



FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

TEMA:
**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE
LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**ARTÍCULO ACADÉMICO QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES**

Autor
Ericka Johana Layana Navas

Tutor
Jorge Terán Burbano

SAMBORONDÓN, JUNIO DEL 2014

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Análisis de la gestión de capacitación en las Pymes de la ciudad de Guayaquil

Ericka Layana

Resumen

El presente artículo analiza la gestión de capacitación en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guayaquil, destacando en primera instancia aspectos teóricos sobre lo que es un proceso formativo y su impacto en la organización. Se ha realizado un estudio empírico a través de 353 encuestas a dueños de empresas y colaboradores con el propósito de determinar la importancia que tiene la capacitación en cada uno de ellos. Así mismo se hicieron entrevistas a expertos para determinar las tendencias de capacitación en las pymes de la ciudad de Guayaquil. También se presentan diferencias sustanciales entre la gestión de capacitación de las grandes empresas y las Pymes. Los resultados apuntan a una falta de interés por parte de los dueños de las Pymes en la capacitación y la inexistencia de recursos como manuales de procesos y funciones para un adecuado sistema de inducción hacia los nuevos colaboradores. Se evidencia también que en el año 2013 la capacitación a los empleados de las Pymes tuvo un impacto medio y alto.

Palabras clave: Pymes, capacitación, formación, Guayaquil, pequeñas y medianas empresas

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Abstract

The present article analyzes the management of training in the small and medium companies of the city of Guayaquil, emphasizing in the first instance theoretical aspects on what it is a formative process and his impact in the organization. An empirical study has been realized across 353 surveys to owners of companies and collaborators by the intention of determining the importance that has the training in each of them. Likewise they were done you interview experts to determine the trends of training in the SMEs of the city of Guayaquil. Also they present substantial differences between the management of training of the big companies and the SMEs. The results point at a lack of interest on the part of the owners of the SMEs in the training and the nonexistence of resources as manuals of processes and functions for a suitable system of induction towards the new collaborators. There is demonstrated also that in the year 2013 the training to the employees of the SMEs had an average and high impact.

Keywords: SMEs, training, formation, Guayaquil, small and medium companies.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Introducción

La gestión del talento humano en las empresas comprende muchos aspectos entre los cuales figuran, los sistemas de selección y reclutamiento, los de inducción, formación y capacitación, los sistemas de compensación y los planes de carrera. Si es claro para todos, o por lo menos para la mayoría, que el talento humano es el motor para la competitividad de las empresas, también debería ser claro que cualquier iniciativa que mejore la calidad del personal en todo aspecto, será un detonante para un mejoramiento en la competitividad de las empresas. La falta de competitividad en nuestro país puede ser ocasionada por la crisis de identidad de las empresas que conviven con un problema de comunicación, cultura, de toma de decisiones y de capacitación. Siendo así, el presente trabajo plantea la necesidad de analizar la capacitación en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guayaquil.

El propósito central del presente trabajo es el realizar un análisis de la gestión de capacitación en las Pymes de Guayaquil, desde el punto de vista de los propietarios y colaboradores de las Pymes, así como de los expertos en capacitación. El estudio encuentra su justificación en el hecho de no existir un trabajo similar realizado en esta ciudad, sumado a algunas interrogantes que giran en torno a la temática, como son ¿la capacitación para los propietarios de las Pymes, es considerada una inversión o un gasto?, ¿para los colaboradores la capacitación es una necesidad o una obligación?, ¿cuántas horas promedio de

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

capacitación recibe un colaborador por año?, ¿la oferta de capacitación en la ciudad de Guayaquil es la adecuada?

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Marco Teórico

Pequeña y mediana empresa en el Ecuador

Haciendo una revisión bibliográfica se han encontrado dos definiciones sobre las Pymes, la primera es del Servicio de Rentas Internas, que en su sitio web indica “Se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas” (Servicio de Rentas Internas, 2010). Por su parte la Comunidad Andina, más que una definición de Pyme, provee los parámetros de identificación para las mismas en su resolución 1260, denominada “Disposición Técnica para la Transmisión de Datos de Estadísticas de PYME de los Países Miembros de la Comunidad Andina”, emitida en el 2009 por su secretariado (Comunidad Andina, 2009).

A continuación se presenta la clasificación empresarial que realiza la Comunidad Andina:

VARIABLES	Microempresas	Pequeña	Mediana	Grandes
No. de empleados	1 a 9	10 a 49	50 a 199	> 200
Valor bruto de ventas anuales US\$	100,000	100,001 a 1,000,000	1,000,001 a 5,000,000	➤ 5,000,000

Tabla #1: Clasificación Empresarial – Comunidad Andina

Nota: Tomada de la resolución 1260 de la Comunidad Andina, emitida el 21 de Agosto de 2009

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

En el Ecuador las Pymes representan un 4.4% de las empresas existentes y se encuentran asentadas principalmente en la Sierra y Costa. Específicamente en Guayaquil se ubican 4358 Pymes (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010).

