



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**TEMA: LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN
LA COMPETITIVIDAD DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL SECTOR
MANUFACTURERO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

AUTOR: MONTESDEOCA PALACIOS, JOSÉ EDUARDO

TUTOR: ING. LUNA LUNA, ALEX VINICIO

SANGOLQUÍ, 21 DE MAYO

2018



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,

ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL SECTOR MANUFACTURERO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO." Fue realizado por el señor **Montesdeoca Palacios, José Eduardo**, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenidos; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolqui 21 de mayo 2018

DIRECTOR DE CARRERA

C.C.1717571978



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Montesdeoca Palacios, José Eduardo**, Con cedula de identidad N° 1717329617, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **"LA CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL SECTOR MANUFACTURERO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO"**, es de mi autoria y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente, el contenido de la investigación mencionada es veras.

Sangolquí, 21 de mayo 2018

JOSE EDUARDO MONTESDEOCA PALACIOS

C.C.: 1717329617



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
ARRERA DE ADMINISTRACIÓN**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Montesdeoca Palacios, José Eduardo**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **"LA CAPACTACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL SECTOR MANUFACTURERO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO"** en el repositorio institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 21 de mayo 2018

JOSE EDUARDO MONTESDEOCA PALACIOS

C.C.:1717329617

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Por la vida, por guiarme e iluminarme en mi caminar ser la luz de todos mis días, por llenarme de bendiciones, por todo lo bueno que ha puesto en mi camino y por los obstáculos que me ha enseñado a superar y ser una mejor persona.

A mis padres

Por siempre brindarme su apoyo incondicional, por sus sabias enseñanzas y el gran ejemplo de seres humanos que ellos son, por todo el amor y paciencia que me han tenido durante toda mi vida.

A mi esposa e hijo

Por la fortaleza que me brindan día tras día, para seguir adelante, porque son el motor de mis sueños a realizar por toda la paciencia, por ser mi motivación, por todo lo grande que representan en mi vida. Los amo!

A mis hermanos

Por lo grande que representan en mi vida, son ustedes mis amigos los compañeros de vida que Dios me ha dado para mostrarme la verdadera felicidad y el compromiso puro sin esperar nada a cambio de esa gran hermandad y años de aprendizaje.

Mis maestros

Porque todos ellos han aportado con mi formación profesional y en especial a mi tutor, Ing. Alex Vinicio Luna Luna, MSC. Por su apoyo incondicional durante este proceso de titulación.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a todas las personas que forman parte de mi vida porque cada uno de ellos de una u otra manera han aportado positivamente en mi vida y me han ayudado a avanzar en mis estudios y formarme profesionalmente.

A mi esposa, Janeth Armijo, a mi hijo, Nicolás Montesdeoca, por el tiempo que han compartido a mi lado durante todo este trayecto de mi vida, por el amor incondicional, por no dejarme desfallecer en los momentos difíciles que se han cruzado en este camino.

A mis padres y hermanos porque son un gran ejemplo de seres humanos, por todas sus enseñanzas, por siempre haberme dado su apoyo cuando más lo he necesitado, por ser felices con mis logros y acompañarme en mis desaires.

A toda mi numerosa y hermosa familia, porque toda mi vida los voy a llevar en mi corazón.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Problema de investigación	3
1.2. Preguntas de investigación	3
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Determinación de Variables	4
1.4.1. Variable Independiente:	4

1.4.2. Variable Dependiente:.....	4
1.5. Hipótesis.....	5
1.5.1. Hipótesis General:.....	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Introducción	6
2.2. Marco Referencial	7
2.3. Fundamentación Teórica	11
2.3.1. Teoría de Soporte	11
2.3.2. Teorías Similares.....	28
2.4. Fundamentación Conceptual	32
2.5. Fundamentación Legal	35
2.6. Análisis Comparativo y Crítico.....	39

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Introducción	44
3.2. Definición del Objeto de Estudio.....	45
3.3. Enfoque Metodológico.....	45
3.4. Determinación del Tamaño de la Muestra	46
3.5. Matriz de Variables	48

3.6. Diseño de Instrumentos de Investigación.....	52
3.7. Detalle del Procedimiento de toma de Datos	52
3.8. Resultados de Validación Prueba Piloto	53

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE DATOS

4.1. Introducción	54
4.2. Análisis Descriptivo	55
4.3. Análisis Bivariado	81

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. Introducción	85
5.2. Propuesta	85

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y FUTURAS INVESTIGACIONES

6.1. Conclusiones	95
6.2. Futuras investigaciones	96

BIBLIOGRAFÍA.....	98
--------------------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Número de Empresas por Tamaño de Empresa</i>	47
Tabla 2 <i>Matriz de Variables (Independiente)</i>	49
Tabla 3 <i>Matriz de Variables (Dependiente)</i>	50
Tabla 4 <i>Matriz de Variables (Dependiente) / cont.</i>	51
Tabla 5 <i>Edad</i>	55
Tabla 6 <i>Género</i>	56
Tabla 7 <i>Nivel Educativo</i>	57
Tabla 8 <i>Ubicación Geográfica</i>	58
Tabla 9 <i>Antigüedad de la Microempresa</i>	59
Tabla 10 <i>Cantidad de Empleados</i>	60
Tabla 11 <i>Actividad Económica</i>	61
Tabla 12 <i>¿En los últimos tres años usted ha recibido capacitación administrativa?</i>	63
Tabla 13 <i>¿Los colaboradores de su microempresa han recibido adiestramiento para mejorar sus conocimientos y habilidades en sus distintas áreas de trabajo?</i>	64
Tabla 14 <i>¿La microempresa posee objetivos a corto, mediano y largo plazo que estén direccionados a la consecución de las metas establecidas?</i>	65
Tabla 15 <i>¿La microempresa cuenta con un plan estratégico que le ayude en el proceso administrativo?</i>	66
Tabla 16 <i>¿Cuenta con un plan para desarrollar nuevos productos y procesos que le permita a la microempresa mantenerse en el tiempo?</i>	67
Tabla 17 <i>¿Su microempresa posee políticas de ventas que le permitan satisfacer al cliente?</i>	68

Tabla 18 <i>¿Con qué frecuencia recibe capacitación administrativa?.....</i>	69
Tabla 19 <i>¿Considera que la capacitación administrativa recibida le ha permitido afianzar los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en su desempeño práctico?</i>	70
Tabla 20 <i>¿Cómo microempresario realiza mensual y adecuadamente los registros contables de la microempresa?</i>	71
Tabla 21 <i>¿Tiene conocimiento de las necesidades y exigencias de los clientes de su microempresa?</i>	72
Tabla 22 <i>¿Tiene conocimiento de las necesidades y exigencias de los proveedores de su microempresa?</i>	73
Tabla 23 <i>¿La capacidad de producción de la microempresa está acorde a la demanda del mercado?.....</i>	74
Tabla 24 <i>¿Cuenta con un plan de abastecimiento de materias primas e insumos necesarios para la producción?</i>	75
Tabla 25 <i>¿Conoce los costos de producción que generan sus productos?</i>	76
Tabla 26 <i>¿Cuál es la duración estimada de los cursos de capacitación que ha recibido?77</i>	
Tabla 27 <i>¿Qué cantidad de dinero puede invertir su empresa para costear un programa de capacitación administrativa?.....</i>	78
Tabla 28 <i>¿De haber recibido capacitación, indique en qué tipo de institución?</i>	79
Tabla 29 <i>Correlaciones</i>	82
Tabla 30 <i>Nivel de Competitividad.....</i>	84
Tabla 31 <i>Estructura de Costos de la Capacitación.....</i>	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad	55
Figura 2. Género.....	56
Figura 3. Nivel Educativo	57
Figura 4. Ubicación geográfica	58
Figura 5. Antigüedad en la empresa.....	59
Figura 6. Número de empleados	60
Figura 7. Actividad económica	61
Figura 8. Capacitación recibida en los últimos tres años	63
Figura 9. Adiestramiento recibido por los colaboradores	64
Figura 10. Objetivos de la empresa.....	65
Figura 11. Plan Estratégico	66
Figura 12. Plan para desarrollar nuevos productos y procesos	67
Figura 13. Políticas de ventas.....	68
Figura 14. Frecuencia con que recibe capacitación	69
Figura 15. La capacitación administrativa permite afianzar conocimientos	70
Figura 16. Realiza los registros contables.....	71
Figura 17. Conocimiento de necesidades y exigencias de clientes	72
Figura 18. Conocimiento de necesidades y exigencias de proveedores.....	73
Figura 19. Capacidad de producción.....	74
Figura 20. Plan de abastecimiento	75
Figura 21. Costos de producción.....	76
Figura 22. Duración estimada de los cursos.....	77

Figura 23. Cantidad de dinero para invertir en programa de capacitación78

Figura 24. Tipo de institución donde ha recibido capacitación79

RESUMEN

Se ha realizado un análisis de la incidencia que tiene la capacitación administrativa en los microempresarios con la competitividad en el sector manufacturero en el Distrito Metropolitano de Quito. En América Latina las microempresas son organizaciones informales, esto genera una tendencia de duración a corto tiempo y en su mayoría no sobreviven más de cinco años. (Díaz de Villegas & Sánchez Soto, 2012; Tello, 2014). En Ecuador este sector es similar a la de otros países vecinos o de la región; donde las MIPYMES, tienen un papel importante dentro de la generación de empleo, aportando al aparato productivo de cada país (Jácome & King, 2013). A fin de determinar el impacto que tiene la capacitación en temas de gestión administrativa, relacionados con la competitividad a nivel microempresarial del sector manufacturero, en el Distrito Metropolitano de Quito, se realizó una investigación para obtener la información necesaria, utilizando la técnica de encuesta, aplicando un tipo de muestreo no probabilístico intencional. Los resultados fueron analizados de forma descriptiva y correlacional de Pearson. En definitiva, la capacitación administrativa incide en el aumento de competitividad de los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito, dado que en la capacitación les permite adquirir conocimientos y habilidades de los procesos administrativos, productivos y de competitividad, se puede mencionar que este sector tiene un intervalo de competitividad de 10-14”.

PALABRAS CLAVE:

- **CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA**
- **COMPETITIVIDAD**
- **MICROEMPRESARIOS**

ABSTRACT

An analysis of the incidence of administrative training in microentrepreneurs with competitiveness in the manufacturing sector in the Metropolitan District of Quito has been made. In Latin America, microenterprises are informal organizations, this generates a trend of short duration and most of them do not survive more than five years. (Díaz de Villegas & Sánchez Soto, 2012; Tello, 2014). In Ecuador, this sector is similar to that of other neighboring countries or the region; where the MSMEs have an important role in the generation of employment, contributing to the productive apparatus of each country (Jácome & King, 2013). In order to determine the impact of training on administrative management issues related to competitiveness at the microenterprise level of the manufacturing sector, in the Metropolitan District of Quito, an investigation was conducted to obtain the necessary information, using the survey technique, applying a type of intentional non-probabilistic sampling. The results were analyzed in a descriptive and correlational way by Pearson. In short, the administrative training affects the increase of competitiveness of the microentrepreneurs of the manufacturing sector of the Metropolitan District of Quito, since in the training it allows them to acquire knowledge and skills of the administrative, productive and competitiveness processes, it can be mentioned that this sector has a competitive range of 10-14

KEYWORDS:

- **ADMINISTRATIVE TRAINING**
- **COMPETITIVENESS**
- **MICROENTREPRENEURS.**

INTRODUCCIÓN

Las Microempresas son conocidas en América Latina y el Caribe como aquellas que cuentan con un número reducido de trabajadores generalmente, menor a 10 personas (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2003), por lo tanto, corrientemente tienen un moderado volumen de facturación, se les considera la espina dorsal de la mayoría de las economías del mundo y en la última década vienen desempeñando un papel fundamental en los países en desarrollo (El Saady, 2011).

De acuerdo con la International Council for Small Business (ICSB), reconocen que este tipo de negocios, correspondan al sector formal o informal de la economía, representan más del 90 por ciento del total de empresas, generan entre el 60 y el 70 por ciento del empleo y son responsables a nivel mundial del 50 por ciento del Producto Interior Bruto (PIB) (Naciones Unidas, s.f).

Dada la importancia que revisten estas organizaciones, mediante el fomento de la innovación, creatividad y el trabajo que realizan, son claves en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible, como es el caso del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito, sin embargo, carecen en su mayoría del manejo de técnicas y herramientas de gestión administrativa, tan necesaria hoy día para sus dueños y gerentes (Naciones Unidas, s.f).

En este sentido, la presente investigación tuvo como objetivo analizar cómo podría incidir la capacitación administrativa en el aumento de la competitividad de los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito durante el primer semestre del año 2018.

Se planteó el problema de investigación realizando la matriz de problema y se formularon las preguntas que orientaron la investigación. Se establecieron el objetivo general y los objetivos específicos, luego se determinaron las variables del estudio y por último se enunciaron las hipótesis que la investigación trató de verificar.

Se logró con esta investigación definir el perfil general del microempresario e identificar las necesidades de capacitación tanto de ellos como de su personal. Con esta información de base se formuló el Plan de Capacitación dirigido a los microempresarios para alcanzar mejores niveles de funcionamiento y desarrollo.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las actividades administrativas de las microempresas del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito se desarrollan con ciertas debilidades que entorpecen el desempeño de los microempresarios y por ende el crecimiento normal de las mismas. Se trata de que no existe en muchas de ellas personal calificado, especialmente los dueños o gerentes, en sus acciones se muestran desmotivados, tienen poco conocimiento técnico en lo que cabe al área donde se desenvuelven, ocasionando pérdida de tiempo, materiales y suministros a la empresa (Picha Ramos, 2017).

Se puede notar que muchas de estas microempresas no están legalmente constituidas, de acuerdo al Servicio de Rentas Internas del Ecuador [SRI], (2017) reporta un Catastro de empresas fantasmas y personas naturales con transacciones inexistentes 2017, acotando que en Pichincha existen 35 empresas bajo esta condición, por lo que quizás haya una evasión de impuestos pese a que el gobierno tiene controles fiscales en todos los sectores del Distrito, al respecto Ecuador pierde entre \$ 300 y \$ 400 millones anuales por evasión fiscal así lo señala (Albán, 2016). Así como también, un déficit de políticas estatales que faciliten el financiamiento de tal manera que el capital y las condiciones de infraestructura de las microempresas pueda crecer (Barrera, 2001).

Ante estos planteamientos, se cree que esta situación pueda cambiar si realmente los microempresarios utilizan parte de su capital para recibir un programa de capacitación administrativa que redunde en el éxito de sus microempresas, visto por lo que pudiera ser el incremento de la competitividad, satisfacción laboral, entrenamiento a sus dueños y gerentes,

ahorro de tiempo, calidad en la producción, mejora en servicio al cliente, entre otros, efectos que sin duda alguna tienen un papel muy importante en el fortalecimiento de la competitividad (Pérez, Ruiz C, & Ramírez A, 2011).

Es evidente las causas y los efectos que generan la problemática de estudio, explícitamente se tiene cuatro elementos: persona, proceso, competitividad y entorno (anexo 5). En el aspecto persona se desprende como causas que los dueños y gerentes de las microempresas carecen de formación integral, ocasionándole como efecto el poco conocimiento técnico en la labor administrativa que deben ejercer. De la misma manera la falta de capacitación le produce desmotivación para competir.

En cuanto al elemento proceso, se desprende como causas la gestión administrativa, misma que carece de una adecuada planificación, organización, dirección y control. Aunado a ello, la ineficiencia de planes estratégicos visto por la falta de estrategias que realcen la innovación. El tercer elemento es la competitividad, la refleja como causa el bajo nivel que tienen algunos microempresarios en torno a la competitividad.

Por último, se tiene el elemento entorno, el cual muestra como causa la competencia desleal, que deriva por el corto tiempo de vida que estas tienen. Otra causa es la informalidad con la cual están funcionando las microempresas. Cabe destacar entonces, que cada una de estas causas y subcausas conducen como efecto determinante la medida en que la capacitación administrativa incide en la competitividad de los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito.

Se puede afirmar que el interés de realizar esta investigación se debe por una parte a la obsolescencia de los conocimientos de los dueños o gerentes que durante la antigüedad en su microempresa no hayan sido reentrenados. Además, se busca dar como aporte a los

microempresarios la propuesta de un plan de capacitación administrativa que los conduzca a adaptarse a los cambios sociales para ocupar sus funciones rápida y eficazmente que redunden en beneficios tanto personalmente como empresarial, pues se tiene claro que las empresas que mayores esfuerzos ejercen para recibir capacitación son las que más logran obtener beneficios en los mercados con elevada competitividad (Echeverri Sevilla, 2007).

1.1. Problema de investigación

¿En qué medida la capacitación administrativa incide en la competitividad de los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2. Preguntas de investigación

¿Qué teorías sustentan la investigación?

¿Cuál es el nivel de competitividad en los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Analizar cómo incide la capacitación administrativa en el aumento de la competitividad de los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito durante el primer semestre del año 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el proyecto que permita hacer explícitas sus bases teóricas que sustenten la investigación.
- Investigar el nivel de capacitación y de competitividad en los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito.
- Proponer un plan de capacitación administrativa para la mejora de la competitividad en los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito.

1.4. Determinación de Variables

1.4.1. Variable Independiente:

La capacitación administrativa fortalece los conocimientos y herramientas de las personas y los directivos, a fin de que tengan mayores posibilidades de orientar los esfuerzos de la microempresa hacia una óptima gestión administrativa, mejora continua de sus procesos internos y el logro de resultados rentables.

1.4.2. Variable Dependiente:

La competitividad es la variable que recibe la incidencia o efecto de la variable independiente. Es definida como la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas superiores en relación con otras empresas que brindan el mismo servicio y que buscan destacarse entre los potenciales clientes de su entorno, caracterizada por poseer ciertas habilidades, recursos, tecnología o atributos que hacen sus productos o servicios de superior calidad (Economipedia, s.f.).

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General:

La capacitación administrativa incide en la competitividad de los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Introducción

A continuación, se desarrolla el marco teórico, cuyo propósito es situarse en el problema de la investigación con base en un conjunto de conocimientos, apoyándolo en la revisión de literatura que permitió detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales útiles a los propósitos del estudio, asimismo la extracción y recopilación de la información más relevante y necesaria que atañe al problema de investigación la cual se encuentra en diferentes pappers, artículos de revista, libros tanto impresos como digitales.

Se inicia con el marco referencial el cual describe los antecedentes históricos que están estrechamente relacionados con el tema. Luego, se presenta la fundamentación teórica, donde se describen por una parte las teorías de soporte en relación con las variables capacitación y competitividad, por la otra las teorías similares que representan aquellas teorías o modelos de capacitación y de mejoramiento de la competitividad de los microempresarios que ya se están aplicando en el contexto empresarial a nivel internacional o nacional.

Además, se presenta la fundamentación conceptual, en donde se definen y conceptualizan cada uno de los términos más relevantes de la investigación. El sustento legal que brinda el soporte jurídico en base al tema en el que se establece la obligatoriedad de las empresas de capacitar a su personal y contar con las herramientas necesarias para un trabajo idóneo con condiciones laborales adecuadas.

Por último, se establece un análisis comparativo y crítico en relación con las teorías de soporte, además se presenta la fundamentación legal con la cual sustentan las variables de la investigación. Dentro de la línea de este marco legal primeramente se menciona la Constitución de la República del Ecuador, destacándose el artículo 229, el cual brinda la garantía que otorga el estado a los ecuatorianos para capacitarse de manera que tomen iniciativas autónomas para mejorar la calidad del empleo u oficio que ejerce. Igualmente, se ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2014); La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria; El Reglamento General a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2011); El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales establecido por la Secretaría Técnica de Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (2018), El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.

2.2. Marco Referencial

La revisión bibliográfica referente al tema objeto de estudio, permite presentar a continuación algunos antecedentes históricos que se relacionan con la temática.

En los últimos cincuenta años Socorro (2006) expresa que se ha observado que “a medida que la mentalidad del hombre cambia se ve reflejado en los resultados, gracias a la evolución e inclusión de nuevas teorías y disciplinas han cambiado el concepto de Recurso Humano a lo que hoy llamamos Talento Humano”; hace énfasis que a la persona se le debe desarrollar sus talentos y competencias mediante la gestión. Actualmente en las organizaciones se le reconoce la importancia e impacto que tiene el talento humano, como factor preciso en la gestión estratégica empresarial.

Esta concepción de la dirección de empresa se fundamenta en el humanismo donde el empresario está en el centro y tiene la libertad para que su empresa construya su propio futuro.

En este sentido, juega un papel fundamental la dirección y gestión empresarial ya que “promueve el cambio, la creatividad, la eficiencia, la eficacia y la competitividad” (Maldonado, Urquiola, & Sánchez, 2009).

Datos históricos revelan que las primeras señales de administración las hicieron los sacerdotes con el fin de contabilizar los tributos en Sumeria, que luego se propagaron por Babilonia y China en donde perfeccionaron la forma de administrar utilizando técnicas y principios (Ascencio Jordán & Navarro Espinosa, 2015). Cabe destacar que la tecnología ha permitido la evolución de la gestión del talento humano, permitiendo el acceso de las personas a conocimientos, a impulsar la creatividad, innovar y a capacitarse continuamente; por tanto en una microempresa el dueño, gerente o cualquiera de su personal revisten un papel importante mediante el trabajo en equipo, la confianza y eficacia, la práctica de herramientas de capacitación, la motivación, entre otros; son indicadores que los incentivan a plantearse metas, objetivos, que sin duda los conduce a ser exitosos, además que logran tener sentido de pertenencia y un compromiso real con la organización.

Ascencio Jordán & Navarro Espinosa (2015) señala que la gestión de recursos humanos dentro de su contexto evolutivo necesariamente le corresponde emplear modelos gerenciales que optimicen su efectividad para dar cumplimiento a los objetivos de la organización, de tal manera que pueda enfrentar los desafíos que conduzcan a posicionarse en las mejores condiciones, de allí que en este caso las microempresas deberán abrir espacios para capacitar inicialmente a sus propietarios y contribuir tanto en su desarrollo personal como profesional en pro su propia microempresa.

En el caso de las empresas manufactureras pequeñas tienen mayor propensión a morir y menor probabilidad de movilidad ascendente a mediana empresa. Las empresas medianas y

grandes registran una menor cantidad relativa de muertes y mayor estabilidad en el tiempo (Pesántez Chica, 2017, p. 20). De la misma forma, las empresas de la industria manufacturera muestran mayor fortaleza, estabilidad y dinamismo con relación al promedio de la economía ecuatoriana (Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), 2016, p. 24).

En lo que respecta al sector manufacturero ha tenido tasas de crecimiento considerables, por lo que su participación en el PIB ha mostrado una tendencia descendente durante los últimos once años. El sector industrial ecuatoriano está basado en actividades intensivas en mano de obra y en recursos naturales, mientras que aquellas actividades intensivas en ingeniería presentan aún una participación reducida. La manufactura ecuatoriana se encuentra lejos de la frontera internacional al disrepar su productividad con la de EE.UU. (Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), 2016, p. 10-11

Pese al crecimiento registrado en los últimos años, en Ecuador de acuerdo con el informe del Observatorio de la Pyme (2016), mismo que representa un índice de confiabilidad del 95,00% en el país, indica que a las empresas nacionales les hace falta capacitación y crédito para poder afianzarse en el mercado (Cervantes Molina, Reyes Bermeo, Cárdenas Zea, & Álava Murillo, 2018).

De igual manera, presenta (Ministerio de Industrias y Productividad, Ecuador, 2013), consideraciones de como en el Ecuador la estructura organizativa productiva de la industria exhibe un procedimiento totalmente concentrado en aquellos sectores en donde se mantiene valores con contenido tecnológico, de tal manera que el sector manufacturero a nivel nacional no sea necesariamente lo que impulse el crecimiento de la economía.

Se asume que el sector, alimentos y bebidas es el de mayor importancia representando en promedio el 55,9% del PIB industrial no petrolero, al momento del estudio, o sea en el año 2008,

y los sectores que le siguen en importancia son: Textil y confecciones con el 14,3%; madera y sus productos con 9,4%; químicos; caucho y plásticos con 6,7%; productos metálicos y no metálicos con el 6,4%; papel y sus productos con el 3,7%; maquinaria y equipo con el 3,3%; y, productos de tabaco con 0,3%. (Ministerio de Industrias y Productividad, Ecuador, 2013).

