

PERCEPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA PROYECTOS PRODUCTIVOS DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, 2019-2020

Martha Irma **Balandrán-Valladares**, Miguel Ángel **Piñón-Miramontes**, Addy **Anchondo-Aguilar**,
Ada **Chávez-Mendoza**, María de Guadalupe **Arras-Vota***

¹Universidad Autónoma de Chihuahua, Chihuahua, Chihuahua, México. 31000.

*Autor de correspondencia: aarras@uach.mx

RESUMEN

Las demandas del mundo actual requieren que quienes integran empresas y organizaciones, cuenten con las competencias que les permitan lograr un mejor desempeño en sus ámbitos de acción, esto se obtiene a través de la capacitación. Como parte del programa de proyectos productivos del periodo 2019 a 2020 del Estado de Chihuahua se ofreció un programa de capacitación por parte de los Técnicos Universitarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua en el periodo señalado. Derivado de esto se planteó el objetivo de analizar la percepción de los productores sobre la capacitación obtenida después de iniciar las actividades productivas. La investigación con enfoque cuantitativo utilizó como instrumento una encuesta con preguntas realizadas en escala de Likert. Se aprobaron un total de 201 proyectos de los cuales fueron encuestados 162 participantes. Los resultados mostraron que la mayoría de los encuestados encontraron que los temas abordados durante la capacitación por los Técnicos Universitarios fueron suficientes para seguir con el proyecto a largo plazo, sin embargo, manifestaron la necesidad de contar con programas de capacitación continua principalmente en el área de administración, contabilidad y comercialización.

Palabras clave: emprendimiento, microempresas, responsabilidad social, técnicos universitarios.

INTRODUCCIÓN

Como parte del incentivo para la apertura de microempresas se creó el Programa Opciones Productivas el cual forma parte del Programa Fomento a la Economía Social. Este consiste en dar apoyo económico para la creación o fortalecimiento a proyectos productivos estratégicos que permitan la reactivación e inserción de los participantes en las actividades económicas. Dicho programa considera la planeación, elaboración, capacitación y acompañamiento de los grupos beneficiarios hasta la puesta en marcha del proyecto. Para ello, tanto el acompañamiento como la capacitación deben ser impartidas por personal especializado en el funcionamiento de una microempresa. Entre los organismos acreditados por las Reglas de Operación de este programa se encuentran las Instituciones de Educación Superior (IES), las cuales facilitan la participación de los Técnicos Universitarios en la formación de los grupos beneficiados por el programa (SEDESOL, 2019).

Para lograr que estos proyectos se puedan llevar a cabo y sobrevivan a los cambios que se dan en el entorno se hizo una selección de los principales conocimientos que deben de tener los integrantes de los grupos beneficiados con el programa. Como se ha mencionado anteriormente, uno de los factores determinantes para que una nueva empresa logre su posicionamiento es la capacitación de sus integrantes (Álvarez y Ramírez, 2021).

Sin embargo, la capacitación es limitada cuando se habla de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas-MIPYMES en operación. A esto se suma la falta de experiencia de

Citation: Balandrán-Valladares MI, Piñón-Miramontes MÁ, Anchondo-Aguilar Addy Chávez-Mendoza Ada Arras Vota AMG. 2023. Percepción de la capacitación a beneficiarios del programa proyectos productivos del Estado de Chihuahua, 2019-2020. Agricultura, Sociedad y Desarrollo <https://doi.org/10.22231/asyd.v20i3.1564>

Editor in Chief:
Dr. Benito Ramírez Valverde

Received: October 10, 2022.
Approved: November 15, 2022.

Estimated publication date:
June 14, 2023.

This work is licensed
under a Creative Commons
Attribution-Non-Commercial
4.0 International license.



muchos emprendedores, lo que ocasiona que muchas empresas no superen los primeros dos años (Laitón y López, 2018). Debido a ese panorama la capacitación inicial juega un factor importante para las empresas, de ahí la importancia de la actividad de las IES en la orientación, apoyo técnico, capacitación (administración, ventas, compras, entre otros) y acompañamiento hasta la puesta en marcha del proyecto. La Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) fue comisionada para fungir como el organismo encargado de cumplir con lo anterior, lo cual se logró a través de la selección de Técnicos Universitarios expertos, los cuales se encargaron de realizar la capacitación y el acompañamiento de los grupos beneficiados por el programa Proyectos Productivos del estado de Chihuahua. Esta colaboración se realiza desde el año 2015 por medio de la Oficina de Proyectos de la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas (FACIATEC) y la Secretaría de Bienestar Social. El objetivo de la presente investigación fue analizar la percepción del trabajo realizado por los Técnicos Universitarios durante el proceso de capacitación, además de su impacto en la puesta en marcha de los proyectos productivos. Para ello se estableció la hipótesis que plantea que los capacitados percibieron de forma positiva los temas, trato personal, explicaciones de los contenidos, además de tener la necesidad de seguir con la capacitación continua por medio de los Técnicos Universitarios.

Estos procesos en los que participa FACIATEC son una de las formas en que lleva a cabo su compromiso y responsabilidad social, la cual supone la participación voluntaria en la construcción de una mejor y más justa sociedad centrada en el respeto y en la participación de las organizaciones en el desarrollo integral de la comunidad local y global (Arras Vota, 2008), lo que implica para las Instituciones de Educación Superior participar en la construcción de una mejor sociedad a través de la extensión de sus actividades en diversas formas, una de ellas la capacitación a productores del área agropecuaria, así como el apoyo en la instauración de proyectos productivos (Andía *et al.*, 2021; Arras-Vota *et al.*, 2021). Así mismo, debido a que en esta investigación el análisis de la capacitación otorgada se consideró desde la perspectiva de la percepción, es importante plantear su concepto con el propósito de tener un significado en común para la interpretación de los resultados. La percepción se define como "...uno de los procesos cognitivos, una forma de conocer el mundo, a través de la información que aquella entrega y a partir de las experiencias de quienes perciben (Moreno *et al.*, 2013 p. 445)", es la apreciación de los emprendedores de proyectos productivos sobre el desempeño de los Técnicos Universitarios en el entrenamiento y puesta en marcha de aquéllos.

