

## Impacto de los Programa de Capacitación destinados a la Micro y Pequeña Empresa en Sucre en el periodo 2004-2007

ARCIENEGA-Freddy†, MENDEZ-Germán and GONZALES-Roberto

*Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, Facultad de Contaduría Pública y Ciencias Financieras, calle Grau N° 117, Sucre, Bolivia.*

Recibido 07 de Marzo, 2014; Aceptado 18 de Agosto, 2014

### Resumen

El objetivo de este estudio es determinar las áreas en las que la formación se orienta en las micro y pequeñas empresas, especialmente en el Sucre, así como las técnicas utilizadas y las instituciones educativas que ofrecen este proceso de formación. La investigación es descriptivo-exploratorio, y utiliza un cuestionario estructurado para recopilar información que se aplicó a 1,110 micro y pequeñas empresas.

**Entrenamiento, micro y pequeñas empresas, Sucre**

### Abstract

The objective of this study is to determine the areas in which training is oriented in micro and small Companies especially in the Sucre, as well as the techniques utilized and educational institutions that offer this training process. The research is descriptive-exploratory, and utilizes a structured questionnaire to collect information which was applied to 1.110 micro and small Companies.

**Training, micro and small companies, Sucre**

**Citación:** ARCIENEGA Freddy, MENDEZ Germán, GONZALES Roberto. Impacto de los Programa de Capacitación destinados a la Micro y Pequeña Empresa en Sucre en el periodo 2004-2007. Revista de Sistemas y Gestión Educativa .2014, 1-1:83-98

† Investigador contribuyendo como primer autor

## Introducción

A pesar del papel significativo que este sector empresarial desempeña en la economía nacional para llevar sus productos a nuevos mercados, la gran mayoría de ellas no está suficientemente preparada para afrontar esta oportunidad nueva que les ofrece el mercado regional; menos aún están, en general, para desarrollarse dentro de una economía mundializada. Algunas de las características más notables de ese tipo de empresas, y que casi siempre se dejan de lado a la hora de concebir estrategias para afianzar su desarrollo, muestran que en ellas el trabajo es más difícil, la cantidad de accidentes es más elevada y que, en general, las condiciones de trabajo son menos favorables que en las empresas de más grandes.

La contribución de las micro y pequeñas empresas al desarrollo y a las condiciones de trabajo, son dos de las múltiples razones para hacer esta afirmación: tales empresas ocupan, en general, a un porcentaje importante del total de la mano de obra a nivel nacional, consumen grandes cantidades de materias primas, satisfacen a los mercados internos alejados de los grandes centros urbanos, promueven el desarrollo de capital nacional y contribuyen a la generación de empleo. En suma, constituyen un motor significativo para el desarrollo nacional. Las barreras comerciales están desapareciendo, las oportunidades dentro del mercado regional crecen, los productos y servicios creados y ofrecidos por ellas pueden cruzar las fronteras.

También se observa que la calidad de sus productos muchas veces no alcanza a cumplir con las normas internacionales, que su productividad laboral es baja y que la competitividad del sector está por debajo del nivel deseable.

Este análisis, incluye a las micro y pequeñas empresas de Sucre, pues se desarrollan es ésta realidad. Las pequeñas y microempresas son las unidades productivas que mayor cantidad de trabajadores emplean en Sucre. Sin embargo, la importancia de estas empresas no se condice con un rol protagónico en cuanto a indicadores económicos como ventas, exportaciones y otros, cediendo ese espacio a las grandes empresas. Una de las estrategias para suplir esa situación y aumentar la capacidad productiva de estas empresas, es a través de programas de capacitación en diversos temas relacionados con el desarrollo de tales unidades. Existen muchos programas en el medio que han buscado potenciar, la capacitación de recursos humanos para que todas las empresas hagan esfuerzos en el perfeccionamiento de su personal.

Sin embargo, los resultados no son fácilmente verificables y aparentemente los niveles de capacitación siguen siendo bajos, restringidos a ciertas áreas o insuficientes y no están produciendo el desarrollo o por lo menos cambio esperado.

El trabajo además de establecer el impacto de los programas de capacitación, la relación de la capacitación con la productividad de la micro y pequeña empresa y la identificación de los verdaderos requerimientos de capacitación; intenta recoger la experiencia para capacitar de estas fundaciones y exponer las que serían las razones del éxito, en términos de empleo, metodologías de enseñanza y otros temas de interés. La idea es discutir la importancia de la relación entre capacitación y la productividad de la microempresa.

