

INTERSEDES

**REVISTA ELECTRÓNICA DE LAS SEDES REGIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**



Vista panorámica de la ciudad de San José, Costa Rica

WWW.INTERSEDES.UCR.AC.CR

Vol. XVI, N°33 (2015)

ISSN 2215-2458

Consejo Editorial Revista InterSedes

Director de la Revista:

M.Ph. Jimmy Washburn Calvo. Sede del Atlántico

Consejo Editorial:

M.Sc. Jorge Bartels Villanueva. Sede del Pacífico. Economía
M.L. Edwin Quesada Montiel. Abarca. Sede del Pacífico. Enseñanza del
Inglés
Dra. Ethel García. Sede de Occidente. Historia.
Dra. Magdalena Vásquez Vargas. Sede Occidente. Literatura
M.L. Guillermo González. Sede Atlántico. Filología
M.Ph. Jimmy Washburn Calvo. Sede Atlántico. Filosofía. Bioética
M.L. Mainor González Calvo. Sede Guanacaste. Filología
Ing. Ivonne Lepe Jorquera. Sede Limón. Administración. Turismo
Dra. Ligia Carvajal. Sede Limón. Historia

Editor Técnico: Bach. David Alonso Chavarría Gutiérrez. Sede Guanacaste
Editora: Licda. Margarita Alfaro Bustos. Sede Guanacaste

Consejo Científico Internacional

Dr. Raúl Fonet-Betancourt. Universidad de Bremen, Alemania.
Dra. Pilar J. García Saura. Universidad de Murcia.
Dr. Werner Mackenbach. Universidad de Potsdam, Alemania. Universidad de
Costa Rica.
Dra. Gabriela Marín Raventós. Universidad de Costa Rica.
Dr. Mario A. Nájera. Universidad de Guadalajara, México.
Dr. Xulio Pardelles De Blas. Universidad de Vigo, España.
M.Sc. Juan Manuel Villasuso. Universidad de Costa Rica.

Indexación: Latindex / Redalyc / SciELO

Licencia de Creative Commons

Revista Electrónica de las Sedes Regionales de la Universidad de Costa Rica,
todos los derechos reservados.

Intersedes por intersedes.ucr.ac.cr está bajo una licencia de Creative
Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Costa Rica
License.



CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES

TRAINING: A TOOL FOR STRENGTHENING TO SMES

Luis Alberto Bermúdez Carrillo¹

Recibido 13 de noviembre del 2014

Aprobado 8 de enero del 2015

RESUMEN

Producto de este análisis, se determinaron las necesidades de capacitación que tienen las pequeñas y medianas empresas (pymes) de Guanacaste, específicamente las de los cantones de Nicoya, Santa Cruz, Carrillo y Liberia, con la finalidad de elaborar y proponerles un plan de capacitación encaminado a llenar al menos parte de esas necesidades en materia de conocimiento de sus diferentes funciones o procesos. La investigación realizada es de tipo descriptivo, de campo, ya que teóricamente se sustentó en los planteamientos de los autores Wesley Best (1982) y Mohammad Naghi (2005), entre otros. Para ello se aplicó un cuestionario de dieciséis (16) ítems dirigido a 120 pymes seleccionadas intencionalmente por ubicación e identificación. Los resultados de la labor investigativa evidencian que estas organizaciones, en general, desconocen sus procesos administrativos, los ciclos de vida de su producto y los métodos o herramientas de contabilidad. Incluso, en ellas hay desconocimiento en cuanto a los procesos de control interno, aunque el total de los entrevistados (100%) creen que las capacitaciones son importantes para el buen desempeño de sus empresas. Respecto a las prioridades de capacitación, los consultados ubicaron sus necesidades en el siguiente orden, por áreas: administración, financiera, tributaria y legal. Según los resultados de las entrevistas, no todos los microempresarios estarían dispuestos a pagar por un programa de capacitación. En general, el monto máximo que aceptarían pagar sería de ₡25.000, y los días que proponen para recibir las capacitaciones son los viernes y los sábados.

PALABRAS CLAVES

Pymes, necesidades de capacitación, plan de capacitación, capacitaciones.

ABSTRACT

Result of this analysis, the training needs of small and medium enterprises (SMEs) in Guanacaste, specifically the cantons of Nicoya, Santa Cruz, Carrillo and Liberia, in order to develop and propose a training plan were determined aims to fill at least some of these needs knowledge of their different functions or processes. The research conducted is descriptive, field, since theoretically it was based on the ideas of the authors Wesley

¹ Profesor del Departamento de Ciencias Sociales de la Sede de Guanacaste, coordinador de la carrera de Dirección de Negocios, luis-bermudez@ucr.ac.cr

Best (1982) and Mohammad Naghi (2005), among others. A questionnaire sixteen (16) 120 items aimed at SMEs intentionally selected location and identification was applied. The results of the research work show that these organizations generally unaware of their administrative processes, life cycles of their product and accounting methods or tools. Even in them there is ignorance about internal control processes, although total respondents (100 %) believe that trainings are important for the proper performance of their companies. Regarding training priorities, respondents placed their needs in the following order, by areas: administration, financial, tax and legal. According to the results of the interviews, not all entrepreneurs are willing to pay for a training program. In general, the maximum amount you would be willing to pay € 25,000, and the days that proposed for the trainings are Fridays and Saturdays.

KEYWORDS

SMEs, training needs, training plan, training.

INTRODUCCIÓN

La finalidad de esta investigación es identificar las deficiencias que tienen las pymes en su operación normal y, con base en los resultados que se tengan, elaborar una propuesta de capacitación que les permita mejorar plenamente sus actividades empresariales. Como universo de estudio se tomaron pymes ubicadas en los cantones de Santa Cruz, Nicoya, Carrillo y Liberia; sin embargo, la propuesta puede ser utilizada para cualesquiera otras. Dentro de las principales deficiencias o dificultades identificadas en las pymes estudiadas están la falta de recursos económicos suficientes y de capacitación en aspectos o temas relacionados con administración de negocios, como el principal impedimento para que puedan desarrollarse y establecerse plenamente en el mercado. En el plan propuesto se incorpora una guía de capacitación concordante con las necesidades determinadas en el estudio. El objetivo de la propuesta es que las pymes logren tener una visión amplia de la forma de operar de sus negocios, sus responsabilidades y las exigencias del mercado. De esta manera podrán ser más eficientes en su accionar y contribuir a mejorar la calidad de vida de todos los que forman parte del entorno corporativo al que pertenecen.