DISCUSIÓN TEÓRICA

Actualmente, el emprendimiento ha generado el incremento del establecimiento de nuevas Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES). En México, la microempresa es una organización que como máximo cuenta con 9 personas, ocupa 92.9% del segmento económico de las MIPYMES, aporta la mayor generación de empleo y número de empresas en funcionamiento. El incremento de estas tiene como estrategia dar soporte al desarrollo local, proveer estabilidad económica, por medio de la generación de empleos y derrama económica para reducir la pobreza y las carencias de la comunidad donde se

establecen (Baltodano-García y Leyva Cordero, 2020). Es así como se han realizado estrategias para fomentar la creación y establecimiento de MIPYMES, con el apoyo de programas enfocados al desarrollo de proyectos productivos. A través del uso de instrumentos y estrategias gubernamentales que permitan el desarrollo de microempresas por medio del otorgamiento de fondos económicos para la adquisición de infraestructura, incentivos productivos, entre otros, que repercutan en el desarrollo y beneficio de la sociedad (Franco y Canela, 2016; Remilien *et al.*, 2018).

Sin embargo, aun con la importancia económica que representan en la mayoría de las MIPYME se carece de planes específicos de capacitación adecuados, los cuales generalmente se requieren para ejercer un puesto, lo que ocasiona que a través del tiempo el trabajador aprenderá de manera empírica por medio de prueba y error lo que requiere realizar en el trabajo, esto genera pérdidas de insumos, tiempo y deterioro de los equipos que se utilicen para lograr desempeñar su labor, lo que ocasionara una baja productividad y, en algunos casos, sentimientos de frustración en los empleados (Caballero *et al.*, 2015; Molina *et al.*, 2016; Rosales *et al.*, 2021).

Por lo tanto, la capacitación es el esfuerzo continuo para mejorar competencias y habilidades del personal que integra empresas y organizaciones, con la finalidad de impactar favorablemente en el desempeño y en la productividad. Esta acción puede realizarse a través de diferentes medios como cursos, talleres, conferencias, prácticas, entre otros (Granados y Banda, 2021).

En este sentido, se puede entender a la capacitación como un proceso auxiliar de alto impacto en la vida laboral y personal de los trabajadores que repercute directamente en la productividad de la empresa, ya que por medio de esta se pueden transmitir los conocimientos pertinentes para el desarrollo eficiente y correcto de las actividades necesarias para el buen funcionamiento de la organización. De tal modo que también se puede ver como un proceso educativo que se desarrolla a corto plazo y cuya finalidad es la adquisición de habilidades, conocimientos, actitudes, aptitudes y competencias por los capacitados. Esto se debe a que toma en cuenta los procesos de enseñanza aprendizaje donde el capacitador tiene el rol de maestro y el capacitado de estudiante, lo que implica una planeación adecuada tanto de contenidos, evaluaciones, comunicación asertiva, ambiente en el aula, prácticas, estudio de casos, entre otros (Ávalos-Monge y Murillo-Méndez, 2013; Granados y Banda, 2021).

Una buena o mala capacitación es un factor que influye en la sobrevivencia de las empresas, principalmente en las MIPYMES. Un problema común en estas es la poca o nula profesionalización de los directivos y trabajadores, ya que estos toman decisiones con base en su experiencia, sentido común y necesidades personales-familiares, inexistente planeación estratégica, todo lo cual resulta, a su vez, en una mala organización (Molina *et al.*, 2016; Obando, 2020).

Lo antes mencionado lleva a plantear que la capacitación es una herramienta indispensable para lograr cambios o mejoras positivas en las MIPYMES tanto en funcionamiento como en los nuevos emprendimientos, para ello se deben conocer las principales necesidades de formación y actualización que se presentan en el entorno, así como dentro de la organización (Ávalos-Monge y Murillo-Méndez, 2013; Pedroni *et al.*, 2020). Además, para que

la capacitación sea pertinente se deben estudiar las deficiencias que se pueden presentar durante la ejecución de actividades con la finalidad de incrementar las competencias de quienes integran una organización lo que permitirá definir las principales áreas de acción, para lograr un impacto positivo en la productividad (Obando, 2020). Así mismo, la capacitación implica un proceso de planeación, ejecución y evaluación de los resultados (Bermúdez, 2015). De allí la importancia de realizar esta investigación que se propuso evaluar los resultados del proceso de capacitación en el que participaron los beneficiarios del Programa Proyectos Productivos del Estado de Chihuahua 2019-2020.

METODOLOGÍA

El presente estudio se realizó a través de un enfoque cuantitativo-descriptivo de Hernández *et al.*, (2010), que mide de manera independiente los conceptos o variables a los que se refiere y se centra en calcular con la mayor precisión posible los datos obtenidos a través de las técnicas utilizadas. La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente, el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Hueso y Cascant, 2012).

Para llevar a cabo la capacitación se seleccionaron técnicos universitarios que tuvieran experiencia mínima de dos años frente a grupo, los cuales curricularmente fueran egresados de programas de licenciatura afines a los temas de administración de empresas, finanzas, recursos humanos, producción agropecuaria, contabilidad, comercialización, administración agrotecnológica, horticultura y sistemas de información agrícola, además, algunos de los seleccionados se encontraban cursando o estaban en proceso de titulación en algún programa de posgrado afín a las licenciaturas mencionadas anteriormente. Entre las variables que se midieron para conocer la aceptación de la capacitación, se definió la percepción sobre el trato recibido por cada beneficiario, la explicación clara y oportuna de los contenidos, la comunicación durante y posterior al desarrollo de los temas y la disposición de seguir capacitándose por medio de la Universidad después de su participación en la convocatoria.

