesario que haya sido estructurado desde el inicio de la vida laboral del empleado a promocionarse.

Si queremos tipificar las clases de capacitación que pudieran existir, estos serían tan diversos como autores o especialistas existen. No existe en realidad una tipificación general dentro de la capacitación. Por ejemplo el autor, Puchol (2007) tipifica la formación del personal de la siguiente manera:

Tabla 4 Tipificación de formación al personal

Por el nivel de los asistentes o concurrentes.	Por el número de los formandos	Por el momento de la vida laboral	Por el momento de la empresa	Por la materia impartida	Por la materia impartida	Por la procedencia de los participantes	Por la procedencia de los formadores
Capacitación para obreros.	Capacitación persona a persona.	Capacitación de acogida o introducción.	Capacitación para el cambio.	Capacitación técnica.	Capacitación técnica.	Capacitación intra empresarial.	Capacitación interna.
Capacitación mandos intermedios.	Capacitación grupal.	Capacitación permanente o continuada.	Tecnológico.	Capacitación tecnológica.	Capacitación tecnológica.	Capacitación inter empresarial.	Capacitación externa.
Capacitación para supervisores.		Capacitación para la promoción.	De productos.	Capacitación management.	Capacitación management.		Formación mixta.
Capacitación para ejecutivos.		Capacitación para el out placement.	De estrategia.	Capacitación idiomas.			
Capacitación para directivos.		Capacitación para la jubilación.	De clientes.	Capacitación Informática.			
Capacitación para Comerciales		Capacitación para expatriación.	De tamaño (expansión y reducción). Para fusión o adquisición. Por el momento de la empresa	Capacitación en Ventas.			

Fuente: Puyol 2007

2.2.2.3. Etapas de Capacitación

Benavides (2008) menciona que el proceso de adiestramiento debe tener en cuenta las condiciones en la cual se rige el mercado y la empresa. Por lo tanto, estas etapas son:

- Detectar las necesidades de la capacitación.
- Identificar los recursos para la capacitación.
- Diseñar el plan de capacitación.
- Realizar la evaluación, control y el seguimiento.

Chiavenato (1999) nombra a las etapas de la capacitación como el ciclo del entrenamiento, donde previamente nos menciona que el entrenamiento o capacitación vendría a ser un acto intencional con el fin de proporcionar los medios necesarios para el aprendizaje del individuo. Es decir, este entrenamiento debe tener la cualidad de hacer más fácil, rápido y eficaz para la captación de conocimiento o habilidad nueva que se desea transferir a la persona. Explica que el proceso de la Capacitación se asemeja a un sistema abierto conformado por los siguientes componentes:

- Inputs.
- Procesamiento.
- Outputs.
- Feedback.

Chiavenato (1999) determina el proceso de capacitación en cuatro etapas:

1. Inventario de necesidades de entrenamiento (diagnóstico). El cual está conformado por tres niveles:

- a. Análisis de la organización Total o sistema organizacional.** Evalúa a la organización en toda su estructura, es decir ver a la empresa como un todo, con el fin de poder determinar la situación real de la empresa, ya

sea en la posición tecnológica, la parte socioeconómica, etc. Para luego ubicar el punto crítico y con ello poner en práctica la capacitación.

- b. Análisis de los recursos humanos o el sistema de entrenamiento.** Se refiere principalmente a la fuerza laboral. La evaluación será dirigida al factor humano de la organización. Se evaluará tanto la parte cuantitativa y cualitativa del recurso humano y si estos son lo suficiente para responder a las necesidades de la organización.
- c. Análisis de Operaciones y tareas o sistema de adquisición de habilidades.** Evalúa el cargo propiamente dicho. Se tendrá en cuenta las exigencias que dicho cargo demanda del trabajador en su desempeño de funciones, ya sea en habilidades, conocimientos, actitudes, etc. Con este análisis se puede determinar las habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos exigidos por dichos cargos. Es decir, un análisis de cargo no es más que la diferencia que existe entre los requisitos que exigen el cargo y las habilidades actuales que tiene el ocupante de dicho cargo.

Requisitos exigidos por el cargo – Habilidades por el cargo = Necesidad de la capacitación.

- 3. Programación del entrenamiento para atender las necesidades.** Esta etapa viene luego de determinar las necesidades de la organización en base a los análisis previos ya mencionados en el inventario de necesidades. En otras palabras luego de identificar las necesidades de capacitación en la organización, se pasará a programar o planear la capacitación. La organización pasa a programar el entrenamiento cuando el inventario de necesidades haya dado respondido a las siguientes interrogantes:

¿Que debe enseñarse? ¿Quién debe aprender? ¿Cuándo debe enseñarse? ¿Dónde debe enseñarse? ¿Cómo debe enseñarse? ¿Quién debe enseñar?

El programa de entrenamiento exige una planeación que tome en cuenta los siguientes aspectos:

- Enfoque de una necesidad específica.
- Objetivo de la capacitación.
- División del trabajo por desarrollar.
- Determinación del contenido.
- Elección de los métodos del entrenamiento.
- Definición de los recursos necesarios.
- Definición de la población objetivo.
- Lugar donde se realizara la Capacitación.
- Periodicidad para efectuar el entrenamiento.
- Calculo de la relación costo beneficio del programa de Capacitación.
- Control y evaluación de los resultados.

3. Implementación y ejecución. En esta etapa existen dos sujetos importantes: el instructor y el aprendiz. Además, el éxito de esta etapa dependerá de los siguientes factores:

- Adecuación del programa de Capacitación a las necesidades de la organización
- Calidad del material del entrenamiento presentado.
- Cooperación de los jefes y dueños de la empresa.
- Calidad y preparación de los instructores.
- Calidad de los aprendices.

4. Evaluación de resultados. En esta etapa lo que se quiere es evaluar los resultados obtenidos de la capacitación realizada. Para esta evaluación se debe considerar dos factores:

- Determinar si la capacitación logro cambiar el comportamiento de los trabajadores.
- Verificar si los resultados obtenidos después de la capacitación guarda coherencia con los objetivos empresariales.

La evaluación de resultados se realiza tres niveles dentro de la organización:

En el nivel Organización.- Por ejemplo, cuando apreciamos que la imagen ante la sociedad mejora, cuando existe una buena relación entre empleadores y empleados, cuando aumenta la eficiencia, etc.

En el nivel de Recursos Humanos.- Por ejemplo, cuando se refleja en la disminución de rotación de trabajadores, disminución de ausentismo, la eficiencia aumenta, se refleja un cambio en el comportamiento o actitudes del personal, etc.

En el nivel de las tareas y de las operaciones.- Por ejemplo, cuando aumenta la productividad, mejora la calidad, cuando disminuyen los accidentes en la planta de producción, cuando mejora la atención al cliente, etc.

2.2.1.4. Métodos de Capacitación

Puchol (2007) menciona que capacitar a un adulto es muy diferente a la Capacitación que se da a un niño o a un adolescente. Por lo tanto, el método de formación deberá ser diferente.

Entre las metodologías de formación se tiene:

Metodología Activa. No confundir lo activo como lo ameno. Hacer que la formación sea amena no significa que sea activa propiamente dicho. En muchos casos una formación puede ser amena y tener formandos muy pasivos, es decir sin hacer nada durante su capacitación. Lo activo significa que los formando no estén pasivos, sino haciendo cosas, elaborando materiales, realizar estudios de campo, o exponer el material elaborado. En consecuencia lo que se quiere dar

a entender es que el formador no solo se dedique a dar información sino que haga el rol de orientador de las actividades realizadas por los formandos.

Metodología participativa. Es cuando comunicación entre formador - formando da lugar a la comunicación de todos - con - todos. En este caso el formador pasa a ser un sujeto que en un momento se le pedirá la aclaración de un tema en base a su experiencia.

Metodología grupal. Basándose en diferentes experiencias científicas, se ha llegado a la conclusión la ventaja que existe en un grupo de trabajo. Estas experiencias científicas demuestran que el aprendizaje grupal es superior a los obtenidos por un miembro medio del grupo. Además los participantes en un trabajo de grupo aprende más y mejor que los sujetos de igual capacidad trabajando solos.

Metodología Individualizadora. Esta metodología no implica oponerse a la metodología grupal. Su función es complementar. Esta metodología se dirige principalmente a los diferentes formandos que pueda tener el grupo de formación, como por ejemplo su base cultural, ya sean estudiantes universitarios, técnicos, diferentes carreras profesionales, etc. O quizá con diferente ritmo de aprendizaje según sea su edad. Este tipo de metodología se aplica cuando se tiene una gran diversidad de formandos y no se pueda crear grupos homogéneos. Aquí algunas soluciones para individualizar la formación de adultos:

- Enseñanza programada
- Libros revueltos
- Laboratorios de idiomas
- Enseñanza asistida por ordenador
- Vídeo interactivo
- Las fichas
- Etc.

En esta metodología, la enseñanza individualizada debe respetar los siguientes principios:

- Adaptación al formando, a su nivel y ritmo de aprendizaje.
- Actividad responsable del formando
- Corrección inmediata de los errores y refuerzo positivo de los aciertos.
- Respeto de la libertad y fomento de la creatividad.

Tabla 5 Características del adulto en formación e implicaciones pedagógicas.