En cuanto a la localización geográfica, la actividad industrial de Ecuador se localiza altamente concentrada en Guayas (35,0%) y Pichincha (33,0%), seguidas de Manabí (8,9%) y Azuay (5,2%). No obstante, provincias como Manabí, El Oro y Los Ríos, mejoraron su participación entre 0,3% y 1,9% en el período 2004-2009. De igual forma la mayoría de empresas industriales pertenecen al sector de la pequeña y micro empresa, representando así el 42,2% y 27,1% del total de empresas, respectivamente, las cuales en conjunto obtuvieron el 4,3% de las ventas totales en el 2009. Por su parte, la mediana y gran industria significaron el 18,9% y 11,9%, respectivamente del total de empresas manufactureras del país, que representan el 95,8% del total de ventas. (Ministerio de Industrias y Productividad, Ecuador, 2013).

El Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad; Ministerio de Industrias y Productividad (2017) afirma que “la capacitación promueve una mayor productividad de los trabajadores a través de la actualización y el reconocimiento de sus capacidades”. En el mercado laboral se presentan fallas de información afines con la búsqueda por parte de una empresa, un perfil adecuado; así mismo, las empresas encuentran problemas para hallar instituciones aptas para capacitar a sus trabajadores.

Actualmente, en el caso del Ecuador estas fallas se han aminorado mediante la prestación de servicio de instituciones que ofrecen capacitación apoyándose en la “expedición de la certificación de competencias por parte de los trabajadores a través del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional (SNCCP), aprobado en enero de 2016, y que está a

cargo del Ministerio Coordinador del Conocimiento y Talento Humano” (Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad; Ministerio de Industrias y Productividad, 2017).

Sin embargo, a pesar de los notorios avances en relación con este tema, existe un porcentaje bajo de trabajadores que se capacitan en Ecuador respecto del promedio latinoamericano y mucho más bajo aún respecto del promedio de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad; Ministerio de Industrias y Productividad, 2017).

Estos antecedentes obviamente dan cuenta de la necesidad de innovar para que los microempresarios desarrollen cursos de capacitación administrativa que permitan aminorar las brechas de habilidades con el consiguiente impacto en la competitividad en las microempresas.

2.3. Fundamentación Teórica

2.3.1. Teoría de Soporte

- **Teoría de la Administración científica**

A Fayol, se le reconoce como el padre de la administración científica, concluyó que “la administración, sus principios, procesos y prácticas tienen aplicación universal, esto quiere decir que se aplican igual para una empresa de gran tamaño como para una que se pueda catalogar como microempresa” (Blanquicett, s.f, p. 1). En este sentido, la presente investigación se ampara en el legado de este teórico por cuanto incluye en su teoría a la llamada microempresa, por lo que la aplicabilidad de esta conlleva a la posibilidad de adaptar sus objetivos, planes y acciones.

Para Fayol el proceso administrativo incluye cinco funciones que engloban los elementos de la administración. Estos mismos elementos constituyen el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de

planeación, organización, dirección, coordinación y control como actividades administrativas fundamentales. Se trata de un proceso continuo gracias a la retroalimentación que se puede realizar entre estos elementos (Blanquicett, s.f):

Planeación: implica la evaluación del futuro y el beneficio en función de él.

Organización: facilita todas las cosas útiles en la labor de la empresa siendo dividida en organización material y social.

Dirección: lleva la organización a funcionar. Su objeto es obtener el máximo rendimiento de todos los empleados en el provecho de los aspectos globales.

Coordinación: acuerda todas las actividades del negocio, proporcionando su trabajo y sus resultados. Además, sincroniza acciones y adecúa los medios a los fines.

Control: verifica y comprueba si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan acordado. Se centra en ubicar los puntos débiles y los errores para modificar y evitar que se repitan. (Blanquicett, s.f, p. 2).

Avalando lo anterior Koontz y O'Donnell (como citado por Thompson & Antezana, s.f) define el Proceso Administrativo con cinco (5) elementos: "Planificación, Designación de Personal, Control, Organización y Dirección".

En cuanto a las etapas del proceso administrativo, señala Chimal (2013) que el proceso administrativo y sus componentes, planeación, organización, dirección y control, son el resultado de reconocer la importancia de la empresa dentro del sistema de toma de decisiones.

- **Teoría de la Administración**

Otro de los autores que proclama la teoría de la administración (TO) vigente hasta hoy día es Chiavenato (2004), determina cómo mediante el campo del conocimiento humano se ocupa del estudio de las organizaciones en general. El autor establece que por el tamaño y por la complejidad de sus operaciones, las organizaciones necesitan que las administre un conjunto de personas estratificadas en diversos niveles jerárquicos que se ocupen de cuestiones diversas.

El conjunto de fases o etapas sucesivas mediante la cual se lleva a cabo la administración interrelacionando y formando un proceso integral se denomina proceso administrativo. Dicho proceso vislumbra la planeación es decir cómo se van a realizar las cosas en la empresa, los planes a desarrollarse, presupuestos, los recursos a necesitar y emplearse, como se realizan las tareas, como se supervisa, todo lo relacionado con el liderazgo, comunicación, motivación y por último el control de como se ha realizado, qué se hizo y cómo se hizo (Chiavenato, 2004).

En este orden de ideas, Blanquicett (s.f) menciona que Fayol, propuso que la empresa debe ser dividida en seis grupos para cumplir con sus funciones básicas, a saber:

1. Funciones técnicas: relacionadas con la producción de bienes o servicios de la empresa.
 2. Funciones comerciales: relacionadas con la compra, venta e intercambio.
 3. Funciones financieras: relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
 4. Funciones de seguridad: relacionadas con la protección de los bienes y de las personas.
 5. Funciones contables: relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
 6. Funciones administrativas: relacionadas con la integración de las otras cinco funciones.
- Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas (p. 1).

Estas funciones administrativas, como muy bien las reseña Fayol, permiten a los microempresarios organizar, dirigir, coordinar y controlar delegando a subalternos oficios para que puedan colaborar con el día a día de la microempresa, ya que es imposible que en una sola persona (microempresario) recaiga toda la responsabilidad para el funcionamiento de esta (Blanquicett, s.f).

De acuerdo con Fayol la “capacidad principal de un operario es la capacidad técnica en tanto que la capacidad principal del director es la capacidad administrativa, es decir, cuanto más elevado el nivel jerárquico del director, más domina esta capacidad” (Blanquicett, s.f, p. 2). Se interpreta que en la medida que se remonta en el nivel jerárquico la importancia relativa de la capacidad administrativa crece, mientras que la de la capacidad técnica reduce.

Explicado cada uno de los elementos del proceso administrativo según el punto de vista de varios autores, opina el investigador del presente estudio, que cada uno de ellos son necesarios para que los microempresarios emprendan con eficiencia la administración de sus microempresas.

Bajo esta perspectiva, cabe mencionar que cada uno de estos procesos requiere de la adquisición de conocimientos técnicos, de valores, actitudes y hábitos que las personas realizan mediante una formación educativa impulsada por el entrenamiento que recibe para prepararse para realizar una tarea motriz o intelectual, que en el caso particular de los dueños y directivos de las microempresas deben desarrollar dicho entrenamiento para desarrollar una tarea intelectual fomentando en sus acciones hábitos y actitudes positivas. Arias Galicia (como citado por Colegio de Bachilleres, 2004, p.12).

Señala Chiavenato (como citado por Colegio de Bachilleres, 2004, p.13) que el entrenamiento se trata de la educación institucionalizada o no cuyo objeto es adecuar al hombre

para que ejercite una función o para que ejecute una tarea específica en una empresa. En resumen, el entrenamiento se puede dar de dos formas: práctico y teórico. El práctico se refiere al adiestramiento que se le brinda a los obreros y trabajadores, mientras que el teórico garantiza una capacitación dirigida a los empleados y ejecutivos (Colegio de Bachilleres, 2004, p. 16).

Entendido teóricamente lo que es el entrenamiento, vale mencionar lo que es la capacitación y su importancia. Según Siliceo (como citado por Colegio de Bachilleres, 2004, p. 17) se trata de un término de significado más amplio, mismo que incluye el adiestramiento. “Su objetivo es proporcionar conocimientos técnicos del trabajo. Se imparte a empleados, ejecutivos, y a funcionarios en general”. De la misma manera, se considera a la capacitación como:

La oportunidad para dar continuidad a una organización debido a que al estar conscientes de que la fuerza laboral es necesaria y de vital importancia se debe actualizar los conocimientos mediante la capacitación con nuevas técnicas y métodos de trabajo que por su intermedio les permitirá ser más competitivos en el mercado y contribuir al desarrollo profesional del empleado Zambrano, 2014 (como citado por Ascencio Jordán & Navarro Espinosa, 2015).

Bajo esta perspectiva, se asume que la capacitación y el adiestramiento son formas de educación, por cuanto ambas permiten adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que se requieren para lograr la eficacia y la excelencia en la realización de tareas, funciones y responsabilidades (Cervantes Molina, Reyes Bermeo, Cárdenas Zea, & Álava Murillo, 2018). Vale acotar, que la nueva cultura laboral pretende promover la capacitación de trabajadores y empresarios de forma continua, sin embargo se conoce que el 9,00% de los dueños de las Mipymes en el cantón Quevedo realiza algún tipo de capacitación mientras que el 91,00% no efectúa ninguna capacitación; estos resultados concuerdan con Yang y Yang (2010); quienes afirmaron que la mayoría de las empresas privadas en China no prestan atención a los programas

de capacitación y adiestramiento, por lo que se puede afirmar que la situación problema se torna común para todas las empresas (Cervantes Molina, Reyes Bermeo, Cárdenas Zea, & Álava Murillo, 2018).

De acuerdo con Alles (2004) la capacitación consiste en la transmisión de conocimientos y habilidades; cuyo proceso debe organizarse, planificarse y evaluarse. De allí que la capacitación administrativa se convierte en una herramienta base para que el microempresario propicie cambios comportamentales y organizacionales, que requiere como dueño o gerente.

La capacitación según Pinto Villatoro (como se cita Torres & Torres 2010, p. 20), “forma parte de la educación y formación integral de las personas, resaltando también que la capacitación involucra un aprendizaje, y que el resultado del aprendizaje es un cambio de conducta”; por lo tanto, generalmente se generan cambios producto de necesidades manifiestas por los dueños y gerentes, las cuales son transferidas y reforzadas en la organización. En este particular, menciona los programas de capacitación deben obligatoriamente formar parte de programas más amplios de mejoramiento organizacional, que puedan conectar esos cambios (de estructura, sistemas, procedimientos, filosofía, etc.), consiguiendo un progreso en los resultados de la organización.

El concepto de capacitación según McClelland 1973 (como se cita Pérez, Pineda, & Arango, 2011, p. 5) se refiere al “desarrollo de habilidades específicas para el trabajo y se plantea un enfoque de ésta para el desarrollo de competencias laborales”.

- **Modelo de Pedagogía Empresarial**

Otra teoría soporte es el modelo de pedagogía empresarial que según Meza Mejía (2005) constituye un proceso formativo del individuo en un entorno empresarial y educar las capacidades humanas, atendiendo a la integración técnica y ética.

En el modelo industrial se tiene como sistema paradigmático el taylorismo y el fordismo, este último fin último de la práctica de Taylor. Ambos representan el proceder para dirigir, organizar y administrar una empresa de manera científica y también en la producción para alcanzar la productividad como objetivo primordial. En este caso, se tiene el sistema de fábrica: *time is money*, que significa el tiempo es dinero y, razonablemente también el tiempo que se invierte en capacitar a los trabajadores. Resalta este modelo que nada debe ser dejado al azar, debido a que tiempo es esencial en el costo de toda operación individual que se realice en la empresa. También da importancia al modelo de capacitación para el trabajo orientado a la productividad o *training*, entendiendo este último como el entrenamiento que se le da a la persona en su sitio de trabajo. Sin embargo, este modelo se ubica con mayor énfasis en los resultados y limita con ello a una instancia parcial del trabajador centrada en el hacer (Meza Mejía, 2005).

- **Modelo de Aprendizaje Organizacional**

También se tiene el modelo de aprendizaje organizacional, se reconoce a la empresa como sistema de aprendizaje, en donde se puede hacer un paralelismo entre la manera de aprender de las personas y cómo aprenden las organizaciones. Este aprendizaje organizacional según Meza Mejía (2005) es un “proceso que se realiza con varias personas y a través de la interacción entre varias de ellas” (p. 82). Este se enfoca en acrecentar la competencia colectiva de los miembros que pertenecen a una organización.

En este modelo en donde el aprender a aprender se exhibe como un sistema de aprendizaje perenne dentro de la empresa, se apoya en la teoría cognoscitivista siendo la tendencia educativa desarrollar las habilidades del pensamiento, básicamente enseñar a analizar, a sintetizar, a tomar

decisiones, a administrar y muchas otras habilidades de pensamiento. Se concibe, que la capacitación administrativa busca en esta fórmula dominar la obsolescencia técnica a la que resisten actualmente las microempresas (Meza Mejía, 2005).

Toda organización empresarial por pequeña o grande que sea debe elaborar primeramente los perfiles de sus gerentes, directivos y empleados basados en las competencias de cada individuo, dichas competencias serán específicas para cada puesto de trabajo, luego comenzaría la capacitación y actualización de cada uno para el mejor desempeño laboral (Meza Mejía, 2005).

En relación a la competitividad se puede definir como la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas comparadas a sus competidores y obtener así, una posición destacada en su entorno. Al haber una ventaja competitiva requiere cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee (Economipedia, s.f.).

En la actualidad la conceptualización de competitividad ha alcanzado una gran apariencia en la retórica a nivel internacional y a nivel local al momento de considerar el progreso económico de países y de empresas. Comparativos en el contexto internacional ratifican que naciones por medio de sus empresas han ofrecido progresos a sus habitantes a través del aumento en el nivel de vida. Internacionalmente se reconoce la competitividad de un país por la relación con empresas con alta producción que se valen de las ventajas competitivas que funda el país tanto por sus instituciones y políticas como por la infraestructura y cultura (Ibarra, González, & Demuner, 2017).

Para (Solleiro y Castañón 200 como citado por Saavedra García, 2012) señalan que “la competitividad es la capacidad de una organización para mantener o incrementar su participación en el mercado basada en nuevas estrategias empresariales, en un sostenido crecimiento de la

productividad, en la capacidad interempresarial para participar en negociaciones con diferentes instituciones...” (p. 101).

La competitividad no surge de manera espontánea, se produce mediante un proceso de aprendizaje y negociación, lo configuran la dinámica de la estructura organizativa como lo son los accionistas, directivos, empleados, acreedores, clientes, por la competencia y el mercado (Berumen, 2006).

El término competitividad se deriva del concepto “competencia”. En el ámbito económico trata de “la creación y mantenimiento de un mercado en el que participan numerosas empresas y donde se determina el precio conforme a la ley de la oferta y la demanda” (Anda, 1996 como citado en Berumen, 2006, p. 49). También la competitividad se entiende como “la mayor penetración en los mercados, en los crecientes flujos de inversión y en los menores costes unitarios laborales alcanzados” (Stalk, Evan y Shulman 1992 como citado por Berumen, 2006, p. 49).

Atendiendo a la diversidad de definiciones de competitividad, se despliega la mencionada competitividad empresarial, cuyas definiciones fluyen por autores que tienden a desarticular el tema de la competitividad internacional focalizándolo al plano nacional-local interpretando que la competitividad empresarial forma parte integrante de la competitividad de los países, y, en consecuencia, no son excluyentes.

La competitividad empresarial procede de la ventaja competitiva que ha de tener una empresa mediante “métodos de producción y de organización (reflejados en precio y en calidad del producto final) en relación con los de sus rivales en un mercado específico” (Abdel y Romo 2004, como citado por Ibarra, González, & Demuner, 2017).

Se puede establecer que existen factores endógenos y exógenos que determinan la competitividad de una empresa. Es decir, la posibilidad de que una empresa alcance y mantenga sus niveles de competitividad se concentra en las competencias distintivas o ventajas competitivas que “desarrolle internamente y en los condicionamientos externos que le brindan tanto la industria o sector al que pertenece, como la región-país en la que se encuentra ubicada” (Cabrera Martínez, López López, & Ramírez Méndez, 2011, p. 25).

De acuerdo a estudiosos versados en la competitividad tales como: Rubio & Aragón, 2006; De la Cruz Morales & Carrasco, 2006; Solleiro & Castañón, 2005; OECD, 1992; Quiroga, 2003, como citado por Saavedra García, 2012) destacan una serie de indicadores: indicadores externos, tecnología, innovación, mercadotecnia, recursos humanos, capacidades directivas, recursos financieros, cultura, calidad, producción, logística, organización interna, compras, investigación y desarrollo, interacción con proveedores y clientes.

Señala la (OCDE 1992 como citado por Solleiro & Castañón, 2005), que los elementos que influyen a la competitividad y que pueden ser controlados por las empresas son:

- Gestión exitosa de los flujos de producción, materias primas e inventarios.
- Gestión exitosa de los mecanismos de interacción entre planeación, mercadotecnia, investigación y desarrollo formal, diseño, ingeniería y producción industrial.
- La capacidad para combinar actividades de investigación y desarrollo e innovación en cooperación con universidades y otras empresas.
- La capacidad para incorporar definiciones más exactas de características de la demanda y evolución de mercados en el diseño y producción de estrategias.

- La capacidad para organizar con éxito relaciones interempresariales con proveedores y clientes.
- Mejora de las capacidades de los trabajadores a través de la inversión en entrenamiento especializado y en la generación de altos niveles de responsabilidad en los trabajadores de producción.

Por otra parte, en cuanto a las dimensiones de la competitividad se describen las siguientes:

Planeación estratégica: simboliza si las organizaciones tienen objetivos y metas a plazo, políticas para su acatamiento y seguimiento. Discurre también si han ejecutado estudios sobre el entorno, amenazas y planes de contingencia (Ibarra, González, & Demuner, 2017). Abordando la planeación estratégica dentro del proceso de la competitividad, se puede establecer que es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados (Herrera & Leandro, s.f.).

Asume Zamora (2015) que los enfoques de la gerencia moderna que se aplican en la planeación estratégica concuerdan en que para plantear una estrategia se deben centrar en las fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas de los empleados, estructura de la organización e incorporar determinados factores que impulsen y eleven la productividad de la empresa.

Producción y operaciones: la importancia de esta dimensión radica en la complejidad de factores tales como: los procesos de producción, en el uso de herramientas modernas de producción, certificaciones, flexibilidad en procesos productivos, planeación de materias primas e insumos, desarrollo de nuevos productos, manejo de inventarios. Los mismos permiten que las empresas reaccionen en corto plazo ante los cambios en los estándares de la demanda y

elementos externos a la organización; de allí que, “a mayor flexibilidad y modernización de los procesos y operaciones, mayor será el nivel de competitividad de la empresa” (Du y Banwo, 2015; Medina y Naranjo, 2014; Saavedra y Tapia, 2011; Zevallos, 2003, como citado por Ibarra, González, & Demuner, 2017).

Aseguramiento de la calidad: Se determina con esta dimensión el nivel de implementación de normas de calidad, grupos de trabajo, certificaciones, y programas para afrontar eventualidades. Con certeza de acuerdo con varios autores “aquellas empresas donde los procesos de calidad y la calidad de los productos son certificados y elevados, estas presentan mayores niveles de competitividad (Aragón et al., 2010; Flores y González, 2009 como citado por Ibarra, González, & Demuner, 2017)).

Comercialización: se trata del análisis de las políticas de venta, de las rutas de distribución, convenios de pago, relación establecida con clientes y proveedores, declaración del mercado meta, estudios de mercado, estrategias de mercadeo y la conformidad del cliente. Cabe destacar, que esta dimensión se le considera muy relevante ya que “la interacción con clientes y proveedores es esencial tanto para producir de manera eficiente como para distribuir y vender los productos entre los clientes de forma exitosa” (Aragón y Rubio, 2005; Flores y González, 2009; Martínez, Palos, León y Ramos, 2013; Zevallos, 2003 como citado por Ibarra, González, & Demuner, 2017).

Contabilidad y finanzas: esta dimensión se refiere al estudio de la estructura de costos, margen de ganancias, planeación y administración financiera, estrategias fiscales, pago de impuestos, entre otros. De estos elementos depende en gran parte “el éxito o fracaso de las organizaciones se relaciona con el acceso al financiamiento y las estrategias para hacer uso adecuado e inteligente de los recursos económicos de las organizaciones” (Aragón y Rubio,

2005; Saavedra y Tapia, 2011; Zevallos, 2003 como citado por Ibarra, González, & Demuner, 2017).

Recursos humanos: esta dimensión representa el uso del recurso humano, donde se hace relevante el proceso riguroso de selección y contratación que rige la microempresa, “los programas de capacitación y adiestramiento, análisis de las causas de la rotación laboral, clima laboral y los programas para remediarlos, sistemas de compensaciones, cumplimiento de aspectos de seguridad e higiene industrial” (Aragón et al., 2010; Aragón y Rubio, 2005; Flores y González, 2009; Martínez et al., 2013 como citado por Ibarra, González, & Demuner, 2017).

Gestión ambiental: esta dimensión hace énfasis a las responsabilidades y protección con medio ambiente, cabe considerar por parte de la organización el uso de normas ambientales, la creación de programas en la materia, así como las políticas que establezca en torno al manejo de desechos y políticas de reciclaje (Castellanos et al., 2006 como citado por Ibarra, González, & Demuner, 2017).

Sistemas de información: considera esta dimensión todo lo concerniente a la tecnología como componente de competitividad empresarial. Toda microempresa que utilice las tecnologías de información y comunicación generalmente cuenta con personal especializado para el debido manejo, por otra parte, “tienen un cierto grado de sistematización y generan planes de contingencia son más proclives a ser más competitivas a escala no solo nacional sino internacional” (Aragón et al, 2010; Aragón y Rubio, 2005; Cuevas-Vargas, Aguilera, González y Servín, 2015; Estrada et al., 2009; Flores y González, 2009; Ibarra, González y Cervantes, 2014; Zevallos, 2003 como citado por Ibarra, González, & Demuner, 2017).

La literatura descrita anteriormente, sostiene en las organizaciones empresariales, la capacidad de tomar medidas que incrementen su competitividad, debido a que cada una de las

dimensiones abordadas comprenden múltiples actividades que se ejecutan en la cotidianidad y de manera sistemática en las microempresas, por tanto para efectos de esta investigación son las apropiadas para realizar el análisis de la incidencia de la capacitación administrativa en el aumento de la competitividad de los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito durante el primer semestre del año 2018.

Bajo esta mirada, conviene subrayar que, al invertir en cualquier recurso o material para el desarrollo de la empresa en función de mejorar su competitividad, conviene invertir en la capacitación de sus dueños o gerentes como capital humano, es decir mejorar su entrenamiento (Zamora, 2015).

Rivera, López, & Mendoza (2016), apoya lo anterior cuando afirma que la pertinaz permanencia del sector informal, algunos estudiosos del tema en economía han mostrado una visión en la cual, a pesar de que algunos momentos las pequeñas empresa presentan su baja productividad, se reconoce la contribución de las actividades en dicho sector, reconociendo su generación de empleo y de ingreso a la economía de los países menos desarrollados.

Todo directivo de la empresa bajo su responsabilidad, aunque sea microempresa debe asumir una actitud conforme con el momento actual del papel que desarrolla la organización empresarial. El éxito de la empresa va a depender a la adaptación que el entorno le va exigiendo de manera constante y obteniendo de esta manera ventajas competitivas en calidad, innovación y capital humano. Todos estos elementos se configuran de manera positiva arrojando estabilidad en la organización, así como confianza en el sistema de finanzas (Rivera, López, & Mendoza, 2016).

- **Teoría de estrategias competitivas**

Otra teoría que soporta esta investigación es la ideada por Miles y Snow (1978). Quienes le dan importancia a la tipología de estrategias competitivas. Estos autores diferencian a las empresas entre: examinadores, defensores, reactivos y analizadores. Por su parte, Porter (1980) produjo su clasificación contemplando a la ventaja competitiva perseguida y al ámbito de adquisición de esta, proveyendo como resultado las estrategias de liderazgo en costes, diferenciación y enfoque. Miller (1986), realiza una integración de los aportes de Miles y Snow, y Porter, discurre en la utilización por parte de la empresa de cuatro dimensiones básicas: innovación, diferenciación de marketing, amplitud y control de costes.

Según Castro Monge (2010) las estrategias competitivas que desarrollan las empresas representan un factor fundamental para estar al corriente de la forma en que éstas van a competir en los mercados y dependiendo de ellas, es que se tendrá o no éxito en su gestión empresarial. Considera este autor muy importante que las empresas identifiquen la (s) estrategia (s) más poderosas para competir con eficiencia.