## Materiales y Métodos

El estudio se inició con una búsqueda bibliográfica sobre las micro y pequeñas empresas, la capacitación que sus integrantes reciben encaminadas a su fortalecimiento y el impacto que ésta ejerce en las unidades económicas. En la segunda parte del estudio se empleó una consulta por medio de encuestas al sector, por medio de un cuestionario estructurado y dividido en categorías relacionadas con los temas de estudio. Con la finalidad de recopilar la información necesaria para el análisis de la variable, se utiliza un instrumento tipo encuesta, conformado por 4 grupos de preguntas; existen preguntas de respuesta abierta, y se presentan como de respuesta cerrada con las correspondientes alternativas a seleccionar por el encuestado.

El referido instrumento fue presentado para su validación a expertos en el contenido de la investigación y fue revisado, incluyendo las modificaciones recomendadas por la validación.

La encuesta se aplicó a la muestra determinada por la aplicación de la fórmula para poblaciones infinitas, debido a que no existe información respecto a la cantidad real de microempresas existentes en la ciudad, de cuyo resultado serán 1.110 microempresas encuestadas.

La aplicación del instrumento está a cargo de 50 estudiantes organizados en grupos por la investigadora principal, de la Carrera de Contaduría Pública. Se los destinó a las diferentes zonas de la ciudad en base al plano proporcionado por la H. Alcaldía Municipal.

Finalmente se realizó un análisis descriptivo que permitió observar ciertas tendencias y contrastarlas frente al marco teórico elaborado.

## Resultados Obtenidos

De acuerdo al resultado de las encuestas realizadas a las diferentes empresas pequeñas y microempresas de los sectores Comercial, Servicio, industrial y otros, se pudo evidenciar que del total de los empresarios el 43% asistieron a cursos de capacitación y no asistieron lo que representa a un 46%; además mencionar no fueron respondidas por diferentes motivos el 11%.

Los encuestados responden a las siguientes características

- De un total del 100% de encuestados el 56% corresponden a negocios que son administrados por varones y un 46% al sector femenino.
- La edad promedio de los administradores o personas que manejan el negocio está en 33 años, lo que nos hace suponer que en una edad relativamente joven.
- El nivel de formación está dada de acuerdo a la siguiente tabla:

| Nivel            | %           |
|------------------|-------------|
| Bachilleres      | 10%         |
| Egresados        | 27%         |
| Estudiantes      | 14%         |
| Grado escolar    | 4%          |
| Maestría         | 4%          |
| Profesionales    | 26%         |
| Técnico medio    | 10%         |
| Técnico superior | 5%          |
| <b>Total</b>     | <b>100%</b> |

**Tabla 1** Nivel de formación

Lo que nos demuestra un nivel de formación de egresados universitarios que prevalece en un 27%, frente a los profesionales que suma un 26% y los estudiantes con un 14% y los demás sectores consecutivamente con las diferentes escalas.

- En cuanto a la relación de dependencia se ha establecido que El 65% de los negocios son administrados por personal dependiente y el 35% son propietarios.
- En cuanto a las características generales de la empresa se ha obtenido los siguientes datos del 100% de las empresas encuestadas: el 16% corresponden a empresas de tipo productivas, el 28% de tipo comercial y el 56% a la actividad comercial, claramente existe un dominio de las empresas dedicadas al comercio.

- El año de creación de las empresas de acuerdo a los encuestados se tiene la información como año inicial 1824, de manera que a partir de esta gestión el crecimiento de las empresas esta dado en un porcentaje del 1 al 3% máximo, hasta la gestión 1995; es a partir de 1996 hasta el 2008, durante estos últimos doce años es cuanto mas, las empresas se habrían creado con un porcentaje del 70%.
- Por el número de empleados con que cuenta la empresa se pudo determinar que del 100% de las empresas encuestadas; el 41% corresponde de 1 a 5 empleados; el 16% de 6 a 10; el 11% de 11 a 15; el 10% de 16 a 20; el 6% de 21 a 25 y el 16% de 26 a más.

Por lo tanto se asume que la mayoría de las empresas cuentan con personal entre 1 a 5 empleados, seguido por las empresas que cuentan de 6 a 10 y más de 26 empleados.

## Capacitación

### Centro de Capacitación

Para fines del estudio era necesario indagar acerca de cuál es el centro de capacitación preferido de los sectores.

| Centro                   | %           |
|--------------------------|-------------|
| AURORA ROSSELL           | 1           |
| CADECH                   | 1           |
| CAMARA DE COMERCIO       | 1           |
| CEMLA                    | 2           |
| COLEGIO DE PROFESIONALES | 4           |
| KOLPING                  | 9           |
| FE Y ALEGRIA             | 1           |
| FUNDEMPRESA              | 1           |
| INFOCAL                  | 15          |
| IPTK                     | 1           |
| INSTITUTO                | 4           |
| SOUTH AMERICAN SISTEM    | 2           |
| UMRPSFXCH                | 11          |
| Otros                    | 47          |
| <b>Total</b>             | <b>100%</b> |