Características	Principios	Ejemplos
Independencia. Autonomía.	Tratarlo como igual. Clima de confianza. Favorecer el código.	Métodos participativos. Trabajo individual.
Respeto Mutuo.		Discusiones, debates.
Experiencia y vivencias.	Apelar a la experiencia. Dar valor a sus experiencias.	Que los participantes expongan temas.
Centrados en sí y en el presente.	Demostrar la utilidad del curso.	Aportaciones personales. Aplicaciones concretas.
	Aplicaciones inmediatas.	Ejemplos adaptados al trabajo de los participantes.
Desprecio de la teoría y supervaloración de la práctica.	Actividades de resolución de problemas.	Argot del oficio. Estudios de casos. Brain storming.
	Posibilidad de que presenten sus propios problemas, incluso alterando una programación previa.	Proyectos. Profesor/Director del equipo de resolución de problemas.
		problem solving

Nota: El cuadro sinóptico se fundamenta en el estudio que realiza Malcom Knowles acerca de las particularidades del adulto en formación, adaptado posteriormente por Goldschmid y Ricci y contiene algunas aportaciones de Luis Puchol (2007).

Fuente: Libro Dirección y gestión del recurso humano p.200.

Metodología apoyada en Medios Audio Visuales (MAV). Se denomina MAV, a todo medio electromecánico, electrónico, de grabación, reproducción, difusión de mensaje sonoro visual, que se usan individualmente o en forma simultánea para brindar conocimientos, facilitar el aprendizaje. Existe una diferencia psicopedagógica entre el adulto en capacitación y el adolescente, ya que la deficiencia que presenta el adulto en términos de aprendizaje es el deterioro de la memoria inmediata y la dificultad de memorizar aquello que no se comprende íntegramente. Por esta razón los MAV son usados para lidiar con este tipo de problemas de aprendizaje. Aún más si estas herramientas son usadas simultáneamente con el aprendizaje activo, grupal, producen mejores resultados.

2.2.1.5. Evaluación. Instrumentos de evaluación

Existen diversos métodos de evaluación de la efectividad de la capacitación en las organizaciones. Entre ellos tenemos a:

Según Kirkpatrick (1998), citado por Mohammed & Binti (2013) menciona que existen cuatro áreas que necesitan medirse cuando analizas la efectividad del programa de capacitación, y estas áreas son las siguientes:

- a. Reacción emocional o Emocional Reaction.** Relacionado a la actitud de los participantes al final de la capacitación. Se basa en que la persona que acaba de adquirir los conocimientos y habilidades después de la formación, estará dispuesto a utilizarlo aprendido en su trabajo. A este tipo de reacción se le llama reacción positiva. En caso la reacción sea negativa significaría que el aprendizaje no llegó a su objetivo. Este nivel se mide en base a encuestas entregadas a cada individuo una vez terminada el adiestramiento. El resultado de esta evaluación todavía es poco fiable para determinar la eficacia de la formación.

- b. Achievement of objectives.** En este nivel se evalúa los conocimientos, habilidades y actitudes. Esta evaluación se da antes y después del adiestramiento con el fin de poder medir los nuevos conocimientos adquiridos al personal durante la formación. En este nivel los

conocimientos adquiridos deberían reflejarse en la mejoría de su rendimiento en el trabajo.

c. Behavioral changes. En este nivel, se evalúa la conducta adoptada por el individuo capacitado. Normalmente se espera un tiempo prudencial después de haber finalizado la capacitación, hablamos alrededor de dos meses para aplicar la evaluación que se basa en entrevistas, observación y encuestas al personal que fue adiestrado, o a otro individuo que guarda relación con la persona capacitada, como sus compañeros de trabajo, supervisores, clientes, etc.

d. Organizational impact. En este nivel se busca evaluar el impacto que tiene la formación laboral con la cultura y estrategia de la organización. La medición del impacto puede ser reflejado por medio de la rentabilidad, medidas de seguridad, etc. Por lo tanto la evaluación se enfocara en cuatro pilares, en la medición de la efectividad de la formación del recurso humano en las organizaciones. La reacción emocional y el aprendizaje, que vendrían a ser indicadores de la efectividad de la capacitación al personal y el desarrollo de la compañía a corto plazo. Mientras que el cambio de conducta y el impacto organizacional vendrían a ser los indicadores de mejora del recurso humano a largo plazo.

2.2.1.6. Barreras del aprendizaje en el proceso de capacitación.

Coyle, y otros (2013) establecen que estas barreras se pueden dividir en tres categorías: personas, recursos y organización.

Tabla 6 Barreras que dificultan el objetivo de las capacitaciones

Categorías	Barreras
Personas	<p>Carecen de motivación para aprender.</p> <p>Incapaces de aprender (carecen de las habilidades o conocimientos).</p> <p>Pueden reaccionar mal si el aprendizaje se da de una manera que no es su estilo de aprendizaje.</p> <p>Puede ser mejor aprender en un grupo que individualmente.</p> <p>Es posible que no estén disponibles en el momento en que se ejecuta el entrenamiento (es decir, personal a tiempo parcial que sólo trabajan por las tardes).</p> <p>El método de entrenamiento no es apropiado para el sujeto.</p> <p>El gerente se olvidó de planificar en el tiempo de entrenamiento para el nuevo sistema.</p> <p>El aprendizaje puede no ser relevante para el trabajo.</p>
Recursos	<p>No hay un presupuesto suficiente para financiar el aprendizaje.</p> <p>No hay un lugar adecuado para aprender. El área de entrenamiento puede ser ruidosa.</p> <p>No hay entrenador adecuado.</p> <p>Maquinaria adicional o software para la formación puede ser demasiado caro.</p>
Organización	<p>La cultura de la organización no apoya el aprendizaje.</p> <p>La cultura de la organización no fomenta el cambio.</p> <p>El aprendizaje no está integrado en la estrategia de la empresa.</p> <p>El sistema de gestión del rendimiento no apoya el aprendizaje.</p> <p>El aprendizaje no es recompensado ni reconocido.</p>

Fuente: Human resource management 2013.

2.2.1.7. Importancia de la capacitación en la Capacitación

Padilla & Juarez (2007) establecen que la capacitación cumple un rol positivo en la competitividad de la empresa, especialmente en el mejoramiento de la calidad de los productos y la facilitación de innovación tecnológica.

Garcia (2011) concluye que en estos tiempos modernos sería inconcebible pensar que alguna empresa no se dé cuenta de la necesidad de capacitar a su personal por cuestiones básicas como: Poder atender con calidad a sus clientes, mejorar la productividad, y por ende la rentabilidad. Todo esto tiene mucho que ver con las capacidades, actitudes y aptitudes de sus trabajadores. Además menciona que la efectividad de esta capacitación dependerá mucho de la forma de administración desde la detección de las necesidades, diseño y la impartición de la misma, hasta llegar a la evaluación.

Garza, Abreu, & Garza (2009) determinan que la capacitación tiene una relación directa con la productividad, pues desarrolla las capacidades del trabajador aumentando sus habilidades y cualidades que, a la vez, beneficia a la organización incrementando las habilidades del personal de una manera costo-efectiva. La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil. Además mencionan que una organización con un personal capacitado se vuelve más fuerte, productiva y rentable.

Diez & Abreu (2009) concluyen que el establecimiento de programas de capacitación en las empresas fortalece al personal, mejorando la estandarización de la empresa haciendo que se produzcan menos errores y pérdidas en las actividades que desempeñan y contribuye en la identificación del trabajador con la empresa.

Además la capacitación debe verse como una forma de inversión que da beneficios continuos a la empresa, ya que mientras el personal este más preparado menos errores comete y, por lo tanto, trae como consecuencia el aumento de la calidad en los procesos. Por otra parte, establecen que la

capacitación es una de las mejores inversiones pues garantiza la fuerza necesaria para desempeñarse en cualquier actividad a través del conocimiento.

2.2.3 Gestión empresarial

Dominguez (2000) define la gestión como una actividad netamente de las personas. Como un gerente, un equipo de trabajo, etc. Identifica 6 funciones fundamentales de toda gerencia.

Tabla 7 Funciones de la gerencia

Funciones	Descripción
Planificación	Tener una visión global de la empresa y su entorno, tomando decisiones concretas sobre objetivos concretos.
Organización	Obtener el mejor aprovechamiento de las personas y de los recursos disponibles para obtener resultados
Personal	El entusiasmo preciso para organizar y motivar a un grupo específico de personas
Dirección	Un elevado nivel de comunicación con su personal y habilidad para crear un ambiente propicio para alcanzar los objetivos de eficacia y rentabilidad de la empresa
Control	Cuantificar el progreso realizado por el personal en cuanto a los objetivos marcados
Representatividad	El Gerente es la "personalidad" que representa a la organización ante otras organizaciones similares, gubernamentales, proveedores, instituciones financieras, etc.

Fuente: Introducción a la Gestión empresarial (2000)

2.3. Hipótesis

No aplica.



CAPÍTULO III. MÉTODO

3.1. Diseño

La presente investigación utiliza un diseño descriptivo, lo cual quiere decir, que se pretende detallar y precisar la situación real que atraviesan nuestras micro y pequeñas empresas en relación a la formación de su personal en los años 2011 hasta el 2013, describiendo de esta manera las características que las predominan.

3.2. Población y Muestra

La población está constituida por una data secundaria extraída del Instituto Nacional de Estadística (INEI), específicamente se usó la data de la encuesta de micro y pequeña empresa (EMYPE). En la tabla 8, se muestra los criterios de inclusión y exclusión para la delimitación poblacional. En donde se indica que se tomaran en cuenta a las área geográfica o la ubicación geográfica en donde se desenvuelven económicamente las Mype encuestadas, la cobertura económica o su actividad económica en la cual se desempeñan las Mype, el nivel de Ventas alcanzado, lo forma de organización de las Mype, el año de inicio de operaciones, también se considerara a los propietarios de ambos sexos y según las edades de los propietarios. En total la población asciende a una total de 13, 305 Mype encuestadas.

