

Fecha de presentación: junio, 2023, Fecha de Aceptación: julio, 2023, Fecha de publicación: septiembre, 2023.

52

PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LAS MICROEMPRESAS DEL CANTÓN QUEVEDO, EMPEZAR DESDE LA ESCUELA

TRAINING PLAN PROPOSAL FOR MICRO-ENTERPRISES IN THE CANTON QUEVEDO, STAR FROM SCHOOL

Lisenia Karina Baque Villanueva¹

E-mail: uq.liseniabaque@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7886-8094>

Raúl Comas Rodríguez²

E-mail: ua.raulcomas@uniandes.edu.ec

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-1353-2279>

Danilo Augusto Viteri Intriago¹

E-mail: direccionquevedo@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8250-6432>

Aída Margarita Izquierdo Morán¹

E-mail: uq.aidaizquierdo@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2692-2762>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes Quevedo. Ecuador.

² Universidad Regional Autónoma de Los Andes Ambato. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Baque Villanueva., L. K., Comas Rodríguez, R., Viteri Intriago, D. A., & Izquierdo Morán., A. M. (2023). Propuesta de plan de capacitación para las microempresas del Cantón Quevedo, empezar desde la escuela. *Revista Conrado*, 19(94), 462-471.

RESUMEN

En la vida cotidiana para el buen desempeño de los centros laborales se hace necesaria una correcta capacitación de los trabajadores, que le permitan aportar a la productividad de su institución. La preparación de los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas y otras carreras afines en temas de Capacitación, debe comenzar en los primeros años. Un profesional capacitado incide activamente en el buen quehacer de la empresa o microempresa que labore y que la institución desarrolle las competencias pertinentes para estar en el mercado. El objetivo de esta investigación es diagnosticar el proceso de capacitación en las microempresas del cantón Quevedo y a partir de los resultados proponer un Plan de Capacitación que con posterioridad permita elevar la competitividad de las microempresas del área. La modalidad cualitativa – cuantitativa no experimental fue aplicada, la misma que permitió analizar como inciden los procesos de capacitación. Se utilizó un enfoque metodológico de tipo transaccional. Se aplicó una encuesta a 272 microempresarios y 323 colaboradores. Se determinó que la capacitación de los colaboradores de las microempresas no se realiza adecuadamente. Se propone un Plan de capacitación para las microempresas y sus colaboradores al tener en cuenta sus demandas.

Palabras clave:

Plan de capacitación, cantón Quevedo, microempresas

ABSTRACT

In daily life, for the good performance of the work centers, a correct training of the workers is necessary, which allows them to contribute to the productivity of their institution. The preparation of the students for the career of Business Administration and other related careers in training issues must begin in the early years. A trained professional actively influences the good work of the company or microenterprise that works and that the institution develops the relevant skills to be in the market. The objective of this research is to diagnose the training process in the microenterprises of the Quevedo canton and from the results to propose a Training Plan that later allows to increase the competitiveness of microenterprises in the area. The non-experimental qualitative - quantitative modality was applied, the same one that allowed us to analyze how the training processes affect. A transactional methodological approach was used. A survey was applied to 272 microentrepreneurs and 323 collaborators. It was determined that the training of the collaborators of the microenterprises is not carried out adequately. A training plan for microenterprises and their collaborators is proposed, considering their demands.

Keywords:

Training plan, Quevedo canton, microenterprises

INTRODUCCIÓN

Las microempresas representan un factor importante en la economía del Ecuador al ser fuentes generadoras de empleo. De acuerdo con el ranking empresarial el 63,3% (54 359) de la economía ecuatoriana está sustentada por las microempresas. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2022).

Por otra parte, la competitividad es la capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible. Esas capacidades están relacionadas con diversos factores, controlados o no por las empresas, que van desde la capacitación técnica del personal y los procesos gerenciales-administrativos hasta las políticas públicas, la oferta de infraestructura y las peculiaridades de la demanda y la oferta. (Medeiros et al., 2019)

En este sentido las capacidades relacionadas con la capacitación también se consideran como uno de los incentivos que beneficia a los colaboradores de todo tipo de organización, ya que actualmente se ha convertido en una de las herramientas estratégicas de mayor utilidad para ser competitivos en el ámbito empresarial. Para ello es indispensable que los colaboradores de las organizaciones sean capacitados de acuerdo con las actividades que desarrollan en sus puestos de trabajo, la capacitación permitirá cumplir con las expectativas de los colaboradores y también con el logro de los objetivos organizacionales, así como permitirá al trabajador capacitado de expandir sus conocimientos. (Pérez et al., 2021)

