

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE MICROS, PEQUEÑAS Y MEDIANAS

EMPRESAS



DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL Y CAPACITACIÓN EN COMPETENCIAS PARA

MIPYMES: RESTAURANTES DE PLAYA LAS GLORIAS, GUASAVE, SINALOA

TESIS QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE MICROS, PEQUEÑAS Y MEDIANAS

EMPRESAS

PRESENTA

BERTHA EDITH JUÁREZ MARTÍNEZ

DIRECTOR DE TESIS

DR. NICOLÁS GUADALUPE ZÚÑIGA ESPINOZA

Guasave, Sinaloa; Diciembre del 2023



Dirección General de Bibliotecas
Ciudad Universitaria
Av. de las Américas y Blvd. Universitarios
C. P. 80010 Culiacán, Sinaloa, México.
Tel. (667) 713 78 32 y 712 50 57
dgbuas@uas.edu.mx

UAS-Dirección General de Bibliotecas

Repositorio Institucional Buelna

Restricciones de uso

Todo el material contenido en la presente tesis está protegido por la Ley Federal de Derechos de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

Queda prohibido la reproducción parcial o total de esta tesis. El uso de imágenes, tablas, gráficas, texto y demás material que sea objeto de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente correctamente mencionando al o los autores del presente estudio empírico. Cualquier uso distinto, como el lucro, reproducción, edición o modificación sin autorización expresa de quienes gozan de la propiedad intelectual, será perseguido y sancionado por el Instituto Nacional de Derechos de Autor.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial
Compartir Igual, 4.0 Internacional



Dedicatoria

A mis padres Alberta Martínez y Marco Juárez, los cuales apoyaron y alentaron a continuar en esta etapa.

A maestros de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas a quienes admiro, los cuales me ayudaron a resolver mis dudas sin importar horas ni espacios.

Agradecimientos

Mi más profundo agradecimiento al Dios todo poderoso, que me permitió vivir y cumplir mi sueño de cursar un posgrado, a mi familia por apoyarme en este proceso dándome una voz de aliento en los momentos difíciles y por ser mi gran motivación en la vida.

Resumen

El propósito de esta investigación es generar una propuesta de capacitación para Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) del sector restauranero de Playas Las Glorias en Guasave Sinaloa. Para ello se hizo una revisión de literatura sobre desarrollo económico local y capacitación en competencias.

Playa Las Glorias se ha convertido en una zona con gran potencial turístico, dado que es muy concurrido por sus atractivas playas y reconocido por los platillos típicos que pueden ser degustados en los restaurantes. La investigación de campo, que se realizó, permitió observar una fuerte necesidad de asignar herramientas que impulse un mejor servicio de parte de los restauraneros y, desde luego, que ello coadyuve a desarrollar las demás potencialidades de este hermoso rincón turístico del noroeste de México.

El marco teórico de esta investigación está enfocada a una revisión de las teorías sobre desarrollo económico local y capacitación en competencias. De igual forma, se incluye la revisión de experiencias sobre modelos que contienen los elementos relacionados con la evaluación de necesidades, diseño e implementación de la capacitación en MIPYMES.

Para el desarrollo de la metodología se utilizó enfoque mixto, integrando los aspectos cuantitativos y cualitativos. Para el análisis de la variable cuantitativa se aplicaron encuestas dirigidas al análisis de la necesidad de la capacitación y diseñar un modelo de capacitación el cual debe contener elementos dirigidos al servicio al cliente. Para el análisis del desarrollo económico local se utilizó herramientas cualitativas que permitieron concluir, mediante observación no participante, que Playa las Glorias es un lugar con gran potencial turístico que no ha sido explotado. Lo anterior debe aprovecharse no solo para generar empleos e ingresos para la población, sino también para convertirlo, en un futuro no muy lejano, en un atractivo centro turístico, referente de la más rica gastronomía de Sinaloa.

Palabras claves: Desarrollo económico local, turismo local, MIPYMES, capacitación.

Abstract

The purpose of this research is to generate a training proposal for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in the restaurant sector of Playas Las Glorias in Guasave Sinaloa. For this purpose, a literature review on local economic development and skills training was carried out. Las Glorias Beach has become an area with great tourist potential, given that it is very popular for its attractive beaches and recognized for the typical dishes that can be tasted in the restaurants.

The field research that was carried out allowed us to observe a strong need to assign tools that promote better service from restaurateurs and, of course, that this helps to develop the other potential of this beautiful tourist corner of northwest Mexico. The theoretical framework of this research is focused on a review of theories on local economic development and skills training. Likewise, the review of experiences on models that contain elements related to the needs assessment, design and implementation of training in MSMEs is included. For the development of the methodology, a mixed approach was used, integrating quantitative and qualitative aspects. For the analysis of the quantitative variable, surveys were applied aimed at analyzing the need for training and designing a training model which must contain elements aimed at customer service.

For the analysis of local economic development, qualitative tools were used that allowed us to conclude, through non-participant observation, that Playa las Glorias is a place with great tourism potential that has not been exploited. The above must be used not only to generate jobs and income for the population, but also to turn it, in the not too distant future, into an attractive tourist center, a reference for the richest gastronomy in Sinaloa.

Keywords

Local economic development, local tourism, MSMEs, training.

Índice

Introducción.....	9
CAPÍTULO I	10
Construcción del Objeto de Estudio	10
1.1 Antecedentes de la investigación.....	10
1.2 Planteamiento del problema	13
1.3 Justificación	17
1.4 Objetivo General	18
Objetivos específicos	18
1.5 Hipótesis	18
CAPÍTULO II	19
Marco Teórico	19
2.1 Desarrollo económico local	19
2.1.1 Objetivo del desarrollo económico local	21
2.1.2 Características del desarrollo económico local	22
2.2 Perspectivas teóricas del desarrollo económico local.....	24
2.3 Dimensiones del desarrollo económico local	25
2.4 El turismo rural y el desarrollo económico local	26
2.6 Las MIPYMES y desarrollo económico local.....	27
2.6.1 Origen y evolución de las MIPYMES.....	28
2.6.2 La creación de un MIPYME	29
2.6.3 Características de las MIPYMES	30
2.6.4 Clasificación de las MIPYMES en México	33
2.6.5 Factores de éxito en una MIPYME	34
2.7 La capacitación en las MIPYMES	35

2.8 Tipos de capacitación	36
2.9 Diagnóstico de la capacitación.....	38
2.9.1 Programa de capacitación.....	39
2.9.2 implementación de la capacitación.....	40
2.9.3 Evaluación de la capacitación	41
2.10 objetivos de la capacitación	41
2.11 Etapas de la de capacitación	43
2.12 Métodos de la capacitación.....	44
2.13 Beneficios de la capacitación.....	45
2.14 Marco legal en México en temas de capacitación.....	46
CAPÍTULO III	48
Metodología Aplicada.....	48
3.1 Método	48
3.2 Tipo de estudio	49
3.3 Muestra de la investigación.....	52
3.4 Escenario de la investigación.....	54
3.5 Diagnóstico del área de intervención	55
3.6 Técnicas e Instrumentos	55
CAPITULO IV.....	59
Análisis e interpretación de los Resultados.....	59
CAPITULO V.....	77
Conclusiones.....	77
Recomendaciones.....	79
Anexos	81

Índice de tablas

Tabla 1 Características de las MIPYMES	30
Tabla 2 Tipos de capacitación	36
Tabla 3 Medios para identificar las necesidades de capacitación	38
Tabla 4 Fases de la capacitación	43
Tabla 5 Investigación Mixta	50
Tabla 6 Modelo de proceso de capacitación de Chiavenato	81
Gráfica 1 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante El Profe	60
Gráfica 2 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante El Chente	62
Gráfica 3 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante Las Glorias Nuevas	63
Gráfica 4 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante El Gabacho	65
Gráfica 5 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante El Leyva Junior.....	67
Gráfica 6 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante El Cheleyva	69
Gráfica 7 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante Palomas	71

Introducción

La presente investigación está dirigida al sector restauranero ubicado en Playa Las Glorias. Mediante revisión de literatura en competencias y desarrollo económico local, busca diseñarse una propuesta de capacitación dirigido y adaptado a las necesidades planteadas por los propietarios de los restaurantes.

En sintonía con lo anterior y, dese luego, en base a la revisión teórica como lo dice Mejía (2017), “El turismo ya ha demostrado su valor persuasivo en el crecimiento económico al beneficiar a naciones, estados y ciudades en desarrollo a través de la creación de empleo.

La capacitación como parte del proceso de desarrollo de los recursos humanos es fundamental para el crecimiento de las empresas turísticas, las cuales la mayoría de estas son micro, pequeñas y medianas empresas, debido a esto es necesario señalar la importancia que tiene esta investigación al aportar materia de conocimiento que permita impulsar este sector servicios, perteneciente a la economía local.

Esta investigación esta estructura de cuatro capítulos. En el ccapítulo I se exponen los antecedentes y contexto actual del desarrollo económico local y la capacitación, tanto a nivel internacional. También el objeto de estudio, además se plantea la problemática, desarrollo de objetivos y justificación.

Continuando con el Capítulo II, se analiza la temática estudiada por otros investigadores, dando pie al análisis teórico de la problemática, el estudio del estado del arte y demás fuentes principales, que dan base al argumento y discusión de la investigación.

Dentro del Capítulo III, se diseña la metodología que se propone para la investigación, por lo que se definen las variables de estudio, el enfoque y el tipo de estudio los alcance, la población objeto de estudio, tamaño de la muestra y la interpretación de la información.

Por último, en el Capítulo IV, se presentan los resultados del estudio desarrollado en el sector restauranero se abordan el contexto del desarrollo económico y capacitación que se presenta en las empresas estudiada de igual forma se establecen las conclusiones del estudio y se proponen líneas de investigación para futuras investigación.

CAPÍTULO I

Construcción del Objeto de Estudio

Como se establece en el título de este trabajo, el objeto de estudio es el sector restaurantero, el cual está localizado en Playa las Glorias del municipio de Guasave. En ese tenor, el estado del arte permite retomar y analizar de manera precisa estudios realizados por otros investigadores con el objetivo de sustentar hallazgos que se relacionan con el tema central de la presente investigación (Venegas et ál., 2015). Se han realizado una gran cantidad de investigaciones sobre desarrollo económico local y la capacitación del personal en las empresas. En ese tenor, a continuación, se presentan algunas que se han realizado de manera internacional, nacional y por último locales.

1.1 Antecedentes de la investigación

Como introducción a los antecedentes teóricos, Gallicchio (2017), examinó el desarrollo económico local y la cooperación al desarrollo como una nueva generación de plataformas en América Latina y el Caribe, afirma que el crecimiento económico local debe estar vinculado al empleo, atraer inversiones, integrar y reestructurar la estructura productiva, incrementar los recursos humanos del territorio y coordinar programas y actividades que impulsen el desarrollo económico local.

Es importante que, en sectores con potencial económico y turístico, como Playa las Glorias se busque generar nuevos empleos e ingresos para la población y que no haya necesidad de migrar a otras partes del país o fuera de México, al no tener oportunidades para asegurar un ingreso para los jefes de los hogares.

El turismo se ha convertido en un aspecto significativo en el crecimiento socioeconómico de los países como resultado del desarrollo local, endógeno y regional, según la investigación de Gambarota y Lorda (2017), porque se considera una de las técnicas que permiten que un territorio, ya sea una localidad o una región, progrese.

Creo que, para el caso de este objeto de estudio, sector restaurantero en la playa Las Glorias Guasave, deben utilizarse estrategias que permitan promocionar la gastronomía que ofertan, aunado a establecer rutas turísticas que sean atractivas para las personas debido a que el gobierno municipal de Guasave señala que estas playas reciben a 10 mil turistas al año. En eso es importante retomar las teorías y experiencias sobre desarrollo económico local.

De forma similar, Mballa (2017) añade las diversas perspectivas teóricas al desarrollo local y las microfinanzas para establecerlas como herramientas para abordar las necesidades socioeconómicas, y sostiene además que en muchos casos los gobiernos, con filosofías de desarrollo aproximativas y estrategias de toma de decisiones incoherentes, tienden a cometer errores debido a la complejidad del análisis de la economía.

Otro de los temas que es importante analizar en los antecedentes es la capacitación, puesto que es parte central del presente trabajo de investigación, para ello se retoma a Bermúdez (2015), quien señala la importancia del proceso de capacitación de las pequeñas y medianas empresas en la provincia de Guasacaste, Costa Rica, específicamente las de los Regiones de Nicoya.

El autor aplicó un cuestionario 16 ítems dirigidos a 120 pymes seleccionadas intencionalmente por ubicación e identificación y con base a los resultados descubrió que estas empresas desconocen sus métodos administrativos, procedimientos o tecnologías de contabilidad y control interno, así como ciclos de vida de los productos. En consecuencia, la mayoría de las PYMES destacan la importancia de la formación para el éxito de su empresa. Destacan la importancia de la formación administrativa, de gestión financiera, jurídica y fiscal. Sin embargo, descubrieron que no todos los microempresarios estaban dispuestos a pagar por un programa de capacitación.

De manera similar, López (2015) se concentró en la capacitación y el servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de Quetzaltenango, Guatemala. De acuerdo con los hallazgos de este estudio, las empresas enfrentan una mayor rivalidad en el mercado, y el servicio al cliente es un componente crítico para ellas. Además, la mayoría de estas empresas se preocupan por el servicio prestado al cliente.

También creen que el área de atención al cliente es una inversión necesaria para cumplir los objetivos fijados por una empresa competitiva, y que la capacitación es el componente necesario para hacer crecer las cualidades del personal.

Parra y Rodríguez (2016) investigaron la capacitación y su impacto en la calidad dentro de este marco. Descubrieron una fuerte correlación positiva entre la primera variable independiente (capacitación) y la calidad como variable dependiente dentro de las organizaciones; afirman que la capacitación tiene un impacto directo en la calidad a través del desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas, contribuyendo al desarrollo de sistemas de calidad en la empresa, y que la capacitación es una característica estratégica que las empresas deben implementar metódica y periódicamente.

De igual manera, Hernández e Ibanova (2018) realizaron una investigación e idearon una estrategia de capacitación y entrenamiento para promover la empleabilidad local en el sector palmicultor de Mani, Casanare, Colombia. De acuerdo con los hallazgos de este estudio, el proyecto de capacitación que se ejecutó es un instrumento esencial para que los actores comprometidos adquieran mayor dedicación a la inclusión de la empleabilidad local.

Complementado las investigaciones anteriores, ya en el ámbito nacional, Ramos (2015) al investigar al personal de la Comisión Federal de Electricidad, en la Zona de Tlaxcala, encontró que esta organización tiene como principal objetivo ofrecer servicios de excelencia y garantizar altos índices de calidad. Sin embargo, concluyen que llevan varios años realizando el mismo proceso y no realizaban las modificaciones adecuadas para que sean eficientes los procesos.

Comisión Federal de Electricidad de dicha zona debía tener una buena organización y al no tener aspiraciones dado no tiene ningún competidor en el mercado de su giro, se considera protegida y no realizaba ninguna modificación porque no cuenta con ninguna amenaza del entorno.

Por su parte Alcaraz *et ál.* (2016) diseñaron la investigación sobre la determinación de capacitación de las pymes en un caso de estudio en el municipio de Moctezuma, Sonora. Entre las conclusiones de este estudio figura que los trabajadores demandan habilidades comerciales, concretamente en el sector de las ventas, así como conocimientos de contabilidad. Otro factor importante por considerar es que más de la mitad de las empresas encuestadas no han recibido capacitación, lo que podría poner en riesgo su estabilidad y crecimiento económico. Además, se descubrió que más de la mitad de las empresas están registradas ante la SHCP, lo que les permite participar en el fortalecimiento económico del municipio a través de sus impuestos.

De igual manera González (2017) propuso una serie de técnicas didácticas que se puedan empatar con los métodos de capacitación que exige el mundo globalizado y analizó como es que las sociedades del conocimiento marcan la pauta para los nuevos métodos o procesos que se han de implementar y como conclusión se estableció que es necesario que se adapten a las nuevas necesidades y tendencias.

En relación con la capacitación, pero ya en el ámbito estatal Valdez *et ál.* (2015) plantearon el tema de capacitación y calidad en el servicio el cual delimitaron en un estudio de caso enfocado en las cafeterías de la ciudad de Culiacán, Sinaloa. A partir de los resultados, se determinó que la calidad de los servicios requería enfoques de capacitación que contribuyeran a mejorarlos y permitieran medir y evaluar continuamente la calidad de los servicios. Una vez más se destacó la necesidad de capacitación, ya que, en la mayoría de las empresas, el empleado

más experimentado instruía al nuevo, y se enfocaban principalmente en los procedimientos de elaboración de sus productos y en el lenguaje con el cliente. También, la necesidad de obtener certificaciones en los procesos internos de las cafeterías y, como resultado, se pudo establecer que la mayoría de los restaurantes de este rubro no brindaban capacitación a sus empleados, mientras que los gerentes y subgerentes resaltaron la importancia de recibir capacitación en temas relacionados con el negocio.

Del mismo modo, Serrano (2015) realizó una tesis sobre el uso de herramientas digitales en la formación laboral con dos objetivos. El primero fue evaluar los beneficios de implementar la formación profesional utilizando tecnología educativa. El segundo objetivo era determinar los requisitos educativos de los técnicos del departamento de mantenimiento de una empresa de esta rama, para lo cual se observó el proceso de aprendizaje y formación.

De acuerdo con Luque et al. (2017), el análisis de las MIPYMES restauranteras de Sinaloa de Leyva, las MIPYMES perciben la capacitación como un costo más que como una inversión que les generará ingresos en el futuro, y el principal problema que se presenta en las microempresas restauranteras de Sinaloa de Leyva es que no logran su máximo crecimiento debido a la falta de un proceso de capacitación oportuno que repercuta en la mejora de los servicios.

1.2 Planteamiento del problema

Las pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) desempeñan un papel crucial en el desarrollo socioeconómico de las naciones. Esto implica la necesidad de mejorar su rendimiento a través de la aplicación de estrategias que optimicen sus operaciones. Esto se debe a que estas empresas son generadoras de riqueza y empleo, lo que a su vez estimula la actividad económica y contribuye a una mejor gobernabilidad. Además, las MIPYMES suelen requerir una inversión inicial más baja en comparación con otras industrias, lo que las convierte en un sector que aprovecha en gran medida insumos y materias primas. (Carvajal, *et ál.*2017).

En relación con la estructura de las MIPYMES en México, según datos del INEGI-ENAPROCE (2018), se observa que en el periodo de 2016 a 2018 se consolidó una estructura de tipo piramidal. Esto se refleja en el aumento de la representación de las Microempresas, que pasaron de representar el 94.2% al 97.7% del total. En términos de personal empleado en el país, su participación también creció significativamente, pasando del 47.4% al 79.3%.

En contraste, las Pequeñas Empresas experimentaron una disminución en su participación, pasando del 21.3% al 15.3%. Esta disminución puede explicarse en parte por una

mayor tasa de cierre de Pequeñas Empresas en comparación con la creación de nuevas Microempresas. Por último, las Medianas Empresas también vieron un aumento en su representación, pasando del 9.6% al 12.6%. Estos datos ilustran una evolución en la estructura de las MIPYMES en México durante ese período, con un incremento significativo en la presencia de Microempresas y una mayor concentración de empleo en este segmento, mientras que las Pequeñas Empresas experimentaron una reducción relativa en su participación.

Es relevante destacar que la mayoría de estas empresas enfrentan dificultades para sobrevivir y prosperar en el mercado debido a la carencia de capacitación y orientación en cuanto a una gestión empresarial efectiva. La razón principal es que la mayoría de estas empresas carecen de conocimientos básicos en administración y a menudo cuentan con personal con limitada capacidad para dirigir el negocio. Además, suelen tener un conocimiento insuficiente del mercado al que desean dirigirse. Estos desafíos les impiden competir de manera efectiva, expandirse y atraer nuevos clientes. Los consumidores constantemente buscan innovación y mejoras en productos o servicios, lo que hace que sea aún más crucial abordar estas deficiencias para satisfacer plenamente sus necesidades. (Cruz, 2016)

De lo señalado anteriormente Roo (2017) refiere que en México el 85% de emprendedores que forman un negocio no logran hacerlo crecer, porque no capacitan a sus empleados, no elaboran un plan de negocio en caso de contingencia y fracaso, la gran mayoría de estas no cuentan con una alternativa diferente, para seguir creciendo como empresa, dado que las MIPYMES no muestran interés para capacitarse ni hacerlo con sus trabajadores, esto genera que no obtengan mejoras continuas que ayuden a permanecer en el mercado, esto conlleva a que exista empresas deterioradas en cuanto a brindar un excelente servicio, mediante las mejoras continuas en toda la empresa.

Retomando a este mismo autor resalta un aspecto fundamental en la gestión empresarial: la percepción de la capacitación en las empresas. Según su investigación, solo dos de cada diez empresas optan por invertir en capacitación, ya que muchas la consideran un gasto en lugar de una inversión. Por otro lado, los empleados a menudo ven la capacitación como una oportunidad para adquirir más conocimientos y mejorar sus habilidades. El autor enfatiza que la capacitación debería formar parte integral de la cultura laboral de todas las organizaciones. Esto significa que la capacitación no debería ser vista como un gasto, sino como una inversión en el desarrollo de los recursos humanos. La capacitación se planifica de acuerdo con las necesidades reales de la empresa u organización y tiene como objetivo principal modificar y mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados. En resumen, la capacitación es

esencial para el crecimiento y el éxito de una organización, y su percepción debe cambiar de ser un gasto a ser una inversión estratégica en el capital humano. (Roo,2017).