La población tomada en cuenta para esta investigación fue el total de los proyectos aprobados por parte de la Secretaría de Bienestar Social durante el periodo 2019 – 2020, en los municipios de Guerrero, Juárez, Chihuahua y Bocoyna (Figura 1), mismos que fueron gestionados por la Oficina Administrativa de Proyectos de la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas (FACIATEC) de la UACH. En total, se aprobaron 201 proyectos productivos en todo el estado (Cuadro 1).

Para determinar el tamaño de muestra con un nivel de confianza de 95% se utilizó una fórmula para poblaciones finitas, ya que el total de la población es de 201 proyectos productivos. Para el cálculo de la muestra se utilizó un valor $Z\alpha=1.96$ (Aguilar, 2005; Reyes *et al.*, 2013). El tamaño adecuado de la muestra con un nivel de confianza de 95% fue de 132 encuestas tomando en cuenta el resultado de la fórmula:



Fuente: INEGI. Marco Geoestadístico, diciembre 2018.
Figura 1. Ubicación de los municipios de Ciudad Juárez, Guerrero, Bocoyna y Chihuahua en el Estado de Chihuahua, México (clave de la entidad 08).

$$n = \frac{z^2 (pqN)}{EE^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

donde n : Tamaño de la muestra a determinar; Z : Coeficiente del nivel de confianza; N : Tamaño del universo o población; p : Probabilidad a favor, q : Probabilidad en otra; EE : Margen del error estimado.

Cuadro 1. Proyectos productivos beneficiados y atendidos por la Oficina Administrativa de Proyectos de la FACIA-TEC.

Municipio	Participación en proyectos
Juárez	120
Guerrero	39
Bocoyna	26
Chihuahua	16

Fuente: elaboración propia a partir de datos de participación en proyectos productivos.

Las técnica utilizada en la investigación fue la encuesta diseñada ex profeso, utilizando escala de Likert, incluyó información general como nombre del proyecto productivo, número de folio, localidad, representante del grupo social, giro, empleos generados o propuestos, sector al que pertenece el proyecto (agrícola, industrial o de servicios), esto con el propósito de evitar duplicidad de encuestas. La encuesta estuvo integrada por tres secciones, la primera relacionada con los datos generales del proyecto, la segunda cuestionó sobre el desempeño de los Técnicos Universitarios y finalmente, el tercer apartado trata sobre la detección de necesidades de capacitación del negocio en operación (Hernández *et al.*, 2010).

Se calculó el alfa de Cronbach, la cual es una herramienta que se utiliza para dar soporte estadístico en el uso de la escala de Likert, ya que permite medir la fiabilidad del cuestionario utilizado. Dicho análisis se realizó con el programa estadístico IBM SPSS. Para ello se hizo una prueba piloto para definir la fiabilidad del instrumento completo antes de su aplicación, de la cual se obtuvo un nivel de fiabilidad de 0.81 lo que significa que el instrumento es confiable. Como parte del análisis para el presente trabajo se seleccionaron las preguntas referentes a esta investigación y se observó un alfa de Cronbach de 0.74. Entre las escala manejadas por diversos autores los valores que van de 0.70 a 0.90 son considerados como instrumentos aceptables y confiables. Valores menores de 0.69 se consideran de baja confiabilidad ente las escalas de fiabilidad (Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez, 2020; Arras-Vota *et al.*, 2021).

Debido a la contingencia sanitaria a nivel nacional y estatal por la pandemia COVID-19 (SARS-COVID-2) no fue posible aplicar las encuestas de manera presencial a los participantes, además de que algunos proyectos están ubicados en poblados de difícil acceso. Debido a esto se recurrió al uso de llamadas telefónicas para aplicarlas.

RESULTADOS

Generalidades de los proyectos

En las respuestas vertidas por los grupos beneficiados, se pudo advertir la diversidad de actividades económicas. En aquellos que se dedican al sector primario destacan los enfocados a la cría de borregos, producciones avícolas y agrícolas. En cuanto a la oferta de servicios se presentaron proyectos de grupos musicales, renta de botargas, estéticas de belleza, vulcanizadoras, centros de recreación, renta de mobiliario para eventos, terapia física y servicio dental. En venta, producción y distribución, se impulsaron negocios como dulcerías, carpinterías, fabricación de alimentos, artesanías, venta de ropa, talleres de costura, panaderías, papelerías, herrería, elaboración de cremas faciales, venta de cosméticos, fotografía, abarrotos y productos de limpieza. Con una generación de empleo promedio de cuatro empleados por proyecto, con un total aproximado de 644 personas contratadas.

Desempeño de los Técnicos Universitarios

Como parte de la normativa de la convocatoria de proyectos productivos los beneficiarios debieron tomar diferentes cursos tanto para la elaboración del plan de negocios, administración estratégica, el proceso de compra (cotización, selección y adquisición), establecimiento

y puesta en marcha del proyecto (SEGOB, 2019). La capacitación tuvo una duración de cuatro semanas durante las cuales los Técnicos Universitarios se encargaron de impartir diferentes temas relacionados con la gestión y administración de la empresa. En general, durante la impartición de los cursos y talleres ofertada por los Técnicos Universitarios, estos se enfocaron en lograr un ambiente agradable y de confianza donde todos los participantes se sintieran en libertad para expresar sus dudas, a través de responder preguntas, intercambio de ideas, además de mostrar interés por los diferentes proyectos por medio de comunicación directa con cada uno de los participantes, tanto dentro del aula, como por correo electrónico o llamada telefónica. Cuando no era posible la comunicación por ninguno de los medios anteriores, se solicitó al servidor de la nación de la zona, que realizara el contacto para dar seguimiento al desarrollo del proyecto productivo. Lo cual se vio reflejado en la precepción de los participantes con respecto al trato que recibieron y la comunicación que lograron entablar con los Técnicos Universitarios calificándola en su mayoría como muy buena en ambos casos (Cuadro 2).