Tabla 8 Descripción de la población encuestada por el INEI

Indicadores	Año de la Encuesta		
	2011	2012	2013
Capitales Departamentales	Lima metropolitana (provincia de lima y callao), Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Iquitos, Huancayo y Piura	Lima metropolitana (provincia de lima y callao), Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Iquitos, Huancayo y Piura	Lima metropolitana (provincia de lima y callao), Arequipa, Ayacucho, Cusco, Trujillo, Chiclayo, Iquitos, Huancayo, Juliaca, Piura y Trujillo
Cobertura Económica	Manufactura y servicios según clasificación internacional industrial Uniforme (CIU)	Manufactura y servicios según clasificación internacional industrial Uniforme (CIU)	Manufactura según clasificación internacional industrial Uniforme (CIU)
Nivel de Ventas	De 20 a 1000 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)	De 20 a 1000 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)	De 20 a 1000 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)
Nº de Mypes encuestadas	5118	5164	3023
Organización Jurídica de empresas	Persona Natural, Sociedad Anónima, Sociedad Anónima Cerrada, Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Asociaciones, sucesión indivisa, Colaboración Empresarial.	Persona Natural, Sociedad Anónima, Sociedad Anónima Cerrada, Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Asociaciones, sucesión indivisa, Colaboración Empresarial.	Persona Natural, Sociedad Anónima, Sociedad Anónima Cerrada, Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada.
Año Inicio de Operaciones	Desde el 1942 hasta el 2011	Desde el 1945 hasta el 2012	Desde el 1945 hasta el 2012
Sexo Propietario	Hombre y mujer	Hombre y mujer	Hombre y mujer
Edad del Propietario	de 19 a 98 años	de 20 a 90 años	de 21 a 92 años

Fuente: INEI – Ficha Emype 2011, 2012, 2013



Figura N° 1 Cobertura geográfica de la encuesta a la micro y pequeña empresa

Fuente: Instituto geográfico Nacional; **Elaboración:** Instituto geográfico Nacional

En la tabla 9 podemos apreciar la clasificación internacional industrial (CIIU), que sirvió al INEI para clasificar a nuestras micro y pequeñas empresas.

Tabla 9 Mypes según clasificación internacional industrial Uniforme (CIIU)

N°	CIIU	Actividades Economicas de las Mypes Según CIIU
1	5610	Restaurantes y otros servicios de comidas móviles
2	1410	Fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel
3	2511	Fabricación de productos metálicos para uso estructural
4	3100	Fabricación de muebles
5	5510	Actividades de alojamiento de corto plazo
6	1520	Fabricación de calzado
7	2599	Fabricación de otros productos de metal n.c.p.
8	2592	Fabricación, tratamiento y revestimiento de metales
9	1511	Curtido y adobo de cueros; adobo y teñido de pieles
10	1610	Aserrados y acepilladura de madera
11	1622	Fabricación de partes y piezas de carpintería para edificios y construcciones
12	1629	Fabricación de otros productos de madera; de artículos de corcho, paja y materiales trenzables
13	1430	Fabricación de artículos de punto y ganchillo
14	1050	Elaboración de productos Lácteos
15	1512	Fabricación de maletas, bolsos de mano, y artículos de talabartería y guarnicionería
16	3211	Fabricación de joyas y artículos conexos
17	2593	Fabricación de artículos de cuchillería, herramientas de mano y artículos de ferretería
18	3212	Fabricación de joyas de imitación y artículos conexos
19	1420	Fabricación de artículos de piel
20	2591	Forja, prensado, estampado y laminado de metales; pulvimetalurgia
21	1073	Elaboración de cacao, chocolate y productos de confitería
22	5590	Otros alojamientos
23	1621	Fabricación de hojas de madera para enchapado; fabricación de tableros contrachapados, laminados, de partículas y otros tableros y paneles
24	1623	Fabricación de recipientes de madera

Fuente: INEI – Ficha Emype 2011, 2012, 2013

Muestra: El tipo de muestra tomado para la presente investigación es el no probabilístico y responderá al criterio del tipo intencional, ya que se seleccionó a Mype que tuvieran una organización jurídica, por lo tanto constará de 11 181, debido a que 2,124 no lo tenían especificado en las encuestas.

Tabla 10 Descripción de la muestra tomada para la investigación

Indicadores	Año de la Encuesta		
	2011	2012	2013
Departamentos	Lima, Callao, Arequipa, Junin, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura.	Lima, Callao, Arequipa, Junin, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura.	Lima, Callao, Arequipa, Junin, La Libertad, Ayacucho, Cusco, Puno, Lambayeque, Loreto, Piura.
Cobertura Económica	Manufactura y servicios según clasificación internacional industrial Uniforme (CIIU)	Manufactura y servicios según clasificación internacional industrial Uniforme (CIIU)	Manufactura según clasificación internacional industrial Uniforme (CIIU)
Nivel de Ventas	De 20 a 1000 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)	De 20 a 1000 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)	De 20 a 1000 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)
Organización Jurídica de empresas	Persona Natural, Sociedad Anónima, Sociedad Anónima Cerrada, Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Asociaciones, sucesión indivisa, Colaboración Empresarial.	Persona Natural, Sociedad Anónima, Sociedad Anónima Cerrada, Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Asociaciones, sucesión indivisa, Colaboración Empresarial.	Persona Natural, Sociedad Anónima, Sociedad Anónima Cerrada, Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada.
Año Inicio de Operaciones	Desde el 1942 hasta el 2011	Desde el 1945 hasta el 2012	Desde el 1945 hasta el 2012
Sexo Propietario	Hombre y mujer	Hombre y mujer	Hombre y mujer
Edad del Propietario	de 19 a 98 años	de 20 a 90 años	de 21 a 92 años
Nº de Mypes Analizadas	4092	4575	2514

Fuente: INEI – Ficha Emype 2011, 2012, 2013

3.3. Instrumentación

Para la recolección de datos se ha utilizado encuestas realizadas por el INEI los cuales fueron dirigidas exclusivamente a las micro y pequeñas empresas peruanas (EMYPE), el cual está conformada por tres partes: Variables de Ubicación e identificación, Variables Cualitativas y Variables Cuantitativas. Para

la investigación se usara las variables de Ubicación e identificación y las variables Cualitativas.

Las variables de ubicación e identificación, permitirá conocer a profundidad a las micro y pequeñas empresas en cuanto a su localización geográfica, su dirección, etc. A la vez nos permitirá identificarlas según su número de RUC, su razón social, el nombre de la empresa, la actividad económica que desempeña, el nombre del propietario, su sexo, su edad y su ultimo nivel de estudios alcanzados, el año de inicio de operaciones, la actividad económica de la empresa, El régimen de propiedad del local, el título de propiedad del local principal.

Adicionalmente, se trabajar con las variables cualitativas de la EMYPE, en la parte: Las Mype incrementan y aplican su conocimiento sobre prácticas modernas de gestión empresarial. En este punto se realizan preguntas dirigidas a la descripción de las capacitaciones en las micro y pequeñas empresa como:

Durante el año pasado ¿asistió usted o el responsable de la empresa a algún evento de capacitación relacionado a la gestión empresarial?, esta pregunta nos ayudara a saber si la Mype ha implantado una cultura de brindar capacitación a su personal y si esta es constante en el tiempo, además en la parte de identificación en donde las Mype colocan su actividad económica, se podrá obtener los sectores económicos si han capacitado a su personal el año pasado.

Otra pregunta es ¿Cuáles son las principales razones por las que no se capacito? En esta parte, la encuesta le da 6 opciones (Falta de recursos, No lo creía necesario, falta de tiempo, falta de interés, falta de interés, falta de información, otro), en donde marcara uno o más alternativas que describan su posición. Esta pregunta permitirá determinar las principales razones del porque algunas Mype no capacitan a su personal.

Otra de las pregunta se le pide a la Mype nombrar los tres principales curso de capacitación en gestión empresarial recibidos el año pasado. En esta parte las

respuesta de esta pregunta nos ayudaran a identificar cuáles son los cursos en gestión empresarial más demandados por las Mype.

La otra pregunta que nos ayudara a caracterizar las capacitaciones en las Mype es ¿Cuál fue la modalidad de capacitación que usaron? Aquí también nos permitirá determinar cuáles son las modalidades que comúnmente usan las Mype para su capacitación.

La pregunta ¿Cuál fue el método de capacitación que se utilizó en su capacitación?, ayudara a determinar los métodos usados por los capacitadores cuando impartían los conocimientos al personal.

Por último, para identificar que instituciones que principalmente proveen de capacitaciones a las Mype, se utilizó la pregunta ¿Qué instituciones lo capacito?

3.4. Procedimiento

Recolección de datos

Como el objetivo es describir las características resaltantes de las Mype formalizadas a nivel nacional, el único organismo público que maneja ese tipo de información es el Instituto Nacional de estadística (INEI), organismo encargado de brindar información estadística de diversos aspectos coyunturales del país.