El objetivo de la capacitación en una empresa, se puede entender de la siguiente manera: para que se logre la misión de una empresa, es importante que la capacitación aporte mecanismos que ayuden a la empresa, por ejemplo, con un personal bien capacitado, entrenado y desarrollado realizara sus responsabilidades de manera mas rapida y eficientemente,la capacitación y todo lo que ello implica debe ser una de las prioridades dentro de las MIPYMES, tanto para los gerentes a cargo como para los propietarios(Maldonado, 2015).

En el estado de Sinaloa, se encuentra Playa Las Glorias, que está situada frente al Golfo de California, a aproximadamente 37 kilómetros al sur del municipio de Guasave. Hacia el sureste, se encuentra Boca del Río, lo que hace que este lugar sea uno de los destinos turísticos más visitados en la región.En la actualidad, Playa Las Glorias ofrece una serie de servicios turísticos, incluyendo una gran cantidad de restaurantes que se especializan en la preparación de comidas similares, en su mayoría, centradas en mariscos. Esto convierte a la playa en un lugar atractivo para los amantes de la gastronomía local y los productos del mar.

La variación en los precios de los platillos en los restaurantes de Playa Las Glorias puede deberse a varios factores. Uno de ellos es la calidad de los productos utilizados en la preparación de los alimentos. Platillos que utilizan ingredientes de mayor calidad tienden a ser más costosos. Además, el nombre y la reputación de un restaurante también pueden influir en la fijación de precios. Los establecimientos con una mayor reputación o renombre a menudo pueden cobrar más por sus platos.En cuanto a los estándares de servicio, es común que varíen entre los diferentes restaurantes. Algunos lugares pueden ofrecer un servicio más completo y personalizado, lo que justificaría precios más altos, mientras que otros pueden optar por un enfoque más informal.

Es interesante notar que el gobierno municipal de Guasave reporta una población de 270,260 habitantes, con una Población Económicamente Activa (PEA) del 29%, de los cuales el 2.81% (equivalente a 2,633 personas) trabajan en el sector de restaurantes y hoteles. Esto destaca la importancia de la industria de servicios en la economía local.

Sin embargo, es un desafío observar que muchos trabajadores en estos restaurantes tienen un nivel de capacitación limitado, lo que puede afectar la calidad del servicio. Para mejorar la calidad y la competitividad de la industria de restaurantes en Playa Las Glorias, podría ser beneficioso invertir en programas de capacitación para el personal y promover estándares de servicio más elevados en la región.

Nowell (2015) señala una de las consecuencias que esto puede generar pérdidas económicas, de tiempo, de recursos, de productos y hasta de clientes, inclusive llegar a ser una de las causas por la cual un de estos restaurantes pueda fracasar o impida su crecimiento. Como se sabe, en muchas ocasiones, el mal servicio a unos clientes puede generar incertidumbre en otros haciendo que estos tengan desconfianza de obtener un buen servicio, pudiendo generar una disminución de ventas.

Lo que menciona Pérez (2017) es sumamente relevante en el contexto de la industria de restaurantes. La capacitación es, de hecho, una herramienta esencial para el personal de un restaurante, ya que son los empleados quienes mantienen un contacto directo y constante con los comensales. La calidad del servicio al cliente es un factor crucial para el éxito de los restaurantes, y esto depende en gran medida de la preparación y habilidades del personal.

La capacitación no solo se enfoca en la adquisición de conocimientos técnicos, sino también en el desarrollo de habilidades interpersonales y actitudes que permitan brindar un servicio de mayor calidad. Un personal bien capacitado no solo conoce los procedimientos y estándares de la empresa, sino que también sabe cómo interactuar de manera amable y eficaz con los clientes.

La falta de capacitación puede ser un problema grave para las empresas de servicios, en particular para los restaurantes, donde la experiencia del cliente es fundamental. La mala atención al cliente puede afectar la reputación del restaurante y reducir la fidelidad de los comensales. Por lo tanto, invertir en la capacitación continua del personal es esencial para garantizar un servicio excepcional y el éxito sostenible en la industria de restaurantes.

Por la contextualización del problema anterior se establece la siguiente interrogante central de investigación:

¿La capacitación a los trabajadores de los restaurantes en Playa Las Glorias coadyuva a mejorar el servicio a los consumidores?

Con el objetivo de sistematizar y sustentar la interrogante central que guiará la presente investigación se presenta las siguientes preguntas:

1. ¿Qué necesidades de capacitación presentan trabajadores de los pequeños restaurantes de Playa Las Glorias?
2. ¿Cuáles es la vinculación del desarrollo económico local y el sector restaurantero en Playa Las Glorias?

3. ¿Cuál es la influencia que genera la capacitación en los empleados en la mejora del servicio que se ofrece al consumidor en el sector restaurantero en Playa Las Glorias?

Es por esto esta investigación se realizó mediante un diseño de estudio de caso y estará limitada en los restaurantes que pertenezcan a la descripción de pequeñas y medianas empresas de Playa Las Glorias. En resumen, la inversión en capacitación y el desarrollo de iniciativas orientadas a mejorar la experiencia del cliente y diversificar los servicios pueden ser estrategias efectivas para convertir a Playa Las Glorias en una zona de inversión empresarial atractiva a corto y largo plazo. Esto beneficiaría tanto a los restaurantes como a la comunidad local en términos de crecimiento económico y desarrollo.

1.3 Justificación

La finalidad de esta investigación es identificar la importancia del desarrollo económico local y las deficiencias que tienen las MIPYMES en el ámbito de capacitación y elaborar una propuesta que permita mejorar sus actividades empresariales. Este proyecto de investigación se enfoca en el sector restaurantero debido a que un buen servicio se convierte en un factor clave para las ventas. Es importante lograr identificar la diferencia de un restaurante con otro dependiendo al servicio que ofrecen, en sus empleados se verá reflejada la capacitación que implementaron ese lugar y quienes no, incrementando las ventas del lugar y el número de clientes.

Como ya antes se mencionó, la calidad de un buen servicio del sector restaurantero mediante una implementación de un modelo de capacitación será de mucho beneficio para los encargados de la empresa del sector restaurantero de Playa Las Glorias. Aunado a lo anterior, este trabajo aportará información a la base de datos que posee la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas para consulta de futuras líneas de investigación del posgrado de administración de MIPYMES. Sin duda, implementar una propuesta de capacitación basada en fundamentos administrativos y adaptada a las necesidades específicas de los restaurantes de Playa Las Glorias podría representar una oportunidad significativa de crecimiento. Aquí hay algunas razones por las cuales esta iniciativa podría ser beneficiosa:

Mejora en la calidad del servicio: Una capacitación efectiva ayudaría a mejorar la calidad del servicio al cliente, lo que podría resultar en una mayor satisfacción de los comensales y, en última instancia, en clientes más leales y un mejor boca a boca.

Diversificación de servicios: Introducir nuevos servicios o experiencias enfocados en el área del turismo podría atraer a un público más amplio y aumentar los ingresos de los

restaurantes. Por ejemplo, se podrían ofrecer tours gastronómicos, eventos temáticos o actividades relacionadas con la cultura local.

Mayor competitividad: Con personal mejor capacitado, los restaurantes podrían destacarse en un mercado cada vez más competitivo. Esto podría atraer a más visitantes y turistas que buscan experiencias culinarias únicas.

Desarrollo económico local: El crecimiento de la industria de restaurantes podría impulsar la economía local, generando empleo y atrayendo inversiones a corto y largo plazo.

Mejora de la imagen de Playa Las Glorias: Un enfoque en la calidad y la excelencia en el servicio podría mejorar la reputación de Playa Las Glorias como destino turístico, lo que podría atraer a más visitantes y negocios.

1.4 Objetivo General

Evidenciar los factores, estrategias y recursos se requieren para el diseño de un modelo de capacitación basado en competencias para las MIPYMES del sector restaurantero de la Playa Las Glorias del municipio de Guasave, Sinaloa, México.

Objetivos específicos

- Analizar la necesidad de vincular el desarrollo económico local con el sector restaurantero de Playa Las Glorias.
- Identificar las necesidades de capacitación presentan trabajadores de los pequeños restaurantes de Playa Las Glorias.
- Determinar las características del plan de capacitación que aplican en los restaurantes de sector de Playa Las Glorias Guasave.

1.5 Hipótesis

Mediante las experiencias del desarrollo económico local y de capacitación dentro de las MIPYMES, el sector restaurantero de Playas Las Glorias podrá mejorar su servicio y atención a los clientes, además de generar empleos e ingresos para las personas de la localidad.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

Este capítulo está desarrollado bajo puntos de vista de diferentes autores, sobre conceptos y teorías. Esto con el objetivo de sustentar las propuestas que se plantearon a lo largo de la presente investigación. Es importante sustentar con datos secundarios e investigaciones que ya han sido realizadas en otros entornos, incluyendo información detallada tanto de desarrollo económico local, MIPYMES y capacitación para resaltar la importancia de estos temas dentro de esta investigación.

2.1 Desarrollo económico local

Según Coraggio (2018), el desarrollo local en un territorio implica la creación de condiciones que se ajusten a las demandas del capital, con la esperanza de atraer inversiones y fuerzas transformadoras que caracterizan el actual enfoque de modernización capitalista. Esto implica la búsqueda de una completa adhesión al nuevo sistema universalmente beneficioso, con la expectativa de que esto abordará los problemas de desempleo, empobrecimiento, entre otros, a través de un efecto de derrame. En este modelo, se espera que existan actores económicos locales competitivos, mientras que aquellos que no lo sean podrían ser desplazados, lo que promueve el individualismo y la competencia.

Esta definición va acorde a lo que establece Gonzales (2015):

El desarrollo local implica funciones de gestión directiva, que incluyen planificación, organización, control y liderazgo, con el objetivo de facilitar un proceso sostenido de cambio socioeconómico en una ubicación geográfica específica. Este proceso es liderado por las autoridades locales y busca coordinar y aprovechar eficazmente la riqueza de los recursos disponibles, tanto internos como externos, para promover el avance de la comunidad local y mejorar la calidad de vida de sus habitantes (página 126).

Según Gonzales (2019), el desarrollo local se ha convertido en una herramienta fundamental en la gestión de las diferencias. A pesar de su variedad, los procesos a nivel regional y local tienen la capacidad y la responsabilidad de impulsar el crecimiento a nivel nacional

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) plantea que el desarrollo económico local consiste en un proceso en el cual un conjunto de instituciones y/o individuos en una localidad específica se movilizan con el propósito de generar, fortalecer y

estabilizar oportunidades laborales, utilizando de la manera más eficiente posible los recursos disponibles en la región. En última instancia, este proceso involucra la planificación futura realizada por los actores locales que participan en el proceso, con el fin de aprovechar los recursos humanos y materiales de un territorio determinado. El objetivo del desarrollo es mejorar el bienestar social y la calidad de vida de la comunidad en la sociedad local (Martínez, 2016).

Cuando se aborda el tema del desarrollo económico local, el Banco Mundial (2006) lo describe como un proceso en el cual diversos segmentos de la sociedad colaboran de manera conjunta para mejorar las condiciones de crecimiento económico y la creación de empleo. El desarrollo económico local se caracteriza por ser un proceso colaborativo que busca generar consenso entre los actores de los sectores público y privado, con el objetivo de fomentar la actividad productiva y la generación de empleo.

Louise & Van Nieuwkoop (2020) argumentan de manera contundente que el desarrollo económico local desempeña un papel fundamental en la mejora de la calidad del crecimiento económico en una región. Destacan que este enfoque promueve la integración, la resiliencia y la sostenibilidad en el desarrollo económico local. Enfatizan que, al priorizar la inversión en sistemas de desarrollo económico local, se puede asegurar una recuperación económica a largo plazo a nivel local. Estas estrategias incluyen inversiones destinadas a mejorar el entorno de inversión en la comunidad, establecer conexiones entre instituciones locales y cadenas de valor, invertir en infraestructura productiva, respaldar instituciones financieras locales y fomentar colaboraciones entre el sector público y privado

En relación con este tema, Jeambey señala que:

el desarrollo local de una región se deriva de la valorización de sus recursos humanos, culturales, naturales, materiales e inmateriales. Esto implica la planificación coordinada de acciones y proyectos por parte de actores tanto públicos como privados, con el propósito de promover el crecimiento económico, la equidad social y la conservación del patrimonio cultural del territorio (página 123).

El desarrollo local puede definirse como un proceso de crecimiento y cambio estructural en la economía de una región específica, ya sea una localidad, comarca o zona. En este proceso, se pueden identificar al menos tres dimensiones clave: una dimensión económica, que se caracteriza por un sistema de producción que permite a las empresas locales utilizar de manera

eficiente los recursos productivos, lograr economías de escala y aumentar la productividad para mejorar su competitividad en el mercado; una dimensión sociocultural, donde las relaciones económicas y sociales, las instituciones locales y los valores desempeñan un papel fundamental en el desarrollo; y una dimensión político-administrativa, en la cual las iniciativas locales crean oportunidades para un crecimiento sostenible (Pérez, 2018).

2.1.1 Objetivo del desarrollo económico local

Alburquerque (2016) señala que, al analizar los objetivos del desarrollo local, se debe considerar que este abarca no solo el crecimiento económico, sino también el desarrollo humano, social y medioambiental. Es importante destacar que el crecimiento económico local puede manifestarse a nivel departamental o regional, así como a nivel municipal.

En ocasiones, se prefiere utilizar el término "desarrollo territorial" en lugar de "desarrollo local", ya que un territorio puede ser más amplio e incluir diversas comunidades, municipios o áreas geográficas. La extensión de la región está determinada más por factores sociales y culturales que por límites geográficos estrictos. Los principales objetivos del desarrollo económico local se centran en la generación de empleo y la mejora de la calidad de vida de la población.

Según este mismo autor, los objetivos generales se alcanzan a través de objetivos específicos que incluyen:

- Transformar el sistema productivo local para hacerlo más competitivo.
- Diversificar la producción local para ampliar las opciones y oportunidades económicas.
- Aumentar el valor agregado de la producción, lo que implica agregar más valor a los productos o servicios locales.
- Preservar y mantener el entorno natural y el medio ambiente local, asegurando la sostenibilidad en el desarrollo económico.

De acuerdo con Gallicchio (2017):

El desarrollo económico local se presenta como un recurso fundamental para mejorar la calidad de vida en los países. Su enfoque es amplio y comprensivo, abarcando acciones como el fortalecimiento de las empresas existentes, la atracción de nuevas y creativas organizaciones e inversiones, la integración y diversificación de la estructura productiva, el desarrollo de las capacidades de la fuerza laboral local, la coordinación de programas e iniciativas, y el estímulo de la economía regional.

Estos son ejemplos de cómo se puede revitalizar la economía de la región, lo que a su vez puede conducir al crecimiento de los ingresos y el empleo, el aumento de la productividad y la mejora de la calidad del trabajo. Además, este enfoque puede contribuir al aumento de la recaudación municipal y, en un contexto más amplio, a una mejor calidad de vida (página 72).

Contreras (2016) establece objetivos concretos que incluyen:

- Democratización de los procesos sociales, lo que implica una mayor participación y toma de decisiones de la sociedad en general.
- Aumento de la participación popular y el control social sobre la gestión pública, promoviendo una mayor implicación de la ciudadanía en la supervisión y evaluación de las acciones del gobierno.
- Satisfacción de las necesidades básicas de la población, asegurando que se cubran las necesidades esenciales de todos los ciudadanos.
- Reducción de las desigualdades, trabajando para disminuir las disparidades económicas y sociales entre diferentes grupos de la sociedad.

2.1.2 Características del desarrollo económico local

Varios autores han revisado y reformulado las características del desarrollo local, lo que nos lleva a entenderlo como un proceso que impulsa la vitalidad de la comunidad local con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Según Diaz (2015), el desarrollo local se caracteriza por una serie de propiedades que lo definen:

- **Carácter Local:** Se centra en un territorio específico, generalmente a nivel municipal o regional, con fronteras geográficamente definidas.

- Dimensión Social: Su enfoque principal es la creación de empleo y el desarrollo personal de la población local, lo que incluye aspectos como la educación, la cultura y las artes.
- Dimensión Institucional: Implica la participación y coordinación de las autoridades, a menudo a nivel local o regional, para garantizar la colaboración efectiva de los diferentes actores involucrados.
- Dimensión Económica: Las iniciativas de desarrollo local se caracterizan por ser rentables y eficientes desde una perspectiva económica.
- Dimensión Cooperativa: Dado el alcance de estos procesos, requieren la participación y la colaboración de diversos organismos y grupos, incluyendo empresas públicas, privadas y sociales.
- Dimensión Instrumental: Implica el trabajo conjunto de la sociedad junto con sus autoridades locales y regionales en la elaboración de diagnósticos, políticas, planes y proyectos, comprometiéndose en el proceso de desarrollo local.
- Estas características son fundamentales para comprender la naturaleza y el enfoque integral del desarrollo local.

Por otro lado, según Acebedo (2016), se pueden resumir las características del desarrollo económico local en los siguientes cuatro puntos:

- Las áreas locales y regiones deben contar con una serie de recursos económicos, humanos, institucionales y culturales, así como con economías de escala sin aprovechar, como requisito para su desarrollo.
- Estos procesos se rigen por una perspectiva territorial en lugar de una perspectiva funcional en lo que respecta al crecimiento y cambio estructural.
- El territorio no es solo un lugar físico que alberga elementos, actividades y procesos comerciales, sino que también desempeña un papel activo en el cambio social.
- El desarrollo económico local endógeno implica el aprovechamiento del potencial de desarrollo existente en una región a través de la iniciativa de los agentes locales, y siempre bajo su supervisión.

2.2 Perspectivas teóricas del desarrollo económico local

Las teorías del desarrollo económico local no siempre guardan una relación directa con el sistema económico del país o la dinámica global de la economía. En cambio, se centran en el desarrollo interno de cada región o territorio. A pesar de esto, es importante destacar que las políticas y tendencias nacionales e internacionales pueden tener un impacto significativo en el desarrollo económico local, y este a su vez puede influir en el desarrollo general del país (Pérez y Becerra, 2017).

Un caso particular ejemplificado es la Unión Europea, donde se ha reconocido la necesidad de un mayor grado de competitividad que requiere un cambio en el rol del Estado. Bajo el paradigma de la descentralización administrativa y presupuestaria, la secuencia de las políticas públicas, anteriormente dirigida desde arriba (top-down), ha adoptado una dirección desde abajo (bottom-up). En esta dinámica, el desarrollo económico local adquiere una importancia renovada, actuando como un motor que fomenta la iniciativa de los actores locales y genera cambios significativos en áreas como la innovación, el desarrollo tecnológico, la productividad, la infraestructura esencial y beneficiosa, así como en el capital humano (Vásquez, 1996).

Con respecto a este objetivo, Eizaguirre (2016) llega a la conclusión de que una política de desarrollo local no tiene la capacidad de realizar cambios estructurales en la economía en su totalidad. Sin embargo, puede marcar una diferencia significativa al promover actividades y prácticas que impacten directamente en áreas como la innovación, el emprendimiento y la creatividad.

En América Latina, se pueden identificar perspectivas divergentes respecto al desarrollo económico local. Por un lado, se promueven iniciativas a corto plazo que no abordan de manera efectiva los problemas subyacentes de la región. Por otro lado, se plantea una visión a más largo plazo, en la cual la colaboración directa entre los países se considera un elemento crucial para la acumulación interna de capital, que actúa como un factor distintivo para lograr un desarrollo sostenible a medio y largo plazo (Gallicchio, 2004).

Al respecto, Jacometti *et ál.* (2016), subrayan la conexión entre las políticas públicas y la producción local, resaltando la función fundamental del Estado en el impulso del progreso económico. En este contexto, la teoría institucionalista enfatiza la relevancia del Estado en todos sus niveles para crear condiciones óptimas de desarrollo y competitividad. Desde esta

perspectiva, se sostiene que los países dependen de políticas, aportes económicos y colaboraciones dirigidas por el gobierno central para fomentar el crecimiento.

2.3 Dimensiones del desarrollo económico local

Pérez *et ál.* (2019) Señalan que:

Al profundizar en el estudio del desarrollo local, se puede afirmar que este concepto se encuentra entre los recursos más importantes para establecer redes que promuevan una mejor calidad de vida para los residentes y la preservación de los recursos naturales. Su enfoque principal de transformación es el espacio local, es decir, el área donde cada individuo puede ejercer su influencia. El desarrollo local dispone de los recursos necesarios para optimizar tanto el espacio como la sociedad en la que opera, y se requiere la participación tanto de actores a nivel global como de los actores locales y la población en general. (p.11)

Basándose en este punto de partida, Dolores (2016) plantea la importancia de adoptar una perspectiva multifacética para lograr el desarrollo local, donde lo local se considere como un medio para influir en lo global. Esto implica tener en cuenta las diversas escalas de desarrollo y asegurarse de que el desarrollo no se produzca a expensas de la comunidad, sino que sea en beneficio de ella.

El desarrollo local es, frente a todo un reto político que tiene, sin lugar a duda puntos económicos, técnicos y de administración. Este reto se da en un marco en donde, el buen gobierno es dependiente de la función de entablar una arquitectura y un proceso social que incentive, coordinen, orienten, influyeran y equilibren las relaciones previamente apuntadas tal cual el primordial reto político presente para los líderes locales es el de regir para poder hacer el desarrollo de su sociedad. (López y Martínez, 2015, p.39)

Hernández *et ál.* (2019) destacan que un desarrollo local efectivo puede desempeñar un papel crucial en la reducción de las disparidades, la generación de empleos y el fomento de nuevas empresas. También puede aumentar la inversión total del sector privado y mejorar la comunicación con los inversores, al tiempo que fortalece la coherencia y la confianza en las estrategias económicas locales. El objetivo principal es fortalecer las capacidades institucionales y productivas de una región específica para mejorar su perspectiva económica y la calidad de vida de sus habitantes.

