



Desarrollo de un programa de capacitación para el fortalecimiento de competencias asociadas al emprendedurismo dirigido a mujeres microempresarias jefas de familia

Adriana Aguilar Badilla¹
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
San José, Costa Rica
Marzo, 2014

Resumen

Este estudio tiene como objetivo establecer un programa de capacitación para el fortalecimiento de competencias asociadas al emprendedurismo en mujeres jefas de familia, lo que incluye la identificación de las competencias de emprendedurismo, los contenidos de la capacitación, así como la determinación de las herramientas que se utilizarán para evaluar el impacto de esa capacitación. De la misma forma, se plantea realizar un estudio de opinión efectuado a 65 personas con estudios universitarios, mayores de edad y residentes en el Gran Área Metropolitana del país, con el fin de conocer las percepciones de los sujetos con respecto al programa de capacitación.

El estudio cuenta con un enfoque cualitativo de Teoría Fundamentada con un Diseño Emergente, por consiguiente, se genera teoría a partir del análisis de los datos y se realiza un análisis que incluye información entre categorías.

En cuanto a los resultados, se observa que la población señala apoyar el programa de capacitación, pero plantean la necesidad de que el mismo realice un abordaje en competencias técnicas, incluyendo conocimientos en administración y sus distintas ramas, para brindar una asesoría más integral, así como competencias que incluyan liderazgo, negociación, perseverancia, trabajo en equipo, innovación, entre otros. Además, se considera la importancia de contar con instructores capacitados y la

¹ Licenciada en Psicología. Opta por la Maestría en Administración con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Adriana.aguilar@tigo.cr

incorporación de instrumentos de evaluación de la capacitación, que sean participativos, tanto para las mujeres microempresarias como sus proveedores y clientes inmediatos.

Palabras clave: emprendedurismo social, mujeres emprendedoras, capacitación, competencias.

Abstract

The objectives of this study are related with the implementation of a training program for entrepreneur women who lead their families, based in entrepreneur competencies. It involves determining training contents and evaluation strategies for this training, in order to know if the program achieved its goals.

This investigation also includes an opinion study to know what people think about these topics, it was made by a survey application to 65 people with a college degree, that live in the Gran Area Metropolitan.

Regarding to the methodological approach it is a qualitative investigation based on Grounded Theory approach, which makes the theory construction possible by the data analysis among categories.

Concerning to the results it is remarkable that most of the respondents indicated that the training program needs to include basic administration knowledge oriented to these entrepreneur companies, which involve important topics such as: finances, marketing, etc. In the other hand competencies like leadership, negotiation, team work, perseverance, innovation, among others, were highly recommended by the respondents.

In addition, respondents considered that training instructors most show experience related to entrepreneur business, and college studies. About training evaluation respondents considered it is important to include participative approaches to entrepreneur women, also consulting to their customers and providers.

Key words: social entrepreneurship, entrepreneur women, training, competencies.

Introducción

El desarrollo y fortalecimiento de proyectos de emprendedurismo social, es un tema novedoso y a la vez, altamente necesario en el desarrollo económico y social en el contexto latinoamericano, caracterizado por altos niveles de desempleo y desigualdad social.

En este sentido, existen cada vez más grupos de civiles organizados que se atreven a gestar un proyecto de emprendimiento propio, y este tipo de proyectos conlleva el desarrollo de ideas novedosas, que impacten enfáticamente en el bienestar de un sector de la población tradicionalmente vulnerable, así como también el que este tipo de proyectos sea auto sostenible.

Al respecto, se señala que efectivamente las mujeres jefas de hogar, según datos del Informe XIX-Estado de la Nación 2013, corresponde al sector femenino: “En el 2012, la tasa de desempleo abierto fue del 7,8% de acuerdo con Enaho. La mayor incidencia se da entre las mujeres...” (p.45)

Dadas las condiciones vulnerables que impactan directamente a las mujeres jefas de familia, los proyectos que se aboquen a fortalecer y empoderar a este grupo social en materia de desarrollo económico sostenible impactan directamente en el bienestar de ellas, pero además de sus hijos y demás dependientes, en algunos casos, podrían ser padres ancianos que no son económicamente activos.

