

Capítulo 60. La Capacitación como herramienta para el crecimiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas de Ocosingo, Chiapas.

Giovanni Orantes Morales

Lillian Gutiérrez Berríos

Beatriz Marlene Cancino Molina

Liliana del Carmen Nájera Caceros

Universidad Tecnológica de la Selva

<https://doi.org/10.46990/iQuatro.2023.15.5.60>

Resumen

El objetivo de esta investigación reside en conocer si los directores de las micro y pequeñas empresas de Ocosingo, Chiapas; utilizan la capacitación propia y de sus colaboradores para el desarrollo y crecimiento de su negocio. Para el desarrollo de la investigación se estudiaron a 384 mypes, se analizaron cuestionamientos sobre actualización del director en cuanto a sus habilidades y conocimientos, la capacitación como inversión y el desarrollo de habilidades de los colaboradores. Dentro de los hallazgos más importantes se identifica que, a pesar de ser pequeñas unidades económicas conocen la obligatoriedad de la capacitación.

Palabras clave

Capacitación, micro y pequeña empresa, crecimiento y desarrollo

Introducción

En México la Capacitación está normada en la Ley Federal del Trabajo, específicamente en el artículo 153, es sabido que en micro y pequeñas empresas la capacitación es un proceso que no se realiza, probablemente porque se considera un proceso largo y que genera un costo.

Los Directores Generales de las MYPES, deben ser capaces de comprender los alcances de una capacitación efectiva, si bien, no se espera que se realice todo un programa de capacitación desde el diagnóstico de necesidades, es necesario conceptualizar a los colaboradores sobre los procesos a realizar, y también los Directores al ser los líderes y coordinar las funciones deben conocer nuevas tendencias y formas de administración de su organización, recordar que el objetivo siempre será, migrar de micro y pequeñas a mediana o grande empresa.

El municipio de Ocosingo, Chiapas; en datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021) tiene una población de 234,661 habitantes, el promedio de edad es de 20 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 73 en edad de dependencia económica, 20.3 % de la población no tiene escolaridad, la población económicamente activa es de 54.1 %, de los cuales el 37.8 % son mujeres y el 62.2 % son hombres.

En extensión territorial, Ocosingo es el municipio más grande de Chiapas, según el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (2022) la cabecera municipal cuenta con 4,473 unidades económica de las cuales 4,463 son micro y pequeñas empresas, representando el 99.7 %, se pretende conocer, si la capacitación es una herramienta considerada para el crecimiento de las MYPES.

Revisión de la Literatura.

La Ley Federal del Trabajo (1970) menciona que: “Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad...”

(p. 43). Es de especial atención que, a pesar de ser una ley con más de cincuenta años de publicación, menciona la importancia de la productividad como un factor para cumplir objetivos y conseguir un nivel de vida óptimo.

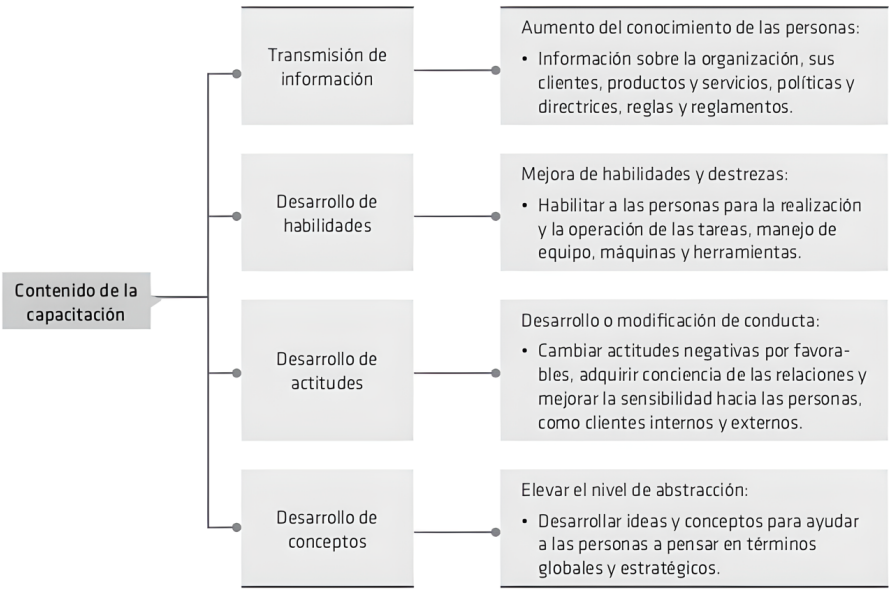
En estudios y publicaciones, como en Chiavenato (2009) se menciona que la capacitación es un proceso de educación sistematizada y organizado, que debe ser otorgado en el corto plazo. Por medio de ella, se adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Según Chiavenato (2009) La capacitación, tiene de fondo la transmisión de conocimientos específicos relativos a los procedimientos de trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Hoyler en Chiavenato (2009) enfatiza que la capacitación es una inversión y no un gasto, inversión que producirá rendimientos, porque es un esfuerzo dirigido hacia el equipo con el objeto de facilitar que éste alcance, de la forma más económica posible, los objetivos de la empresa.