2.4 El turismo rural y el desarrollo económico local

En las últimas seis décadas, el turismo ha experimentado un proceso de evolución y diversificación, consolidándose como uno de los sectores económicos más importantes y desarrollados a nivel global, según la Organización Mundial del Turismo (OMT) en 2015. Este crecimiento se debe a una serie de beneficios que aporta, como la generación de divisas, la contribución positiva a la balanza de pagos, su impacto positivo en el Producto Interno Bruto (PIB), su contribución a la renta nacional y la redistribución de dicha renta, así como la creación de empleos, entre otros aspectos (Guerrero y Ramos, 2016).

De acuerdo con Galmarini (2018), el turismo se posiciona como una opción importante para el desarrollo en muchos países. Entre las ventajas que aporta se incluyen la generación de empleos tanto directos como indirectos, el aumento de la inversión, su contribución a la creación de riqueza y la reducción de la pobreza, además de su papel en la diversificación de la producción como un complemento a las actividades tradicionales en las economías locales.

El turismo rural se desarrolla en entornos naturales donde los residentes aprovechan los recursos disponibles, integrando tanto los recursos naturales como culturales, como bosques, praderas, playas, lagos, entre otros. Además, involucra actividades primarias como la agricultura, con la siembra de cultivos como café, maíz, agave y caña, entre otros productos. También implica la producción de artesanías, que abarcan desde el tallado de madera hasta el deshilado, bordados, cerámica y la elaboración de alimentos como pan, platos tradicionales y dulces típicos.

Las festividades, prácticas y tradiciones locales también forman parte de esta experiencia. En este contexto, se ofrecen servicios turísticos a través de pequeñas cooperativas, asociaciones o grupos de trabajo, y en ocasiones, los miembros de estas iniciativas son miembros de comunidades indígenas. El turismo rural se ha convertido en una alternativa viable para las sociedades que poseen recursos con potencial turístico, permitiéndoles desarrollarse localmente (Moreno y Villarreal, 2017, p.952).

Además, Toselli (2019) hace hincapié en el desarrollo local establece que:

La importancia del desarrollo local en relación con el turismo y señala que cada vez es más común hablar de desarrollo local en el contexto del turismo. Numerosos países están llevando a cabo procesos de recuperación y expansión económica gracias a la evolución que está experimentando este sector. Diversos documentos y declaraciones a nivel mundial han

establecido que el turismo es una actividad que contribuye al desarrollo local y puede ser una herramienta para la integración y revitalización social y económica de un territorio. (p.344)

Estos documentos sostienen que el sector turístico impulsa la generación de empleo, la creación de nuevas oportunidades productivas y, en particular en países en desarrollo, contribuye a la reducción de la pobreza (OMT Organización de los Estados Americanos, 2018; OMT, 2018a; OMT PNUD, 2017; Organización de las Naciones Unidas, 2012) p.344

A partir de lo mencionado, Flores (2016) llega a la conclusión de que el turismo rural tiene un valor significativo debido a su capacidad para generar beneficios significativos y fomentar el desarrollo local. Se posiciona como una opción socioeconómica que contribuye a mejorar las condiciones de vida en las comunidades rurales, lo que a su vez impulsa la competitividad en estas áreas.

2.6 Las MIPYMES y desarrollo económico local

Autores como Goyes et ál. (2020) señalan que las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) se definen como sistemas productivos que se forman y consolidan en sectores y países específicos que se consideran prioritarios debido a su contribución al proceso de transformación estructural de la economía. Estas MIPYMES enfrentan desafíos tanto internos como externos en su desarrollo y buscan lograr resultados financieros proyectados. Para alcanzar estos objetivos, es crucial crear un entorno de mejora continua que promueva el crecimiento socioeconómico.

Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) representan una parte significativa del tejido empresarial en el país, abarcando el 99.8% de todos los negocios. De las 4,773,995 unidades económicas en el sector privado y paraestatal, el 95.0% son microempresas (con 0 a 10 personas empleadas), el 4.0% son pequeñas empresas (con 11 a 50 personas empleadas), el 0.8% son empresas medianas (con 51 a 250 personas empleadas) y solo el 0.2% son grandes empresas (con 251 o más personas empleadas). En cuanto al número de empleados, un total de 26,561,457 personas trabajaron en estas empresas, con un 37.8% empleadas en microempresas, un 14.7% en pequeñas empresas, un 15.9% en empresas medianas y un 31.6% en grandes empresas (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI, 2020]).

En el país, las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) representan una parte sustancial del tejido empresarial. Según la Encuesta Nacional sobre Productividad y

Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) de 2018, realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), se registran 4.1 millones de MIPYMES en los sectores de manufactura, comercio y servicios privados no financieros.

Las pequeñas y medianas empresas MIPYMES, desempeñan un papel fundamental en las economías nacionales. Su importancia no solo radica en su contribución a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también en su capacidad para adaptarse a los avances tecnológicos y generar empleo. Estas empresas son un medio destacado para impulsar el desarrollo económico y promover una distribución más equitativa de la riqueza. En la actualidad, los gobiernos de los países en desarrollo reconocen el valor de las MIPYMES debido a su contribución al crecimiento económico, la creación de empleo y el desarrollo tanto a nivel regional como local. (COEPES, 2015).

Las pymes como idea empresarial tienen una dimensión local en el sentido de que su establecimiento y operación se lleva a cabo en lugares específicos. Sin embargo, su alcance es nacional e incluso global, ya que estas empresas no solo producen bienes y servicios para sus mercados locales, sino que también participan en mercados nacionales e internacionales. Además, las MIPYMES a menudo obtienen recursos, tecnologías y conocimientos de otras regiones y, en algunos casos, del ámbito internacional. Este enfoque multidimensional refleja la naturaleza dinámica y conectada de las MIPYMES en la economía. (LEED) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) p.30).

2.6.1 Origen y evolución de las MIPYMES

Las MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas) (tienen el potencial de ser las empresas más dinámicas en las economías emergentes. A lo largo de la historia, las grandes empresas solían ser el motor principal de la economía, pero esta concepción cambió a partir de la década de 1950. En la actualidad, se reconoce ampliamente el papel fundamental que desempeñan las MIPYMES en la economía, y su importancia no puede ser subestimada. Wang, 2016).

Al respecto Arce y Milán (2017), aseguran que:

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) son una parte fundamental de la estructura económica, ya que desempeñan un papel importante en la innovación y son grandes generadoras de empleo. Además, representan el mayor número de empresas en México y tienen un impacto significativo en el desarrollo económico del país. Estas empresas se encuentran en diversas industrias, incluyendo el comercio, los servicios y la industria de la transformación. (p.71)

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) tienen un papel fundamental en las economías modernas debido a la generación de riqueza y empleo que aportan (Memili et ál., 2015).

Spath, (1993). Es interesante destacar que, en el pasado, los teóricos económicos no otorgaban una gran importancia al fenómeno de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). De hecho, se consideraban en la teoría económica de las décadas de los ochenta como un símbolo de subdesarrollo económico. Sin embargo, desde mediados de los cincuenta, se comenzaron a reconocer los resultados positivos que las MIPYMES podían lograr en la economía.

Este mismo autor destacaba la importancia del trabajo intensivo en mano de obra, la adaptabilidad, la utilización de componentes productivos locales y la reducción de la dependencia de las importaciones en el contexto de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). Sin embargo, se consideraba que estas organizaciones de menor tamaño eran vistas como algo transitorio y útiles solo en territorios que estaban en las etapas iniciales de la industrialización.

Según investigadores como Dini y Stumpo (2019), el interés en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) ha sido una constante en las políticas de desarrollo implementadas por países de Europa y América Latina en las últimas tres décadas.

En Europa, las políticas de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) se han integrado gradualmente en los planes y medidas dirigidos al fortalecimiento de los países y en las redes institucionales que promueven el desarrollo de mercados, tecnologías, investigación y acceso al financiamiento. En cambio, en América Latina, las iniciativas en favor de las empresas de menor tamaño han mantenido un estatus separado y han logrado un grado limitado de incorporación y coordinación con otras políticas productivas. (Dini & Rueda, 2019).

2.6.2 La creación de un MIPYME

Para este punto de inicio Velázquez y Arce (2017), advierten que:

La creación de una micro, pequeña o mediana empresa (MIPYME) debe comenzar con una idea bien organizada, lo que permitirá que la empresa compita efectivamente en el mercado. Es importante que las MIPYMES inviertan en la capacitación de sus trabajadores y líderes para mantener su competitividad y enfrentar las fluctuaciones económicas. Además, la colaboración gubernamental es fundamental, ya que los gobiernos pueden ayudar a corregir las fallas del mercado y fortalecer el proceso de desarrollo al apoyar a estas empresas. (p.114)

La creación de una Micro, Pequeña o Mediana Empresa (MIPYME) se refiere al proceso de establecer y desarrollar un negocio o empresa de pequeño o mediano tamaño. Esto implica la planificación, la obtención de recursos financieros, la selección y capacitación del personal, la definición de estrategias comerciales, y la implementación de todas las actividades necesarias para que la empresa comience a funcionar y sea competitiva en el mercado. Las MIPYMES son importantes motores de la economía en muchos países, ya que generan empleo, contribuyen al crecimiento económico y fomentan la innovación.

2.6.3 Características de las MIPYMES

A continuación, se resumen y únicamente con fines didácticos, las cualidades fundamentales que constituyen este tipo de empresas, separando las que son favorables y apoyan su permanencia en el mercado de las que no lo son Pérez, L.A. (2020):

Tabla 1 *Características de las MIPYMES*

Favorables	Desfavorables
Las MIPYMES independientemente de la industria a la cual pertenezcan una jamás va a ser igual a otra	Carencia de idealización y de igualdad en la comunicación interna
Composición organizativa simple y descentralizada	Baja productividad y más orientación al esfuerzo
Carácter pionero, de innovación y creatividad en sus productos	Retraso tecnológico por falta de inversión
Generadoras de empleo	Falta de tácticas y abuso de la intuición personal
Se desarrollan en sectores cuya escala de operación eficiente es pequeña	Ingreso restringido a fuentes de financiamiento
Conviven con las grandes empresas produciendo bienes y servicios parecidos	Desinformación sobre los sucesos del entorno macro y micro que la atraviesan.
Diversifican la economía desde sus multi localizaciones	Muestran un periodo de vida breve

Elaboración propia con base al autor (Pérez,2020).

Favorables

- Las MIPYMES son inherentemente diversas y únicas, independientemente del sector al que pertenezcan.
- Su estructura organizativa es simple y descentralizada, lo que les permite adaptarse rápidamente a cambios en el entorno económico.
- Son conocidas por su capacidad innovadora y creativa, ya que pueden desarrollar productos personalizados, a diferencia de las grandes empresas que tienden a centrarse en productos estándar y nichos de mercado.
- Debido a su tamaño reducido, fomentan una comunicación directa y dinámica entre sus miembros, evitando la burocracia que puede obstaculizar la toma de decisiones.
- Suelen operar en industrias donde la escala eficiente de producción es pequeña, lo que implica bajos costos fijos y una menor necesidad de publicidad masiva.
- Las MIPYMES son diversas y únicas en su naturaleza, sin ser idénticas entre sí, independientemente del sector al que pertenezcan.
- Tienen una estructura organizativa simple y descentralizada que les permite adaptarse rápidamente a cambios económicos.
- Son reconocidas por su capacidad innovadora y creativa, pudiendo desarrollar productos personalizados en comparación con las grandes empresas que se centran en productos estándar y nichos de mercado.
- Coexisten con grandes empresas al ofrecer bienes y servicios comparables, aprovechando nichos de demanda que valoran la calidad y la diversidad del producto.
- Contribuyen al equilibrio económico al diversificar la economía en varias ubicaciones en contraposición a la concentración de las grandes empresas en ciertos sectores y áreas metropolitanas.
- Generan una cantidad significativa de empleo, lo que es beneficioso para reducir la pobreza y aumentar el empleo en la sociedad.

Características Desfavorables de las MIPYMES:

- Suelen carecer de una planificación adecuada y una comunicación interna efectiva, lo que resulta en procesos administrativos empíricos y rudimentarios.

- Son menos productivas en comparación con las grandes empresas y tienden a depender más del esfuerzo personal.
- A menudo se retrasan en tecnología debido a la falta de inversión en este aspecto.
- Pueden carecer de estrategia y confiar en la intuición personal en lugar de estrategias de crecimiento sólidas.
- Sus ingresos están limitados por la falta de fuentes de financiación, ya que los propietarios suelen utilizar sus propios recursos.
- Existe una falta generalizada de información sobre eventos macro y microeconómicos.
- Tienen una vida útil corta, con una alta tasa de cierre, lo que afecta a los fundadores, empleados y al PIB nacional.
- A menudo enfrentan restricciones para participar en actividades de exportación.

En los Censos Económicos, las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) se clasifican en función del número de personas ocupadas. Se considera una empresa como microempresa cuando tiene de 0 a 10 personas ocupadas, como pequeña empresa cuando tiene entre 11 y 50 personas ocupadas, como mediana empresa cuando tiene entre 51 y 250 personas ocupadas, y como empresa grande o monumental cuando tiene más de 250 personas ocupadas. Esta clasificación se utiliza como un criterio para diferenciar y categorizar las empresas según su tamaño y alcance en términos de empleo. (INEGI 2020).

2.6.4 Clasificación de las MIPYMES en México

Tabla 2. Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas

Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 h	95
Mediana	comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

Elaboración propia con base a secretaria de economía 2009

En México, la secretaria de economía informa la siguiente clasificación de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) se basa en diferentes criterios, como el número de empleados y sus ventas anuales.

Esta clasificación se puede resumir de la siguiente manera:

Microempresas en México: Estas son empresas de diversos sectores que tienen un máximo de 10 empleados. Su facturación máxima permitida es de \$4 millones de pesos, con un límite de \$4.6 millones. De acuerdo con la Secretaría de Economía, las microempresas en México contribuyen con el 15% del Producto Interno Bruto (PIB) y representan el 40% del empleo en el país.

Pequeñas Empresas en México: En los sectores industrial y de servicios, las pequeñas empresas pueden contar con entre 11 y 30 empleados y generar ventas anuales que oscilan entre \$40 y \$100 millones de pesos. Su principal objetivo es la producción o prestación de servicios para satisfacer las necesidades de los consumidores. Estas empresas constituyen más del 3% del total de empresas en México y representan casi el 15% de los puestos de trabajo en el país. Además, contribuyen con más del 14% al PIB de México.

Empresas Medianas en el Sector Comercial: Las empresas medianas en el sector comercial pueden tener entre 31 y 100 empleados y generar ventas anuales que van desde \$100 hasta \$250 millones de pesos. Su enfoque principal se centra en desarrollar la competitividad a través de mejoras en la organización y los procesos.

Empresas Medianas en el Sector de Servicios: En el sector de servicios, las empresas medianas tienen un rango de empleados que va de 51 a 100 y pueden facturar anualmente entre \$100 y \$250 millones de pesos.

Las empresas medianas representan aproximadamente el 1% del total de empresas en México, pero desempeñan un papel crucial en la economía, ya que contribuyen con casi el 17% de los empleos en el país y aportan más del 22% al PIB nacional.

2.6.5 Factores de éxito en una MIPYME

Trang (2015) señala que las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) a menudo tienen recursos limitados y carecen de especialización, pero a la vez, exhiben un alto grado de adaptabilidad y operan en mercados altamente competitivos. A pesar de que el tamaño reducido de estas empresas puede representar un desafío debido a la escasez de recursos humanos disponibles para el desarrollo de sus actividades, también puede considerarse una ventaja. Esto se debe a que su estructura organizativa básica les otorga flexibilidad, capacidad de adaptación y capacidad de respuesta ágil a los cambios en el mercado.

Los pequeños empresarios suelen desempeñar el papel principal de gerentes en sus empresas, y el éxito o fracaso de la organización a menudo depende de sus habilidades de gestión. Estas decisiones suelen basarse en su intuición y experiencia empresarial previa en lugar de depender en gran medida de la investigación de información. (Espinoza et ál. 2016).

Según con Pratono y Mahmood (2015), La capacidad comercial, que involucra la gestión de tácticas de marketing como la fijación de precios, la comercialización, la comunicación y el desarrollo de productos, tiene un impacto positivo en el desempeño de la empresa.

Numerosas características de los directivos están relacionadas con el desempeño de la empresa, especialmente su edad, que se considera un indicador de experiencia, y su nivel de educación (Molodchik et ál. 2015)

2.7 La capacitación en las MIPYMES

La capacitación se refiere al proceso mediante el cual las empresas brindan apoyo a los nuevos empleados o a aquellos que ya están en la organización para adquirir nuevos conocimientos, habilidades y capacidades necesarios para su desempeño actual o futuro. Este proceso es llevado a cabo por las empresas con el objetivo de contar con un personal más capacitado, lo que contribuye a mejorar la eficiencia de la organización y, en última instancia, a buscar beneficios tanto para la empresa como para sus empleados.

Para Rengifo (2018) “es esencial proporcionar capacitación constante y efectiva a todo el personal de una empresa para que puedan comprender, colaborar y llevar a cabo sus tareas de manera efectiva junto con otros empleados, lo que facilita la toma de decisiones acertadas.” (p.23).

Según Chiavenato (2015):

La capacitación es un proceso educativo de corto plazo que se lleva a cabo de manera sistemática y planificada con el objetivo de proporcionar a las personas conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para cumplir con objetivos específicos. Este proceso implica la transmisión de información especializada relacionada con el trabajo, la respuesta a cuestiones organizativas, laborales y ambientales, y el desarrollo de competencias y habilidades. (p. 331)

Para el autor Dessler (2015), “La capacitación implica proporcionar a los empleados, ya sean nuevos o antiguos, las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva, de manera similar a cómo se enseñaría a un nuevo representante de ventas a promocionar y vender los productos de la empresa”. (p.188)

Según la ENAPROCE, un 15.3% de las MIPYMES brinda capacitación a sus empleados antes o durante su empleo. De estos, el 61% son hombres y el 39% son mujeres. Sin embargo, el 70% de las empresas que no ofrecen capacitación argumenta que sus empleados ya tienen las habilidades necesarias. Además, un 13.2% contrata solo a personas capacitadas, y un 4.7% menciona que no brinda capacitación debido a su alto costo.

2.8 Tipos de capacitación

La capacitación laboral se puede clasificar en dos categorías: formación general y capacitación específica. La formación es general cuando el aumento en la productividad del trabajador no se limita a su empleo actual, sino que también se aplica a futuros trabajos en diferentes organizaciones. Por otro lado, la capacitación es específica si el aumento de la productividad solo beneficia a la organización en la que trabaja el empleado capacitado. Ambos tipos de capacitación ofrecen ventajas, como el desarrollo de nuevas habilidades, el aumento de la productividad, la mejora de la calidad y los resultados de la organización, y contribuyen al desarrollo económico. (Parra, 2016).

Tabla 3 Tipos de capacitación

Capacitación para el trabajo	Se ofrece al personal una vez que va a realizar nuevas funciones o desempeñar un cargo, por nuevo ingreso o reubicación
Capacitación Pre-ingreso	Se hace para que el personal obtenga conocimientos necesarios para desarrollar capacidades y actitudes, para desenvolverse de forma eficiente en el nuevo puesto asignado por la empresa
Capacitación por inducción	Posibilita conocer al personal de la empresa sobre la planeación, políticas, reglas de área, donde va a ingresar, además las metas y objetivos.
Capacitación promocional	Esta capacitación le posibilita al personal conseguir un nuevo puesto de más grande jerarquía
Capacitación en el trabajo	Está orientado a desarrollar destrezas y capacidades, de tal forma que el personal mejore su nivel de conocimiento profesional y desarrollar sus ocupaciones asignadas de forma eficiente y eficaz

Capacitación específica	Se aplica al personal para que adquieran fortalezas y conseguir objetivo de la empresa.
Capacitación de desarrollo	Está hace referencia a la formación integral del personal, las cuales ayudaran a terminar su personalidad, desarrollar actividades culturales y mejorar su productividad

Elaboración propia con base a Tóala (2017).

La capacitación se considera una inversión valiosa en recursos humanos y una fuente importante de beneficios tanto para los empleados como para la organización en sí. Por lo tanto, tanto las empresas como los individuos deben percibir la capacitación como una inversión que, en el futuro, generará los resultados y objetivos deseados. (Parra y Rodríguez, 2016, p.136)

De acuerdo con Chiavenato (2015), el proceso de capacitación comprende generalmente cuatro fases:

- Identificación de las necesidades de capacitación (diagnóstico).
- Diseño de un programa de capacitación para abordar esas necesidades.
- Implementación y ejecución del programa de capacitación.
- Evaluación de los resultados obtenidos.

Estas etapas son fundamentales para llevar a cabo un proceso efectivo de capacitación en una organización.

2.9 Diagnóstico de la capacitación

Soto y Camacho (2015) explican que la identificación adecuada de las necesidades de capacitación es crucial para mejorar el rendimiento de los empleados. A través de programas y planes diseñados para fortalecer conocimientos, habilidades y actitudes, la administración puede obtener un impacto positivo en la organización. Esta etapa inicial de la capacitación se refiere al diagnóstico preliminar necesario para detectar las necesidades de capacitación.

Tabla 4 Medios para identificar las necesidades de capacitación

Evaluación del desempeño	Detectar a los empleados que hacen sus labores por abajo de un nivel satisfactorio
Observación	Constatar dónde hay trabajo improductivo
Formularios	Formularios y listas de control (check lists) con prueba de necesidades de capacitación
Solicitud de supervisores y gerentes	Gerentes y supervisores suelen requerir capacitación para su personal
Entrevistas con supervisores y gerentes	Acercamientos directos con supervisores y gerentes respecto a inconvenientes que se resuelven con capacitación
Reuniones interdepartamentales	Temas entre los responsables de los diversos departamentos sobre asuntos que conciernen a las metas de la organización
Examen de empleados	Estudios de selección de empleados que desempeñan determinadas funcionalidades o labores
Entrevista de salida	El momento más conveniente para conocer su crítica sincera sobre la organización y las causas que motivaron su salida
Estudio de puesto y perfil del puesto	Permite un panorama de las zonas y capacidades que debería tener el ocupante

Informes periódicos	La empresa o de producción que muestren las probables deficiencias que podrían merecer capacitación
---------------------	---

Elaboración propia en base a los autores mencionados.