Previo a la definición de las estrategias, el deber ser es que las empresas sepan cuál es su conducta competitiva, siendo la unidad central de análisis para referir dicha conducta es la acción (Castro Monge, 2010). “La acción competitiva a todo movimiento directo, específico y directamente observable en el mercado, iniciada por una empresa para mejorar su posición en el mercado” (Chen et al., 1992; Smith et al., 1989, citado por Castro Monge, 2010). En este sentido, la conducta competitiva de las empresas toma en consideración tres dimensiones: la intensidad, la simplicidad y la heterogeneidad competitiva las cuales están estrechamente vinculadas con el número y variedad de las acciones competitivas (Miller y Chen, 1996; Young et al., 1996; Ferrier et al., 1999 citado por Castro Monge, 2010).

En lo que se refiere a la intensidad competitiva se precisa como la cantidad total de acciones que una empresa realiza en una fase determinada (Ferrier et al., 1999, citado por Castro Monge, 2010). Expresa Chen & Hambrick (1995) que una empresa que realice cuantiosos movimientos competitivos, o cuando responde a las acciones de sus rivales, se propone a competir con agilidad. Por tanto, la simplicidad competitiva trata de “la variedad en el conjunto de acciones que una empresa lleva a cabo” (Castro Monge, 2010, p. 251). Por consiguiente, las organizaciones alcanzan a elegir entre establecer muchos o pocos cambios en su orden competitivo.

En cuanto a la simplicidad competitiva Miller (1993) la define como la directriz de una empresa a perseguir un rango de acciones inapreciable. La última dimensión es la heterogeneidad competitiva de una empresa se refiere a la existencia de diferencias entre la conducta competitiva de una empresa en cuanto a número y tipos de acciones y la de sus rivales (Ferrier, Smith, & Grimm, 1999).

- **Teoría de Porter Ventaja Competitiva**

Se toma en cuenta entonces, las tres estrategias para lograr una ventaja competitiva propuestas por Porter (citado en Riquelme, 2017). La primera es el liderazgo en costos, la cual “representa una oportunidad si la empresa está capacitada para ofrecer en el mercado un producto a un precio inferior comparado a la oferta de las empresas oponentes” (p. 4). Procura esta estrategia una atención prioritaria completa que busca reducir los costos de producción, pudiéndose lograr con distintos medios, como, por ejemplo: acceso predilecto a las materias primas, oferta de un número mayor de productos en el mercado, tomando en cuenta que a mayor producción concierne un menor costo per cápita.

Para reducir los costos, es necesario implementar de manera simultánea algunas actividades para mejorar la competitividad, tales como: Justificar los gastos, renegociar el precio de los alquileres de la infraestructura, optimizar la promoción y comunicación externa, reducir el consumo energético, al realizar compras buscar descuentos por volumen, mejorar los procesos de calidad, generar más productos y servicios por un menor costo, reducir el inventario, gastos de almacenamiento y transporte, reducir el tiempo de ocio de las máquinas y equipos., entre otros (Lefcovich, 2005).

La segunda estrategia es la diferenciación, contempla una atracción para empresas que pretenden construirse su propio nicho en el mercado sin la necesidad de apostar a un dominante porcentaje de consensos en términos generales, busca más bien compradores con características peculiares del producto diferente a las que ofrecen las empresas competidoras. Entre las actuaciones de esta estrategia pudieran ser: materias primas con valor más elevado frente a los productos en el mercado, servicio al cliente más concreto y capacitado para prestar más seguridad a la clientela en el tiempo (Porter citado en Riquelme, 2017).

La tercera estrategia es el enfoque, que consiste en concentrarse en un segmento del mercado para ofrecer el mejor producto pensado formalmente para las reales exigencias de segmento. Ejemplo de esta estrategia pudiera ser: una clase especial de clientes potenciales, un área geográfica determinada, un fragmento específico de la línea de productos. Al considerar estas estrategias, Porter (citado en Riquelme, 2017) sostiene que es imposible aplicar para cualquier empresa las tres estrategias al mismo tiempo, por lo que sugiere como regla general “que el plan empresarial considere cuál estrategia quiere poner en acto como prioritaria” (p. 5).

Para concluir, se puede afirmar de acuerdo con los planteamientos anteriores, que una empresa busca obtener ventajas competitivas en la manera cómo consigue realizar esas

actividades estratégicamente importantes mejor o más económicamente que sus competidores. Es evidente que cada una de las actividades puede generar una fuente de ventaja competitiva, bien sea por sí sola o también combinando otras actividades, de allí cobra relevancia los eslabones entre actividades (Porter citado en Riquelme, 2017).

2.3.2. Teorías Similares

Se encontraron algunos modelos o teorías que se están aplicando en contexto empresariales.

Autor: Ibarra, González & Demuner (2017):

- Título: “Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California”.

- Teoría: Modelo de competitividad sistémica a escala micro

Aplicó un instrumento de medición de 64 preguntas a 195 empresas del estado; las hipótesis las comprobó por el uso de regresiones lineales múltiples de tipo tradicional. Encontró que las Pymes presentan un nivel de competitividad medio-bajo, sin mostrar relación entre el tamaño de las empresas y su competitividad, mientras que el área de producción-operaciones resultó ser más significativa para su nivel de competitividad. Basaron su investigación en la teoría de la innovación y de la sociología industrial.

Autor: Bermúdez Carrillo (2015):

- Título: “Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las Pymes”.

- Teoría: Proceso Administrativo

Planteó como objetivo general identificar las necesidades de capacitación que presentan las pymes de los cantones de Santa Cruz, Nicoya, Carrillo y Liberia, con el fin de elaborar y

proponer una propuesta de capacitación integral. Su investigación es de tipo descriptivo, de campo el cual fue sustentado en los planteamientos de los autores Wesley Best (1982) y Mohammad Naghi (2005), entre otros.

Confirmó que las organizaciones investigadas en general, tienen desconocimientos de procesos administrativos, los ciclos de vida de su producto y los métodos o herramientas de contabilidad. Planteó un plan de capacitación para desarrollarlo en 24 semanas con una duración de 4 horas cada jornada. Contempla seis ejes temáticos: aspectos legales y de formación de las empresas, aspectos tributarios y procesos de apertura, fundamentos de administración de negocios, el espíritu emprendedor en los negocios, fundamentos de mercadeo, principios de contabilidad y finanzas. Con este plan se espera “contribuir a disminuir las diferencias o brechas que, producto del estudio, se notaron entre la realidad del entorno de las Pymes y lo que los microempresarios creen necesitar o que demandan en materia de capacitación” (Bermúdez Carrillo, 2015, p. 19). De acuerdo con los resultados que obtuvo, infiere que no todos los microempresarios estarían dispuestos a pagar por un programa de capacitación. En general, el monto máximo que aceptarían pagar sería de \$25.000, y los días que proponen para recibir las capacitaciones son los viernes y los sábados. Basó su investigación en la teoría de Chiavenato (2009) y Louart (1994). Sumba (2014):

- Título: “Modelo de gestión administrativo para la competitividad de las microempresas en la zona sur de la provincia de Manabí en la República de Ecuador”.
- Teoría: Modelo de gestión administrativo para la competitividad de las microempresas.

Empleó en la metodología un nivel exploratorio y descriptivo, bajo un diseño documental y no experimental con propósito aplicado. Planteó su propuesta para mejorar la competitividad de las microempresas que constituyen un elemento importante para dinamizar la economía de la

sociedad. Determinó que las pequeñas empresas poseen una cultura organizacional las cuales fueron creadas como negocios familiares con una inversión media de su capital.

Entre los resultados estaca Sumba (2014) que las actividades en las microempresas se vienen realizando informalmente, de manera desorganizada, sin planificación, y tampoco existen controles de los ingresos y gastos, trayendo como consecuencia la inexistencia de posicionamiento de los productos que ofertan. Sugiere esta investigadora, la necesidad de aplicar las fases del proceso administrativo con adecuadas estrategias de diferenciación para contribuir en la competitividad de las microempresas.

Igualmente indica que el modelo de gestión permite la mejora en los procesos de medición, control, evaluación y seguimiento de cada proyecto y señala que la implantación de dicho modelo contribuye a mejorar la eficiencia del área de planificación, lograr cumplir las metas y satisfacer al cliente. Basó su investigación en la teoría de Stoner (2006); Koontz & O'Donnell (2007).

Monge-González, Rodríguez-Álvarez y Torrentes-García (2013):

- Título: Impacto de capacitaciones de muy corta duración (tipo charlas o talleres) sobre el desempeño de las MiPyMe clientes de una entidad de microfinanzas en Costa Rica.
- Teoría: Modelo Programa Capacitación Negocio en Crecimiento 35 (PCNC)

Se refiere a un método de enseñanza práctico sobre la conducción de negocios, mediante el uso de las computadoras y la internet como herramientas de apoyo, es impartido en 16 sesiones de trabajo, una por semana, con una duración de cuatro horas cada una. Entre las características más relevante del PCNC “es el hecho de que cada participante utiliza los datos de su propia empresa, así como su experiencia en el negocio, para realizar los ejercicios en cada sesión” (Monge-González, Rodríguez-Álvarez, & Torrentes-García, 2013, p. 35).

Los autores encontraron que este tipo de capacitación no tenía ningún impacto positivo y significativo sobre el desempeño de estas empresas, medido en términos de sus ventas, empleo, formalización y acceso al crédito en el sistema financiero. Sus conclusiones fueron que este tipo de cursos aparentemente no tenían impacto alguno sobre el desempeño de las MiPyMe debido a que su objetivo era incrementar la fidelidad de los clientes y no necesariamente mejorar el desempeño de estas empresas. Estos investigadores basaron su estudio en la teoría de Bloom et al. (2010).

En este mismo paper es importante mencionar a Berge et al. (2011) citado en (Monge-González, Rodríguez-Álvarez, & Torrentes-García, 2013) quienes llevaron a cabo un experimento para tratar de discernir “qué restricción era más limitante para el crecimiento de las microempresas: la falta de desarrollo de capital humano o el financiamiento” (p. 5). Los resultados le permitieron concluir que la capacitación en negocios tiene un efecto muy claro sobre las utilidades de las microempresas pobres, muy especial cuando sus dueños corresponden al género masculino. También afirmaron que la capacitación mejoró el conocimiento de los negocios por parte de los microempresarios, causando un cambio en la mentalidad (voluntad para competir, confianza y preferencia por el riesgo). Ningún efecto tuvo sobre los microempresarios el otorgamiento de financiamiento (*grants*). Los autores argumentan que “estos resultados sugieren que la falta de desarrollo de capital humano podría ser una restricción más importante que la falta de financiamiento para los microempresarios pobres” (Monge-González, Rodríguez-Álvarez, & Torrentes-García, 2013, p. 5).

González Echeverri & Patiño Suárez (2011):

- Título: “Modelo de capacitación para el personal administrativo de la Fundación Universitaria del Área Andina, seccional Pereira”.

- Teoría: Capacitación y desarrollo del personal

Su modelo se orientó al aumento de los niveles de desarrollo y productividad del personal administrativo, integrándose al sistema de gestión del talento humano de dicha institución. Para su diseño se tomó en cuenta la revisión bibliográfica, documentación y normatividad externa e interna de ésta en base al tópico y análisis del diagnóstico del proceso de capacitación llevado a cabo en esa organización. Se dispuso de seis fases que enuncian herramientas existentes en la institución e incluye nuevos insumos que permiten plantear un modelo que satisfaga las necesidades de ésta para la promoción del desarrollo de su personal administrativo. Dichas fases son: planeación, diagnóstico de necesidades, diseño, ejecución, evaluación y medición de impacto de los programas de capacitación, sustentado en los aportes de los autores, Llanos, Alles, Reza y Siliceo.

Entre sus resultados encontró que los aspectos a mejorar en el proceso de capacitación son: la cantidad de capacitaciones, el cumplimiento de los planes, los planes de capacitación de los últimos años y el impacto de las capacitaciones. Su investigación la basó en la teoría de Peter Senge (2006) y Siliceo Alfonso (2004).

2.4. Fundamentación Conceptual

Administrar: Conlleva a los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar, todos los recursos patrimoniales de la microempresa, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos de manera eficiente y eficaz (Thomson, 2008).

Capacitación: Esta forma parte de la educación y formación integral de las personas, resaltando también que la capacitación involucra un aprendizaje, y que el resultado de éste es un

cambio de conducta. La capacitación significa adaptar a una persona para una función (Pinto Villatoro citado en Torres & Torres, 2010).

Capacitación administrativa: Es entendida como aquella con la cual la persona que dirige la microempresa desempeña su tarea demostrando que posee actitudes y conocimientos técnicos con los cuales se desenvuelve en su gestión administrativa.

Competitividad: Es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas comparadas a sus competidores y obtener así, una posición destacada en su entorno. Al haber una ventaja competitiva requiere cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee (Economipedia, s.f.).

Emprendimiento: Es la función de los emprendedores que consiste en reformar o revolucionar el patrón de la producción al explotar una inversión, o más comúnmente, una posibilidad técnica no probada (Moreno & Téllez, 2013).

Formación: Son los nuevos conocimientos que adquiere la persona para reforzar lo que sabe y llegar a ser más competente. Está vinculada a los estudios que cursó, al grado académico alcanzado y al aprendizaje que completó, ya sea a nivel formal o informal (Pérez Porto & Gardey, 2008).

Gestión: hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Se trata de realizar diligencias que hacen posible la ejecución de una operación comercial (Pérez porto & Merino, 2008).

Manufactura: Es la actividad del sector secundario de la economía, a la que se le denomina sector industrial, sector fabril, o también fabricación o industria (Reina, 2016).

Manufacturero: Término que se aplica comúnmente a la producción industrial, consiste en la transformación de materias primas en productos manufacturados, productos elaborados o

productos terminados para su distribución y consumo. Este sector guarda una relación estrecha con la ingeniería y el diseño industrial (Pinagorte, s.f.).

Microempresa: Es aquella unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de cien mil (US \$ 100.000,00) dólares de los Estados Unidos de América (Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), 2016).

De acuerdo con el (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2003) establece que la microempresa es una unidad pequeña de producción de bienes o servicios en la cual el propietario es quien, en la mayoría de los casos, desarrolla las actividades del negocio y por ende los ingresos que genera son para el peculio de este.

Microempresarios: Se trata de aquella persona (empresario) que emprende su negocio por cuenta propia. Implica en sus actuaciones tomar decisiones, enfrentar riesgos y obtener beneficios de una actividad de la cual se es el principal responsable. A los empresarios de pequeñas empresas se les conoce como microempresarios (Solidario conmigo, s.f).

Mipymes: Micro, pequeñas y medianas empresas. En Ecuador las micro, pequeñas y medianas empresas tienen una incidencia significativa dentro de la estructura y funcionamiento del tejido productivo nacional pues, según el último Censo Nacional Económico, de cada 100 establecimientos empresariales, alrededor de 99 están clasificados como Mipymes, lo cual lleva a concluir que en países como Ecuador el futuro de la producción y comercialización de bienes y servicios está en manos de los propietarios y trabajadores de estos negocios (Jaramillo Araque & Arguello Salazar, 2015).

Plan de capacitación: es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización en un determinado periodo de tiempo, su propósito general es preparar e integrar al recurso

humano en el proceso productivo, mediante nuevos conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo (Mérida Bolaños, 2013).

Planificación: Es un proceso que se sigue para establecer en forma puntual lo que la microempresa hará para alcanzar sus objetivos (Ortíz citado en Pérez Porto & Gardey, 2008).

Producción: Se refiere a cualquier tipo de actividad destinada a la fabricación, elaboración u obtención de bienes y servicios (Pérez porto & Merino, 2008).

Productividad: Se trata de la relación entre lo obtenido tras un proceso productivo y los factores de producción utilizados (Pérez Porto & Gardey, 2008).

SPSS: Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y aplicadas, además de las empresas de investigación de mercado. En el caso de esta investigación servirá para realizar los análisis de los datos recabados en el cuestionario (issuu, 2016).

Training: Entrenamiento, se le llama así a la capacitación orientada a proporcionar a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje, las destrezas y conocimientos que se necesitan para desempeñarse en un puesto de trabajo (Meza Mejía, 2005).

2.5. Fundamentación Legal

Los fundamentos legales en los cuales se soportan la variable capacitación y competitividad rezan en la Constitución de la República del Ecuador (2008):

Con respecto a los actores estratégicos del desarrollo del país, el artículo 39, establece: “...El Estado fomentará su incorporación al trabajo en condiciones justas y dignas, con énfasis en la capacitación, la garantía de acceso al primer empleo y la promoción de sus habilidades de emprendimiento” (p. 32). Este artículo contempla el rol que deben asumir los jóvenes en torno a

la capacitación, proceso mediante el cual este marco jurídico le otorga el derecho a participar para afianzar sus habilidades de emprendimiento.

Señala el artículo 229 que: “El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo...” (p. 155). Se evidencia con este artículo la garantía que otorga el estado a los ecuatorianos para capacitarse de manera que tomen iniciativas autónomas para mejorar la calidad del empleo u oficio que ejerce.

El artículo 234, menciona que:

El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado (p. 119).

Este articulado, hace referencia igualmente a la capacitación, la cual debe coordinarse con diversas instituciones tanto nacionales como internacionales para atender las necesidades de capacitación, queda claro que especifica que es para el sector público, pero que de la misma manera las microempresas como entes privados pudieran gestionar los programas de capacitación que requieran.

El artículo 310 reza lo siguiente:

El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía (p. 148).

Se muestra en el artículo 310, lo referente a la posibilidad de financiamiento que el estado otorga mediante créditos con el fin de incrementar la productividad y competitividad de sectores productivos, en este caso las microempresas del sector manufacturero optarían por esta opción si así lo desearan.

- La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2014, p. 2) señala en el objetivo y ámbito de aplicación, literal “iii) promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana”. Artículo 3: “Declárase política de Estado la demostración y la promoción de la calidad, en los ámbitos público y privado, como un factor fundamental y prioritario de la productividad, competitividad y del desarrollo nacional” (p. 2-3).

- La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el título IV de los Organismos de Integración y Entidades de Apoyo en el artículo 123 establece la integración representativa, cuya constitución se basa en “defender los intereses de sus afiliadas, ante organismos públicos y privados, colaborar en la solución de sus conflictos y brindarles capacitación, asesoría y asistencia técnica y podrán ser uniones, redes, federaciones de cada grupo y confederaciones” (República del Ecuador Asamblea Nacional, 2011, p. 27).

- La misma Ley en el artículo se refiere a las Entidades de apoyo:

- Para efectos de la presente Ley, serán considerados como entidades de apoyo los Gobiernos Autónomos Descentralizados; y, las fundaciones y corporaciones civiles que tengan como objeto social principal la promoción, asesoramiento, capacitación y asistencia técnica a las personas y organizaciones amparadas por la presente Ley (p. 28).

- El Reglamento General a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2011), en las consideraciones establece como deber del Estado “reconocer y garantizar el derecho a disponer

de bienes y servicios, tanto públicos como privados, de óptima calidad... Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana” (p. 1); mientras que en el artículo 1 refiere:

- El presente Reglamento General contiene la normativa para una adecuada aplicación de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, con el objeto de viabilizar y facilitar la investigación y aplicación de las normas y reglamentos técnicos, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad que promueven y protegen la calidad de bienes y servicios, en busca de la eficiencia, el mejoramiento de la competitividad; el incremento de la productividad; y, el bienestar de los consumidores y usuarios (p. 2).

- El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales establecido por la Secretaría Técnica de Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (2018) “incluye principios y procedimientos que guían el proceso de levantamiento de las cualificaciones profesionales bajo la técnica del análisis funcional. Valida competencias reconocidas por los sectores económicos productivos que pueden ser utilizadas en procesos de capacitación y certificación laboral”. De acuerdo con esta guía, los microempresarios que así lo deseen pueden realizar las capacitaciones pertinentes y solicitar la acreditación formal a este organismo.

- El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 establece en el objetivo 5, del Eje 2 “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible, de manera redistributiva y solidaria” (República del Ecuador. Consejo Nacional de Planificación (CNP), 2017, p. 80). Igualmente, señala “La infraestructura productiva, la tecnología y el conocimiento son elementos fundamentales para fortalecer los circuitos comerciales solidarios, los

encadenamientos productivos y las economías de escala capaces de dinamizar la competitividad sistémica del territorio nacional” (p. 38).

- En este mismo documento se mencionan las prioridades ciudadanas e institucionales con el propósito de impulsar a la productividad y competitividad (República del Ecuador. Consejo Nacional de Planificación (CNP), 2017).

- Es preciso valerse también de Conquito Agencia de Promoción Económica, (2016), en lo que respecta a los servicios que presta en el municipio etropolitano de Quito en lo concerniente a la capacitación a microempresarios.

De allí que los microempresarios pueden valerse de toda esta normativa legal para llevar a cabo procesos de capacitación administrativa y entrar en el mundo de la competitividad.

2.6. Análisis Comparativo y Crítico

A continuación, se plantea un análisis comparativo y crítico acerca de las teorías soportes que avalan el presente estudio, tales como: (Blanquicett, s.f; Chimal, 2013; Chiavenato, 2004; Thompson & Antezana, s.f.) quienes refieren a los procesos y funciones administrativas. Mientras que las teorías bases que soportan esta investigación son las presentadas por (Ascencio Jordán & Navarro Espinosa, 2015; Alles, 2004; Torres & Torres, 2010; Cervantes Molina, Reyes Bermeo, Cárdenas Zea, & Álava Murillo, 2018; Chiavenato, Siliceo (citados por Colegio de Bachilleres, 2004) quienes abordan lo relacionado al entrenamiento y la capacitación; así también las teorías de (Berumen 2006; Castro Monge, 2010; Kotler, 1992; Ibarra, González, & Demuner, 2017; Miles y Snow, 1978; Mintzberg, 1988; Porter, 1980;1990; Riquelme, 2017; Rivera, López y Mendoza, 2016; Saavedra García, 2012) que teorizan lo referente a la competitividad.

Actualmente las actividades empresariales se caracterizan tanto por su dinamismo como por la necesidad de ajustarse a las nuevas situaciones que le obligan a estar innovando, si en realidad desean mantenerse como protagonista en el mercado competitivo. De allí que la capacitación se convierte en un elemento que determina que ésta es una inversión y no un gasto, como muchos microempresarios lo aprecian, al contrario, ellos deben reconocer que las horas que pudieran dedicarlas a la capacitación administrativa, es un tiempo invertido que les asegura la calidad del trabajo y evitaría los reproceso que acaban por acrecentar los ciclos de producción. En este sentido, cabe destacar el valor que amerita el conocimiento y la habilidad de ponerlo en práctica como dueño o gerente de la microempresa, de tal manera que ciertamente la capacidad administrativa se vea reflejada en el mejoramiento de la competitividad.

En referencia a la teoría que conlleva a plantear estrategias competitivas, se puede afirmar que para que una microempresa entre en el mundo de la competitividad debe establecer al menos una estrategia de competencia con el fin de conseguir el posicionamiento y éxito de sus productos en el mercado. De acuerdo con Porter, establece suficientes fundamentos para que las empresas sin importar su tamaño surjan y sobresalgan económicamente en el mercado en que se desenvuelven. La competitividad que los microempresarios establezcan por medio de una o varias estrategias les permitirá obtener y mantener ventajas significativas que ayuden a mejorar y soportar dentro del sector manufacturero.

Se puede afirmar que las teorías abordadas hacen alusión a los aspectos formales de la administración. Es notorio que las teorías desarrolladas fueron surgiendo como resultado de cada uno de los enfoques citados, por lo que es necesario destacar que ninguna es excluyente, siendo lo más importante que en la práctica una teoría se apoyada en la otra, sin embargo, el fin o propósito de éstas difieren un poco en su contenido. Es relevante también acotar, que cada teoría

o enfoque deriva del medio o las condiciones en un momento dado, donde intervienen factores económicos, sociales, tecnológicos, de tal manera que es comprensible que la utilización o aplicación de alguna de ellas, puede ser combinada, pero va a depender de la percepción que se tenga sobre la realidad en ese momento.

