

## Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México

**Hugo Martín Moreno, Roberto Espíritu Olmos, Víctor Aparicio Rosas, Alfredo Salvador Cárdenas**

*Facultad de Contabilidad y Administración. Campus Tecomán. Universidad de Colima, México. E-mail: hugmor@ucol.mx; olmos@ucol.mx; vicaparos@ucol.mx; Alfredo\_salvador@ucol.mx*

### Resumen

---

En el presente artículo se presenta el análisis de la importancia de la capacitación y el adiestramiento en 115 micro y pequeñas empresas en el municipio de Tecomán Colima, México, 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. Se detectó también que no se aplica el adiestramiento en toda su extensión por el desconocimiento que se tiene por parte de los pequeños empresarios los que carecen de alguna especialidad relacionada con la administración empresarial. Para el análisis estadístico de la presente investigación se realizaron tablas cruzadas y análisis de varianza entre el giro de la empresa y la percepción de la importancia de la formación.

**Palabras clave:** Capacitación, adiestramiento, pymes, necesidades de capacitación.

## Training in the Micro and Small Companies of the City of Tecomán, Colima, Mexico

### Abstract

This research presents an analysis of the importance of training in 115 micro and small enterprises and microenterprises (SMEs) in Tecomán a municipality of the state of Colima, in Mexico, and also shows its impact on the detection of training needs. It turned out that most of the enterprises don't do or plan training activities. Only few cases presented courses for sellers, with the idea that this would increase their sales and the enterprise's development. It was found as well that training is not set up because of a lack of knowledge about it by the small business men, who besides don't have the specialty related to managerial administration. For the statistical analysis of the research, crossed tables and analysis of variance were carried out between the turn of the company and the perception of the importance of training.

**Key words:** Training, SMEs, detection of needs of training.

### Introducción

Dentro del desarrollo y productividad de las empresas, es importante el manejo de los recursos, financieros, humanos, sistemas, insumos, bienes muebles e inmuebles, de una manera ordenada, armónica y generalizada. Uno de los instrumentos necesarios para incrementar la productividad del capital humano, es la Capacitación y el Adiestramiento (CyA). La esencia de la CyA, es impartir el conocimiento, habilidades y actitudes requeridas que en su momento conducirán a los cambios en conducta necesarios para el desempeño efectivo del trabajo.

Además, según Buckley *et al.* (1991), a la CyA se le reconoce su contribución a la eficacia empresarial. Por su parte Colom (1994), la define no como una función o área más de una empresa, sino como una parte esencial y definidora de su propia realidad.

Guerrero *et al.* (2001), convienen que es debido a la rapidez con que cambian las habilidades y conocimientos requeridos y a la consideración de los empleados como un recurso competitivo esencial para obtener una ventaja competitiva duradera, que la CyA se constituye en uno de los factores esenciales que determina la eficacia de las acciones realizadas en las organizaciones.

Shaun (2004), establece que la capacitación sólo puede tener un propósito general y terminal, el cual consiste en

permitir que el trabajo se pueda realizar de un modo efectivo en tres niveles: por la organización como un todo, en los subgrupos que lo componen y por sus empleados individuales. En relación a los propósitos, estos son; maximizar la productividad y la producción, incrementar la versatilidad del capital humano, desarrollar equipos de trabajo más unidos, aumentar el nivel de satisfacción de los trabajadores, aumentar los estándares de seguridad e higiene en el trabajo, optimizar el uso de materiales y estandarizar las prácticas y procedimientos de las organizaciones.

La puesta en práctica de un sistema de CyA en la empresa va a depender de la actitud de los gerentes. Los objetivos de la capacitación y adiestramiento deben ser encauzados a alcanzar los fines de estas empresas, por lo que no deben diferir de los objetivos estratégicos que deben contar en su elaboración con la participación de la alta dirección.