Por lo tanto, la información que se necesitó se encuentra en su página web <http://inei.inei.gob.pe/microdatos> , esta opción hará que se despliegue una lista de encuestas realizadas por el INEI a lo largo de los últimos años en la cual se realizaron las encuestas desde el 2010 hasta el 2013 (de ahí en adelante no se hicieron más encuestas de este tipo). En seguida se fue descargando año por año la información recogida.

En primer lugar se decidió trabajar la información en Excel 2013. Por lo tanto, el primer paso para obtener mis resultados sería el condensar toda la información de los diferentes años en una sola base de datos con el fin de tener una especie

de base de datos maestro de donde podría extraer la data que me interesa sin tener que eliminar columnas o filas.

Por consiguiente, lo que se quería era armar una base de datos, esta debía tener los datos correctamente ordenados sistemáticamente. Sin embargo, el primer problema que se halló fueron que el formato de las encuestas habían sufrido algunos cambios con cada año, es decir la estructura de la encuesta variaba según el año. Lo cual traía como consecuencia que se crearan más columnas en la base o se eliminaran en otros años. Por lo tanto, el número de columnas no coincidían con ningún archivo descargado. Así que se decidió trabajar cada base de datos por separado y uniformizar el número de columnas que se necesitaría para la investigación. Para ello se necesitó trabajar con el diccionario de variables de cada encuesta y se comenzó a identificar las columnas que coincidían en las tres bases, a la vez, se requirió el diccionario de variables para renombrar las cabeceras. Es otras palabras lo que se hizo fue uniformizar en una sola estructura cada base anual para luego consolidarlo y seguir manteniendo el mismo formato.

Una vez concretado la matriz, se pasó a identificar encuestas que reemplazaban a otras, estas eran reconocidas por "A" o "B" que llevaban en una columna especial de la base. Lo que se hizo fue identificar los números de encuestas duplicados y luego eliminarlos para al fin quedarnos con las reemplazantes. Como siguiente paso, se prosiguió a reemplazar las respuestas dadas por las Mype en los códigos números (1,2, 1, 2, 3, 4, 5,6, etc.) por su valores alfa. Es decir, si el 1 representaba el sexo masculino en la columna sexo, se reemplazaba el 1 por "M" o "Masculino". Estos reemplazos se realizaron e toda la base de datos: en Sexo (1=M, 2=F), Organización jurídica (1=Persona natural, 2=SA, 3=SAC, 4=SCRL, 5=EIRL, etc.), régimen de local (1=Propio, 2=alquilado, etc.), Nivel de estudios(1=sin nivel, 2=primaria, 3=secundaria, etc.), se capacito (1=si, 2=no), modalidades de capacitación (1=presencial, 2=virtual, 3=asesoría, etc.), Método de capacitación (1=expositivo, 2=participativo, 3=dinámica grupal, 4=juego de roles, etc.). Una vez reemplazado todas las respuestas numéricas, se eliminó aquellas Mype que no tenían como dato su organización jurídica.

Análisis de datos

Una vez obtenida la matriz de datos se colocó en una hoja de Excel 2013 y se crearon 6 hojas Excel adicionalmente. En cada hoja se creó una tabla dinámica relacionando las variables según mis objetivos, es decir, se usaron tablas cruzadas. Cada hoja del Excel 2013 representaba un objetivo específico. De esta manera se pasó a determinar el primer objetivo, el cual era identificar los sectores que si habían capacitado a su personal. Para ello se creó una tabla cruzada que relacionaba todas las Mype que dijeron que si habían capacitado a su personal y las actividades económicas que desempeñaban, para complementar el análisis también se construyó un gráfico dinámico con las variables tomadas en la tabla dinámica. De esta manera, para el segundo objetivo de las razones por el cual las Mype no capacitan a su personal, se creó otra tabla dinámica cruzada relacionado los años y la cantidad de respuestas que eligieron una alternativa brindada por la encuesta (Falta información, falta de tiempo, no cree necesario, etc.) en esta parte también se adiciono un gráfico dinámico. De igual forma se pasó a determinar los cursos de gestión empresarial más demandados en las Mype, relacionando los años y los cursos detallados por las Mype. Y así sucesivamente se fue relacionando los años con la variable a analizar.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de la investigación

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación en donde se identificaran que sectores ofrecen capacitaciones a su personal, de la misma manera se mostrara las principales razones del porque muchas de estas empresas no ofrecen capacitaciones a su personal. A la vez, determinaremos que tipos de capacitación son las que se practican en las micro y pequeñas empresas y, por ende, que métodos son los más usados cuando se dictan las capacitaciones. Por último, se determinara las principales instituciones que proveen de cursos de capacitación a las micro y pequeñas empresas. Todas estas variables serán expuestas con el fin de describir las características que poseen las capacitaciones en las micro y pequeñas empresas peruanas del 2011 al 2013.

4.1.1. Sectores económicos en las micro y pequeñas empresas peruanas que ofrecen capacitación a su personal.

En la Tabla 11, se muestra la clasificación de las micro y pequeñas empresas según sus 24 actividades económicas acorde a la clasificación internacional industrial uniforme (CIIU) haciendo un total de 11,181 Micro y pequeñas empresa, considerando que solo el 81% del total ha sido capacitado y el 19%.

Tabla 11 Mypes que se capacitaron según su actividad económica del 2011 al 2013.

N°	CIIU	Actividades Económica de las Mypes Según CIIU	No se capacitaron	%	Se capacitaron	%	Total
1	5610	Restaurantes y otros servicios de comidas móviles	2,924	82%	643	18%	3,567
2	1410	Fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel	1,559	80%	381	20%	1,940
3	2511	Fabricación de productos metálicos para uso estructural	824	83%	169	17%	993
4	3100	Fabricación de muebles	796	85%	142	15%	938
5	5510	Actividades de alojamiento de corto plazo	756	72%	295	28%	1,051
6	1520	Fabricación de calzado	694	85%	124	15%	818
7	2599	Fabricación de otros productos de metal n.c.p.	394	82%	88	18%	482
8	2592	Fabricación, tratamiento y revestimiento de metales	175	84%	34	16%	209
9	1511	Curtido y adobo de cueros; adobo y teñido de pieles	152	81%	36	19%	188
10	1610	Aserrados y acepilladura de madera	151	80%	37	20%	188
11	1622	Fabricación de partes y piezas de carpintería para edificios y construcciones	118	87%	18	13%	136
12	1629	Fabricación de otros productos de madera; de artículos de corcho, paja y materiales trenzables	91	88%	12	12%	103
13	1430	Fabricación de artículos de punto y ganchillo	84	75%	28	25%	112
14	1050	Elaboración de productos Lácteos	80	75%	26	25%	106
15	1512	Fabricación de maletas, bolsos de mano, y artículos de talabartería y guarnicionería	68	84%	13	16%	81
16	3211	Fabricación de joyas y artículos conexos	60	67%	30	33%	90
17	2593	Fabricación de artículos de cuchillería, herramientas de mano y artículos de ferretería	31	86%	5	14%	36
18	3212	Fabricación de joyas de imitación y artículos conexos	26	90%	3	10%	29
19	1420	Fabricación de artículos de piel	22	96%	1	4%	23
20	2591	Forja, prensado, estampado y laminado de metales; pulvimetalurgia	21	88%	3	13%	24
21	1073	Elaboración de cacao, chocolate y productos de confitería	19	73%	7	27%	26
22	5590	Otros alojamientos	12	80%	3	20%	15
23	1621	Fabricación de hojas de madera para enchapado; fabricación de tableros contrachapados, laminados, de partículas y otros tableros y paneles	12	86%	2	14%	14
24	1623	Fabricación de recipientes de madera	11	92%	1	8%	12
Total			9,080	81%	2,101	19%	11,181

Fuente: INEI – Ficha Emype 2011, 2012, 2013

4.1.2. Razones del porque las micro y pequeñas empresas no capacitan a su personal

Según el análisis realizado se determinó que en el año 2011 la principal razón de que las Mype no capaciten a su personal sería la “Falta de información” con un 41%. La “Falta de tiempo” obtuvo al 35%. Mientras que las otras razones como “No cree necesario”, “Falta de recurso” y “Falta de interés” (desconfianza y no hay curso específico para su actividad económica) obtuvieron 9%, 8%, 6% respectivamente. (Ver Figura N°2).

En el 2012 “la Falta de información” y “la falta de tiempo” obtuvieron 43% y 35%. Mientras que “No cree necesario”, “Falta de recurso” y la “Falta de interés” obtuvieron 9%, 5%, 8% respectivamente. (Ver Figura N°2)

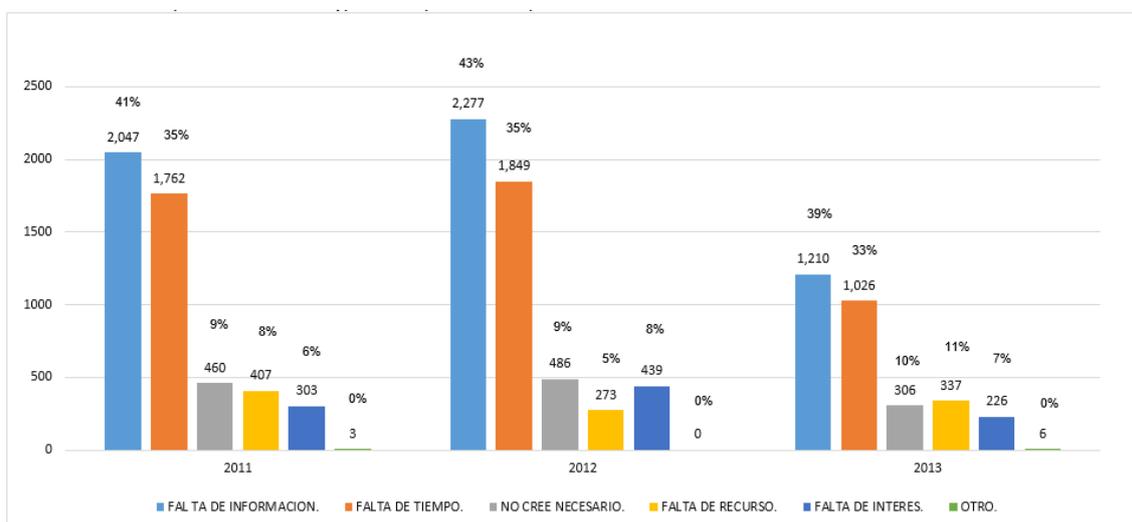


Figura N° 2 Razones por las cuales las Mype no capacitan a su personal (2011 - 2013)

Fuente: INEI; **Elaborado:** Propia

En el 2013 “La falta de información” y “La falta de tiempo” vuelven a ser determinantes en este año con 39% y 33%. Mientras que “No cree necesario”, “Falta de recurso”, “Falta de interés” bordearon el 10%, 11%, 7% respectivamente. (Ver Figura N°2).