La capacitación favorece el perfeccionamiento de los colaboradores de las empresas para que estos puedan desempeñar su trabajo de manera eficiente y eficaz, y que posteriormente se verá reflejado en la productividad. Además, es necesario mencionar que la capacitación es considerada como una forma de motivación. Sin embargo, debido a los escasos recursos económicos con los que cuentan algunas microempresas del cantón Quevedo, se obstaculiza la organización de adiestramientos, por lo que conlleva a seguir la práctica de actividades en base al empirismo, lo que provoca así un bajo posicionamiento en el mercado y en algunos casos el cierre de las unidades de negocio.

Razón por la cual se establece la pregunta de investigación: ¿la capacitación mejora la competitividad de los microempresarios del Cantón Quevedo? La capacitación no es un hecho aislado de todo el proceso que lleva a cabo una empresa o institución, sino que forma parte de un todo coordinado que se planifica, se ejecuta y se evalúa.

Tiene como fin primordial motivar al recurso humano para que se sienta en un ambiente de trabajo agradable en el que pueda desarrollar su capacidad creativa y productiva (Bermúdez Carrillo, 2015). La importancia de la capacitación laboral de acuerdo con autores como Dessler y Varela (2017) y Chiavenato (2017) radica en que la capacitación laboral permite que los empresarios y colaboradores estén actualizados y preparados para desarrollar de mejor forma sus actividades demostrando su profesionalismo que han adquirido en actualización, cursos y mediante la aplicación de otros métodos, para estar en competencia dentro de un mundo globalizado.

La capacitación es, sin duda, una de las herramientas fundamentales con que cuentan las organizaciones para lograr que sus profesionales alcancen a través del conocimiento las competencias requeridas para enfrentar el dinámico y convulso mundo empresarial, en medio de los constantes cambios tecnológicos, económicos y sociales que se producen (Infante & Breijo, 2017). Las necesidades de capacitación de cualquier institución deben analizarse. Este análisis permite descubrir los puntos débiles y que se admiten mejorar mediante aplicaciones de procesos metodológicos apropiados, lo que evita un esfuerzo en gastos, tiempo y recursos que no solucionan el problema en cuestión, por ende, es necesario identificar las competencias que se pueden entrenar. (Acosta, 2019; Chávez, 2015; Granados & Banda, 2021)

(Salgado et al., 2017) explican que el desarrollo de capital humano en una empresa tiene un rol primordial en la integración de los resultados por lo que se estima que la capacitación se enfoque a que todos los trabajadores estén recibiendo conocimientos por diferentes vías, la capacitación de todos, independientemente del cargo que ocupen, se refleja en el plan elaborado y aprobado, efectúan intercambios y estudios de los resultados de otras organizaciones. Muchas empresas miden el proceso de capacitación con comentarios espontáneos y encuestas de satisfacción, las mismas que aportan información útil a la empresa pero además es necesario crear estrategias que permitan medir de forma objetiva para que el empresario no pierda tiempo y dinero. (Arango et al., 2017; Hidalgo et al., 2020; Honores et al., 2020)

Actualmente se desconoce cómo se desarrolla la capacitación en las microempresas del cantón Quevedo. El propósito de la presente investigación es diagnosticar el proceso de capacitación en las microempresas del cantón Quevedo y a partir de los resultados proponer un Plan de Capacitación que con posterioridad permita elevar la competitividad de las microempresas del cantón.