Bajo esta perspectiva, todo directivo de la empresa asume su responsabilidad, aunque sea microempresa debe ocupar una actitud conforme con el momento actual del papel que desarrolla la organización empresarial. El éxito de esta va a depender a la adaptación que el entorno le va exigiendo de manera constante y obteniendo de esta manera ventajas competitivas en calidad, innovación y capital humano. Todos estos elementos se configuran de manera positiva arrojando estabilidad en la organización, así como confianza en el sistema de finanzas. En el ámbito empresarial, se generan diversos problemas que pueden ser abordados mediante una serie de pasos para solucionarlos como problema administrativo, para esto se debe contar con una buena planeación y mantener objetivos claros en lo que se quiere hacer. Además, la planeación de los recursos permite accionar mediante la investigación, estrategias, políticas, propósitos, procedimientos a corto, mediano o largo plazo.

Por último, para llevar a cabo el proceso de capacitación administrativa a los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito se asume para feliz término de esta investigación la teoría de Siliceo, ya que este teórico hace énfasis en la capacitación como un tema trascendental para el éxito de las microempresas centrada en las necesidades que ésta tenga para desarrollar en los microempresarios habilidades y técnicas que debe poseer para su desempeño como dueño o gerente. Por otra parte se toma en consideración la teoría de Porter, por cuanto su teoría destaca el entorno competitivo de las empresas, cuyo objeto es la actividad empresarial, la conducción gerencial, la innovación, la productividad y la

interconexión que deben tener para que verdaderamente los microempresarios puedan tener suficientes conocimientos y habilidades del área administrativa y aplicar estrategias competitivas que permitan superar las amenazas que establezcan otros competidores.

En cuanto al plan nacional de desarrollo en Ecuador, menciona la (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades , 2017), que este proyecto surge luego de reconocer los derechos de manera igualitaria para todas las personas del Ecuador, vinculándolas con políticas de igualdad, evitando la exclusión y fomentando la interacción social y política del convivir diario del ciudadano. El gobierno nacional establece como prioridad determinar las bases sólidas en la construcción de una sociedad más imparcial, justa y libre de pobreza, a través del fortalecimiento de un modelo de desarrollo que apunta a entrelazar el crecimiento económico, la inversión pública para la garantía de derechos y la concepción de capacidades humanas y productivas.

Este Plan Nacional de Desarrollo es el elemento esencial que garantiza la concreción de la garantía de derechos enmarcado en la política pública; se vincula y se ejecuta en su cumplimiento de manera importante frente a los diferentes niveles de gobierno, otras funciones del Estado, incluyendo el sector privado en su papel como corresponsable de los procesos de desarrollo.

De acuerdo con lo anterior, se puede establecer un consenso mediante los pasos que establece el Plan Nacional de Desarrollo, especificado a continuación:

- Desarrollar una planificación pertinente y diferenciada, acorde a las características sociales, culturales y territoriales de la población; es decir, una planificación no “homogeneizadora”, sino conforme a una afirmación de cultura y diversidad que corresponda a las características poblacionales y del territorio.

- Reconocer la necesidad de especialización (tanto en los sistemas de protección y atención integral, como en los servicios sociales), tomando en cuenta el aspecto integral del ciclo de vida. Es esencial para la ciudadanía que exista un criterio de especialidad y especificidad. En consecuencia, deben ser consideradas cada una de las etapas del ciclo de vida, los momentos de transición entre etapas, y las características propias de la población.

- En cuanto a la inversión y el gasto público, la ciudadanía plantea que debe estar dirigida a asegurar como prioridades los derechos, la generación de capacidades, la dinamización productiva, la generación de empleo, la cohesión social, la equidad territorial y poblacional, y la disminución de la pobreza.

- Es importante para la población que la política social y los servicios sean sostenibles; más aún en escenarios económicos adversos cuando la inversión en el campo social pueda verse afectada.

Se concluye entonces que debe establecerse mesas de diálogo para significar el valor que tiene la ciudadanía en la conformación de las políticas públicas que los beneficien, de acuerdo a esa participación se entrelaza lo que importa la política, sus ciclos y el seguimiento de su verdadera implementación y la evaluación.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Introducción

En este capítulo se desarrolla todo lo concerniente a la metodología la cual contempla diferentes etapas y pasos que de manera formal se debe cumplir para el procesamiento de los datos que se obtengan empíricamente con el objeto de alcanzar la verdad o el conocimiento.

Primordialmente se presenta la definición del objeto de estudio, es decir aquello que se quiere saber acerca del tema en cuestión, seguidamente se determina el enfoque metodológico donde se fija la realidad a investigar. Por tanto, se empleará el enfoque cuantitativo, dado que facilita la asociación o relación entre variables y la generalización y objetivación de los resultados a través de la muestra seleccionada.

Luego, se determina el tamaño de la muestra, a través de la aplicación de una fórmula estadística, en base al universo de estudio. Para crear la matriz de variables, se pasa de un plano abstracto a un plano concreto, en otras palabras, del marco teórico a un plano operativo, para ello se realizó una tabla con siete columnas identificadas con los objetivos de la investigación, hipótesis, dimensiones, variables, indicadores, ítems e instrumento. Partiendo de esta matriz se diseñó el instrumento de investigación, se describe el detalle del procedimiento de toma de datos y por último el resultado de la validación de prueba piloto aplicando para ello el coeficiente de Kuder Richardson para las preguntas dicotómicas.

3.2. Definición del Objeto de Estudio

El objeto de estudio es la capacitación administrativa y su incidencia en la competitividad de los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito. Empíricamente la capacitación admite la experiencia como un medio sólido del conocimiento, donde en el caso de los microempresarios cada día unen esfuerzos para impulsar sus aprendizajes que los conduzcan al éxito de su organización. Si bien es cierto, una gran cantidad de microempresas hoy día son familiares, por lo que sus integrantes han ido adoptando hábitos que derivan de la experiencia obtenida a nivel familiar siendo administrada sin un orden, y a medida que ésta va creciendo se torna más complejo dado que sus necesidades se incrementan y rara vez pueden combatir simultáneamente un problema o necesidad.

Particularmente se piensa que para que los microempresarios aspiren aumentar la competitividad se debe tener en cuenta las necesidades de capacitación administrativa que presente el dueño o gerente, que den pie para establecer los objetivos y las acciones que se puedan plantear en un plan de capacitación administrativa, como propuesta de este estudio para reafirmar su desempeño y la autoridad que le confiere su cargo para garantizar el progreso económico y social, además de mejorar la competitividad.

En este sentido la investigación en el espacio físico geográfico se llevó a cabo en el Distrito Metropolitano de Quito, Ecuador, siendo la unidad de análisis las microempresas del sector manufacturero. En el tiempo temporal se realizó en el primer semestre del año 2018.

3.3. Enfoque Metodológico

El diseño de la investigación asumido para lograr los objetivos planteados, en este caso es tipo no experimental, según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista (2014), se realiza

sin manipular deliberadamente las variables. De la misma manera, se consideró de tipo transaccional o transversal-correlacional, pues su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Tamayo y Tamayo, 2002), por lo que se desarrolló en un período de tiempo determinado, a saber, en el primer semestre del año 2018.

Asimismo, se utilizó el método descriptivo en el cual los datos se definen, clasifican, catalogan y finalmente se caracterizan a fin de obtener una información sobre la cual trabajar y proponer en este caso un plan. Como es una investigación descriptiva dentro del método cuantitativo, se cuantifica la información que, de acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista (2014, p. 37) “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

3.4. Determinación del Tamaño de la Muestra

Para delimitar el tamaño de la muestra es necesario denotar el universo, mismo que representa la definición del área o población-meta del estudio, por tanto, para efectos de esta investigación la población estuvo constituida por la totalidad de los microempresarios (propietarios o directivos) que hacen vida activa en el sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito en el año 2018. Cabe destacar que los datos estadísticos más recientes corresponden al año 2016, donde se revela que el sector manufacturero lo conforman 15.381 microempresas, según la data que se muestra en la siguiente tabla (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2018) Por lo tanto, la población objeto de estudio estuvo representada por 15.381 microempresas, tal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1
Número de Empresas por Tamaño de Empresa

Sector económico	Tamaño de la empresa	Empresas Zona 9
Manufacturas (C)	Microempresa	15.381
	Pequeña empresa	1.768
	Mediana empresa A	230
	Grande empresa	198
	Mediana empresa B	177
Total		17.754

Fuente: adaptado por el autor (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2018)

Con respecto a la selección de la muestra, se aplicó un muestreo aleatorio simple. Para tal efecto, se utilizó la fórmula establecida por (Morillas, s.f) para determinar el número de microempresas del Distrito Metropolitano de Quito que participarán en el estudio:

$$n = \frac{N * p * q}{(N-1) \frac{B^2}{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2} + p * q}$$

$$n = \text{muestra} = ?$$

$$N = \text{Población} = 15.381 \text{ (Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), 2018)}$$

$$p = \text{Probabilidad de ocurrencia positiva} = 0,5$$

$$q = \text{Probabilidad de ocurrencia negativa} = 0,5$$

$$B = \text{Error de cálculo} = 5\% = 0,05$$

$$Z_{\frac{\alpha}{2}} = \text{Nivel de confianza} = 1,96$$

$$n = \frac{15.381 * 0,5 * 0,5}{(15.381 - 1) \frac{0,05^2}{1,96^2} + 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3.845,25}{(15.380) \frac{0,0025}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{3.845,25}{(15.380 * 0,0006507705) + 0,25}$$

$$n = \frac{3.845,25}{10,25885048}$$

n=375 Encuestas

Como se desconoce el valor de probabilidad, se establece un 50%. El valor de Z se refiere al nivel de confianza, donde error es igual a la desviación estándar del estimador multiplicado por una constante (para el caso del 95% el valor sería 1,96. De esta forma se obtiene el tamaño de la muestra (Morillas, s.f). Es importante tener presente, que “los valores más comunes son 99% 95% o 90%. Hay que precisar que los valores que se introducen en la fórmula son del cálculo del área de la curva normal para esos porcentajes señalados” (Aguilar, 2005). En fin, la muestra quedó representada por 375 Microempresas del Distrito Metropolitano de Quito.

3.5. Matriz de Variables

Para crear la matriz de variables, se pasa de un plano abstracto a un plano concreto, en otras palabras, del marco teórico a un plano operativo, para ello se realizó una tabla con siete columnas identificadas con los objetivos de la investigación, las hipótesis, dimensión, variables, indicador, ítems e instrumento; la cual se presenta a continuación en la tabla 2 y 3.

Tabla 2
Matriz de Variables (Independiente)

OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIÓN	VARIABLES	INDICADOR	N° DE ÍTEMS INTERROGANTES	E INSTRUMENTO
Analizar las capacitaciones que reciben los microempresarios a nivel administrativo.	La capacitación administrativa incide en la competitividad de los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito.	Educación	Entrenamiento	Capacitación	1. ¿En los últimos tres años usted ha recibido capacitación administrativa? 7. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación administrativa? 8. ¿Considera que la capacitación administrativa recibida le ha permitido afianzar los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en su desempeño práctico?	Encuesta
Fundamentar teóricamente el proyecto que permita hacer explícitas sus bases teóricas y conceptuales.				Adiestramiento	2. ¿Los colaboradores de su microempresa han recibido adiestramiento para mejorar sus conocimientos y habilidades en sus distintas áreas de trabajo? 9. ¿Cómo microempresario realiza mensual y adecuadamente los registros contables de la microempresa?	

Tabla 3*Matriz de Variables (Dependiente)*

OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIÓN	VARIABLES	INDICADOR	Nº DE ÍTEMS E INTERROGANTES	INSTRUMENTO
Investigar el nivel de competitividad en los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito		Competitividad empresarial	Planeación estratégica	Objetivos	3. ¿La microempresa posee objetivos a corto, mediano y largo plazo que estén direccionados a la consecución de las metas establecidas?	Encuesta
				Metas	4. ¿La microempresa cuenta con un plan estratégico que le ayude en el proceso administrativo?	
				Análisis del entorno	10. ¿Tiene conocimiento de las necesidades y exigencias de los clientes de su microempresa?	
				Planes de contingencia	11. ¿Tiene conocimiento de las necesidades y exigencias de los proveedores de su microempresa?	
			Producción y operaciones	Procesos de producción	12. ¿La capacidad de producción de la microempresa está de acorde a la demanda del mercado?	
				Flexibilidad productiva	13. ¿Cuenta con un plan de abastecimiento de materias primas e insumos necesarios para la producción?	
				Desarrollo de nuevos productos y procesos	5. ¿Cuenta con un plan para desarrollar nuevos productos y procesos que le permita a la microempresa mantenerse en el tiempo?	
				Planeación de materiales e insumos	14. ¿Conoce los costos de producción que generan sus productos?	

Tabla 4*Matriz de Variables (Dependiente) / cont.*

OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIÓN	VARIABLES	INDICADOR	N° DE ÍTEMS E INSTRUMENTO INTERROGANTES
Proponer un plan de capacitación y de mejoramiento de competitividad en los microempresarios del sector manufacturero del distrito metropolitano de quito.		Competitividad empresarial	comercializa-ción	políticas de venta distribución satisfacción de clientes relaciones clientes proveedores	6. ¿su microempresa posee políticas de ventas que le permitan satisfacer al cliente?
				investigación de mercados	15. ¿cuál es la duración estimada de los cursos de capacitación que ha recibido? 16. ¿qué cantidad de dinero puede invertir su empresa para costear un programa de capacitación administrativa? 17. ¿de haber recibido capacitación, indique en qué tipo de institución?

3.6. Diseño de Instrumentos de Investigación

En cuanto al instrumento para la colecta de datos, se utilizó el Cuestionario, dado que, permite recoger datos de una muestra representativa de la población sobre la que se procura plantear las conclusiones. Se diseñó un cuestionario estructurado en dos partes: la primera contiene los datos generales acerca de la caracterización de la microempresa con 7 preguntas, la segunda parte contiene un total de 17 preguntas (6 dicotómicas y 11 de selección simple), el cual garantiza la confiabilidad y validez a través de un juicio de expertos (anexo 2).

3.7. Detalle del Procedimiento de toma de Datos

Tratándose de un estudio cuantitativo se empleó para la recolección de datos la técnica de información secundaria y la encuesta, ésta última por la facilidad que brinda para ser aplicada de diferentes formas: por vía personal, telefónica, por internet, además que permite estandarizar los datos a fin de realizar un análisis obteniendo gran cantidad de datos a un precio bajo y en un período de tiempo corto.

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recolección de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (López-Roldán & Fachelli, 2015, p. 8).

La presente investigación se basó primordialmente en la aplicación del cuestionario para ello después de reproducir la encuesta, se visitó puerta a puerta a cada uno de los microempresarios a fin de aplicar el cuestionario personalmente.

3.8. Resultados de Validación Prueba Piloto

Para realizar la validación de la prueba piloto, en primer lugar, se administró el cuestionario a personas que tenían características similares a la muestra de estudio, como por ejemplo microempresarios del sector manufacturero. Se consideró 11 sujetos de representatividad de la muestra seleccionada para la aplicación de la prueba piloto. Una vez aplicado el cuestionario, se procedió a la tabulación de los datos en una matriz de doble entrada en la cual se aplicó la fórmula del coeficiente de Kuder Richardson (anexo 3) para las 6 preguntas dicotómicas obteniendo el valor de 0,81 que significa una confiabilidad alta y para las preguntas con escala Likert se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, resultando 0,91 lo que indica un nivel de confiabilidad excelente, razón por la cual se puede utilizar en esta investigación (anexo 4). Cabe señalar que se busca con estas pruebas que los resultados se inclinen hacia el valor 1, para que sea fiable el instrumento (Mousalli-Kayat, 2017).

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE DATOS

4.1. Introducción

En el capítulo III, se realiza el análisis descriptivo de los resultados de manera detallada por cada una de las variables estudiadas, se presentan en tablas y figuras para mayor visualización. Cabe señalar que luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se comenzó a realizar el tratamiento apropiado para el análisis respectivo, de manera que con la información analizada se redacten las conclusiones de la investigación, en torno a la incidencia de la capacitación administrativa en el aumento de la competitividad de los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito.

4.2. Análisis Descriptivo

Tabla 5

Edad

EDAD	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
18-25	57	15,20%
26-30	193	51,47%
Más de 31	125	33,33%
Totales	375	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta

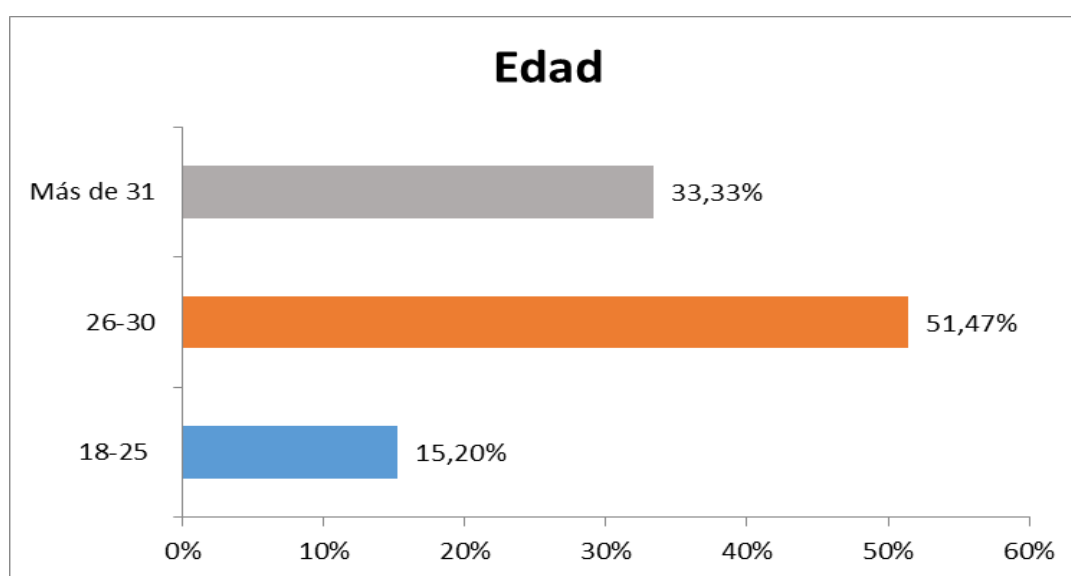
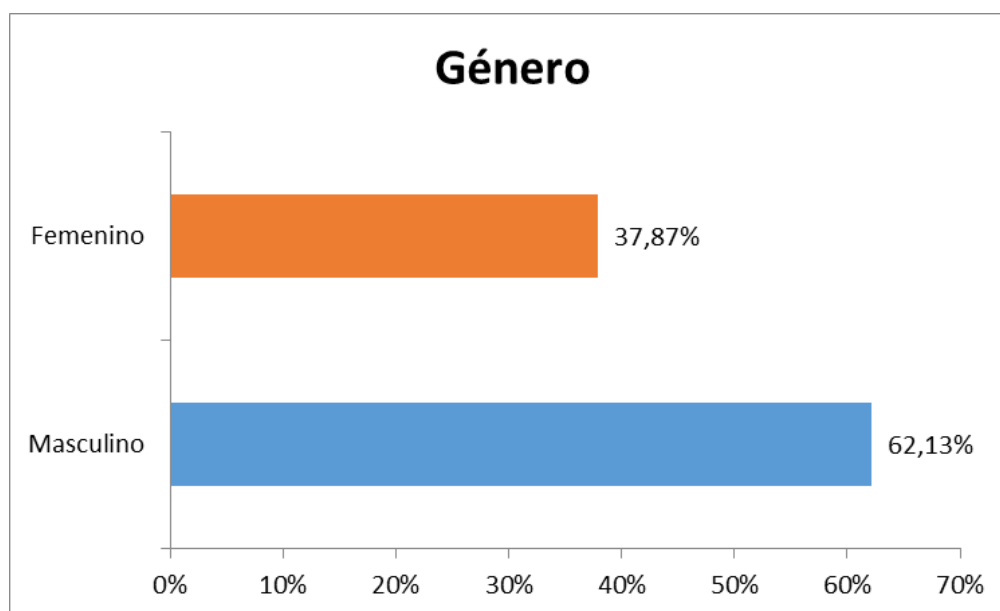


Figura 1. Edad

En la tabla 4 y figura 2 se visualiza la edad de los microempresarios. Se concentra el mayor porcentaje en el rango de 26-30 años con el 51,57%, seguido del 33,33% en el rango de más de 31 años. El 15,20% se agrupa en el rango 18-25. Lo que indica que la mayoría de los microempresarios son jóvenes con menos de 30 años, esto se debe, por una parte, a que a temprana edad desean ser emprendedores, y por la otra porque prefieren trabajar por cuenta propia.

Tabla 6*Género*

GÉNERO	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Masculino	233	62,13%
Femenino	142	37,87%
Totales	375	100%

**Figura 2.** Género

Se observa en la tabla 5 y figura 3, el género de los microempresarios, 62,13% al género masculino y 37,87% corresponde al género femenino, lo cual significa que hay mayor predominancia de microempresarios de género masculino. Se infiere que la tendencia del mayor número de hombres que mujeres se debe a que los hombres desertan de sus estudios con más frecuencia y obviamente buscan emprender y crear sus propios negocios.

Tabla 7
Nivel Educativo

NIVEL EDUCATIVO	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Primaria	63	16,80%
Secundaria	223	59,47%
Superior	89	23,73%
Totales	375	100%

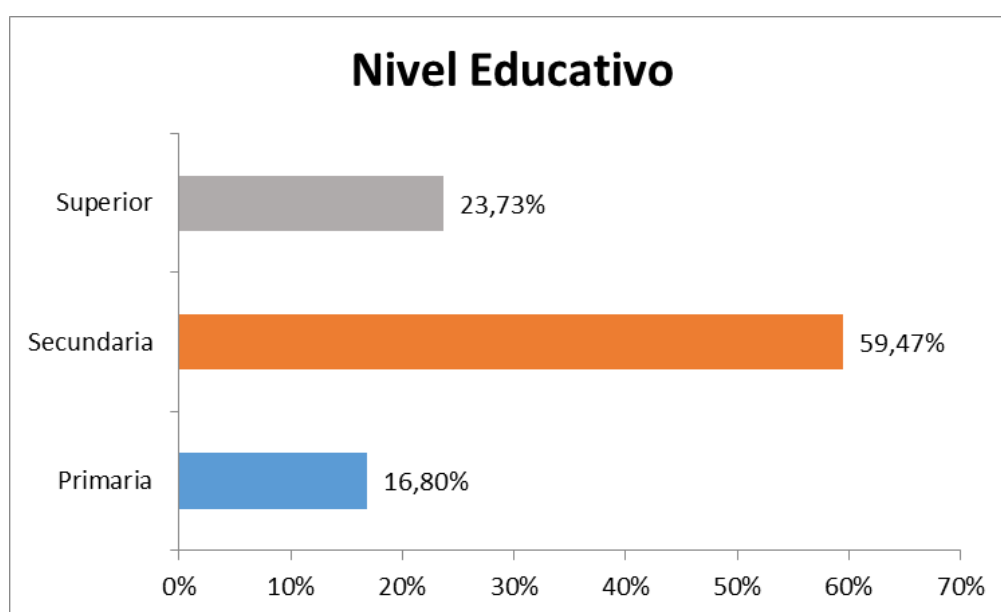


Figura 3. Nivel Educativo

En lo que respecta al nivel educativo la tabla 6 y figura 4 muestran que 16,80% estudiaron hasta educación Primaria; 59,47% de los encuestados alcanzó Educación Secundaria; 23,73% obtuvieron Educación Superior. Con estos resultados se infiere, que la mayoría se ubicó en el nivel de Bachillerato, debido a que por una u otra razón no pueden continuar sus estudios universitarios, razones que induce a estos jóvenes a formar las filas como microempresarios.