Aunado a lo anterior, es claro que las pymes tienen muchas dificultades en lo relativo a los compromisos de gestión, por lo cual se considera necesario replantear acciones oportunas, en busca de mejorar las formas de capacitación, que les permitan cumplir con los objetivos planteados en aspectos como la producción, las ventas, la planificación y el control en su accionar. Consecuentemente, para el presente estudio se formula la siguiente pregunta como problema de investigación:

¿Cuáles necesidades de capacitación tienen las pymes de los cantones de Santa Cruz, Nicoya, Carrillo y Liberia que permitan identificar los contenidos necesarios para proponerles un plan de capacitación? Según Rojas Soriano (2006), *“plantear un problema desde una perspectiva científica significa reducirlo a sus*

aspectos y relaciones fundamentales, a fin de poder iniciar su estudio intensivo; pero la reducción por la vía del recurso de abstracción no significa de modo alguno simplificar el análisis científico de la realidad social". (pág. 69).

La presente propuesta busca desarrollar una estrategia de capacitación; sin embargo, es necesario primeramente identificar cuáles son las necesidades para que, con base en ellas, proponer los contenidos que podrían ayudar a mejorar el funcionamiento de las pymes.

En relación con la capacitación, Mondy, R & Noe (2005) señalan que es, *"una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño"*. (pág. 202).

Mondy, R & Noe (2005) afirman, además, que *"capacitación y desarrollo son el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional"*. (pág. 202).

De lo señalado anteriormente se deduce que la capacitación no es un hecho aislado de todo el proceso que lleva a cabo una empresa o institución, sino que forma parte de un todo coordinado que se planifica, se ejecuta y se evalúa. Tiene como fin primordial motivar al recurso humano para que se sienta en un ambiente de trabajo agradable en el que pueda desarrollar su capacidad creativa y productiva.

Por otro lado, Chiavenato (2009) señala que, *"la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos"*. (pág. 377).

También Louart (1994), con otras palabras pero siempre haciendo énfasis en los procesos de capacitación, señala que *"un sistema de formación es necesariamente complejo. Tiene que conciliar objetivos generales, necesidades propias de cada departamento y demandas individuales"*. (pág. 163).

Lo que Louart propone es que en toda organización el personal debe ser capacitado de acuerdo con sus necesidades, y que para tal fin se debe tener claro cuáles son los objetivos organizacionales; porque estos permiten responder a los contenidos que han de tener los programas de capacitación.

Cuando en el nivel empresarial se tiene claro cuáles son los objetivos organizacionales es muy fácil adaptarse a las exigencias del mercado y a los nuevos desafíos que este demanda. Por otro lado, las capacitaciones proponen tener personal más humanizado, con alto potencial de trabajo en equipo y apto para tomar decisiones en el momento oportuno. En el mundo globalizado de los negocios las empresas altamente competitivas son aquellas que tienen a su personal altamente motivado, y hay muchas razones para

mantenerlo así. Entre ellas se encuentra el grado de conocimiento y capacitación que este personal tenga, y la empresa debe tener mucha apertura para capacitarlo.

De acuerdo con Mitchell (1995):

Los beneficios que la capacitación tiene para el personal es necesario destacar que:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.” (pág. 105).

Los beneficios expuestos justifican la realización de la presente investigación, porque en ella se procura atacar de forma integral las debilidades que presentan las pymes en materia de capacitación, y también contribuir a que haya satisfacción personal en los colaboradores; sin embargo, es sabido que en toda organización, cuando el personal está motivado, esa motivación se convierte en un insumo productivo en el nivel de organización. Por tanto, es importante siempre comenzar a procurar la motivación en lo personal, para que posteriormente se den los resultados en el ámbito organizacional. Para el desarrollo de la investigación se proponen los siguientes objetivos:

Objetivo general

Identificar las necesidades de capacitación que presentan las pymes de los cantones de Santa Cruz, Nicoya, Carrillo y Liberia, para elaborar y proponerles una propuesta de capacitación integral.

Objetivos específicos

- Conocer cuáles dificultades presentan las pymes de los cantones de Santa Cruz, Nicoya, Carrillo y Liberia en el campo administrativo, de mercado y financiero.
- Identificar las prioridades de capacitación que requieren las pymes de los cantones de Santa Cruz, Nicoya, Carrillo y Liberia.
- Elaborar una propuesta de capacitación que permita atacar las principales debilidades que se identifiquen en las pymes estudiadas.

Según Tamayo y Tamayo (2004), el antecedente del problema “es *todo hecho anterior a la formulación del problema planteado que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema*”. (pág. 146). Como referencia para realizar la presente investigación, es importante efectuar una enumeración de trabajos y fuentes de

información secundaria que sirvan para establecer las bases del planteamiento. A continuación se enumeran algunas de las investigaciones y apoyos seleccionados para fundamentar la investigación:

- Estado de situación de las pymes en Costa Rica. (MEIC, 2013).
- Banca de Desarrollo y Pymes en Costa Rica (Monge González, 2009).
- Trabajo Comunal Universitario de la Universidad de Costa Rica. Programa de capacitación de pymes de la zona de Guanacaste. (2012-2013).

En Costa Rica algunas de las pymes no se han mantenido al margen del progreso técnico, ya que muchas tratan de modificar sus procesos productivos y de administración, pero en ocasiones no tienen una noción clara de lo que están haciendo. Así, en términos generales, una de las características de las pymes, en el caso de Costa Rica, es que producen lo que el competidor produce y lo que el mercado está acostumbrado a recibir. Les falta actualizarse para competir de manera efectiva, y les es complicado incorporarse a las tendencias del comportamiento de los mercados locales y foráneos.

Programas y planes de capacitación

Para Chiavenato (2009):

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro, un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. (pág. 312).

En tal sentido, la capacitación constituye un factor importante para que todos los colaboradores y responsables de la empresa aporten lo mejor para su productividad. La capacitación es un proceso constante que busca la eficiencia y con ella alcanzar niveles elevados de productividad.