Por tanto, y con el aval de lo requerido por Aragón *et al.* (1999), se tiene que los objetivos deben estar siempre claramente establecidos y concretados para que sean eficaces a la organización, eliminando ambigüedades, aunque en ocasiones puedan parecer obvias para las personas o grupos que deben cumplirlas. En la medida que estos objetivos de la CyA sean objeto de una evaluación en situaciones reales de trabajo y no exclusivamente al finalizar el período teórico, será útil dicha evaluación.

Según Saá *et al.* (2002), la formación y capacitación del trabajador habrá aumentado, haciéndolo que obtenga una mayor retribución. Asimismo, la empresa obtendrá mayor productividad por la mayor capacitación del personal formado. Lattman *et al.* (1992) y Martín (2001), indican que el propósito de toda capacitación es formar a un individuo para que pueda realizar convenientemente una tarea o un trabajo determinado, que favorezcan la promoción del empleado y la eliminación de las deficiencias existentes. De este modo el personal formado contribuirá a la consecución de las metas de la organización.

La capacitación de personal viene a demostrar que la adquisición de nuevos conocimientos, técnicas y actitudes es una actividad permanente, constante que se debe realizar antes de incorporarse al mercado laboral de una forma independiente al propio trabajo y en el transcurso del mismo, detectando en cada momento las necesidades formativas e identificando los posibles puntos de mejora. Además, coincidiendo con Bassi *et al.* (2002), en muchos de los casos, un trabajador en ocasiones tiene complicaciones para recibir capacitación fuera del horario laboral.

Existen varias definiciones de lo que es la CyA. Solé *et al.* (1997), la definen como una metodología sistemática y planificada, destinada a mejorar las competencias técnicas y profesionales de las personas en el trabajo, a enriquecer sus conocimientos, a desarrollar sus aptitudes y a la mejora de sus capacidades.

Aragón *et al.* (1999), mencionan que son aquellas actividades que tienen como objetivo la adquisición de nuevas capacitaciones profesionales o el desarrollo de las ya existentes, siempre relacionadas con las tareas actuales del empleado o con posibles futuras tareas.

Asimismo, Martín (2000), la define como un esfuerzo sistemático y planificado para desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actitudes de un individuo a través de la experiencia con el fin de capacitarlo para que pueda realizar correctamente su actividad.

Según Weinstein (2008), la capacitación forma parte del incremento en la satisfacción laboral del trabajador quien tiene la oportunidad de llegar a puestos gerenciales mediante la misma.

## Marco de referencia e hipótesis

La Ciudad de Tecomán, Colima México (110 mil habitantes), se caracteriza por tener una gran mayoría de micro y pequeñas empresas, cerca del 97% de las empresas en el municipio corresponden a este tipo, además una gran

mayoría son empresas familiares, esto hace que el nivel gerencial de las empresas se caracterice por una ausencia de conocimientos administrativos. Basado en ella, es de interés estudiar cuál es la percepción de los empresarios de las micros y pequeñas empresas hacia la capacitación en la ciudad de Tecomán, Colima, México.

Según datos de Serna *et al.* (2007), en México existen 2.9 millones de establecimientos, de los cuales el 99% corresponde a Pymes y contribuyen con el 40% de la inversión PIB (Producto Interno Bruto). Además generan el 64% de los empleos. Anualmente se crean un promedio de 200,000 nuevas empresas de las cuales el 10% de ellas se desarrollan dentro de la economía formal, el 25% generan recursos de sobrevivencia y el 65% fracasan.

Siliceo (2001), menciona que en el sector empresarial se puede llegar a ser parte de un círculo vicioso con escasa productividad, falta de organizaciones que capaciten a su personal y la inexistencia de una verdadera filosofía del trabajo caracterizada por una misión, visión, y valores en consonancia con su eficiencia, rentabilidad y productividad. En este orden de ideas se puede afirmar que el tema del desarrollo empresarial sigue siendo un reto, aunque sea elevado a garantía constitucional, esta no se ha fomentado, debido a la falta a las autoridades sindicales y empresariales de una concepción más sana, más educativa y más estratégica.