Tabla 8
Ubicación Geográfica

UBICACIÓN GEOGRÁFICA	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Centro	54	14,40%
Norte	101	26,93%
Sur	182	48,53%
Valles	38	10,13%
Totales	375	100%

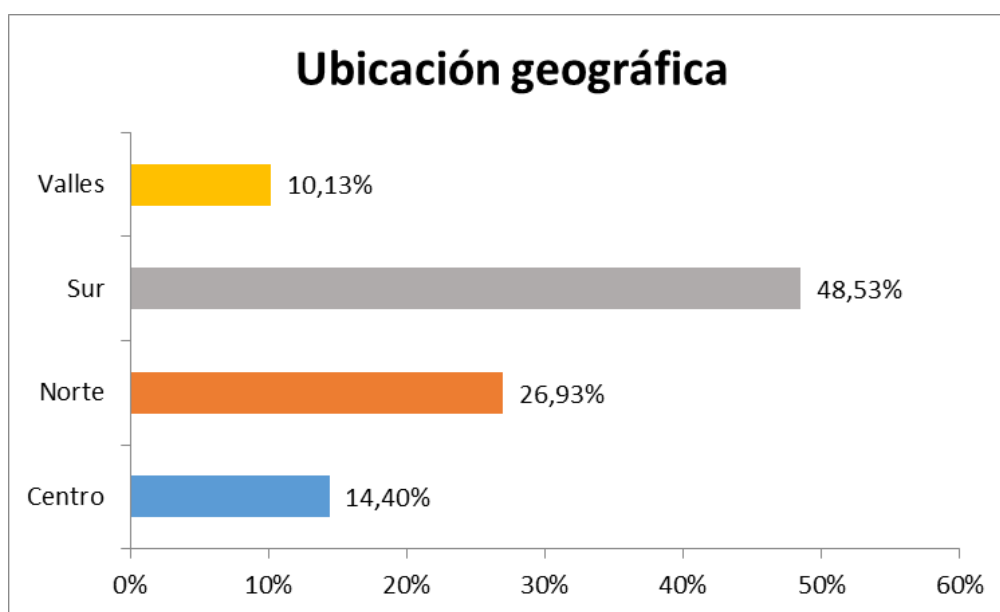
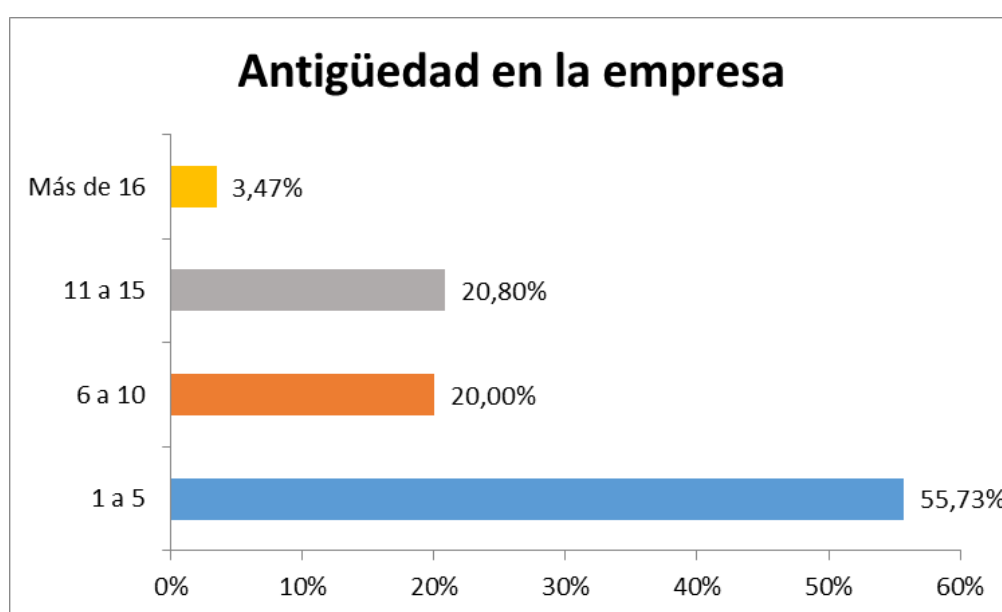


Figura 4. Ubicación geográfica

Respecto a la ubicación geográfica de las microempresas, se observa que la mayoría se encuentra al Sur de Quito 48,53%; 26,93% está al Norte; 14,40% en el Centro y 10,13% en los Valles. Los resultados permiten observar que el sector sur de Quito representa una arteria económica importante para la ciudad, cuenta con cientos de negocios que ofrecen diferentes tipos de bienes y servicios, lo que se traduce en un sector muy atractivo para el comercio.

Tabla 9*Antigüedad de la Microempresa*

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
1 a 5	209	55,73%
6 a 10	75	20,00%
11 a 15	78	20,80%
Más de 16	13	3,47%
Total	375	100%

**Figura 5.** Antigüedad en la empresa

En lo que respecta a la antigüedad que tiene la microempresa se encontró que 55,73%, tienen entre 1 a 5 años de antigüedad, 20,80%, entre 11 a 15 años, 20% entre 6 a 10 años y 3,47% con más de 16 años de funcionamiento. Se observa con estos resultados, que la mayoría de las microempresas tienen pocos años de funcionamiento, por lo que se infiere que cada vez más personas se atreven a crear negocios, aun cuando pudieran no tener la preparación para ello.

Tabla 10
Cantidad de Empleados

CANTIDAD DE EMPLEADOS	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
0	86	22,93%
1	65	17,33%
2	82	21,87%
3	36	9,60%
4	42	11,20%
5	28	7,47%
6	13	3,47%
7	6	1,60%
8	9	2,40%
9	8	2,13%
Total	375	100%

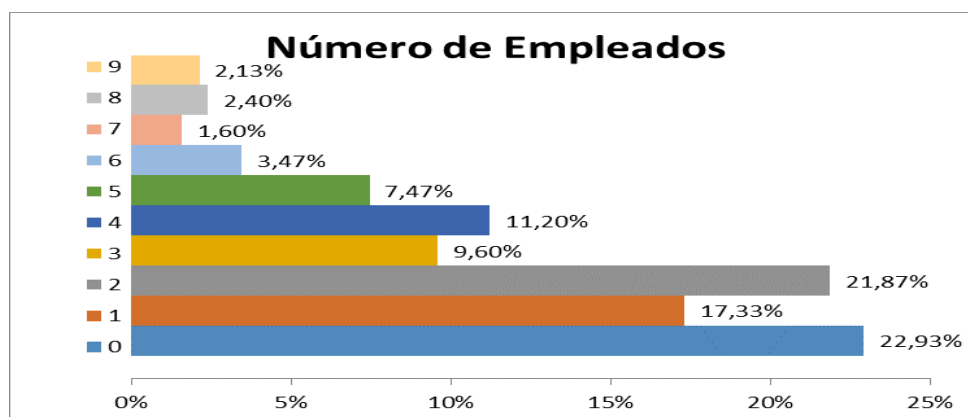


Figura 6. Número de empleados

La tabla 9 y figura 7 muestran el número de empleados que laboran en las microempresas del sector manufacturero de Quito. Destacándose que el 22,93% no tiene empleados, es decir, el mismo microempresario es quien gestiona sus propias operaciones; 17,33% tiene 1 empleado, 21,87% tiene 2 empleados, 9,60% tiene 3, 11,20% cuenta con 4 empleados y así sucesivamente van disminuyendo los porcentajes a medida que aumenta el número de trabajadores.

Tabla 11
Actividad Económica

ACTIVIDAD ECONÓMICA	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Producción de pescado y filetes de pescado, incluso pescado picado, trozado o molido, frescos, refrigerados o congelados	31	8,27%
Elaboración de pan y otros productos de panadería secos: pan de todo tipo, panecillos, bizcochos, tostadas, galletas, etcétera, incluso envasados	81	21,60%
Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil, incluidos tejidos (telas) de punto y ganchillo: frazadas, mantas de viaje, sobrecamas, cobijas, edredones, ropa de cama, sábanas	67	17,87%
Fabricación de accesorios confeccionados para el hogar: cortinas, cenefas, visillos.	45	12,00%
Fabricación de artículos de lona o encerados: toldos de protección contra el sol, carpas, etc.	13	3,47%
Fabricación de puertas y ventanas de metal y sus marcos (incluso enrollables), postigos (puertas) y portales, balcones, escaleras, rejas, tabiques de metal para fijar al suelo, etcétera.	96	25,60%
Fabricación de muebles de madera y sus partes: para el hogar, oficinas, talleres, hoteles, restaurantes, iglesias, escuelas, muebles especiales para locales comerciales, muebles para máquinas de coser, televisiones, etc.	42	11,20%
Totales	375	100%

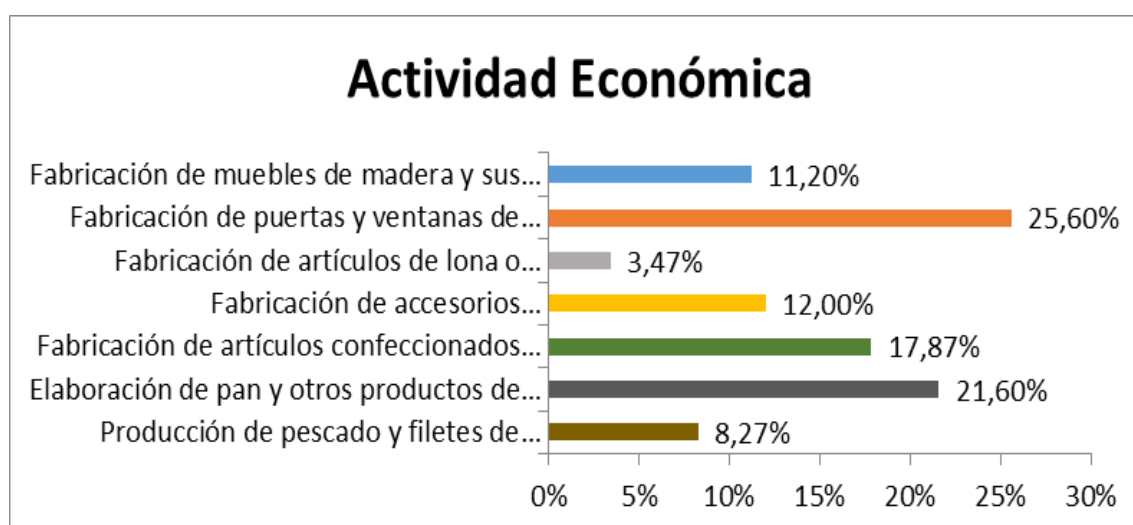


Figura 7. Actividad económica

La tabla 10 y figura 8, presenta la distribución porcentual de las microempresas estudiadas en función de la actividad económica a la cual se dedican. La Fabricación de puertas y ventanas de metal obtuvo el 25,60%, la elaboración de pan y otros productos el 21,60%, la fabricación de artículos confeccionados con material textil el 17,87%, fabricación de accesorios confeccionados para el hogar el 12%, fabricación de muebles de madera 11,20%, producción de pescado 8,27% y fabricación de artículos de lona el 3,47%. Todas estas actividades económicas corresponden con la clasificación establecida en el CIIU. 4.0 industria manufacturera.

Tabla 12

¿En los últimos tres años usted ha recibido capacitación administrativa?

OPCIÓN	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Si	120	32%
No	255	68%
Totales	375	100%

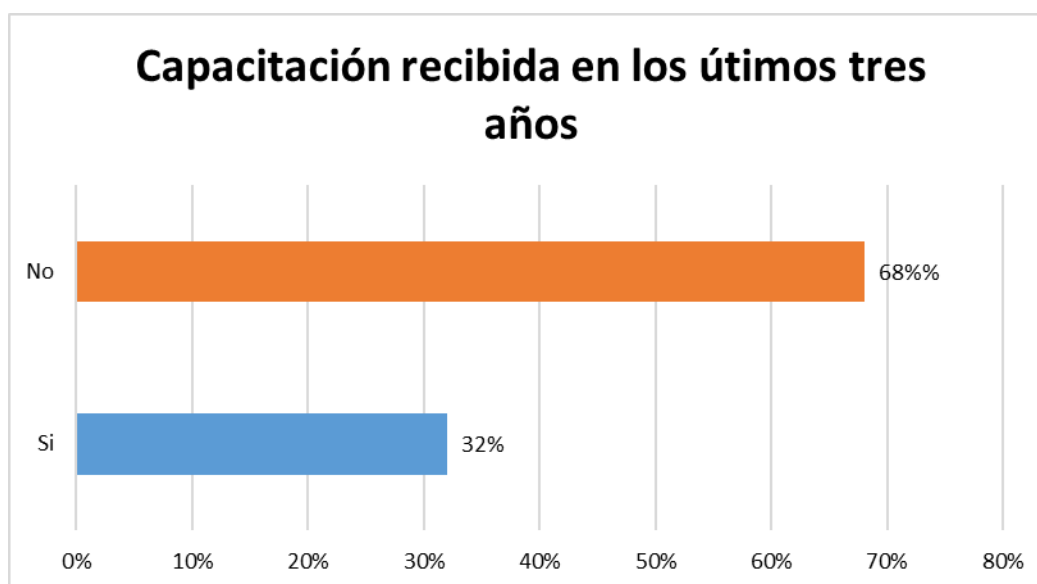


Figura 8. Capacitación recibida en los últimos tres años

En lo que respecta a la capacitación administrativa recibida por los microempresarios durante los últimos tres años, revela la tabla 11 y figura 9 que 68% no ha recibido capacitación, 32% si ha recibido capacitación.

Tabla 13

¿Los colaboradores de su microempresa han recibido adiestramiento para mejorar sus conocimientos y habilidades en sus distintas áreas de trabajo?

OPCIÓN	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Si	186	49,6%
No	189	50,4%
Totales	375	100%

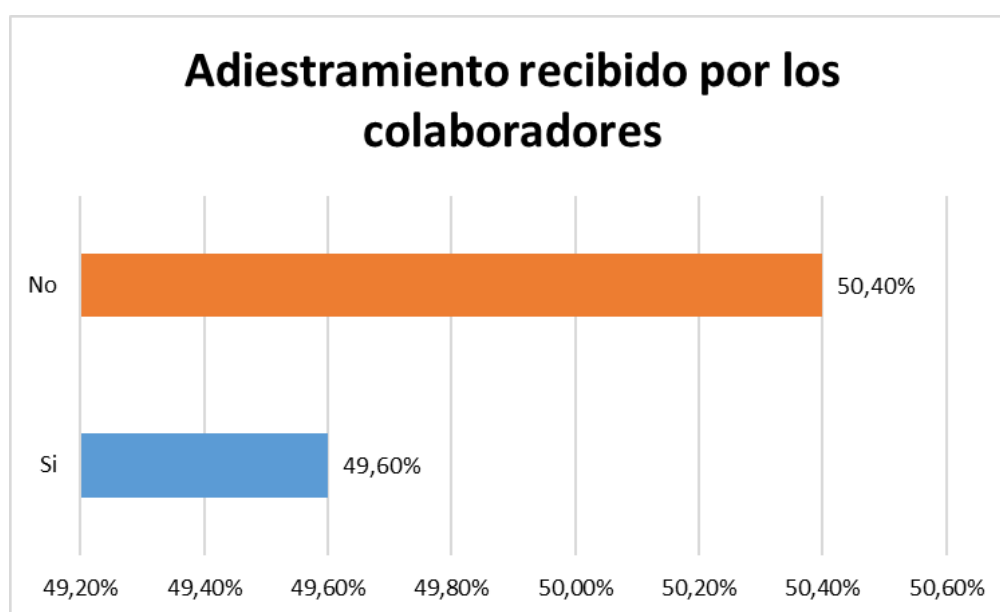


Figura 9. Adiestramiento recibido por los colaboradores

En la tabla 12 y figura 10, se observan las respuestas de los microempresarios en relación con la capacitación a su personal, 50,40% indica que sus colaboradores han recibido adiestramiento para mejorar sus conocimientos y habilidades en sus distintas áreas de trabajo, mientras que 49,60% no ha recibido capacitación.

Tabla 14

¿La microempresa posee objetivos a corto, mediano y largo plazo que estén direccionados a la consecución de las metas establecidas?

OPCIÓN	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Si	147	39,18%
No	228	62,16%
Totales	375	100%

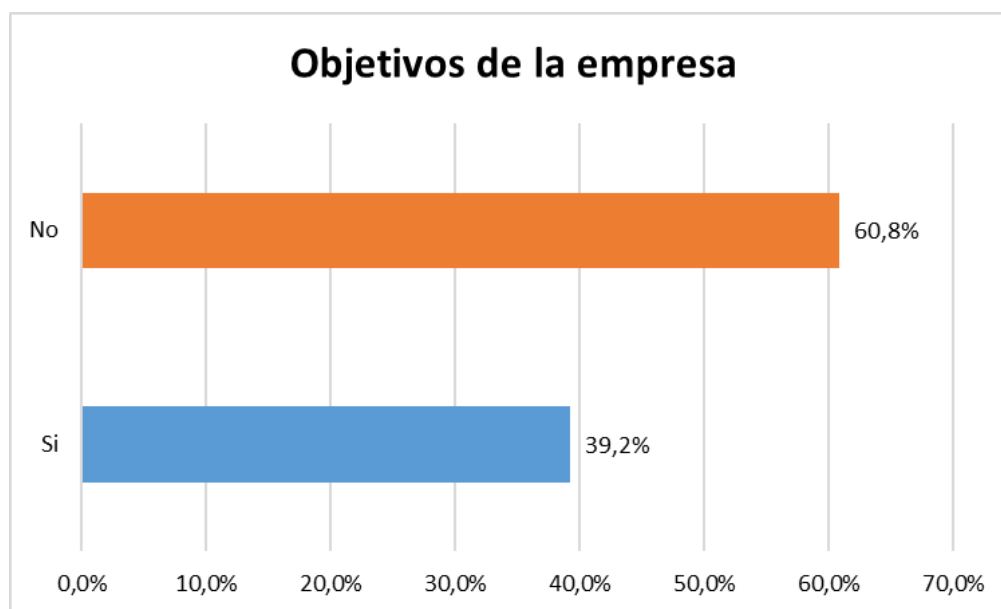


Figura 10. Objetivos de la empresa

Los resultados revelan que la mayoría de los encuestados representados por el 60,8% expresaron que su microempresa no posee objetivos a corto, mediano y largo plazo que estén direccionados a la consecución de las metas establecidas, mientras que el 40,53% si posee dichos objetivos. De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que existe una gran carencia en cuanto a la planificación para trazar estrategias que permitan a los microempresarios alcanzar los objetivos y metas, conllevando esto quizás a que se tomen decisiones no asertivas.

Tabla 15

¿La microempresa cuenta con un plan estratégico que le ayude en el proceso administrativo?

OPCIÓN	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Si	69	18,4%
No	306	81,6%
Totales	375	100

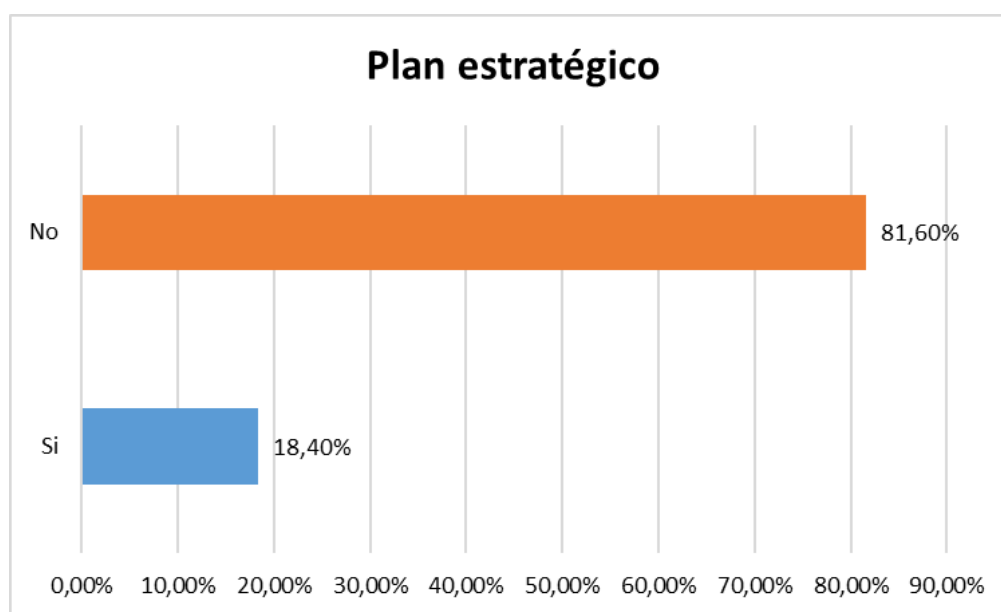


Figura 11. Plan Estratégico

La tabla 14 y figura 12 muestran los resultados correspondientes al ítem 4, evidenciándose que un porcentaje bien elevado de los microempresarios encuestados representados con el 81,60% manifestaron que su microempresa no cuenta con un plan estratégico que le ayude en el proceso administrativo, razón por la cual es necesario el diseño de la propuesta a fin de brindar a los microempresarios las estrategias requeridas para el debido funcionamiento de su microempresa.

Tabla 16

¿Cuenta con un plan para desarrollar nuevos productos y procesos que le permita a la microempresa mantenerse en el tiempo?

OPCIÓN	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Si	166	44,3%
No	209	55,7%
Totales	375	100%

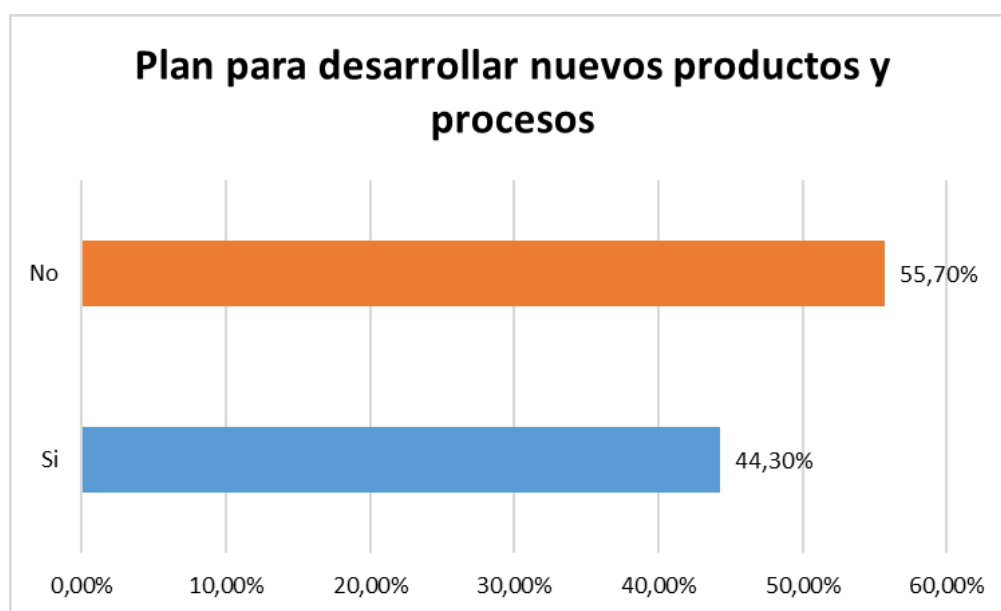


Figura 12. Plan para desarrollar nuevos productos y procesos

Muestra la tabla 15, figura 13 que el 55,70% de los microempresarios encuestados expresaron que no cuentan con un plan para desarrollar nuevos productos y procesos que le permita a la microempresa mantenerse en el tiempo. Estos resultados se interpretan como una debilidad que presentan la mayoría, pues es relevante que las microempresas evolucionen permanentemente, a través de las ofertas de productos, mercados atendidos y las posibilidades de estar constantemente en competencia con las microempresas similares.

Tabla 17

¿Su microempresa posee políticas de ventas que le permitan satisfacer al cliente?

