

La capacitación del personal para la competitividad de las PYMES de LZC., MICH.

Training of staff for the competitiveness of SMEs of LZC., MICH.

Rebeca Almanza Jiménez ¹
Nora Eloísa Herrera Hernández ²
Alma Rosa Tapia Tapia ³

RESUMEN

La capacitación del personal es considerada una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados al interior de las pymes para el logro de la competitividad de las mismas, debido a que estas son protagonistas del desarrollo económico de los países por sus aportes en ingresos y la generación de empleos. El objetivo del presente estudio es realizar un análisis y revisión de la importancia de la capacitación y su metodología de investigación es de tipo correlacional ya que tiene como propósito medir el grado de relación entre capacitación del personal y su impacto en la competitividad, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario con el objetivo de recabar información de los encuestados.

PALABRAS CLAVES: Capacitación, Competitividad, Pymes, Satisfacción del Cliente.

Fecha de recepción: 19 de febrero, 2024.

Fecha de aceptación: 29 de abril, 2024.

ABSTRACT

The personnel training is considered an effective tool to improve the performance of employees within SMEs to achieve their competitiveness, because they are protagonists of the economic development of countries due to their contributions in income and Job creation. The objective of this study is to

¹ Profesora de Tiempo Completo, Ciencias Económico-Administrativas. Tecnológico Nacional de México (TecNM) IT. Lázaro Cárdenas. Dra. En Administración. rebeca.almanza@lcardenas.tecnm.mx
<http://orcid.org/0000-0002-5177-022X>

² Profesora de Tiempo completo, Ciencias Económico-Administrativas. Tecnológico Nacional de México (TecNM) IT. Lázaro Cárdenas. Maestra en Dirección de la Comunicación. nor45941@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-1566-4884>

³ Profesora de Tiempo Completo. Ciencias Económico-Administrativas. Tecnológico Nacional de México (TecNM) IT. Lázaro Cárdenas. Dra. en Proyectos. alma.tapia@lcardenas.tecnm.mx <http://orcid.org/0000-0001-5248-9491>

carry out an analysis and review of the importance of training and its research methodology is correlational since its purpose is to measure the degree of relationship between personnel training and its impact on competitiveness, using as an instrument of data collection the questionnaire with the objective of collecting information from the respondents.

KEYWORDS: Training, Competitiveness, SMEs, Customer satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Para el logro de la competitividad y un desempeño eficiente que coadyuve a las Pymes a la excelencia resulta de vital importancia atender las necesidades del desarrollo del personal ya que la capacitación es un factor estratégico para que las pymes puedan ser competitivas. Por lo cual resulta necesario realizar un autodiagnóstico de las necesidades de capacitación de todo el personal al interior de las mismas que permita identificar los requerimientos y necesidades de cada individuo de la empresa ya que será de gran utilidad para establecer los objetivos y las acciones de un plan de capacitación que considere los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para actualizar y mejorar su desempeño con mayor eficiencia y eficacia y que les permita ascender a puestos de mayor nivel e inclusive para moverlos del área operativa a una administrativa como resultado de un proceso paulatino de aprendizaje para la realización de las actividades propias de un puesto mejor.

Una buena preparación es garantía de progreso económico y social, entre más y mejor capacitado que esta un individuo, incrementa la productividad y general mayores ingresos ya que el entorno en que las pequeñas y medianas empresas deben de competir se caracteriza por la liberalización de los mercados, creciente competencia y mayor exigencia de los consumidores que cada vez están más informados. Los empresarios en México no son ajenos a esta situación por lo que resulta necesario que cuenten con herramientas que incrementen su productividad y por consiguiente su competitividad. Para mejorar la competitividad de las Pymes los empresarios han identificado la innovación en productos y procesos como la más alta prioridad apoyada por la capacitación de los recursos humanos, el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios y el acceso a la tecnología (Calderón & Ferraro 2013).

Las empresas deben de preocuparse por la capacitación del recurso humano, ya que a medida que la competencia se hace más aguda, las pymes deben de ganar y mantener un mercado mediante la satisfacción de sus necesidades y requerimientos y esforzarse en superar las expectativas de los mismos para garantizar el éxito de una organización (ISO 9001-2015). Razón por lo cual se realiza la presente investigación que tiene como propósito identificar la relación entre la capacitación del personal y la competitividad de las Pymes en Lázaro Cárdenas Michoacán.