La realidad socioeconómica de este grupo de mujeres, así como el deseo de superación y de alcanzar una mayor calidad de vida para ellas y para los suyos, les plantea el reto de desarrollar sus propios proyectos estableciendo para estos programas de pequeñas empresas.

Es por lo anterior que la realidad del país requiere mayores esfuerzos orientados al fortalecimiento de este grupo social. En este sentido, el presente proyecto plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cómo desarrollar un programa de capacitación para el fortalecimiento de competencias asociadas al emprendedurismo dirigido a mujeres microempresarias jefas de familia?

El desarrollo de este proyecto de investigación pretende contribuir al fortalecimiento de la gestión de mujeres microempresarias jefas de familia, mediante la identificación de competencias de gestión requeridas para el desempeño exitoso de las microempresas que han fundado y que estas mujeres lideran.

Las competencias asociadas al emprendedurismo si se encuentran conductualmente presentes en esta población, contribuyen a que las posibilidades de que estos pequeños emprendimientos puedan consolidarse en el mercado sean mayores, debido a que sus propietarias cuentan con las herramientas de gestión apropiadas para enfrentar los retos de la operación y del mercado. Asimismo, contribuyen a que estas mujeres puedan identificar sus propias fortalezas y áreas de mejora, además permiten que las mismas adquieran conocimientos y habilidades requeridas para gestionar su negocio, para coordinar esfuerzos y para establecer un mejor trabajo en equipo con el personal que colabora en su empresa.

De la misma forma, este tipo de proyectos genera redes de apoyo entre las mujeres, ya que la capacitación les permitirá a las mujeres acercarse a otros proyectos de emprendedurismo que se están realizando, lo que fomentará el intercambio de experiencias, conocimientos y el establecimiento de contactos y alianzas estratégicas entre ellas, para expandir su negocio e incluso, brindar nuevos productos o servicios.

El hecho de que estas mujeres microempresarias jefas de familia posean la capacitación adecuada, para gestionar sus negocios, supone un significativo aporte a este grupo social para que cuenten con herramientas que les permitan obtener ingresos familiares estables, debido al éxito de sus emprendimientos.

Lo anterior representa un destacado aporte desde la Administración de los Recursos Humanos y la Gestión del Talento Humano, en vista que el proyecto es ambicioso y busca generar un servicio económicamente viable para esta población que cuenta con recursos limitados, permitiendo que estas mujeres ejerzan su rol de microempresarias con mayor empoderamiento para el análisis del mercado, de su propio negocio, la visión que tengan de éste y la capacidad de proyectarse a futuro sobre estos emprendimientos.

Por lo tanto, es el objetivo general de este proyecto: desarrollar un programa de capacitación para el fortalecimiento de competencias asociadas al emprendedurismo dirigido a mujeres microempresarias jefas de familia. Por su parte, los objetivos específicos son los siguientes: determinar las competencias asociadas al emprendedurismo que fortalecen la gestión de las mujeres microempresarias jefas de familia, diseñar el contenido del programa de capacitación en competencias asociadas al emprendedurismo para mujeres microempresarias jefas de familia, y establecer una herramienta de evaluación del impacto de la capacitación brindada en la gestión de las mujeres microempresarias jefas de familia.

Estos objetivos serán llevados a cabo mediante la revisión y análisis de la literatura pertinente relacionada con el tema en cuestión, así como como también se contrastará esta información mediante la realización de cincuenta encuestas en las que se medirá la percepción, el conocimiento y el interés que presentan los entrevistados en relación con el desarrollo de un programa de capacitación, su diseño y evaluación.

La información recopilada será contrastada para definir el planteamiento principal relacionado con el programa de capacitación.

Marco teórico

A criterio de la investigadora, las mujeres emprendedoras son un grupo de estudio y énfasis para la administración, debido a que tradicionalmente, este grupo social ha sido asociado con mayores dificultades para encontrar empleo estable, así como también con menores estratos salariales en relación con los hombres, en este sentido, los proyectos están orientados a beneficiar a este sector social, por lo cual, se trata de un emprendimiento social.

De acuerdo con la definición dada por la Universidad de Salamanca, el emprendedurismo social se define como: “el uso de estrategias empresariales y comerciales propias del sector privado para dar respuesta a necesidades sociales o resolver sistémicamente un problema social.” (Universidad de Salamanca, s.f.)