Con respecto a la respuesta obtenida por los participantes se observó que en su mayoría lograron asimilar y entender los temas ofertados por los Técnicos Universitarios, entre los comentarios que más se repitieron fueron: “nos explicaron muy bien”, “me tuvieron mucha paciencia”, “siempre respondieron mis preguntas”, “me ayudaron mucho con el trabajo, no sabía ni por dónde empezar”, “aprendí la importancia de una buena administración y las finanzas”.

En general se obtuvieron buenos resultados sobre la percepción de los encuestados de su experiencia con las explicaciones de los Técnicos Universitarios, lo cual facilitó el aprendizaje de los contenidos por los participantes cumpliendo el objetivo de la capacitación. A este resultado también se suma el ambiente que se logró en el aula. Donde la mayoría consideraron un ambiente muy bueno y un menor número mencionó que fue bueno. Así mismo, los participantes comentaron que sintieron confianza en el Técnico Universitario, además de que mostró un trato siempre respetuoso y cordial con todos los integrantes del grupo, comentaron que: “siempre me saluda”, “me animó a preguntar lo que no entendía”, “escuchaba atento todo lo que comentábamos”, “nunca se rio de nosotros por no saber algo”, “me gustó porque nos motivaba a participar y a no sentirnos con vergüenza de hacer las cosas”.

Cuadro 2. Trato personal y comunicación durante y después de la capacitación entre los Técnicos Universitarios y los capacitados.

Preguntas sobre el capacitador	Percepción de los capacitados		
	Regular	Bueno	Muy bueno
El trato del Técnico Universitario durante la capacitación		22%	78%
Comunicación durante y después de la capacitación	10%	30%	60%

Fuente: elaboración propia a partir de datos de encuesta, 2021.

Cursos de capacitación

Como parte de la formación de los participantes del programa se impartieron los temas de desarrollo de iniciativas productivas, mercado de proceso productivo y estructura financiera. El resultado observado al momento de la puesta en marcha del proyecto se encontró que la mayoría de los capacitados mencionó que, si les fueron de utilidad los contenidos seleccionados para la capacitación, mientras que la minoría no estuvo de acuerdo, el motivo de su respuesta fue que no consideraron que aportaran a sus necesidades de capacitación. En el Cuadro 3 se puede observar la relación entre los porcentajes de aprobación de los temas por percepción de cada participante sobre el dominio de los contenidos.

Detección de necesidades del negocio en operación

Con respecto a este tema, se cuestionó a los 162 encuestados sobre su deseo de seguir capacitándose en cursos o talleres dirigidos por docentes de la UACH, tomando de referencia su experiencia con los Técnicos Universitarios. Un alto porcentaje de los encuestados comentaron anteriormente sobre el desarrollo de los temas, los cuales fueron de su agrado y los consideraron muy buenos, de este total se obtuvo que, a 96% de los participantes, si les interesa el seguir capacitándose con la Universidad, mientras que otros, refieren que no tienen interés en recibir más capacitación y finalmente, algunos desean posponerlas por la contingencia sanitaria.

Para conocer cuáles son las necesidades de capacitación que detectaron los beneficiarios después de la puesta en marcha, se les cuestionó sobre los temas más relevantes para ellos. Uno de los principales temas que sugieren es relacionado con la Administración del negocio. En este rubro, se solicitaron contenidos referentes a finanzas, contabilidad, manejo de recursos humanos, cotizaciones, compras, exportaciones y administración en general. Otra categoría fue la relacionada con la comercialización, sugiriendo temas que van desde la distribución hasta el consumidor final. Otro tema que resultó de interés fue el Apoyo Técnico enfocado a temas relacionados con nutrición animal, seguridad e higiene, elaboración de alimentos y productos varios, además de manejo de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Cuadro 3. Dominio, desarrollo y utilidad de los temas impartidos por los Técnicos Universitarios a los capacitados.

Preguntas sobre el capacitador	Percepción de los capacitados		
	Regular	Bueno	Muy bueno
Dominio, desarrollo y claridad de los temas por parte del técnico Universitario	1.0%	7.00%	92%
Los temas fueron de utilidad para el capacitado	0.5%	6.00%	93%
Los temas no fueron de utilidad para el capacitado		0.05%	

Fuente: elaboración propia a partir de datos de encuesta, 2021.

Finalmente, se indagó sobre la situación en la cual se encontraba la empresa debido a la contingencia sanitaria por COVID-19. De los encuestados, 98% comentó que se encontraban trabajando bajo las medidas de seguridad establecidas, como el uso del cubrebocas, gel antibacterial, sana distancia, tapetes con sanitizante y distanciamiento social. Además, de reducir sus horarios de atención a los clientes, también se tuvo que disminuir el aforo a sus negocios según lo marcaba la señalización del semáforo epidemiológico. Sin embargo, una parte respondió, que si bien tenía lo necesario para laborar de forma normal, no podían hacerlo, debido a que las actividades que realizaban no eran esenciales. Un ejemplo son algunos de los negocios que prestaban servicios.