Por lo tanto, es necesario fomentar dentro de las organizaciones, estructuras productivas basadas en del desarrollo del capital humano. Mendoza (2000), hace referencia respecto a los sistemas de CyA, que en general están adaptados a las grandes empresas que tienen departamentos especializados en el manejo del personal y las Pymes cuenta con personal que realiza actividades multifuncionales que impiden un manejo correcto de la CyA en la empresa. En complemento a Mendoza (2000), Pujol (2002), también expresa que las empresas ven a la CyA como un medio complejo para adaptarse a las exigencias de las empresas.

Zúñiga (2005), en un estudio en las Pymes Chilenas, observó que la relación de la valoración hacia la CyA en las empresas es considerada como una forma cultural de educación basada en el intercambio de experiencia. Además, se demostró que hay un efecto de la CyA, en la medida que el proceso de CyA ayuda a mejorar las relaciones para el desarrollo, los usuarios dan un mayor valor al significado de la capacitación. Lo difícil de esto, es dar el primer paso para romper el círculo vicioso que menciona Siliceo (2001), a un círculo virtuoso para encauzar todas las energías de desarrollo de las empresas a los procesos de la CyA.

Lo anterior lleva a determinar la siguiente pregunta de investigación:

- ¿Qué tanto conoce y emplea de la CyA, el empresario de las Pymes.

Por lo tanto, se plantea como objetivo general: “Conocer la situación de las micros y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México, referente al conocimiento e importancia de la CyA y su uso para el mejoramiento de sus actividades laborales”.

Y como objetivos particulares los siguientes:

- Cuantificar la opinión de las Pymes del municipio, sobre las CyA.
- Determinar la utilización de la CyA en las Pymes del municipio.
- Establecer si se ha realizado detección de necesidades de CyA en las Pymes del municipio.
- Diagnosticar los temas sobre CyA necesarias para las Pymes del municipio.

De acuerdo con los anteriores objetivos se ha planteado el siguiente supuesto de investigación:

*Las micro y pequeñas empresas de Tecomán Colima, México, no perciben a la CyA como una herramienta útil para el desarrollo de su empresa.*

### Metodología

El presente estudio se realizó durante los meses de junio, julio y agosto de 2008, en el ciudad de Tecomán, Colima, México, utilizando información proporcionada a través del padrón de afiliados a la Cámara Nacional de Comercio Local y a la Oficina Municipal de Registro de Empresas del año de 2007 de Tecomán Colima México, formado por una población de 461 micros y pequeñas empresas, de las cuales se tomaron 115 encuestas, para un 8% de error en los resultados de las encuestas. Cabe aclarar que no se consideraron las tiendas de abarrotes, ni las estéticas de belleza, ya que en general presentan pocos trabajadores (de 1 a 3) y sus oficios son muy sencillos.

La elaboración del cuestionario se desarrolló bajo el estado de la situación actual en que se encuentran las Pymes y con los antecedentes de los estudios desarrollados por Buckley *et al.* (1991) y de Zuñiga (2005).

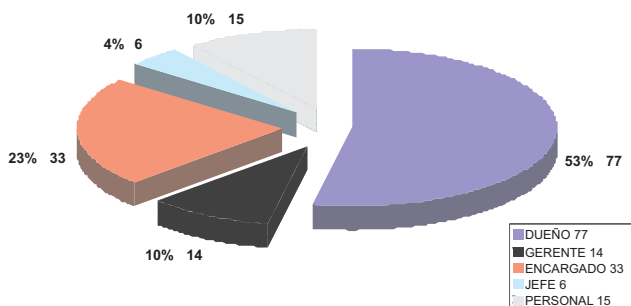
El método de muestra se elaboró en conglomerados al azar agrupando las entrevistas según la ubicación de las Pymes en la ciudad. Con los datos obtenidos se realizaron estadísticos descriptivos, gráficas y tablas demostrativas. Para el análisis estadístico se realizaron tablas cruzadas y

análisis de varianza entre el giro de la empresa, además de la percepción de la importancia de la capacitación.