2.9.1 Programa de capacitación

Después de realizar el diagnóstico de capacitación, se procede con la terapéutica, que implica la selección y planificación de los métodos y recursos necesarios para abordar las necesidades identificadas. En otras palabras, una vez que se han detectado y definido las necesidades de capacitación, se elabora un programa de capacitación. (Umiña, 2017, p.23)

El programa de capacitación se sistematiza y sustenta en los puntos siguientes, que tienen que identificarse a lo largo de la detección:

- ¿Cuál es la necesidad?
- ¿De dónde procede?
- ¿Ocurre en otro departamento o división?
- ¿Cuál es la causa principal?
- ¿Forma parte de una necesidad más amplia?
- ¿Cómo debe resolverse: solo o en colaboración con otros?
- ¿Es necesario dar algún paso inicial antes de intentar resolver el problema?
- ¿Es urgente la necesidad y cuál es su importancia en comparación con otras?
- ¿La necesidad es a largo o a corto plazo?
- ¿A cuántos individuos se atenderá y cuántos servicios se prestarán?
- ¿De cuánto tiempo de capacitación se dispone?
- ¿Cuánto costará probablemente la capacitación?
- ¿Quién se encargará de la capacitación?

El programa de capacitación necesita una estrategia que integre los aspectos siguientes:

- Atender una necesidad específica para cada situación.
- Definición clara del objetivo de la capacitación.
- Separación del trabajo que se desarrollará en módulos, cursos o programas.
- Decisión del contenido de la capacitación.
- Selección de los procedimientos de capacitación y la tecnología disponible.

- Definición de los recursos necesarios para realizar la capacitación, como tipo de Capacitador o profesor, recursos audiovisuales, máquinas, conjuntos o herramientas necesarios, materiales, manuales, etc.
- Definición del grupo objetivo, es medir, los individuos que reciben la capacitación.
- Número de individuos.
- Tiempo disponible
- Nivel de destreza, conocimientos y tipo de reacciones.
- características particulares de conducta.
- Sitio donde se efectuará la capacitación, con la importancia de las posibilidades siguientes: en el puesto, fuera del puesto sin embargo en la compañía, y fuera de la empresa.
- El tiempo o la periodicidad de la capacitación, el programa o la situación propicia.
- Cálculo de la relación costo-beneficio del programa.
- Seguimiento y evaluación de los resultados para identificar problemas importantes que requieran ajustes y alteraciones del programa para aumentar su eficacia.

2.9.2 implementación de la capacitación

La ejecución o implementación de la capacitación es la tercera fase del proceso de formación. Una vez que se han identificado las necesidades y se ha diseñado el programa de capacitación, el siguiente paso es llevarlo a cabo. En esta etapa, la capacitación se lleva a cabo a través de la interacción entre los instructores y los aprendices. Los aprendices son los empleados de la organización que necesitan adquirir o mejorar sus conocimientos y habilidades en una tarea específica, mientras que los instructores son aquellos individuos que poseen experiencia o especialización en esa tarea y transmiten sus conocimientos a los aprendices. Los instructores pueden ser empleados de diferentes niveles jerárquicos en la organización o incluso expertos externos contratados para brindar la capacitación. (Miranda, 2016).

La implementación de la capacitación se refiere al proceso de llevar a cabo el programa de formación o entrenamiento diseñado previamente para los empleados de una organización. Implica la ejecución práctica de las actividades de capacitación planificadas con el objetivo de mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados en áreas específicas relacionadas con sus responsabilidades laborales.

Es importante que la implementación se realice de manera efectiva y que se siga el plan de capacitación establecido para garantizar que los objetivos de aprendizaje se cumplan. También puede requerir la supervisión y el seguimiento para asegurarse de que los empleados estén participando activamente y adquieran las habilidades deseadas.

En resumen, la implementación de la capacitación es la fase en la que se lleva a cabo el programa de formación para mejorar las competencias de los empleados, utilizando métodos y recursos educativos específicos.

2.9.3 Evaluación de la capacitación

La evaluación de la capacitación comprende distintos aspectos a lo largo de un proceso continuo. Inicia con la identificación de las carencias y requerimientos de formación en la evaluación de las necesidades. Luego, se definen los objetivos de la formación y se diseña el contenido del programa, junto con los programas pedagógicos que guiarán el proceso educativo. La etapa siguiente implica la ejecución del programa real de capacitación, en la que los empleados participan en las actividades formativas. Después de la capacitación, se realiza una evaluación para medir lo que se ha aprendido y si se han alcanzado los objetivos establecidos previamente.

Por último, se lleva a cabo un seguimiento constante en el lugar de trabajo, observando el desempeño de los empleados y asegurando que las habilidades y conocimientos adquiridos se apliquen de manera efectiva en sus funciones laborales. En resumen, la evaluación de la capacitación es un proceso integral que abarca desde la identificación de las necesidades hasta el monitoreo en el entorno laboral para garantizar que la formación tenga un impacto positivo en el rendimiento laboral. (Parra y Rodríguez, 2016, p.137)

2.10 objetivos de la capacitación

La capacitación es uno de los componentes más relevantes para esta investigación debido a que toda esta es basada en capacitación, se entiende por capacitación el dar a conocer a los nuevos prospectos para ocupar un lugar en la compañía cada una de las funcionalidades que se desempeñan en la empresa con el fin de que logre desarrollar diferentes ocupaciones para las cuales sea primordial.

Es por esa razón que la capacitación es esencial trascendencia en la empresa debido a que si no se capacita de manera correcta a un nuevo empleado este puede provocar inconvenientes al no saber cómo hacer las cosas lo que puede representar pérdidas

considerables para la empresa más sin embargo si se da una idónea capacitación, el empleado lograra llevar a cabo las expectativas de la actividad que este desempeñe para la empresa

Pérez (2016) dice que en la actualidad es posible ver que la capacitación laboral consigue más relevancia, en tanto se estima al capital humano como factor elemental para crear innovación, sustentado, además, en los criterios de diferentes profesionales en la materia, que señalan que la capacitación está asociada con la competitividad laboral.

En consecuencia, la capacitación, al ser una actividad planificada y basada en las necesidades reales de una empresa u organización, debería ser un componente fundamental de la cultura laboral en cualquier organización. Su objetivo principal es facilitar el logro de los objetivos de la empresa, asegurando que el personal esté adecuadamente entrenado, preparado y desarrollado para desempeñar eficazmente sus funciones. Para lograr esto, es esencial que las necesidades de capacitación se identifiquen previamente y que se considere como una prioridad tanto para las MIPYMES como para sus directivos o propietarios (Maldonado, 2015).

Pérez y Hernández (2016) establecen algunas características esenciales que distinguen el concepto de capacitación de otros:

- La capacitación es un proceso en curso.
- Sus metas se centran en el crecimiento, enriquecimiento y actualización de conocimientos, habilidades, valores y actitudes.
- Posee un enfoque educativo, continuo, sistemático, adaptable, contextualizado, dirigido, específico y evoluciona a lo largo de la carrera profesional.
- Se enfoca en abordar desafíos prácticos en los lugares de trabajo, ya sean actuales o futuros.
- Su propósito es mejorar los métodos de actuación de los individuos involucrados, con el fin de impulsar su desarrollo profesional y personal.

2.11 Etapas de la de capacitación

La capacitación debería comenzar luego de la inducción a la organización y se cuenta con 5 fases:

Tabla 5 Fases de la capacitación

Fase 1	Examinar las necesidades de capacitación
Fase 2	Diseñar programa general de capacitación
Fase 3	Desarrollar el curso (crear y ordenar los materiales de la capacitación).
Fase 4	Llevar a cabo el programa al capacitar al conjunto de trabajadores, usando la capacitación en el puesto o en línea.
Fase 5	Evaluar la efectividad del curso.

Elaboración propia con base a (Pedroni et ál. 2020).

En la etapa de análisis de las necesidades de capacitación, es esencial considerar los siguientes aspectos:

- Evaluar las necesidades estratégicas de capacitación, que pueden incluir la creación de nuevas líneas de negocio, la expansión, el desarrollo del personal o la cobertura de nuevos puestos.
- Examinar las necesidades actuales de capacitación. La mayoría de las actividades de capacitación tienen como objetivo mejorar el desempeño presente, centrándose específicamente en la formación de empleados nuevos y en aquellos que presentan deficiencias en sus habilidades.
- Se recomienda utilizar el mismo conjunto de competencias laborales en las etapas de reclutamiento, selección, evaluación y compensación de la fuerza laboral.
- La evaluación del rendimiento es el proceso mediante el cual se determina si existe un problema de rendimiento y si debe abordarse a través de la capacitación u otras estrategias (Dessler, 2015).
-

Planeación de la capacitación

El autor Chiavenato (2015) destaca que la planificación de la capacitación requiere una estrategia que abarque los siguientes elementos:

- Identificar una necesidad específica en cada situación.
- Establecer claramente el objetivo de la capacitación.
- Dividir el trabajo en módulos, cursos o programas.
- Seleccionar el contenido de la capacitación.
- Elegir los métodos de entrenamiento y la tecnología disponible.
- Identificar los recursos necesarios para llevar a cabo la capacitación.
- Definir la población objetivo, incluyendo el número de personas a capacitar, el tiempo disponible y el nivel de habilidades, conocimientos y actitudes.
- Determinar el lugar donde se llevará a cabo la capacitación.
- Establecer la duración o frecuencia de la capacitación.
- Evaluar la relación costo-beneficio del programa.
- Realizar un seguimiento y evaluación de los resultados.

La planificación desempeña un papel fundamental en la consecución de los objetivos de rendimiento de los empleados, contribuyendo así a aumentar la productividad. Además, permite que la capacitación se vea como una inversión en lugar de un gasto.

Claro, los indicadores que reflejan la falta de capacitación son valiosos para una organización, ya que proporcionan información que puede ayudar a tomar medidas en un período de tiempo relativamente corto. Esto es esencial para mantener o mejorar la eficiencia y la eficacia del capital humano en la organización.

2.12 Métodos de la capacitación

Las tácticas de capacitación se refieren a un conjunto de actividades diseñadas de manera específica para planificar, dirigir y supervisar un programa de capacitación. Los estrategias en este contexto determinan cómo utilizar diversos medios y enfoques para alcanzar los objetivos establecidos en la capacitación. (Delgado y Sánchez, 2017).

Una vez que se ha definido la naturaleza de las habilidades, conocimientos o comportamientos que se desean lograr como resultado de la capacitación, el siguiente paso es seleccionar las técnicas y métodos que se utilizarán en el programa de capacitación para

optimizar el proceso de aprendizaje. De acuerdo con Román y Salinas (2019), algunas de las técnicas y métodos disponibles incluyen:

- Métodos de capacitación basados en la práctica.
- Métodos de capacitación centrados en el aprendizaje.
- Aprendizaje informal.
- Métodos de capacitación orientados a la instrucción en el lugar de trabajo.
- Métodos de aprendizaje programado.
- Métodos de capacitación basados en simulaciones.
- Métodos de capacitación a distancia a través de Internet.
- Técnicas de capacitación que utilizan medios audiovisuales.
- Técnicas de capacitación basadas en computadoras.

Estas diferentes técnicas y métodos pueden adaptarse a las necesidades específicas de capacitación de una organización y de los empleados para asegurar un proceso de aprendizaje efectivo.

2.13 Beneficios de la capacitación

Esto es un tema de gran importancia para todas las empresas, ya que en muchas de ellas existe cierta resistencia a invertir en la capacitación de su personal. Sin embargo, esta resistencia debe ser combatida, ya que la capacitación es de vital importancia para que la empresa pueda mantenerse a la altura de la competencia, especialmente en un entorno donde las nuevas tecnologías requieren empleados altamente capacitados.

Además, la capacitación no solo es una inversión, sino también una obligación por parte de la empresa, ya que ningún individuo sabe cómo realizar ciertas tareas o funciones hasta que aprende a hacerlo. Los beneficios de la capacitación para una organización son significativos y van desde la reducción de costos operativos hasta una mejor utilización de los recursos disponibles.

En resumen, la capacitación del personal es esencial para el éxito y la competitividad de una empresa, y no debe ser vista como un gasto, sino como una inversión en el crecimiento y desarrollo de la organización.

Algunos de los beneficios de la capacitación son concretos y pueden ser evaluados con precisión. Estos beneficios se relacionan con la eficiencia en la utilización de recursos, incluyendo el personal, los recursos materiales, los servicios, y las instalaciones.

Economías relacionadas con los recursos humanos:

- Reducción del tiempo necesario para que los empleados se adapten a nuevas tareas.
- Disminución de la rotación del personal.
- Aumento de la productividad, lo que se traduce en una reducción del tiempo de trabajo necesario para producir una unidad de producto.
- Economías relacionadas con los recursos materiales y servicios:
- Reducción de los desperdicios de insumos.
- Disminución de la tasa de errores en los controles de calidad.
- Economías relacionadas con la utilización de grupos e instalaciones:
- Menos tiempo de inactividad de equipos e instalaciones debido a fallas y ajustes (Barrientos, 2017).

2.14 Marco legal en México en temas de capacitación

En esta sección se examinó la situación legal que regula la capacitación del personal, teniendo en cuenta tanto la Ley Federal del Trabajo vigente como la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que los empleadores tienen la responsabilidad de proporcionar capacitación y adiestramiento a sus empleados, ya sea dentro o fuera de su horario de trabajo, como, por ejemplo:

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que tanto la Federación, los estados y los municipios están obligados a proporcionar capacitación útil para los pueblos indígenas (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 2, apartado B, parte II). Asimismo, la Constitución señala que tanto la Federación como los estados deben ofrecer capacitación para el trabajo como un medio de readaptación social (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 18).

Además, los empleados tienen la obligación de capacitarse en la organización, según lo establecido en el artículo 123, apartado A, parte XIII de la Constitución Política mexicana, que

establece que todas las organizaciones, sin importar su actividad, deben proporcionar capacitación o adiestramiento a sus trabajadores. La ley reglamentaria determinará los sistemas, procedimientos y métodos mediante los cuales los empleadores deben cumplir con esta obligación.

La Ley Federal del Trabajo aborda la cuestión de la capacitación y el adiestramiento, como se establece en el capítulo III bis. Según esta ley, "todo trabajador tiene el derecho a que su empleador le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita mejorar su calidad de vida y su productividad" (artículo 153-A).

Todas las organizaciones, tanto públicas como privadas, tienen la obligación de ofrecer capacitación a sus trabajadores de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo. Este derecho de los empleados debe estar reflejado en las políticas internas de cada organización. La norma se aplica incluso en ausencia de un contrato de trabajo explícito.

Capacitaciones, la compañía tendrá que proporcionar de formación suficiente y al trabajador para su desarrollo y funcionamiento correcto de sus funcionalidades de forma gratuita y en los horarios de trabajo, preferentemente

Dentro de este capítulo se han revisado diferentes teorías y definiciones que grandes autores y sobre todo reconocidos como Gonzales, Alburquerque, expertos en temas de desarrollo local, Goyes con aspectos importantes sobre las MIPYMES y Parra y Rodríguez analizando la capacitación cada uno de esto fueron de suma importancia para entender y saber cómo cada uno de estos temas se relacionan y al mismo tiempo dan sustento a la presente investigación.

CAPÍTULO III

Metodología Aplicada

El procedimiento metodológico se desarrolló siguiendo pasos precisos con el objetivo de respaldar adecuadamente el proceso de investigación. Esto también garantizó la validez, la credibilidad y la rigurosidad de los resultados obtenidos. La metodología desempeñó un papel fundamental para asegurar el éxito de la investigación y permitir que los resultados se utilicen como referencia en futuras investigaciones. En resumen, la metodología de investigación se encargó de conceptualizar, construir y validar los métodos necesarios para obtener nuevos conocimientos (Bastar, 2019, p.45).

Por lo tanto, es crucial que esta investigación incluya una metodología claramente definida, ya que proporcionará los procedimientos necesarios para obtener nuevos conocimientos de manera efectiva. Además, enfatizará la importancia de seguir de cerca el desarrollo de la metodología con el fin de llegar a una solución viable al problema planteado, lo que aumentará la credibilidad de los resultados obtenidos.

3.1 Método

Ciertamente, en cualquier investigación es esencial seguir una serie de pasos o etapas que mantengan una relación coherente entre sí. Por esta razón, es de suma importancia que la presente investigación cuente con una metodología bien definida. Esto no solo garantiza la validez de la investigación, sino que también, como señala Baena (2017), permite al investigador ahorrar tiempo, recursos materiales y esfuerzos humanos. El resultado es un trabajo sistemático, ordenado y digno de credibilidad científica.

El tipo de investigación seleccionado para este estudio es el método mixto, ya que se busca analizar el desarrollo local y diseñar un plan de capacitación para la zona en cuestión. Para lograr esto, se planteó llevar a cabo una evaluación a través de encuestas y entrevistas que recopilarán las opiniones de los trabajadores y responsables de estos establecimientos.

En este estudio se emplearon métodos mixtos de investigación, que combinan enfoques cuantitativos y cualitativos. Los métodos cuantitativos se utilizaron para identificar tendencias generales en la organización, mientras que los métodos cualitativos se emplearon para profundizar en las razones y significados detrás de estas tendencias. Esto permitió explorar el "cómo" y el "porqué" de problemas complejos al analizar las experiencias y perspectivas de los

participantes en el proceso. La utilización de métodos mixtos facilitó la generación de conocimiento mutuo entre ambos enfoques, lo que resultará crucial en etapas posteriores para proponer acciones de mejora para la organización (Anderson 2013, p. 159).

La complementariedad de ambas técnicas respalda la elección de esta metodología, ya que posibilita un análisis más completo de las dinámicas del desarrollo económico y las necesidades de capacitación en este proyecto de investigación.

3.2 Tipo de estudio

Como anteriormente se hizo mención que la mayoría de las investigaciones surgen a partir de un problema detectado por el investigador el cual es interés no solo personal, sino que además existe un impacto social detrás de este problema detectado y habiendo delimitado ya los términos de la investigación, es necesario estipular el método a utilizar.

Para esta investigación, se utilizará un enfoque metodológico mixto, ya que, según Creswell (2015), esta estrategia implica la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos, su integración y la posterior realización de interpretaciones que aprovechan las ventajas de ambos enfoques. El enfoque mixto se basa en la premisa de que el uso conjunto de métodos cuantitativos y cualitativos proporciona una comprensión más completa de los problemas en estudio.

Ortega (2018), sostiene que el método mixto implica la recopilación, análisis e interpretación de datos tanto cualitativos como cuantitativos, seleccionados por el investigador en función de las necesidades de su estudio. Este enfoque representa un proceso de investigación sistemático, empírico y crítico en el cual se combinan la objetividad de la investigación cuantitativa y la subjetividad de la investigación cualitativa. Los métodos mixtos permiten obtener múltiples perspectivas sobre un fenómeno de investigación y contribuyen a una comprensión más profunda de cuestiones complejas y problemas sociales, lo que también puede enriquecer la comprensión cultural de estos temas.

Sánchez (2013), describe la investigación mixta como una extensión natural de las metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa, y destaca su potencial en la práctica de investigación. La define como un enfoque en el cual el investigador combina métodos cuantitativos y cualitativos, utilizando un enfoque pluralista o ecléctico que busca aprovechar las

fortalezas de ambas metodologías y minimizar sus limitaciones. En este sentido, las técnicas de investigación mixta se caracterizan por la integración sistemática de enfoques cuantitativos y cualitativos en un solo estudio, con el objetivo de obtener una comprensión más completa y enriquecedora de los fenómenos investigados.

Tabla6 Investigación Mixta

Fortalezas	Debilidades
Las palabras, las imágenes y la narrativa se pueden utilizar para entender los números.	Puede ser difícil para el investigador mezclar adecuadamente ambos métodos.
Los números se pueden utilizar para agregar precisión y para entender a las imágenes y la narrativa.	Requiere mayor tiempo de realización.
Se puede responder a una gama más amplia de preguntas.	Para algunos investigadores resulta complicado cómo mezclar y analizar los datos cuantitativos y cualitativos interpretando resultados que resultan aparentemente contradictorios.
Un investigador puede utilizar las fortalezas de un método para superar las debilidades del otro.	
La convergencia de conclusiones puede ayudar a corroborar los resultados.	
La conjunción de técnicas cualitativas y cuantitativas produce un conocimiento más completo.	

Elaboración propia con base al autor (Guelmes y Nieto,2015).

El análisis mixto desempeña un papel crucial en la caracterización de la población y el estudio del desarrollo económico local en la zona de Playa Las Glorias, Guasave, Sinaloa. Esta metodología combinada permitirá obtener una comprensión más completa de las tendencias y proporcionar respuestas a las preguntas planteadas en esta investigación en relación con las necesidades de los restaurantes en esa área.

El estudio de casos es un enfoque de investigación cualitativa que resulta muy útil en las ciencias humanas y sociales. Este método implica un proceso de investigación en el que se profundiza en un fenómeno particular. Los estudios de casos se llevan a cabo con el objetivo de comprender a fondo los detalles y las complejidades de un fenómeno en su contexto específico.

En esta investigación, se adoptó un enfoque de estudio de caso con un enfoque mixto. Este enfoque implica el análisis de un caso particular, que en este caso es el sector restaurantero en Playa Las Glorias, Guasave, Sinaloa, México. El objetivo principal de la investigación es identificar los factores que influyen en el desarrollo económico local y obtener estrategias y recursos para diseñar un modelo de capacitación basado en competencias para las MIPYMES de este sector. El enfoque mixto combina tanto métodos cualitativos como cuantitativos para proporcionar una comprensión más completa y profunda del fenómeno estudiado.