DISCUSIÓN

El establecimiento de nuevas empresas por medio de la planeación de proyectos productivos, permite la creación de nuevas fuentes de empleo partiendo de la conformación de grupos de trabajo independientemente de su formación académica, género y etnia (Alvarado *et al.*, 2018). Esto es importante, debido a que el desempleo que se presenta en zonas marginadas y rurales incrementa la inestabilidad económica de las familias; además, la falta de preparación académica, provoca una menor posibilidad de acceder a puestos de trabajo con una remuneración adecuada y finalmente, la oferta de trabajo es limitada en comparación con la demanda que existe en el mercado laboral (Hernández, 2020).

Paz y Espinosa (2019) mencionan que existe la necesidad de que las instituciones educativas participen de forma activa en la creación y desarrollo de las nuevas microempresas, esto debido a que la mayoría de ellas inician sus actividades con poco o nulo conocimiento y habilidades previas en contabilidad, mercadotecnia, administración, finanzas y fuentes de financiamiento, lo cual ocasiona baja productividad y a corto o mediano plazo, repercutirá en el cierre de aquellas; por lo cual, es necesaria la intervención de Técnicos Universitarios que solventen de manera adecuada las carencias que presentan los emprendedores al momento de planear y poner en marcha su proyecto productivo.

Es así como el Técnico Universitario, se convierte en un mentor, que debe ser capaz de transmitir sus conocimientos y habilidades a su aprendiz. Sin embargo, muchas veces esta labor se ve afectada por diversos factores; uno de los principales problemas al que se enfrentaron los Técnicos Universitarios al momento de la capacitación, fue la heterogeneidad de los participantes, ya que se tenían escolaridades de educación básica, media superior y superior en un solo grupo. Paz (2018) comenta que el personal docente universitario debe de prepararse arduamente para lograr entender y atender a grupos con diversidad de estudiantes, esto le permitirá entablar comunicación adecuada con el grupo, por medio del uso de un lenguaje común, fácil de entender y sin tecnicismos o terminología que dificulten el aprendizaje. Sumado a lo anterior, surge la reflexión sobre la importancia de un buen ambiente en el aula y cómo repercute directamente en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que al presentarse la confianza y el respeto entre todos los participantes se facilita la participación grupal, lo que enriquece los conocimientos adquiridos, a esto también se puede agregar que el docente debe de ser empático, responsable, comprometido, lograr canales de comunicación apropiados y ser respetuoso con cada uno

de sus estudiantes (Rodríguez-Santos *et al.*, 2020). Todo lo cual se logró en la capacitación impartida a los beneficiarios de este proyecto del cual se han planteado sus resultados.

Cuando se logra un buen ambiente y una relación de confianza ente las partes involucradas en el proceso de capacitación, es conveniente el análisis de los conocimientos y habilidades que se necesitan para que un emprendimiento tenga éxito a largo plazo, dichos saberes y destrezas por lo general están principalmente relacionados con el desarrollo empresarial, entre los que destacan los administrativos, contables y financieros, además de mercadotecnia. Entre las notables características personales que debe de tener un emprendedor son: la necesidad de logro y autonomía, propensión al riesgo, tolerancia a la incertidumbre y confianza, al combinarse todos estos se tiene una mayor posibilidad de éxito y permanencia de las nuevas empresas (Tajeddini y Mueller, 2009; Arias-Arciniegas *et al.*, 2020; Morales-Jiménez *et al.*, 2020). Sin embargo, aun con la relevancia de estos temas Bermúdez (2015) encontró en una investigación realizada a 120 MIPYMES, resultados que coinciden con los que se han presentado en este trabajo, que la mayoría carece de conocimientos del proceso administrativo, financiero, mercadológico, ciclo de vida del producto y el uso de programas contables, debido a esto la sobrevivencia de estas dependerá de una capacitación adecuada a los empleados y dueños de los negocios de manera temprana y con acompañamiento por parte de instituciones gubernamentales, asociaciones y universidades. México, a nivel mundial registra un índice de mortandad de las MIPYMES muy alto, esto se debe a que solo 7% de las empresas nuevas lograr sobrepasar los 3 años, esto se debe principalmente a la falta liderazgo adecuado, objetivos poco claros, procesos administrativos deficientes, poco control de inventarios, falta de liquidez y financiamiento (Lima-Vázquez y Duana-Avila, 2020). La capacitación se convierte en una herramienta que permitirá que las empresas tengan una mayor posibilidad de sobrevivencia si esta se comienza desde la planeación del nuevo negocio.

Las MIPYMES presentan gran deficiencia al momento de diseñar y programar capacitaciones para toda la organización. Sin embargo, los dueños o encargados son capaces de detectar las insuficiencias que se presentan durante el desarrollo de las actividades diarias. La necesidad de capacitación se ve reflejada, cuando una persona no es capaz de cumplir con los requerimientos de su puesto por falta de conocimiento, habilidades o actitudes (Bonilla Jurado *et al.*, 2018; Valdivia y González, 2022). Uno de los principales problemas que enfrentan las MIPYMES con respecto a la planeación de la capacitación se debe a que los beneficios de esta se verán reflejados a largo plazo, además de que los mandos superiores se centran en cumplir con sus compromisos inmediatos como lo son el pago de la nómina, pago a proveedores, costos fijos, adquisición de material de trabajo, entre otros (Cabanillas, 2011; Montalvo *et al.*, 2021). Tanto el aprendizaje teórico (conocimiento), el aprendizaje práctico (habilidades) y el cambio de actitud son las principales vertientes de la capacitación, al unir cada uno de estos elementos se logra el desarrollo de competencias específicas de los miembros de una organización. Una de las cuestiones que toma relevancia para las MIPYMES, es desarrollar programas de capacitación que permitan alinear los intereses del individuo con los de la empresa, en busca del bien común (Montalvo *et al.*, 2021).