MATERIALES Y MÉTODOS

En la investigación desarrollada se aplicó la modalidad cualitativa – cuantitativa lo cual facilitó el análisis y síntesis de las características y los datos obtenidos. La investigación no experimental permitió analizar como inciden los procesos de capacitación en la competitividad de las microempresas del cantón Quevedo. La investigación acción permitió diseñar estrategias para afrontar las problemática existente. El enfoque metodológico utilizado es de tipo transaccional ya que se describieron las variables y además se utilizó el método descriptivo para la obtención de la información necesaria para proponer un plan de capacitación que permita mejorar la competitividad de las microempresas del cantón Quevedo. La población objeto de estudio estuvo conformada por 928 microempresas del cantón Quevedo y 2 000 colaboradores. La muestra considerada es de 272 microempresas y 323 colaboradores, a la cual se le aplicó la encuesta como instrumento de recolección de datos. (Ecuador. Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2022)

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La encuesta fue aplicada a microempresarios y colaboradores. En la misma se tiene en cuenta el proceso de capacitación en las microempresas del cantón Quevedo. A continuación se presenta los principales resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los microempresarios del cantón Quevedo:

1. ¿Se ha utilizado algún diagnóstico para determinar las necesidades de capacitación?

El 44% de los microempresarios encuestados manifiestan que en sus negocios se han realizado diagnósticos para determinar las necesidades de capacitación, el 38% refleja que en ocasiones lo realizan, mientras que el 18% mencionan no realizar ningún tipo de diagnósticos. Esto permite determinar que las microempresas consideran necesario investigar cuáles son las necesidades de instrucción que requieren los trabajadores para que puedan desarrollar sus labores de manera eficaz. (Figura 1)

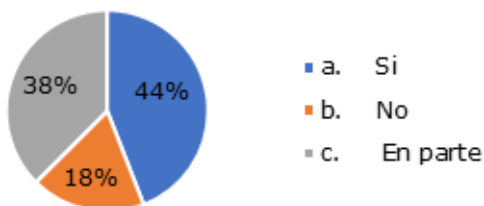


Figura 1. Porcentaje de detección de necesidades de capacitación (%).

Fuente: Elaboración propia

2. ¿Se designan recursos económicos para la capacitación de los colaboradores?

En la Figura 2 se muestra que el 52% de los microempresarios designan recursos económicos para efectuar capacitaciones y el 34% mencionan que en parte lo hacen. Mientras que el 14% no consideran importante presupuestar las capacitaciones.

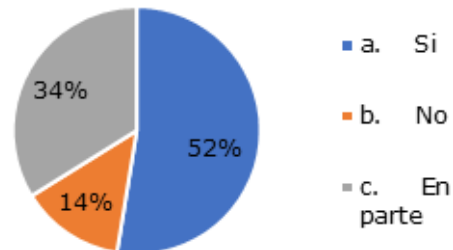


Figura 2. Porcentaje de recursos económicos destinados a la capacitación (%).

Fuente: Elaboración propia

3. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones?

El 45% de la población encuestada menciona que las capacitaciones se efectúan una vez al año, el 37% lo realizan una vez cada dos años, el 12% indica que realizan capacitaciones cada seis meses, mientras que el 6% lo ejecuta cada tres meses. (Figura 3)

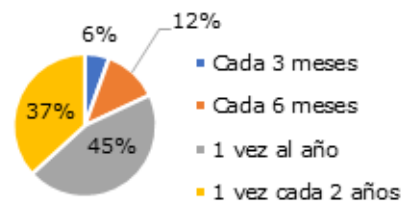


Figura 3. Frecuencia relativa de realización de las capacitaciones (%).

Fuente: Elaboración propia

En los diagnósticos de las necesidades de capacitación realizados, ¿cuáles son los temas de capacitación que se han detectado que requieren los colaboradores? En la figura 4 se muestra que el 31% de los encuestados expresaron que las técnicas de ventas es uno de los temas que prima a la hora de consultar respecto a las necesidades de capacitación. El 25% indica que se deben priorizar temas como la atención al cliente, el 24% indica que el manejo de paquetes informáticos y el 20% ha detectado como prioridad los temas de liderazgo.

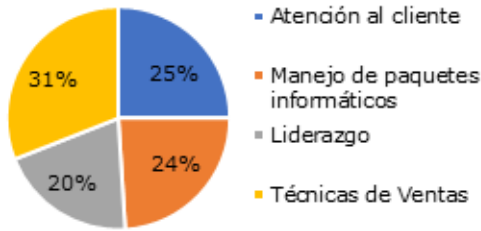


Figura 4. Porcentaje según temas de capacitación detectados (%).

Fuente: Elaboración propia

A continuación se muestran los principales resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las microempresas del cantón Quevedo:

1. ¿Cuántas veces ha recibido capacitación en los últimos seis meses?