Rodríguez (2011) señala que:

El estudio de casos se puede definir como una forma de investigación en la que se analiza detenidamente una unidad o entidad, ya sea un individuo, grupo, organización, comunidad o sociedad, con el objetivo de responder a preguntas de investigación, probar hipótesis o desarrollar teorías. Este enfoque de investigación implica un análisis exhaustivo de una situación compleja, considerando no solo la entidad en sí, sino también su contexto y las interacciones que la rodean. Es una metodología que puede involucrar tanto enfoques cuantitativos como cualitativos, o una combinación de ambos, y se utiliza para comprender en profundidad fenómenos específicos. (p.31)

Stake (2000) El estudio de caso no está definido por un método específico, sino por su objeto de estudio. Se caracteriza por enfocarse en una unidad concreta y única, que constituye un sistema propio y singular. En este sentido, se considera más como un diseño y una muestra que como un método en sí mismo. Los estudios de caso pueden utilizar una variedad de métodos de investigación, ya sean cuantitativos, cualitativos o una combinación de ambos, según las necesidades de la investigación y el enfoque adoptado. La flexibilidad en la elección de métodos es una de las características distintivas de esta metodología.

Según Stake (2000), Yin (2003), Creswell (2005) y Mertens (2005), En un estudio de caso, es importante utilizar fuentes de datos variadas y triangulación de datos para obtener una comprensión completa del fenómeno en estudio. Esto implica recopilar información de diferentes fuentes y utilizando diversas técnicas, como la revisión de documentos, archivos, entrevistas, observación, análisis de artefactos, grupos de discusión y cuestionarios, entre otras. Estos

enfoques permiten examinar el fenómeno desde múltiples perspectivas y obtener una imagen más rica y completa.

Es fundamental destacar que los estudios de caso de este tipo no buscan la generalización de resultados, ya que se centran en un problema o fenómeno particular y su contexto específico. La transferencia de los hallazgos a otras situaciones puede ser difícil de establecer, por lo que a menudo se requieren varios estudios de caso para abordar diferentes aspectos de un tema o para proporcionar una visión más completa.

En el caso de la presente investigación, se sigue un enfoque cualitativo con elementos cuantitativos para analizar en profundidad el desarrollo económico local y las necesidades de capacitación en el sector restaurantero de la Playa Las Glorias en Guasave, Sinaloa. Este enfoque permite explorar la particularidad del problema y su contexto, brindando una comprensión detallada de la situación.

El estudio de caso se utiliza como un diseño de investigación valioso en el campo de las ciencias administrativas cuando se busca realizar un análisis detallado de un fenómeno que ha ocurrido en una entidad o contexto específico. Este enfoque implica seleccionar una unidad de análisis que permita documentar con precisión los hechos relacionados con el problema que se investiga, así como las posibles soluciones.

El proceso de estudio de caso implica una investigación en profundidad de los eventos y circunstancias que rodean el fenómeno en su contexto real. Esto incluye la recopilación de información detallada, la revisión de documentos, la realización de entrevistas, la observación y otras técnicas pertinentes. El objetivo es obtener una comprensión completa y detallada del problema y las posibles soluciones.

En resumen, el estudio de caso en ciencias administrativas se utiliza cuando se necesita un análisis exhaustivo de un fenómeno en un contexto específico, y se basa en la recopilación y documentación detallada de los hechos relacionados con el problema en estudio. Este enfoque permite una comprensión profunda y rica del tema de investigación. (Saavedra, 2017).

3.3 Muestra de la investigación

La presente investigación son los administradores y todo el personal que trabaja en los restaurantes ubicados en Playa Las Glorias, Guasave, Sinaloa, México. Estas personas serán el público objetivo al que se dirigirán los hallazgos y recomendaciones resultantes de la investigación.

Básico, B., y Guerrero (1984) señalan que:

Una muestra es un conjunto de elementos o unidades que representa una parte del total o universo que se está estudiando. En el contexto de la investigación, el propósito de utilizar una muestra es obtener conclusiones que sean similares a las que se obtendrían si se estudiara todo el universo o población completa, pero utilizando un número relativamente pequeño de elementos o individuos. La muestra se elige cuidadosamente para que sea representativa y pueda proporcionar resultados válidos y confiables que puedan generalizarse al conjunto más amplio. (p.43)

Dávila, (2015) El muestreo mixto implica una combinación de datos cuantitativos y cualitativos, lo que requiere un equilibrio entre la saturación de categorías (profundidad en la comprensión) y la representatividad de la muestra. En este enfoque, el investigador determina de antemano los tipos específicos de datos cuantitativos y cualitativos que se recogerán, y esto se refleja en el diseño de la investigación. Para seleccionar muestras mixtas, es importante considerar dos aspectos clave:

- Los esquemas de muestreo están vinculados a enfoques específicos. Por ejemplo, se puede utilizar un muestreo probabilístico para recopilar datos cuantitativos y un muestreo dirigido para obtener datos cualitativos. Cada enfoque de muestreo se adapta a los objetivos y métodos de investigación particulares.
- Las decisiones de muestreo se toman en función de factores como los recursos disponibles, el tiempo y la oportunidad. Esto significa que el investigador debe evaluar qué tipo de muestra es más apropiada para responder a las preguntas de investigación y cuál se puede implementar dentro de las limitaciones logísticas y de tiempo.

En resumen, el muestreo mixto es una estrategia que combina datos cuantitativos y cualitativos en una investigación, y la selección de la muestra depende de la naturaleza de los datos, los objetivos de investigación y los recursos disponibles.

En el proceso de selección de la muestra para la investigación, se llevaron a cabo encuestas a un total de 57 trabajadores con el propósito de medir su nivel de capacitación. Además, se realizaron entrevistas a los 7 encargados de los restaurantes en estudio para evaluar el desarrollo económico. En este caso, se optó por utilizar un muestreo no probabilístico, que también se conoce como muestreo dirigido o intencional.

En un muestreo no probabilístico, la selección de elementos no se basa en la probabilidad, sino en condiciones específicas que guían la elección de la muestra. En este contexto, se eligieron los trabajadores y encargados que mejor representaban las características relevantes para el estudio. Esto permitió aplicar entrevistas y encuestas de manera más selectiva, enfocándose en los participantes que tenían la información y la experiencia necesarias para responder a las preguntas de investigación.

Este enfoque de muestreo no probabilístico puede ser adecuado cuando se busca obtener información específica de un grupo particular de interés y se tiene acceso limitado a la población en estudio. Sin embargo, es importante tener en cuenta las limitaciones y posibles sesgos que pueden estar asociados con este tipo de muestreo en términos de representatividad..

3.4 Escenario de la investigación

La metodología de esta investigación se desarrolló siguiendo una serie de pasos que se plantearon desde el inicio. En primer lugar, se delimitó la ubicación de estudio, que corresponde a Playa Las Glorias en Guasave, Sinaloa. Esta elección se basó en el potencial turístico de la zona y en la identificación de la necesidad de un diseño de capacitación para los restaurantes de esa área.

A partir de este punto, se establecieron los objetivos generales y específicos de la investigación, los cuales sirvieron como guía y limitación para el estudio. Es fundamental destacar que esta investigación se enfoca en todos los restaurantes ubicados en Playa Las Glorias en Guasave , los cuales son:

- Restaurante El Profe
- Restaurante El Gabacho
- Restaurante Palomas
- Restaurante El Chente
- Restaurante Leyva Junior
- Restaurante El Cheleyva
- Restaurante Las Glorias Nuevas

Estos restaurantes se han unido para formar una Unión de Prestaciones Turísticas en Playa Las Glorias, lo cual es una estrategia inteligente para tener una voz unificada y abordar las preocupaciones y necesidades relacionadas con el turismo y la economía local de manera más

efectiva, con el fin de tener mejor atención por parte del Gobierno del Estado y dependencias que conforman la Secretaría de Economía y de turismo.

3.5 Diagnóstico del área de intervención

Para esto la investigación se centró en analizar y evaluar el sector de restaurantes en Playa Las Glorias, Guasave, para entender su importancia en el desarrollo económico local y también para evaluar el nivel de capacitación existente en estos restaurantes. El objetivo principal fue identificar y comprender las condiciones, problemas, desafíos, oportunidades y necesidades que existen en esa área específica. Esta evaluación proporciona una base sólida para la toma de decisiones y la planificación de acciones futuras. El período de estudio de enero de 2020 a diciembre de 2021

3.6 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas que se emplearan en el proceso de la presente investigación son las siguientes:

Observación no participante

La observación no participante se emplea para adquirir información sobre un fenómeno o evento tal como ocurre en su entorno natural. Se utiliza especialmente en investigaciones que involucran a personas o grupos que pueden tener dificultades para expresar sus experiencias, ya sea por su estatus dentro del grupo o por sentir incomodidad al responder ciertas preguntas. Este método de observación es selectivo y se guía por los aspectos específicos que se desean analizar. Antes de iniciar la investigación, es fundamental establecer claramente los objetivos y propósitos de la observación para orientar adecuadamente la recopilación de datos. (Herrera, 2017).

Campos, G., y Martínez (2012)

La observación no participante implica que los observadores externos no están involucrados en los eventos que están observando. No tienen ninguna interacción o relación con los sujetos u objetos en el escenario de observación. En cambio, actúan como meros espectadores que registran lo que sucede de manera objetiva, tomando notas y recopilando datos para cumplir con los objetivos de la investigación. (p.53).

Es evidente que este instrumento desempeña un papel fundamental en el desarrollo de la presente investigación. Se llevó a cabo un análisis crítico de la realidad en los restaurantes de Playa Las Glorias mediante un extenso recorrido por los diferentes establecimientos de la zona, prestando atención a diversos aspectos. Se evaluó la infraestructura de los restaurantes y su

ubicación geográfica. Además, se investigó por qué algunos restaurantes atraen a más clientes que otros. La observación directa permitió obtener una comprensión precisa de la realidad en los restaurantes a través de la percepción visual y la interacción en el lugar.

Asimismo, gracias a la observación realizada en estas empresas del sector restaurantero, se pudo adquirir un mayor conocimiento sobre la dinámica de trabajo y la actitud de los empleados hacia los clientes. A través de la observación, se pudo obtener una visión general de cómo se desarrollan los procesos desde la llegada de los clientes hasta su partida.

Entrevista estructurada

Las entrevistas se consideraron la forma más factible para recopilar información en esta investigación. A través de las entrevistas, fue posible obtener información directa de los entrevistados al formular preguntas específicas que ayudaron a cumplir con los objetivos de la investigación. Como señalan Díaz et al. (2013), la entrevista es un instrumento flexible que permite profundizar en la información, resulta útil en la investigación y se vuelve especialmente beneficiosa cuando se utiliza en estudios de tipo mixto para complementar el enfoque cuantitativo.

Una entrevista estructurada implica la predefinición de la información que se busca y la creación de un guion de entrevista con un orden específico. El entrevistador sigue este guion en la secuencia establecida, y las preguntas generalmente están diseñadas para obtener respuestas breves y específicas. (Folgueiras, 2016).

Es por eso que se seleccionó este método para la recopilación de información ya que esta es una manera muy viable debido a que la información que proporcionan los entrevistados es muy precisa y específica, para que una entrevista pueda aportar información se necesita que las preguntas estén muy bien especificadas y guiadas a la información que se desea obtener que permitiera encontrar respuesta a las interrogantes planteadas en esta investigación, fue utilizando el modelo de entrevista lo cual fue aplicada a encargados o dueños de restaurantes, para obtener información sobre la aplicación de capacitación.

En una entrevista estructurada, todas las preguntas se abordan utilizando un conjunto predefinido de preguntas y un número limitado de categorías de respuesta. Este enfoque implica una planificación previa en la que se establece un protocolo de preguntas y respuestas que se sigue rigurosamente. Las preguntas suelen ser cerradas, lo que significa que los participantes

tienen opciones limitadas para sus respuestas, como seleccionar entre opciones preestablecidas, ordenarlas o expresar su grado de acuerdo o desacuerdo. Vargas (2012)

Muestreo Intencional

Es la probabilidad de que se elijan diversos aspectos de la población de la investigación. Es la muestra accesible en el momento o durante el periodo de estudio (Salvadó, 2016).

Encuesta no probabilística

La encuesta es una de las metodologías de investigación social más utilizadas en el campo de la Sociología y las Ciencias Sociales, y se ha expandido más allá de los límites del estudio científico. Las encuestas permitieron recoger información precisa a través de los encuestados, que en esta ocasión se dirigían a los trabajadores que componen cada uno de los restaurantes, permitieron diagnosticar el nivel de capacitación que tenían para esta encuesta estructurada, que se realizó mediante el método cuantitativo.

Para López (2016) sitúa la encuesta en la primera dimensión, en el extremo de máxima direccionalidad, porque el cuestionario de la encuesta está óptimamente creado con preguntas predeterminadas y respuestas cerradas. Además de la opción de negarse a contestar, la libertad del encuestado se limita a seleccionar sólo una de las alternativas de respuesta proporcionadas. En cuanto a la segunda dimensión, la encuesta sugiere un nivel de conocimiento superficial, captando sólo las partes más superficiales de los hechos y juicios de la vida social.

La población en una encuesta se refiere al conjunto total de elementos que poseen las cualidades que se están investigando. Puede estar delimitada tanto en términos físicos como temporales. Cada uno de los elementos individuales dentro de la población se llama unidad de muestreo, y la entidad de la población de la que se recopilan datos se llama unidad de información. Este tipo de muestreo, también conocido como muestreo por juicio o muestreo no probabilístico, no garantiza representatividad debido a su método de selección, ya que suele ser informal o arbitrario. En lugar de utilizar un proceso de selección aleatoria, se basa en supuestos generales sobre la distribución de las variables en la población. (Lastra, 2007).

Programa R

El procesamiento de los datos recopilados a través de las encuestas y entrevistas se llevó a cabo mediante el programa R. Se eligió esta herramienta debido a su precisión y adecuación para el análisis estadístico de datos. R se destaca por sus capacidades estadísticas avanzadas

y su capacidad para generar gráficos de alta calidad. En resumen, R se considera una de las herramientas estadísticas más completas y poderosas disponibles para proyectos de investigación.

Figuero (2017) señala que:

R es una herramienta informática que se destaca por su potencia en la realización de cálculos científicos, numéricos y estadísticos, además de su capacidad para generar gráficos y figuras de alta calidad. Es ampliamente utilizado en la comunidad académica y por diversos profesionales debido a su versatilidad y capacidad para abordar una variedad de tareas relacionadas con el análisis de datos y la estadística.

Es importante destacar que R es un software gratuito y relativamente fácil de utilizar, además de contar con una comunidad en línea muy activa que brinda asistencia gratuita para resolver problemas y dificultades. En este contexto, se utilizó este programa para analizar y presentar los resultados obtenidos de las 57 encuestas en esta investigación. Esto demuestra cómo R es una herramienta valiosa para el procesamiento y análisis de datos en proyectos de investigación.

CAPITULO IV

Análisis e interpretación de los Resultados

Al comenzar esta investigación, se buscó responder a diversas preguntas relacionadas con el desarrollo económico local y la capacitación. El objetivo era generar ideas y propuestas que pudieran beneficiar al sector restaurantero de Playa Las Glorias.

En este capítulo, se comienza destacando el interés de los restaurantes de la zona de Playa Las Glorias en mantenerse activos y competitivos en medio de los desafíos constantes que enfrentan. Para llevar a cabo esta investigación, se eligió utilizar tanto encuestas como entrevistas como métodos de recolección de información. El programa R se utilizó para tabular y analizar los datos recopilados, y las encuestas se aplicaron a todos los trabajadores que estaban empleados en los 7 restaurantes diferentes ubicados en la zona de Playa Las Glorias.

Esta encuesta constaba de 9 preguntas con categorización de la Escala Tipo Likert.

Malave (2007) Señala que:

La Escala Tipo Likert es una herramienta de evaluación y recopilación de datos utilizada en la investigación social para medir actitudes. Esta escala presenta una serie de afirmaciones o juicios a los encuestados y les solicita que respondan indicando su nivel de acuerdo o desacuerdo, o la intensidad de su respuesta, en una escala que varía desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo". Esta metodología permite obtener información sobre las actitudes y opiniones de las personas en relación con los temas que se están investigando). (p.32)

La escala que se utilizó fue la siguiente:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

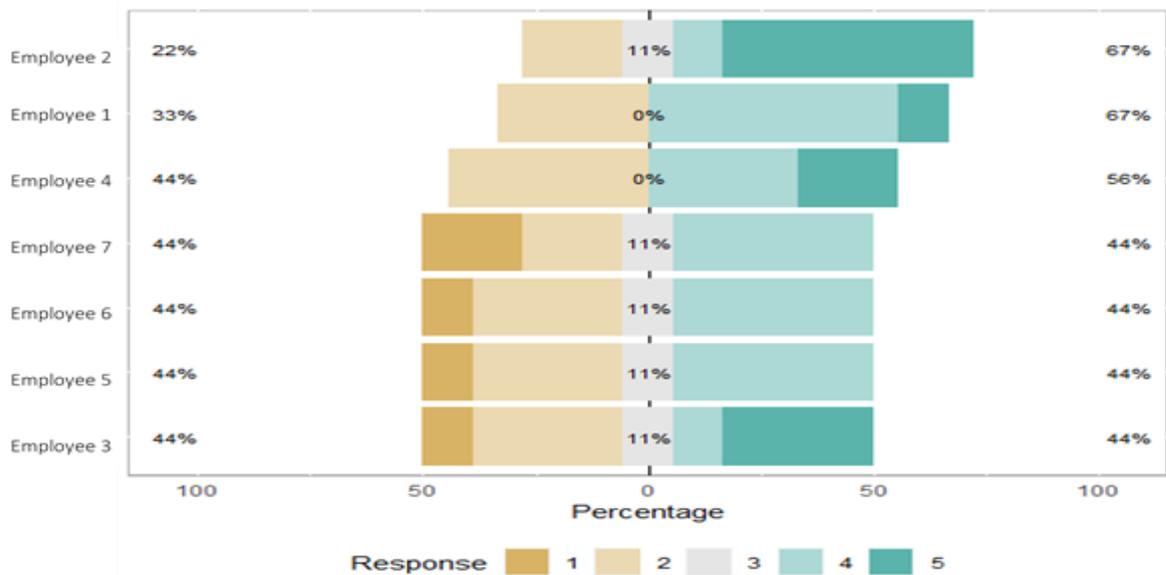
A continuación, se muestran las respuestas que se obtuvieron en cada uno de los restaurantes, las cuales son representadas mediante gráficas para su fácil interpretación cada gráfica representa las respuestas de los trabajadores en cada restaurante.

El primer paso que se desarrolló en la investigación fue sobre los aspectos analizados tales como si la empresa cuenta con un plan de capacitación debidamente especificado por el perfil obtenido de los encuestados.

La mayoría de ellos respondieron de la siguiente manera 5 de los 7, específicamente el 71% de ellos, respondieron en desacuerdo cuando se les preguntó si la empresa cuenta con un plan de capacitación adecuado. Según sus respuestas, consideran que la empresa no proporciona un plan de capacitación suficiente. Por otro lado, algunos trabajadores que pertenecen al área de cocina indicaron que reciben instrucciones y señalamientos por parte de Cofepris debido a la crisis sanitaria de COVID-19. Estas instrucciones están relacionadas con protocolos para el manejo de alimentos, ya que Cofepris realiza inspecciones regulares para verificar el cumplimiento de estos protocolos.

Esta información refleja una percepción negativa entre la mayoría de los empleados respecto a la capacitación proporcionada por la empresa y destaca la importancia de abordar esta cuestión en el diseño de un plan de capacitación efectivo.

Gráfica 1 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante El Profe



Es interesante observar que a pesar de la larga trayectoria del Restaurante El Profe en el mercado y su baja rotación de empleados, existe una creencia generalizada puesto que 4 de los 7 lo cual equivale entre el 57.14% de los empleados encuestados de que la capacitación desempeña un papel esencial en el desarrollo y mejora del servicio. Estos empleados consideran

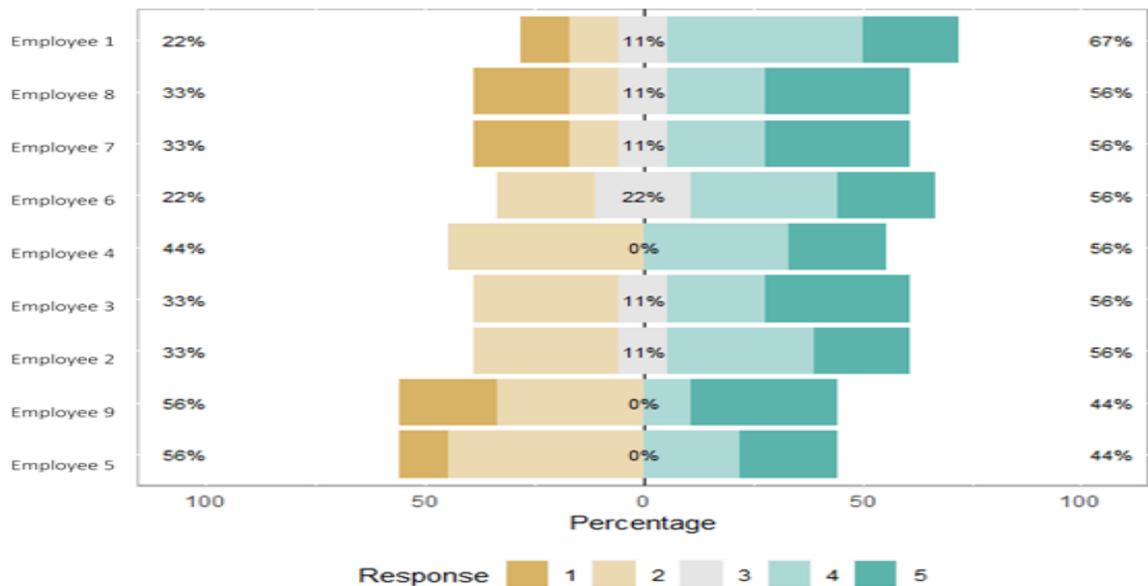
que los cursos de capacitación son tanto interesantes como necesarios para el desarrollo laboral, y ven la capacitación como un medio para mejorar el desempeño de todos los colaboradores en el restaurante. También destacan que la capacitación podría ser un elemento importante para integrar a todo el personal y todas las áreas de la empresa.