Planteamiento del problema

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) representan el 97% del total de las empresas en México, y en la actualidad no cuentan con apoyo suficiente además de que tienen poco acceso a créditos y asesoría, además cuentan con un personal que tiene alto potencial pero no saben motivarlo ni capacitarlo y por ende no le dan la importancia que realmente tiene ya que las pymes han administrado el recurso humano de manera empírica pero no de manera formal.

La capacitación del personal para la competitividad de las PYMES de LZC., MICH.

Otro problema que se presenta en las pymes es que el dueño u administrador no delega responsabilidades y este tiene problemas debido a que no puede separarse de la operación, puesto que no confía en los colaboradores y piensa que él es único que puede resolver los problemas en la empresa. El empresario se ha dado cuenta de que necesita asesoría externa, pero al tratar de buscarla considera que esta es muy cara y por el tamaño de la empresa no le conviene o no puede pagarla.

A nivel mundial la capacitación del personal para el logro de la competitividad al interior de las pymes en México es de gran relevancia por el hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor en su atención. Los cambios dinámicos en los mercados y los sectores económicos hacen que las empresas enfrenten retos, como son el aumento de la competencia, la expansión de los mercados, los tratados de libre comercio, el incremento de las expectativas de los clientes (Umble, 2003). El débil crecimiento de la economía (de 1.2% a 1.5% de acuerdo con el Banco de México), el bajo acceso al financiamiento 76% de pymes sin acceso, (INEGI 2019), la escasa vinculación con grandes empresas (95% de pymes que no se vincularon a cadenas de valor, la baja productividad e innovación son solo algunos de los problemas ya conocidos. Las Pymes, tienen serias dificultades para sobrevivir y desarrollarse en un mercado cada vez más competitivo.

Adicionalmente por sus características estructurales, suelen encontrarse en desventaja tanto en recursos como en capacidades en comparación de las grandes empresas. Por ello es importante estudiar los factores que determinan la competitividad. Dichos factores conducen a la modificación de giro de negocios o a la desaparición. Con base a lo anterior se identifican las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es la relación que existe en la capacitación del personal y la competitividad en las Pymes de Lázaro Cárdenas Michoacán?

Objetivo General

Determinar la competitividad de las Pymes como resultado de la capacitación del personal en Lázaro Cárdenas Michoacán.

Objetivos específicos

1. Identificar los factores internos que favorecen a la competitividad de las Pymes de Lázaro Cárdenas Michoacán.
2. Realizar un autodiagnóstico y diseñar estrategias de mejora de habilidades del recurso humano para la competitividad de las pymes de Lázaro Cárdenas Michoacán
3. Realizar planes de acción para el logro de la competitividad de las mismas.

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las (Pymes) son consideradas parte fundamental del desarrollo económico de México en base a su contribución del 42% del producto interno bruto (PIB) y del 78% de generación de empleos formales (Secretaría de Economía 2019). La capacitación del personal es una de las mayores y más comunes inquietudes entre los empresarios pequeños y medianos los cuales reconocen que es un tema importante para el éxito de cualquier empresa, pero lamentablemente, pocos lo entienden y mucho menos la realizan.

Las Pymes en México tienen grandes oportunidades, como generadoras de valor a lo largo de la cadena de suministros. Uno de los factores críticos es la falta de personal calificado aunado al creciente y acelerado proceso de los cambios organizacionales. La capacitación del personal contribuye al incremento en la productividad y competitividad de las organizaciones ya que los conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes generan un mejor desempeño del personal y es la forma más eficaz de empoderamiento del mismo por lo que al generarse una vacante en la

La capacitación del personal para la competitividad de las PYMES de LZC., MICH.

organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo. Las promociones, traslados y actividades de capacitación son un importante factor de motivación y retención de personal.

Debido a los cambios del entorno, cada vez son más las empresas que luchan por ser competitivas y permanecer más tiempo en el mercado; dejando de lado el recurso humano y buscando la tecnología en primer plano como apoyo o ventaja competitiva. Es importante atender al recurso humano; ya que toda empresa está integrada por personas y la tecnología es sólo una herramienta de apoyo; la cual es usada por personas, para facilitar la administración de los recursos tangibles y en algunas ocasiones los intangibles.