Lo anterior significa que todo plan de capacitación implica tomar decisiones en áreas críticas e importantes de la empresa, y esas decisiones deben ser fundamentadas y muy objetivas. El plan está compuesto por programas y proyectos individuales los cuales, armonizados y relacionados entre sí, componen el plan.

La capacitación está orientada a la preparación técnica del recurso humano de las organizaciones para que este se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, dé excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Por medio de la capacitación se logra que el perfil del recurso humano se adecue a las necesidades de conocimientos, habilidades y actitudes requeridos en un puesto de trabajo. Finalmente, señala Hernández (1999) que:

El plan debe contener un capítulo destinado a las estrategias para su puesta en práctica. Esto significa, identificar los medios estructurales y administrativos, así como los momentos más oportunos para su ejecución. Involucra esta fase, estrategias de negociación, de coordinación y de dirección del plan” (pág. 116).

De lo anterior se deduce que, una vez diseñado el plan, la compañía requiere establecer estrategias que permitan su ejecución. En esta etapa se deben definir las responsabilidades de quienes deben llevarlo a cabo, cómo y cuándo, y es cuando exige un monitoreo permanente de las acciones que se realicen para poder determinar su eficiencia en el logro de los objetivos propuestos. Los sueños más maravillosos y las mejores oportunidades de negocios se quedan solo en buenas intenciones, precisamente porque no son materializados en programas factibles. La opción es clara para el emprendedor que quiere alejarse del fracaso y elaborar su plan, y capacitarse adecuadamente para que su empresa marche en óptimas condiciones.

El proceso administrativo

El término proceso administrativo es utilizado por las diferentes disciplinas del conocimiento como uno de los conceptos que tienen un distintivo en común, el de integrar elementos básicos de los procesos e interrelacionarlos para organizar en forma ordenada y sistemática procesos comunes utilizados en todas las disciplinas. Esto facilita tener claro cuál es el camino que se debe seguir al ejecutar un proceso, al tiempo que facilita el análisis, la comprensión y el control de las actividades. Al respecto, Stoner & Freeman (1996) comentan que:

Desde finales del siglo XXI se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido sujeto a cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado. Por tanto cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades

personales, desempeñen ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. (pág. 11).

Conforme con lo anterior y atribuible a cada una de las disciplinas científicas universales, se pueden identificar, en el proceso administrativo, fases sucesivas, independientes pero relacionadas entre sí, las cuales -integradas armoniosamente- juegan un papel predominante en la consecución de los objetivos. Independientemente del tipo de empresa que se esté estudiando o analizando, el acto de administrar conlleva planear, organizar, dirigir y controlar; etapas que son indispensables para alcanzar el éxito empresarial. Por tanto, las funciones básicas con que se debe cumplir en la administración empresarial son:

- Planeación.
- Organización
- Dirección.
- Control.

Para Stoner & Freeman (1996), *“administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización, y el empleo de todos los demás recursos de la organización, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización”*. (pág. 11). De lo precedentemente expuesto y en relación con las pymes, se puede argumentar que no es posible que una de ellas pueda superar a satisfacción todas las etapas del proceso si, en primera instancia, carece de la planificación necesaria. Es en esta etapa en la que deben quedar claramente definidos la misión, la visión y los objetivos organizacionales. También hay que agregar una debida estructura organizativa en la que se definan las funciones de quienes conforman la organización, las condiciones que exige la labor productiva, los recursos tecnológicos básicos de la producción -como medios indispensables para una buena dirección- y los parámetros necesarios para cumplir con el control. Por otro lado, Stoner & Freeman (1996) exponen al respecto que:

Es más fácil entender un proceso tan complejo como la administración si se descompone en partes y se identifican las relaciones básicas entre cada una de ellas. Este tipo de descripciones, llamadas modelos, han sido usadas por estudiantes y practicantes de la administración desde hace muchos decenios. Un modelo es una descripción usada para representar relaciones complejas en términos fáciles de entender. De hecho se usó un modelo- sin identificarlo como tal – cuando se dijo que las actividades centrales de la administración son planificar, organizar, dirigir y controlar. Estas representan cuatro formas de abordar las relaciones formales que evolucionan en el tiempo. Sin embargo las relaciones descritas están mucho más entrelazadas de lo que implica el modelo (pág. 13).

La exposición anterior encierra las cuatro etapas básicas del proceso administrativo las cuales, en orden de prioridad, se describen a continuación:

Planeación

En esta etapa se elaboran con anticipación los planes y metas organizacionales, basados en un plan o programa lógico y funcional. Es la fase en la cual se determina anticipadamente qué es lo que se va a hacer, y esto incluye el establecimiento de objetivos, metas, programas, políticas y procedimientos. Robbins & Coulter (2005) argumentan al respecto que:

"La dirección marca una dirección para gerentes y no gerentes por igual. Cuando los empleados saben adónde se dirige su organización o la unidad de trabajo y qué deben de aportar para alcanzar las metas, pueden coordinar sus actividades, cooperar y hacer lo necesario para conseguir dichas metas. Sin planeación, departamentos e individuos podrían trabajar con fines contraproducentes, lo que evitaría que la organización avanzara hacia sus metas.

La planeación reduce la incertidumbre al obligar a los gerentes a mirar hacia adelante, anticipar los cambios, considerar los impactos de estos y preparar las respuestas que convengan. Aunque la planeación no suprime los cambios ni la incertidumbre, los gerentes planean para prever los cambios y dar la respuesta más eficaz.

Además la planeación reduce la superposición y el desperdicio de actividades. Cuando las actividades de trabajo se coordinan de acuerdo con planes establecidos, la redundancia se minimiza. Más aún, cuando la planeación aclara cuáles son los medios y los fines, las ineficiencias se hacen patentes y es posible corregirlas y eliminarlas.

Por último la planeación establece las metas o los criterios de control. Sino estamos seguros de lo que tratamos de conseguir, ¿Cómo sabemos si de verdad lo conseguimos? En la planeación ponemos las metas y los planes. Luego mediante el control, comparamos el desempeño con las metas, identificamos las desviaciones importantes y emprendemos las medidas correctivas adecuadas. Sin planeación no habría manera de controlar." (pág. 159).