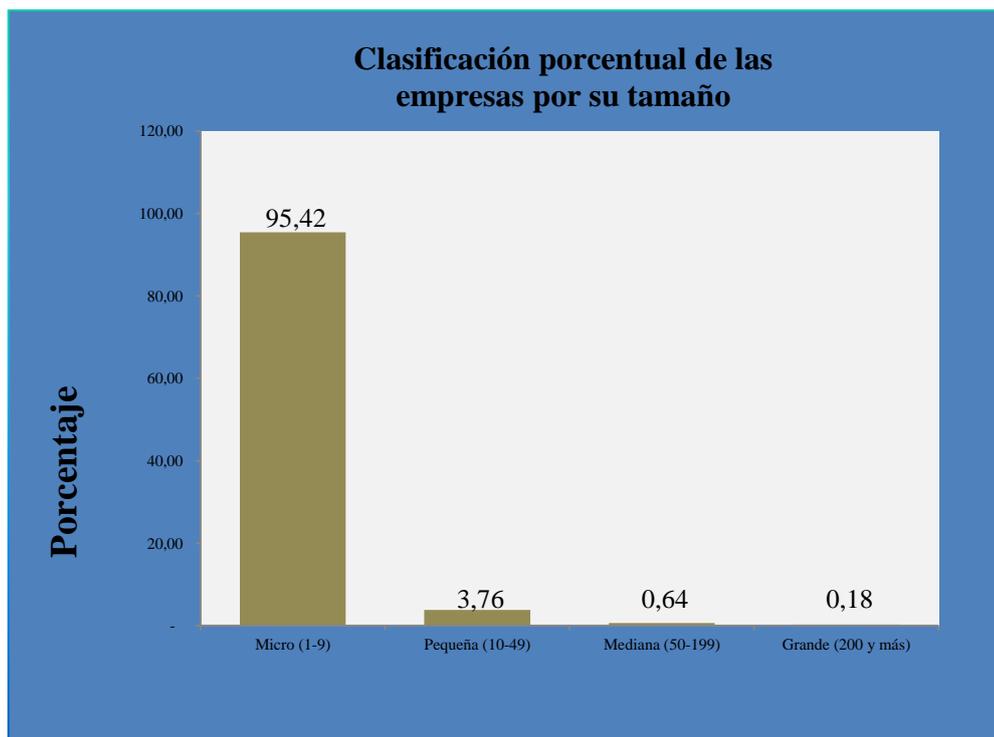


Figura 1: Gráfico de barra sobre la clasificación de las empresas por su tamaño en el Ecuador

La orientación productiva de las Pymes en el Ecuador apunta claramente al sector de los servicios, así el 65.7% de las pequeñas empresas y el 69% de las medianas empresas se dedica a dicha actividad, tal como se muestra en la siguiente tabla:

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Total personal ocupado (agrupado)		Sectores			
		Manufactura	Comercio	Servicios	Otros (Agricultura, Minas, Organizaciones y Órganos Extraterritoriales)
Micro (1-9)	Recuento	45,199	264,066	164,783	796
	% dentro de Total personal ocupado (agrupado)	9.50%	55.60%	34.70%	0.20%
Pequeña (10-49)	Recuento	1,944	4,251	12,267	222
	% dentro de Total personal ocupado (agrupado)	10.40%	22.80%	65.70%	1.20%
Mediana (50-199)	Recuento	429	461	2,194	96
	% dentro de Total personal ocupado (agrupado)	13.50%	14.50%	69.00%	3.00%
Grande (200+)	Recuento	167	100	591	49
	% dentro de Total personal ocupado (agrupado)	18.40%	11.00%	65.20%	5.40%

Tabla #2: Orientación productiva de las empresas en el Ecuador por su tamaño

Nota: Elaborada a partir de los datos del Censo Económico realizado en Ecuador en el año 2010

Con lo expuesto se evidencia que las Pymes aportan con el 31% de los empleos en el Ecuador.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

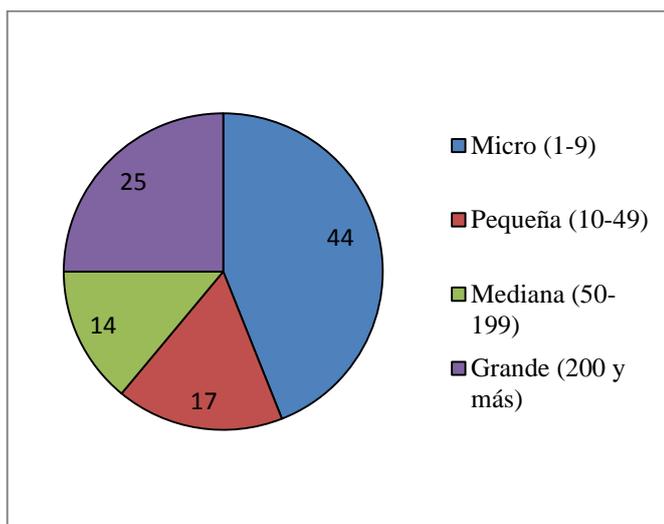


Figura 2: Gráfico de sectores sobre la generación de empleo de las empresas en el Ecuador por su tamaño

La capacitación y su impacto en las Pymes

Se quiere citar unas palabras de Wilson Araque del Observatorio Pyme, el cual manifiesta que entre los desafíos pendientes de las Pymes se encuentran: la maximización de la calidad instalada, la asociatividad como alternativa estratégica, el mejoramiento de la calidad de los productos, la planificación estratégica y la capacitación (Araque, 2012). Aquí es posible evidenciar como se le da importancia a la capacitación no solo en el día a día de las Pymes, sino más aún en su futuro.

Así como las Pymes tienen una importancia relevante en las economías globales, la capacitación tiene un impacto notable en el desempeño de las Pymes, toda vez que éstas han demostrado tener un aporte notorio en la generación de empleo (Poblete, 2004).