### Resultados

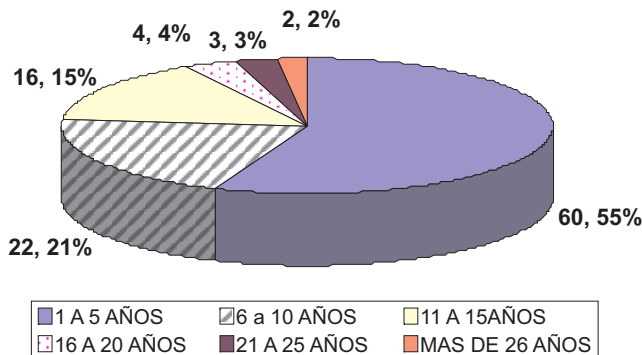
Se analizaron los siguientes factores:

1) Cargo dentro de la empresa de las personas encuestadas (Gráfica 1). En ella se observa que solamente un 10% de los entrevistados correspondió a personal no catalogado con responsabilidad gerencial dentro de la empresa, esto hace ver que el restante 90% tiene cargos administrativos de importancia para la empresa.



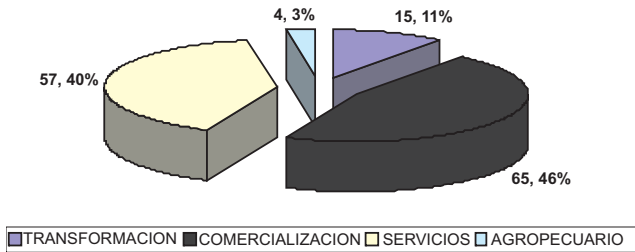
Gráfica 1. Cargo de las personas encuestadas.

2) Años de experiencia en el giro por parte de los entrevistados. En la Gráfica 2 se observa que una mayoría de la proporción (76%), tiene una experiencia menor a 11 años en el sector que se desempeña, lo que hace pensar que su etapa de empresas maduras y completamente establecidas aún no concluye.



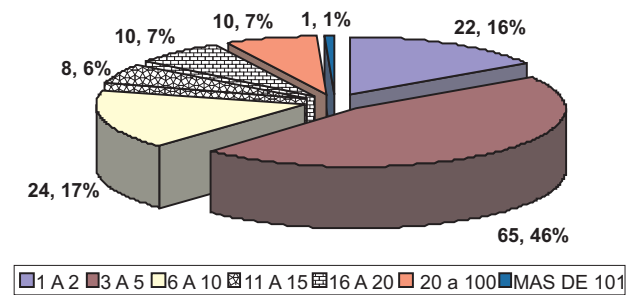
Gráfica 2. Años de experiencia en el giro por parte de los entrevistados.

3) Giro de las empresas encuestadas. Como se aprecia en la Gráfica 3, más del 86% pertenecen al giro de servicios y comercialización, esto hace ver que la ciudad presenta una vocación al sector económico del tercer nivel.



Gráfica 3. Giro de las empresas encuestadas.

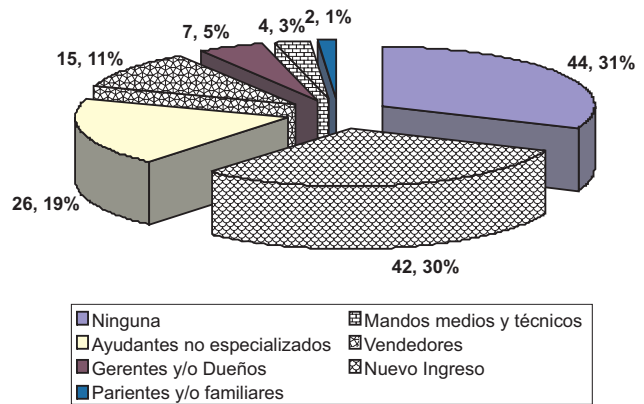
4) Tamaño de las empresas encuestadas. Más del 89% de las empresas cuentan con menos de 10 empleados (Gráfica 4), lo que hace ver que las líneas de mando y los niveles jerárquicos son pocos, esto es una característica de las micros y pequeñas empresas.