El proceso de planeación también es conocido como proceso de planificación. Para Pichardo (1997), *"la planificación es un procedimiento mediante el cual se seleccionan, ordenan y diseñan las acciones que deben realizarse para el logro de determinados propósitos, procurando una utilización racional de los recursos"*. (pág. 27). Bajo las perspectivas anteriormente citadas, la planificación se considera un procedimiento ordenado de acciones para lograr objetivos y aprovecha al máximo los recursos disponibles de manera eficiente. De tal manera, para que una planificación sea exitosa se deberá responder a varias interrogantes, por ejemplo, ¿a dónde se pretende llegar, qué hacer, cómo, cuándo y en qué orden?

Organización

Autores como Robbins & Decenzo (2002) definen organización como el, *"proceso que incluye determinar cuáles tareas se llevarán a cabo, cómo serán realizadas, quién las ejecutará, cómo estarán agrupadas, quién depende de quién, y dónde serán tomadas las decisiones"*. (pág. 7). Bajo esta concepción, organizar significa

planear o estructurar la realización de un evento, y proponer los medios materiales y asignar funciones al recurso humano.

Otros autores, como Stephen (1987), proponen que, *“organizar es un proceso gerencial permanente, pues las estrategias son susceptibles de modificación, ya que el entorno organizacional puede cambiar y los niveles de calidad pueden variar”*. (pág. 132). Por tanto, el proceso de organización debe ser flexible y ajustable a las necesidades y a los cambios del entorno.

Dirección

Para Stoner & Freeman (1996), *“la dirección se define como el desafío que implica imaginar un futuro deseable para la organización, así como llevarla a ese futuro es una tarea central de la administración”*. (pág. 148). La dirección es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones, al elegir el mejor canal de comunicación, y para llevarla a cabo se debe saber cómo es el comportamiento de la gente como individuos y como grupo, para resolver los conflictos y poder alcanzar los objetivos de una empresa. Según Saucedo Escobar (2011), *“dirigir es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan en favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración”*. (pág. 305).

Bajo una buena estructura de dirección, la empresa se asegura de que su personal cumpla con los objetivos organizacionales, de que siempre se encuentre motivado y de que en él haya un efecto de mejora continua.

Control

En esta etapa se compara lo planeado con los resultados obtenidos. En ella se deben hacer una retroalimentación y correcciones que, según Stoner & Freeman (1996), *“son un paso importante dentro del proceso administrativo, por ser lo que constituye el control, el cual se define como el proceso para asegurarse de que las actividades reales correspondan a las actividades proyectadas”*. (pág. 149).

El control consiste en evaluar y corregir el desempeño en las tareas de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se estén llevando a cabo. De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control, pues es solo mediante esta función que se logrará verificar si lo realizado se ajusta a lo planeado y, en caso de existir desviaciones, identificar a los responsables para corregir los errores. Por otra parte, Robbins (1996) define control como, *“el proceso de monitorear las actividades con el fin de asegurarse de que se realicen de acuerdo con lo planificado, y para corregir cualquier desviación significativa”*. (pág. 472).

Este proceso consiste en verificar si los resultados obtenidos son iguales o parecidos a los de los planes presentados, y permite básicamente avisar en forma oportuna si algo está fallando y, además, si resulta eficaz en el uso de los recursos.

MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación es de tipo descriptivo. En ella primeramente se partió de la aplicación de una encuesta de 16 ítems a una muestra de 120 microempresas, distribuidas -en igual proporción- entre los distritos de Santa Cruz, Nicoya, Carrillo y Liberia. Se utilizó el muestreo intencional, porque las unidades por estudiar estaban claramente identificadas y localizadas. Para Wesley Best (1982):

La investigación descriptiva refiere minuciosamente e interpreta lo que es. Está relacionada a condiciones o conexiones existentes; prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se mantienen; procesos en marcha; efectos que se sienten o tendencias que se desarrollan. A veces la investigación descriptiva concierne a cómo lo que es o lo que existe se relaciona con algún hecho precedente, que haya influido o afectado una condición o hecho presentes. (pág. 89).

De acuerdo con lo anterior, no hay manipulación de ninguna variable. Se describen e interpretan los datos y se analiza la situación actual en relación con las necesidades de capacitación en las pymes de los cantones seleccionados. Por otro lado, Mohammad Naghi (2005) expone que:

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto de estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo explica perfectamente a una organización, el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. (pág. 91).

Lo que se busca en este caso es conocer cuáles son las necesidades de las pymes que se estudian, y luego elegir los contenidos adecuados para elaborar un plan de capacitación para ellas que pueda ser utilizado en todas estas organizaciones en el país.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1. Deficiencias en el campo administrativo, productivo y financiero de las pymes

Clasificación de las pymes según actividad	Fa	Fr
Servicio	58	48,3%
Comercio	54	45,0%
Industria	8	6,7%
Clasificaciones de las pymes según número de empleados		
Microempresa (1 a 10 empleados)	103	85,8%
Pequeña empresa (de 10 a 35 empleados)	17	14,2%
Mediana empresa (de 35 a 100 empleados)	0	0,0%
Conocimiento del proceso administrativo.		
No	95	79,2%
NR.	13	10,8%

Sí	12	10,0%
Conocimiento del ciclo de vida del producto		
No	99	82,5%
Sí	12	10,0%
NR.	9	7,5%
Conocimiento de herramientas contables		
Administración de cuentas por pagar	103	85,8%
Control y rotación de inventarios	93	77,5%
Administración de cuentas por cobrar	89	74,2%
Estados financieros (balance de situación, estado de resultados, flujo de efectivo).	59	49,2%

Fuente: Entrevista aplicada a microempresarios de los cantones de Santa Cruz, Nicoya, Liberia y Carrillo. 2014.

Las pymes estudiadas principalmente prestan servicios o comercializan productos en un porcentaje que representa 48% y 45%, respectivamente. Únicamente 7% de ellas se consideran de tipo industrial por elaborar sus propios productos. Según los datos obtenidos, 86% de las pymes se clasifican como microempresa, lo que quiere decir que tienen menos de 10 colaboradores, y el 14% restante se clasifican como pequeñas empresas. Respecto a la pregunta sobre el conocimiento de lo que es el proceso administrativo, 79% dijeron desconocerlo.