Un ejemplo de esto es el trabajo realizado por Saavedra y Camarena (2020), en el cual mencionan en su investigación realizada a 272 empresas lideradas por mujeres en la ciudad de México, que las empresarias, reconocen la necesidad de contar con capacitación continua tanto para ellas como para el personal que dirigen; entre las necesidades de capacitación detectadas mencionan las relacionadas con administración, contabilidad, comercialización, mercadotecnia, finanzas, fiscales, recursos humanos, producción, seguridad e higiene, ambientales, además del uso y manejo de TIC. En un trabajo anterior, Camarena (2018), menciona que los cursos tomados en las áreas de administración, comercialización y contabilidad, son los de mayor utilidad para las empresas según la percepción de 272 empresarias de la Ciudad de México, las cuales detectaron que estos conocimientos son indispensables para la sobrevivencia de sus negocios. Estos resultados, en general, muestran la importancia de la detección de necesidades de capacitación en las diferentes áreas de la organización, lo cual permitirá la selección adecuada de programas y contenidos pertinentes que den respuesta a las problemáticas reales que se presentan durante el funcionamiento de la empresa (Saldivar *et al.*, 2020).

Sin embargo, lo ocurrido durante la pandemia por el virus COVID-19, ha tenido impacto no solo sobre la salud de las personas, sino también ha repercutido en la economía, afectando a las empresas debido principalmente, al cierre impuesto a las actividades no esenciales, lo que provocó la inestabilidad e incertidumbre sobre la subsistencia de muchas MYPIMES (Sánchez-Juárez y Aguilar, 2020).

Cabe señalar que, como una estrategia para lograr sobrevivir a la pandemia, algunos negocios utilizaron las TIC con énfasis en el marketing digital, lo cual permitió continuar con sus ventas. No obstante, la falta de capacitación en estas áreas, es un factor limitante para muchas de las MYPIMES (Ochoa, *et al.*, 2020), en general, los participantes no cuentan con los conocimientos necesarios para implementar el uso del marketing digital, ya que en su mayoría no tienen los equipos, programas y personal capacitado, lo que dificultó las operaciones de las empresas, tomando relevancia la necesidad de capacitarse en estas áreas por medio de instituciones o programas de capacitación.

Entonces se puede decir que la capacitación es un modo de convergencia entre las Instituciones de Educación Superior, representadas por los Técnicos Universitarios y los actores que conforman las MYPIMES y en este proceso, hay que considerar la importancia de la teoría del capital humano, esto se traduce en ser conscientes que cada persona, tiene una formación que se basa en aquellos conocimientos y habilidades que ha adquirido a través del tiempo, durante el desarrollo de su etapa educativa y de su experiencia; estas capacidades pueden ser generales o de especialización. Esta teoría también argumenta que un mayor capital humano se verá reflejado en un salario más alto y a su vez, en un aumento de la productividad de la organización. La capacitación, es una de las formas que las empresas pueden proveer a sus empleados de habilidades especializadas para desarrollar su función e incrementar las posibilidades de acceder a mejoras salariales, así como a mejorar su desempeño laboral, que a su vez, se ve reflejado en mayor productividad; por tal motivo, la capacitación y el aumento del capital humano se relacionan directamente con el éxito y sobrevivencia de una organización (Didier *et al.*, 2013; Pérez-Fuentes y Castillo Loaiza,

2016). Es así, que partiendo de la consolidación del concepto de educación de calidad, se resalta la formación y capacitación como fundamental eslabón económico en el crecimiento del bienestar.

Para que una capacitación sea adecuada, se deben analizar las necesidades que se presentan en los diversos entornos en que participa la empresa, con el propósito de seleccionar de manera consiente y efectiva las temáticas que se estarán planificando con la finalidad de ofrecer contenidos y prácticas pertinentes respecto a las necesidades de los trabajadores y de calidad. La calidad, se define como la percepción del valor que se tiene sobre un servicio o producto que se recibe, mismo que rebase las expectativas previas (Huerta-Dueñas y Sandoval-Godoy, 2018). Para que se imparta educación de calidad se deben de cumplir con cinco dimensiones: la tangible, es aquella que se puede ver de manera material, esto es todo aquello que puede ser tocado durante la duración del servicio. La fiabilidad, es la veracidad de las Instituciones y su personal, para ofertar e impartir diferentes temáticas con la seguridad de ser desarrolladas por expertos. La capacidad, se ve reflejada en la atención rápida y oportuna de las problemáticas que surgen en el proceso. La seguridad, es la percepción por parte de la persona que recibe la capacitación, de que la Institución y el instructor tienen la capacidad de resolver sus dudas y problemas. Finalmente, para que exista calidad educativa, se requiere generar empatía entre los actores involucrados, esta se podrá crear a partir del conocimiento particular de las necesidades de los participantes (Barragán Vázquez *et al.*, 2021).

CONCLUSIONES

Desde la perspectiva de las personas que recibieron capacitación por parte de los Técnicos Universitarios durante los procesos de formación y puesta en marcha de los proyectos productivos aprobados de la convocatoria lanzada por la Secretaria del Bienestar en el periodo 2019 – 2020, conforme a las respuestas y aportaciones realizadas por los participantes la mayoría coincidió en que tanto los temas como la participación de los Técnicos Universitarios cumplieron con su función en el proceso de capacitación, motivo por el cual consideraron los conocimientos adquiridos como suficientes para iniciar y continuar con su negocio. También, se mostraron en su mayoría interesados en seguir capacitándose, reconociendo que carecen de saberes adecuados para el manejo y sobrevivencia de su empresa, por lo tanto, para ellos es una alternativa viable participar en cursos, talleres o diplomados que imparta la Universidad. En general, según la mayoría de los encuestados, se logró el objetivo de brindar las herramientas básicas para lograr el funcionamiento del proyecto, además se detectó la necesidad de seguir capacitándose en temas de administración, comercialización y apoyo técnico. Por lo tanto, se comprobó la hipótesis planteada al inicio de la investigación, la cual coincide con los resultados obtenidos, ya que la percepción de los capacitados fue positiva en relación a los temas y su explicación, el trato de los técnicos universitarios y la necesidad de capacitación continua sobre el manejo de un negocio. También a esto se suma la búsqueda de estrategias que permitan la sobrevivencia de las MIPYMES con respecto de la pandemia de COVID 19.