De la misma forma, esta misma Universidad (S.f.) señala el planteamiento de Muhammad Yunus, para el desarrollo de un emprendimiento social, que busca como eje primordial satisfacer una necesidad social, y este proyecto debe sostenerse financieramente en el tiempo, a su vez, los inversores reciben únicamente el dinero invertido y el mismo se reinvierte en el negocio. Este negocio debe ser ambientalmente sostenible y la mano de obra recibe condiciones laborales y salariales por encima del promedio del mercado.

En relación con los tipos de empresa según PYMES Costa Rica (2014), se entiende por pequeña y mediana empresa “toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica” y específicamente, una microempresa o MIPYME se refiere al resultado de la aplicación de una fórmula matemática que toma en cuenta los factores como actividad empresarial, personal promedio contratado en periodo fiscal, valor de los activos, valor de las ventas anuales netas y el valor de los activos totales netos; si el resultado de la aplicación de dicha fórmula es igual o menor a 10, se está en presencia de una microempresa.

Debido a que la presente investigación se orienta al segmento de las mujeres microempresarias jefas de hogar, es necesario conocer el perfil que presentan generalmente estas mujeres.

Al respecto, Heller (2010) señala que las pequeñas y medianas empresas lideradas por este grupo suelen encontrarse con mayor compromiso enfatizando en las relaciones y la cooperación, así como trabajo participativo, capacidad de intuición, mayor creatividad, planificación, flexibilidad y cooperación, análisis previo a la toma de decisiones, capacidad de adaptación al entorno y retos del negocio, claras habilidades de comunicación, liderazgo, capacidad de negociación, tolerancia a la frustración, así como la búsqueda de eficiencia, autonomía, autoconfianza.

Tales características del perfil de mujeres emprendedoras también fueron retomadas por Guerrero, Gómez y del Carmen (2014), al indicar que la autoeficacia, la orientación al logro, factores culturales, así como el apoyo de un asesor cercano, les permiten a las mujeres desarrollar sus proyectos de emprendimiento. De la misma forma, estos autores mencionan que entre los factores motivacionales y sociales, que llevan a las mujeres a

desarrollar proyectos de emprendedurismo, se encuentran: mejorar su nivel económico, la satisfacción personal, y la flexibilidad que permite poseer el equilibrio vida-trabajo.

De la misma forma, Guerrero et al., consideran que la realidad de América Latina indica que la mayoría de mujeres microempresarias lo hacen por necesidad económica, por lo cual este grupo enfrenta retos y deficiencias de conocimiento y capacitación importantes, aunado al equilibrio que se busca entre su gestión y el cuidado de su familia, por lo cual, es de sumo interés los programas que busquen impulsar estas PYMES.

Existen varios autores que señalan que una empresa que sobrepasa de tres a cinco años de su creación es considerada exitosa (García, Alvarez y Reyna 2007) (Guerrero et al, 2014), por lo que es interés de este proyecto desarrollar un programa de capacitación sobre competencias asociadas al emprendedurismo que permitan la estabilidad de sus negocios.

Las competencias, para Alles (2004), son una habilidad que está de forma subyacente en un individuo y que está relacionada con un su desempeño. De la misma forma, existen varias definiciones relacionadas con este concepto entre las que se pueden mencionar: que quien posee competencia profesional es quien tiene los conocimientos, actitudes y aptitudes, que son requeridos para la gestión de su puesto, y quien cuenta con autonomía para enfrentar los desafíos de su quehacer y colabora activamente con la organización de la que forma parte.

Por lo tanto, las competencias son comportamientos, algunas personas disponen mejor de ellas que otras, incluso son capaces de transformarlas y hacerlas más eficaces para una situación determinada.

Para Sánchez (2011), las competencias relacionadas con la capacidad de análisis, organización, relaciones interpersonales, capacidades operativas y estratégicas se relacionan directamente con el éxito empresarial.