Por otro lado y para tratar de fortalecer el objetivo de la propuesta de capacitación, se les preguntó sobre el conocimiento que tenían acerca del ciclo de vida del producto, concepto que es fundamental en administración de negocios, porque permite analizar y proponer estrategias acordes con las etapas del ciclo de vida en el que se encuentre el producto. El resultado fue muy parecido al de la respuesta a la pregunta anterior; 82% desconocen estos conceptos. En cuanto al conocimiento de las herramientas financieras contables, las de administración de las cuentas por pagar y de los inventarios son las más conocidas.

Tabla 2. Procedimientos para el logro de los objetivos, capacitaciones recibidas e instituciones que las han impartido

Procedimiento para monitorear y evaluar el logro de los objetivos y metas de la empresa	Fa	Fr
No responde	61	50,8%
No sabe	29	24,2%
Entrevistas	9	7,5%
Control interno	7	5,8%
Encuestas	6	5,0%
Supervisión (jefes)	0	0,0%
Ha recibido algún tipo de capacitación interna o externa		
Sí	62	51,7%
No	58	48,3%
NR	0	0,0%

¿Cuál empresa o institución le ha dado la capacitación		
EMPRESA	12	10,0%
UCR	11	9,2%
BANCO NACIONAL	9	7,5%
INA	8	6,7%
UNA	7	5,9%
IMAS	6	5,0%
UTN	4	3,3%
U SAN JOSE	3	2,5%
U LATINA	2	1,7%
¿Cree usted que la capacitación es importante para el crecimiento y el buen desempeño de la empresa?		
Sí	120	100,0%
No	0	0,0%
NR	0	0,0%

Fuente: Entrevista aplicada a microempresarios de los cantones de Santa Cruz, Nicoya, Liberia y Carrillo. 2014.

Con el objetivo de conocer si los microempresarios tienen conocimientos sobre los procesos de control interno, se les hizo la consulta sobre cuáles utilizan en la empresa para procurar el logro de los objetivos empresariales. Las respuestas a esta pregunta, entre “no sabe” y “no responde”, suman 75% del total de consultados. Como complemento de los resultados obtenidos se les hizo la pregunta de si habían recibido algún tipo de capacitación. Cincuenta y dos por ciento (52%) respondieron positivamente, mientras que 48% dijeron que nunca han recibido ningún tipo de capacitación.

Instituciones privadas y de gobierno proveen capacitaciones a microempresarios; sin embargo, muchas veces esto lo desconocen las pymes. Por ello, como parte del estudio se les consultó a los entrevistados si habían recibido alguna capacitación de parte de instituciones de ese tipo. Las respuestas fueron muy variadas, pero se sabe que la Universidad de Costa Rica, el Banco Nacional de Costa Rica y el Instituto Nacional de Aprendizaje son las instituciones más representativas en esa actividad.

A pesar de que no todos los microempresarios han tenido acceso a programas de capacitación, 100% de los entrevistados estuvieron de acuerdo en que las capacitaciones son importantes para el crecimiento de la empresa, pues mucho de lo que hacen lo han aprendido haciendo y observando.

Tabla 3. Prioridades de capacitación que presentan las pymes en la provincia de Guanacaste

¿Cuáles áreas cree usted que sean de interés para recibir capacitaciones?	Fa	Fr
Área administrativa	115	95,8%
Área financiera	105	87,5%
Área tributaria	105	87,5%
Área legal	22	18,3%
Área técnica	18	15,0%
Entidades financieras consideradas facilitadoras del desarrollo empresarial actual		
Ambas	95	79,2%
Estatad	87	72,5%
Privada	53	44,2%
El Gobierno debe fortalecer las capacitaciones para el desarrollo de las pymes		
Sí	116	96,7%
NR	4	3,3%
No	0	0,0%

Fuente: Entrevista aplicada a microempresarios de los cantones de Santa Cruz, Nicoya, Liberia y Carrillo. 2014.

A la pregunta sobre las áreas de la administración en las que se deberían dar capacitaciones los empresarios respondieron, en orden de prioridad, que administrativa, financiera, tributaria, legal y técnica. Según estos resultados, ellos siguen apostando por tener acceso a capacitaciones prioritariamente en el área administrativa.

Respecto al estímulo empresarial actual, los microempresarios argumentaron que tanto las entidades financieras públicas como las privadas apoyan a las pymes; no obstante que hay una mayor aceptación de la ayuda proveniente de las entidades públicas, ya que la perciben más como apoyo financiero a sus organizaciones. Los microempresarios señalaron la necesidad de que sea el Gobierno el que tome la iniciativa en el fortalecimiento de las pymes. Al preguntarles si creían que el Gobierno debía fortalecer el desarrollo de las pymes 97% respondieron que sí.

Tabla 4. Disposición de pago, monto por pagar y horarios de preferencia para un programa de capacitación

Disposición a pagar por un programa de capacitación	Fa	Fr
Sí	62	51,7%
No	31	25,8%
NR	27	22,5%
Cantidad que están dispuestos a pagar por rango		
0 a ¢25.000	101	84,2%
¢25.001 a ¢50.000	19	15,8%
¢50.001 a ¢75.000	0	0,0%

¢75.001 a ¢100.000	0	0,0%
Horarios de preferencia		0,0%
Tarde	72	60,0%
Mañana	29	24,2%
Noche	19	15,8%
Día de preferencia		0,0%
Viernes	77	64,2%
Sábado	27	22,5%
Domingo	16	13,3%
Lunes	0	0,0%
Martes	0	0,0%
Miércoles	0	0,0%
Jueves	0	0,0%

Fuente: Entrevista aplicada a microempresarios de los cantones de Santa Cruz, Nicoya, Liberia y Carrillo. 2014.

Para sustentar el objetivo de la propuesta de programas de capacitación se les consultó a los microempresarios sobre la disposición a capacitarse y a pagar por esos servicios a una empresa no gubernamental, y la respuesta fue positiva en 52%; 26% no lo harían y 22% no respondieron, lo que deja abierta la posibilidad de que estos últimos puedan hacer uso de esos servicios.