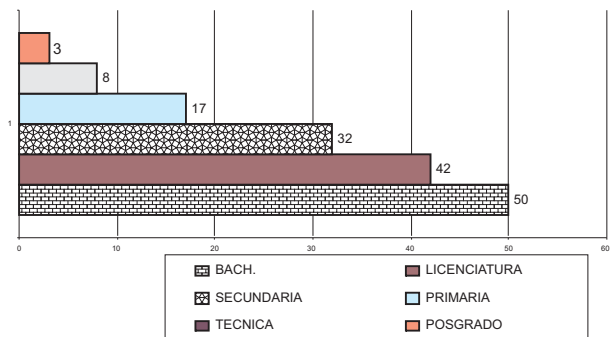
Gráfica 4. Tamaño de la población de las empresas encuestadas.

5) Personal capacitado por las Pymes. Cabe destacar que el 44% no ha realizado ninguna acción de CyA a su personal contratado, además el 3% de las empresas dan CyA a su personal de nuevo ingreso (Gráfica 5). Esto sugiere que no hay una intención planificada y definida como política de la empresa para capacitar al personal que cumpla los objetivos por los cuales fue contratado.

6) Grado de estudio de los encuestados. En 50 encuestas se obtuvo que el grado de estudios correspondía a bachillerato, seguido con 42 encuestas con estudios de licenciatura, en el primer caso, hace suponer que se pueden presentar carencias mayores sobre la percepción de la CyA y su importancia para la empresa, y en segundo lugar, se puede decir que se podrá tener una mayor conciencia sobre la importancia de la CyA y los beneficios para su entorno.

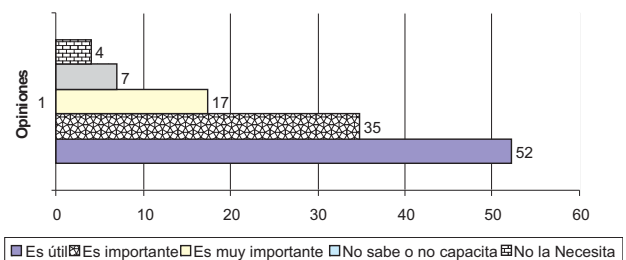


Gráfica 5. Niveles en los cuales el personal es capacitado.



Gráfica 6. Grado de estudios de los encuestados.

7) Cómo considera la CyA en relación a su empresa: Solamente el 4% de los entrevistados no lo considera importante o no lo usa (Gráfica 7), esto hace ver que si se considera importante la CyA y que a nivel de cargo administrativo el dueño tenga el concepto que es muy importante como se observa la Tabla 1.



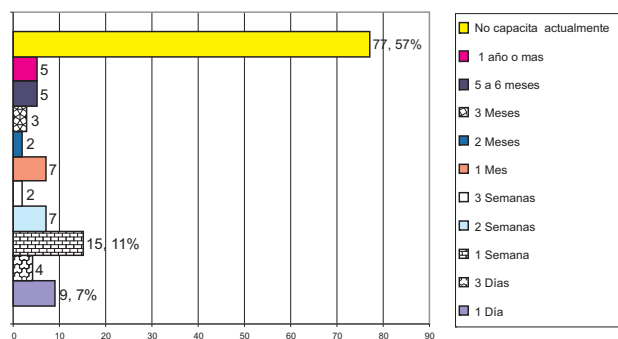
Gráfica 7. Consideración sobre la importancia y su empresa.

Tabla 1. Cruce para establecer la relación que hay entre la opinión de la CyA con el cargo del entrevistado.