Actualmente llegan a México grandes empresas con mejores precios en los cuales es difícil competir y seguir en el mercado. Al analizar e identificar cada uno de los factores que intervienen en el proceso de gestión de los recursos humanos el presente estudio pretende realizar una propuesta para que las Pymes, en Lázaro Cárdenas Michoacán puedan, en cuanto al recurso humano seguir un proceso de contratación, proponer medidas de acción para conservar a su personal y disminuir por ende la rotación del mismo, creando así un ambiente de colaboración y confianza entre los trabajadores que van desde el más alto hasta el más bajo nivel.

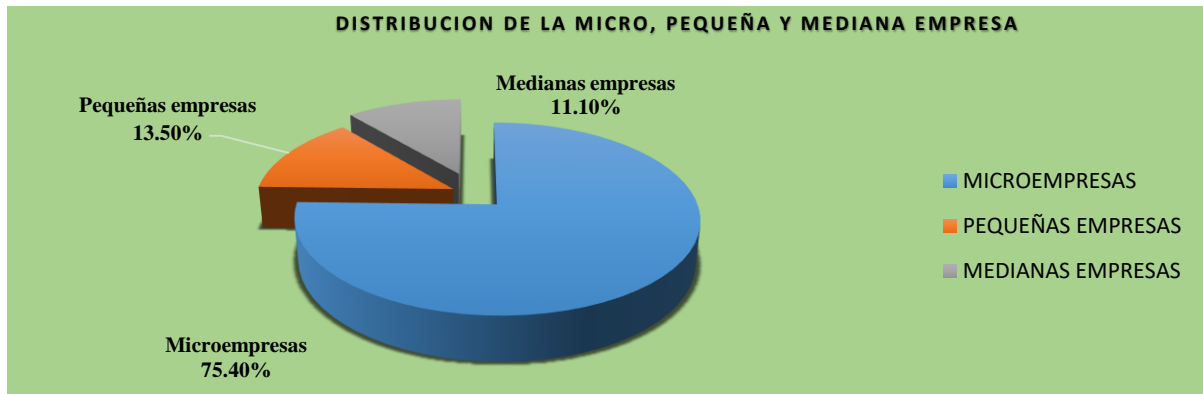
La mayoría de las Pymes en Lázaro Cárdenas Michoacán son empresas familiares gestionadas por sus mismos miembros de la familia que se encuentran en una lucha constante por tener el control de toda la empresa bajo la dirección de una sola persona y no se dan cuenta de que es importante delegar autoridad y responsabilidades. Razón por lo cual resulta de vital importancia brindar capacitación al interior de las pymes para la mejora del recurso humano con miras al logro de la competitividad de las organizaciones.

MARCO TEÓRICO

La Real Academia Española (2013) define competitividad como rivalidad para la consecución de un fin. Porter (1987) señala que la competitividad es la capacidad de una empresa para producir y mercaderar productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales, al respecto, Cebreros (1993) la competitividad es un proceso de creación de ventajas competitivas, donde es importante la capacidad de innovar para obtener saltos tecnológicos. Ferraz, (2004) menciona que una empresa es competitiva si es capaz de formular y aplicar estrategias que la lleven a una posición de mercado sostenida o ampliada en el segmento de la industria donde opera.

Al respecto el diccionario Oxford de Economía conceptualiza el término competitividad como "la capacidad de competir en los mercados por bienes o servicios". Según Porter (1990). La competitividad de una nación depende de su industria para innovar y mejorar; las compañías a su vez ganan ventajas sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto. Las estrategias, las capacidades y el desempeño de una empresa deben ser coherentes con los patrones de competencia prevalecidos en la actividad realizada. En México existen 4, 048,543 micro, pequeñas y medianas empresas, según cifras de (INEGI, 2019) ver cuadro 1, las cuales se han clasificado en de acuerdo a su tamaño en 75.40% microempresas, 13.50% pequeñas empresas y un 11.10% medianas empresas. (Ver grafica 1).