Estas percepciones positivas pueden servir como un punto de partida sólido para diseñar un plan de capacitación que aproveche el interés y la disposición de los empleados hacia la capacitación. Esto podría contribuir significativamente al desarrollo del restaurante y al mejoramiento de sus servicios. aprovechar la disposición de los empleados hacia la capacitación puede ser clave para el éxito a largo plazo del restaurante. Un plan de capacitación efectivo puede contribuir a mejorar la calidad del servicio, la satisfacción de los clientes y el desarrollo profesional de los empleados, lo que en última instancia beneficia a la empresa en su conjunto. (Ver grafica 1).

Los resultados de las encuestas en el Restaurante El Chente, que cuenta con 9 empleados los cuales 6, muestran que la mayoría de los encuestados, es decir, el 66.66%, confirma la ausencia sostenida de programas de capacitación en el restaurante. Sin embargo, a pesar de la falta de programas de capacitación, la mayoría de los empleados expresan su motivación para recibir capacitación. Consideran que la capacitación podría mejorar su desempeño y aumentar el reconocimiento por parte de los comensales. (ver grafica 2)

Esto sugiere una oportunidad para implementar programas de capacitación en el Restaurante El Chente que podrían no solo beneficiar a los empleados en términos de desarrollo laboral, sino también mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los clientes. En general, aprovechar el interés y la motivación de los empleados para recibir capacitación puede ser beneficioso tanto para los empleados como para el restaurante en su conjunto. Puede mejorar la calidad del servicio, la satisfacción de los clientes y el desarrollo profesional de los trabajadores.

Gráfica 2 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante El Chente



En el Restaurante El Chente, se evidencia la falta de capacitación, ya que no existe un procedimiento de detección de necesidades de capacitación. Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los empleados no considera que la empresa ofrezca la capacitación necesaria para realizar adecuadamente su trabajo, con 5 de 9 es decir un 55.55% en desacuerdo.

Además, la mayoría de los encuestados cree que los nuevos colaboradores no reciben la capacitación necesaria para realizar su trabajo, 7 de los 9 lo cual equivale un 77.77% en desacuerdo. Esto indica una preocupación generalizada entre los empleados acerca de la falta de capacitación tanto para el personal existente como para los nuevos empleados.

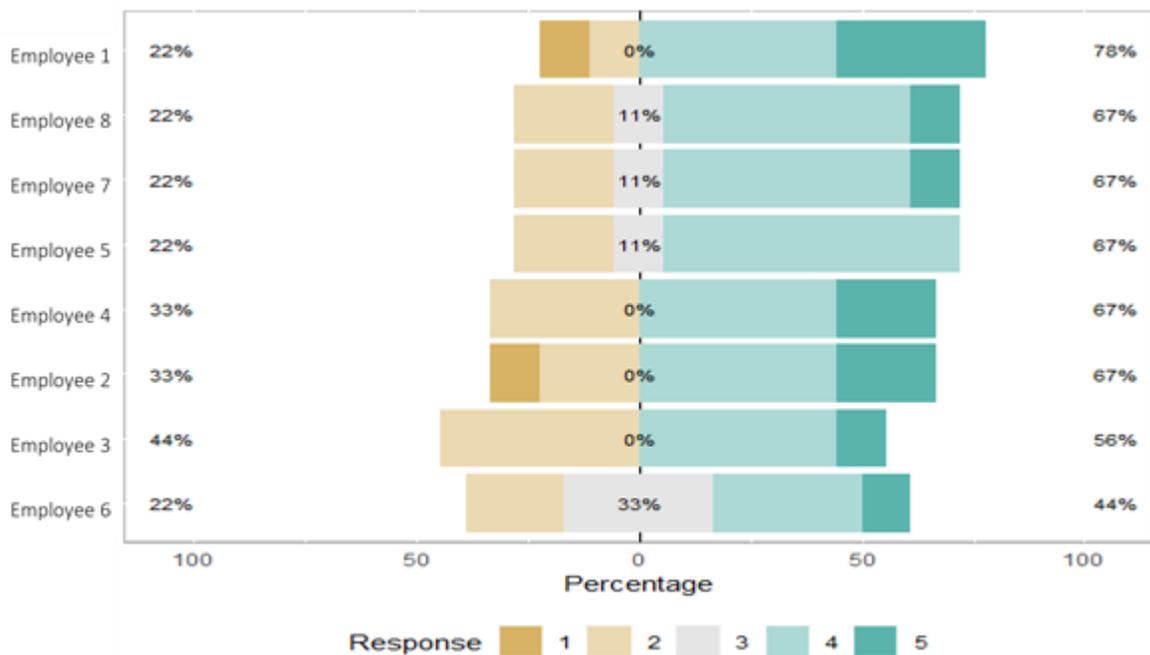
Estos resultados destacan la necesidad de implementar programas de capacitación efectivos en el Restaurante El Chente para mejorar el desempeño de los empleados y garantizar que todos estén bien preparados para sus roles.

En el Restaurante Las Glorias Nuevas, los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los empleados están de acuerdo en que los cursos de capacitación son necesarios para su desarrollo laboral, 6 de los 9 empleado lo cual significa un 66.66% de los encuestados en acuerdo. Además, creen que la capacitación se relaciona con la aplicación de nuevos métodos que pueden ayudar a ahorrar tiempo y mejorar diversas áreas del restaurante.

Estos resultados indican una disposición por parte de los empleados de Las Glorias Nuevas para participar en programas de capacitación y reconocen la importancia de la capacitación en el desarrollo de sus habilidades laborales y en la mejora de la eficiencia en el restaurante. Esto sugiere que la implementación de un plan de capacitación podría ser bien recibida en este restaurante y podría tener un impacto positivo en el desempeño y la calidad del servicio que ofrecen a los comensales.

Gráfica 3 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante Las Glorias

Nuevas



Los resultados de las encuestas en este restaurante indican que los empleados tienen un interés en recibir capacitación, pero enfrentan desafíos relacionados con la falta de recursos económicos y el apoyo gubernamental que solían recibir en años anteriores. La mayoría de los empleados (77.77%) equivale a 7 de 9 de los empleados señala que no existe un proceso estructurado, objetivos claros ni estrategias de capacitación en el restaurante. (grafica 3)

Esto resalta la necesidad de desarrollar un plan de capacitación efectivo que aborde estos problemas y proporcione a los empleados las habilidades y el conocimiento necesarios para desempeñarse mejor en sus funciones. Además, podría ser importante buscar fuentes de

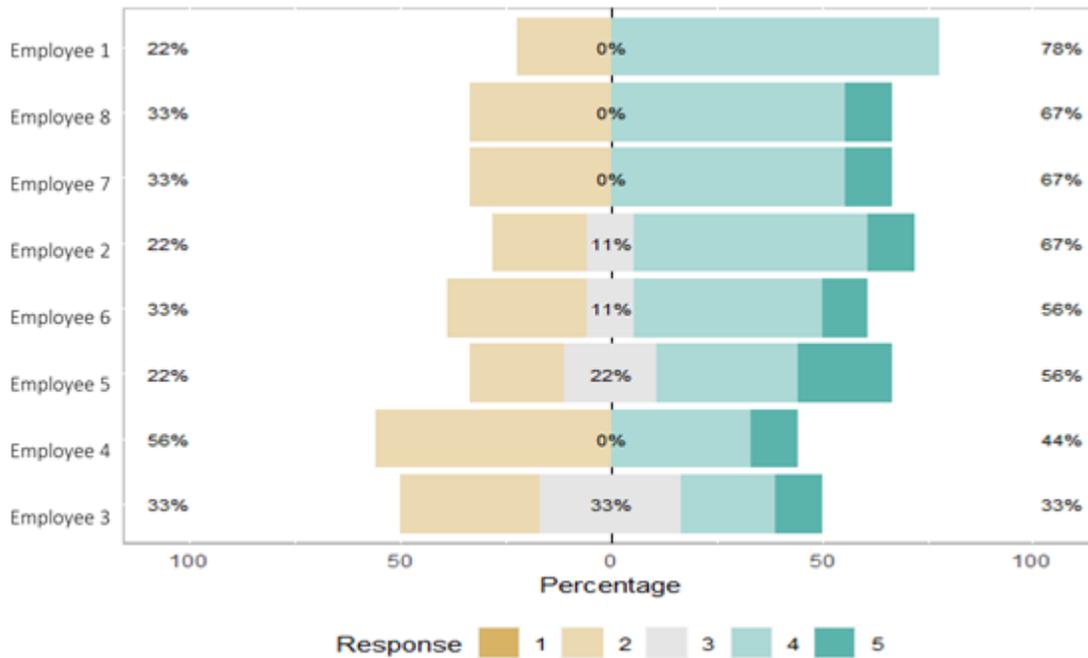
financiamiento o colaboración con instituciones gubernamentales o externas para brindar capacitación de manera más accesible a los empleados.

En resumen, los resultados sugieren que existe una demanda de capacitación entre los empleados de este restaurante, pero es necesario establecer un enfoque más estructurado y recursos adecuados para implementar con éxito un programa de capacitación.

Los resultados de la encuesta en el Restaurante El Gabacho indican que, a pesar de no contar con un plan de capacitación formal, las acciones realizadas durante el año en curso han llevado a mejoras en varios aspectos administrativos y operativos. La situación sanitaria obligó al restaurante a centrarse en áreas como el trabajo en equipo y la atención al cliente. Los encuestados comparten la idea de que la capacitación podría ser un factor importante para mejorar el desempeño y la organización en el restaurante, así como un medio para integrar a todo el personal de diferentes áreas.

Estos resultados sugieren que el restaurante reconoce la importancia de la capacitación y está abierto a la posibilidad de implementar programas de formación para sus empleados. Esto podría ser una oportunidad para desarrollar un plan de capacitación que aborde específicamente las áreas que los empleados consideran importantes para mejorar. Además, el restaurante podría considerar la posibilidad de colaborar con instituciones o expertos en capacitación para diseñar programas efectivos que beneficien a su personal y contribuyan al éxito continuo del negocio.

Gráfica 4 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante El Gabacho



En relación con algunas de las preguntas de la encuesta, se puede valorar que están de acuerdo que la empresa muestra interés para su desarrollo laboral 6 de los 9 empleados esto es el 66.66% dado que los resultados de la encuesta en el Restaurante El Gabacho indican que la mayoría de los empleados están de acuerdo en que la empresa muestra interés en su desarrollo laboral. Esto puede deberse a la motivación y el apoyo que reciben por parte de la administración. Además, valoran la importancia de realizar cursos de capacitación diseñados para mejorar los tiempos de servicio y reconocen que el análisis de capacitación es esencial para el mejoramiento de aspectos administrativos en el restaurante.

Es alentador ver que los empleados consideran que la capacitación se relaciona con la implementación de nuevos métodos de trabajo que pueden ayudar a ahorrar tiempo. Esta percepción es positiva, ya que sugiere que están abiertos a la posibilidad de aprender y aplicar nuevas técnicas y enfoques que puedan beneficiar al restaurante.

En este contexto, el restaurante podría aprovechar esta disposición de los empleados para desarrollar programas de capacitación que se enfoquen en mejorar los tiempos de servicio, la atención al cliente y otros aspectos administrativos clave. Esto podría contribuir a la eficiencia operativa y a una experiencia mejorada para los comensales. Además, el restaurante podría

considerar la posibilidad de colaborar con expertos en capacitación para diseñar e implementar programas efectivos que aborden las necesidades identificadas por los empleados. (ver grafica 4).

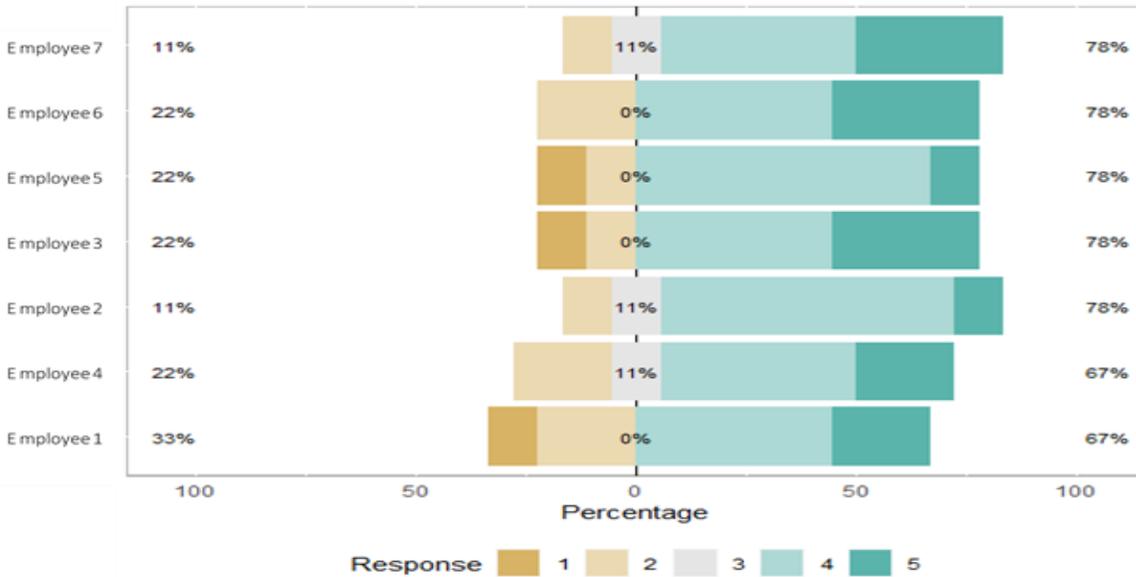
Los resultados de la encuesta en el Restaurante Leyva Junior reflejan una percepción compartida por otros restaurantes en la zona, en cuanto a la falta de interés en los procesos de capacitación por parte de la empresa. Los encuestados señalan que nunca ha habido una persona encargada de estos procesos, lo que sugiere una falta de planificación y enfoque en la capacitación de los empleados.

Esta situación es relevante, ya que la capacitación puede desempeñar un papel fundamental en la mejora del desempeño y la calidad de servicio en un restaurante. Los empleados pueden beneficiarse de adquirir nuevas habilidades y conocimientos que les permitan brindar un mejor servicio a los clientes y contribuir al éxito del negocio.

Dado que la mayoría de los empleados tienen la percepción de que no se ha realizado una capacitación adecuada en el restaurante, podría ser una oportunidad para la administración del restaurante considerar la implementación de programas de capacitación estructurados y efectivos. Esto podría incluir la contratación de expertos en capacitación o la colaboración con instituciones externas que ofrezcan cursos relevantes para el sector restaurantero.

La capacitación no solo puede mejorar el desempeño individual de los empleados, sino que también puede contribuir a una mayor satisfacción laboral y retención del personal. Además, puede ayudar al restaurante a mantenerse competitivo y adaptarse a los cambios en el mercado y las expectativas de los clientes. Por lo tanto, es importante que se tome en consideración la necesidad de implementar programas de capacitación adecuados en el restaurante Leyva Junior y en otros establecimientos similares en la zona.

Gráfica 5 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante El Leyva Junior



Los resultados de la encuesta en el Restaurante Leyva Junior sugieren que la falta de interés en los procesos de capacitación por parte de la empresa podría estar relacionada con la percepción de que la capacitación se asocia con un gasto que no es redituable. Esta creencia por parte del dueño o la dirección del restaurante podría estar limitando las oportunidades de desarrollo y mejora para los empleados, así como para el negocio en general.

Es alentador notar que la mayoría de los empleados consideran que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral el 85.71% de los empleados consideran que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral (ver grafica 5). Esta percepción positiva indica un deseo genuino por parte de los empleados de adquirir nuevas habilidades y conocimientos que puedan mejorar su desempeño y contribuir al éxito del restaurante.

La discrepancia entre la percepción de los empleados sobre la importancia de la capacitación y la falta de acción por parte de la empresa para proporcionar capacitación es un desafío importante que debe abordarse. Implementar programas de capacitación adecuados podría ser beneficioso tanto para los empleados como para el restaurante. Estos programas podrían incluir temas relevantes para el sector restaurantero, como la mejora de la calidad de

servicio, la gestión de alimentos y bebidas, la seguridad alimentaria y otros aspectos que son esenciales para brindar una experiencia positiva a los clientes.

Es importante que la dirección del restaurante considere la inversión en capacitación como una inversión en el crecimiento y la competitividad a largo plazo. Además, la capacitación puede ayudar a retener a los empleados motivados y comprometidos, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la satisfacción del cliente y en el éxito general del restaurante.

En resumen, aunque existe una percepción positiva por parte de los empleados sobre la importancia de la capacitación, la falta de acción por parte de la empresa en este sentido podría estar limitando su potencial. Sería beneficioso que el Restaurante Leyva Junior considere seriamente la implementación de programas de capacitación efectivos que satisfagan las necesidades de desarrollo de su personal y contribuyan al crecimiento y éxito continuo del negocio.

Los resultados de la encuesta en el Restaurante El Che Leyva indican que existe una falta evidente de capacitación y formación para los empleados. La mayoría de los encuestados señalan que el restaurante no ha proporcionado la información y las competencias esenciales para su desempeño. Esta situación podría estar afectando negativamente tanto a los empleados como a la calidad administrativa del restaurante.

Es alentador notar que la mayoría de los encuestados considera que la implementación de un plan de capacitación podría ser útil para responder a las exigencias y necesidades de los comensales. También reconocen que la capacitación podría mejorar su empleabilidad, lo que sugiere que los empleados valoran la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos que puedan beneficiar tanto su desarrollo personal como el éxito del restaurante.

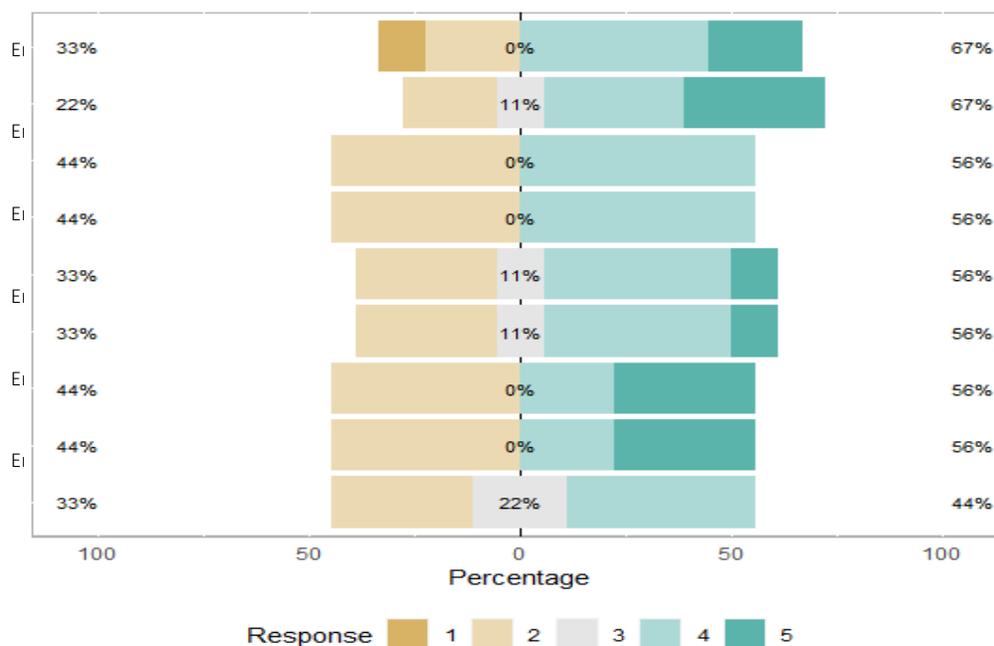
La falta de capacitación puede tener varios efectos negativos en un restaurante, incluida una menor calidad en el servicio al cliente, problemas de gestión y una disminución en la satisfacción de los empleados. Por lo tanto, sería recomendable que el Restaurante El Che Leyva considere seriamente la implementación de un plan de capacitación que aborde las necesidades de formación de su personal.

Este plan de capacitación podría incluir temas relevantes para el sector restaurantero, como la atención al cliente, la gestión de alimentos y bebidas, la seguridad alimentaria y otros aspectos clave. También sería beneficioso establecer un proceso para la detección de

necesidades de capacitación, de modo que el restaurante pueda identificar las áreas en las que sus empleados requieren formación específica, el 77.77% de los encuestados señalan que puede ser útil para responder a las exigencias o necesidades que los comensales presentan, y también podría ser una manera de mejorar su propia empleabilidad y calidad administrativa de las áreas que conforman al restaurante.

En última instancia, invertir en la capacitación y el desarrollo de su personal puede tener un impacto positivo en la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes. Además, puede contribuir al crecimiento y éxito continuo del Restaurante El Che Leyva en el competitivo mercado restaurantero

Gráfica 6 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante El Cheleyva



En este mismo sentido el 66.66% de los encuestados están de acuerdo que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral además el 88.88% de los encuestados considera que las horas de capacitación se relacionan con los plazos para alcanzar sus objetivos que tiene el restaurante a corto y mediano plazo (ver grafica 6).