**Tabla 2** Centro en que se recibió la capacitación

Como se puede observar en el cuadro resumido de los datos obtenidos por las encuestas que más capacitan a las empresas son INFOCAL con un 15%, seguido por las Universidades con un 11%; KOLPING con un 9 %; los institutos y Colegios de Profesionales con un 4%; los otros con un 47% que son las demás unidades que capacitan.

| Lugar        | %           |
|--------------|-------------|
| Beni         | 1           |
| Exterior     | 4           |
| Provincias   | 3           |
| Cochabamba   | 4           |
| La paz       | 5           |
| Oruro        | 1           |
| Potosi       | 1           |
| Santa cruz   | 3           |
| Sucre        | 79          |
| Tarija       | 1           |
| <b>TOTAL</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 3** Lugar donde se recibió la capacitación

Puede apreciarse que del total de encuestados recibieron la capacitación el 79% lo hicieron en la ciudad de Sucre, lo que demuestra que en menor porcentaje se actualizan en los diferentes departamentos y provincias de la ciudad de Sucre.

De los participantes a los cursos de actualización se puede apreciar en el cuadro que a continuación se detalla que el mayor porcentaje asistieron a cursos cuyo tema principal se relaciona con el tema Administrativo (8%), seguido de cursos de Contabilidad, Ventas, Reparación de equipos con el 6% y los demás con un porcentaje mínimo, lo que se puede determinar que la asistencia es a un sin fin de temas que los participantes asisten.

| Nº | Temática                 | %           | Nº | Temática              | %          |
|----|--------------------------|-------------|----|-----------------------|------------|
| 1  | Administración           | 8%          | 13 | Mecánica automotriz   | 1%         |
| 2  | Artesanías               | 4%          | 14 | Análisis de mercados  | 2%         |
| 3  | Carpintería              | 1%          | 15 | Facturación           | 2%         |
| 4  | Comercio exterior        | 1%          | 16 | Operador de paquetes  | 2%         |
| 5  | Comunicación             | 2%          | 17 | Panadería             | 1%         |
| 6  | Confección               | 2%          | 18 | Chaperías             | 3%         |
| 7  | Contabilidad             | 6%          | 19 | Peinados              | 1%         |
| 8  | Elaboración de proyectos | 1%          | 20 | Relaciones humanas    | 2%         |
| 9  | Gastronomía              | 1%          | 21 | Reparación de equipos | 2%         |
| 10 | Ciencia y tecnología     | 6%          | 22 | Salud                 | 4%         |
| 11 | Marketing                | 5%          | 23 | Turismo               | 2%         |
| 12 | Otros                    | 35%         | 24 | Ventas                | 6%         |
|    | <b>Total parcial</b>     | <b>72%</b>  |    | <b>Total parcial</b>  | <b>28%</b> |
|    | <b>Total</b>             | <b>100%</b> |    |                       |            |

**Tabla 4** Temas de los cursos de capacitación

Respecto a los periodos en que los empresarios pudieron asistir a sus cursos de capacitación están comprendidas en un mayor porcentaje en el período de 1 a 3 días 9%, seguidos de 7 a 10 días con un porcentaje del 8% y dos, tres y un año con un 7% y los demás con un porcentaje menor. Del resultado se infieren que los empresarios, escogen cursos con duración cortos desde días hasta un máximo de 1 año.

| Tiempo        | %          |
|---------------|------------|
| 1 año         | 7          |
| 1 año y medio | 4          |
| 2 años        | 4          |
| 3 meses       | 7          |
| 2 meses       | 7          |
| 1 mes         | 5          |
| 2 semanas     | 4          |
| 15 días       | 3          |
| 7 – 10 días   | 8          |
| 1 – 3 días    | 9          |
| Otros         | 41         |
| <b>Total</b>  | <b>100</b> |

**Tabla 5**  
Tiempo ideal para invertir en la capacitación

tiempo ideal para invertir en la capacitación

De acuerdo a los datos obtenidos puede afirmarse que el objetivo personal de las personas que acuden a cursos de capacitación, se encuentran centrados en la actualización (38%); asimismo se infiere que están interesados en mejorar la calidad del servicio al cliente con un 18%; mejorar la calidad de ventas 15%; para la aplicación en el desarrollo laboral un 14% y los otros temas con menores porcentajes.

| Objetivo                        | %          |
|---------------------------------|------------|
| Actualización                   | 38         |
| Aperturas negocio               | 2          |
| Administración de recursos      | 2          |
| Análisis Financiero             | 2          |
| Aplicación laboral              | 1          |
| Fortalecer proyectos            | 2          |
| Mejorar la calidad del servicio | 18         |
| Mejorar la calidad de ventas    | 15         |
| Proyección profesional          | 7          |
| <b>Total</b>                    | <b>100</b> |