La capacitación aplicada en la empresa debe concebirse como un modelo educativo, a través del cual es necesario en primera instancia formar una cultura

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

de identidad corporativa, basada en valores sociales, de productividad y calidad en las labores (Arguelles & Gonczi, 2001). Alfonso Siliceo ofrece un concepto de capacitación en los siguientes términos “la capacitación consiste en una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Siliceo, 2004, pág. 25). Por su parte Abraham Pain afirma que “el oficio de la capacitación consiste en la utilización de herramientas y procesos educativos en diferentes contextos organizacionales; y las herramientas educativas puestas en juego en la mismas son las que determine el contexto” (Pain, 1992). Es importante destacar que los autores no olvidan que los procesos de capacitación son parte de los procesos educativos y simplemente lo llevan al contexto organizacional manifestando que los mismos pretenden generar cambios en habilidades y conocimientos para el mejor desempeño de los colaboradores.

Muchos gerentes consideran que la capacitación es un gasto y por eso los rubros de inversión de las organizaciones en planes de capacitación son pocos o incluso nulos, pero como Torres afirma, la capacitación no es un gasto, sino una inversión para la generación de valor, la cual se desencadena al momento que se crean y desarrollan las competencias del personal (Torres, 2000). Werther confirma que los costos de capacitación son muy altos cuando se analizan en términos globales y para poder visualizar el beneficio económico de la misma es necesario enfocar la capacitación en un punto de la empresa de alto atractivo y sensibilidad en cuanto al trato con el cliente o la generación de ingresos (Werther, 2007).

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Una de las metas principales de toda organización es la generación de rentabilidad, es así como en la actualidad las empresas se preocupan de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo (Porter, 1999), las ventajas competitivas más sólidas con las que puede contar una organización son el poder del dinero, el poder del servicio o el poder del conocimiento, únicamente se podría decir que solo en la primera no influye directamente el recurso humano, aunque de alguna forma las dos últimas podrían conducir a ello. Ahora bien para obtener poder de servicio y del conocimiento se requiere del recurso humano y se logra a través de la capacitación (Dessler, 2001). Otra meta de las organizaciones que tiene mucho que ver con la competitividad es la productividad, que no es otra cosa que producir mayor cantidad de resultados con una calidad aceptable y con menor cantidad de recursos (López, 2012); la misma según Servitje se obtiene con investigación y desarrollo, organización de los procesos productivos y desarrollo de las habilidades mentales y físicas de la fuerza laboral por medio de la capacitación (Servitje, 2008).

La capacitación también influye en la estandarización de las empresas, la cual es definida por Tafolla en los siguientes términos “La estandarización es el desarrollo sistemático, aplicación y actualización de patrones, medidas uniformes y especificaciones para materiales, productos o marcas, y no es un proceso nuevo, ha existido desde hace mucho tiempo y constituye un método excelente para controlar los costos de materiales, eliminar el número de proveedores y ayudar a la gente a identificar los productos en donde quiera que se encuentre” (Tafolla, 2000). Otra forma de ver la estandarización es desde el punto de vista del servicio en donde la estandarización es una estrategia que hace que las organizaciones

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

operen bajo los mismos parámetros sin importar la zona geográfica donde se encuentren y respondan de manera similar a una misma situación (Díaz & Abreu, 2009).

Proceso de la formación empresarial

En el marco del proyecto de investigación denominado “guía para la elaboración de planes de formación en la PYME”, desarrollado por el gobierno de Aragón en España se han determinado las fases de un proceso de gestión de calidad de la formación continua: Identificación y análisis de las necesidades formativas, diseño y planificación de la formación, ejecución del plan de formación, evaluación de los resultados e impacto de la formación e implementación de acciones de mejora y correctivas (Instituto Aragonés de Empleo, 2006).

La primera fase es una de las más importantes y conlleva la identificación de problemas y puntos de mejora, así como las necesidades propias de las labores de cada colaborador. Para identificar de manera conveniente las necesidades formativas de una organización es necesario tener en consideración los siguientes aspectos: identificación de los objetivos de corto, mediano y largo plazo de la organización, análisis de los puestos de trabajo, definición de los conocimientos y habilidades requeridos para el desempeño de cada puesto de trabajo, análisis de la holgura entre el requerimiento y la realidad de cada trabajador, definición de los aspectos a mejorar. Zabalza complementa esta información indicando que es preciso priorizar las necesidades para de esa manera enfocar los esfuerzos de capacitación (Zabalza, 2001).

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

El diseño y planificación de la formación es a decir de Ferrández y Puente, la acción que posibilita concretar un proceso de formación (Ferrández & Puente, 1990). Las acciones para el correcto diseño de un plan de formación involucran el análisis de los participantes, el establecimiento de objetivos del programa, la estructuración de los contenidos, la selección de la metodología y los recursos didácticos y el establecimiento de los criterios de evaluación del programa. Es importante que al momento de establecer el diseño se contraste la información con los recursos disponibles en la empresa para de esa manera no elaborar planes que estén fuera del alcance de las posibilidades de la organización.

La fase de ejecución es la puesta en marcha de lo planificado y el capacitador o formador adquiere un rol fundamental, ya que si bien es cierto la organización pone a disposición todo los recursos para el éxito de la formación, es el capacitador el que hará la transmisión del conocimiento adecuado para que se eliminen las holguras entre las necesidades organizacionales y la realidad del personal. Los representantes de la empresa deben tener una entrevista previa con el capacitador para de esa forma transmitirle los objetivos, necesidades y características de la empresa y del grupo de colaboradores a capacitar.