OPCIÓN	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Si	162	43,2%
No	213	56,8%
Totales	375	100

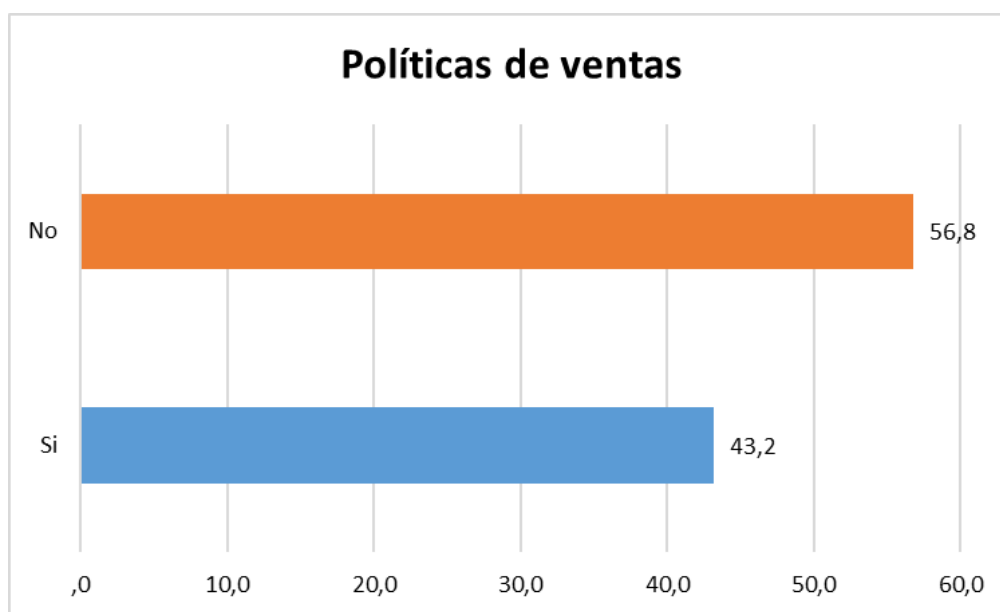
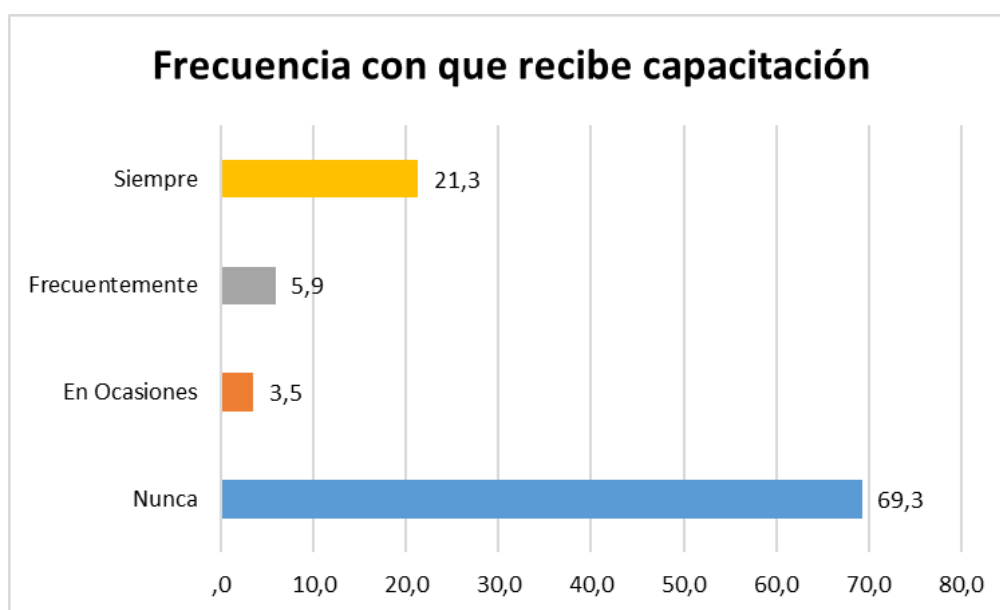


Figura 13. Políticas de ventas

Demuestran los resultados obtenidos con el ítem 6, que el 56,8% de los microempresarios manifestaron no poseer políticas de ventas que le permitan satisfacer al cliente, mientras que el 43,3% si las posee. Se interpreta con estos resultados que existe la necesidad que el programa de capacitación administrativa planteado como propuesta en esta investigación contemple este indicador a fin que se fortalezca a los microempresarios con estrategias para satisfacer a sus clientes.

Tabla 18*¿Con qué frecuencia recibe capacitación administrativa?*

ESCALA	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Nunca	260	69,3%
En Ocasiones	13	3,5%
Frecuentemente	22	5,9%
Siempre	80	21,3%
Totales	375	100%

**Figura 14.** Frecuencia con que recibe capacitación

La tabla 17 y figura 15 demuestran que el 69,3% de los microempresarios nunca reciben capacitación administrativa, mientras que el 21,3%, 5,9%, y el 3,5% reciben siempre, frecuentemente y en ocasiones, respectivamente. Se denota que persiste la necesidad del diseño de la propuesta de capacitación administrativa.

Tabla 19

¿Considera que la capacitación administrativa recibida le ha permitido afianzar los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en su desempeño práctico?

ESCALA	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Nunca	259	18,4%
En Ocasiones	27	5,3%
Frecuentemente	20	7,2%
Siempre	69	69,1%
Totales	375	100%

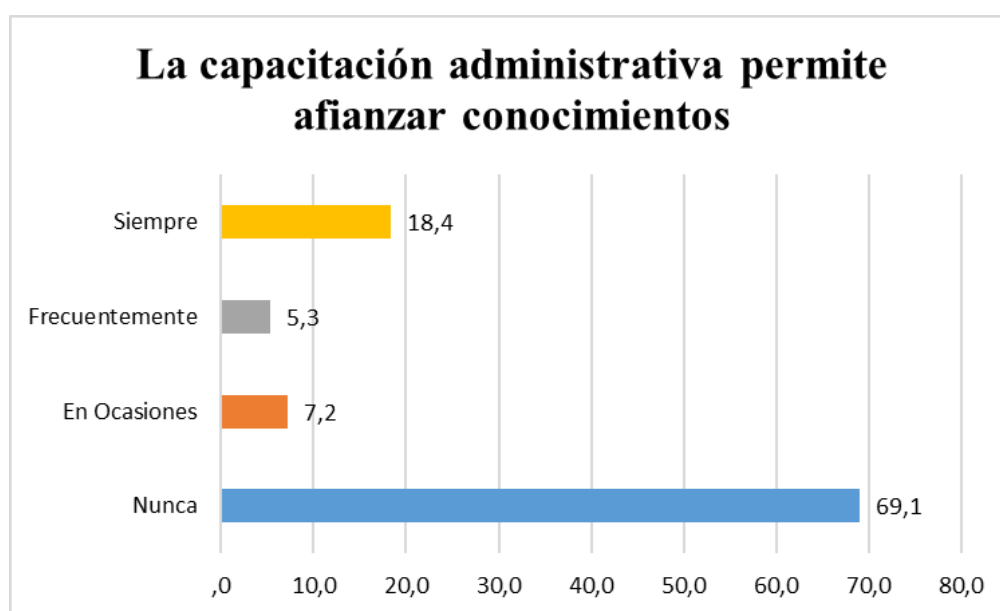


Figura 15. La capacitación administrativa permite afianzar conocimientos

Los resultados obtenidos en el ítem 8, revelan que el 69,1% de los microempresarios consideran que la capacitación administrativa recibida le ha permitido afianzar los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en su desempeño práctico.

Tabla 20

¿Cómo microempresario realiza mensual y adecuadamente los registros contables de la microempresa?

ESCALA	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Nunca	213	11,5%
En Ocasiones	84	9,3%
Frecuentemente	35	22,4%
Siempre	43	56,8%
Totales	375	100%

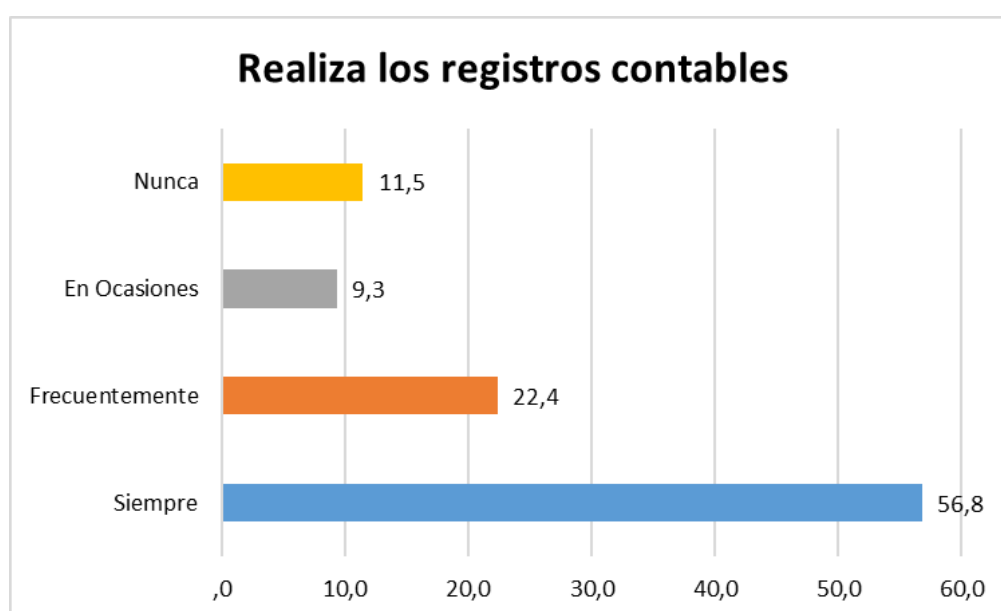


Figura 16. Realiza los registros contables

Refleja la tabla 19 y figura 17 que el 56,8% de los microempresarios realiza mensual y adecuadamente los registros contables de la microempresa. El 22,4% expresó que lo realizan frecuentemente, el 9,3% en ocasiones y el 11,5% nunca. Estos resultados muestran que la mayoría de los microempresarios cumplen con este requerimiento legal, bien sea porque lo realizan personalmente o porque contraten a un tercer para al fin.

Tabla 21

¿Tiene conocimiento de las necesidades y exigencias de los clientes de su microempresa?

ESCALA	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Nunca	92	24,5%
En Ocasiones	95	25,3%
Frecuentemente	70	18,7%
Siempre	118	31,5,5%
Totales	375	100%

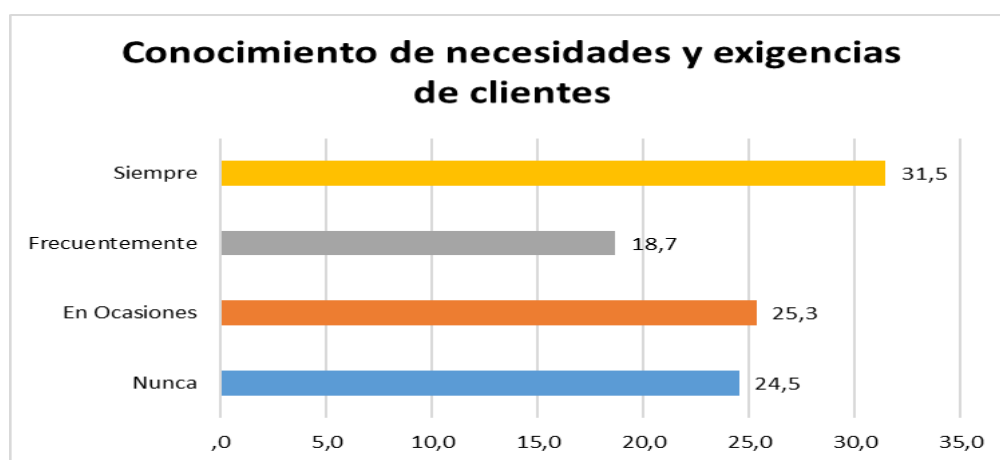


Figura 17. Conocimiento de necesidades y exigencias de clientes

Los resultados del ítem 10 revelan que 31,5% de los microempresarios consideran que siempre poseen conocimientos acerca de las necesidades y exigencias de los clientes de su microempresa, 25,3% poseen ese conocimiento en ocasiones, 18,7% frecuentemente y 24,5% nunca.

Estos resultados revelan que existe un elevado porcentaje de microempresarios que necesitan tener un conocimiento mayor acerca de las necesidades y exigencias de sus clientes y de este modo ofrecer productos y servicios más ajustados a su clientela y que produzcan mayor satisfacción, pues de lo contrario son vulnerables ante la competencia de su mercado.

Tabla 22

¿Tiene conocimiento de las necesidades y exigencias de los proveedores de su microempresa?

ESCALA	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Nunca	84	22,4%
En Ocasiones	99	26,4%
Frecuentemente	84	22,4%
Siempre	108	28,8%
Totales	375	100%

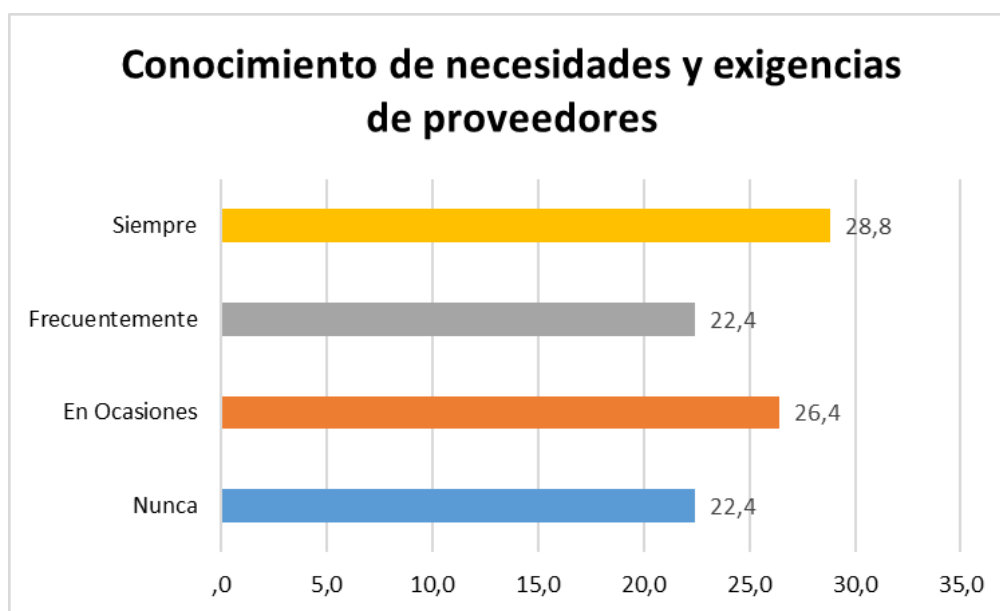


Figura 18. Conocimiento de necesidades y exigencias de proveedores

La tabla 21 y figura 19, muestra que un 28,8% de los microempresarios tienen conocimiento de las necesidades y exigencias de los proveedores de su microempresa, el 26,4% en ocasiones, el 22,4% frecuentemente y el 22,4% nunca. Cabe destacar la importancia de contar con proveedores indicados que busquen alternativas para cubrir las necesidades de las microempresas en términos de calidad y las expectativas que el cliente demande.

Tabla 23

¿La capacidad de producción de la microempresa está acorde a la demanda del mercado?

ESCALA	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Nunca	182	48,55%
En Ocasiones	38	10,1%
Frecuentemente	33	8,8%
Siempre	122	32,5%
Totales	375	100

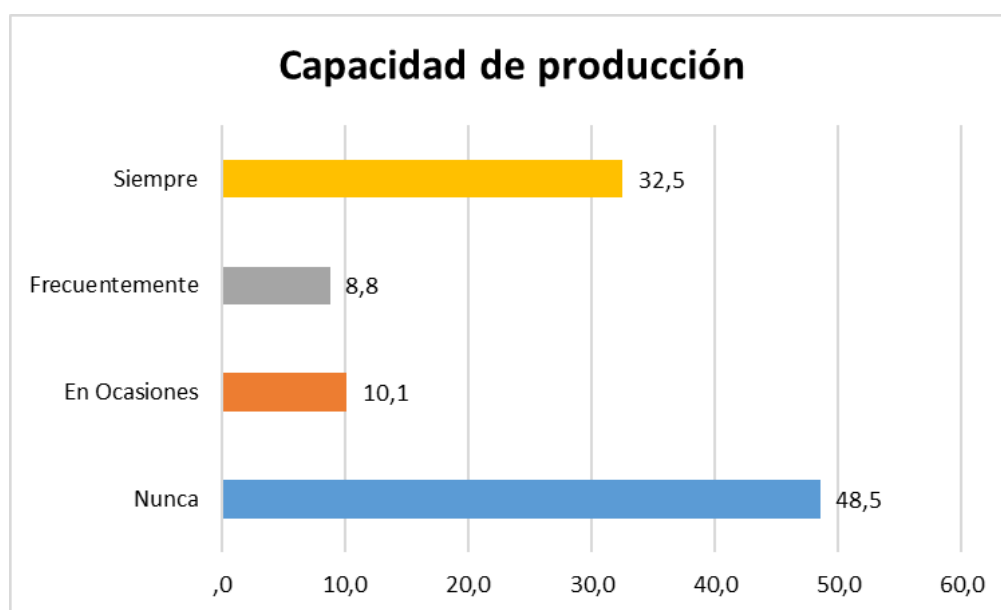


Figura 19. Capacidad de producción

Se observa en la tabla 22 y figura 20 que el 48,5% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacidad de producción de la microempresa no está de acorde a la demanda del mercado. En este sentido, esta muestra de microempresarios demanda de actividades internas para la organización de la producción en términos del buen uso de materia prima, insumos, recursos humanos, equipos, entre otros.

Tabla 24

¿Cuenta con un plan de abastecimiento de materias primas e insumos necesarios para la producción?

ESCALA	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Nunca	75	20,0%
En Ocasiones	92	24,5%
Frecuentemente	51	13,6%
Siempre	157	41,9%
Totales	375	100%

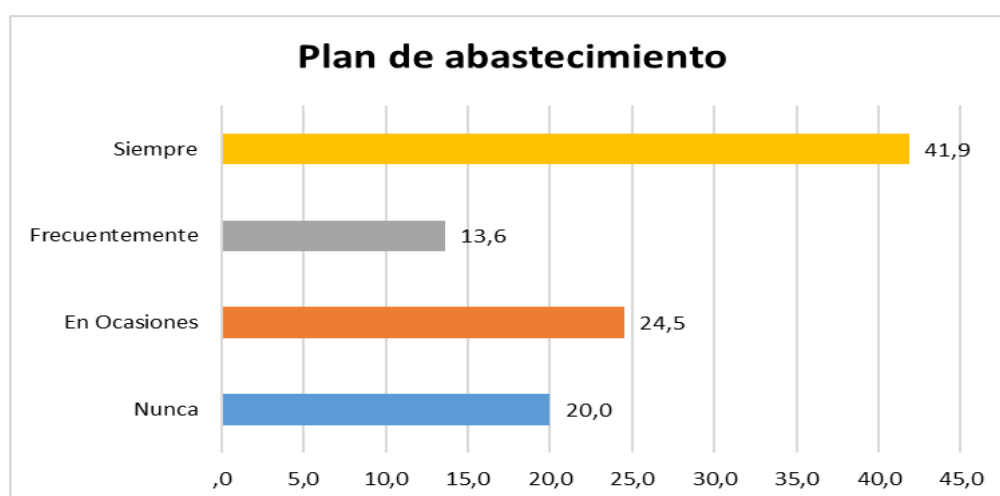
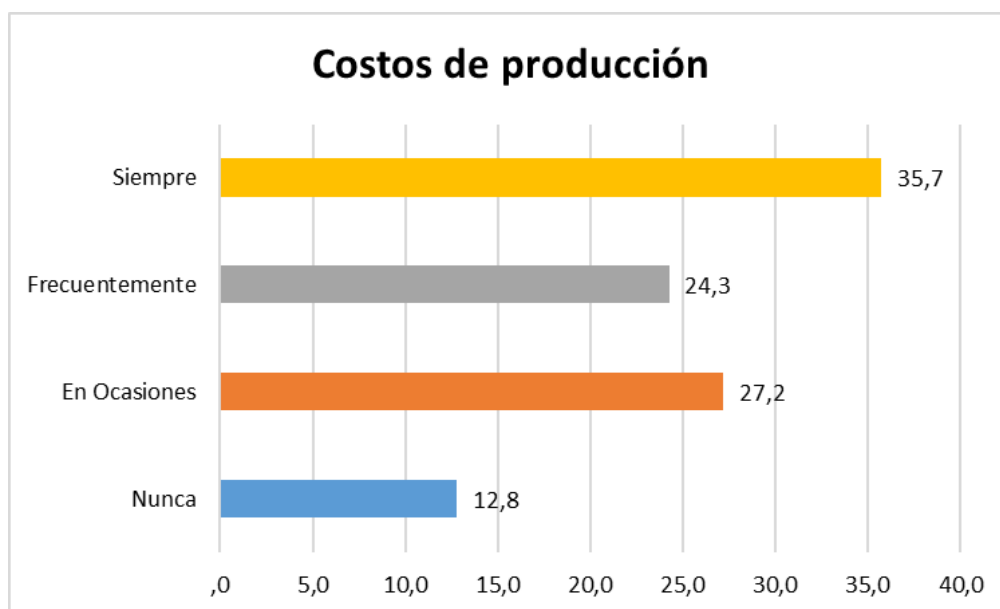


Figura 20. Plan de abastecimiento

Se evidencia en la tabla 23 y figura 21 que 41,95% de los microempresarios Siempre cuenta con un plan de abastecimiento de materias primas e insumos necesarios para la producción, 24,5% respondió en la alternativa “En ocasiones”, 13,6% Frecuentemente y 20% Nunca. Indica que aquellas microempresas que si cuentan con dicho cuentan con inventarios que le permite manejar su capacidad productiva en función de los requerimientos de los clientes, lo cual es un factor estratégico de funcionamiento que facilita una producción continúa de la microempresa.

Tabla 25*¿Conoce los costos de producción que generan sus productos?*

ESCALA	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Nunca	48	12,8%
En Ocasiones	102	27,2%
Frecuentemente	91	24,3%
Siempre	134	35,7%

**Figura 21.** Costos de producción

En la tabla 24 y figura 22, se evidencia que 35,7% de los microempresarios Siempre tiene conocimientos sobre los costos de producción para fabricar sus productos, 24,3% Frecuentemente, 27,2% en Ocasiones, y una minoría representada por el 12,8% expresó que no tiene dichos conocimientos. La apreciación de estos resultados indica que existe una tendencia significativa de falencias considerando que el 27% opinó “en ocasiones” y el 12% “nunca; significa esto que el 39% desconoce su precio de costo y por eso requieren capacitación.

Tabla 26

¿Cuál es la duración estimada de los cursos de capacitación que ha recibido?

DURACIÓN ESTIMADA DE LOS CURSOS	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
1 a 8	67	17,87%
9 a 20	99	26,40%
21 a 40	172	45,87%
Más de 40	37	9,87%
Totales	375	100%

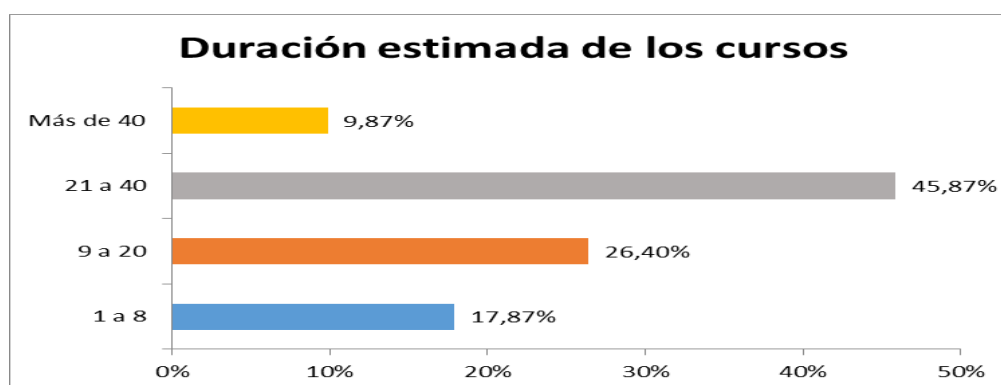


Figura 22. Duración estimada de los cursos

En la tabla 25 y figura 23 señala las opiniones de los microempresarios, manifestó 45,87% que la duración estimada con la cual desearía recibir cursos de capacitación debe ser entre 21 a 40 horas, 26,40% expresó que debería ser entre 9 y 20 horas, 9,87% opinó que más de 40 horas y 17,87% prefirió la opción de 1 a 8 horas. En estos términos se infiere que para el diseño de la propuesta se debe tomar en cuenta la opción de 21 a 40 horas, ya que fue la de mayor aceptación por parte de los microempresarios con lo cual se podrían impartir más conocimientos y con mayor profundidad. Se considera que los microempresarios prefieren este rango de horas de capacitación debido a la magnitud de ocupaciones que tienen que no les permite invertir más tiempo para capacitarse.

Tabla 27

¿Qué cantidad de dinero puede invertir su empresa para costear un programa de capacitación administrativa?