Los microempresarios que apoyaron la idea de capacitarse por medio de una institución no gubernamental en su mayoría están de acuerdo en pagar hasta 25 mil colones por un programa.

Los horarios que prefieren los consultados para recibir las capacitaciones son, en orden de preferencia, tarde y mañana, con 60% y 24%, respectivamente. En el horario nocturno no hubo mucho interés para recibir capacitaciones. Tómese como mañana, horarios que van de 7:00 am a 12:00 medio día; por tarde horarios que van de 1:00 pm a 5:00 pm, y noche horarios que van de 5:00 pm en adelante.

Por último, los días que los microempresarios creen más adecuados para capacitarse son los viernes, sábados y domingos, y el día de mayor preferencia es el viernes. Para organizar la propuesta de capacitación es importante destacar que, en general, es un asunto que los microempresarios acogieron como algo muy importante. También se mostró intención de participar y de pagar por los servicios; sin embargo, es claro que los montos por pagar, en general, tienen un límite de hasta 25.000 colones, y los microempresarios consideraron como muy importante el papel del Gobierno en las capacitaciones para las pymes.

DISCUSIÓN

Dificultades

Dentro de las deficiencias que presentan las pymes respecto a conocimiento en los campos administrativo, de mercado y financiero, los datos muestran que un alto porcentaje de ellas presentan serias dificultades, en especial por falta de acompañamiento y de un mayor compromiso por parte de las instituciones, principalmente del Estado, que asegure que estas empresas cuentan con la asesoría necesaria para emprender sus negocios. Si bien es cierto en el nivel nacional las pymes forman parte de la actividad productiva del país, en la mayoría de los casos se les deja de la mano. Estos microempresarios guían sus negocios y aprenden empíricamente, y así los golpes del día a día los va formando. Muchos de ellos tienen gran desempeño y conocimiento porque han hecho de su negocio un centro para autoaprender. Muchos de ellos han omitido trámites relacionados con la operación de sus empresas por puro desconocimiento, y en algunos casos han cometido infracciones y han tenido que cancelar altas sumas de dinero por multas producto de su inexperiencia.

Aparte de la falta de asesoría por parte de las instituciones de gobierno, otro problema es en la parte personal, pues muchas de estas microempresas nacen para solventar problemas de desempleo y de baja escolaridad. Muchos de los que las crean ya tienen edades avanzadas y les cuesta conseguir trabajo para sobrevivir y solventar las necesidades básicas de sus familias, y tienen que buscar opciones. Esto motiva el ejercicio de actividades empresariales que se convierten en una oportunidad para percibir recursos y procurar salir adelante.

¿Cómo administran y controlan sus negocios los microempresarios? La falta de conocimiento en materia de administración les dificulta también tener conocimientos de cómo controlar sus negocios. Esta falta de control no les permite llevar un orden adecuado de sus actividades; por tanto, esto genera pérdidas por incobrables, pérdidas por compras innecesarias, y mala administración de los flujos de efectivo y de los flujos de caja. A su vez, el no saber administrar las cuentas por cobrar y los inventarios les genera costos de oportunidad que no saben cuantificar pues desconocen cómo hacerlo.

La mayoría de los microempresarios que se dedican a la actividad comercial son revendedores, ya que no producen y desconocen también los conceptos de servicio al cliente y mercadeo. Muchas veces es sorprendente cómo se mantienen en el mercado sin tener los conocimientos y las estrategias necesarias. Sin embargo, aun así muchas aplican herramientas administrativas sin darse cuenta de que lo hacen de forma empírica, con lo aprendido por sus propios medios.

No obstante lo anterior, en aspectos de capacitación no hay que cargarle toda la responsabilidad al Gobierno y a sus instituciones; pues también está la parte personal de los microempresarios. En ellos debe haber un deseo de superarse y de buscar formas de aprender para hacer las cosas cada día mejor. La mayoría de los

microempresarios expresaron lo importante que son las capacitaciones para el bienestar de sus empresas; pero no todos estarían dispuestos a pagar por un servicio de capacitación. Esto se debe a una apreciación subjetiva a la que hemos sido acostumbrados pero que les hace mucho daño a estos microempresarios, porque muchas veces ellos no toman la iniciativa y esperan que sean otros los que la tomen por ellos. Al final, esas ideas, proyectos e iniciativas no cobran vida y se mueren en el intento.

Prioridades de capacitación

Al revisar las prioridades de capacitación establecidas por los microempresarios se evidencia que todos saben que el hacerse cargo de un negocio y administrarlo es una actividad que no se puede tomar a la ligera, pues para ello deben seguirse ciertos parámetros y controles, para que las cosas salgan bien. De igual manera, un microempresario que ya haya iniciado sus actividades comerciales estará pensando en cómo mantenerse en el negocio. Una vez dentro del negocio no queda otra opción que seguir adelante con o sin la ayuda y los conocimientos necesarios. El problema es cuando la ayuda no llega, porque es cuando se debe actuar por los propios medios y buscar la ayuda necesaria, aunque el precio que haya que pagar sea alto. La primera prioridad en el área de administración nos indica que realmente se necesita orientación en el proceso administrativo. No existe planeación, no existe una organización adecuada, no hay objetivos planteados; por eso la dirección no está clara y, como se dijo anteriormente, el desconocimiento de las herramientas de control impiden el proceso.

El considerar el área financiera como segunda prioridad tiene su fundamento en que los números a veces no son tan claros, e igual sucede al no existir una planeación adecuada. No puede haber un adecuado orden en las finanzas. Se necesita administrarlas y deben tratarse con mucho cuidado y con mucha madurez. Si el microempresario no sabe distinguir entre las actividades de la empresa y sus necesidades personales, y si, por el contrario, piensa que todo lo que el negocio produce lo puede ir utilizando de inmediato en forma personal, se sale del contexto del negocio y financieramente nunca va a ver sus frutos.

Por otro lado, las áreas legal, tributaria y técnica son prioritarias pero aparecen como tercera opción. Eso se puede deber a que, a pesar de que hay exigencias al iniciar los negocios, esas exigencias comienzan a tomar forma hasta que las pymes afrontan algún problema con alguna institución. En este caso, si el problema es porque falta información relacionada con instituciones de gobierno, se deben hacer mayores esfuerzos por informarse con lujo de detalles sobre cuáles son los procesos inherentes a la apertura y puesta en marcha de un negocio.