La evaluación es una fase en primera instancia de retroalimentación, debido a la importancia de conocer el nivel de satisfacción del colaborador sobre los aspectos relacionados con la formación (infraestructura, material, capacitador, aplicación práctica, entre otros). Luego es necesario evaluar el impacto de la capacitación, para lo cual habrá que retornar a los objetivos de la formación y determinar la manera como se cumplieron. Muchas veces la evaluación del impacto no se podrá realizar en el corto plazo, sin embargo debe hacerse para no

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

perder la imagen de rentabilidad que también existe en el proceso formativo empresarial. En ocasiones para evaluar el impacto adicionalmente, se requerirá de ayuda de evaluaciones externas a la empresa, como por ejemplo estudios de servicio al cliente, de participación, entre otros. Dentro de los diferentes modelos para evaluar la formación y capacitación, uno de los más conocidos es el propuesto por Kirkpatrick, el cual maneja cuatro niveles de medición, lo cual ayuda a identificar los datos a recolectar, reacción, aprendizaje, conducta y resultados (Kirkpatrick, 1999).

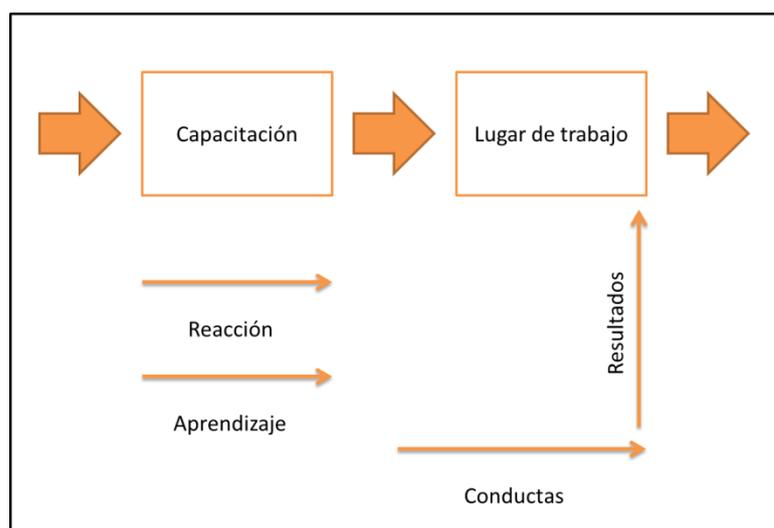


Figura 3: Diagrama de la evaluación de un proceso formativo o capacitación según modelo de Kirkpatrick

El primer nivel se refiere a medir la reacción de los participantes a la actividad de formación, en todas sus aristas, capacitador, materiales, métodos, espacio físico, pertinencia y aplicabilidad de la temática, analizando si las reacciones son positivas o negativas. La medición a este nivel es muy sencillo considerando que puede hacerse de manera directa mediante instrumentos de

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

medición como cuestionarios o entrevistas. El segundo nivel se refiere a la medición del aprendizaje de los participantes, el cual puede estar relacionado con el conocimiento o con las habilidades; lo primero puede medirse con una evaluación del contenido de la capacitación, mientras que en el segundo caso se requerirá una evaluación del desempeño. El tercer nivel se refiere a la evaluación de la conducta del participante, esto es, la manera como se transfieren los conocimientos adquiridos al lugar de trabajo, lo cual no siempre es de inmediato, por ello es recomendable que esta evaluación se haga en un espacio de tiempo distante de la capacitación. La evaluación de la conducta puede resultar compleja y debería manejarse con entrevistas a los participantes, superiores y pares para poder analizar correctamente la nueva conducta del individuo. El último nivel de evaluación propone la evaluación de los resultados, entendiéndose como lo que se obtiene como producto del proceso de formación y están ligados directamente con los objetivos iniciales del programa de formación.

La última fase del proceso formativo se refiere a la implementación de los planes de acciones de mejora y correctivas, lo cual se refiere a verificar la holgura existente entre lo planeado y lo realizado en función de las evaluaciones efectuadas.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Metodología

En el presente trabajo se ha elaborado a partir de un enfoque deductivo, haciendo uso de 2 métodos de investigación. El primero es un estudio cuantitativo de campo, sobre la capacitación en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guayaquil. Para el segundo estudio se planteó uno de carácter cualitativo, basado en una entrevista a expertos, la cual tiene el propósito de conocer lo que piensan del medio sobre la capacitación en las Pymes de Guayaquil. Luego de ello se ha realizado una investigación complementaria sobre diez grandes empresas de la ciudad, respecto de sus sistemas de capacitación interna y externa. Al final de esta sección también se ha dispuesto información sobre estudios que han analizado el impacto de la capacitación en la Pymes en Ecuador y otros países.

Estudio de la capacitación en las Pymes de la ciudad de Guayaquil

Este estudio se lo realizó considerando la población de Pymes en la ciudad de Guayaquil y utilizando como unidades de investigación al gerente general o encargado del talento humano en la organización y a un colaborador tomado al azar.

Objetivos

Como se puede evidenciar este estudio tuvo un doble objetivo, por un lado se pretendió determinar la importancia de la capacitación desde el punto de vista gerencial y por otro lado se pretendió determinar la percepción sobre la capacitación recibido por parte de los colaboradores de la organización.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Población y muestra

Según el último censo económico el número de Pymes en la ciudad de Guayaquil fue de 4358, de las cuales el 89.6% corresponde a empresas pequeñas y el otro 10.4% a empresas medianas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Pequeña (10-49)	3,903	89.6
	Mediana (50-99)	4,55	10.4
Total		4,358	100

Tabla #3: Pymes en la ciudad de Guayaquil

Nota: Elaborada a partir de los datos del Censo Económico realizado en Ecuador en el año 2010.