McClelland (1961), citado por Fuentes & Sánchez (2010), señala que el emprendedor presenta ciertos rasgos o características orientadas a “originalidad e innovación, moderada aversión al riesgo, aceptación de sus responsabilidades, conocimiento de los

resultados de sus actos, planificación con base en largo plazo” (pág. 3). Además los autores señalan en los emprendedores “necesidad de logro, autoconfianza, optimismo, creatividad y autonomía.

De acuerdo con estos autores existen factores demográficos, psicológicos, de formación académica y de experiencia, que potencian la creación de empresas. Además se señala que cada día hay más pequeñas empresas lideradas por mujeres.

Adicionalmente, según Fuentes y Sáenz (2003), un alto riesgo que supone la creación de la propia empresa, aunado a la falta de conocimientos, en relación con la dirección de empresas y el temor ante un eventual fracaso, suponen limitaciones para que los sujetos decidan ser emprendedores: “la consideración de que es importante disfrutar de autoconfianza, creatividad e iniciativa, son factores de influencia directa en la probabilidad de manifestar intenciones emprendedoras”. (Fuentes y Sáenz 2003, p. 20)

Según García, Alvarez y Reyna (2007), existen factores o características generadoras, a saber: creatividad, dedicación al trabajo, volverían a desarrollar el emprendimiento, adecuada gestión, confianza en otros, adecuada selección y confianza en su equipo de trabajo, amabilidad y extroversión, independencia, para que un sujeto cree una proyecto emprendedor y también factores que incentivan y desarrollan el emprendedurismo, según los autores existen cualidades del emprendedor que son importantes como: “selección de sus equipos, buen carácter (amables y extrovertidos) independencia, constancia, la manera en que gestionan, conocimientos a nivel de expertos en su sector..”.

En cuanto a la definición de competencias, Alles (2004), señala que existen competencias cognoscitivas, que implican el pensamiento analítico, así como el procesamiento de información, y las competencias de características y motivacionales que se refieren a la personalidad del sujeto.

Por otra parte, de acuerdo con Bird (1995), citado por Sánchez (2011), se señala que las competencias se observan como comportamientos observables que están más relacionadas con el desempeño que con otras características, como por ejemplo la personalidad o motivaciones.

Con base en lo anterior, es posible mencionar que existe una relación entre la competencias que posean los sujetos y la gestión laboral que realicen, por lo que al respecto Sánchez (2011), establece que existe una clara relación entre las competencias de emprendedurismo y la gestión de las PYMES, señalando que la investigación muestra que las competencias de emprendedurismo impactan, de manera positiva, en el rendimiento de este tipo de empresa, por el hecho que los empresarios, que poseen este tipo de competencias, se orientan a la innovación, a la búsqueda de oportunidades y la consolidación de la empresa, de manera competitiva en el mercado.

De acuerdo con Chacón, Hidalgo y Jarquín (2006), el fortalecimiento de las capacidades de las mujeres trabajadoras y diversos sectores económicos se deben basar en tres aspectos: incentivar la organización y el planteamiento estratégico del trabajo de éstas, fortalecer la capacidad propositiva, la administración de los recursos y la habilidad de negociación, así como el conocimiento de sus derechos laborales.

Por otra parte, el programa de capacitación de competencias asociadas al emprendedurismo, debe buscar que este sector de la población tome conciencia acerca de la importancia de contar con las herramientas necesarias para hacer frente a los retos de la operación de sus emprendimientos y los que se establecen en el mercado para el éxito de sus negocios.

En este sentido, Chacón et al., definen la capacitación como:

...un conjunto de acciones que permite a una persona alcanzar y desarrollar los conocimientos indispensables para ocupar un puesto de trabajo y acrecentar las destrezas necesarias para su progreso laboral, con satisfacción de sus necesidades técnicas y humanas y las de la empresa a la cual sirve. (p.64)

Por otra parte, según Werther y Davis (2000), la capacitación tiene impacto en el desarrollo del potencial de las personas y así asumir responsabilidades en un futuro, de acuerdo con estos autores, antes de iniciar con un programa de capacitación, es necesario determinar las necesidades de capacitación de la población y para el objeto del presente estudio en relación con las competencias asociadas al emprendedurismo.

En este sentido, los capacitadores a cargo deben contar con ciertos elementos básicos que les permita abordar adecuadamente los temas, entre ellos: poseer conocimiento a profundidad del tema, capacidad de comunicación, conocimiento de la población a que se dirige el taller, entre otros.