4.1.3. Tipos de capacitación en gestión empresarial más demandados por las micro y pequeñas empresas peruanas

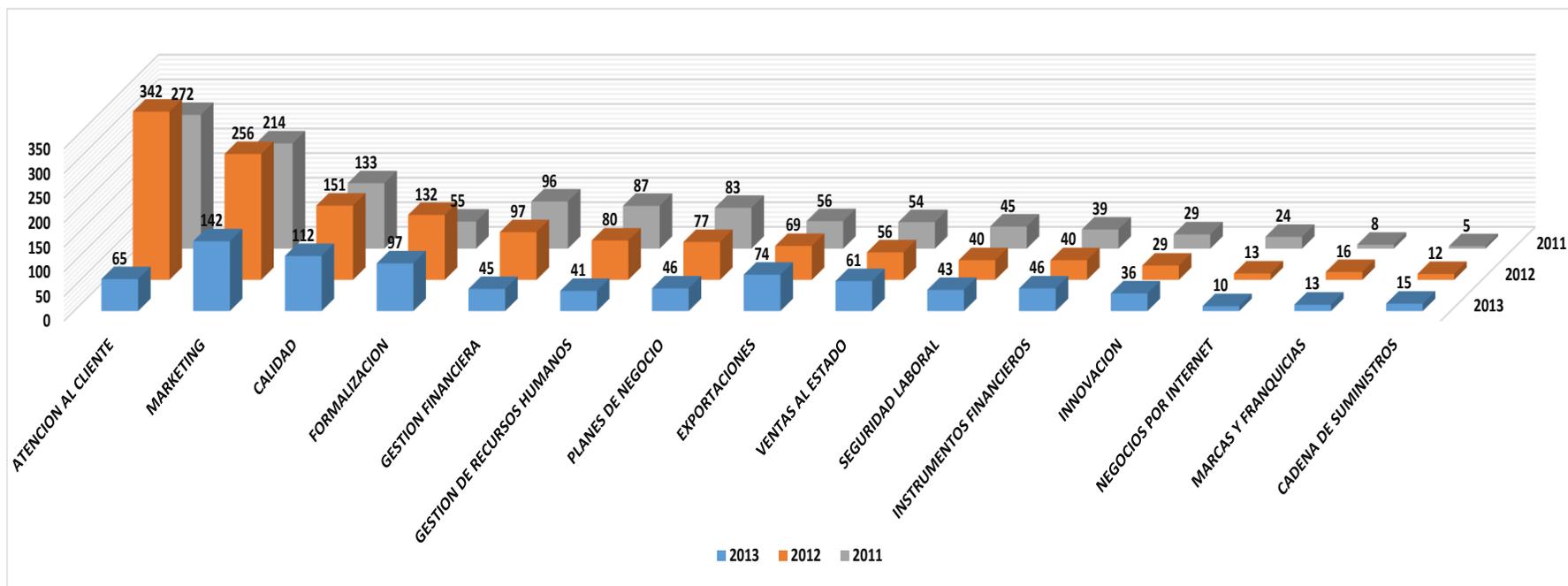


Figura N° 3 Cursos en gestión empresarial demandadas por las Mype (2011 - 2013)

Fuente: INEI; **Elaboración:** Propia

Según Figura N° 3, atención al cliente, marketing y calidad fueron los cursos más demandados en los tres periodos.

Tabla 12 Cursos en gestión empresarial más usados por las Mype (2011-2013)

Cursos de gestión empresarial	Periodos						Total general
	2013		2012		2011		
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	
Atención al Cliente	65	8%	342	24%	272	23%	679
Marketing	142	17%	256	18%	214	18%	612
Calidad	112	13%	151	11%	133	11%	396
Formalización	97	11%	132	9%	55	5%	284
Gestión financiera	45	5%	97	7%	96	8%	238
Gestión de RR.HH.	41	5%	80	6%	87	7%	208
Planes de negocio	46	5%	77	5%	83	7%	206
Exportaciones	74	9%	69	5%	56	5%	199
Ventas al estado	61	7%	56	4%	54	5%	171
Seguridad laboral	43	5%	40	3%	45	4%	128
Instrumentos financieros	46	5%	40	3%	39	3%	125
Innovación	36	4%	29	2%	29	2%	94
Negocios por internet	10	1%	13	1%	24	2%	47
Marcas y Franquicias	13	2%	16	1%	8	1%	37
Cadena de suministros	15	2%	12	1%	5	0%	32
Total general	846	100%	1,410	100%	1,200	100%	3,456

Fuente: INEI

En la tabla 12, se muestra que cursos de capacitación en gestión empresarial han sido los más demandados por las Mype según cada periodo.

4.1.4. Modalidades de capacitación que usan las micro y pequeñas empresas peruanas.

Según los resultados obtenidos, en el 2011, 2012 y 2013 la capacitación presencial alcanzo un 92.33%, 92.64% y 88.18% respectivamente. En consecuencia, se podría inferir que la principal modalidad de formación al personal en las Mype, sería la modalidad presencial. (Ver Figura N°4).

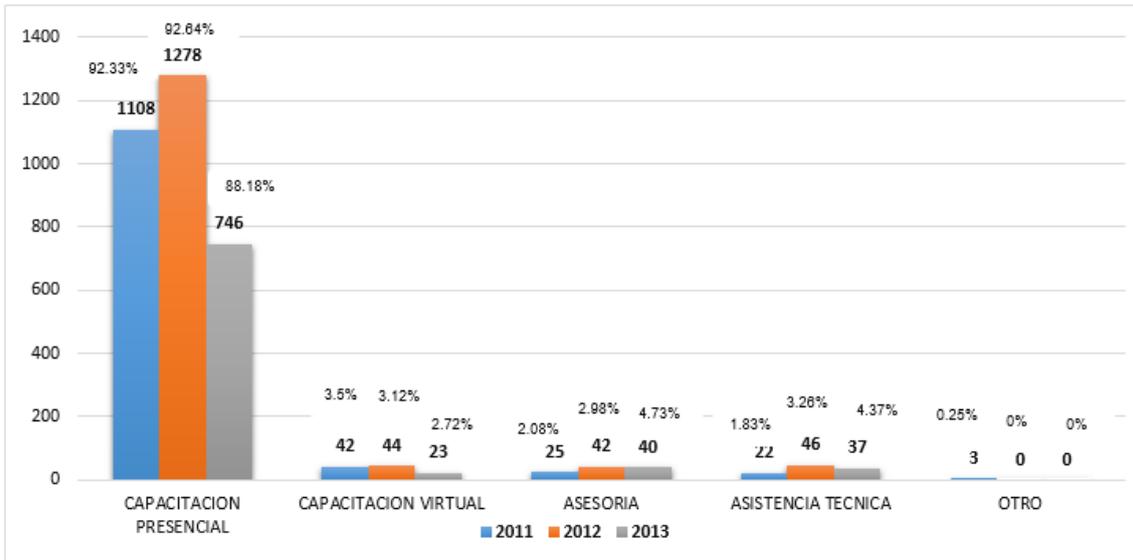


Figura N° 4 Modalidades de capacitación en las Mype (2011 - 2013)

Fuente: INEI; Elaboración: Propia

4.1.5 Métodos de capacitación que se utilizan en las micro y pequeñas empresas peruanas

De acuerdo con la Figura N° 5, el método expositivo-participativo en el 2011, 2012 y 2013 obtuvieron un 59.25%, 53.26% y 52.36% respectivamente.