El método de muestreo utilizado fue un muestreo aleatorio simple, para lo cual se emplea la fórmula de tamaño de muestra mostrada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Se trabajó con un nivel de confianza del 95%, un error máximo permisible del 5% y P y Q fueron tomados como 0,5. Finalmente, el cálculo de tamaño de muestra sería, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 4358 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 (4358 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n \approx 353$$

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

El tamaño de muestra calculado fue de 353 empresas, con el cual se procedió a determinar la muestra para pequeñas y medianas empresas, utilizando una afijación proporcional. Así como las pequeñas empresas representan el 89,6% de la población, la muestra en dicho segmento sería de 316 empresas; de la misma manera como las medianas empresas representan el 10,4% de la población, la muestra correspondiente sería de 37 empresas.

Método e instrumento de medición

El método de medición aplicado fue la entrevista personal, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado.

Procesamiento y análisis

El procesamiento de los datos se lo realizó en el Microsoft Excel 2010. La parte de análisis incluyó el uso de tablas de frecuencias, tablas cruzadas, gráficos estadísticos y estadística descriptiva.

Estudio de tendencias de la capacitación en las Pymes de la ciudad de Guayaquil

Este estudio se lo direccionó a expertos con el propósito de determinar las tendencias de la capacitación en las Pymes de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos

El objetivo del estudio cualitativo fue conocer la opinión de los expertos sobre las tendencias de la capacitación en la ciudad de Guayaquil y de alguna manera evaluar la oferta de capacitación y las percepciones desde el punto de vista de los propietarios de las Pymes y de sus colaboradores.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Población y muestra

Se consideró una población con posibilidades de experticia en lo que a la parte consultoría, asesoría y capacitación se refiere. Los mismos se han considerado de los siguientes perfiles: Ejecutivos de empresas de capacitación, asesores y/o consultores de Pymes y responsables de capacitación o propietarios de Pymes.

El método de muestreo seleccionado, por considerarse más apropiado es el muestreo por conveniencia. Los individuos seleccionados, juntos con sus cargos y lugares de trabajo se muestran a continuación:

Nombre	Función	Institución
Martha Espín	Gerente General	Captecsol (Capacitación)
Marcelo Bastidas	Gerente General	Maxter S.A. (Consultora)
Oswaldo Ponce	Gerente	OPA (Consultora)
Alcides Concha	Gerente General	Alconsolutions S.A. (Pyme)
Rocío Vinan	Gerente General	Setricomp (Asesora)
Gabriel González	Capacitador	Grupo Granger up (Capacitación)
Miguel Tomalá	Administrador	Revista análisis y ediciones
José Luis Baidal	Gerente General	Baidal & Asociados (Consultora)
José Luis Salazar	Gerente	Mueblensa (Pyme)
Jazmín Poveda	Asesor	Cooperativa 29 de Octubre
Otto Guerrero	Gerente de Proyectos	TBL Group (Capacitación)
Vicente Macharé	Administrador	Yogurt persa (Pyme)

Tabla #4: Listado de participantes en las entrevista en profundidad realizadas.

Nota: Elaborada por el autor

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Método e instrumento de medición

El método de medición aplicado fue la entrevista en profundidad, utilizando como instrumento un guion no estructurado.

Procesamiento y análisis

El procesamiento y análisis de los datos fue de carácter documental, por ello se consolidó y resumió lo indicado por los distintos expertos para cada pregunta realizada.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Análisis de los resultados

Estudio de la capacitación en las Pymes de la ciudad de Guayaquil

Al realizar la pregunta a los propietarios de las Pymes sobre si la capacitación es un gasto o una inversión, el 25.21% indicó que lo consideraban una inversión, mientras que el 74.79% lo consideraba un gasto.

Sobre la existencia de manuales de procesos y procedimientos en las Pymes, el 10.76% contestó afirmativamente y el 89.24% lo hizo negativamente.

Sobre la existencia de manuales de funciones en las Pymes, el 14.73% de los propietarios indicó que si los tenían, mientras que el 85.17% indicó no contar con los mismos.

Se le preguntó también a los propietarios de Pymes si se acostumbraba dar cursos o charlas de inducción a los nuevos colaboradores para el mejor cumplimiento de sus obligaciones, a lo cual el 36.54% contestó afirmativamente, mientras el 63.46% lo hizo negativamente.

Sobre la existencia de un concepto de capacitación interna ofrecida por personal ejecutivo o por el área de recursos humanos, se obtuvo un 18.41% de Pymes en la cuales se maneja la capacitación interna y un 81.59% en la cuales no existe la capacitación interna como parte de su cultura organizacional.

En cuanto a si la Pyme maneja un plan de capacitación anual a través de un departamento o encargado de recursos, el 20.40% indicó contar con un plan de capacitación y el otro 79.60% manifestó no contar con planes de capacitación.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Sobre la oferta de capacitación existente en la ciudad de Guayaquil en base a lo que conoce del mercado o basado en la experiencia ya obtenida al contratar los servicios de dichas empresas, el 11.05% de los propietarios de Pymes indican que dicha oferta es muy buena, el 43.91% la calificó como buena, el 31.44% califica la oferta como mala y un 13.60% le otorgó la calificación de muy mala.