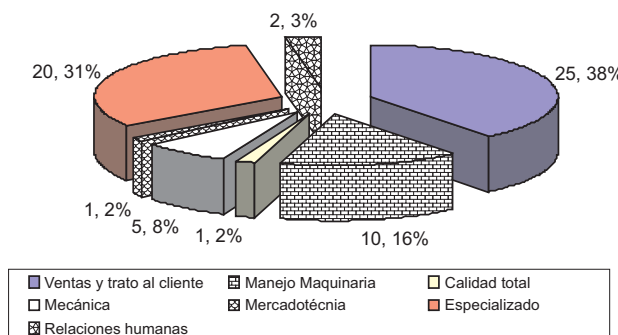
Cargo del entrevistado	Indispensable	Necesaria	Puede ayudar si aplica	No tiene clara la idea	No sabe	Total
Dueño	32	06	16	02	03	59
Gerente	08	01	05			14
Encargado	17	06	05			28
Jefe	04	01			01	06
Otro	06		01		01	08
Total	67	14	27	02	05	115

8) Periodos de CyA de las empresas. En la Gráfica 8 se observa que en ese momento mas del 77% de los entrevistados no estaba realizando ninguna CyA con alguno de los empleados y que los porcentajes de tiempo de CyA son muy pobres, el mayor tiempo es del 11% para un período de una semana.

9) Áreas de la empresa en al cual se utilizó la capacitación. Para este caso es de gran importancia los cursos de ventas y trato al cliente (Gráfica 9), así como el manejo especializado de máquinas y asistencia técnica.

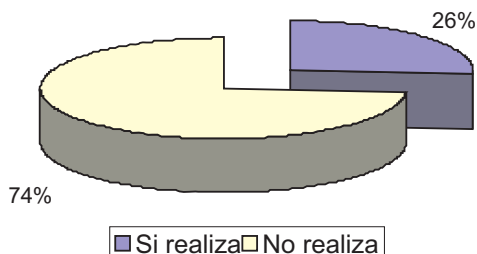


Gráfica 8. Periodo de la CyA en las empresas.



Gráfica 9. Áreas de CyA realizadas por las empresas.

10) Realización de Detección de Necesidades de Capacitación. En gran proporción (Gráfica 10), mas del 74% de los entrevistados no realizan la DNC y el 26% si lo utilizan, aunque la manera que lo hacen no es de una forma estructural efectiva según se observó en otras preguntas realizadas con los entrevistados.



Gráfica 10. Qué empresas utiliza la Detección de Necesidades de CyA (DNC).

11) Tipo de CyA necesaria. Esta información se complementa con lo observado en el punto 9, ya que se les pregunto a los empresarios, qué cursos de CyA les gustaría realizar, destacándose ventas y trato al cliente. Esto, hace ver que con ventas y trato al cliente se resuelven los problemas de la empresa, en cambio, los temas administrativos y de calidad no fueron de gran demanda (Gráfica 11).

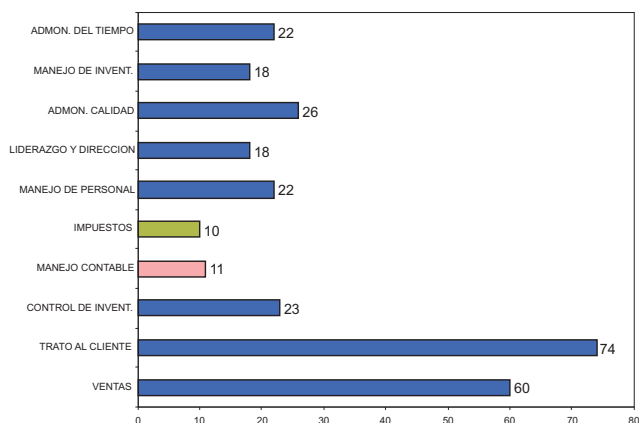
12) Correlaciones y Análisis de Varianza (Anova); Como se observa en la Tabla 3, no se presentan dependencias entre las variables estudiadas, esto dice que hay mas causas que influyen en la designación del personal a capacitarse, lo que se piensa de la CyA y la realización de Detección de Necesidades de Capacitación.