Gráfica No. 1. Distribución de la Micro y Pequeñas



Fuente. Elaboración propia en base a resultados (INEGI, 2019)

Solo el 40% de las Pymes enfoca sus recursos en estrategias para crear valor en sus modelos de negocios, como mejorar el servicio al cliente. Dentro de las oportunidades para el 2019, el 40% de los empresarios busca incrementar sus ventas mediante el acceso a nuevos mercados y puntos de venta, así como el aumento en su capacidad de producción. Para ello será importante identificar las necesidades de los clientes con el propósito de brindar satisfacción a los consumidores e implementar programas de capacitación del personal para eficientizar los procesos productivos y contribuir a la competitividad de las mismas.

Algunas de las ventajas con que cuentan, por un lado, es que cuando adquieren el conocimiento y la información pueden llegar a competir con las grandes empresas por otro lado, la capacitación del limitado número de empleados se vuelve económicamente más redituable y sencillo, reflejándose en la productividad de la misma empresa Álvarez & Duran (2009). Al respecto, el Centro de Competitividad México (CCMX), presentó las tendencias en las que deben enfocarse las Pymes en el 2024 para su crecimiento como son: digitalización para el incremento de la productividad, sostenibilidad para alcanzar los objetivos y reducción al impacto ambiental, resiliencia empresarial, atención en las dinámicas de trabajo híbrido, impulso en la rentabilidad y gestión del talento humano (Ver figura 1)

Figura 1. Tendencias de capacitación de las Pymes



Fuente. Elaboración propia en base a Centro de Competitividad México (2023)

La capacitación del personal para la competitividad de las PYMES de LZC., MICH.

La superficie territorial de los Estados Unidos Mexicanos es de 1, 964,375 millones de km² Según (INEGI, 2019, ubicándolo en el lugar catorce a nivel mundial. En este vasto territorio según (CONAPO, 2019), México está habitado por 125 millones de habitantes de los cuales 51% son mujeres y 49% son hombres (INEGI, 2019). El total de empresas México es de 616,426 de las cuales 558,844 son microempresas; 39,232 pequeña; 13,559 mediana y grandes 4,791. Dentro de México las Pymes son el 98% del total de empresas, ocupan el 64% del personal en la planta productiva y el 50% del PIB del país.

Michoacán, que es uno de los 31 estados de la república mexicana; Colinda con los estados de Colima y Jalisco al noroeste, al norte con Guanajuato y Querétaro, al este con México, al sureste con el estado de Guerrero y al suroeste con el Océano Pacífico. Michoacán tiene una superficie de 58.585 kilómetros cuadrados. La entidad está conformada por 113 municipios y su capital es la ciudad de Morelia, antiguamente llamada Valladolid, que lleva este nombre en honor a José María Morelos y Pavón, héroe de la independencia de México. Para una mejor comprensión se presenta en mapa del Estado de Michoacán (Ver figura 2).

Figura 2. Mapa del Estado de Michoacán



Fuente. Mapa regiones de Michoacan

La población del municipio de Lázaro Cárdenas, presenta un equilibrio entre varones y mujeres; de los 178,817 habitantes, 89,221 son hombres y 89,596 son mujeres. En el año 2018, por lo que el 49.8% son hombres y el 50.2% que representan las mujeres. La población económicamente activa (PEA) del municipio, representó 49.83% de la población mayor de 15 años, es decir 58,799 personas. Del total de la PEA, la mayor parte se centra en el sector secundario, particularmente en las industrias manufactureras, ocupan 32.59% del total; le sigue el sector terciario con 40.27%, dentro de las actividades de éste, el comercio ocupa 11.43% (INEGI, 2019).

La ciudad de Lázaro Cárdenas es el principal polo de desarrollo industrial de Michoacán y del Pacífico mexicano. Tiene una extensión territorial de 1091 km² y es el más densamente poblado de la costa Michoacana. En su construcción se han invertido una gran cantidad de recursos federales. Por la historia económica y de crecimiento de la región, una de las principales actividades es la minería,

La capacitación del personal para la competitividad de las PYMES de LZC., MICH.

esto es, se tiene una alta actividad de la transformación del mineral de hierro que se obtiene de las minas de cielo abierto para obtener acero.