Los resultados de la encuesta en el Restaurante Palomas indican que existe una clara falta de capacitación y formación para los empleados. La mayoría de los encuestados afirma que no han recibido un curso de capacitación en más de dos años, el 83.33% lo afirman, el aprendizaje

con el que cuentan es de la experiencia de compañeros los cuales les fueron transmitidos dado que el 66.66% (ver grafica 7) lo que significa que su aprendizaje se basa principalmente en la experiencia adquirida de sus compañeros. Además, consideran que los nuevos colaboradores no reciben la capacitación necesaria para realizar su trabajo de manera efectiva.

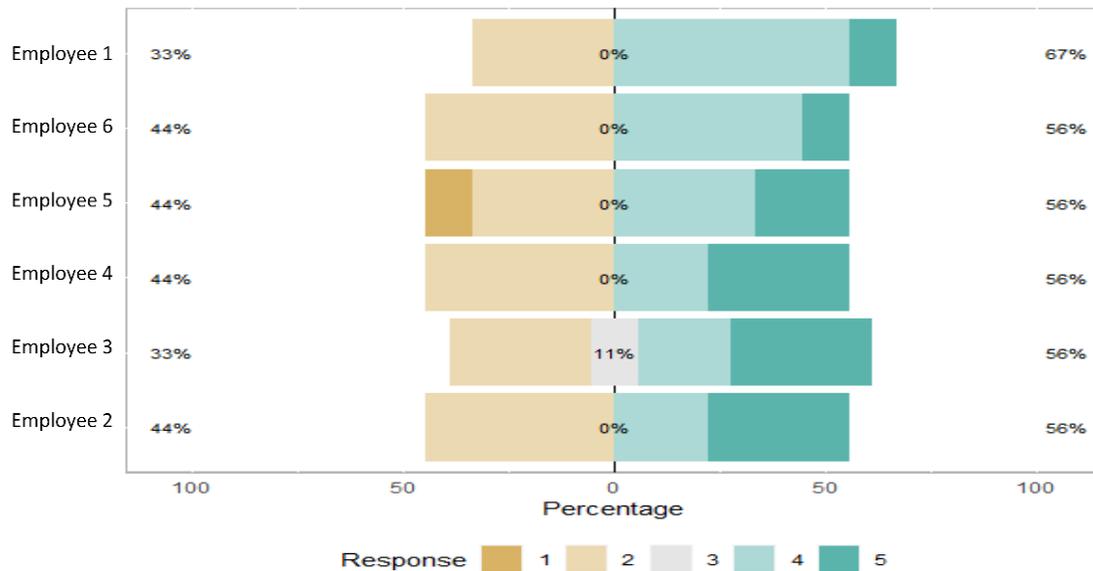
Esta situación es preocupante, ya que la falta de capacitación puede tener un impacto negativo en la calidad del servicio al cliente, la eficiencia operativa y el cumplimiento de las regulaciones de salubridad. El hecho de que el restaurante no realice estudios ni mida los requerimientos del cliente también sugiere una falta de enfoque en la satisfacción del cliente y en la mejora continua.

Sería altamente recomendable que el Restaurante Palomas considere implementar un programa de capacitación integral para su personal. Este programa podría abordar temas clave relacionados con la atención al cliente, la higiene, las normativas de salubridad y otros aspectos esenciales para el desempeño efectivo de los empleados.

Además, el restaurante podría establecer un proceso para la detección de necesidades de capacitación, de modo que pueda identificar áreas específicas en las que sus empleados requieran formación. Esto permitiría que la capacitación sea más relevante y orientada a las necesidades reales de la empresa y sus clientes.

Invertir en la capacitación y el desarrollo de su personal puede contribuir significativamente a mejorar la calidad del servicio, garantizar el cumplimiento normativo y fortalecer la reputación del restaurante. Además, podría aumentar la satisfacción de los empleados al proporcionarles las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus tareas de manera efectiva.

Gráfica 7 Índices de capacitación del personal operativo Restaurante Palomas



La falta de capacitación estructurada y formal en la mayoría de los restaurantes es un problema que se ha identificado claramente en tu investigación. La dependencia de instituciones gubernamentales y organizaciones externas para proporcionar capacitación es un enfoque que puede no ser completamente adecuado para las necesidades específicas de cada restaurante.

Es comprensible que los dueños de los restaurantes puedan ver la capacitación como un gasto y, por lo tanto, pueden ser reacios a invertir en ella. Sin embargo, es importante destacar que la capacitación adecuada puede tener beneficios significativos a largo plazo para los restaurantes. Algunos de estos beneficios incluyen:

Mejora en la calidad del servicio: La capacitación puede ayudar a los empleados a brindar un servicio de mayor calidad a los clientes, lo que puede aumentar la satisfacción del cliente y fomentar la lealtad.

Cumplimiento normativo: La capacitación puede asegurar que los empleados estén al tanto de las regulaciones de salubridad, higiene y seguridad alimentaria, lo que es fundamental para cumplir con las normativas y evitar sanciones.

Eficiencia operativa: La capacitación puede mejorar la eficiencia y la productividad de los empleados, lo que puede reducir costos operativos y aumentar las ganancias.

Desarrollo del personal: La capacitación brinda a los empleados la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y avanzar en sus carreras, lo que puede aumentar la satisfacción y la retención de empleados.

Dada la importancia de la capacitación, sería recomendable que los restaurantes consideren desarrollar programas de capacitación internos que se adapten a sus necesidades específicas. Esto podría incluir la identificación de áreas críticas que requieran capacitación, la creación de materiales de capacitación y la asignación de recursos para llevar a cabo la formación.

Además, los restaurantes podrían explorar la posibilidad de obtener asesoramiento de instituciones como CANACINTRA, ICATSIN y Sinaloa Emprende para desarrollar programas de capacitación personalizados y obtener información sobre posibles subvenciones o apoyo financiero para la capacitación.

En resumen, la inversión en capacitación puede ser fundamental para el éxito a largo plazo de los restaurantes, y es importante que los propietarios consideren estrategias para abordar esta necesidad en sus negocios.

Resultados de entrevistas

Se llevó a cabo una serie de entrevistas estructuradas con los propietarios o administradores de los restaurantes ubicados en Playa Las Glorias. Estas entrevistas se diseñaron con un conjunto fijo de 17 preguntas relacionadas con dos áreas principales: el desarrollo económico local y la implementación de programas de capacitación en los restaurantes. Siguiendo la metodología sugerida por McDonald et ál., (2015) (2015), se hizo hincapié en realizar las mismas preguntas en el mismo orden y de la misma manera a cada individuo o grupo entrevistado. Este enfoque se consideró adecuado debido a la necesidad de obtener información precisa y consistente, así como para minimizar la variabilidad en las respuestas que podría surgir si se proporcionara información adicional durante las entrevistas.

Este enfoque se utilizó para adquirir amplia información y, al mismo tiempo, profundizar en la comprensión de los significados y perspectivas de las personas involucradas en el crecimiento económico y la capacitación.

Tal como lo plantean Díaz et ál., (2013) Este enfoque de entrevistas estructuradas se aplicó de manera uniforme a todos los participantes en el estudio, y esta rigurosidad metodológica ofrece varias ventajas. En primer lugar, permite una sistematización de la

recopilación de datos, lo que facilita la posterior clasificación y análisis de la información. Además, al seguir un conjunto fijo de preguntas, se promueve la objetividad y la confiabilidad en las respuestas obtenidas de cada entrevistado.

Esta metodología resulta especialmente útil para analizar las interpretaciones e información proporcionadas por los participantes en relación con los fenómenos específicos relacionados con la investigación. De esta manera, se establecen los fundamentos y las interrelaciones entre las variables que ayudan a explicar las causas subyacentes del problema de investigación en el contexto particular de las empresas estudiadas.

El desarrollo de esta investigación siguió el siguiente procedimiento:

Contexto: Las entrevistas se llevaron a cabo dentro de las instalaciones de cada uno de los 7 restaurantes, durante sus horarios laborales, eligiendo momentos de menor carga de trabajo. Las entrevistas se realizaron de manera individual para asegurar respuestas precisas y objetivas por parte de los participantes.

Muestra: Todos los dueños y encargados de los 7 restaurantes que son el enfoque de esta investigación participaron en el estudio.

Diseño: Se utilizó una entrevista estructurada como método de recopilación de datos. Las preguntas se basaron en el tema del desarrollo económico local y en el diagnóstico de capacitación dentro de los restaurantes.

Los resultados de las entrevistas indican que el desarrollo económico local en Playa Las Glorias depende en gran medida de las redes de cooperación entre los restaurantes de la zona. Un ejemplo de esto es la Unión de Prestaciones Turísticas, a la que pertenecen los 7 restaurantes analizados en este estudio. Esta unión tiene como objetivo promover la difusión de innovaciones y conocimientos entre los diferentes actores del sector y buscar programas y apoyos por parte del gobierno estatal para impulsar el desarrollo económico de la zona.

Es crucial destacar que el sector restaurantero de Playa Las Glorias desempeña un papel significativo en el beneficio económico de la zona. Estos proyectos de desarrollo local agrupan a varias empresas y cuentan con colaboraciones interesantes que buscan hacer que esta área sea más atractiva para posibles inversores en proyectos futuros. La rentabilidad es un factor clave que condiciona el desarrollo de estos proyectos de desarrollo local, y se considera cuidadosamente en la toma de decisiones.

Los resultados de las entrevistas resaltan la importancia de contar con políticas públicas más sólidas y una mayor cantidad de programas de apoyo para impulsar el desarrollo de esta zona turística. Los entrevistados expresaron la necesidad de que las autoridades brinden un mayor respaldo a través de políticas y programas que fomenten el crecimiento económico y el turismo en Playa Las Glorias. Esto sugiere que existe un deseo de colaboración entre el sector privado y el gobierno para mejorar las condiciones económicas y turísticas de la zona.

Los resultados de las entrevistas subrayan que la falta de políticas sólidas en el ámbito municipal y estatal obstaculiza el progreso en la mejora de los programas de atención a las microempresas. Los entrevistados enfatizan que los procesos de desarrollo económico local son poco claros en estos niveles gubernamentales. Esto plantea la posibilidad de organizar a las microempresas en torno a esta forma de producción y utilizar los recursos disponibles, como el Fondo PYME, que son programas de apoyo económico disponibles en México, pero que aún no se han implementado en el municipio.

Los resultados de las entrevistas revelaron diversas estrategias que los restaurantes implementan para maximizar sus utilidades. Algunas de estas estrategias incluyen la implementación de salarios fijos junto con bonos por ventas para los empleados, la contratación de personal adicional solo para los fines de semana cuando hay más clientela, y la búsqueda de alternativas para aumentar las ganancias. Por ejemplo, en el caso del restaurante Palomas, el propietario se encarga de suministrar la mayoría de las materias primas utilizadas en el menú, ya que se dedica a la captura de muchas de las especies marinas que ofrecen, lo que le permite mantener la calidad y la frescura de los ingredientes.

Los propietarios de los restaurantes entrevistados destacaron la importancia de mantener reuniones con su personal para enfatizar la atención al cliente como un aspecto clave para el éxito de sus negocios. Algunos mencionaron la realización de programas de capacitación, que solían recibir de la Secretaría de Turismo, pero también señalaron que hace varios años que no se implementan nuevos cursos de capacitación empresarial. Además, expresaron que, aunque sus restaurantes generan empleo y contribuyen al movimiento económico local, enfrentan obstáculos significativos, como la falta de recursos económicos adecuados y la falta de experiencia en temas relacionados con la administración de empresas, que dificultan su desarrollo y plena consolidación en el mercado.

Los propietarios de los restaurantes mencionaron que las marejadas representan un desafío constante para sus negocios, ya que generan gastos de mantenimiento y reducen la afluencia de clientes, ya que la mayoría de los turistas evitan visitar las playas en condiciones de marejadas altas. Para hacer frente a estas situaciones, buscan nuevas alternativas para atraer a más visitantes, como ofrecer promociones de precios más accesibles, utilizar anuncios publicitarios y participar en reuniones masivas promovidas por el ayuntamiento y la radio. Estas estrategias son parte de sus esfuerzos por mantener sus negocios a flote y generar ingresos, incluso en condiciones adversas.

Con base a las entrevistas se puede señalar que el desarrollo local en Playa Las Glorias es de gran importancia, ya que tiene un impacto significativo en la economía y la calidad de vida de la comunidad local. A continuación, se destacan algunas de las razones claves que proporcionaron los entrevistados, por las que el desarrollo local en esta área es relevante:

En primer lugar, es la generación de empleo los restaurantes y otros negocios turísticos en Playa Las Glorias son importantes generadores de empleo en la zona. Proporcionan trabajo a personas locales, lo que contribuye a la estabilidad económica de la comunidad.

Impulso a la Economía Local El turismo es una fuente importante de ingresos para la comunidad. Los visitantes gastan dinero en restaurantes, alojamiento, actividades recreativas y más. Este gasto impulsa la economía local, generando ingresos para los negocios y el gobierno local.

Desarrollo de la Infraestructura: El desarrollo local también puede impulsar la mejora de la infraestructura en la zona. Los fondos recaudados a través de impuestos y tarifas turísticas pueden destinarse a proyectos de infraestructura, como carreteras, saneamiento básico y servicios públicos.

Diversificación Económica: El desarrollo local puede fomentar la diversificación económica al impulsar la creación de nuevos negocios y oportunidades. Esto reduce la dependencia de una sola industria o actividad económica.

Mejora de la Calidad de Vida: Un mayor desarrollo local puede traducirse en una mejor calidad de vida para los residentes locales. Puede llevar a la mejora de servicios como la educación, la salud y la seguridad.

Fortalecimiento de la Comunidad: La inversión en el desarrollo local también puede fortalecer el tejido social y comunitario. Promueve la colaboración entre los residentes y los negocios locales, lo que puede llevar a una comunidad más unida y solidaria.

El desarrollo local en Playa Las Glorias es esencial para impulsar la economía, mejorar la calidad de vida de los residentes y promover un turismo sostenible. Es importante que este desarrollo se lleve a cabo de manera planificada y sostenible, teniendo en cuenta tanto los beneficios económicos como la preservación del entorno natural.

CAPITULO V

Conclusiones

Estos datos adicionales nos permiten comparar la información inicial y, como conclusión, podemos afirmar que la capacitación en competencias para las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de restaurantes en Playa Las Glorias debe incluir componentes específicos orientados hacia la atención al cliente. También es esencial que estos restaurantes implementen procesos de mejora continua que les permitan alcanzar un nivel de satisfacción muy alto. Esto implica que deben tener un profundo conocimiento de las necesidades y expectativas de sus clientes y estar preparados para responder de manera oportuna y eficiente. Es importante reconocer que el éxito de una empresa en gran medida depende de cuán bien comprenda y atienda a sus clientes.

El conocimiento permite a las organizaciones pronosticar hacia dónde se dirige el mercado, este pronóstico impacta a la organización completa, por tanto, mejorar el servicio y producto que reciben no sólo es una buena práctica sino un hábito que toda organización debe fomentar.

Estas empresas tienen condiciones favorables en cuanto a la aplicación de herramientas en el área contable y demuestran una alta motivación, siendo una de las actividades principales que más de la mitad de los gerentes y propietarios aplican. Sin embargo, la falta de capacitación es un aspecto que se identifica claramente según los resultados de la investigación. Por lo tanto, sería beneficioso considerar la iniciativa de mejorar los procesos internos de los restaurantes a través de una capacitación continua y la implementación de procesos de gestión para llevar a cabo esta capacitación de manera efectiva. Esto podría resultar en una mejora en la calidad del servicio y en la satisfacción del cliente.

Se enfatiza que, antes de comenzar la capacitación, es esencial que la empresa realice un diagnóstico de las necesidades de capacitación. Además, se sugiere establecer un programa de capacitación permanente para los empleados. Es fundamental que la capacitación sea una práctica continua y parte integral de la política de la empresa

Se exhorta que las primeras temáticas en las cuales se capacite a los restaurantes sean aquellas que cubran las deficiencias planteadas por los encargados o dueños: mejora continua, servicio al cliente y manejo de conflictos gestionar capacitación con instituciones públicas o gubernamentales, que desarrollen investigación y conocimientos pertinentes en los mercados de

vanguardia, necesidades del cliente y, también, estén estrechamente vinculadas con los procesos de servicio y calidad.

De acuerdo con las necesidades indicadas en el estudio, la estrategia sugerida incluye una guía de capacitación. El objetivo de la propuesta es que los restaurantes de Playa Las Glorias conozcan a fondo la forma de gestionar sus empresas, sus obligaciones y las necesidades del mercado. Como resultado, podrán ser más eficientes en sus acciones y contribuir a mejorar la calidad de vida de todos los miembros de la comunidad, en cuanto al desarrollo local, es fundamental impulsar el turismo de manera más amplia, no limitándolo solo a visitantes de municipios cercanos, sino promocionando las playas a nivel nacional e internacional para atraer a más turistas extranjeros. Sin embargo, para que esta estrategia sea exitosa, es esencial que se creen las condiciones y se satisfagan las demandas de los turistas extranjeros. El turismo puede desempeñar un papel crucial en el desarrollo local, generando empleo y promoviendo la economía de la región

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados de la investigación, todos los encargados de la administración y dueños de los restaurantes consideran las capacitaciones como algo beneficioso y creen que aportarán nuevos conocimientos a sus empleados, lo que tendría un impacto positivo en sus restaurantes. Sin embargo, el principal obstáculo para la obtención de capacitación radica en la cultura de los microempresarios, que tiende a depender de las condiciones que esperan del gobierno.

Es cierto que el Gobierno a veces no brinda el apoyo necesario para el desarrollo de las MIPYMES, por lo que es recomendable que estas empresas tomen la iniciativa y busquen alternativas para mejorar su situación. Contratar servicios privados de capacitación puede ser una excelente opción, ya que existen numerosas empresas que se dedican a la capacitación profesional. Por ejemplo, Coparmex Sinaloa, Ic consultores, MB consultores, entre otras, ofrecen una amplia gama de servicios de capacitación. El mercado de empresas capacitadoras es amplio, por lo que las MIPYMES tienen varias opciones para mejorar la formación de sus empleados y, en consecuencia, su desempeño empresarial.

Es importante destacar que la resistencia a la capacitación por parte de los dueños de estos restaurantes puede deberse a la percepción de que representa un gasto no redituable. Es posible que estén esperando que la capacitación les llegue sin costo adicional, pero es fundamental comprender que la inversión en la formación de los empleados puede generar beneficios significativos a largo plazo para sus negocios.

En cuanto al desarrollo local, una recomendación válida es promover la creación de rutas turísticas en el municipio de Guasave, especialmente en el área de estudio, que es Playa Las Glorias. Esta zona tiene un gran potencial en términos de recursos turísticos que no se están utilizando ni promocionando de manera adecuada. La creación de una ruta turística que conecte diferentes áreas, como la desembocadura del río, los manglares y la playa, podría ser una excelente estrategia de desarrollo territorial que atraiga a más visitantes y fomente el crecimiento económico local.

Todo esto es posible siempre y cuando se lleve a cabo con una planeación concertada, una gestión adecuada y la participación de los empresarios guasavenses y ciudadanos de toda la zona de Playa Las Glorias, así como de los visitantes locales de otras comunidades pertenecientes al municipio, quienes deben contribuir activamente, para que la iniciativa promueva el desarrollo y contribuya a mejorar la calidad de vida de la comunidad, ya que

generará su desarrollo, la colaboración y participación activa de los empresarios locales, los residentes de Playa Las Glorias y visitantes de otras comunidades son esenciales para el éxito de la iniciativa de desarrollo local y la promoción de rutas turísticas. Una planificación concertada y una gestión adecuada, junto con la contribución de todos los involucrados, son fundamentales para asegurar que el proyecto se lleve a cabo de manera efectiva y beneficie a la comunidad en su conjunto. El desarrollo económico y el mejoramiento de la calidad de vida son objetivos alcanzables cuando se trabaja de manera colaborativa y coordinada.

Anexos

Propuesta de modelo de gestión de capacitación

La investigación se centró en la importancia de la capacitación y el desarrollo local en el sector restaurantero de Playa Las Glorias. Se elaboró un plan de capacitación como objetivo principal de la investigación, con la perspectiva de que esto podría impulsar el potencial turístico de la zona. El diseño del plan de capacitación se basó en el modelo de proceso de capacitación de Chiavenato, y se tuvieron en cuenta varios componentes y necesidades específicas de las organizaciones en el sector de restaurantes.

La propuesta de gestión de capacitación se diseñó para que los restaurantes puedan implementar un modelo de gestión de capacitación de manera efectiva a través de sus gerentes o encargados de la administración. Esta propuesta busca ser una guía práctica para su aplicación y consta de cuatro fases:

Tabla 7 Modelo de proceso de capacitación de Chiavenato

1) Necesidades por satisfacer:	2) Diseño de la capacitación:	3) Conducción de la capacitación:	4) Evaluación de resultados:
a) Objetivos de la organización b) Competencias necesarias. c) Problemas de producción. d) Problemas del personal. e) Resultados de la evaluación del desempeño	a) A quién capacitar. b) Cómo capacitar. c) En qué capacitar. d) Dónde capacitar. e) Cuándo capacitar	a) Conducción y aplicación del programa de capacitación por medio de: Gerentes de línea, asesoría de recursos humanos, por ambos o por terceros	a) Monitoreo del proceso. b) Evaluación y medición de resultados. c) Comparación de la situación actual con la anterior. d) Análisis de costos /beneficios.

Elaboración propia con base al autor antes mencionado

Esta propuesta busca impulsar el desarrollo local al mejorar la calidad de los servicios de los restaurantes y atraer a más turistas a Playa Las Glorias. Se basa en la idea de que la capacitación

adecuada puede tener un impacto positivo tanto en los empleados como en la comunidad en general.