La figura 5 muestra que el 58% de colaboradores no ha recibido capacitaciones en los últimos seis meses, el 28% indica que una sola vez han sido capacitados y el 14% menciona que ha recibido al menos dos capacitaciones en ese tiempo.

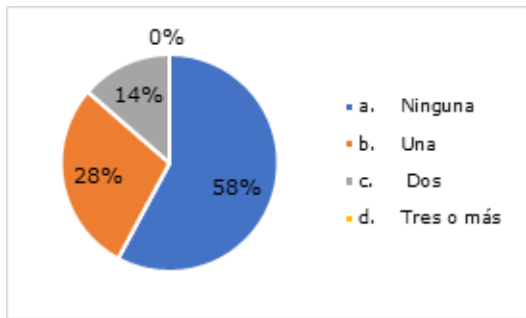


Figura 5. Frecuencia relativa en que se realiza la capacitación en los últimos seis meses (%).

Fuente: Elaboración propia

2. ¿Cuál es la duración aproximada de los cursos de capacitación que ha recibido?

El 88% de los encuestados manifiestan que el tiempo de duración aproximada de los cursos de capacitación es de uno a quince días de acuerdo con lo planificado por los directivos de las microempresas, el 11% indica que los cursos de capacitación han durado de dieciséis a treinta días, mientras que el 1% indica que la duración aproximada es de treinta y uno a cuarenta y cinco días. (Figura 6)

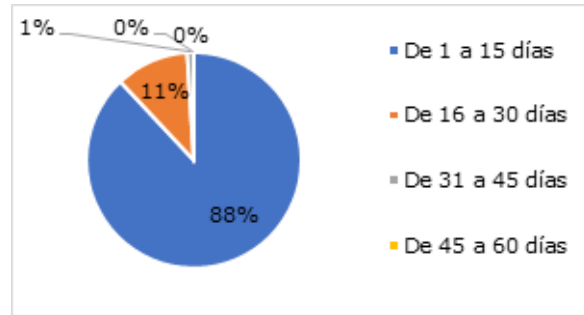


Figura 6. Porcentaje de duración de los cursos de capacitación (%).

Fuente: Elaboración propia

3. ¿En qué temas le gustaría a Usted recibir capacitaciones?

La figura 7 muestra que al 36% de colaboradores les gustaría capacitarse en temas como el manejo de paquetes informáticos, al 25% le gustaría capacitación en atención al cliente, el 25% indican que debe considerarse el tema de liderazgo, mientras que un 14% le atraen temas de contabilidad.

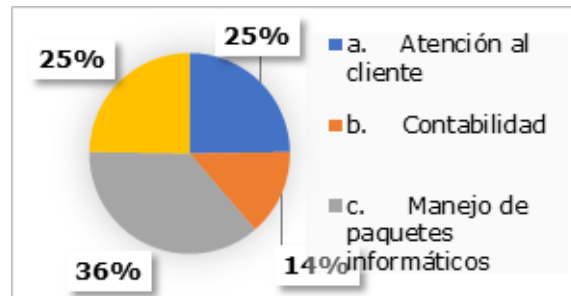


Figura 7. Porcentaje de temas de capacitación que desean recibir los colaboradores (%).

Fuente: Elaboración propia

Mediante los resultados de la encuesta se pudo identificar que la mayoría de los colaboradores tienen un nivel académico que corresponde al bachillerato y universitario, esto refleja que en la actualidad las microempresas consideran la necesidad de tener personal preparado para mejorar la productividad de los procesos. Un aspecto que se destaca es que los empleados no se sienten muy satisfechos con el ambiente laboral por lo que no cumplen ciento por ciento sus expectativas. Los microempresarios asignan un rubro económico para las capacitaciones de los colaboradores, sin embargo, ellos consideran que es un rubro mínimo y que no cubre por completo los cursos de capacitaciones, razón por la cual optan por no realizarlos de manera frecuente debido a los altos costos que demandan.

Otro factor que resalta es que en los últimos seis meses no han recibido capacitaciones que les permita efectuar sus actividades con mayor eficiencia y efectividad. Las pocas veces que han recibido capacitación han sido de corta duración que por lo general van de uno a quince días; los temas que les imparten escasamente han cubierto sus expectativas, es decir aún existen necesidades de capacitación en temas que son indispensables para mejorar la competitividad. Los microempresarios y los colaboradores consideran que los temas priorizados para capacitaciones deben ser: manejo de paquetes informáticos, atención al cliente, liderazgo y contabilidad, pero además se deben considerar otros temas relevantes para el mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

El análisis realizado permitió elaborar la propuesta de un plan de capacitación que permita mejorar la competitividad de las microempresas del cantón Quevedo(Figura 8).