Condiciones para la propuesta

Más de 50% de los microempresarios creen y piensan en las capacitaciones como algo positivo y que les traerá ventajas en lo personal y lo empresarial. No obstante, lo que dificulta obtenerlas es la cultura que respecto de ellas tiene el microempresario. Muchos de ellos siguen con la idea de que el Gobierno debe darles las condiciones que requieren. Si bien es cierto hay abandono por parte del Gobierno en lo relativo a

soporte de las pymes, estas deben tomar la iniciativa y buscar alternativas para mejorar su condición como empresas, con sus colaboradores y en el aspecto personal de quienes las dirigen.

El tema de la capacitación de las pymes es muy amplio porque hay diversos nichos de mercado, por tanto existe aquí una oportunidad para que empresas privadas se beneficien. Para concretar la propuesta se indagó sobre la disposición a pagar, y sí están de acuerdo. Lo que ocurre es que hay cierta resistencia a hacerlo. Por ende, se percibe que los microempresarios saben que necesitan capacitarse pero quizás aún siguen esperando que esa capacitación les pueda llegar sin ningún costo. Por ello, seguidamente se proponen los contenidos de un plan de capacitación para ellos, basado en las necesidades detectadas de las pymes objeto de estudio.

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN

El plan de capacitación que aquí se propone parte de seis ejes temáticos y está concebido para que su desarrollo sea de corto plazo. Con este plan se espera contribuir a disminuir las diferencias o brechas que, producto del estudio, se notaron entre la realidad del entorno de las pymes y lo que los microempresarios creen necesitar o que demandan en materia de capacitación.

Cada eje temático está dividido en módulos, las capacitaciones se harán semanalmente y cada encuentro semanal tendrá una duración de cuatro horas.

Para cubrir cada módulo se propone hacerlo en cuatro semanas, pero temas como el tributario y el contable – financiero, por ser más profundos, necesitan una mayor cantidad de sesiones. Para tal efecto se propone que estos dos módulos tengan una duración de seis sesiones. La propuesta integral de capacitación tendrá una duración total de 24 semanas.

La propuesta de capacitación como estrategia en el área administrativa está sustentada en las necesidades y condiciones observadas en los resultados de la investigación. La población por cubrir en cada promoción de capacitación será de 25 microempresarios.

EJES TEMÁTICOS DE LA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN

Los ejes temáticos están organizados en seis grandes temas, distribuidos de la siguiente manera:

- Aspectos legales y de formación de las empresas.
- Aspectos tributarios y procesos de apertura.
- Fundamentos de administración de negocios.
- El espíritu emprendedor en los negocios.
- Fundamentos de mercadeo.

- Principios de contabilidad y finanzas.

Aspectos legales y de formación de las empresas

Objetivo

Identificar a cada una de las instituciones relacionadas con la apertura y puesta en marcha de la empresa, y analizar los requisitos y requerimientos que estas instituciones exigen.

En este módulo se busca que el microempresario pueda asegurarse de que su empresa va a funcionar de forma que pueda proteger sus intereses y orientarse al logro de sus objetivos. Antes de que la empresa comience a operar se deben hacer algunas validaciones y cumplir con ciertas normas y directrices de carácter legal. Es importante, en este caso, que el microempresario tenga muy claro cuáles son sus obligaciones y cuáles sus derechos como tal.

Además de lo anterior, hay ciertos trámites que se deben realizar para establecer la empresa de una manera formal. Lo primero que se debe hacer es solicitar los permisos de funcionamiento y las patentes. También se debe considerar la forma en que va a estar representada jurídicamente la empresa, ya que existen estructuras formales adecuadas para diferentes tipos de gestión y ámbito.

Contenido del módulo

Para muchos de los microempresarios el comenzar con un negocio se refiere únicamente a abrir las puertas del local y a comenzar a comercializar los productos y servicios; no obstante, primeramente es necesario hacer una revisión de todos los procesos legales que debe de llevar a cabo la empresa, en aras de hacer la apertura y poder desarrollar su actividad bajo criterios de ley totalmente válidos.

En este módulo se propone identificar a todas aquellas instituciones o empresas que tengan relación con los trámites o procedimientos que afecten la puesta en marcha de la microempresa. Una vez identificadas las instituciones, se debe informar cuál es la actividad por realizar a la institución correspondiente y enumerar cada uno de los requisitos que ella solicita.

Tabla 5. Ejemplo de cómo estructurar el contenido de este módulo

Institución	Actividad por realizar	Requisitos
Municipalidad	Solicitud de permiso municipal	N.º de cédula, razón social, nombre del negocio, etc.
Ministerio de Salud	Solicitud de permiso de salud	Permiso municipal.
INS	Solicitud de póliza	Datos de los colaboradores, actividad por realizar.
Ministerio de Hacienda	Inscripción tributaria	Razón social, actividad por realizar.
CCSS	Inscripción obrero patronal	Datos de colaboradores.

Cada una de las microempresas, dependiendo de la naturaleza de su actividad, deberá identificar a las instituciones que exigen requisitos y trámites para la operación de los negocios. La razón fundamental de este módulo es crear conciencia en el microempresario de la necesidad que tienen sus empresas de operar bajo las regulaciones de ley, y no exponerse a multas o a cometer faltas que pongan en riesgo sus negocios y la estabilidad laboral de sus colaboradores.

Duración. Para desarrollar este módulo se propone realizar cuatro talleres de capacitación.

Aspectos tributarios y procesos de apertura

Objetivos

- Identificar, analizar y hacer conciencia de la importancia de la obligación de pagar los impuestos.
- Introducir a los microempresarios en las tecnologías de información relacionadas con la presentación de información tributaria (por la Web).

Los trámites de inscripción y los tributarios son algunos de los aspectos más delicados y necesarios de integrar en la propuesta de capacitación. Muchos de los microempresarios, cuando comienzan con sus actividades, no tienen la idea de la responsabilidad que eso conlleva. En este rubro ha faltado mucho acercamiento por parte de las autoridades de Hacienda, y los microempresarios no tienen cultura de pago de impuestos y mucho menos están capacitados para hacerlo.