El sector de actividad que más aporta al Producto Interno Bruto del estado es el comercio. De la misma manera, la aportación del estado al PIB nacional es del 2.4%. El estado de Michoacán cuenta con 195,355 unidades económicas, mismas que representan el 4.6 % del País (PND 2015-2021, Michoacán). La Ciudad de Lázaro Cárdenas es la cabecera de uno de los 113 municipios que conforman el estado de Michoacán, ubicado al sureste del estado, justo en la frontera con el estado de Guerrero, que está delimitado por el río Balsas, en las coordenadas Geográficas 17° 54' 58.2" N, 102° 10' 22.5" W, su superficie es de 2'468,168 m², representando el 1.83% del estado. Tiene una altitud promedio de 100 msnm. Para un mejor entendimiento se incorpora el mapa de Lázaro Cárdenas

METODOLOGÍA

La presente investigación es una investigación cualitativa-cuantitativa de tipo correlacional y consiste en identificar la forma en que se relaciona la variable X e Y en un contexto en particular. Este contexto está dado por un estudio de caso que consiste en la capacitación del personal para la competitividad de las Pymes de Lázaro Cárdenas Michoacán. Los estudios cuantitativos correlacionales “miden el grado de relación que exista entre dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y posteriormente miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis cometidas a prueba” (Hernández-Sampieri, 2013: 121).

Como parte del metodo se decide usar la escala tipo Likert, que lleva el nombre de su creador Rensis Likert y quien explica que “es una escala de clasificación que pide a los entrevistados indiquen un grado de siempre o nunca” (Malhotra, 1997: 392), por lo regular una escala de Likert tiene cinco categorías de respuesta, es un tipo de escala indirecta, en la cual el investigador debe clasificar numericamente cada respuesta, para obtener un puntaje de resúmen de cada encuestado.

Esta escala es de medición ordinal que consiste en una serie de indicadores y reactivos que se desean medir, ante los cuáles se pide la opinión de los encuestados y las respuestas son solicitadas en terminos de grado de nunca o siempre que la persona encuestada tenga con la pregunta en particular (Hernandez-sampieri, 2013). Para efectos de esta investigación las variables son capacitación y competitividad de las Pymes

Cuadro 1. Descripción de las variables, dimensiones e indicadores de investigación

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	DIMENSIONES
X0 CAPACITACIÓN	Proporcionar al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y más diestro en la ejecución de su propio trabajo. Estos conocimientos pueden ser devarios tipos y pueden enfocarse a fines individuales y organizacionales. (RAE, 2013).	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos • Habilidades • Destrezas • Actitudes
Y0 COMPETITIVIDAD	La competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar; las compañías a su vez ganan ventajas sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto Porter (1987).	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Innovación tecnológica • Calidad

Fuente: elaboración propia



Determinación de la muestra

La información se obtiene de un grupo representativo de Pymes, del sector abarrotero de Lázaro Cárdenas Michoacán. En esta investigación la población es finita ya que se conoce el número de Pymes, las cuáles son 680 en julio del 2020. En términos de margen de error el tamaño de la muestra se determina con la siguiente ecuación. Según Hernández, et al (2013). Por lo que se aplicaron 383 encuestas representando un 56.32% del universo. En términos de margen de error el tamaño de la muestra se determina con la siguiente ecuación. Según Hernández, et al (2013).

Cuadro 2. Determinación del espacio muestral

VARIABLE	DEFINICION	VALORES
<i>n</i>	Tamaño de la muestra.	383
<i>z</i>	Valor normal estándar correspondiente al nivel de confianza deseado. ($\alpha= 95\%$)	1.96
<i>p</i>	Probabilidad de que el evento ocurra o de aceptabilidad del mismo	0.5
<i>q</i>	Probabilidad de que el evento no ocurra o de no aceptabilidad del mismo = (1-P)	0.5
<i>s</i>	Error máximo admisible = (1 - α)	0.05
<i>N</i>	Tamaño de la población	Empresarios registrados=680

Fuente. Elaboración propia

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(680)}{(0.05)^2(680 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416(0.0025)(680)}{(0.0025)(679) + (3.8416)(0.0025)}$$

$$n = \frac{653.072}{1.7071}$$

$$n = 382.56 \text{ PYMES} = 383$$

Con el propósito de retener el talento humano y que su trayectoria profesional no se estanque resulta de vital importancia desarrollar al interior de las Pymes de Lázaro Cárdenas Michoacán un programa de capacitación o de formación que contribuya a la competitividad de las mismas considerando una serie de indicadores como son: identificación de las necesidades de la empresa, alineación de las necesidades con los objetivos del negocio, alinear los perfiles profesionales a los cuales va dirigida la capacitación, crear un programa de capacitación adecuado, comunicar la posibilidad de dicho programa e implementarlo

