

09

Fecha de presentación: mayo, 2017

Fecha de aceptación: junio, 2017

Fecha de publicación: julio, 2017

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

A MICROEMPRESARIOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO

A TRAINING PROGRAM FOR SMALL BUSINESSMEN FROM THE HISTORICAL CENTER OF QUITO

MSc. Carlos Hernán Valencia Flores¹

E-mail: cvalencia@umet.edu.ec

Dra. C. Cira Lidia Isaac Godínez¹

E-mail: cisaac@umet.edu.ec

Dra. C. María Lucía Brito Vallina¹

E-mail: mbrito@umet.edu.ec

¹ Universidad Metropolitana del Ecuador. República del Ecuador.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Valencia Flores, C. H., Isaac Godínez, C. L., & Brito Vallina, M. L. (2017). Programa de capacitación a microempresarios del centro histórico de Quito. *Universidad y Sociedad*, 9(4), 70-74. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

RESUMEN

Los emprendimientos permiten crear puestos de trabajo estables y de calidad, en las que sus miembros son a la vez propietarios, socios, trabajadores, empresarios y por tanto, participan directamente y de manera colectiva en la gestión de la empresa, creando las bases para un desarrollo personal, laboral y económico social. Se ha logrado constatar por fuentes primarias y secundarias que los procesos tanto comerciales como administrativos empleados por los microempresarios del centro histórico de Quito en sus negocios, no cumplen con sus expectativas, no mejoran su situación frente a la competencia y no satisfacen en la mayoría de los casos sus necesidades y la de sus clientes, lo que les ocasiona bajos ingresos y en ocasiones pérdida del negocio. Una vía para mejorar esta situación, es diseñar procesos periódicos de capacitación, que tributen a mejorar sus estrategias y planes de comercialización de los productos o servicios, sus ingresos y su economía, devolver los recursos de préstamos y garantizar a mediano y largo plazo su crecimiento sostenido. El presente trabajo tiene como objetivo, a partir de un diagnóstico de necesidades, establecer un programa de capacitación ofertado por la Universidad Metropolitana del Ecuador, como parte de un proyecto de vinculación de la sociedad, que contribuya a mejorar la capacidad gerencial del microempresario para lograr una buena administración, optimizar sus recursos financieros y lograr la sostenibilidad de los negocios.

Palabras clave: Programa de capacitación, microempresarios, emprendimiento.

ABSTRACT

Entrepreneurship allows the creation of stable and high post in which its members are owners, partners, workers, and businessmen at the same time. Thus, they actively and collectively participate in enterprise management, and set the bases for a personal, labor and social economic. It has been proven through primary and secondary sources that the commercial and administrative processes applied by small businessmen in the historical center of Quito do not meet their expectations, improve their situation against the competence, or satisfy their clients' needs or their own needs in most cases. This leads to low business incomes, and sometimes the failure of the business. Designing periodical training processes in order to contribute to the improvement of their commercialization plans and strategies is an alternative to solve this situation. Furthermore, this alternative will contribute to the improvement of their incomes, and their economy, return the loaned resources, and guarantee their short and long-term sustainable growing. The current paper aims at establishing a training program to be developed by the Metropolitan University of Ecuador, as part of a community outreach project contributing to the improvement of managerial capacities in small businessmen, in order to administrate properly, optimize their financial resources and attain sustainability in business.

Keywords: Training program, small businessmen, entrepreneurship.

INTRODUCCIÓN

La microempresa es una estructura productiva que genera y comercializa bienes y servicios para satisfacer alguna necesidad de la colectividad y alcanzar beneficios económicos, contribuye al desarrollo en la generación de empleos y al mejorar el ingreso de las familias del sector.

Ecuador mantiene el índice de actividad emprendedora temprana (TEA) más alto de la región y a escala global es el segundo país más emprendedor. Así lo señala el Global Entrepreneurs-hip Monitor (GEM), un estudio que analiza 66 economías y que establece el índice de emprendimiento (Global Entrepreneurs-hip Monitor, 2017)

El informe señala que existen tareas que cumplir con el fin de lograr emprendimientos de calidad y uno de los autores del estudio plantea que no basta con decir que Ecuador tiene emprendimientos, sino que se debe generar innovación, tecnología y financiamiento para que el emprendimiento se mantenga. Por otra parte Beltrán (2017), coordinador de emprendimiento de la Universidad San Francisco de Quito, señala que para potenciar la actividad hay que ampliar la visión y mejorar la educación o capacitación.