CANTIDAD DE DINERO A INVERTIR	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Ninguno	154	41,07%
\$10 a \$50	103	27,47%
\$51 a \$100	63	16,80%
\$101 a \$200	55	14,67%
Totales	375	100%

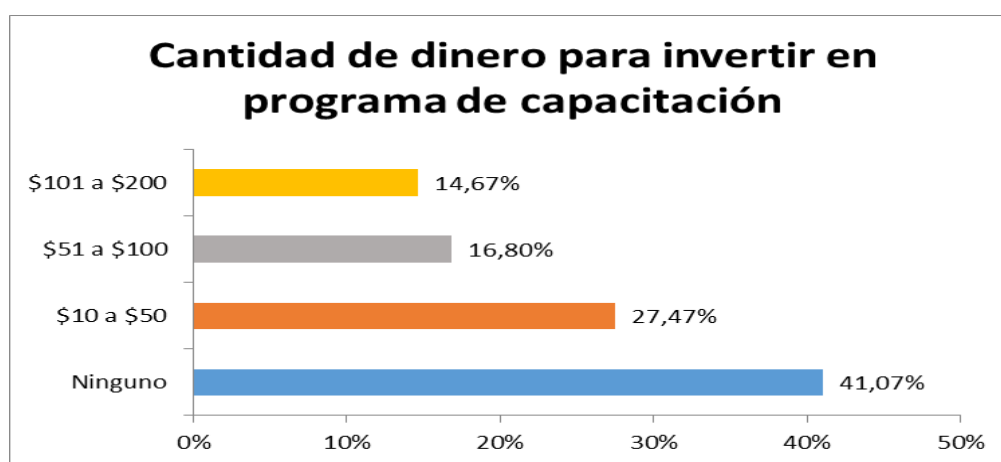


Figura 23. Cantidad de dinero para invertir en programa de capacitación

De acuerdo con la percepción de los microempresarios encuestados la cantidad de dinero que puede invertir la microempresa para costear un programa de capacitación administrativa oscila en la primera opción en los rangos de \$10 a \$50, segunda opción \$51 a \$100 y como tercera alternativa \$101 a \$200. Mientras que el 41,07% negó la posibilidad de que su microempresa invierta en dicho programa. En este sentido, se puede recalcar que el hecho de manifestar los deseos para invertir, indica que hay pretensiones de participar en éste, por tanto, es necesario considerar este ítem para el diseño de la propuesta.

Tabla 28

¿De haber recibido capacitación, indique en qué tipo de institución?

TIPO DE INSTITUCIÓN	FRECUENCIA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Pública	31	25,83%
Privada	89	74,17%
Totales	120	100%

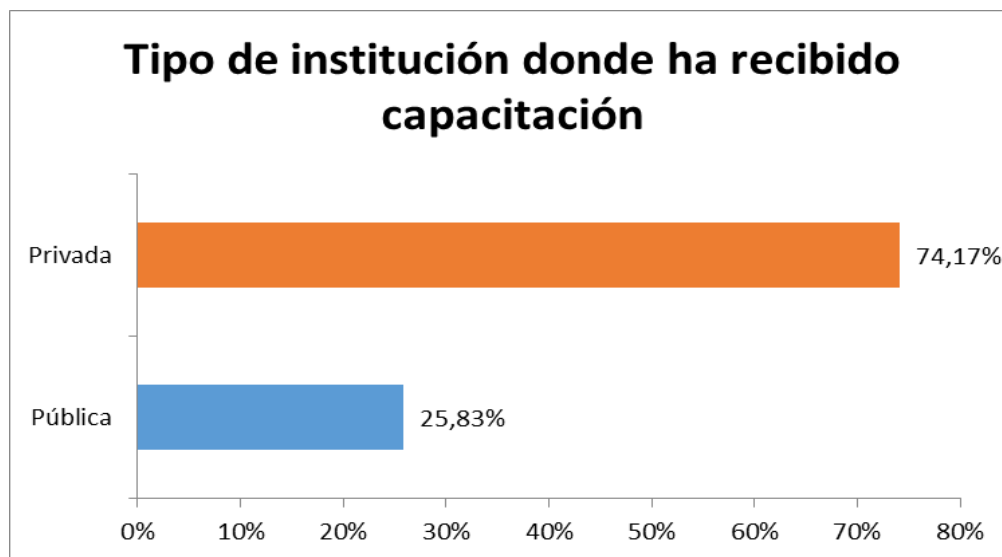


Figura 24. Tipo de institución donde ha recibido capacitación

La información que muestra la tabla 27 y figura 25 refiere que el 74,17% de los microempresarios manifestaron que los cursos de capacitación los han recibido en instituciones privadas y el 25,83% en instituciones públicas. Tomando como referente estos resultados, se concluye que se deben tomar ofertas de las instituciones privadas que facilitan a las empresas diferentes tipos de capacitación, de manera que para la propuesta se tomen en consideración. De la misma manera, es considerable la posibilidad de gestionar ante entes públicos que tienen una trayectoria formando a los microempresarios.

En resumen, la caracterización del perfil general del grupo objetivo es el siguiente:

Microempresarios, en su mayoría masculinos, con edad predominante entre 26 a 30 años de edad, nivel educativo secundaria. Ubicados geográficamente en 4 regiones con predominio en el sur y en el norte del Distrito metropolitano de Quito.

Las empresas tienen de 1 a 5 años de antigüedad, aunque hay un alto porcentaje entre 6 y 15 años de antigüedad, con ninguno a dos empleados; lo que las caracteriza como microempresas. La actividad económica es diversa, sin embargo, hay mayoría en empresas de fabricación de puertas y ventanas, elaboración de panadería y confección textil.

La mayoría de este grupo consultado no ha recibido ninguna capacitación en los últimos 3 años (ni técnica ni administrativa), la situación está dividida respecto a la capacitación de sus empleados ya que en casi la mitad si han recibido y la otra mitad no.

Por otro lado, se encontró que un gran porcentaje de microempresarios que manifiestan no tener un plan estratégico, ni objetivos a corto, mediano o largo plazo, no cuentan con un plan para desarrollar productos y servicios, ni políticas de ventas, ni sus empresas llevan registros contables que faciliten información acerca de sus resultados.

El grupo consultado muestra diversidad respecto a conocimientos de las necesidades, exigencias de los clientes, de los proveedores, desconocen su capacidad de producción. Como aspecto positivo tienen un plan de abastecimiento y tienen información acerca de sus costos de producción.

En relación con las posibilidades de capacitación a recibir, los participantes indicaron que tienen disposición de asistir a actividades cuya duración oscile entre 21 y 40 horas, preferiblemente gratuitos, impartidos por una institución privada.

El Plan de capacitación que se formule debe satisfacer las necesidades identificadas de la mayoría del grupo consultado y por tanto estaría formulado para este grupo cuyo perfil se ha descrito.

4.3. Análisis Bivariado

En este análisis estadístico de datos se usó el coeficiente de correlación de Pearson donde el nivel de significancia indica la existencia o no de relación entre dos variables. Cuando la significación es menor de 0,05 significa que existe correlación significativa (Cárdenas, 2013). En este sentido al haber correlación significativa se avanza al siguiente paso conocido como el coeficiente de correlación de Pearson, cuyo índice de valores absolutos oscilan entre 0 y 1. “Cuanto más se aleja de 0, más fuerte es la relación entre las dos variables. El signo (positivo o negativo) de la correlación indica la dirección de la relación” (Cárdenas, 2013). Puede tomar cualquier valor de -1,00 a +1,00, inclusive, indicando una correlación perfecta (Mason, Lind, & Marchal, 2003). Para hacer los correspondientes cálculos del coeficiente de correlación de Pearson, se utilizó el uso del paquete estadístico SPSS, se fue a Analizar/Correlaciones/Bivariadas, proyectando entre otros valores los descritos en la siguiente tabla:

Tabla 29
Correlaciones

		3	4	5	6	10	11.	12.	13.	14.
1.	Correlación de Pearson	,070	,251**	,315**	,342**	-,028	-,027	,004	,234**	,009
	Sig. (bilateral)	,175	,000	,000	,000	,591	,603	,943	,000	,863
2.	Correlación de Pearson	,296**	,245**	,544**	,556**	-,019	,127*	,035	,108*	,049
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,715	,014	,497	,036	,341
7.	Correlación de Pearson	-,098	-,037	,123*	,141**	,308**	,151**	,131*	,203**	,123*
	Sig. (bilateral)	,058	,480	,018	,006	,000	,003	,011	,000	,017
8.	Correlación de Pearson	-,076	-,008	,103*	,166**	,382**	,190**	,141**	,238**	,095
	Sig. (bilateral)	,144	,874	,047	,001	,000	,000	,006	,000	,065
9.	Correlación de Pearson	,059	-,014	,025	,072	,356**	,237**	,160**	,092	,131*
	Sig. (bilateral)	,257	,789	,634	,165	,000	,000	,002	,076	,011

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Se visualiza en la tabla 29 el valor de la correlación con sus probabilidades asociadas (Sig. Bilateral) entre los ítems 1, 2, 7, 8 y 9 pertenecientes a la Variable Entrenamiento donde se mide la dimensión “Educación” con los ítems 3, 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13 y 14 correspondientes a las Variables planeación estratégica, producción y operaciones y comercialización, cuya dimensión es la competitividad empresarial.

Se observa que no hay correlación significativa entre las variables entrenamiento y planeación estratégica, se evidencian los valores al hacer el cruce del ítem 1 con los ítems 3,4,10

y 11 se visualiza que el nivel de significancia es mayor a 0,05, por tanto, no hay relación entre las variables.

De la misma manera se observa que no hay correlación significativa entre las variables entrenamiento versus producción y operaciones, visto en el cruce del ítem 1 con el 5,12,13 y 14, ya que el nivel de significancia está por encima de 0,05. Sin embargo, se obtuvo una correlación significativa entre la variable entrenamiento y comercialización ya que el valor obtenido en el cruce del ítem 1 con el ítem 6 es menor a 0,05, $r = 0,342$; por ello la correlación de Pearson es positiva débil con un 99% de confianza.

Por otra parte, se evidencia una correlación positiva perfecta con un nivel de confianza del 95% en el con el indicador adiestramiento (ítem 2) con el indicador planes de contingencia y flexibilidad productiva (ítems 11 y el 13). En el ítem 7 con el 5, 12 y 14. Del mismo modo se percibe una relación intensa en el cruce del ítem 2 con el 12 y 14, en el ítem 7 con el 6, en el ítem 8 con el 14 y en el ítem 9 con el 3, 5, 6 y 13. Indicando que las dos dimensiones se correlacionan en sentido directo, es decir que a valores altos de una le corresponden valores altos de la otra e igualmente con los valores bajos. No obstante, existe una correlación negativa débil en el cruce del ítem 2 con el 10, del 7 con el 3 y 4; del 8 con el 3 y 4; y del 9 con el ítem 4; se interpreta entonces, que las dos variables se correlacionan en sentido inverso, en otras palabras, que, a valores altos de una, le corresponde valores bajos a la otra y viceversa.

Para medir el nivel de competitividad de los microempresarios se tomó como referente el modelo de competitividad empresarial empleado por (Jiménez Ramírez, 2006) precisa este autor la siguiente escala:

15-20 = Muy competitiva

10-14 = Competitiva

05-09 = Baja competitividad

01-04 = No competitiva

Tabla 30

Nivel de Competitividad

VARIABLES N= 375	MEDIA ARITMÉTICA	PUNTAJE
Planeación Estratégica	5,725	2147
Producción y operaciones	8,288	3108
Comercialización	0,432	162
Total	14,445	5417

Se evidencia en la tabla 30, que los valores alcanzados en la media aritmética en la variable planeación estratégica es de 5,725; Producción y operaciones 8,288 y comercialización 8,288, para un total promedio de 14,445, que indica que el nivel de competitividad de los microempresarios se encuentra ubicado en el intervalo de 10-14, lo que refiere a la existencia de Competitividad.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. Introducción

Tomando en consideración los resultados empíricos de la investigación y el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 (Toda una vida), en sus políticas para prioridades ciudadanas e institucionales para el impulso a la productividad y competitividad políticas de la numero 5,1 hasta la 5,6. Se presenta en el capítulo IV la propuesta que el investigador plantea para brindar de manera práctica soluciones a las necesidades reales encontradas en el diagnóstico, en términos de abordar la capacitación como un proceso importante en el desarrollo potencial de los microempresarios para que sean más competitivos y hábiles en su gestión administrativa, de tal manera, que en base a los conocimientos y habilidades adquiridas se vuelvan más fuerte, productivos y competentes.

5.2. Propuesta

PLAN DE CAPACITACIÓN

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS

Objetivo General

Desarrollar conocimientos y habilidades orientados a fortalecer la gestión empresarial de microempresarios a fin de que sus emprendimientos se mantengan operativos en el mercado y puedan sentar las bases para consolidar empresas eficientes, exitosas y competitivas

Objetivos Específicos:

Lograr que los microempresarios:

- Identifiquen las mejores prácticas de la gestión empresarial.
- Cuenten con conocimientos y herramientas prácticos en la gestión de sus empresas, desde el punto de vista estratégico y administrativo.
- Dar a conocer cómo se implementa el plan propuesto para alcanzar una gestión empresarial eficiente y exitosa.

Fundamentación teórica:

La capacitación se entiende como una función clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones, por tanto, el deber ser es que opere integralmente con el resto de las funciones de este sistema. Significa entonces, que la administración bajo la dirección de microempresarios y el desarrollo del personal a su cargo debe entenderse como un todo, con el objeto de que las funciones que se asignen den pie para mejorar el desempeño del capital humano, además de la eficiencia y eficacia de la microempresa.

Autoridades del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y de la Agencia de Promoción Económica ConQuito, desde el año 2016 viene desarrollando el programa “En Marcha”, cuyo propósito es brindar capacitaciones, asistencia técnica, y la dotación de imagen comercial a los microempresarios. Entre las capacitaciones esta: formación empresarial, mejora de la imagen comercial, asistencia técnica en el sitio y dotación de imagen comercial (Conquito Agencia de Promoción Económica, 2016).

En este sentido, cobra relevancia la planificación de un proceso de capacitación en una microempresa ya que por una parte implica elegir las acciones de capacitación más adecuadas para atender cada necesidad; hacer una evaluación del conjunto de las propuestas de capacitación y luego hacer la selección de aquellas que serán incluidas en el plan de Capacitación; por último, se diseña el plan con un presupuesto detallado de los gastos que obedece el desarrollo del mismo.

Contenidos:

TEMAS	CANTIDAD DE HORAS
Emprendimiento <ul style="list-style-type: none"> ▪ La gestión del emprendimiento, éxitos y fracasos. ▪ Componentes de la gestión empresarial: Organización, Administración, Legal, Ventas, Almacenes, Producción, Tecnología, Tesorería, Contabilidad, Financiamiento e Inversión, Recursos Humanos. ▪ La Organización como sistema y sus funciones. 	08 horas
Planificación Estratégica <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico de la situación actual de la microempresa. ▪ Planificación Estratégica e indicadores de gestión. ▪ Formulación de Objetivos y medición de resultados. 	08 horas
Legislación y microempresa <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formalizando el emprendimiento. ▪ Registros y patentes. ▪ Aspectos legales de la salud del negocio. 	08 horas
Producción <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización del trabajo y programación de la producción. ▪ Monitoreo y gestión de producción. ▪ Principios de mejora continua y gestión de la calidad. ▪ Innovación y desarrollo de nuevos productos y servicios. 	08 horas
Mercadeo y Ventas <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración del plan de mercadeo y ventas. ▪ Calidad de servicio como medio de fidelización. ▪ La voz del cliente. 	08 horas
Logística <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de proveedores y almacenes de insumos. ▪ Mecanismos de distribución y almacenes de productos. 	08 horas

CONTINÚA



Gestión Administrativa y Financiera

- Estructura de costos.
- Estructura administrativa y contable.
- Gestión contable: ingresos y egresos.
- Flujo de caja y tesorería.
- Impuestos y obligaciones parafiscales.
- Fuentes de financiamiento e inversión.
- Salud financiera.

12 horas

TEMAS	CANTIDAD HORAS	DE
-------	-------------------	----

Recursos Humanos

- Ambiente laboral y motivación como incentivos positivos al éxito del negocio.
- Selección del personal idóneo, métodos y buenas prácticas.
- Capacitación y desarrollo del Personal.
- Nóminas, beneficios y pagos al personal.

12 horas

Sistemas y Tecnología

- Manejo de sistemas administrativos, contables y financieros.
- La información como elemento clave de la gestión del negocio.
- Manejo de la página web, APP, mercadeo electrónico y redes sociales.

08 horas

Herramientas Gerenciales

- Liderazgo y Supervisión.
- Planificación, Ejecución, Control y Seguimiento.
- Toma de decisiones gerenciales.
- Implementación de los objetivos estratégicos en la ejecución de corto plazo.
- Integración de Equipos.
- Formando alianzas entre microempresarios.

08 horas

88 horas

Duración:

El Programa de Formación de Microempresarios está compuesta por dos modalidades simultáneas:

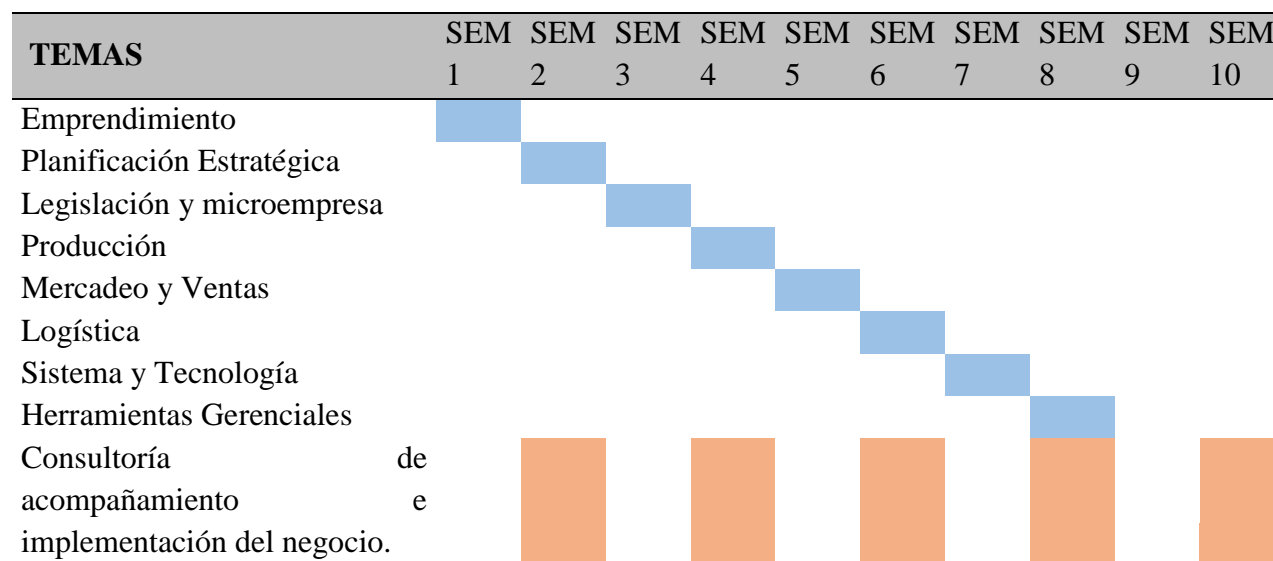
1. Clases presenciales. 88 horas
2. Consultoría de apoyo. 12

100 horas totales de capacitación

Las clases presenciales tendrán una duración de 88 horas, distribuidas en 3 días a la semana, en horarios de 5 a 9 pm., durante 12 semanas.

Para la aprobación se exigirá una asistencia al 90% de las clases presenciales.

Las horas de Consultoría de acompañamiento e implementación se realizarán de manera secuencial con el proceso de capacitación presencial para completar 12 horas durante el período establecido.

Cronograma de Capacitación a Microempresarios

Estrategia Metodológica:

El programa de Formación de Microempresarios estará integrado por docentes de la más alta calificación académica.

La dinámica de aprendizaje será teórica – práctica a fin de que los participantes tengan oportunidad de comprender los fundamentos técnicos y al mismo tiempo hacer prácticas que les permitan profundizar sus conocimientos e ir definiendo su implementación en su propio negocio.

El Programa contará con un monitor que realizará la labor de seguimiento a los participantes, solventar dificultades, motivar su continuidad, acompañar y asesorar a los participantes en su permanencia durante la formación.

El curso es aprobatorio, por lo tanto, se realizará seguimiento a sus asistencias y evaluaciones de contenidos al finalizar cada tema.

Los microempresarios que aprueben los contenidos teóricos – prácticos serán beneficiarios de un total de 08 horas de capacitación para los temas específicos de su interés y de acuerdo a la distribución de tiempo de sus necesidades.

Al concluir la capacitación y la Consultoría se dará un Certificado Aprobatorio con el respaldo de una institución académica, que en este caso será la Universidad Central del Ecuador y el organismo gremial de microempresarios con una suscripción gratuita en el gremio por un año como premio a su esfuerzo, constancia y dedicación.

Se realizará un acto de clausura de la capacitación en la sede de la ESPE, con el objeto de abaratar costos en arrendar un auditorio.

Inversión:

Se ha considerado un monto a pagar por el Programa completo, principalmente para costear el pago de los docentes y los materiales.

Tabla 31*Estructura de Costos de la Capacitación*

Modalidad Presencial	
Cantidad de Horas de capacitación	100,00
Cantidad participantes	260,00
Honorarios por hora de capacitación	20,00
Honorarios para el diseño de los materiales	4.000,00
Honorarios de los Facilitadores	2.000,00
Impresión Material	780,00
Encuadernacion	520,00
Certificados	520,00
Gastos Administrativos	2.000,00
Imprevisto 5%	391,00
TOTAL MODALIDAD PRESENCIAL	12.211,00
COSTO POR PARTICIPANTE	46,97
TOTAL INVERSIÓN EN \$	12.211,00

El monto a pagar por cada microempresario es de 46,97\$, a pagar en 2 cuotas de 50% cada una.

- Antes de Iniciar 50% - \$ 23,48
- A la tercera semana de formación. 50% - \$ 23,49

Lugar de la Capacitación:

El lugar donde se realizará la capacitación es en la sede de la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE), a través de su Centro de Educación Continua, para ello se solicitará la autorización a las autoridades competentes.

Docentes:

Profesores universitarios de la ESPE, de reconocida trayectoria en las diferentes áreas de conocimiento, profesionales con experiencia en la capacitación a microempresarios. Se realizará un proceso de selección mediante concurso a fin de garantizar su calidad académica e idoneidad profesional.

Evaluación de la Formación:

Se realizará un proceso de evaluación continua a los participantes para cada uno de los temas, luego de realizar los ejercicios de reforzamiento en el aula, presentarán sus evaluaciones de contenidos. El Programa es de carácter aprobatorio.

Se contempla realizar una Evaluación Final de resultados, 90 días posteriores de concluir el Programa de Formación de Microempresarios. De esta manera se medirán los avances en la puesta en práctica de los conocimientos por parte de los microempresarios.

Igualmente, los microempresarios participantes tendrán la oportunidad y compromiso de evaluar a los profesores que hayan prestado su servicio como facilitadores del programa de capacitación.

Se prevé realizar una premiación a aquellos microempresarios más exitosos para incentivarlos, dicha premiación se realizará en un evento público, donde podrán contar su experiencia y así incentivar la participación de nuevos microempresarios para próximos programas a impartir.

Resultados Esperados:

Se espera que, a través de la formación, acompañamiento, incentivos y apoyo al microempresario, el 75% de los participantes logren fortalecer sus emprendimientos, consolidar su competitividad en el mercado y optimizar su gestión administrativa, esto gracias a que el Programa diseñado de forma integral y sistémica acompaña el aprendizaje presencial y la Capacitación de acompañamiento que facilite la aplicación de los conocimientos y la puesta en práctica de todas las acciones necesarias para el desarrollo de los emprendimiento.

El 25% restante recibirá apoyo para alcanzar los objetivos previstos que puedan deberse a superar obstáculos imprevistos.

Difusión del Programa de Capacitación a Microempresarios

Se diseñará una campaña publicitaria a fin de incentivar a los empresarios a participar en la capacitación. Esta campaña tendrá los siguientes componentes:

1. Visita a los microempresarios participantes en la investigación, entrega de boletines, hojas volantes y carpetas con información referente a la oferta de la capacitación.
2. Haciendo promociones a los primeros inscritos con un descuento del 5% al 10% en el pago de la totalidad en el Programa.
3. Difusión mediante la asociación de microempresarios con boletines.
4. Premio a los mejores 5 microempresarios que logren completar el Programa y lograr resultados óptimos, a ser reconocidos mediante evento público.

SopORTE de los modelos investigados:

El Programa de Formación de Microempresarios está basado en el Modelo de Porter, denominado Ventaja competitiva, el cual se basa en el aprendizaje de conocimientos y

habilidades en diversos aspectos del área administrativa y la capacidad de desarrollar estrategias competitivas que permitan superar las amenazas que pudieran generar otros competidores y variables propias del mercado. Destaca el entorno competitivo de las empresas centrado en la actividad empresarial, la conducción gerencial, la innovación, la productividad, y la interconexión que deben tener entre los diversos aspectos para que los microempresarios puedan tener resultados rentables y ofrecer excelente calidad a sus clientes, con ello ampliar potencialmente su mercado.