Contenido del módulo:

- Importancia de ser contribuyente.
- Régimen simplificado y régimen tradicional.
- Características y formas de presentación de informes de los impuestos de renta (D101), ventas (D104) y presentación de proveedores (D151)

- Multas y sanciones por “no presentación”, omisión de información y errores en lo presentado.
- Introducción a los sistemas de información tributaria para presentación (EDDI) y declaración de impuestos (DECLARA).

Duración: Por la importancia de este módulo se proponen seis semanas para cubrirlo. Los tiempos aquí establecidos incluyen talleres prácticos de presentación de formularios tributarios por la Web.

Fundamentos de administración de negocios

Objetivo

Facilitar a los microempresarios material sobre conceptos y herramientas aplicables a los conocimientos básicos de administración que tengan.

Contenido:

- Análisis del proceso administrativo en las empresas, planeación, organización, dirección y control.
- Taller de formulación del plan estratégico e importancia de tener un plan estratégico en la empresa por más pequeña que esta sea. Con él se marca el norte de la empresa. Conceptos de misión, visión, objetivos y valores empresariales.
- Administración del ciclo operativo de la empresa. Importancia de obtener créditos de parte de los proveedores, importancia de cobrar lo antes posible para lograr una mayor liquidez en la empresa, e importancia de rotar los inventarios lo más rápido posible para darle fluidez al ciclo operativo.
- Servicio al cliente y normas de cortesía en los negocios.
- Proceso de reclutamiento de personal, reclutamiento, selección, contratación e inducción.
- Formas de financiamiento y cuidados que hay que tener con las tasas de interés.
- Significados de tasa nominal y tasa real.

Los temas tratados en este módulo le darán al microempresario una visión administrativa, además de que los preparará para tomar decisiones acertadas en sus negocios.

Duración: Cuatro sesiones.

El espíritu emprendedor en los negocios

Objetivo

Motivar al microempresario a descubrir sus cualidades y habilidades sin importar edad, sexo ni grado de escolaridad. Cada persona que administra una microempresa tiene su propio potencial. De lo que se trata en este módulo es de demostrarles que tienen vocación y que lo que tienen que hacer es creer y explotar sus recursos.

Contenido:

- Paradigmas en los negocios.
- Temores más comunes de los microempresarios y cómo hacerles frente.
- Acciones de liderazgo que se deben emprender cuando se es microempresario.
- El negocio como un sueño, el cual se debe explorar, explotar y buscar cómo alcanzarlo.
- Casos de éxito de la vida real.

Duración: El módulo se cubrirá en cuatro sesiones.

Fundamentos de mercadeo

Objetivo

Dar al microempresario las herramientas básicas para que conozca sus productos y sepa comercializarlos.

Contenido:

- Las cuatro p de mercadeo: producto, precio, promoción y plaza.
- Mercado al que se quiere llegar.
- Tipos de promoción que se deben realizar según las características de la microempresa.
- Nombre del producto, empaque, logo, eslogan y colores de los empaques.
- Formas de comercialización y canales de distribución e identificación del mejor canal para la empresa.

Duración: Cuatro semanas.

Principios de contabilidad y finanzas

Objetivo:

Capacitar al microempresario en los temas relacionados con la contabilidad y las finanzas, así como lograr crear conciencia de análisis en los resultados financieros contables.

Contenido

La propuesta de capacitación también abarca inducciones en asuntos de contabilidad y finanzas. Estos temas son de suma importancia porque le permiten al microempresario medir en números si la empresa está creando o perdiendo valor. Los módulos estarán estructurados de la siguiente manera:

- Definición de las cinco cuentas principales de la contabilidad: activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos.
- Cuentas contables, partes de una cuenta, aumentos y disminuciones de las cuentas.
- Libro de diario, partes del libro de diario y registro de las cuentas en el libro de diario.
- Catálogo contable, libro mayor, funciones del libro mayor, y forma de registro en el libro mayor.
- Ciclo contable, componentes del ciclo contable, e importancia de llevar registros reales en la contabilidad.
- Estados financieros básicos, estado de resultados, balance de situación y flujo de caja.
- Análisis de los estados financieros básicos. Información relevante de los estados financieros.

Duración: Seis sesiones

Resumen de los módulos y su duración

Tabla 6. Resumen del contenido de los módulos y duración de cada uno

Módulo	Duración.
Aspectos legales y de formación de las empresas	4 semanas
Aspectos tributarios y procesos de apertura.	6 semanas
Fundamentos de administración de negocios.	4 semanas
El espíritu emprendedor en los negocios.	4 semanas
Fundamentos de mercadeo.	6 semanas

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. México, D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, C. (1999). *Planificación y Programación*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Louart, P. (1994). *Gestión de los Recursos Humanos. Barcelona: Ediciones Gestión 2000*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- MEIC. (6 de 10 de 2013). *Estado de Situación de las Pymes en Costa Rica*. Costa Rica: MEIC.
- Mitchell, G. (1995). *Manual del capacitador*. México, D.F.: Grupo Editorial Iberoamerica, S.A. de CV.
- Mohammad Naghi , N. (2005). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Limusa.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración de los Recursos Humanos*. México, D.F.: Prentice Hall.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración de los recursos Humanos*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Monge González, R. (2009). *Banca de Desarrollo y Pymes en Costa Rica*. Santiago de Chile: Cepal.
- Pichardo, A. (1997). *Planificación y programación social*. San José Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Decenzo , D. A. (2002). *Fundamentos de administración*. México,D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S. y. (1996). *Administración*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Rojas Soriano, R. (2006). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés, S.A .de C.V.
- Saucedo Escobar, Á. (2011). *Anécdotas de un trotamundos*. Estados Unidos de América: Palibrio.
- Stephen, T. y. (1987). *Administración de empresas*. México, D.F.: Prentice Hall Hispanoamérica, S.A.
- Stoner, J., & Freeman, D. (1996). *Administración*. México, D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigacion Cientifica*. México, D.F.: Editorial LIMUSA.
- Wesley Best, J. (1982). *¿Cómo investigar en educación?* Madrid España: Ediciones Morata, S.A.