En el centro histórico de Quito se agrupan diferentes negocios de microempresarios, pero mucho de estos emprendimientos fracasan en un término inferior a los tres años, y una de las causas que incide en este problemática es que no cuentan en muchas ocasiones con los conocimientos necesarios para mejorar su gestión.

En este trabajo se expone de forma sucinta, a partir de un diagnóstico de necesidades, el desarrollo de un programa de capacitación a impartir por los docentes de la Universidad Metropolitana de Quito, orientado a mejorar competencias organizacionales, de los procesos y las personas del centro histórico de Quito, para contribuir a la eficacia y eficiencia de las empresas y su sostenibilidad.

DESARROLLO

Según informe de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) el 89,6% de los negocios ecuatorianos son microempresas, en su mayoría los negocios están concentrados en Quito y Guayaquil. En el 2017 esta cifra creció a un 95%, según Christian Cisneros, Director Ejecutivo de la Cámara Nacional de la Pequeña Empresa (CANAPE).

La importancia del sector microempresarial, lo fundamenta su contribución a la redistribución del ingreso y generación de empleo, permite la democratización del mercado de bienes y servicios. Entre las desventajas se presenta,

que sus integrantes tienen falta de conocimientos en conceptos, herramientas y procedimientos sobre las disciplinas que conforman la administración, lo que limita los niveles de productividad, eficiencia y eficacia de estas, de ahí que la capacitación juega un papel importante.

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar o eliminar las brechas de conocimientos de los directivos en una primera instancia, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en la gerencia de sus emprendimientos.

La capacitación se estructura a través de programas. Plantea Chiavenato (2008), que un programa de capacitación es un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos. El propio autor (Chiavenato, 2000), establece que su importancia reside en el alcance de los objetivos de la organización, proporciona oportunidades a los empleados de todos los niveles para obtener el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización. En este sentido, la capacitación no es un gasto, sino una inversión cuyo retorno es bastante compensatorio para la organización.

Diagnóstico de necesidades

El diseño de cualquier programa ha de partir de un diagnóstico de necesidades. Por lo que como paso inicial del programa se parte del desarrollo y aplicación de una encuesta, cuyas preguntas se resumen en la tabla 1.

Tabla 1. Preguntas de la encuesta a aplicar a los microempresarios.

1. ¿Tiene conocimientos sobre contabilidad general y/o de costos y lo aplicó en su negocio?
2. ¿Usted ha recibido cursos de formación microempresarial y lo aplicó en el giro de su negocio?
3. ¿Cree usted que con su formación está preparado para administrar de una mejor manera su negocio?
4. ¿Está usted preparado para diseñar estrategias de mercado para su negocio?
5. ¿Conoce usted la demanda de sus productos en el mercado?
6. ¿Conoce la satisfacción de las expectativas de sus clientes?
7. ¿Aplica usted técnicas de promoción para la mejora de sus ventas?

- 8. ¿Siente usted que tiene insuficiencias de conocimientos para desempeñar sus funciones como microempresario?
- 9. ¿Tiene identificados y evaluados los riesgos y oportunidades de su empresa?
- 10. ¿Está satisfecho con el desempeño de su negocio?

Fuente: Elaborada por los autores.

La población objeto de estudio fueron los 700 microempresarios ubicados en el centro histórico de Quito. Para la toma de la muestra en el desarrollo de la investigación, se utilizó el método de muestreo probabilístico aleatorio simple, para una población finita. La fórmula utilizada para determinar el tamaño de la muestra, se presenta en la figura 1. Para una población finita de 700 microempresarios y un nivel de significación de un 5%, dio como resultado una muestra de 248 empresarios.

$$\text{Muestra Finita: } n = \frac{z^2 pq N}{Ne^2 + z^2 pq}$$

- n= Tamaño de la muestra con respecto al universo
- Z= Para un intervalo de confianza del 95% que es lo normal adquiere el valor de 1,95 que es lo sugerido
- N= Tamaño del universo o población objetivo
- P= Porcentaje de probabilidad de que un sujeto sea tomado en cuenta como parte de la muestra
- q= Porcentaje de probabilidad de que un sujeto no sea tomado en cuenta como parte de la muestra
- e= Grado de error y este puede ir desde 1% hasta 5%
- o²= Varianza= pq= S²

nf=	248,04	248	Poblaciones Finitas
z =	95,0%		
Z ² =	1,96	3,8416	
e ² =	5%	0,0025	
P=	50%	0,50	
q=	50%	0,50	
N=	700		

Z	Coficiente
99,0%	2,580
98,0%	2,240
95,0%	1,960
90,0%	1,650
85,0%	1,440
80,0%	1,282

Figura 1. Fórmula para determinar el tamaño de la muestra de una población finita.