**Tabla 6** Objetivo personal de la capacitación

La capacitación recibida por las microempresas está en relación al cuadro que se ha descrito el cual pone en manifiesto que el personal se actualizó con recursos propios en un 59%, becas pagadas en su totalidad por la institución en un 19% y becas con menor porcentaje. Lo que nos muestra que las empresas no apoyan en un gran porcentaje la capacitación de sus Recursos Humanos.

| % Ayuda               | % de Empresarios |
|-----------------------|------------------|
| Beca 20%              | 2                |
| Beca 50%              | 3                |
| Beca 80%              | 1                |
| Beca 100% Institución | 19               |
| Gratis                | 2                |
| Recursos propios      | 59               |
| Otros                 | 14               |
| <b>Total</b>          | <b>100</b>       |

**Tabla 7** Becas otorgadas por las empresas

### Tipo De Beca o Ayuda Recibida

Una pregunta muy importante era la relacionada con la satisfacción que los asistentes han obtenido, si la capacitación recibida durante la realización de la beca ha cubierto sus expectativas en relación a los objetivos planteados en el momento de la solicitud.

| Si  | No  | Parcialmente | Total |
|-----|-----|--------------|-------|
| 51% | 21% | 28%          | 100%  |

**Tabla 8.** Nivel de satisfacción

De acuerdo a los datos obtenidos por el número de encuestados que recibieron capacitación con becas se obtuvieron los siguientes resultados: un 51% respondieron que si respondieron a las expectativas previstas por el curso; un 21% que no y un 28% parcialmente. Las razones en las que fundamentan estas afirmaciones son: no se tuvo el tiempo suficiente, el tema es demasiado complicado, demasiado teórico, y otros aspectos como el desconocimiento total del tema.

Respecto a que si los cursos desarrollados respondieron a la calidad, al contenido y al nivel de la especialización que usted aspiraba recibir, los resultados se anotan debajo el cuadro siguiente.

| Si  | No  | Parcialmente | Total |
|-----|-----|--------------|-------|
| 57% | 30% | 13%          | 100%  |

**Tabla 9** Calidad de los cursos

La misma tendencia que se ha obtenido en la respuesta respecto a la satisfacción es la que se observa cuando se analizan los resultados en cuanto de refieren a la calidad de los cursos. Un 58% respondió a las expectativas de calidad al contenido, un 12% que no y un 30% parcialmente, lo que da un resultado global de que si cumplió con las expectativas de calidad que el aspirante logro recibir, sobre todo por el tiempo fue adecuado.

Otro elemento importante para conocer el contexto sin los capacitadores, las personas que transmiten sus conocimientos, los profesores que dictaron las materias de los estudios realizados en relación al contenido mismo del curso.

| Si  | No | Parcialmente | Total |
|-----|----|--------------|-------|
| 64% | 6% | 30%          | 100%  |

**Tabla 10** Altura académica de los docentes

Los interesados han afirmado que los profesores estuvieron a la altura académica en los temas de su especialización en un 64%; un 6% que no estaban de acuerdo y un 30% que estuvieron de acuerdo parcialmente. Por lo que se concluye que los profesores estuvieron a la altura académica y a las expectativas de la capacitación.

Resultado que muestra una relación muy estrecha entre la capacitación recibida la calidad de enseñanza aprendizaje, por sobre todo el manejo del tema con el cual los profesores cumplieron.

Respecto a la contribución de los cursos en sus actividades, los resultados permanecen con la misma tendencia.

| Si  | No  | Parcialmente | Total |
|-----|-----|--------------|-------|
| 58% | 12% | 30%          | 100%  |

**Tabla 11** Contribución de la capacitación

Los encuestados han afirmado que la capacitación contribuyó de manera positiva y que coadyuvo bastante en el crecimiento de su empresa, demostrando en los porcentajes detallados en el cuadro ilustrado anteriormente donde un 57% afirmo de manera positiva; un 30% muy poco y solamente un 13% no contribuyo de ninguna manera. El argumento manejado por los encuestados está basado en que la capacitación ayudo al crecimiento por que se aplicó el mejor servicio hacia los clientes, ámbito de aplicación en el crecimiento de las ventas, mejores relaciones humanas, aplicación de la parte teórica a la parte práctica y otros factores que coadyuvaron para el mejor desenvolvimiento en su trabajo cotidiano.

Una ligera variación se produce cuando se indaga sobre la institución donde ha cursado los estudios motivos de la Beca, se ajusta a la especialización requerida por usted.

| Si  | No  | Parcialmente | Total |
|-----|-----|--------------|-------|
| 50% | 28% | 22%          | 100%  |

**Tabla 12** Becas otorgadas por las mypes

Como se ha podido establecer el número de becas con las que asistieron los Recursos Humanos de las MYPEs es muy reducido, sin embargo estos respondieron que un 50% si se ajustaron a la especialización de su fuente laboral; un 28% que no y un 22% parcialmente.