Según el texto de Chiavenato (2009) la capacitación fomenta los cambios de conducta de los colaboradores, como se describe en la Figura 60.1.

Figura 60.1
Tipos de cambio de conducta por medio de la capacitación



Nota: Tomado de Chiavenato (2009).

La capacitación transmite información y aumenta el conocimiento de las personas, desarrolla habilidades y destrezas que sirven para realizar tareas, operar maquinaria y herramientas, desarrolla actitudes y fomenta la sensibilidad entre compañeros de trabajo y hacia el servicio al cliente, finalmente desarrolla conceptos que hacen pensar y razonar desde diferentes perspectivas.

En su texto William B. Werther (2008) menciona que, la capacitación ayuda a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y pueden ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades. Ayudar en la toma de decisiones y solucionar problemas, soluciona conflictos y tensiones, fomenta el liderazgo y la comunicación, mantiene la competitividad de la organización, incrementa la rentabilidad y la calidad del trabajo, son algunos de los beneficios que

genera a las organizaciones y a los trabajadores, la capacitación, esto según Werther (2008).

En su escrito Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy (2008) describen que, en algunos casos, la capacitación es necesaria, pero con altos costos, proponen que, para iniciar procesos de capacitación, se haya determinado un problema específico a atender con la especialización de los colaboradores. Los autores proponen la necesidad de identificar necesidades de la organización, de los colaboradores y de los procedimientos, esta identificación logrará definir, si en realidad se necesita una capacitación.

Lo mismo sucede en el caso de Werther (2008), quien propone evaluar las necesidades y conocer los verdaderos problemas de la organización, además de analizar futuras realidades a las cuales se podrá enfrentar otorgando una capacitación oportuna a colaboradores de todos los niveles.

La teoría principalmente está dirigida a empresas grandes, establecidas y con capacidad económica e intelectual suficiente para otorgar capacitación, existen algunos estudios realizados en México del tema que aborda este trabajo, pero en su mayoría solo incluyen a las pequeñas empresas, no incluyen a los micro negocios; además no se cuenta con un estado del arte actual, por lo tanto, esta investigación será uno de los estudios más recientes en su disciplina.

Moreno, Et.al (2009) en su estudio realizado en la ciudad de Tecomán, Colima; encontraron la inexistencia de aplicaciones importantes que demuestran un uso cotidiano de la capacitación, como medio para mejorar la eficiencia de sus recursos. El mismo estudio de Moreno, Et.al (2009) dice que solamente se considera importante la capacitación 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 Capacitación no se aplica en toda su extensión, además las existen 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.

Para el caso de necesidades de capacitación a empresarios, Reyes & Reyes (2012) en su estudio realizado en Mexicali, manifiestan que existe demanda de capacitación, en áreas como administración, publicidad y mercadotecnia, y ventas. Los empresarios conocen las necesidades de capacitación de su micro empresa, pero muy pocos las atienden. En su estudio sobre La Cultura de Capacitación en PyMES: Enfocado al centro del estado de Veracruz Quevedo Et. al. (2017), en los resultados obtenidos se demuestra que los empresarios de las PyMES no tienen desarrollada la cultura de capacitación, pues los datos analizados muestran que, aunque están trabajando en mejorar su preparación no implementan programas anuales que muestren su interés en este rasgo.