Fuente: Elaborado por los autores

Recolección de información y análisis de datos

Una vez aplicada la encuesta, fue procesada en el EXCEL, se obtienen los resultados que se muestran en la figura 2.

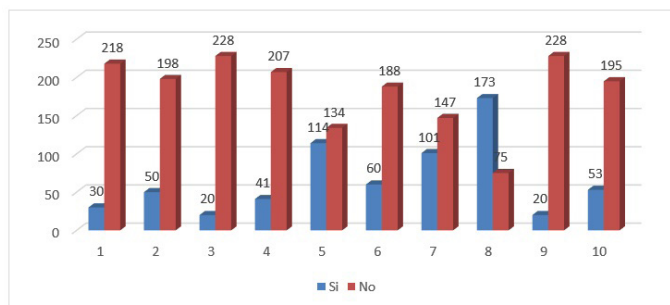


Figura 2. Resultados de la encuestas aplicadas a los 248 microempresarios.

Fuente: Elaborado por los autores

Del análisis del gráfico se obtiene que el mayor porcentaje de las respuestas a las preguntas son negativas, entre ellas se destaca que el 87,90 % de los encuestados no tiene conocimientos sobre contabilidad general ni costos; el 79,84% no ha recibido formación y el 91,94% cree que con su formación no están preparados para administrar; el 83,47% no está preparado para diseñar estrategias de mercado.

Lo anterior se correlaciona de forma positiva con los resultados de las respuestas de las preguntas 6, 9 y 10: el 75,81% de los encuestados refiere que no conocen expectativas de los clientes; el 91,94 responde que no tienen identificados los riesgos reales y potenciales de sus negocios; el 78,63 % que no está satisfecho con el desempeño del negocio. Se puede observar que más del 50% de los microempresarios encuestados sienten que tienen insuficiencias de conocimientos para desempeñar sus funciones como microempresario.

Como resultado del diagnóstico se puede inferir que la mayoría de los encuestados requiere capacitación para apropiarse de los principales conceptos de teorías y prácticas contables, así como de técnicas y herramientas que les permitirá mejorar sus organizaciones y manejar de manera eficiente y responsable las cooperativas, convirtiéndose en protagonistas del desarrollo social y económico.

Para precisar más acerca de las necesidades y ver cuáles necesitan atención a corto plazo, se les formularon las siguientes preguntas: ¿Considera usted que necesita capacitarse para mejorar el manejo de su empresa? ¿En qué áreas de gestión empresarial desearía usted capacitarse? Los requerimientos de capacitación más prioritarios que ellos consideraron se observan en la figura 3, las de mayores frecuencias absolutas estuvieron relacionadas con administración y contabilidad.

Para dar respuesta a estas necesidades los autores, que forman parte del claustro docente de la carrera de la Universidad Metropolitana de Quito, desarrollan un programa de capacitación sobre la base de las estrategias definidas por Gómez Báez (2013).

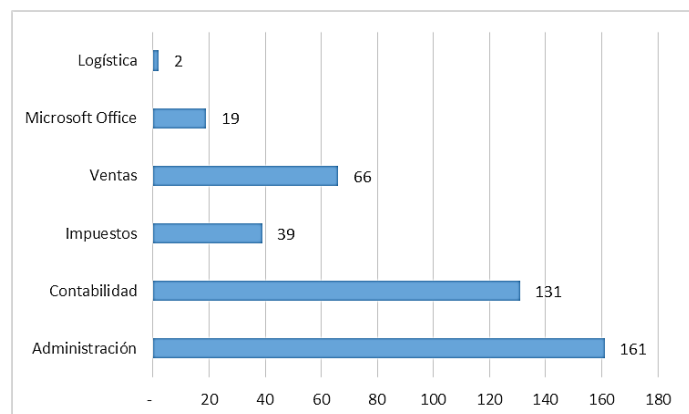


Figura 3. Requerimientos de capacitación manifestados por los microempresarios del centro histórico de Quito.