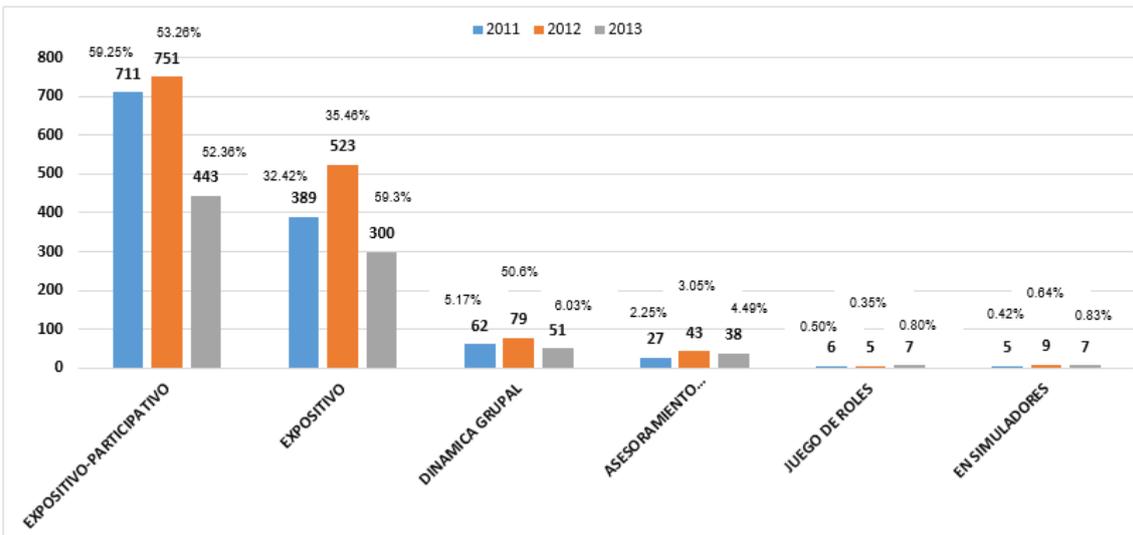


Figura N° 5 Métodos de capacitación en las Mype (2011 - 2013)

Fuente: INEI; Elaboración: Propia

Mientras, que el método expositivo obtuvo un 32.42%, 35.46% y un 59.30% en los años 2011, 2012 y 2013 respectivamente. El resto de métodos de capacitación no son muy practicados en las Mype.



4.1.6 Instituciones que proveen cursos de capacitación a las micro y pequeñas empresas peruanas

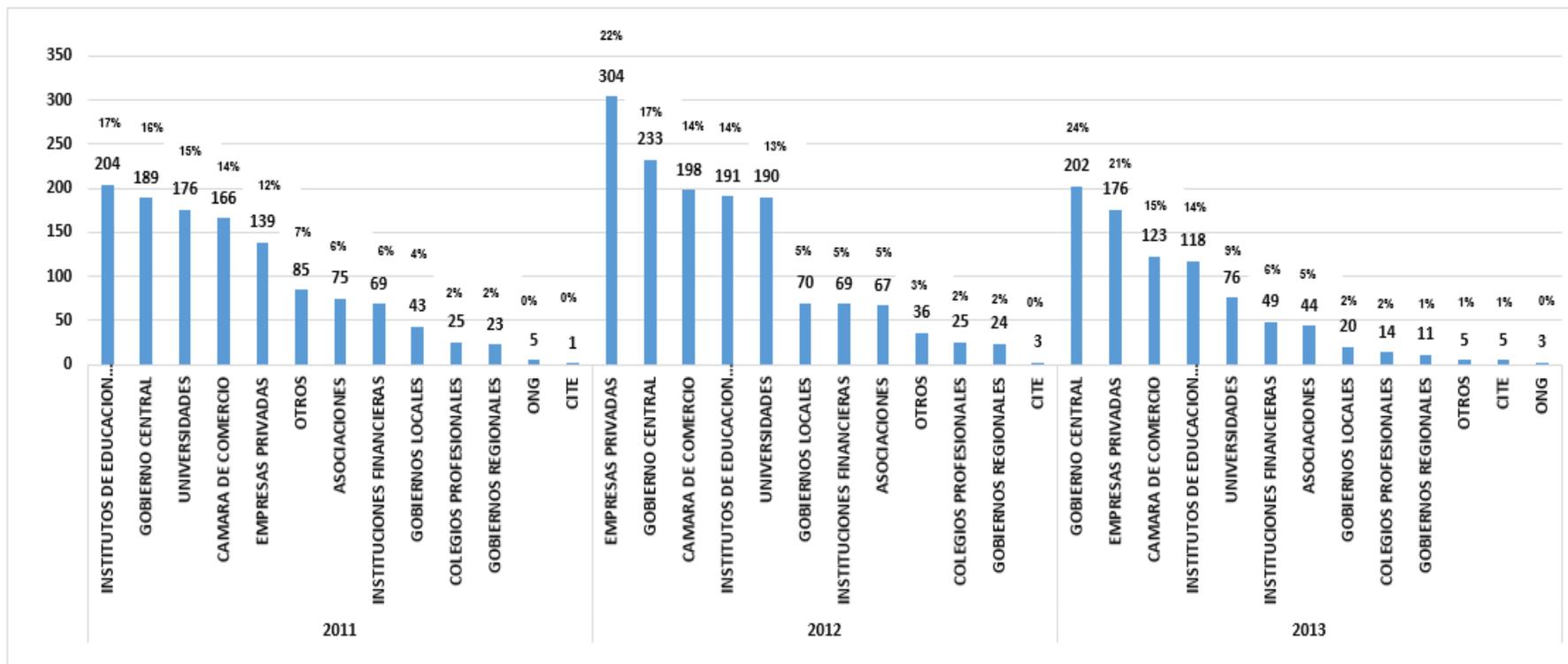


Figura N° 6 Instituciones proveedoras de Capacitaciones en las Mype (2011 - 2013)

Fuente: INEI; Elaboración: Propia.

De acuerdo a la Figura N°6, podemos observar que existen diversas instituciones que proveen de cursos de capacitación a las Mype. Sin embargo, en cada periodo no se ha mantenido un liderazgo absoluto por parte de una institución en particular. Sin embargo, podemos notar en el grafico que las 5 principales instituciones proveedoras de capacitación han sido las empresas privadas, universidades, institutos tecnológicos, gobierno central y la cámara de comercio.

En el año 2011, podemos apreciar que los institutos superiores fueron los principales proveedores de capacitación a las Mype con un 17% de presencia en el mercado. En segundo lugar tenemos al gobierno central con un 16%. En la siguiente posición lo ocupan las universidades con 15%. Seguidamente encontramos a la cámara de comercio con un 14% y luego continúan las empresas privadas con un 12% de presencia. El resto no superan el 10% de representatividad.

En el 2012, apreciamos que las principales instituciones que tuvieron mayor presencia en las capacitaciones a las micro y pequeñas empresas fueron las empresas privadas (22%). Asimismo, el gobierno central y la Cámara de Comercio de Lima tuvieron una participación de un 17% y 14% respectivamente, seguidos de las universidades (13%). El resto de instituciones no supero el 10% de representatividad.

En el 2013, las instituciones del gobierno central tuvieron mayor participación (24%), luego le siguen las empresas privadas con un 21% y seguidamente la cámara de comercio de Lima participo con un 15%. Los institutos superiores y universidades sufrieron una caída en su presencia, obteniendo un 14% y 9% respectivamente, el resto de instituciones no son representativas.

4.2. Discusión de resultados

Para iniciar la discusión de los resultados obtenidos en la investigación, se debe tener en cuenta que el análisis estadístico se dio en base a las encuestas a las micro y pequeñas empresas (Emype) realizados en los años 2011, 2012 y 2013 por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Por lo tanto, garantiza que los datos trabajados tienen sustento técnico y es respaldado por una entidad especializada. Por último, el tratamiento de la información extraída del INEI fue trabajada prolijamente y con el cuidado que amerita este tipo de trabajos. Respecto a las limitaciones de la investigación, los resultados obtenidos se lograron usando solo los periodos 2011, 2012 y 2013, a partir del 2013 en adelante el INEI no volvió a realizar más de estas encuestas.

Respecto a los resultados obtenidos en la investigación, se halló que la actividad económica de restaurantes y otros servicios de comidas, alojamiento de corto plazo, obtuvieron los índices más altos en cuanto al ofrecimiento de capacitación a su personal. Por otra parte, la fabricación de prendas de vestir, la fabricación de productos metálicos para uso estructural y la fabricación de muebles y calzado son las actividades que también buscan el perfeccionamiento a través de las capacitaciones. La otra cara de la moneda refleja que del total de Mype encuestadas el 81% no capacitó a su personal, mientras que el 19% si lo hizo. Si comparamos los resultados obtenidos con aquellos que fueron determinados en la península de Paraguaná (Venezuela), se encontrara un panorama totalmente opuesto en donde el 24% de las Mype no capacitaron a su personal y el 76% si lo hicieron.

En este caso podemos observar que la diferencia entre los resultados es totalmente contradictorio, y por ello se debe acotar lo siguiente: La investigación hecha en Paraguaná se realizó solo con 46 pequeñas empresas de las cuales las muestras fueron extraídas de tres localidades (Carirubana, Falcón y Los taques) en la península de Paraguaná - Venezuela, es decir no fue a nivel nacional y se realizó en un solo periodo, el 2006 según lo realizado por Perez, Marcano, Talavera, & Narváez (2004).

Con respecto a las razones del porque las Mype no ofrecen capacitaciones a su personal, los resultados de los análisis estadísticos nos menciona que existen dos razones principales: La falta de información y la falta de tiempo los cuales eran tendencia en cada año analizado. Probablemente la desinformación se basa en que la poca llegada de publicidad tanto del lado del gobierno y de la parte privada. Con respecto a la falta de tiempo, probablemente sea consecuencia de la falta d información que aducen las empresas en donde desinformadamente piensan que capacitarse es sinónimo de pérdida de tiempo.

En el caso de los cursos en gestión empresarial que más demandan las Mype, se encontró que la atención al cliente, el marketing, la calidad y la formalización son los cursos con más acogida.