Dimensiones: Ventajas competitivas, Liderazgo en costos, diferenciación y enfoque.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y FUTURAS INVESTIGACIONES

En este capítulo se plantean las conclusiones y futuras investigaciones que derivan de los elementos más relevantes que nacen del marco teórico, la metodología y el análisis y resultados evidenciados en el estudio empírico. Además, contiene una propuesta, sobre la base de la investigación, de futuros estudios que deberían realizarse. En este orden, de ideas, se concluye que:

6.1. Conclusiones

- Según los resultados del análisis bivariado “coeficiente de correlación de Pearson” se puede determinar que la capacitación administrativa incide en el aumento de la competitividad de los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito, dando como resultado una Moderada correlación.
- Según el Modelo de competitividad empresarial empleado por (Jiménez Ramírez, 2006), el mismo que fue adaptado a esta investigación, nos da como resultado que el nivel de competitividad en los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito está en el intervalo 10-14, lo que refiere a la existencia de “Competitividad”.
- Se determinó mediante la correlación de Pearson, la existencia de correlación significativa con el 99% de confianza entre la dimensión educación y competitividad empresarial, la correlación que resultó significativa, específicamente con la variable entrenamiento y planeación estratégica donde se obtuvo $\alpha=0,556$ con un $p=0,000$, por lo que se infiere una relación moderada

entre ambas variables. Se interpreta que mientras mejor sea la capacitación, mayor será la competitividad. Según la tabla n° 29 titulada correlaciones.

- Se propuso un plan de capacitación administrativa para la mejora de la competitividad en los microempresarios del sector manufacturero del Distrito Metropolitano de Quito, dada la necesidad demostrada en los resultados de la investigación, alrededor del 70% de microempresarios mejoraría su nivel de competitividad.

6.2. Futuras investigaciones

Es necesario acotar que toda investigación con desarrollos científicos relevantes sirve de base para estudios posteriores, dando aportes como punto de partida en el momento de plantearse ciertas interrogantes que obviamente no hayan sido investigadas. En este sentido, ha de permitirse la confrontación de la información en relación con otras con características similares. Queda entendido que una investigación abre el camino para el desarrollo de otra, por lo que la búsqueda de conocimientos es inagotable en el buen sentido de la palabra, pues es de compromiso del investigador mejorar y profundizar los conceptos trabajados, brindar ideas y aportes nuevos con relación a la capacitación administrativa y la competitividad de las microempresas. Con base a estos argumentos en el campo de la administración de empresas, se propone:

- Conocer los elementos actuales que a nivel micro y macro inciden en la competitividad de las microempresas en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Comparar el nivel de competitividad entre los microempresarios del sector manufacturero con los de otros sectores productivos como el comercial en el Distrito Metropolitano de Quito.

- Evaluar el impacto de la capacitación administrativa en relación a los costos totales relacionados a las acciones de capacitación con los beneficios que éste produce o no a la microempresa.
- Implementar metodologías como el seis sigma en los microempresarios del sector manufacturera del Distrito Metropolitano de Quito, esto con el fin de incrementar la competitividad a través de la capacitación continua de dueños y colaboradores de la microempresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, S. (enero-agosto de 2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Albán, V. H. (06 de junio de 2016). Ecuador pierde entre \$ 300 y \$ 400 millones anuales por evasión fiscal. *el telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/politica/2/ecuador-pierde-entre-usd-300-y-usd-400-millones-anuales-por-evasion-fiscal>
- Alles, M. A. (2004). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Arechavaleta, E. (2015). Estrategias de comercialización. *OmniaScience*, 169-195.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *En su título II Derechos. Registro Oficial 449*. Recuperado el 30 de enero de 2018, de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.PDF
- Asamblea Nacional del Ecuador. (09 de junio de 2014). *Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad*. Recuperado el 05 de febrero de 2018, de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-DEL-SISTEMA-ECUATORIANO-DE-LA-CALIDAD.pdf>
- Ascencio Jordán, E., & Navarro Espinosa, J. (febrero de 2015). Importancia de la capacitación y el desarrollo del talento humano en el Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*. Recuperado el 30 de enero de 2018, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/capacitacion.html>
- Asociación Española para la Calidad. (2018). *Balanced Scorecard*. Recuperado el 20 de abril de 2018, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/balanced-scorecard>
- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (8 de enero de 2003). *Pymes y microempresa*. Recuperado el 18 de enero de 2018, de <https://www.iadb.org/es/noticias/hojas-informativas/2003-01-08/pymes-y-microempresa%2C2592.html>
- Barrera, M. (2001). *Situación y Desempeño de las PYMES de Ecuador en el Mercado Internacional. Seminario taller: mecanismos de promoción de exportaciones para las pequeñas y medianas empresas en los*. Montevideo, Uruguay. Recuperado el 28 de enero de 2018, de [www.aladi.org/nsfaladi/reuniones.nsf/.../\\$FILE/ecuador.doc](http://www.aladi.org/nsfaladi/reuniones.nsf/.../$FILE/ecuador.doc)
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las Pymes. *InterSedes. Revista electrónica de las Sedes Regionales de la Universidad de Costa Rica*, 16(33), 1-25. Recuperado el 06 de febrero de 2018, de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intersedes/article/view/19022>
- Berumen, S. (2006). *Competitividad y desarrollo local en la economía global*. Madrid: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=CetHEwxblbcC&pg=PA49&dq=competitividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjirXXnJfZAhXwuFkKHRoMAhMQ6AEIRzAH#v=onepage&q=competitividad&f=false>
- Blanquicett, E. (s.f). *Teoría Clásica y Neoclásica de la Administración*. Recuperado el 30 de enero de 2018, de

http://www.academia.edu/4838239/Teoria_CI%C3%A1sica_y_Noel%C3%A1sica_de_la_Administraci%C3%B3n

- Boquera, P. (2015). *Planificación y control de empresas constructoras*. Recuperado el 14 de Enero de 2018, de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/51416/PLANIFICACI%D3N%20Y%20CONTROL%20DE%20EMPRESAS%20CONSTRUCTORAS_6244.pdf?sequence=3
- Cabrera Martínez, A., López López, P., & Ramírez Méndez, C. (2011, marzo). La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio. 56. Bogotá, Colombia: Universidad Central. Retrieved marzo 21, 2018, from <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=3260060001260260871251050931131190140390760720080610491030701141200010031271111000310490410971060460290270010710860070821071190330000380390140860811260170210290700920410460790291090751151050191071251180841090720>
- Cancino, V., & Márquez, T. (2015). Evaluación de Desempeño de la Función académica: Análisis de un Sistema en el Contexto Universitario Chileno. *Formación Universitaria*, 8(3).
- Cárdenas, J. (09 de octubre de 2013). *Qué es la correlación bivariada y cómo analizarla*. Recuperado el 19 de abril de 2018, de <http://networkianos.com/que-es-la-correlacion-bivariada-y-como/>
- Carral, M. (10 de Julio de 2015). *Las necesidades Empresariales*. Recuperado el 14 de Enero de 2018, de <https://bamburoot.wordpress.com/2015/07/10/maslow-y-las-necesidades-empresariales/>
- Castro Monge, E. (2010). Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas. *Ciencias Económicas ISSN: 0252-9521*, 28(1), 247-276. Retrieved enero 31, 2018, from <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/viewFile/7073/6758>
- Cervantes Molina, X. P., Reyes Bermeo, M. D., Cárdenas Zea, M. P., & Álava Murillo, A. G. (enero-abril de 2018). Análisis de capacitación en las MIPYMES del Cantón Quevedo Provincia de Los Ríos - Ecuador. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria ISSN 2528-7842*, 4(1), 1-10. Recuperado el 17 de enero de 2018, de 186.46.158.26/ojs/index.php/mikarimin/article/download/800/308
- Chen, M., & Hambrick, D. (1995). Speed, stealth, and selective attack: How small firms differ from large firms in competitive behaviour. *Academy of Management Journal*, 38, 453-482.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Distrito Federal, México.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Chimal, J. (18 de Julio de 2013). *Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. Recuperado el 12 de Enero de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Colegio de Bachilleres. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos*. Coyoacán, México: Secretaría Académica Coordinación de Administración Escolar y del Sistema Abierto. Compendio

fascicular. Obtenido de https://repositorio.cbachilleres.edu.mx/wp-content/material/.../quinto/cap_des_rh.pdf

Conquito Agencia de Promoción Económica. (27 de octubre de 2016). *Microempresarios y emprendedores de Solanda recibirán visita para conocer su progreso*. Recuperado el 27 de abril de 2018, de <http://www.conquito.org.ec/microempresarios-y-emprendedores-de-solanda-recibiran-visita-para-conocer-su-progreso/>

Diario El Universo. (29 de Junio de 2017). *En Ecuador hay más de un millón de Mipymes, según el ministerio de Industrias*. Recuperado el 3 de Mayo de 2018, de <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/06/29/nota/6255031/ecuador-hay-mas-millon-mipymes-segun-ministerio-industrias>

Echeverri Sevilla, D. (15 de marzo de 2007). *La competitividad en el desarrollo empresarial*. Recuperado el 31 de enero de 2018, de web.usbmed.edu.co/usbmed/mercatura/nro8/docs/competitividad.doc

Economipedia. (s.f.). *Competitividad*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>

El Saady, R. (2011). *El papel de las PYMES en las economías mediterráneas: la experiencia egipcia*. Obtenido de Economía y territorio | Estructura productiva y mercado de trabajo: http://www.iemed.org/observatori-es/arees-danalisi/arxius-adjunts/anuari/med.2011/elsaady_es.pdf

Espinoza, G. (30 de Marzo de 2013). *Proceso Administrativo, Planificación, Organización, ejecución y control*. Recuperado el 15 de Enero de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planificacion-organizacion-ejecucion-y-control/>

Ferrier, W., Smith, K., & Grimm, C. (1999). The role of competitive action in market share erosion and industry dethronement: A study of industr y leaders and challengers. *Academy of Management Journal*, 34, 372-388.

Ferruzola-Gómez, E. C., Duchimaza, J., Villegas, F., & Espinoza, R. (2015). Factores que determinan el desarrollo de las microempresas comerciales del Cantón Milagro. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado el 18 de enero de 2018, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/empresas-canton.html>

Flores, C. (2012). *Desarrollar un programa de capacitación por competencias con la finalidad de mejorar el rendimiento del personal administrativo de la Empresa TAME E.P*. Informe final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial, Universidad Central del Ecuador, Quito.

Flores, S. (2013). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega*. Tesis para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Matagalpa, Nicaragua.

Gamboa, G. (2015). *Proyecto de factibilidad para la apertura de una sucursal de la fundación Coaching Empresarial dedicada a la capacitación y formación Empresarial en la ciudad de Cuenca*. Trabajo de titulación previo a la obtención del título: Ingeniera Comercial, Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Quito.

- González Echeverri, N., & Patiño Suárez, H. (2011). *Modelo de capacitación para el personal administrativo de la Fundación Universitaria del Área Andina, seccional Pereira*. Trabajo de grado para la consecución del título como magister, Universidad Tecnológica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industrial, Pereira, Colombia. Recuperado el 05 de febrero de 2018, de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2567/6583124G643.pdf?sequence=1>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mexico: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 19 de enero de 2018, de https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigaci3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf
- Herrera, M., & Leandro, G. (s.f.). *Planeación y administración estratégica*. Obtenido de <https://www.auladeeconomia.com/AG03-PLANEACION%20Y%20ADMINISTRACI...>
- Ibarra, M., González, L., & Demuner, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35). doi:<http://dx.doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- Ibarra, M., González, L., & Demuner, M. (enero-abril de 2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios fronterizos*, 18(35). doi:<http://dx.doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (22 de julio de 2016). *INEN Promueve la certificación de la micro y pequeña empresa*. Obtenido de <http://www.normalizacion.gob.ec/inen-promueva-la-certificacion-de-la-micro-y-pequena-empresa/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (mayo de 2016). *Evolución del sector manufacturero ecuatoriano 2010-2013. Tipologías estáticas y dinámicas de las manufacturas*. Recuperado el 18 de enero de 2018, de Cuaderno de trabajo N° 1: <https://es.scribd.com/document/363027732/SECTOR-MANUFACTURERO-pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2018). *Directorio de empresas*. Recuperado el 21 de enero de 2018, de http://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/geoqlik/proxy/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2018). *Directorio de empresas*. Recuperado el 21 de enero de 2018, de http://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/geoqlik/proxy/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true
- issuu. (7 de julio de 2016). *Paquetes estadísticos*. Obtenido de https://issuu.com/giolmary/docs/giolmary_
- Jácome, H., & King, k. (2013). *Estudios industriales de la micro, pequeña y mediana empresa*. Quito: FLACSO ECUADOR-MIPRO. Recuperado el 19 de enero de 2018, de http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/ESTUDIOS_INDUSTRIALES_MIPYMES.pdf
- Jaramillo Araque, W., & Arguello Salazar, A. J. (2015). Caracterización del proceso de internacionalización de las PyME ecuatorianas. *FAEDPYME INTERNATIONAL REVIEW*, 4(7),

- 1-12. Recuperado el 17 de enero de 2018, de http://www.acreditacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/11/AraqueyArguello_PYMES_internacionalizacion.pdf
- Jiménez Ramírez, M. (2006). Modelo de competitividad empresarial. *Umbral Científico*(9), 115-125. Recuperado el 27 de abril de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/304/30400913.pdf>
- Klinger, B., & Schündeln, M. (2011). Can Entrepreneurial Activity be Taught? Quasi-Experimental Evidence from Central America. *World Development*, 39(9), 1592-1610. doi:doi:10.1016/j.worlddev.2011.04.021
- Kotler, P. (1992). *Dirección de Marketing* (7ma ed.). Madrid: Prentice Hall.
- Lefcovich, M. (2005). *Reducción de costos con mejores prácticas*. Recuperado el 21 de marzo de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/reduccion-costos-mejores-practicas/>
- Maldonado, M., Urquiola, O., & Sánchez, O. (marzo de 2009). Gestión estratégica y perfeccionamiento empresarial. *Revista Académica: Contribuciones a la Economía ISSN 1696-8360*. Recuperado el 30 de enero de 2018
- Mason, R., Lind, D., & Marchal, W. (2003). *Estadística para administración y economía* (10a ed.). México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- Mérida Bolaños, M. (2013). *Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal de la dirección de área de salud de la Cabecera departamental de Huehuetenango*. Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Huehuetenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Merida-Miriam.pdf>
- Meza Mejía, M. (2005). Modelos de pedagogía empresarial. *Educación y Educadores*, 8, 77-89. Retrieved enero 31, 2018, from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2040758.pdf>
- Miles, R., & Snow, C. (1978). *Organizational strategy, structure and process*. New York: Mc Graw Hill.
- Miller, D. (mayo-junio de 1986). Configurations of Strategy and Structure: Towards a Synthesis. *Strategic Management Journal*, 7, 233-249. doi:DOI: 10.1002/smj.4250070305
- Miller, D. (1993). The architecture of simplicity. *Academy of Management Review*, 18, 116-138.
- Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad; Ministerio de Industrias y Productividad. (2017). *Política Industrial del Ecuador 2016-2025*. Recuperado el 30 de enero de 2018, de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/politicaIndustrialweb-16-dic-16-baja.pdf>
- Ministerio de Industrias y . (17 de mayo de 2011). *Reglamento General a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. Decreto Ejecutivo 756*. Recuperado el 05 de febrero de 2018, de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/Reglamento-General-a-la-Ley-del-Sistema-Ecuatoriano-de-la-Calidad.pdf>
- Ministerio de Industrias y Productividad, Ecuador. (2013). *"Proyecto: Fomento de las MIPYMES Ecuatorianas" Actualización propuesta Documento 2*. Recuperado el 3 de Mayo de 2018, de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/09/FOMENTO-DE-LA-MIPYMES-ECUATORIANAS.pdf>

- Monge-González, R., Rodríguez-Álvarez, J. A., & Torrentes-García, L. (2013, septiembre). *El impacto de la capacitación sobre la adopción de mejores prácticas administrativas y el desempeño de las MiPyME en Costa Rica*. Retrieved febrero 03, 2018, from https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/5620/impacto_capacitacion_mejores_practic as.pdf?sequence=1
- Moreno, L., & Téllez, L. (02 de noviembre de 2013). *Transcripciones de teorías del emprendimiento*. Obtenido de <https://prezi.com/jed6fvatarsb/teorias-del-emprendimiento/>
- Morillas, A. (s.f). *Muestreo en poblaciones finitas*. Recuperado el 27 de abril de 2018, de <http://webpersonal.uma.es/~morillas/muestreo.pdf>
- Mousalli-Kayat, G. (2017). *Los instrumentos de evaluación en la investigación educativa*. Recuperado el 26 de marzo de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/321397866_Los_Instrumentos_de_Evaluacion_en_la_Investigacion_Educativa
- Moya, G. (2009). *Estudio para la creación de un centro de capacitación especializada e integral para empresarios de la microempresa en el distrito Metropolitano de Quito*. Tesis de de Grado Previa a la obtención del título de Ingeniera Comercial, Escuela Politécnica del Ejército, Quito.
- Moya, G. (2009). *Estudio para la creación de un centro de capacitación especializada e integral para empresarios de la microempresas en el Distrito Metropolitano de Quito*. tesis de grado previa la obtención del título de ingeniería comercial, Escuela Politécnica del Ejército (ESPE). Recuperado el 24 de enero de 2018, de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1264/1/T-ESPE-021569.pdf>
- Naciones Unidas. (s.f). *Día de las Microempresas y las Pequeñas y Medianas Empresas, 27 de junio*. Recuperado el 28 de enero de 2018, de <http://www.un.org/es/events/smallbusinessday/index.shtml>
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. La plata, Buenos Aires: Universidad Nacional de la Plata.
- Padilla, R., & Juárez, M. (2006). *Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Recuperado el 18 de enero de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=V1EWwtH3mREC&pg=PA25&lpg=PA25&dq=como+son+tratadas+las+variables+capacitacion+y+competitividad&source=bl&ots=j-sRiF69tm&sig=IoLIItYxB6MvMX9RsDWpdL082y-o&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiVzIHN0-bYAhXBtVMKHetxApAQ6AEILTAB#v=onepage>
- Pérez , P. J., Ruiz C, R. M., & Ramírez A, M. (octubre de 2011). *Capacitación cruzada: Una Herramienta para el aumento de la productividad organizacional. XVI Congreso internacional de Contaduría Administración e Informática*. México. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/4B.pdf>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2008). *Definición de formación*. Obtenido de <https://definicion.de/formacion/>
- Pérez porto, J., & Merino, M. (2008). *Concepto de gestión*. Obtenido de <https://definicion.de/gestion/>

- Pérez, C. (2008). *Técnica de análisis multivariante de datos aplicaciones con SPSS* (1ra. Sexta reimpresión ed.). Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. (mayo-agosto de 2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(33), 1-22. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194218961006>
- Pesántez Chica, R. (2017). *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca, Ecuador*. Tesis para optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6650>
- Picha Ramos, E. A. (2017). *La planificación estratégica en las pequeñas y medianas empresas manufactureras (PYMES) en el Distrito Metropolitano de Quito*. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniería comercial, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14156/Trabajo%20de%20Titulacion%20Erick%20Pincha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pinagorte, J. (s.f.). *Sector manufacturero*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/363027732/SECTOR-MANUFACTURERO-pdf>
- Porter, M. (1980). *Competitive strategy. Techniques for analyzing industries and competitors*. New York: The Free Press.
- Porter, M. (1990). *Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: Secsa Compañía Editorial continental.
- Reina, J. (30 de mayo de 2016). *Aspectos fundamentales de los diferentes procesos de manufactura*. Obtenido de https://es.slideshare.net/Joa_Reina/procesos-de-manufactura-62520894
- Rengifo, A., & Zapata, J. (2015). *Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, según la norma OHSAS 18001 para la empresa EMENSA*. Paa optar el título profesional de Ingeniero Metalúrgico, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Metalúrgica, Huacho, Perú.
- República del Ecuador Asamblea Nacional. (28 de abril de 2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA_reforma_diciembre_2017.pdf/795d5b56-68b9-4eb3-9f86-2ed1edf3f532
- República del Ecuador. Consejo Nacional de Planificación (CNP). (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Retrieved abril 25, 2018, from Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades 2017: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Riquelme, M. (2017). *La ventaja competitiva según Michael Porter*. Recuperado el 05 de febrero de 2018, de <https://www.webyempresas.com/la-ventaja-competitiva-segun-michael-porter/>

- Rivera, R., López, N., & Mendoza, A. (2016). Políticas de Apoyo a la Productividad de la microempresa informal ¿Dónde está México? *Science Direct*, 47, 87-109. Obtenido de http://www.probdes.iiec.unam.mx/numeroenpdf/184_v47/04art_Rivera.pdf
- Rodríguez, L. (14 de Abril de 2014). *La importancia de Recursos Humanos*. Recuperado el 15 de Enero de 2018, de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/14/la-importancia-de-recursos-humanos/>
- Saavedra García, M. L. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. *Pensamiento y gestión*(33), 93-124.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades . (22 de Septiembre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Recuperado el 3 de Mayo de 2018, de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Secretaría Técnica de Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales. (2018). *Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales*. Obtenido de <http://catalogocualificaciones.setec.gob.ec/ConsultaPerfiles/index.jsp>
- Sistema de Rentas Internas del Ecuador. (2017). *Empresas Fantasma*. Recuperado el 26 de abril de 2018, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/empresas-inexistentes>
- Socorro, F. (2006). *El Talento Humano: Una aproximación a su génesis y evolución*. Recuperado el 30 de enero de 2018, de http://www.degerencia.com/articulo/el_talento_humano_una_aproximacion_a_su_genesis_y_evolution
- Soledispa Lucas, F. (2017). La calidad y competitividad en las empresas de la ciudad de Manta-Ecuador. *Mikarimin. Revista Científica multidisciplinaria*, 3(3), 9-18. Recuperado el 27 de enero de 2018, de <http://186.46.158.26/ojs/index.php/mikarimin/article/view/832>
- Solidario conmigo. (s.f). *¿Sabes qué es ser un microempresario?* Obtenido de <https://cuidatufuturo.com/sabes-microempresario-aqui-te-enseamos/>
- Solleiro, J., & Castañón, R. (2005). Competitiveness and innovation systems: the challenges for México's insertion in the global context. *Technovation*, 25, Issue 9, 1059-1070. doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016649720400032X>
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenando.
- Sumba, R. (2014). *Modelo de gestión administrativa para la competitividad de las microempresas en la zona sur de la provincia Manabí, República de Ecuador*. Universidad privada Antenor Orrego, Manabí, Ecuador. Recuperado el 05 de febrero de 2018, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/739/1/SUMBA_RUTH_MODELO_GESTI%C3%93N_ADMINISTRATIVA.pdf
- Tamayo y Tamayo, M. (2002). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.

- Tello, S. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *LEX*, 12(14). doi:<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>
- Thompson, M., & Antezana, J. (s.f.). *El Proceso Administrativo*. Recuperado el 16 de Enero de 2018, de <https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>
- Thomson, I. (2008). *¿Qué es administración?* Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>
- Torres, M., & Torres, C. (2010). *Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica*. Pontifica Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. Recuperado el 23 de enero de 2018, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>
- Turpo Gebera, T. (10 de diciembre de 2013). Perspectiva de la convergencia pedagógica y tecnológica en la modalidad blended learning. *RED – Revista de Educación a Distancia*(39), 14. Recuperado el 20 de abril de 2018, de <http://www.um.es/ead/red/39/turpo.pdf>
- Universidad especializada de las Américas, Panamá. (2015). *La Microempresa en Panamá, 2015*. Recuperado el 13 de Enero de 2018, de <http://www.faedpyme.upct.es/sites/default/files/article/29/microempresapanama2015.pdf>
- Valdes Díaz de Villegas, J., & Sánchez Soto, G. A. (julio-diciembre de 2012). Las Pymes en el contexto mundial: sus particularidades en México. *Iberóforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, 7(14), 126-156. Recuperado el 20 de enero de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211026873005>
- Yang, H., & Yang, X. (2010). Research on Enhancing the Effectiveness of Staff-Training in Private Enterprise IBusiness. *Scientific Research An Academic Publisher*, 2, 92-97.
- Zamora, L. (2015). *Propuesta de modelo de planeación estratégica para la empresa Multimodal Operador Logístico S.A*. Trabajo final de graduación sometido a la consideración de la comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas para optar al grado y título de Maestría Profesional en Gerencia, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.