En la investigación realizada a mujeres directoras de pequeñas y medianas empresas, en Ciudad de México por Saavedra y García (2020), las empresarias manifestaron que principal motivo para capacitar es, para mejorar los resultados y aumentar las ganancias, Sus resultados muestran que la mayoría de las empresarias consideran importante la capacitación, sin embargo, sólo la mitad se han capacitado. Únicamente una tercera parte ha implementado programas de capacitación para sus empleados y las acciones de capacitación han sido principalmente en áreas operativas o de producción.

Metodología

La hipótesis de la investigación, pretende demostrar si los directores de las MYPES de Ocosingo utilizan la capacitación para incentivar el desarrollo y crecimiento de la unidad económica que administran, la integración de los empleados a los procesos y el desarrollo de habilidades para la toma de decisiones. Teniendo como variables de investigación: la operación de la organización, la mejora de habilidades de los colaboradores y el director o directora. Actualmente no existe un estudio similar en el municipio de Ocosingo, Chiapas.

El estudio es realizado con un enfoque cuantitativo, a través de un diseño transversal descriptivo. La muestra se fijó considerando la fórmula de población conocida, considerando 4,463 MYPES de la cabecera municipal de Ocosingo (INEGI, 2022), variabilidad positiva de 50 %, con una confianza de 95 %, y un error de 5 %, obteniendo una muestra 354, logrando estudiar 384 Mypes.

La muestra es de tipo probabilístico por clúster, esto por estar las unidades de investigación encapsuladas en un determinado lugar físico, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Las muestras probabilísticas requieren la determinación del tamaño de la muestra y de un proceso de selección aleatoria que asegure que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser elegidos. El marco muestral, permitió identificar físicamente los elementos de la población y la posibilidad de enumerarlos. Para tal caso se consideró la totalidad de las micro y pequeñas empresas de la cabecera municipal de Ocosingo, todas tuvieron la posibilidad de ser estudiadas, la principal característica para participar fue el número de empleados con que cuentan, que no debió ser mayor de 50.

La recolección de información se realizó durante el mes de marzo de 2022, se utilizó el cuestionario de la Red de estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios, Aguiar, Peña, & Posada, (2022) que tiene por objetivo: Conocer la diferencia en las estrategias de gestión que tienen los directores y las directoras de la micro y pequeña empresa de Latinoamérica, cuestionario que en su apartado número 45 utiliza la escala Likert, con ponderaciones del 1 (muy en desacuerdo) al 5 (muy de acuerdo).

Resultados

En las MYPES de Ocosingo, el 59.1 % de las direcciones son ocupadas por hombres, cuya edad en promedio es de 37.4 años. Del total de los directores y directoras de las MYPES, el 8.07 % no tiene primaria terminada, el 22.66 % concluyó la educación básica, el 28.38 % estudió el nivel medio superior, el 22.13 % realizó estudios de licenciatura y únicamente el 2.34 % cuenta con estudios de posgrado.

Un 24.21 % de las MYPES tiene como principal actividad la venta al menudeo en comercios no especializados; siendo las actividades de agricultura, ganadería, elaboración de bebidas, fabricación de productos farmacéuticos, entre otros, la actividad económica que menos se realiza con solo un 0.26 % en mención.

El 19.27 % de las micro y pequeñas empresas estudiadas iniciaron operaciones entre los años 2001 al 2010 y un 37.5 % en el período del 2011 al 2020; un dato interesante es que el 17.18 % inicia operaciones en 2021 y 2022 después de la pandemia.

A continuación, se presentan las gráficas de la aplicación del cuestionario:

Tabla 60.1

Directores que reciben capacitación sobre aspectos técnicos y de operación de la empresa

Muy en desacuerdo	19
En desacuerdo	36
No se/No aplica	157
De acuerdo	88
Muy de acuerdo	83
No contestó	1

Gráfica 60.1
Directores que reciben capacitación sobre aspectos técnicos y de operación de la empresa