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

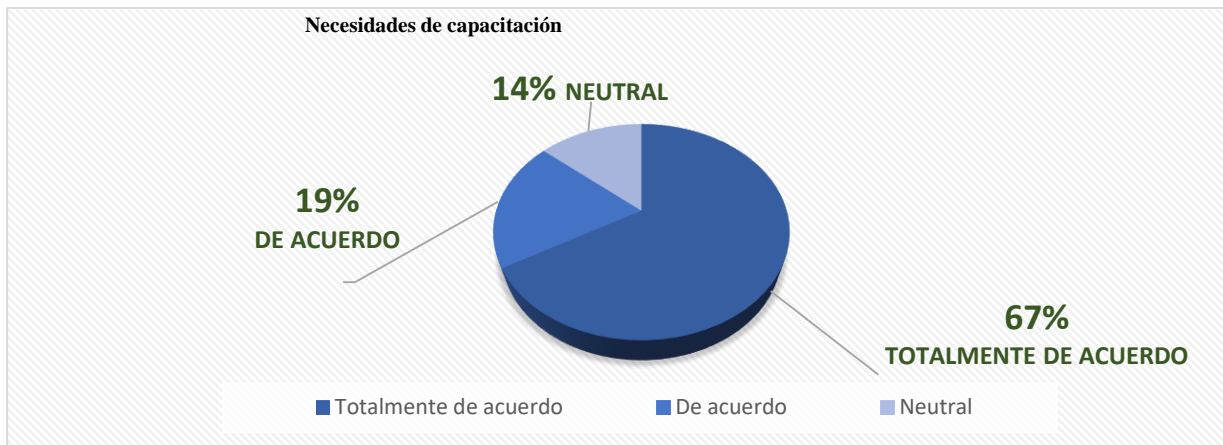
El análisis de esta investigación es en relación de la capacitación del personal para la competitividad de las pymes para lo cual es necesario tener en consideración los objetivos y recursos con los que cuenta la empresa. Donde los resultados muestran que solo un 67% del personal al interior de las Pymes de LZC, MICH, está totalmente de acuerdo en recibir capacitación para la mejora del desempeño, un 19% está de acuerdo en que se brinde capacitación y un 14% se muestra neutral. Razón por lo cual es de suma importancia brindar capacitación al personal que labora en las Pymes de LZC. (Ver gráfica 2). Para lo cual se presentan los resultados siguientes:



La capacitación del personal para la competitividad de las PYMES de LZC., MICH.

a) ¿Consideras necesaria la capacitación del personal?

Gráfica 2 ¿Necesidades de capacitación del personal?