Figura 8. Propuesta de Plan de Capacitación.

Fuente: Elaboración propia

Políticas de la empresa.

Para desarrollar la capacitación las microempresas deben cumplir con las siguientes políticas (Figura 9):

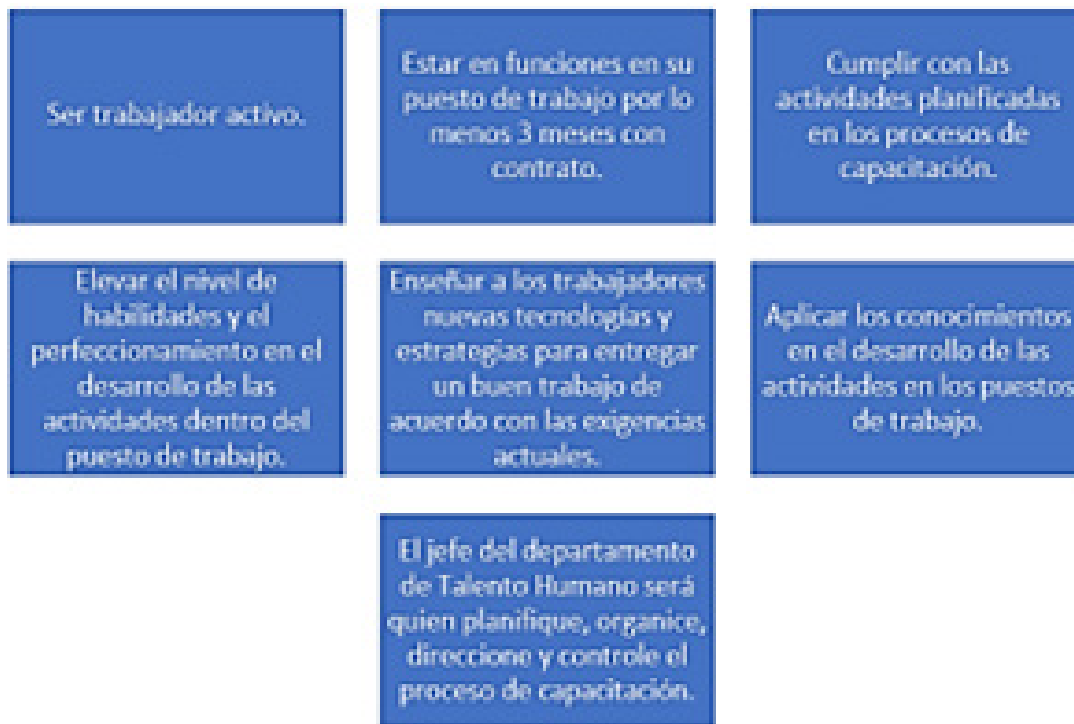


Figura 9. Políticas generales que considerar por las empresas.

Fuente: Elaboración propia

Plan de capacitación

Se han tomado en consideración diversos aspectos obtenidos de las encuestas aplicadas a los microempresarios y colaboradores, por lo que se propone el siguiente plan de capacitación que aparece reflejado en la tabla 1:

Tabla 1. Temarios de la capacitación

No	Temario	Subtemas	Modalidad	Duración
1	Atención al cliente	Atención centrada en el cliente	Presenciales Virtuales	20 horas 20 horas
		Etiqueta telefónica		
		Políticas de atención y servicio al cliente		
		Entender las necesidades del cliente		
		Conocimiento de los productos		
		Técnicas de persuasión y negociación		
		Dominio de la tecnología		
2	Manejo de paquetes informáticos	Seguridad informática	Presenciales Virtuales	60 horas 20 horas
		Aplicación de Office en las empresas		
		Manejo de redes sociales		
		Benchmarking		
		Herramientas digitales de monitoreo y de investigación		
		Hootsuite		
		Google alert's (Herramienta de investigación)		
Página web.				