Finalmente, la participación de la UACH a través de la FACIATEC fortaleció la relación entre el sector social atendido y la universidad, a través de la capacitación realizada a los beneficiados del programa. La responsabilidad social de la universidad se centra en el compromiso de coadyuvar el desarrollo sostenible y económico de la sociedad, además de respetar las ideas, creencias y culturas. La cercanía con los sistemas productivos, permite conocer las problemáticas que actualmente enfrentan y esto, a su vez, se ve reflejado en la pertinencia de los programas educativos universitarios para dar pronta respuesta a la sociedad.

AGRADECIMIENTOS

A la Secretaria de Bienestar a través de la Dirección General de Opciones Productivas, a los beneficiarios del programa por su disposición y colaboración para la realización de esta investigación, así como a la Oficina de Proyectos de la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas por su apoyo en la realización de este trabajo.

REFERENCIAS

- Aguilar BS. 2005. Fórmulas para el cálculo de la muestra de investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(12), 333-338. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Álvarez-Morales JL y Ramírez-Herrera D. 2021. Identificación de estrategias de capacitación en MIPYMES de la Ciudad de México. *Nóesis*, 31(61):202-225. Doi: <http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2022.1.10>
- Andia-Valencia W, Yampufe-Cornetero M, Antezana-Alzamora S. 2021. Responsabilidad social universitaria: del enfoque social al enfoque sostenible. *Rev. Cubana Edu. Superior*, 40(3). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142021000300019&lng=es&tlng=es
- Arras-Vota AMG. 2008. Responsabilidad Social de las Organizaciones en Arras Vota y Fierro Murga Agrotecnología y sociedad. La academia por y para el campo. Pearson.
- Arras-Vota AMG, Bordas-Beltrán JL., Porrás-Flores DA y Gómez-Ramírez JI. 2021. Competencias en tecnologías de información y comunicación. Estudios de caso: Universidad Santo Tomás (Colombia) y Universidad Autónoma de Chihuahua (México). *Form. Univ.*, 14(1): 135-146. Doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100135>
- Ávalos-Monge AL y Murillo-Méndez VM. 2013. La necesidad de capacitación en planes de negocio en las microempresas de la zona de occidente de Costa Rica. *InterSedes*, 14(29), 56-80. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-24582013000300004
- Baltodano-García G y Leyva O. 2020. La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las MIPYMES en México. *CJP*, 15-30. Recuperado de: <https://www.lamjol.info/index.php/rcijupo/article/view/11228/13097>
- Barragán-Vázquez CH, García-Martínez JJ, Medina-Heredia NV. 2021. Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI*, 11(30):1-11. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/637969396001.pdf>
- Bermúdez-Carrillo LA. 2015. Capacitación: una herramienta de Fortalecimiento de las MIPYMES, . *InterSedes* 16(33): 3-25. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Bonilla-Jurado DM, Macero-Méndez RM, Mora-Zambrano ER. 2018. La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *CONRADO*. 14(63): 268-273. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300268
- Caballero-Ávila JA, Montero-Quinén AM, Beltrán-López R. 2015. La importancia de la permanente capacitación de los empleados. *Academia Journals*. 7(1): 241-245. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Robert-Lopez-14/publication/327977185_La_importancia_de_la_permanente_capacitacion_a_los_empleados/links/5bb1352d92851ca9ed331a70/La-importancia-de-la-permanente-capacitacion-a-los-empleados.pdf
- Camarena-Adame ME. 2019. Capacitación de las PYME dirigidas por mujeres en la ciudad de México. *U&E*, 21(37):76-107. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v21n37/2145-4558-unem-21-37-76.pdf>
- Franco-Parrillat G, Canela-Gamboa F. 2016. Evolución de las políticas de desarrollo social en México: éxitos