Finalmente se realizó la pregunta sobre si los colaboradores de sus empresas recibieron alguna capacitación externa durante el 2013, a lo cual el 10.20% contestó afirmativamente y el 89.80% de manera negativa. Solo para las empresas donde hubo capacitaciones externas, se indago sobre el impacto positivo de dichas capacitaciones en el desempeño, a lo que el 63.89% afirmó que el impacto fue alto, un 25% calificó el impacto como medio y un 11,11% manifestó que el impacto fue poco o ninguno.

Así como se hizo una encuesta para los gerentes/propietarios de las Pymes escogidas, también se hizo una pequeña encuesta a un colaborador escogido al azar. La primera pregunta de esta encuesta indagaba sobre la percepción que tenían los colaboradores sobre las capacitaciones recibidas en sus labores cotidianas. El 64.87% de los encuestados considera que la capacitación es una necesidad para sus labores rutinarias, mientras el 35.13% lo considera como una obligación.

Sobre si las capacitaciones son dentro de la jornada laboral o fuera de ella, el 22.38% manifestó que las capacitaciones eran recibidas dentro de su jornada laboral y el 77.62% que dichas capacitaciones eran recibidas fuera de su jornada laboral.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Investigando a los colaboradores sobre si recibieron algún tipo de charla o inducción al incorporarse a la empresa, ellos respondieron afirmativamente en un 6.52% y negativamente en un 93.48%.

Sobre la calificación acerca de las capacitaciones que han recibido por parte de capacitadores externos, ya sean estos personas naturales o jurídicas, los encuestados indicaron en un 22.38% que las capacitaciones habrían sido muy buenas, el 29.75% las califica como buenas, el 42.78% les asignó una calificación de mala y el 5.01% considera que las capacitaciones recibidas han sido muy malas.

Finalmente la encuesta indagó por la cantidad de horas de capacitación (interna o externa) que habían recibido los colaboradores durante el año 2013, a lo cual el 86.40% indicó haber tenido menos de 50 horas de capacitación, un 11.90% indicó haber sido capacitado entre 50 y 99 horas, el 1.42% indicó haber recibido un total de entre 100 y 199 horas de capacitación y solo un colaborador encuestado manifestó haber tenido más de 199 horas de capacitación durante el año 2013.

Se evidencia que los propietarios de Pymes, en su mayoría, consideran la capacitación como un gasto y no como una inversión, así mismo se ha observado que las empresas a este nivel no cuentan con material (manuales de procesos, procedimientos y funciones) para una buena inducción, es más en la mayoría de los casos no se maneja el concepto de inducción y no cuentan con planes de capacitación estructurados, pudiendo de alguna forma aproximar la idea de que la capacitación de darse se lo hace de una manera improvisada y puntual. Por otra parte, en las pocas empresas que tuvieron capacitaciones externas, se destaca el

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

hecho de que 9 de cada 10 empresas obtuvieron un impacto medio o alto en el desempeño como resultado de dicha capacitación. Por su parte los colaboradores, perciben a la capacitación como una necesidad; en su mayoría afirman que las capacitaciones principalmente se dan en horarios fuera de la jornada laboral. La mayoría de colaboradores manifiesta no haber recibido una inducción adecuada en la empresa y así mismo al evaluar las capacitaciones aproximadamente la mitad las evalúa positivamente (buena o muy buena) y el resto lo hace de manera negativa (mala o muy mala). En cuanto al número de horas recibidas de capacitación en el año 2013 la mayoría indicó haber recibido menos de 50 horas.

Estudio de tendencias de la capacitación en las Pymes de la ciudad de Guayaquil

A continuación se ha procedido a documentar las respuestas de los expertos para cada una de las preguntas planteadas en la entrevista.

¿Cuál es el panorama actual de la capacitación de las Pymes en la ciudad de Guayaquil?

Los expertos indican que existe una importante oferta de capacitaciones en la ciudad de Guayaquil, en cuanto a cantidad de ofertantes, más tal vez falta una mejor diversidad en las temáticas ofertadas. Indican que si bien es cierto existe una falta de capacitación en las Pymes, de a poco parece que se empieza a considerar a la capacitación como una herramienta clave para la competitividad. Así mismo afirman los expertos que la capacitación se centra en el personal estable de la empresa, los demás suelen ser capacitados con ayuda de dicho personal.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

¿La capacitación es una necesidad para los propietarios de empresas?

Definitivamente la capacitación se considera como una necesidad para los propietarios de las Pymes, toda vez que los propietarios normalmente también son administradores o gerentes de las mismas. Por otro lado la realidad puede jugar en contra de la necesidad, debido a que en el día a día las prioridades de los propietarios de las Pymes pueden ser otras y en el corto plazo preocuparse por atender pedidos, pagar cuentas y no en capacitar empleados.

¿La capacitación es una necesidad para los colaboradores de las empresas?

Los expertos aunque un poco divididos consideran que en general la capacitación se percibe como más importante para los colaboradores que para los propietarios en las Pymes. Justifican indicando que la capacitación le proporciona al colaborador más y mejores herramientas para afrontar las diferentes situaciones y problemas que se presentan, así mismo le proporciona seguridad y autonomía aminorando su dependencia de supervisores o jefes y finalmente le proporciona un estatus diferente.

¿Qué es lo más común en las Pymes de Guayaquil: capacitación administrativa, técnica o alguna otra?

Los expertos en su mayoría consideran que es más común la capacitación administrativa, que se percibe por los propietarios de Pymes como prioritaria en el sentido que incide en la parte donde se generan las utilidades o se manejan las cuentas de la organización. Se manifiesta también de que obviamente es más común Pymes de servicios que Pymes de manufactura, pero si el estudio se

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

centrara en las segundas, probablemente habría una importancia similar en ambos tipos de capacitaciones.