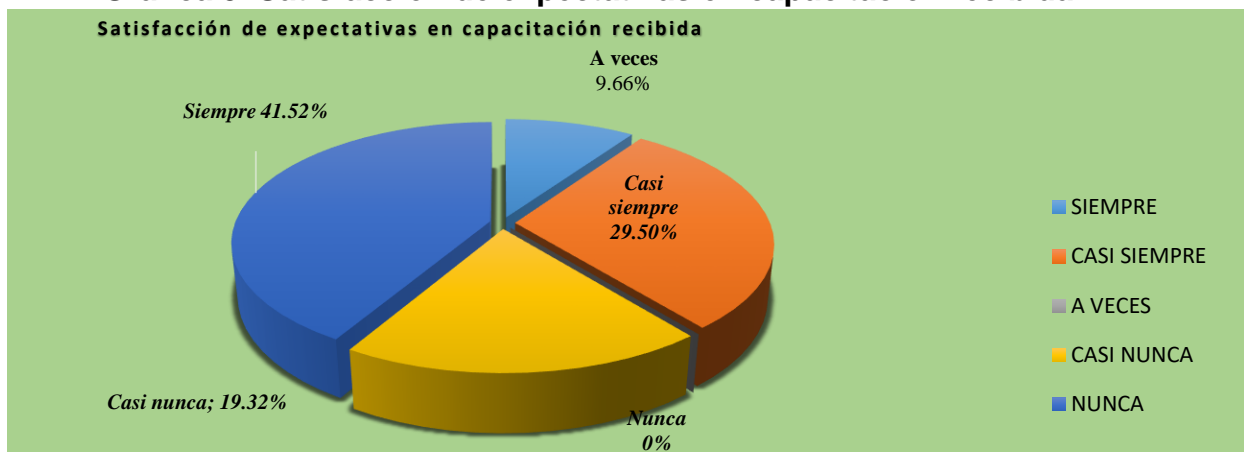


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la investigación de campo

En base a la satisfacción de la capacitación impartida. Los resultados de la gráfica 3, indican que en un 41.52% del personal encuestado siempre se cumplen sus expectativas en la capacitación recibida, un 29.50% casi siempre, 9.66% a veces y un 19.32% casi nunca hay cumplimiento en sus expectativas. (Ver grafica 3). por lo que resulta necesario incrementar el porcentaje de personal satisfecho con la capacitación recibida.

b) ¿La capacitación dada en las Pymes de LZC, MICH satisface tus expectativas?

Gráfica 3. Satisfacción de expectativas en capacitación recibida

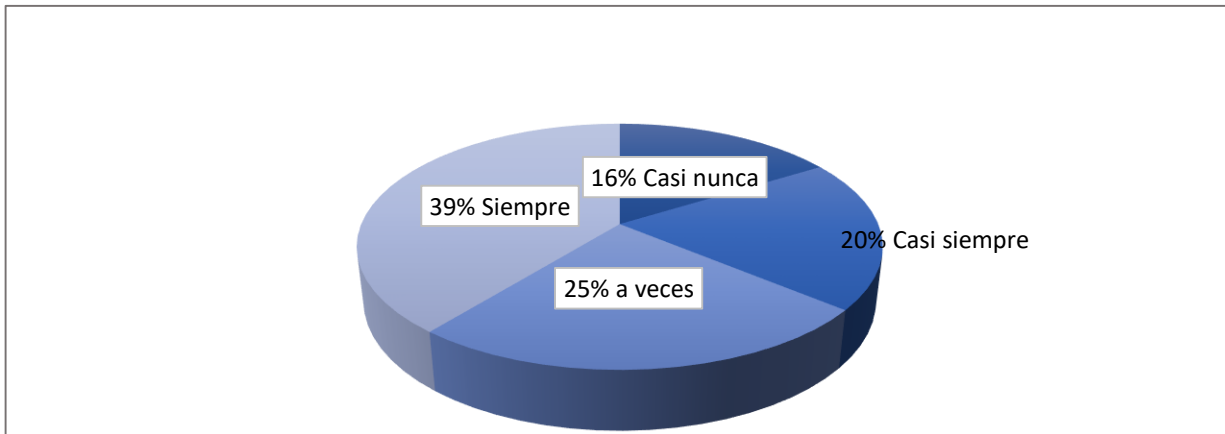


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la investigación de campo.

Los resultados de la gráfica 4, muestran que de un total de 383 clientes encuestados solamente 150 es decir un 39% considera que las Pymes en LZC., son competitivas, un 20% contesta que casi siempre, un 25% a veces y un 16% casi nunca. Razón por lo cual es indispensable realizar planes de mejora para el logro de la competitividad de las mismas.

c) ¿Consideras que las Pymes de LZC?, MICH son competitivas?

Gráfica 4. Resultados de competitividad de las Pymes



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la investigación de campo.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

En la actualidad las micro, pequeñas y medianas empresas se enfrentan a una gran cantidad de retos como son la entrada de nuevos competidores, los continuos avances tecnológicos, los efectos de la globalización, la cambiante situación política y social que vive el mundo aunado a la desventaja que se tiene frente a las grandes empresas debido a todos estos problemas que desafían a los pequeños y medianos negocios ya que la probabilidad de que mueran en el primer año de vida es mayor que la de las grandes empresas, y aumenta conforme más pequeño es el negocio.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en el presente estudio se puede concluir que todo trabajador debe de poseer un conjunto de competencias básicas para desarrollar exitosamente sus actividades dentro de la empresa. La identificación de competencias es primordial para el adecuado análisis del puesto a cubrir. La capacitación proporciona al personal las habilidades y conocimientos que lo hacen más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo y garantiza una mejora en sus prácticas laborales, lo que reduce la probabilidad de errores y accidentes generando un incremento en la productividad y rentabilidad de las Pymes como resultado de un buen desempeño de los trabajadores.