- y fracasos. OPERA, 18:159-181. Recuperado de: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18601/16578651.n18.09>.
- Didier N, Pérez C, Valdenegro D. 2013. Capacitación y capital humano: análisis de las últimas dos décadas. *Revista de Psicología*, 22(2):87-99. Doi: 10.5354/0719-0581.2013.30856.
- Granados-Muñoz R, Banda-Sandoval W. 2021. Detección de necesidades de capacitación en docentes de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato. *RIASF*, 14(35): 1-24. Recuperado de: <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi35.382>.
- Hernández-Pérez J. 2020. Desempleo en México por características demográficas, 2005-2018. *ECONOMIAUNAM*. 17(50): 166-181. Recuperado de: <https://doi.org/10.22201/fe.24488143e.2020.50.524>
- Hernández-R, Fernández C, Baptista MP. 2010. Metodología de la investigación. Ed. 5ª. Ed McGraw-Hill. México. 90-116.
- Hueso A, Cascant MJ. 2012. Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación. Cuadernos Docentes en Proceso de Desarrollo No. 1 (1 st ed.) Varcelona: Universitat de València. Recuperado de: https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodolog%C3%ADa%20y%20t%C3%A9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%C3%B3n_6060.pdf?sequence
- Huerta-Dueñas M, Sandoval-Godoy SA. 2018. Sistemas de calidad como estrategia de ventaja competitiva en la agroindustria alimentaria. *ASyD*, 15(1), 19–28. Recuperado de: <https://doi.org/10.22231/asyd.v15i1.746>
- Laitón-Ángel SY, López-Lozano J. 2018. Estado del arte sobre problemáticas financieras en MIPYMES: estudio para América Latina. *EAN*, (85):63-179. Doi: <https://doi.org/10.21158/01208160.n85.2018.2056>
- Molina-Sanchez R, López-Salazar A, Schimtt C. Factires que influyen en los problemas del emprendimiento de las MIPYMES: una precepción de los expertos. *RIAF*, 9(1):35-113. Recuperado de: <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n1-2016/RIAF-V9N1-2016.pdf#page=97>
- Montalvo LD, Coto EJ, Cadena A. 2021. La capacitación en pequeñas y medianas empresas: hacia una caracterización. *RPE*, 8(1), 71-85. Recuperado de: <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/686/961>
- Moreno-Tello MA, Prado-Moncivais EN, García-Avendaño DJ. 2013. Percepción de los estudiantes de enfermería sobre el ambiente de aprendizaje durante sus prácticas clínicas. *Cuidarte*, 4(1): 444-449. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732013000100003&lng=en&tlng=es
- Morales-Jiménez J, Jaramillo-Villanueva L, Varela-Chilchoa ME, Salvador-Ferrer CM. 2020. Factores relacionados con la intención emprendedora de universitarios en agroindustrias en Puebla, México. *ASyD*, 17(4): 651-665. Doi: <https://doi.org/10.22231/asyd.v17i4.1397>
- Navarrete-Marneou E, Sansores-Guerrero E. 2011. El fracaso de las micro, pequeñas y medianas empresas en Quintana Roo, México: un análisis multivariante. *RIAF*, 4(3): 21-33. Recuperado de: <http://ssrn.com/abstract=1884519>
- Obando-Changuá MP. 2020. Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2): 166-173. Recuperado de: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Ochoa-Guevara SB, Medina-Acero C, Santamaría-Burgos LY, Ramírez-Campos DI, Paramo-Renza EA, Ochoa-Guevara N. 2020. Reto de las MIPYMES para incursionar en el marketing digital en tiempos de COVID-19. *RHS*, 8(2): 132 – 145. Doi: <https://doi.org/10.22209/rhs.v8n2a09>
- Paz-Calderon Y, Espinosa-Espíndola MT. 2019. Emprendimiento femenino en México. Factores relevantes para su creación y permanencia. *TENDENCIAS*. 20(2):116-137. Recuperado de: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/4972/5756>
- Paz-Maldonado EJ. 2018. La formación del profesorado universitario para la atención a la diversidad en la educación superior. *Rev. Investig. Educ. REDIECH*. 9 (16): 67-82. Recuperado de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/ierediech/v9n16/2448-8550-ierediech-9-16-67.pdf>
- Pedroni-Lara F, Villaseñor-Padilla DE, Olvera-Espinosa E. 2020. Estrategias de Inducción y Capacitación de Personal Operativo para contribuir a la productividad de empresas de servicios MIPYMES del corredor industrial de Toluca Edo. de México. *RILCO*, 5(2). Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/05/corredor-industrial-toluca.html>
- Pérez-Fuentes DI, Castillo-Loaiza JL. 2016. Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. *Econ. Soc. Territ.*, 16(52): 651-673. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212016000300651&lng=es&tlng=es.
- Remilien E, Sánchez-Hernández M, Hernández-Salgado JH, Servín-Juárez R, Carranza-Cerda I. 2018. Perfi-

- les de creación de microempresas en las zonas rurales: el caso de Santa Bárbara Almoloya, Cholula, Puebla. *ASyD*, 15(1), 29–45. Recuperado de: <https://doi.org/10.22231/asyd.v15i1.747>
- Reyes LO, Espinoza R, Olvera R. 2013. Criterios para determinar el Tamaño de Muestra en Estudios Descriptivos. Congreso Internacional de Investigación. *Current Bioactive Compound*, 5(3):2919-24. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/333531364_Criterios_para_determinar_el_Tamano_de_Muestra_en_Estudios_Descriptivos
- Rodríguez-Rodríguez J, Reguant-Álvarez M. 2020. Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE*, 13(2), 1–13. Doi: <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Saavedra-García ML, Camarena-Adame ME. 2020. Las MIPYMES lideradas por mujeres y la capacitación: un estudio exploratorio. *SBIR*, 4(2), 1-17. Doi: <https://doi.org/10.26784/sbir.v4i2.270>
- Saldivar-González SJ, Hernandez-Bejarao J, Jabalera-Oviedo A. 2020. Capacitación en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación, como estrategia competitiva para la administración de las MIPYMES. *REGyO*, 4(8):303-318. Recuperado de: <http://regyo.bc.uc.edu.ve/v4n8/art04.pdf>
- Sánchez-Juárez I, Agilar-Esparza E. 2020. Empresas Mexicanas ante el COVID-19. *Economía Actual*. 13(4): 39-43. Recuperado de: <http://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/15212/Empresas%20mexicanas%20ante%20el%20COVID19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SEDESOL (Secretaría de Desarrollo Social). 2019. Guía de programas sociales 2019. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/119689/GPS_2016.pdf
- SEGOB (Secretaría de Gobernación). 2019. Diario Oficial de la Federación. Obtenido de ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Fomento a la Economía Social para el ejercicio fiscal 2019. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/578422/ROP_PFES_2020__1_.pdf
- Tajeddini K, Mueller SL. 2009. Entrepreneurial characteristics in Switzerland and the UK: A comparative study of techno-entrepreneurs. *J Int Entrep*. 7:1–25. Doi: <https://doi.org/10.1007/s10843-008-0028-4>
- Valdivia-Cobos A, González-Montor AI. 2022. Detección de necesidades de capacitación en MIPYMES de ropa regional estilizada de Tuxtepec (Oaxaca, México). *U&E*, 24(43):1-24. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10521>.