Tabla 2. Cruce de la relación entre el grado máximo de estudios y el personal a designar para capacitación.

Grado máximo de estudios	Cuando ingresa	Con base en sus necesidades	Por política de la empresa	No capacita	Otros	Total
Primaria	06	05	01	03	02	17
Secundaria	04	06	03	02	07	22
Bachillerato	09	14	03	07	25	58
Técnica		04			02	06
Licenciatura	03	04		01	04	12
Total	22	33	07	13	40	115

Designación del Personal para capacitar con Grado de estudios.



Gráfica 11. Relación de cursos sugeridos de capacitación.

Tabla 3. Correlaciones y análisis de varianza realizados.

Correlaciones realizadas		
Variable a	Variable b	Valor de "r"
Cargo entrevistado	Otorga capacitación	-0.033
Grado de Estudios entrevistado	Piensa de la capacitación	-0.151
Grado de Estudios entrevistado	Designación personal a capacitarse	0.098
Grado de Estudios entrevistado	Realiza Detección Necesidades de Capacitación	-0.031
Análisis de Varianza (Anova)		
		valor
Giro de la empresa	Importancia de la capacitación	0.94 **

Fuente: Elaboración propia.

## Discusión de Resultados

Al considerar lo planteado por Borello *et al.* (2005), los factores que minimizan el desarrollo de las competencias en las Pymes son: limitantes de la oferta de la capacitación y de la consultoría, la sincronización de los problemas de la empresa y la falta de desarrollo de actividades empresariales vinculadas con Universidades. Estas opiniones pueden ayudar a comprender la problemática de la CyA en Tecomán, ya que en la localidad no hay un centro o institución que otorgue de forma permanente la CyA y la asesoría correspondiente, aunque la CyA es considerada importante por la mayoría de las Pymes de la localidad, se presenta la discordancia entre la manifestación del problema, la búsqueda de soluciones vía CyA o asesoría especializada. Debido a esto se tiene que buscar ayuda a las ciudades de Colima, Manzanillo o Guadalajara (a 260 Km. de distancia o más) y solo muy pocos empresarios lo pueden realizar.

Además de esto, las opciones de capacitación algunas veces son diseñadas para un público especializado en determinado nivel de conocimientos y esto hace que impida la buena comprensión de lo que se enseña. Esto es importante, pues se observó en los resultados de la investigación, un gran número de microempresarios presentan estudios a nivel técnico y de preparatoria, lo cual hace que la capacitación se adapte a ese nivel de conocimientos como lo menciona Restrepo (2005). Como complemento a lo anterior, Paniagua (1998), analiza que aún con una CyA adecuada, se puede presentar el caso de que no se tenga la comprensión referente a cómo utilizar de manera práctica los conocimientos adquiridos.

## Consideraciones finales

Se percibe que es significativo para la mayoría de los micros y pequeños empresarios, la inexistencia de aplicaciones importantes que demuestren un uso cotidiano de

la CyA como medio para mejorar la eficiencia de sus recursos. Solamente se considera importante la CyA orientada a las ventas y al trato al cliente y se minimiza la orientación hacia la administración, a aspectos contables y a los financieros.

La detección de necesidades de CyA no se aplica en toda su extensión, además las encuestas demostraron que los pocos empresarios con licenciatura, en su gran mayoría, no son licenciados en administración de empresas, esto puede ocasionar el desconocimiento en el uso de esta técnica.

Otro factor que puede ser de utilidad para la referencia a este caso, es la de instituciones, tanto públicas como privadas que realicen actividades de capacitación en la ciudad ya que es necesario salir a la ciudad de Colima a 40 kms., de distancia o a 65 kms., al puerto de Manzanillo.

## Recomendaciones

1) Por parte de las autoridades universitarias es necesario establecer campañas de concientización de los diversos temas que pueden ayudar al desempeño de las empresas.

2) Realizar un modelo para la implementación de la capacitación en las micros y pequeñas empresas.

3) Realizar actividades de vinculación universidad-empresa, para ayudar a la detección de las necesidades de capacitación de cada sector analizado.