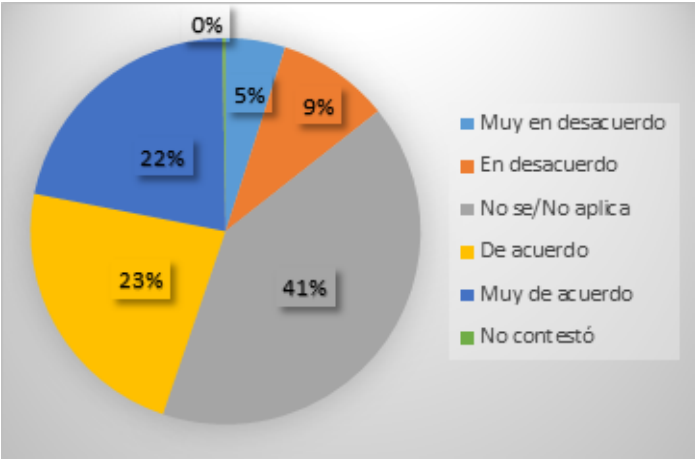


Tabla 60.2
Directores que constantemente están mejorando la calidad de sus habilidades y conocimientos

Muy en desacuerdo	8
En desacuerdo	11
No se/No aplica	56
De acuerdo	186
Muy de acuerdo	122
No contestó	1

Gráfica 60.2
Directores que constantemente están mejorando la calidad de sus habilidades y conocimientos

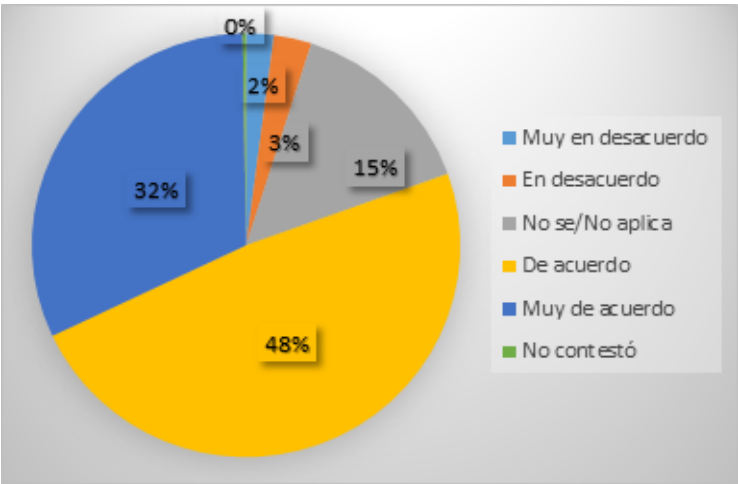


Tabla 60.3
Directores que se preocupan por desarrollar las habilidades de sus trabajadores

Muy en desacuerdo	8
En desacuerdo	14
No se/No aplica	80
De acuerdo	165
Muy de acuerdo	117
No contestó	0

Gráfica 60.3
Directores que se preocupan por desarrollar las habilidades de sus trabajadores

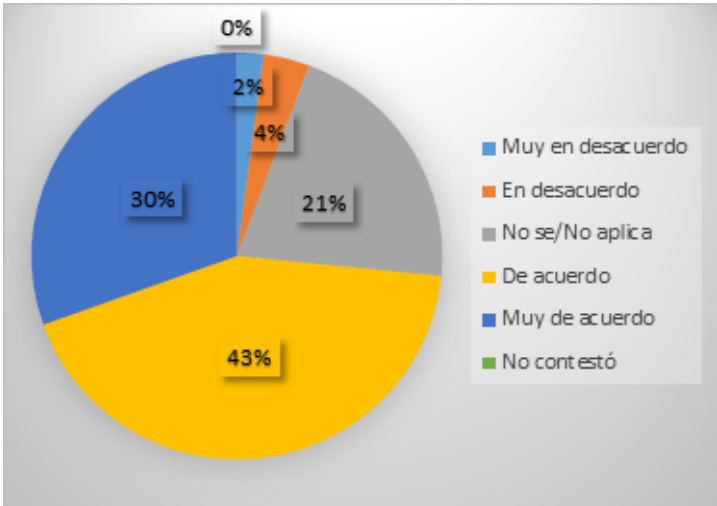


Tabla 60.4
Directores que procuran la capacitación de sus empleados para que desempeñen bien su trabajo

Muy en desacuerdo	9
En desacuerdo	13
No se/No aplica	107
De acuerdo	156
Muy de acuerdo	97
No contestó	2

Gráfica 60.4
Directores que procuran la capacitación de sus empleados para que desempeñen bien su trabajo