La capacitación del personal implementa mejoras al interior de las organizaciones que permitan mayores logros en la productividad y la competitividad de las mismas. Razón por lo cual es necesario identificar las necesidades de capacitación del personal mediante el establecimiento de objetivos claros, utilizando una variedad de métodos de capacitación, fomentando la retroalimentación, así como una vez dada esta medir y evaluar el impacto y promover una cultura de aprendizaje continuo.

La capacitación en una empresa y en la vida debe entenderse como una oportunidad que se tiene para aumentar la capacidad y competitividad de una persona o empresa y reduce el número de clientes insatisfechos por una mala ejecución de los procesos de la empresa, ya que de ninguna forma se le podrá exigir a los empleados resultados satisfactorios si no existió un procedimiento de inducción de acuerdo a las actividades que desempeñaría en el puesto.

La capacitación del personal para la competitividad de las PYMES de LZC., MICH.

La capacitación proporciona al personal las habilidades y conocimientos que lo hacen más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo y garantiza una mejora en sus prácticas laborales, lo que reduce la probabilidad de errores y accidentes generando un incremento en la productividad y rentabilidad de las Pymes como resultado de un buen desempeño de los trabajadores.

Para finalizar con el tema de la capacitación del personal se puede concluir que las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) que desarrollan los empleados, para la solución de problemas, trabajo con eficiencia, impactan en la productividad y rentabilidad de las Pymes. El capital intelectual es considerado un activo intangible que debe de medirse para establecer el valor que representa en la empresa.

REFERENCIAS

- Álvarez, M. & Duran, J. E. (2009). Manual de la micro, pequeña y mediana empresa. Una contribución a los sistemas de información y el desarrollo de las políticas públicas. El Salvador. CEPAL.
- Calderón (2013), Como mejorar la competitividad de la Pyme en la Unión Europea y América Latina, Santiago de Chile, Naciones Unidas CEPAL.
- Ceballos, A. (1993). La Competitividad Agropecuaria en Condiciones de Apertura Comercial. Comercio Exterior, 43: 946-953.
- CONAPO (2019). *Situación demográfica*. RECUPERADO EL 28/0/2022 de: <http://www.conapo.org.mx>
- Cuervo, A. (1993). El papel de la empresa en la competitividad. Papeles de economía española, 56, 363-378.
- Flores, B. & González, F. (2009). La Competitividad de las Pymes Morelianas. Recuperado el 04/05/2020 de <http://ojs.econ.uba.ar/index.php/CIM>.
- Ferraz, K. (2004) competitividad industrial en Brasil. Revista de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) RECUPERADO EL 12/05/2020 DE: [http://repositorio.cepal.org/handle/11362/10943.Volumen 82](http://repositorio.cepal.org/handle/11362/10943.Volumen%2082). (91-119)
- Hernández - Sampieri, R. (2013). *Metodología de la investigación*. México: Mc. Graw Hill. 5ª Edición.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2019). Clasificación de empresas por tamaño. RECUPERADO EL 25/04/2020 de: <http://inegi.org.mx./programas/enaproce/2020>.
- International Standardization Organization (ISO 9001:2015), Definición de calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Malhotra, N. (1997). *Investigación de mercados. Un enfoque práctico*. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. ISBN 9789688808443.
- OCDE (2019). Revista Síntesis, innovación regional en 15 estados mexicanos. Abril 2009, pp. 1-8.
- Porter, M. (1987). *Ventaja competitiva*. México, CECOSA.
- Real Academia de la Lengua Española (2013). Diccionario de lengua española. RECUPERADO EL 28/08/2022 DE: <http://www.terminos.definiciones>.
- Secretaría de Economía (2019). Contribución al P.I.B. RECUPERADO EL 20/10/2020 de economia.gob.mx.



- Umble, E.J. (2003). European Enterprise resource planning: implementation procedures and critical success factors. *Journal of Operational Research* 146, 241-257.
- Villegas, D. & Toro, I. (2010). Las Pymes: una mirada a partir de la experiencia académica. *Revista MBA EAFIT*. 86-101.