3	Manejo de documentos contables	Contabilidad general	Presenciales Virtuales	40 horas 20 horas
		Facturas		
		Datos y copias de gastos diversos		
		Extractos bancarios		
		Declaraciones de medios de pago		
		Comprobante de impuestos y cargas laborales pagadas		
		Documentos de profesionales autónomos		
4	Técnicas en ventas	Ser un Vendedor Profesional	Presenciales Virtuales	40 horas 20 horas
		La acción de vender		
		La decisión por ser vendedor exitoso		
		La venta como servicio y comprende:		
		Funciones del vendedor		
		10 errores frecuentes en la venta		
		Conocimiento del cliente		
		Tipología de Cliente		
		Proceso de ventas		
		No venda, hágase para que compren		
5	Seguridad laboral	Salud y riesgos laborales	Presenciales Virtuales	20 horas 20 horas
		Normas y leyes de la seguridad y salud en el trabajo		
		Política, comité y reglamento de seguridad y salud en el trabajo		
		Plan de contingencias en salud ocupacional		
		Evaluación y planificación de riesgos laborales		
		Control y ejecución de medidas correctoras en prevención de riesgos laborales		
6	Liderazgo	El estudio del liderazgo	Presenciales Virtuales	20 horas 20 horas
		Competencias del líder para el cambio		
		Principales teorías sobre liderazgo		
		Valores del líder		
		Facultamiento (empowerment)		
		Influencia del líder en la motivación del personal		
		Estrategias para fortalecer el liderazgo		
7	Técnicas de marketing	Importancia	Presenciales Virtuales	20 horas 40 horas
		Clasificación		
		Ventajas y desventajas		
		Estudio de mercado		
		Plan de marketing		
		Técnicas de marketing		
		Estrategias de marketing		

Fuente: Elaboración propia

Para llevar a cabo el Plan de Capacitación se hace necesario la asignación de un presupuesto para el logro de las actividades. Dicho presupuesto aparece reflejado en la tabla 2.

Tabla 2. Presupuesto del Plan de Capacitación

Detalle	Precio Unitario	Cantidad	Total
Sitio			
Readecuación del local	\$200,00	1	\$200,00
Personal de apoyo	\$120,00	7	\$840,00
Alquiler de equipo	\$400,00	7	\$2.800,00
Total			\$3.840,00
Publicidad			
Banner	\$40,00	10	\$400,00
Impresiones	\$0,10	50	\$5,00
Total			\$405,00
Varios			
Bolígrafos	\$0,15	10	\$1,50
Papelería	\$25,00	1	\$25,00
Total			\$26,50
Refrigerio			
Lonch	\$2,50	10	\$25,00
Bebidas	\$6,00	10	\$60,00
Total			\$85,00
Programa			
Expositor 1	\$10,00	40	\$400,00
Expositor 2	\$10,00	80	\$800,00
Expositor 3	\$10,00	60	\$600,00
Expositor 4	\$10,00	60	\$600,00
Expositor 5	\$10,00	40	\$400,00
Expositor 6	\$10,00	40	\$400,00
Expositor 7	\$10,00	60	\$600,00
Total			\$3.800,00
Certificados por participante	\$1,00	10	\$10,00
Total			\$10,00
Subtotal			\$8.166,50
5% Imprevistos			408,33
Total presupuesto del plan de capacitación			\$8.574,83

Fuente: Elaboración propia

Las fuentes de financiamiento son importantes en esta tarea. Para cumplir con el Plan de capacitación se plantea que los microempresarios se asocien con la Cámara de Comercio del cantón Quevedo para que aporten una cuota mensual con el fin de cubrir los rubros que genera el plan de capacitación. De esta manera los microempresarios, si están iguales en sus cuotas podrán asistir con un máximo de tres empleados por cada temática planificada. Otra opción sería que busquen establecer relaciones

con las universidades de la localidad que tengan carreras afines con el fin de establecer convenios para que los estudiantes de los últimos niveles sean quienes guíen los procesos de capacitación bajo el control de un docente quien es el encargado de armonizar el proceso.

Evaluación de los resultados de la capacitación.

Para evaluar los procesos de capacitación es importante que los microempresarios comprueben si han sido efectivos y eficaces los cursos, razón por la que las microempresas deben estimar y calcular el rendimiento laboral para realizar análisis comparativos antes y después de la capacitación (Tabla 3).