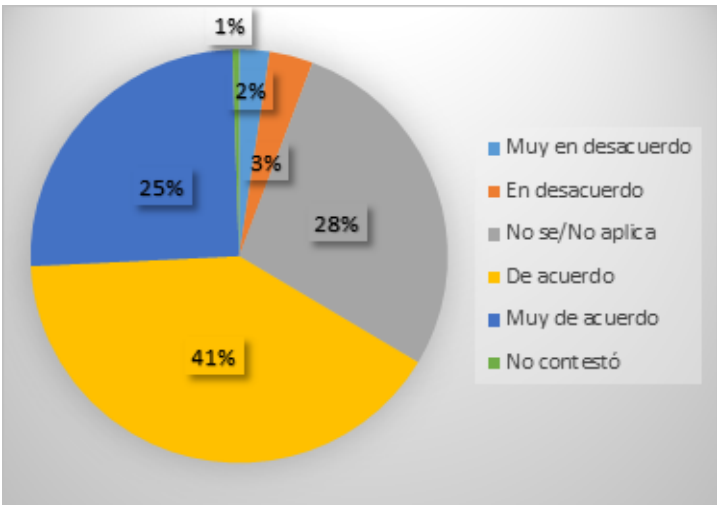


Tabla 60.5
Directores a los cuales les parece importante y se preocupan para que sus empleados reciban educación y sigan formándose profesionalmente

Muy en desacuerdo	15
En desacuerdo	17
No se/No aplica	116
De acuerdo	126
Muy de acuerdo	108
No contestó	2

Gráfica 60.5
Directores a los cuales les parece importante y se preocupan para que sus empleados reciban educación y sigan formándose profesionalmente

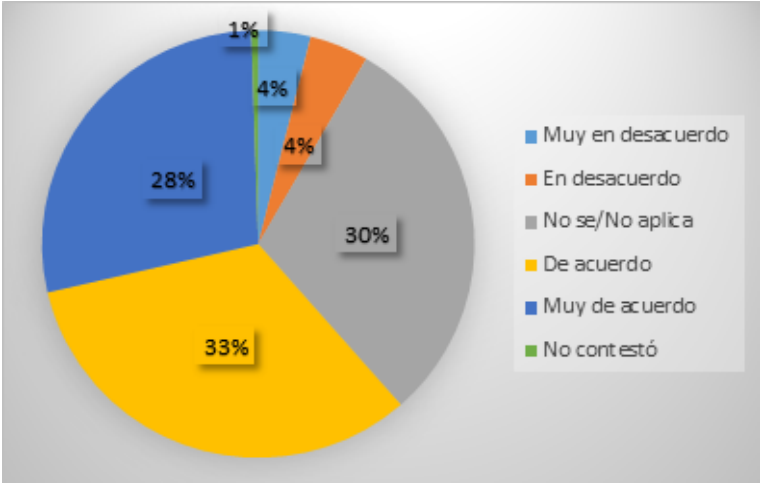


Tabla 60.6
Directores de las mypes de Ocosingo que consideran a la capacitación como una buena inversión para el negocio

Muy en desacuerdo	10
En desacuerdo	11
No se/No aplica	88
De acuerdo	133
Muy de acuerdo	140
No contestó	2

Gráfica 60.6
Directores de las MYPES de Ocosingo que consideran a la capacitación como una buena inversión para el negocio