¿Los individuos invierten en capacitación en la ciudad de Guayaquil, es decir, si la empresa no asume este costo, el colaborador lo hace?

En general la opinión de los expertos es que no hay inversión en capacitación por parte de los colaboradores de manera particular debido a que los salarios son muy bajos y muchas veces el tiempo es también una limitante. Si consideran que existe una minoría de colaboradores que buscan por su cuenta el mejoramiento personal y se capacitan, pero que más bien la línea actual es la de buscar niveles educativos más altos, por lo que la inversión apunta hacia los estudios de postgrado.

¿La oferta de capacitación en la ciudad de Guayaquil es adecuada para la realidad de las Pymes locales?

Los expertos manifiestan que existe una gran cantidad de empresas que ofertan capacitación en la ciudad, pero la misma sigue un modelo de vender por vender y muchas empresas, salvo destacables excepciones, no siguen un modelo de capacitación efectiva y más bien se dedican a improvisar. Por ende los expertos concluyen que ya sea por la falta de variedad o por la falta de un modelo efectivo la capacitación en la ciudad no es adecuada para la realidad local.

Lo que se evidencia como resultado de las entrevistas realizadas a los expertos, es que se debe considerar como fundamental y de mucha importancia a la capacitación en vista de que la competitividad actual de las empresas requiere que el factor humano sea distintivo por el bien de las mismas. Opinan también que

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

la capacitación se ve más como un gasto por la visión cortoplacista de los propietarios de Pymes, pero en realidad es una inversión a mediano o largo plazo. Finalmente los expertos indican que la oferta de capacitación en la ciudad de Guayaquil aún continua siendo deficitarios, poco diversos y en muchos casos improvisados.

Sondeo sobre la capacitación en las grandes empresas

Se realizó un sondeo en diez grandes empresas del top 100 de empresas más grandes del Ecuador sobre la capacitación y su impacto durante el año 2013.

Los resultados se resumen a continuación:

Empresa	Manuales de procesos	Manuales de funciones	Inducción a los nuevos empleados	Horas de capacitación (año 2013)	Impacto en el desempeño
Corporación La Favorita	Si	Si	Si	200	Alto
Conecel	Si	Si	Si	250	Medio - Alto
Pronaca	Si	Si	Si	170	Alto
Dinadec	Si	Si	Si	150	Medio - Alto
Construmercado	Si	Si	Si	200	Medio - Alto
Holcim Ecuador	Si	Si	Si	200	Alto
Cervecería Nacional	Si	Si	Si	220	Alto
Difare	Si	Si	Si	120	Medio - Alto
Farcomed	Si	Si	Si	150	Alto
Yanbal Ecuador	Si	Si	Si	150	Medio - Alto

Tabla #5: Sondeo de la capacitación en las grandes empresas

Nota: Elaborada por el autor

Fácilmente se puede notar las diferencias entre las grandes empresas y las Pymes, en primer lugar por el hecho de que en las grandes empresas se cuenta con manuales de procesos, manuales de funciones e inducciones a los colaboradores nuevos. Luego por la cantidad de horas de capacitación per cápita que se maneja

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

en cada empresa, que en la mayoría de los casos supera las 100 horas. Se evidencia, además, que el impacto de las capacitaciones es considerado por lo menos medio – alto.

Revisión de estudios sobre el impacto de la capacitación en el desempeño de las empresas

No se han encontrado estudios realizados en el Ecuador sobre la capacitación y su impacto en las Pymes, pero se ha procedido a realizar una revisión bibliográfica en otros países para determinar el impacto que ha tenido la capacitación en algunas de las variables relacionadas con el desempeño de las Pymes.

En el año 2006, Fernández, Castresana y Fernández realizaron un estudio en la comunidad de La Rioja, España, concluyendo en primer lugar que a mayor capacitación del personal directivo, se exige más preparación también del resto de colaboradores; en segundo lugar concluyeron que la formación de los empleados se encuentra desigualmente distribuida entre los diversos sectores de la economía. Finalmente se concluyó que la percepción de los directivos es tan alta hacia los colaboradores en relación con su preparación universitaria (Fernández, Castresana, & Fernández, 2006).

Padilla y Suárez, en el 2008, concluyeron que la capacitación de las empresas mexicanas de manufactura se relaciona directamente con su competitividad, incluso a nivel de su región. Dicho mejoramiento competitivo se evidenció en la mejora de los niveles de calidad y la facilitación de la innovación tecnológica (Padilla & Juárez, 2008).

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

En el año 2009 Garza y Abreu realizaron un estudio sobre el impacto de la capacitación en empresas del ramo eléctrico en México, concluyendo que la capacitación tiene un efecto sobre la productividad y los procesos de toma de decisiones de los empleados, y dicho impacto mejora en la medida que la actitud del empleado sea más positiva hacia el proceso de capacitación (Garza, Abreu, & Garza, 2009).

Monge, Rodríguez y Torrentes en el 2013 desarrollaron un trabajo denominado “El impacto de la capacitación sobre la adopción de mejores prácticas administrativas y el desempeño de las MiPyME en Costa Rica”, en dicho trabajo se quería determinar los efectos de la capacitación en un grupo de empresas clientes de una reconocida institución financiera con ayuda de ensayos cuasiexperimentales. Las principales conclusiones de dicho estudio fueron que las empresas que reciben capacitación, mejoran su gestión administrativa, incrementan sus ventas reales e incrementan su generación de empleo. No encontraron evidencias de un mejoramiento de la productividad (Monge-González, Rodríguez-Álvarez, & Torrentes-García, 2013).