Fuente: Elaborado por los autores.

Determinar núcleos básicos de capacitación y realizar el diseño de los cursos.

Como resultado quedaron como temas generales de capacitación los de administración, marketing, herramientas informáticas, finanzas y riesgos, y entre algunos cursos específicos los siguientes: administración, atención al cliente, mercadeo y técnicas de venta, informática aplicada a la microempresa, contabilidad básica, contabilidad de costos, presupuestos, plan de negocios, tributación, banca y finanzas para microempresas.

Una vez determinado la denominación de los cursos, se definieron los objetivos, temas a abordar, métodos y técnicas de capacitación a aplicar, resultados y beneficios, sistema de evaluación, entre otros elementos que son recogidos en Valencia (2017).

Planificación de las actividades del programa de capacitación

La planificación del tiempo de ejecución de las actividades del programa, se basa en el diagrama de descomposición funcional del proceso de capacitación, a microempresarios del centro histórico de Quito y abarca desde la oferta hasta la etapa de monitoreo, como se esquematiza en la figura 4.

Id de Tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Pred.
1	PROCESO DE CAPACITACIÓN A MICROEMPRESARIOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO	292 días?	Jue 01/06/17	vie 13/07/18	
2	Oferta de seminarios a microempresarios	30 días?	Jue 01/06/17	mié 12/07/17	
3	Inscripción de alumnos	7 días?	Jue 13/07/17	vie 21/07/17	2
4	Desarrollo de cronograma de capacitación	180 días?	lun 24/07/17	vie 30/03/18	3
5	Evaluación del proceso de capacitación	5 días	lun 02/04/18	vie 06/04/18	4
6	Plan de mejoras en negocios de microempresarios según capacitación realizada	8 días	mié 11/04/18	vie 20/04/18	5
7	Monitoreo de negocios por parte de docentes UMET	60 días	lun 23/04/18	vie 13/07/18	6

Figura 4. La planificación del programa de capacitación a microempresarios.

Fuente: Elaboración de los autores.

Durante la impartición de los cursos se determinan las principales insuficiencias y riesgos en la gestión vinculadas a cada una de las temáticas que se imparten, concluye el curso con un plan de acciones para superarlas, lo que forma parte de la evaluación.

La implantación del plan de acciones del negocio por parte de los microempresarios es asesorado a partir de un proyecto de vinculación con la sociedad, participan docentes responsables y estudiantes, de diferentes carreras de la UMET.

Evaluación del impacto

La evaluación del impacto de la capacitación se realiza a través de un taller donde los microempresarios exponen los resultados alcanzados en la implementación del plan de acciones y de los resultados de la mejora de los indicadores de desempeño de la empresa.

CONCLUSIONES

La investigación efectuada permitió constatar que los microempresarios del centro histórico de Quito, carecen de conocimientos y competencias para desarrollar la gestión de sus negocios, que determinó la necesidad de proponer un programa de capacitación para superar estas insuficiencias y contribuir a manejar de manera eficiente y responsable su organización, convirtiéndose en protagonistas del desarrollo social y económico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beltrán, P. (2017). El emprendimiento enfrenta una lista de tareas y desafíos. Recuperado de <http://www.revistalideres.ec/lideres/emprendimiento-enfrenta-lista-tareas-desafios.html>
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría de la administración*. México: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de los recursos humanos*. México: Mc. Graw Hill.

Gómez Báez, J. (2013). Propuesta metodológica para la elaboración de estrategias de formación en empresas cooperativas. *XI Convención Internacional COOPERAT. El cooperativismo como alternativa de desarrollo, ante la Crisis Global*. La Habana.

El Telégrafo. (2014). El 89,6% de los negocios ecuatorianos son microempresas. Recuperado de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-896-de-los-negocios-ecuatorianos-son-microempresas>.

El Telégrafo.. (2017). Las Pymes son mayoría entre las empresas. Recuperado de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/pedidos-de-empresarios-abarcan-cinco-tematicas>.

Valencia, C. (2017). *Informe de Programa de capacitación de la UMET a microempresarios del centro histórico de Quito para mejorar sus negocios*. Guayaquil: UMET.