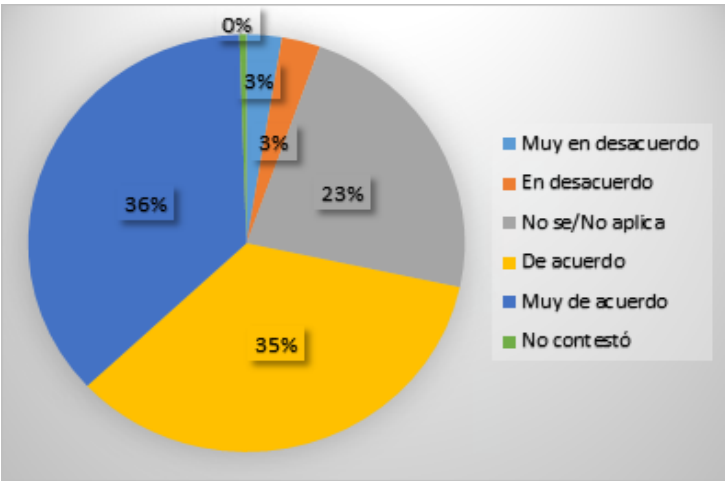
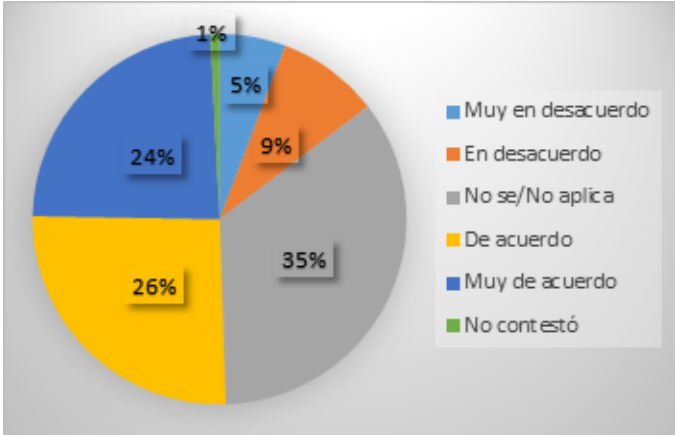


Tabla 60.7
Directores de las mypes de Ocosingo que consideran a la capacitación como una obligación y/o como un gasto

Muy en desacuerdo	22
En desacuerdo	34
No se/No aplica	134
De acuerdo	99
Muy de acuerdo	92
No contestó	3

Gráfica 60.7
Directores de las MYPES de Ocosingo que consideran a la capacitación como una obligación y/o como un gasto



Los directores de las MYPES, dicen en un 45 %, que reciben capacitación para mejorar operación de la organización, y también procuran aprender aspectos técnicos para la mejora del negocio, aunque un 41 % dice que no sabe o no aplica, esto puede deberse a la falta de escolaridad y conocimientos de mejora continua, no dicen estar en desacuerdo.

Por otra parte, un 80 % de los directores y directoras estudiados están continuamente mejorando la calidad de sus habilidades y conocimientos para la trascendencia de su organización. Una de las variables de la investigación consiste en conocer si los directores se preocupan por la mejora de habilidades de los colaboradores, para este caso, un 70 % de los directores de las MYPES dicen desarrollar las habilidades personales de sus colaboradores.

El 66 % de los directores de las MYPES dicen procurar la capacitación de sus empleados para que desarrollen las actividades de forma efectiva, se preocupan, aunque tal vez no tengan un programa definido o una detección de necesidades de capacitación. De igual forma, el 61 % de los directores se preocupan por que sus empleados sigan recibiendo educación y desarrollándose profesionalmente.

El 71 % de los directores consideran a la capacitación como una buena inversión para el negocio; algo interesante es que el 50 % de los directores consideran a la capacitación como una obligación y/o gasto, lo cual es interesante, porque se puede entender que tienen conocimiento sobre las normas que obligan el otorgamiento de capacitación, es un gasto, pero también hacen referencia a que la inversión se retribuirá en el crecimiento de la organización.

Con los resultados de la aplicación de 384 cuestionarios, La hipótesis es aceptada, toda vez que los directores entienden la importancia de la capacitación en sus colaboradores y en ellos mismos para el crecimiento de la organización. Saben que la capacitación genera

desarrollo e influye en mejores condiciones económicas, además de dotar de herramientas para la toma de decisiones y el servicio al cliente.

Discusión

Los directores de las MYPE de Ocosingo conocen las normas que rigen la capacitación en nuestro país, esto al considerar al proceso como una obligación, tienen conocimientos sobre la Ley Federal del Trabajo.

Los directores de las MYPES están apegados a lo expuesto por Chiavenato (2009) y Werther (2008), al considerar que la capacitación es una inversión, que producirá crecimiento, además de ser un esfuerzo en conjunto porque fomenta el aprendizaje para toda la vida. Por otra parte, Chiavenato (2009) también menciona el desarrollo de habilidades y el fomento de la sensibilidad como resultado de la capacitación, los directores dicen preocuparse por el desarrollo de habilidades de sus trabajadores, la transmisión de conocimientos y el desarrollo de actitudes.