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Conclusiones

De lo expuesto anteriormente y como resultado de las encuestas realizadas, podemos concluir en lo siguiente:

- Las encuestas realizadas a los propietarios de las Pymes en la ciudad de Guayaquil evidencian la falta de compromiso con la capacitación tanto interna como externa, categorizando la capacitación como un gasto y no como una inversión, llevando esto a no destinar recursos que permitan promover procesos de inducción para los nuevos colaboradores y de capacitación para los colaboradores estables.
- Las encuestas realizadas a los colaboradores, nos da como resultado la necesidad que ellos cuentan de recibir capacitaciones que les permita el correcto cumplimiento de sus labores rutinarias y obligaciones en las empresas que laboran.
- Las preguntas realizadas a los expertos, nos dan como resultado que ellos consideran que se está empezando a considerar la capacitación como una herramienta clave para la competitividad. Consideran que las capacitaciones deben darse tanto para el personal como para los propietarios de las Pymes. Indican también, que los procesos formativos tienen un impacto importante en las organizaciones a nivel de la generación de valor agregado, productividad y estandarización, lo cual incide directamente en los niveles de competitividad, éstos deben ser a

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

partir desde la determinación de las necesidades internas y pasando por una determinación de los objetivos, recursos y limitaciones institucionales, sin olvidar los procesos de evaluación y las acciones de mejora.

- Del análisis realizado a las grandes empresas se pudo evidenciar el impacto que producen las capacitaciones en el desempeño del personal, debido a la percepción sobre la necesidad de capacitar al personal.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Recomendaciones

- Las futuras líneas de investigación en este sentido deberían hacer una evaluación de la calidad de la oferta de capacitación en la ciudad de Guayaquil y analizar lo que se presenta con los grupos de empresas no consideradas en la investigación, donde se evalúe los resultados y se los concientice a los propietarios de las Pymes.
- Otra línea de investigación rescatable sería el establecimiento de una metodología para implementar planes formativos en las empresas dependiendo del tipo y las características generales de sus colaboradores.
- Finalmente se podría plantear una investigación para determinar el impacto real de la capacitación en un grupo de empresas seleccionadas de cualquier sector de la economía, lo cual es un trabajo que no se ha realizado en el Ecuador.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Referencias bibliográficas

- Araque, W. (2012). *Las PyME y su Situación Actual*. Quito: Observatorio PyME.
- Arguelles, A., & Gonczi, A. (2001). *Educación y capacitación basada en normas de competencia*. México D.F.: Editorial Limusa.
- Comunidad Andina. (21 de Agosto de 2009). Resolución 1260. *Disposición Técnica para la Transmisión de Datos de Estadísticas de PYME de los Países Miembros de la Comunidad Andina*. Lima, Perú: Comunidad Andina.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México D.F.: Prentice Hall.
- Díaz, J., & Abreu, J. (Septiembre de 2009). Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso. *International Journal of Good Conscience*, págs. 97-144.
- Fernández, R., Castresana, J., & Fernández, N. (2006). Los Recursos Humanos en las Pymes: Análisis empírico de la formación, rotación y estructura de propiedad. *Cuadernos de Gestión*, 63-80.
- Ferrández, A., & Puente, J. (1990). *El proceso de aprendizaje en el adulto*. Madrid: Diagrama.
- Garza, H., Abreu, J., & Garza, E. (Marzo de 2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *Daena: International Journal of Good Conscienc*, págs. 194 - 249.
- Instituto Aragonés de Empleo. (2006). *Guía sobre la formación en la pequeña y mediana empresa*. Zaragoza: Federación de Empresarios del Metal de Zaragoza.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). Censo Económico. Quito, Ecuador.
- Kirkpatrick, D. (1999). *Evaluación de acciones formativas. Los cuatro niveles*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- López, J. (2012). *Productividad*. Bloomington: Palabrio.
- Monge-González, R., Rodríguez-Álvarez, J., & Torrentes-García, L. (2013). *El impacto de la capacitación sobre la adopción de mejores prácticas*

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

administrativas y el desempeño de las MiPyME en Costa Rica. San José: BID.

Padilla, R., & Juárez, M. (2008). Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera . *Estudios y perspectivas*, México D.F.

Pain, A. (1992). *Como realizar un proyecto de capacitación.* Barcelona: Editorial Juan Grarnica S.A.

Poblete, R. (2004). Capacitación laboral para las pyme: una mirada a los programas de formación para jóvenes en Chile. *Desarrollo productivo*, 3-42.

Porter, M. (1999). Ser competitivo. *Harvard Deusto Business Review*, 34-36.

Servicio de Rentas Internas. (2010). *Servicio de Rentas Internas.* Recuperado el 2 de Marzo de 2014, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/32>

Servitje, L. (2008). *Mayor capacitación, Mayor productividad.* México D.F.: Union Social de Empresarios de México.

Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo del personal.* México D.F.: Editorial Limusa.

Tafolla, H. (2000). Estandarización y Globalización. *Segmento*, 2-4.

Torres, J. (2000). Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados de negocio. *Pensamiento y gestión: revista de la División de*, 77-87.

Werther, W. (2007). *Administración de personal y de Recursos Humanos.* México D.F.: Mc Graw Hill.

Zabalza, M. (2001). Competencias personales y profesionales en el Prácticum. *VI Simposium Internacional sobre el Prácticum.* Lugo: Unicopia.