Lo que demuestra la participación, en el desarrollo propio de sus actividades cotidianas y el mejoramiento de sus sistemas, políticas y procedimientos contables administrativos y otros aspectos que son adoptadas por las empresas y personal que administra las mismas.

Esta situación se confirma cuando se analiza la respuesta que se dio a la presunta que decía que en el caso de que alguna persona buscara ampliar sus conocimientos en esa(s) especialización(es), un 72% que si aconsejarían y no un 28%; lo que demuestra que los niveles de aprendizaje fueron satisfactorios.

En resumen se muestra que muchos están de acuerdo con aconsejar el curso en la institución donde desarrollaron el nivel de capacitación, pero, a su vez también aconsejan realizarlo en otras instituciones, debido a que es de mucha ayuda en el desarrollo de sus actividades, por los buenos expositores, la calidad en la enseñanza, el prestigio, el aprendizaje continuo.

Del porque no aconsejarían otras instituciones ya que en algunos casos no conocen otros centros de capacitación.

En cuanto a aconsejar otro tipo de instituciones en su gran mayoría no respondieron y los pocos sugirieron las mismas en las cuales ya habían participado excepto algunas como UNIVALLE, ASUR e Instituciones que no cobren mucho sin especificar nombre.

Otro aspecto importante era establecer que si los participantes tuvieron inconvenientes referidas al cumplimiento de su beca que obstaculizó el normal desenvolvimiento de sus estudios, las respuestas ubicaron las siguientes dificultades:

- Relacionados con la institución donde cursó sus estudios Un 78% de los mismos respondieron que no tuvieron dificultades, que sí tuvieron un 10% y parcialmente un 13%, lo que nos demuestra que la mayor parte paso con bastante regularidad.
- Relacionados con otros aspectos relacionados. Un 56% respondió que no considera mencionar otros; un 31% parcialmente y solo un 13% que sí, esto debido a que en varios casos no se tuvo el tiempo suficiente, incompatibilidad de horarios, por la cantidad de personas y otros argumentos.

La aplicación de los conocimientos obtenidos en la empresa o función que desempeña dentro de ella es necesario saber. El resultado indica que el 44% menciona que tendrá un alto grado de aplicación; un 46% en grado medio y con solo un 11% bajo.

El porcentaje mayor se debe a que los cursos se encuentran relacionados con la actividad que viene realizando el capacitado, porque también es un requisito tanto de la empresa como personal, asimismo se considera como parte primordial la capacitación por el hecho de ser propietarios de los negocios y que lo aplican de manera práctica. Es necesario remarcar que un mayor porcentaje estima que aplica lo aprendido, medianamente.

### Transferencia de la Capacitación Recibida

Los resultados permiten establecer que se ha producido la transferencia de conocimientos, así lo indican las respuestas afirmativas que ascienden a un 43%, parcialmente en y parcialmente en un 15%, lo que nos afirma que no.

El grado en que ha sido posible la transferencia de conocimientos se detalla en el siguiente cuadro.

| RANGO        | %           |
|--------------|-------------|
| 10% - 25%    | 6           |
| 30% - 40%    | 21          |
| 45% - 50%    | 30          |
| 60% - 70%    | 16          |
| 75% - 80%    | 14          |
| 85% - 90%    | 5           |
| 100%         | 7           |
| <b>TOTAL</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 13** Grado de Transferencia de conocimientos

Lo que demuestra que la transferencia de conocimientos realizada por los encuestados y quienes recibieron la capacitación mediante la beca se tiene un porcentaje del 30% que efectuaron dicho trabajo entre el rango de 45 a 50, seguidos por un 21% entre el rango de 30 a 40, el 16% entre el rango de 60 a 70 y así sucesivamente. Como conclusión se asume que más del cincuenta por ciento realizan la transmisión de conocimientos lo que es favorable para las microempresas.

El tiempo expresado en horas, días, etc. que ha dedicado a transferir los conocimientos adquiridos de la capacitación adquirida se ha podido establecer la siguiente tabla que a continuación se detalla:

| Tiempo     | %           |
|------------|-------------|
| 1 día      | 11%         |
| 1 hora día | 29%         |
| 2 horas    | 12%         |
| 3 horas    | 31%         |
| 1 semana   | 4%          |
| 10 horas   | 8%          |
| 5 horas    | 5%          |
|            | <b>100%</b> |

**Tabla 14** Tiempo dedicado a la transferencia a la capacitación recibida

Se ha establecido que el mayor porcentaje del 31% corresponde a 3 horas que los participantes de los cursos, transfieren la información a los demás miembros de la Organización; con un 29% se produjo durante una hora al día, posteriormente durante 2 horas y un día con un porcentaje de 12% y 11%; por lo que se asume y nos muestra que existe una transmisión del conocimiento a los integrantes de la Empresa.