En su mayoría los directores de las MYPES no cuentan con estudio de nivel profesional, lo cual limita el uso de herramientas de capacitación, en algunos casos las respuestas de los directores están con porcentajes de hasta 35 % en el aspecto No se o No aplica, esto tiene cierto parecido al estudio de Moreno, Et.al (2009) en el cual se menciona la existencia de pocos empresarios con licenciatura.

Reyes & Reyes (2012) y Quevedo Et.al (2017) dicen que los empresarios conocen las necesidades de capacitación, pero muy pocos las atienden o que no existe la cultura de capacitación, esto es contrario a los resultados obtenidos para el caso de Ocosingo, en los cuales los directores dicen capacitarse constantemente para mejorar las operaciones e incluir técnicas para la mejora del negocio, entienden que los colaboradores también necesitan desarrollarse de forma profesional y educativa.

Para el caso de Ocosingo, los directores dicen mejorar continuamente la calidad de sus habilidades y conocimientos, y que capacitarse es inversión; en la investigación de Saavedra y García (2020), el principal motivo para capacitar es, para mejorar los resultados y aumentar las ganancias, Sus resultados muestran que la mayoría de las empresarias consideran importante la capacitación.

Conclusiones.

Pareciera que los directores realizan capacitación y aplican su conocimiento sobre tal herramienta, tal vez no la realicen como dicta la teoría, que deben partir de un diagnóstico de necesidades de capacitación y terminar con la entrega de constancias de participación, se preocupan por mejorar y por enseñar las formas de trabajo de su organización.

Es muy interesante saber, que los directores tienen el interés de auto capacitarse para poner en práctica lo aprendido en su negocio, como se sabe, tendencias tecnológicas, de comercio electrónico y marketing digital pueden hacer crecer un negocio, y las organizaciones bien dirigidas deben poder adaptarse a estos cambios.

Por otra parte, el que den la importancia a sus colaboradores para que estos desarrollen sus habilidades laborales y también puedan seguir preparándose profesionalmente, habla de directores preocupados por tener una organización con personas capaces de mejorar y que puedan proponer cambios. Conocen a la capacitación como una inversión, si bien algunas mype no tendrán los suficientes recursos para pagar una capacitación, el mismo director es quien realiza las funciones de forma rápida para que los colaboradores puedan adaptarse a los procedimientos de forma oportuna.

Finalmente se observa que, al comparar la teoría con los hallazgos, en el caso de los estudios que se han realizado a nivel nacional sobre el tema, existen similitudes en las problemáticas de las MYPE referente a la capacitación, pero también se aprecia que Ocosingo, da atención a las necesidades de crecimiento de las MYPE con la ayuda de la capacitación.

Referencias

- Ley Federal del Trabajo. (1970). Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones. México.
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Madrid.
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, M. L. (2014). Metodología de la Investigación. México.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). Panorama Sociodemográfico de Chiapas. Aguascalientes: INEGI.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (07 de Noviembre de 2022). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. Obtenido de DENU: <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denu/default.aspx>
- Aguiar, O. R., Peña, N. A., & Posada, R. V. (2022). <https://www.relayn.org/>. Obtenido de RELAYN: <https://drive.google.com/file/d/10MO6MOnwRSKtgthkV8v4r8bb6Mx-BrOAV/view>
- Moreno, H., Espiritu, R. O., Aparicio, V. R., & Cardenas, A. (enero-abril de 2009). Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México. Multiciencias, 1(9), 38-45.
- Quevedo, E. B., Ruis, C. L., Antonio, P. V., & Muñoz, L. P. (2017). Análisis de la cultura de capacitación en PyMES: Enfocado al centro del estado de Veracruz. Actas, 84-97.
- Reyes, M. P., & Reyes, O. S. (enero-junio de 2012). Las necesidades de capacitación de empresarios de mipymes del Valle de Mexicali, México, y la demanda de capacitación de los mismos, en el semestre 2011-1. Sotavento 19 MBA(19), 78-90.
- Saavedra García, M. L. (2020). Las PYMEs lideradas por mujeres y la capacitación: un estudio exploratorio. Small Business International Review, 4(2), 1-17.
- Werther, W. B. (2008). Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas. México.