Tabla 3. Modelo de la encuesta de satisfacción de las capacitaciones

Tema de la Capacitación:						
Nombre del Capacitador:						
Lea y marque con X en cada pregunta						
Expresar su grado de satisfacción usando la siguiente escala, donde: 1 Muy Deficiente 2 Deficiente 3 Regular 4 Bueno 5 Excelente						
TEMA	0	1	2	3	4	5
Metodología						
Los objetivos fueron claros						
Los contenidos de la capacitación permiten mejorar los procesos en las microempresas						
La capacitación fue relevante y útil						
La duración de la capacitación se apropió						
Material						
Los materiales fueron acertados y suficientes						
Las presentaciones son claras y fáciles de seguir						
Los contenidos son de calidad						
Los materiales presentados permiten interactuar a los participantes						
Expositores						
Domina los temas expuestos						
El clima que genera el expositor permite interactuar a los participantes						
El expositor genera espacios para el intercambio de ideas y experiencias						
El expositor cumple las actividades de acuerdo con lo indicado						
El expositor genera confianza en los participantes						

El expositor emplea tecnología adecuada para debatir los temas							
El expositor evalúa los conocimientos dictados							
Responde a las preguntas realizadas por los participantes							
Organización							
La organización del curso de capacitación se apropió							
Los espacios que se dictan las capacitaciones cuentan con los elementos básicos para el desarrollo de la programación							
Los horarios de la capacitación le permiten cumplir con el cien por ciento del curso							
Que le motivó seguir el curso de capacitación:							
Indique otros temas que le gustaría seguir en otros cursos de capacitación							
SUGERENCIAS							

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se presentan indicadores elaborados para medir las acciones del Plan de Capacitación. Los mismos detallan sobre el cumplimiento, tasa de cobertura e inversión por empleado.

Tabla 4. Indicadores

Meta s	Indicadores	Fórmula de Cálculo
100%	Cumplimiento	$C = \frac{\text{Cantidad total de capacitaciones planificadas}}{\text{Cantidad total de capacitaciones planificadas}} * 100$
100%	Tasa de cobertura	$TC = \frac{\text{Cantidad de colaboradores capacitados}}{\text{Cantidad de colaboradores promedio}} * 100$
100%	Inversión por empleado (ICE)	$ICE = \frac{\text{Cantidad de dinero invertido en capacitación}}{\text{Cantidad promedio de empleados}} * 100$

Fuente: Elaboración propia

En los momentos actuales, hay que insertar en los planes de estudios de las carreras de corte económico, empresarial e industrial, la preparación tanto de estudiantes como de profesores en cuanto al diagnóstico de las necesidades de capacitación de las empresas, microempresas e instituciones. Esto permite que se establezcan, o fortalezcan las relaciones universidad-empresa-sociedad. Desde la etapa escolar el estudiante debe conocer, no solo desde el punto de vista teórico, sino desde el práctico, cómo evaluar el proceso de capacitación en los centros laborales y proponer soluciones en el caso que se detecten dificultades. Esto permitirá elevar el nivel

de satisfacción tanto de los clientes o beneficiarios de un determinado bien o servicio, así como de los trabajadores de los centros. Es imprescindible, que los profesores estén actualizados y formados a partir de una continua capacitación que ayude a fortalecer las competencias en la docencia. La capacitación del docente es fundamental en este proceso pues es el que guía a los estudiantes hacia una mejor preparación (Farías & Lavín, 2012; Vidal & Manriquez, 2016).

Brindar las herramientas necesarias para la preparación de los estudiantes y profesores, con la actualización de las teorías y buenas prácticas en materia de Capacitación, en especial de planes de capacitación, estrategias (Marrero & Santana, 2016). No importa la materia que se desee evaluar la capacitación, dígame finanzas, control interno, marketing, comunicación, entre otros; todas de una manera u otra inciden en la productividad del centro laboral. El know-how de la capacitación permite que salgan a la vida laboral profesionales cualificados y competentes que sean capaces de aumentar la satisfacción de clientes y trabajadores. Un trabajador capacitado aporta un valor agregado a la empresa.