La observación de algún cambio en la tarea a raíz de la transferencia de la capacitación recibida se pueden observar en el cuadro siguiente:

| Si  | No  | Parcial | Total |
|-----|-----|---------|-------|
| 129 | 75  | 33      | 237   |
| 54% | 32% | 14%     | 100%  |

**Tabla 15** observación de algún cambio en la tarea a raíz de la transferencia de la capacitación recibida

Se ha observado un cambio de 54%, No en un 32% y parcialmente en un 14%, lo que nos demuestra que ha existido una variación en las políticas de las empresas, que la capacitación y por sobre todo la enseñanza y la transferencia emitida por los alumnos ha generado una conciencia de cambio.

De acuerdo a las respuestas afirmativas (SI) y (PARCIALMENTE) los encuestados señalaron que se ha podido evidenciar el cambio producido en cosas positivas como ejemplos la buena y mejor atención a los clientes, calidad del servicio, satisfacción de las necesidades del personal y de los beneficiarios en cuanto al servicio y mejoraron las ventas.

Para los encuestados que respondieron NO observaron que no existió un cambio porque el personal aún tiene errores y debe asistir a más y mejores cursos, para mejorar el servicio al cliente.

### Otros comentarios de interés

### Cuáles son los cursos deberían ofrecerse

Los encuestados respondieron de acuerdo al siguiente cuadro que lo detallamos a continuación:

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| Técnico superior           | 8%          |
| Administración de Empresas | 20%         |
| Agricultura                | 2%          |
| Análisis Financiero        | 6%          |
| Contable y económica       | 13%         |
| Turismo                    | 2%          |
| Informática y Tecnológicas | 16%         |
| Productiva                 | 3%          |
| Atención al Cliente        | 13%         |
| Salud                      | 6%          |
| Arte y Belleza             | 6%          |
| Gastronomía                | 3%          |
| Otros                      | 2%          |
|                            | <b>100%</b> |

**Tabla 16** Cursos que deberían ofrecerse

El rubro en el que más desean actualizarse los pequeños y microempresarios son: Administración de empresas con un 20%, en el área de Informática y Tecnologías con un 16%, seguido por las contables y económicas y atención al público con un 16%, técnico superior con un 8% y las demás ramas con porcentajes más bajos; por lo tanto se puede apreciar que lo más importante para las personas o empresas que quieren aprender más se encuentran en las ramas de Administración contable Financieras y atención al público, de manera que puedan generar mayores beneficios para sus negocios.

### Cómo deberían ser los cursos

En el punto referente al costo se tiene el siguiente cuadro:

| Alto | Bajo | Otros | Totales     |
|------|------|-------|-------------|
| 60   | 200  | 74    | <b>334</b>  |
| 18%  | 60%  | 22%   | <b>100%</b> |

**Tabla 17** Costo dispuesto a pagar

Del total de encuestados que respondieron a la interrogante se puede apreciar que un 60% de los mismos se inclinan por un costo bajo, el 18% en otros y tan solo el 18%. Realizando el análisis correspondiente se tiene el siguiente resultado que la mayoría optará por cursos de costo bajo y los que optan por cursos de costo alto habría que interpretarlos de acuerdo al nivel con que se ofrezcan dichos cursos.

El tiempo por el cual se encuentran dispuestos a invertir los PyMES y los que ya fueron capacitados en los cursos de actualización, está dado por el siguiente cuadro:

| Corto | Largo | Otros | Total       |
|-------|-------|-------|-------------|
| 136   | 142   | 59    | <b>337</b>  |
| 40%   | 42%   | 18%   | <b>100%</b> |

**Tabla 18** Tiempo dispuesto a pasar

Los encuestados asumen diferentes criterios, que debería ser más largo un 42%, corto un 40% y otros 18%, lo que significa que de acuerdo a la demanda deberían incrementarse las horas de enseñanza o capacitación, para un mejor aprendizaje, en cuanto a la consulta sobre los horarios se tiene el siguiente cuadro:

| Mas temprano | Mas Tarde  | Otros      | Total       |
|--------------|------------|------------|-------------|
| 81           | 80         | 132        | <b>293</b>  |
| <b>28%</b>   | <b>27%</b> | <b>45%</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 19** Horarios dispuestos a pasar

Los encuestados que asistieron, sugieren en mayor porcentaje otros horarios a los establecidos en la capacitación en un 45%, donde se mencionó que deberían realizarse los fines de semana, por la noche, vía Internet y a elección de los microempresarios; refiriéndose a la modalidad temprana solamente respondieron un 28% y la modalidad de mas tarde el 27%, por lo tanto habría que pensar en acomodarse a las necesidades de los beneficiarios.