Por otro lado, la modalidad que más es utilizado para la capacitación resulto ser la capacitación presencial. Al parecer las Mype no creen en la capacitación virtual, en la asesoría ni en la asistencia técnica.

En cuanto al método más usado para impartir el conocimiento se tuvo dos resultados categóricamente abrumadores, en primero lugar el expositivo-participativo que arrojó un promedio de 59.96 % y el expositivo un 35%. Dejando muy de lejos a la dinámica grupal con un promedio de 5.6%, el asesoramiento personal fue de un 3.26%, los juegos de roles con un 0.56% y los simuladores con 0.63% en promedio. Sin embargo si comparamos estos estos resultados con los realizados con la investigación hecha en Venezuela (Paraguaná), encontraremos algunas diferencias.

En esta investigación los métodos de capacitación fueron clasificados en: Instrucción directa al puesto, rotación puesto, relación instructor – aprendiz, capacitación laboratorios, enseñanzas programada, simulaciones, internet, conferencias, videos y otros. Los resultado de esta investigación fueron de 36.9% de las pequeñas empresas siempre usa el método instrucción directa en el puesto, 13.4% usa el método instructor-aprendiz, el 17.3% de las empresas casi siempre instrucción directa en el puesto, seguido de un 8.7% de conferencias, enseñanza programada y relación instructor –aprendiz respectivamente.

Algunas veces usan relación instructor-aprendiz con un 17.3%, seguido de enseñanza programada y rotación de puestos, ambos con un 15.2%. (Perez, Marcano, Talavera, & Narváez, 2004)

Con respecto a los curso en gestión empresarial más demandados por las Mype se determinó que el curso de atención al cliente y el marketing son los más requeridos por las Mype con un 18% en promedio, luego le siguen calidad con un 12%, formalización con 8%, gestión financiera con 7%, gestión de recurso humanos con 6%, ventas al estado con 5% y con menos del 5% encontramos a seguridad laboral, instrumentos financieros, innovación, negocios por internet, marcas y franquicias y cadena de suministros. Sin embargo, si lo comparamos con los resultados encontrados en Tecomán – México, los cursos más demandados fueron: Ventas y trato al cliente con un 25.38%, el curso especializado obtuvo un 20.31%, seguidamente el manejo de máquinas con un 10.16%, el curso de mecánica obtuvo un 5.8%, las relaciones humanas alcanzaron un 2.3%, y mercadotecnia y calidad total bordearon un 1.2%.

Con ello se debe acotar, que la principal característica del porque no se halla similitud de resultados entre ambas investigaciones es porque la investigación realizada en México se tomó una población de 461 micro y pequeñas empresas del 2007, de los cuales se tomó a 115. Además, las encuestas realizadas solo cobertura la ciudad de Tecomán. Además, las actividades económicas que tomaron fueron empresas de transformación, comercialización, servicios y agropecuarios. Por lo tanto, las necesidades de cursos de capacitación dependerán mucho de la actividad en la cual se desempeña cada Mype (Moreno H. M., Espiritu, Aparicio, & Cardenas, 2009).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Según los resultados obtenidos en la investigación, todas las actividades económicas tomadas para la investigación ofrecieron a su personal, algunos en mayor medida que otros. De ello, se puede rescatar que las actividades económicas que más han capacitado a su personal en cuanto a cantidad, fueron los restaurantes y otros servicios de comida móviles; La fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; Las actividades de alojamiento de corto plazo;

La fabricación de productos metálicos para uso estructural, La fabricación de muebles, La fabricación de calzados y la fabricación de otros productos de metal. A pesar de ello, se hizo una ponderación por cada actividad y se determinó que la actividad económica de fabricación de joyas y artículos conexos es la actividad que más capacitó a su personal, seguido de la actividad de alojamiento, elaboración de cacao, elaboración de punto y ganchillo y la elaboración de productos lácteos.

2. Por otro lado, se encontró que el 81% de las Mype encuestadas no capacitaron a su personal. En donde 4 de cada 10 Mype, manifestaron que una de las razones por las que no capacitaron a su personal fue la “falta de información” de la existencia de cursos de capacitaciones. La segunda razón más importante fue la “falta de tiempo”, manifestada por el 34% de las Mype encuestadas. Mientras que la falta de recursos, la falta de interés, o la mentalidad de no creerlo necesario, suman el 25%.

3. En los años 2011, 2012 y 2013 las capacitaciones en gestión empresarial más solicitadas por las Mype fueron 15, estas fueron : Atención al cliente (18% promedio de los tres años), Marketing (17.59%), Calidad (11.67%), Formalización (8.7%), gestión financiera (6.7%), gestión de recursos humanos (5.92%), Planes de negocio (5.94% promedio anual), exportaciones (6.10%), Ventas al estado (5.22%), seguridad laboral (3.89%), instrumentos financieros

(3.84%), Innovación (2.91%), negocio por internet (1.36%), Marcas y franquicias (1.11%) y cadena de suministros(1.01%).

4. Las modalidades que usaron para capacitarse las Mype fueron 5 tipos, de las cuales la más sobresaliente fue la capacitación presencial (90.38% promedio de los tres años), seguido por Asesoría (3.26%), Asistencia técnica (3.15%), capacitación virtual (3.11%) y Otros (0.08%). Este último es conformado por la mezcla de dos modalidades la presencial - virtual y presencial y asistencia técnica.

5. Con respecto a los métodos de capacitación que se usaron para impartir el conocimiento, el método más practicado en el proceso de capacitación es el expositivo – participativo (54.95% promedio de los tres años), seguido por el método expositivo (34.99%), dinámica grupal (5.6%), asesoramiento personal (3.26%), juego de roles (0.56%) y finalmente mediante simuladores (0.63%)

6. Finalmente, las instituciones que provisionaron de capacitaciones a las Mype fueron 13, de las cuales el gobierno central es el que ocupa mayor participación con el 18.06% (promedio de los tres años), en segundo lugar se encuentra la participación de las empresas privadas con el 17.91%. Seguidamente de los Institutos de educación superior con 14.84%, les sigue la Cámara de comercio con 14.09% y el resto de instituciones conformados por las universidades, asociaciones, gobiernos locales, colegios profesionales, gobiernos regionales, Cite (instituto tecnológico de la producción), Ong y otros sumados representan el 22.31%.

Por ende, se aprecia que las instituciones más importantes que provisionaron de capacitación a las Mype fueron: El Gobierno Central, las empresas privadas, los Institutos de educación superior y la Cámara de comercio. Todo ellos suman un 77.69% del total de capacitaciones realizadas a las Mype.

Recomendaciones

1. Para la parte académica, orientar las futuras investigaciones al tema de las capacitaciones en nuestro país, ya que en el proceso de desarrollo de la presente investigación no se halló suficientes investigaciones con respecto al tema. Aportaría en gran medida al desarrollo del país si se analizara y se hiciera un seguimiento en la relación capacitaciones y competitividad en las micro y pequeñas empresa.

2. Para las empresas privadas que proveen de capacitaciones a las Mype, recomendaría que focalicen sus esfuerzos a esa masa que aún no capacita a su personal por el motivo de la falta de información y la falta de tiempo. Existe un mercado insatisfecho con más del 80% del total de Mype analizados. Si la empresa privada lograra captar a ese conjunto de Mype que ignoran el tema de capacitaciones, saldría beneficiada por los ingresos que recibiría al ofrecer sus servicios y a la vez las micro y pequeñas empresas incrementarían su efectividad en el mercado. Probablemente no estaríamos hablando de la muerte temprana de Mype a los 3 años de iniciar operaciones.

3. Para el gobierno, recomendaría tres puntos importantes. El primero, se basa en el desdén que han tenido en la falta de propagación de la importancia de capacitaciones a las micro y pequeñas empresas. Es parte del rol gubernamental masificar a través de los medios de comunicación la importancia que tienen las capacitaciones en el desarrollo y crecimiento empresarial. No es posible que aun existan Mype que ignoren que tiene la opción de capacitarse en estos tiempos. El gobierno debería a través de sus gobiernos regionales, alcaldías, etc. difundir que existen este tipo de herramientas que pueden ser usados beneficiosamente por las Mype.

La segunda recomendación es crear las estrategias y planes de acción que permitan el acceso fácil de las capacitaciones a las micro y pequeñas empresas. El gobierno con la ayuda de la empresa privada podrían trabajar juntos en un mismo objetivo que sería beneficios para los tres. Mientras que las micro y pequeñas empresas comenzaría a mejorar su desempeño en sus actividades

económicas, el estado tendría más Mype permanentes en el tiempo que aportarían a la recaudación tributaria, del mismo modo la empresa privada proveedora de capacitaciones captaría un nuevo mercado insatisfecho.

Como tercera recomendación exhortar al gobierno actual retomar las Encuestas de micro y pequeñas empresa (EMYPE) anualmente. No se podría crear medidas y planes de acción si no se conoce verdaderamente la situación real en la que se encuentran las Micro y pequeñas empresa. De la misma forma no se podría saber a ciencia cierta si las medidas adoptadas en periodos pasados alcanzaron los objetivos que se trazaron.

Es de vital importancia tener un Feedback anual para evaluar los resultados de las decisiones hechas. Si no se vuelve a retomar las Emype, el gobierno estaría ciegas y tomando medidas que poco podrían hacer para el desarrollo económico empresarial de nuestro país. Estarían sorteando que medida funcione y eso ocasionaría altos costos y esfuerzos para el país.