CONCLUSIONES

Las microempresas constituyen un factor importante en la economía de los países y de manera particular, en la economía del cantón Quevedo al ser generadoras de empleo favoreciendo el bienestar de las familias; en ellas se deben realizar procesos de diagnóstico de las necesidades de capacitación con la finalidad de identificar las temáticas en las que los colaboradores requieren ser instruidos para mejorar la competitividad. A través de los instrumentos de recolección de datos se determinó la necesidad de capacitar al personal de las microempresas indagadas que permitan el mejoramiento laboral y personal de los trabajadores, con el fin de efectuar de mejor manera las actividades que las microempresas demandan sobre el puesto asignado bajo indicadores y estándares de calidad y calidez que garanticen la seguridad laboral.

Se desarrolló un programa de capacitación para que las microempresas del cantón Quevedo tengan un personal idóneo para mejorar las actividades, demostrando capacidades y habilidades de acuerdo con los cambios que se dan en el mundo empresarial. La preparación en temas de capacitación, sin importar la especialidad de los estudiantes, debe comenzar desde la etapa estudiantil para que salgan preparados a la vida laboral y puedan detectar necesidades de capacitación y proponer soluciones. La sociedad necesita de profesionales capacitados que realicen un mejor desempeño de sus funciones y permitan a través de bienes y servicios elevar la calidad de vida de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Rodríguez, N. (2019). *Implementación de Marketing Digital un Desempeño Empresarial para Pequeñas y Medianas Empresas*. [Tesis para la obtención del título de Especialista en Alta Gerencia] Universidad Militar Nueva Granada
- Arango Serna, M. D., Ruiz Moreno, S., Ortiz Vásquez, L. F., & Zapata Cortes, J. A. (2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(4), 707-720.
- Armas Vallejos, G. (2013). Acuerdos de Cooperación Municipal para el Apoyo y Fortalecimiento de la Microempresa. *Tec Empresarial*, 3(3), 39-47. https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/655
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XVI(33), 1-25.
- Chávez, L. M. (2015). *Gestión del talento humano*. Ecuador: La Caracola Editores.
- Bouzas, J. A., & Reyes, G. (2019). *Gestión del talento humano*. (Sitio web IURE Editores) Obtenido de <https://elibro.uniandesec.elogim.com/es/ereader/uniandesecuator/130372?>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones*. McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=5207>
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2017). *Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano*. (sitio web Pearson Educación). Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=4874>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador. (2022). *Ranking de Compañías*. (sitio web Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador). <https://appscvsconsultas.supercias.gob.ec/rankingCias/#pt>
- Farías, G. M., & Lavín, J. (2012). Perfil y prácticas educativas del docente orientado a la innovación en las escuelas de negocios en México. *Revista Iberoamericana De Educación Superior*, 3(6). <https://doi.org/10.22201/issue.20072872e.2012.6.58>
- Granados, R., & Banda, W. (2021). Detección de necesidades de capacitación en docentes de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 14(35), 1-23. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi35.382>
- Hidalgo-Parra, Y., Hernández-Hechavarría, Y., & Leyva-Reyes, N. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. *Ciencias Holguín*, 26(1), 74-88.
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *Digital Publisher CEIT*, 5(6), 398-409.
- Infante, V., & Breijo, T. (2017). Mirada histórica al proceso de Capacitación en el Mundo. Mendive. *Revista de Educación*, 15(1), 57-64.
- Medeiros, V., Godoi, L. G., & Teixeira, E. C. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista CEPAL* 129, 7-27. DOI:[10.18356/9c2a7060-es](https://doi.org/10.18356/9c2a7060-es)
- Marrero, M y Santana-Machado, A. (2016). Estrategia pedagógica para perfeccionar el uso de las imágenes digitales en las Ciencias Médicas. *Educación Médica Superior*. 30(2), 1-15. <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/749>
- Pérez-Hernández Y, Vanega-Osorio R, Montero-Sotolongo F, Jorge-Isaac Z, Caveda-Medina O. (2021). La capacitación del electromédico en gerencia para el mantenimiento a equipos médicos. *Educación Médica Superior*. 35(1), e2106. <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/2106>
- Salgado-Cruz, M., Gómez-Figueroa, O., & Tania Juan-Carvajall, D. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, XXXVIII(2), 154-16.
- Vidal-Moscoso, D., & Manriquez-López, L. (2016). El docente como mediador de la comprensión lectora en universitarios. *Revista de la Educación Superior*, 45(177), 95-118. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.01.009>