### La participación de la Universidad en la capacitación

Los encuestados respondieron de acuerdo al resumen del siguiente cuadro:

| Cursos ofrecidos por la universidad |            |             |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Beneficioso                         | 21         | 8%          |
| Bien                                | 130        | 48%         |
| Muy bien                            | 35         | 13%         |
| Excelente                           | 63         | 23%         |
| Necesario                           | 17         | 6%          |
| Favorable                           | 5          | 2%          |
|                                     | <b>271</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 20** Participación de la universidad en la capacitación

Al 48% de los encuestados les pareció bastante aceptable la participación de la Universidad San Francisco Xavier para que pueda participar en la capacitación a los microempresarios; Al 23% le pareció Excelente; al 13% Muy Bien; lo que permite determinar la necesidad de que la Universidad ingrese con este tipo de iniciativas para mejorar el nivel de los empresarios., además que se tiene confianza en la casa Superior de Estudios.

### ¿En qué áreas les interesarían los cursos?

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| Técnico superior           | 8%          |
| Administración de Empresas | 20%         |
| Agricultura                | 2%          |
| Análisis Financiero        | 6%          |
| Contable y económica       | 13%         |
| Turismo                    | 2%          |
| Informática y Tecnológicas | 16%         |
| Productiva                 | 3%          |
| Atención al Cliente        | 13%         |
| Salud                      | 6%          |
| Arte y Belleza             | 6%          |
| Gastronomía                | 3%          |
| Otros                      | 2%          |
|                            | <b>100%</b> |

**Tabla 21** Áreas de interés

Se ha podido apreciar que los encuestados se inclinan, más por los cursos que tienen que ver con la Administración de Empresas con un dato del 20%, la Tecnología e Informática con un 16%, Atención al Cliente y Contabilidad y económicas Financieras con un 13%, por lo que se sintetiza que están más preocupados por como aprender mas el manejo de sus negocios.

### Las áreas que le interesarían sobre apoyo Técnico

De acuerdo al análisis que se ha efectuado sobre el interés al apoyo técnico se el siguiente cuadro:

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| Técnico superior           | 8%          |
| Administración de Empresas | 20%         |
| Agricultura                | 2%          |
| Análisis Financiero        | 6%          |
| Contable y económica       | 13%         |
| Turismo                    | 2%          |
| Informática y Tecnológicas | 16%         |
| Productiva                 | 3%          |
| Atención al Cliente        | 13%         |
| Salud                      | 6%          |
| Arte y Belleza             | 6%          |
| Gastronomía                | 3%          |
| Otros                      | 2%          |
|                            | <b>100%</b> |

**Tabla 22** Áreas de interés con apoyo técnico

### Comentarios adicionales a temas que no se haya mencionado anteriormente

Que las entidades encargadas de la capacitación deberían adoptar un nivel más elevado de profesionales y con mayor experiencia, tomar en cuenta con mayor énfasis en los temas de Tecnología e Informática, en el Tema Financiero, velar porque se tenga ambientes adecuados, para un mejor desarrollo de las actividades de enseñanza, también mencionaron que más importante es adquirir conocimientos más que certificados.

### Conclusiones

En la revisión bibliográfica se han establecido estudios precedentes sobre el tema, pero el sector se merece una mayor atención.

El presente estudio aborda el fenómeno en el contexto de una amplia visión, resalta la complejidad de una situación generada por factores, que a su vez son provocados por múltiples causas.

Estos factores pueden clasificarse en externos (exógenos) e internos (endógenos) y actúan e interactúan de manera m

uy distinta, entre los que pueden considerarse a:

Las condiciones socioeconómicas y políticas del país que influyen en el ámbito comercial; la falta de asesoramiento en las instituciones de tipo Privado como Público y la carencia de políticas internas de las propias unidades comerciales; las características económicas y sociales de los actores (propietarios, usuarios, demandantes del servicio, público en general que esté involucrado); los niveles de endeudamiento financiero con los que las MyPEs, cuentan con terceras personas, quienes otorgan a estos con tasas demasiadas elevadas.

El estudio, al mismo tiempo pone de manifiesto el alto índice de gente joven que no está preparada de acuerdo a las circunstancias comerciales.

Se sugiere, dadas las limitaciones del trabajo, seguir estudiando con mayor profundidad y sistematicidad las raíces del problema, para llegar a conclusiones más contundentes.

En el ámbito interno se requiere establecer mecanismos de capacitación constante a estos sectores y realizar las evaluaciones y seguimientos correspondientes, bajo ciertas modalidades como ser: la influencia de los horario, precio y/o costo, tiempo, y un equipo multidisciplinario de alta calidad, además de tomar la importancia de los lugares, los temas a abordar, mencionar las Becas a otorgar, y otros aspectos

Es importante disponer de un registro de las micros y pequeñas empresas, para contar con una base de datos de quienes fueron capacitadas y asesoradas como también velar la capacitación constante en los nuevos temas que se deben abordar sobre todo cuando existe modificaciones sobre los aspectos contables, económicos, administrativos y legales.