4. En el presente estudio se analizaron las actividades económicas recogidas en las encuestas Emype, sin embargo, deben existir muchas más actividades que no se han incluido en las encuestas. Recomendaría extender el alcance de las encuestas Emype y poder determinar qué actividades son los menos favorecidos con las capacitaciones y con ello enfocar todos los esfuerzos necesarios para facilitarles el acceso a las capacitaciones y, por lo tanto, incentivar el crecimiento y desarrollo de estas unidades económicas que hoy en día son una parte importante en la economía de nuestro país,

REFERENCIAS

- Abduli, S. (March de 2013). Management in small am medium size enterprises in the republic of macedonia. *International journal of academic research in economics and management science*, 2(2), 118-132.
- Adanaque, R. (2014). Capacitación y la rentabilidad en las MYPE servicio–rubro hospedaje de Piura. Piura, Peru.
- Arbulu, J., & Otoya, J. J. (2005). Características e Importancia de la Pyme en nuestra economía. *Revista de egeresados*, 32-37.
- Asociacion de emprendedores del Peru. (17 de Noviembre de 2015). ASEP. Obtenido de <https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2011). Factores que limitan el crecimiento de las Micro y pequeñas empresas en le Peru (Mypes). *Strategia*, 22, 70-80.
- Barquero Corrales, A. (2005). *Administracion de Recursos Humanos* (1 ed., Vol. segunda parte). San Jose, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Benavides, S. (2008). Capacitacion, conocimiento y competitividad de las Mipymes formales costarricenses. *TEC empresarial*, 2, 19-27.
- Berisha, G., & Shiroka Pula, J. (March de 2015). Defining small and medium enterprises: a critical review. *Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences*, 1(1), 17-28.
- Calle Saravia, C. (Junio de 2015). *Capacitación como componente de desarrollo productivo en las microempresas: Casode la Fedemype Santa Cruz*. Recuperado el Octubre de 2016, de INESAD - Instituto de estudios avanzados en desarrollo: http://www.inesad.edu.bo/pdf/wp2015/wp07_2015.pdf
- Ceranic, S., & Popovic, B. (2009). Human resources management in small and medium. *APSTRACT, Official periodical of the International MBA Network–AGRIMBA*, 3(1-2), 71-74.
- Chavez, E. A. (Mayo-Octubre 2002 de 2002). Adiestramiento y su importancia en las organizaciones. *Formacion Gerencial*, 1(1), 64-81.
- Chi, N.-W., Wu, C.-Y., & Yeh-Yu, L. (2008). Does Training facilitate Sme’s performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(10), 1962-1975.
- Chiavenato, I. (1999). *Administracion de recursos humanos* (Vol. 5). Santa fe de Bogota, Colombia: Mc Graw Hill.
- Commission European. (2016). *User guide to the sme defintion*. Publications office.
- Coronel, A. (2010). Capacitacion del capital humano como una inversion para desarrollo. *Eureka*, 7(2), 71-76.
- Coyle, J., Hoque, K., Kessler, I., Pepper, A., Richardson, R., & Walker, L. (2013). *Human resource management*. (U. o. International, Ed.) London, United Kingdom. Recuperado el 2016, de University of London International Programmes: http://www.londoninternational.ac.uk/sites/default/files/programme_resources/lse/lse_pdf/subject_guides/mn3075_ch1-4.pdf
- Delgado Gonzalez, S., & Ena Ventura, B. (2008). *Recursos Humanos: Administracion y Finanzas* (Vol. 4). Madrid: Paraninfo SA.
- Diez, J., & Abreu, J. L. (Setiembre de 2009). (Impact of internal training in productivity and standardization of productive processes: A case Study. *International journal of good conscience*, 97-144.

- Dominguez, P. R. (2000). *Introduccion a la gestion empresarial*. B-EUMED.
- Edralin, D. M. (2004). Training: A strategic HRM function. *On business education*, 7(4), 1-4.
- Enriquez Perez, E. A., Macias Negrete, E. F., & Gomez Aguilar, E. (2011). La capacitacion como herramienta para la ventaja competitiva dentro de una empresa artesera: un analisis micro y uno sistémico. *ISSN 1931-0285 CD ISSN 1941-9589 ONLINE*, 6(2), 1207.
- Garcia, J. M. (2011). El proceso de capacitacion, sus etapas e implementacion para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. Oaxaca, Mexico. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>
- Garza, H., Abreu, J., & Garza, E. (Marzo de 2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *International Journal of good conscience*, 194-249.
- Ghatule, A., & Dubey, S. (2016). importance and implication of smes in indian Economy. *International Journal of science technology and Management*, 5(3), 557-562.
- Guiñazu, G. (Junio de 2004). Capacitacion efectiva en la empresa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 7(12), 103-116.
- Hernandez, F. (2007). *CAEI*. Obtenido de <http://www.caei.com.ar/ebooks/ebook27.pdf>.
- Kemal, F. E., Radid, M., Tanane, O., & Talbi, M. (2014). Training for effective skills in Smes in Morocco. *Procedia social and behavioral Sciences*, 2926-2930.
- Kithae, P. P., Maganjo, R., & Kavinda, L. (June de 2013). Impact of entrepreneurship training on performance of micro and small enterprises (mSES) in Kenya: A case study of embu Municipality. *International Journal of business and management review*, 1(2), 1-17.
- Lawler, E. E., & Ledford, G. E. (1992). A skill based approach to human Resource Management . *European Management Journal*, 1-20.
- Martin, H., Espiritu, R., Aparicio, V., & Salvador, A. (2009). Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Tecoman, Colima, Mexico. *Multiciencias*, 9(1), 38-45.
- Mayuran, L. (2016). Impact of entrepreneurship training on performance of small enterprises in jaffna district. *Global Journal of commerce & management perspective*, 5(2), 1-6.
- Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo. (2001). *Boletin de economica laboral*.
Ministerio de trabajo y promocion del empleo. (9 de Agosto de 2006).
www.mintra.gob.pe. Obtenido de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_34.pdf
- Moreno, H. M., Espiritu, O., Aparicio, V., & Cardenas, A. (2009). Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México. *Multiciencias*, 9(1), 38-45.
- Nyambura, J. (2014). An analysis of entrepreneurship aspects of current training programs conducted on practicing micro and small enterprises (MSEs): A case study of Roysambu. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(10), 1-15.
- Padilla, R., & Juarez, M. (Agosto de 2007). Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera. *Revista de la cepal* 92, 48-59.
- Perez, D. d. (2006). El adiestramiento del recurso humano, herramienta de competitividad en la Pyme. *Multiciencias*, 6(2), 148-153.

- Perez, D., Marcano, Y., Talavera, R., & Narváez, M. (2004). El adiestramiento del recurso humano en la pequeña y mediana empresa (PYME) de la península de Paraguaná: Alternativa para mejorar su rendimiento. *Multiciencias*, 4(2), 1-22.
- Pimentel, M. C. (2016). Caracterización de la capacitación técnica de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutiques) del distrito de Huaraz.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* (Vol. 7). Madrid, España: Diaz de Santos.
- Pymex. (17 de Diciembre de 2009). *Pymex.pe*. Obtenido de <https://pymex.pe/noticias/peru/mas-del-50-de-mypes-mueren-antes-de-cumplir-su-tercer-ano-de-vida>
- Rodriguez, r., Jimenez, O., & Flores, A. (2011). La capacitación como herramienta de competitividad en la Pyme exportadora. *XVI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática* (págs. 1-23). Mexico: Division de investigación.Facultad de Contaduría y administración, UNAM.
- Saravia, C. G. (2015). Capacitación como componente de desarrollo productivo en las microempresas: El caso de la Fedemype Santa Cruz. *Development Research Working Paper Series*(7), 1-40.
- Secretaría de Desarrollo Económico. (2013). *Eumed.net enciclopedia virtual*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/problemas-pymes.html>
- Siliceo Aguilar, A. (2006). *Capacitación y desarrollo del personal*. Mexico, Mexico: Limusa - Noriega Editores.
- Tadesse, B. (June de 2010). The rol of micro and small enterprises in employment creation an income generation A survey study of Makelle City, Tigray Region, Ethiopia. 1-76.
- Tambwe, M. A. (November de 2015). The impact of entrepreneurship training on micro and small enterprises (mses) performance in Tanzania: The case of food vendors in Ilala Distric Dar es Salaam. *Business Eduaction Journal*, 1(1), 1-18.
- Tarmidi, L. T. (Mayo de 2005). The importance of Mses in economic development of developing APEC countries. *In APEC Study Center Consortium Conference*, (págs. 1-13). Jeju, Korea.
- Titus, S. (2003). Key Reasons Why Small Businesses Fail . *IBB*, 1-9.
- Vílchez, G., & Centurion, R. (junio de 2016). Capacitación en micro- y pequeñas empresas de venta de Alimentos, bebidas y otros, del A.H. Miraflores alto. *In Crescendo Ciencias Contables y Administrativas*, 3(1), 275-289.
- Werther, W. B., & Davis, K. (1991). *Administración de personal y Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Yahaya, H. D., Geidam, M. M., & Usman, M. U. (Mayo de 2016). The rol of micro small and medium enterprises in the economic development of Nigeria. *International Journal of Small Business and Entrepreneurship Research*, 4(3), 33-47.
- Zevallos, E. V. (Abril de 2003). Micro, pequeñas y medianas empresas en America Latina. *Revista d ela Cepal* 79, 53-69.