4) Realizar cursos con los docentes respecto a la planeación, ejecución y control de la capacitación basados en la Norma Técnica de Competencia Laboral.

## Referencias

- ARAGÓN, A.; BARBA, M.I.; SANZ, R. (1999). **Eficacia y resultados de la formación de los recursos humanos en las PYMES. II Workshop Internacional de Recursos Humanos.** Universidad de Cádiz y Universidad Pablo de Olavide, Cádiz.
- BASSI, L.J.; LUDWIG, J.; MCMURRER, D.P.; VAN BUREN, M. (2002). **Profiting from learning: firm-level effects of training investments and market implications**, *Singapore Management Review*, Vol. 24, nº 3, pp. 61-76.
- BORELLO, J.; ERBES, A.; ROBERT, V.; ROITTER, S.; YOGUEL, G. (2005). Competencias técnicas de los trabajadores informáticos. Revista de la CEPAL No. 87, pp. 131-150.
- BUCKLEY, R.; CAPLE, J. (1991). **La formación: teoría y práctica**, Díaz de Santos, Madrid.
- COLOM, A.; SARRAMONA, J.; VÁZQUEZ, G. (1994). **Estrategias de formación en la empresa**. Narcea, Madrid.
- GUERRERO, S.; SIRE, B. (2001). Motivation to train from the workers perspective: example of French companies. **International Journal of Human Resource Management**, Vol. 12, nº 6, pp. 988-1004.
- LATTMANN, C.; GARCÍA ECHEVARRÍA, S. (1992). *Management de los recursos humanos en la empresa*, Díaz de Santos, Madrid.
- MARTÍN ROJO, I. (2000). **Dirección y gestión de empresas del sector turístico**, Pirámide, Madrid.
- MENDOZA NUÑEZ, A. (2000). **Capacitación para el desarrollo de la calidad y la productividad**. 1ª reimpresión, México. NACIONAL FINANCIERA S.C.: MÉXICO, D.F. (2006). **Importancia de la Capacitación**. 2006, Boletín de prensa No. 10/06.
- PANIAGUA, M.E. (1998). *La capacitación como instrumento para el desarrollo y sostenibilidad del espíritu empresarial*. En XII Congreso latinoamericano sobre espíritu empresarial, San José Costa Rica.
- PUJOL, A. (2000). *VII Reunión anual de la red pequeña y mediana empresa del Mercosur*. En desarrollo de la pequeña y mediana empresa, (2002), Montevideo, Uruguay.
- REINA, Andrés (2001). **Gestión de la formación en la empresa**, Pirámide, Madrid.
- SAÁ PÉREZ, P.; ORTEGA LAPIEDRA, R. (2002). **La formación**. En Bonache, J. y Cabrera, A. *Dirección estratégica de personas*, Prentice-Hall, Buenos Aires.
- SERNA HINOJOSA, J.A.; DELGADO RIVAS, J.G. (2007). **La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de México**, Observatorio de la Economía Latinoamericana, Nº 82.
- SHAUN, A.; TYSON, A.Y. (2004). **Administración de personal**. 1ª. Edición. Trillas. México, D.F. pp. 197-199.
- SILICEO, A. (2001). **Capacitación y desarrollo de personal**, 3ª. ed. Limusa.
- RESTREPO, CH.E. (2005). **Capacitación en habilidades prácticas para microempresarios: las experiencias de acción con el programa "Diálogo de Gestiones"**, Insight-Action, vol 14 (07), pp. 1-16.
- SOLÉ, F.; MIRAVET, M. (1997). **Guía para la formación en la empresa**, Civitas, Madrid.
- WEINSTEIN, M. (2008). **Warming trends**. Training, vol. 45 (3), pp. 33-35.
- ZUÑIGA, Víctor (2005). **Articulación de las demandas locales de capacitación**, E-Consultores, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo Innovación y Desarrollo, Estudios, Santiago de Chile, pp. 1-16.