Con un moderno sistema de información sería más fácil analizar a las MyPEs. y realizar por cierto el seguimiento correspondiente sobre las necesidades, y convenios adoptados por la Universidad.

La calidad de la enseñanza, con procedimientos adecuados a las necesidades del sector, es otro aspecto que no se puede descuidar, al igual que la política de perfeccionamiento de las MyPEs sobre los manejos Contables, Financieros, Administrativos como Jurídicos.

Se necesita apoyar más decididamente a las MyPEs. de manera que estas realicen una labor de emprendimientos nuevos y que además permitan lograr una labor social en cuanto a las deficiencias en el empleo.

Es necesario elaborar estudios que posibiliten un análisis mas detallado sobre otros aspectos que son de interés para el desarrollo local y nacional

La solución al problema de la carencia de Profesionales en el ámbito del manejo de las MyPEs., debe y tiene que ser planteada como parte de una estrategia que privilegie el desarrollo humano por encima de cualquier consideración económica de corto plazo.

La Carrera de Contaduría Pública debe analizar su Plan de estudios, de manera que incluya a ésta área en la formación de sus profesionales, debido a su innegable importancia.

El estudio ha cumplido los objetivos previamente definidos a través de los resultados alcanzados, han sido identificados factores relevantes como la falta de capacitación en diferentes áreas.

Respecto a los objetivos ha sido cumplido habiéndose generado información que permite sustentar los resultados alcanzados, dicha información es vertida en la extensión del documento.

### **Agradecimientos**

Los investigadores agradecen a la Dirección de Investigación Ciencia y Tecnología (DICYT) y a la Facultad de Contaduría Pública y Ciencias Financieras de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca por el apoyo brindado en el desarrollo del presente trabajo.

## Referencias

- ALTUVE GODOY, Germán, Alcances de la Administración Financiera en el último cuarto de Siglo, Ediciones del Consejo de Publicaciones de la ULA 2da impresión 1996
- ANGELELLI, P. y SOLÍS A. "Políticas de apoyo a la pequeña empresa en 13 países de América Latina". BID, Departamento de Desarrollo Sostenible, diciembre 2002.
- ARRIOLA BONJOUR Pedro. Las Microfinanzas en Bolivia: Historia y situación actual. Pedro. 2005
- BHATIA, A. "Simplificación de trámites: Estado actual en Bolivia", junio 2002. BID. "Bolivia: Modernización del servicio de registro de comercio". Operación No. ATN/MT-7979-BO, agosto 2002.
- CALDERON, F. "Informe de desarrollo humano en Bolivia, 2002", PNUD, marzo 2002.
- CUEVAS, J. "El papel de los empresarios en el desarrollo nacional". En: Bolivia: Visiones de futuro, Friedrich Ebert Stiftung / Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales (FES-ILDIS), 2002.
- GREBE, H. "El crecimiento y la exclusión". En: La fuerza de las ideas, Foro del Desarrollo (Banco Mundial, FES-ILDIS, Instituto Prisma), 2002.
- JIMÉNEZ, F. "El sistema tributario y el sector informal en Bolivia". UDAPE, 2001.
- MITNIK, F. (Coord.) Políticas y programas de capacitación para pequeñas empresas. Un análisis multidisciplinar desde la teoría y la experiencia (Herramientas para la transformación, 29) Montevideo: CINTERFOR/OIT, 2006. ISBN: 92-9088-201-8
- PORRAS, J.I. "Empresarios, acción colectiva y política agrícola en Bolivia y Perú. Una aproximación desde el análisis de los policy networks". [en línea] Disponible en: [http://revista\\_redes\\_rediris.es/webredes/textos/Empregr.pdf](http://revista_redes_rediris.es/webredes/textos/Empregr.pdf).
- RODRIK, D. "¿Por qué hay tanta inseguridad económica en América Latina?". Revista de la CEPAL. Núm. 73, abril 2001.
- UDAPE. "Estrategia Boliviana de Reducción de la Pobreza: Informe de Avance y Perspectivas", agosto 2003. [en línea]. Disponible en: <http://www.udape.gov.bo>.
- UDAPE. "Ruta crítica: EBRP, Diálogo y PGDES 2003-2007", 2003. [en línea]. Disponible en: <http://www.ebrp.gov.bo>.
- VELAZCO, E. y ZEVALLOS, E. "Construyendo el desarrollo a través de las PYMES. La experiencia boliviana". FUNDES, junio 2003.
- VILLEGAS, C. "Exclusión social y pequeños productores urbanos". Naciones Unidas y Ministerio Británico para el Desarrollo Internacional, noviembre 2002.
- ZEVALLOS, E. "Micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina". Revista de la CEPAL. Núm. 79, abril 2003. <http://www.boliviacompetitiva.org/matriz/4/simplificacion.doc>. <http://www.iadb.org/EXR/doc98/apr/bo7979s.pdf>.