Necesidades por satisfacer

La falta de capacitación en los restaurantes de Playa Las Glorias puede llevar a diversas necesidades insatisfechas que afectan tanto a los empleados como a la calidad general del servicio. Algunas de las necesidades que se observaron son:

- La falta de capacitación en habilidades de atención al cliente puede resultar en una baja calidad en la forma en que se trata a los comensales. Esto puede dar lugar a quejas de los clientes y afectar negativamente la reputación del restaurante.
- Los restaurantes deben cumplir con estrictos estándares de higiene para garantizar la seguridad de los alimentos. La falta de capacitación en este aspecto podría llevar a problemas de salubridad y posibles riesgos para la salud de los clientes.
- Los empleados que no reciben capacitación pueden sentirse desmotivados y desconfiados en sus habilidades. Esto puede resultar en una baja satisfacción laboral y una alta rotación de personal, lo que a su vez aumenta los costos de reclutamiento y entrenamiento.

Diseño de la capacitación

Para este diseño de capacitación para meseros estructurado en cuatro módulos de capacitación que abordan aspectos esenciales para el servicio en restaurantes. A continuación, se proporcionan algunas pautas generales para el diseño y desarrollo de cada módulo:

MÓDULO 1: Introducción al restaurante y Organización de la sala

- En este módulo, se puede comenzar con una introducción al restaurante, su historia, su visión y misión, y su posición en el mercado.
- Luego, abordar temas sobre la organización de la sala, incluyendo cómo se distribuyen las mesas, la asignación de responsabilidades, y cómo mantener la sala ordenada y limpia.
- Proporcionar información sobre el equipo de trabajo, roles y responsabilidades del personal en el restaurante.

MÓDULO 2: Comunicación y atención al cliente

- Este módulo se debe centrar en la importancia de la comunicación efectiva y la atención al cliente.
- Incluir ejemplos de situaciones de servicio al cliente y cómo abordarlas.
- Enfatizar la cortesía, la empatía y la resolución de problemas en las interacciones con los clientes.

MÓDULO 3: Mobiliario y material de trabajo

- En este módulo, se cubre todo lo relacionado con el mobiliario y el equipo de trabajo en el restaurante.
- Se describe cómo mantener y limpiar adecuadamente el mobiliario y los utensilios de trabajo.
- Se proporciona información sobre la gestión de inventario y cómo solicitar suministros necesarios.

MÓDULO 4: El servicio de mesa

- Este módulo es esencial para enseñar cómo servir a los comensales de manera profesional.
- Se debe incluir demostraciones prácticas sobre cómo preparar mesas, tomar pedidos, servir alimentos y bebidas, y cómo llevar un seguimiento de las órdenes.
- enfatizar la etiqueta y la presentación personal durante el servicio.

Además de estos puntos, se debe asegurar incluir evaluaciones o actividades prácticas después de cada módulo para medir el nivel de comprensión y habilidades adquiridas por los empleados. También, considera la posibilidad de realizar sesiones de práctica en el lugar de trabajo para aplicar lo aprendido. Se debe adaptar a las necesidades específicas de los restaurantes y a los niveles de experiencia de los empleados. La capacitación debe ser interactiva y participativa para garantizar una comprensión efectiva y un aprendizaje duradero.

La propuesta del programa de capacitación específicos para cocineros de mariscos:

MÓDULO 1: Introducción a los Mariscos

- Identificación de diferentes tipos de mariscos.
- Condiciones de almacenamiento y frescura.

- Normativas de seguridad alimentaria relacionadas con los mariscos.

MÓDULO 2: Técnicas de Limpieza y Preparación de Mariscos

- Limpieza y desinfección de mariscos.
- Extracción de conchas, escamas y espinas.
- Corte y preparación de mariscos para diferentes platillos.

MÓDULO 3: Métodos de Cocción de Mariscos

- Técnicas de cocción para mariscos (cocido, a la parrilla, al vapor, etc.).
- Control de tiempo y temperatura en la cocción.
- Conservación del sabor y la textura de los mariscos.

MÓDULO 4: Salsas y Acompañamientos

- Preparación de salsas y aderezos para mariscos.
- Combinaciones de sabores que realzan los platillos de mariscos.
- Acompañamientos tradicionales y creativos.

MÓDULO 5: Presentación de Platillos de Mariscos

- Estética en la presentación de platos de mariscos.
- Uso de ingredientes frescos para decoración.
- Platos tradicionales y platos de autor.

MÓDULO 6: Seguridad en el Manejo de Mariscos

- Prevención de enfermedades transmitidas por alimentos relacionadas con mariscos.
- Almacenamiento seguro de mariscos frescos y congelados.
- Control de la calidad y frescura de los mariscos.

MÓDULO 7: Menús Especiales de Mariscos

- Creación de menús temáticos de mariscos.
- Menús de temporada con ingredientes frescos.
- Innovación en platillos de mariscos para atraer a los comensales.

Cada módulo debe incluir demostraciones prácticas, degustaciones y oportunidades para que los cocineros practiquen las técnicas aprendidas. También es importante destacar la importancia de la seguridad alimentaria y la higiene en la preparación de mariscos, dado que es esencial para prevenir enfermedades transmitidas por alimentos. La capacitación debe ser continua para mantenerse actualizado sobre las últimas tendencias en la preparación de mariscos y garantizar la satisfacción de los comensales y basarse en las normativas de COFEPRIS dado que establece regulaciones y normativas relacionadas con la higiene y seguridad alimentaria.

Conducción de la capacitación: Los gerentes o propietarios de restaurantes deben realizar y aplicar el programa de capacitación.

Evaluación de resultados: Es importante destacar que el monitoreo y la evaluación de los resultados son aspectos fundamentales en cualquier programa de capacitación. Estos procesos permiten medir el impacto y la efectividad de la capacitación en los participantes y en la organización en su conjunto.

En el contexto de la propuesta de diseño de capacitación para los restaurantes de Playa Las Glorias, el monitoreo implica el seguimiento constante del progreso de los participantes durante el proceso de capacitación. Esto se hace para asegurarse de que están cumpliendo con los objetivos y las metas establecidas, así como para identificar y abordar cualquier desafío o dificultad que puedan enfrentar.

La evaluación de resultados, por otro lado, se lleva a cabo después de que se ha completado la capacitación. En este punto, se comparan los resultados obtenidos con los objetivos previamente definidos. Esto permite determinar si la capacitación ha tenido un impacto positivo en el desempeño de los empleados y en la calidad de los servicios que ofrecen los restaurantes.

En el contexto de la investigación, la propuesta de diseño de capacitación no se haya ejecutado, ya que el enfoque principal es proporcionar una guía y recomendaciones para mejorar la capacitación en los restaurantes de Playa Las Glorias. Sin embargo, es importante destacar que la implementación y el seguimiento de un programa de capacitación efectivo en la vida real requerirían el monitoreo constante y la evaluación de resultados para garantizar su éxito y beneficio tanto para los empleados como para los restaurantes.

Bibliografía

- Acebedo, L. F. (2016). Territorios del conocimiento: Visiones caleidoscópicas en la Ecorregión Eje Cafetero. Universidad Nacional de Colombia.
- Alburquerque, F. (2016). El enfoque del desarrollo económico territorial y la política. Enseñanzas para el cambio de modelo productivo. La visión territorial y sostenible del desarrollo local. Una perspectiva multidisciplinar. Brasilia, 47-66.
- Alcaraz Miranda, M., Cota Hoyos, S., & Cordova Yáñez, A. (2016). Determinación de las necesidades de capacitación de la pymes; caso Moctezuma, Sonora. ¿
- Anderson, V. (2013). Research methods in human resource management. Chartered
- Arce, A. Á., & Milán, D. D. J. G. (2017) El sistema impositivo moderno y las MIPYMES en Mexico. In Memorias Congreso Internacional de Investigación Científica Multidisciplinaria (p. 63)
- Barrientos, V. (2017). La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016 (Doctoral dissertation, Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú).
- Básico, B., & Guerrero, A. M. G. F. (1984). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents>.
- Bastar, S. G. (2019). Metodología de la investigación.
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. InterSedes, 16(33), 01-25.
- Campos, G., & Martínez, N. E. L. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. Xihmai, 7(13), 45-60.
- Carvajal, C. Y., Granda, L. S., Villamar, I. B., y Hermida, L. H. (2017). La importancia de las PYMES en el Ecuador. Revista Observatorio de la Economía
- Chiavenato Alberto, (2015), Administración de Recursos humanos, editorial Mc Graw Hill.
- COEPES. (2015). IMPORTANCIA DE LAS PYMES EN MÉXICO. Obtenido de Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior: <http://www.noticiascoepesgto.mx/articulos/255-pymesroque>
- Contreras Orozco (2016). Universidad autónoma del estado de México facultad de ciencias políticas y sociales material didáctico proyectable para la asignatura: nueva gestión pública local y regional maestría en administración pública y gobierno
- Coraggio, J. L. (2018). La gente o el capital: desarrollo local y economía del trabajo. Editorial Abya Yala.

- Cruz, E. L. (2016). ¿Por qué no crecen las Micro y Pequeñas empresas en México? Mexico: ECORFAN. Recuperado de: https://www.ecorfan.org/actas/A_1/29.pdf
- Delgado Leandro, Y. C., Sánchez Saravia, B. D., y Urday Velarde, W. G. (2017). Propuesta de nuevas estrategias en la capacitación de prevención de riesgos laborales, basados en la gamificación y aplicación de métodos lúdicos en la Corporación Nuevo Horizonte RZ&DI EIRL-Arequipa 2017.
- Dessler Gary, (2015), Administración de Recursos Humanos, editorial Pearson.
- Díaz, F. (2015). Principios básicos del desarrollo local. Formación Alcalá
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en educación médica, 2(7), 162-167.
- Dini, M., & Stumpo, G. (2019). MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. CEPAL.
doi:<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- DOLORES, C. O. M. (2016). NUEVA GESTIÓN PÚBLICA LOCAL Y REGIONAL 2016 A. universidad autónoma del estado de México
- Eizaguirre, S.(2016). De la innovación social a la economía solidaria. Claves prácticas para el desarrollo de políticas públicas, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 88, 201- 230. CIRIEC-España
- Espinoza, E. R., de Lema, D. G. P., & Gómez-Guillamón, A. D. (2016). Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas. Contabilidad y negocios, 11(22), 52-68.
- Estados Unidos Mexicanos. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917). Congreso constituyente. Estados Unidos Mexicanos. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>
- Figuro, C. G. R. (2017). El programa R, herramienta clave en investigación (Vol. 23). Ed. Universidad de Cantabria.
- Flores Amador, C. (2016). Desarrollo local a través del turismo en comunidades rurales.universidad autónoma del estado de mexico
- Folgueiras Bertomeu, P. (2016). La entrevista.
- Galicchio, E. (2004). EL desarrollo local: ¿Cómo combinar gobernabilidad, desarrollo económico, y capital social en el territorio? Cuadernos del Claeh No.89 Segunda serie 27. Montevideo.

- Galicchio, E. (2017). Desarrollo local y cooperación al desarrollo: una nueva generación de plataformas de cooperación para el desarrollo local. Cuadernos del CLAEH, 36(105), 63-74.
- Galmarini, M. R. (2018). Turismo rural y desarrollo local en América Latina: los casos de Perú y Argentina. Alternativas, 19(2), 36-50.
- Gambarota, D. M., & Lorda, M. A. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. Revista Geográfica Venezolana, 58(2), 346-359.
- González Fontes, R. (2015). Implementación de la estrategia de desarrollo municipal, eje articulador del sistema de gestión del desarrollo local. Retos de la Dirección, 9(1), 121-144.
- González, R. M. S. (2017). Técnicas didácticas como herramientas estratégicas en la capacitación de los empleados. Glosa Revista
- Goyes Noboa, J. E., Alvarado Pacheco, E. S., Gavilán Cárdenas, C. V., & Arguello Pazmiño, A. M. (2020). Evolución de las Mipymes según el ciclo de vida. Revista Universidad y Sociedad, 12(S1), 47-52
- Guelmes Valdés, E. L., & Nieto Almeida, L. E. (2015). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. Revista Universidad y Sociedad, 7(1), 23-29.
- Guerrero, P. y Ramos, R. (2016). Introducción al Turismo. Segunda Impresión. México: PATRIA
- Hernández (2019). Finanzas Públicas Para El Desarrollo Local: Fortalecimiento Del Municipio Mediante La Movilización De Recursos
- Hernández, D. R., Martínez, J. P., & Viñas, L. C. (2019). Propuesta metodológica para añadir valor a cadenas agroproductivas. Cooperativismo y Desarrollo: COODES, 7(1), 97-106.
- Hernández, H., & Ibanova, S. (2018) Formulación de un plan de capacitación y adiestramiento que aumente la inclusión de la empleabilidad local en el sector palmicultor de maní. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44148-mipymes-america-latina-un-fragil-desempeno-nuevos-desafios-politicas-fomento>
- INEGI (2019). Estadísticas a propósito del día de las micro, pequeñas y medianas empresas datos nacionales. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/MYPIMES20.pdf>
- INEGI-ENAPROCE (Instituto Nacional de Estadística y Geografía- Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas). (2018), "Estadísticas sobre productividad y competitividad de las MIPYMES en México",

Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enaproce/2018/doc/ENAPROCE2018Pres.pdf>

Institute of Personnel and Development. Chicago

Jacometti, M., Castro, M., Goncalves, S. y Costa, M. (2016). Análise de efetividade das políticas públicas de Arranjo Produtivo Local para o desenvolvimento local a partir da teoria institucional. *Revista de Administração Pública* 50 (3): 425-454. Rio de Janeiro.

Jeambey, Z. (2016). Rutas Gastronómicas y Desarrollo local: un ensayo de conceptualización en Cataluña.

Lastra, RP (2007). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y cultura* , (13), 263-276.

López, C. (2015). Capacitación y servicio al cliente. Universidad Rafael Landívar

López, I. B., & Martínez, A. F. (Eds.). (2015). Nueve estudios hispano-cubanos sobre desarrollo local (Vol. 14). Universitat de València.

LOUISE CORD y MARTIEN VAN NIEUWKOOP|22 DE SEPTIEMBRE DE

2020<https://blogs.worldbank.org/es/voces/transformar-las-economias-locales-para-lograr-una-recuperacion-inclusiva-y-sostenible>

Luque, E. I. Z., Lopez, M. L. L., & Rosas, M. D. L. Á. C. (2017). La importancia de los procesos de capacitación como estrategia de éxito: un análisis de la mipyme restaurantera de sinaloa de Leyva.

Maldonado, C. H. (2015). Gestión de recursos humanos en las empresas de enderezado y pintura de la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Maldonado, G. V., y Erazo, M. A. (2016). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. *Revista publicando*.

Martinez, B. J. (2016). Índice de Desarrollo Territorial, una herramienta para la identificación de las desproporciones territoriales/Cuba. Compendio de buenas prácticas para el desarrollo local en américa latina© OCDE. Transformar las economías locales para lograr una recuperación inclusiva y sostenible

Mballa, L. V. (2017). Desarrollo local y microfinanzas como estrategias de atención a las necesidades sociales: un acercamiento teórico conceptual. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 62(229), 101-127.

McDonald, H., Rogers, P., & Unicef. (2015). Entrevista de R. Ríos [archivo de audio]. Pescador Caribe sur, Puerto Viejo. Recuperado de <https://entrevistaspezleoncstarica.blogspot.com/2019/08/1.html>.

- Mejía Rocha, M. I. (2017). Integración, gestión y capacitación del recurso humano en las MIPYMES turísticas en la ciudad de Guanajuato. *El periplo sustentable*, (32).
- Memili, Esra, Hanqing Fang, James J. Chrisman & Alfredo De Massis (2015). The impact of small- and mediumsized family firms on economic growth. *Small Business Economics*, 45(4), 771-785. <https://doi.org/10.1007/s11187-015-9670-0>
- Miranda, L. (2016). Programa de Capacitación Para Mejorar el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de Transportes Rodrigo Carranza SAC–Trujillo: 2016.
- Molodchik, Mariia, Carlos Jardon y Angel Barajas (2015). The firm size effect on performance due to intangible resources. *Higher School of Economics Research Paper No. WP BRP*, 35, 1-17. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2550215>
- Montalvo Cotrina, M. G., Paredes Tirado, W. A., & Pariona Cabalcante, D. S. (2017). Limitaciones en el recurso humano y su influencia en la calidad de servicio. Caso: Restaurante Mar. Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú
- Moreno, I. A. C., & Villarreal, L. Z. (2017). Alcances de la política social y el turismo rural para el desarrollo local en San Mateo Almomoloa–México. *Estudios y perspectivas en turismo*, 26(4), 944-963.
- Nowell, C. (2015). Capacitación y servicio al cliente.(Estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>.
- OMT (2015). Panorama del turismo internacional. Edición 2015. Disponible en <http://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>
- Parra, C. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista Investigación, Desarrollo e Innovación*, enero – marzo 2016. Redalyc
- Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev.investig.desarro.innov*, 6(2), 131-143.
- Parra-Penagos, C., & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*.
- Pedroni Lara, F., Villaseñor Padilla, D. E., & Edgar, O. 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. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, (marzo).

- Perez Diaz I.O. (2017). Diagnóstico de necesidades de capacitación para los meseros de los pequeños restaurantes de la ruta turística de Tecpán, Chimaltenango. Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales.
- Pérez Triguero, J., & Hernández Machín, O. (2016). La capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional de los especialistas en Gestión de los Recursos Humanos de las Organizaciones Empresariales. Mendive. Revista de Educación, 14(3), 213-219.
- Pérez, D. S. C., Mitrany, V. O., & López, E. V. (2019). Desarrollo local: conceptualizaciones, principales características y dimensiones. Ciencia Digital, 3(2), 319-335.
- Pérez, J. (2016). Capacitación laboral e-learning para la optimización de la comunicación de la ciencia. Revista Internacional de Investigación e Innovación Educativa. Dialnet
- Pérez, L. A. (2020). Las MiPyMes: Historia, Cultura y Práctica Profesional.
- Pérez, M. M. (2018). El desarrollo local sostenible. Revista Economía y Desarrollo (Impresa), 140(2).
- Pérez, O. A. A., & Becerra, H. E. G. (2017, November). El desarrollo económico local y las teorías de localización. Revisión teórica. In [2018] Congreso Internacional de Ciencias Sociales.
- Pratono, Aluisius Hery y Rosli Mahmood (2015). Mediating effect of marketing capability and reward philosophy in the relationship between entrepreneurial orientation and firm performance. Journal of Global Entrepreneurship Research, 5(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s40497-015-0023-x>
- Ramos, K. V. (2015). Propuesta de programa de capacitación del agente comercial. Estudio de caso para la Comisión Federal de Electricidad Zona Tlaxcala. Universidad Iberoamericana Puebla
- Rengifo Maco, R. M. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017.
- Rodríguez, J. M. (2011). Métodos de investigación cualitativa.
- Roman Garcia, N. B., & Salinas Vargas, V. R. (2019). Gestión de Recursos Humanos Capacitación de Recursos Humanos (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Unan Managua).
- Roo, M. A. (2017). Pymes quiebran por falta de capacitación. Entrepreneur, 1. Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/259356>
- Sánchez Valtierra, J. (2013). Práctica docente. Métodos de investigación mixto: un paradigma de investigación cuyo tiempo ha llegado.

- Serrano Serrano, G. (2015) El uso de las herramientas informáticas en la capacitación para el trabajo. Tecnológico de Monterrey
- Soto Salas, L. D., & Camacho Rodriguez, N. (2015). El monitoreo y acompañamiento pedagógico para fortalecer el desempeño docente de la IEI N 199 "Divina Providencia" de Abancay.
- Spath, B. (1993). Small firms in Latin America: Prospects for economic and socially viable development? The Role of the Institutional Environment, Human Resources, and Industrial Relations. International Institute for Labour Studies
- Toala, B. (2017). Practicas de innovacion y gestion de calidad en las organizaciones. Area de innovacion y desarrollo s.l. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=p5oFDgAAQBAJ&pg=PA60&dq=la+capacitacion+como+contribuye+a+la+gestion+de+calidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiUlc8sJzkAhUPhAKHeiaD4wQ6AEIKDAA#v=onepage&q=la%20capacitacion%20como%20contribuye%20a%20la%20gestion%20de%20c>
- Toselli, C. (2019). Turismo, patrimonio cultural y desarrollo local. Evaluación del potencial turístico de aldeas rurales en la provincia de Entre Ríos, Argentina. PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 17(2), 343-361
- Trang, Tran Kieu (2015). Key Success Factors of SME Entrepreneurs: Empirical Study in Vietnam. International Journal of Business and Management, 11(1), 136-143.
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n1p136>
- Umiña Flores, B. S. (2017). Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú SAC-San Borja 2016.
- Valdez, M. D. R., Cuén, H.M, y Peinado, V.M. (2015). Capacitación y calidad en el servicio. Caso: cafeterías de la ciudad de Culiacán, Sinaloa. Universidad autónoma de Sinaloa.
- Vargas-Jiménez, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. the interview in the qualitative research: trends and challengers. Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior, 3(1), 119-139.
- Vásquez, A. (1996). La política de desarrollo económico local en Europa. Revista Australiana de Economía. RAE No. 5 1996.
- Velázquez, S. P. O., & Arce, A. Á. (2017) Creación y crecimiento de las MIPYMES en México: un análisis de sus determinantes. In Memorias Congreso Internacional de Investigación Científica Multidisciplinaria (p. 104).

Venegas, R. Á., Paredes Hernández, L. M., & Arteaga Pérez, J. (2015). Guía metodológica para la elaboración de proyectos de investigación de posgrado. Universidad internacional

Wang, Y. (2016), "What are the biggest obstacles to growth of SMEs in developing countries? – An empirical evidence from an enterprise survey", *Borsa Istanbul Review*, Vol. 16, Num. 3, pp. 167-176. doi: 10.1016/j.bir.2016.06.001