La implementación de un programa de capacitación debe considerar la capacidad instalada del ente capacitador, por lo cual debe considerar la relación costo-beneficio, los contenidos del programa, así como las instalaciones, intereses y objetivos de las capacitaciones.

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se propone un programa de capacitación en relación con las siguientes competencias asociadas al emprendedurismo, definidas por Martha Alles (2004):

1. Capacidad de organización y planificación: Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de tarea-área-proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye, la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.
2. Dinamismo-energía: Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
3. Perseverancia: Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo.
4. Negociación: Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación. Capacidad para dirigir o controlar una discusión, utilizando técnicas ganar-ganar planificando alternativas, para negociar los mejores acuerdos. Se centra en el problema y no en la persona.
5. Trabajo en equipo: Es la habilidad para participar activamente en una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés personal. Supone facilidad para la relación interpersonal y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las acciones del equipo.
6. Liderazgo: Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos, en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza.

Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas o asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer *coaching* y *feedback* para el desarrollo de los colaboradores.

7. Iniciativa: Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar los resultados, sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.
8. Innovación: Es la capacidad para modificar las cosas, incluso partiendo de formas o situaciones no pensadas con anterioridad. Implica idear soluciones nuevas y diferentes ante problemas o situaciones requeridos por el propio puesto, la organización, los clientes o el segmento de la economía donde actúa.
9. Orientación a los resultados: Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.
10. Flexibilidad: Hace referencia a la capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. (Versión electrónica, Scribd 2014)

En relación con la evaluación de la capacitación, Chacón *et al.* (2006), es altamente relevante, porque de esta forma se evalúa el alcance de los objetivos propuestos y permite recibir realimentación sobre el desempeño de los instructores, los contenidos del programa, así como el desarrollo del mismo para la mejora continua de los programas de capacitación.

De la misma forma, esta evaluación se orienta a conocer la percepción que tienen las mujeres en relación con la capacitación recibida a nivel general y la relación que piensan se encuentra entre las competencias desarrolladas y ejercicio diario de su quehacer como líderes de microempresas.

Por lo tanto, la evaluación permite comprobar la eficacia del programa impartido, así como las fortalezas y áreas de mejora en el mismo y según establecen Werther y Davis (2000), se deben seguir algunos pasos para la evaluación entre los que están: realizar un examen de conocimientos previos al curso, impartir la capacitación, aplicar la evaluación de la capacitación, transferir los conocimientos recibidos al desempeño laboral y brindar el seguimiento respectivo.

En lo que respecta al interés de este proyecto es pertinente conocer que se alcanzaron los objetivos propuestos.

Metodología

En relación con la metodología, cabe destacar que se trata de un proyecto de investigación con un enfoque cualitativo, debido a que los datos que son recolectados no cuentan con mediciones numéricas para el análisis de los fenómenos y preguntas de investigación, sino que se pretende conocer la interrelación de las variables y los indicadores a nivel general. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

En este sentido, los datos cualitativos permiten descripciones muy detalladas de fenómenos o conductas. Por su parte, el diseño de la investigación es de Teoría Fundamentada con un Diseño Emergente, lo que según Hernández *et al* (2010) se define como:

En el diseño emergente se efectúa la codificación abierta y de ésta emergen las categorías (también por comparación constante) que son conectadas entre sí para construir teoría. Al final, el investigador explica esta teoría y las relaciones entre categorías. La teoría proviene de los datos en sí, no es forzada en categorías (central, causales, intervinientes, contextuales, etc.). En ambos diseños el tipo de muestreo preferido es el teórico, esto es la recolección de los datos y la teoría que está brotando van indicando la composición de la muestra...” (p. 497)

Por otra parte, en cuanto al instrumento de la investigación es el investigador mismo al ser éste quien aplica las técnicas de investigación y quien realiza el análisis y las correlaciones entre las variables e indicadores de medición. La técnica de investigación que será aplicada será un cuestionario, en el cual las preguntas serán planteadas de manera estructurada y clara para la obtención de los datos y asegurar la confiabilidad y la validez, que será respaldada por: la coherencia interna con el marco teórico y el criterio experto del asesor.

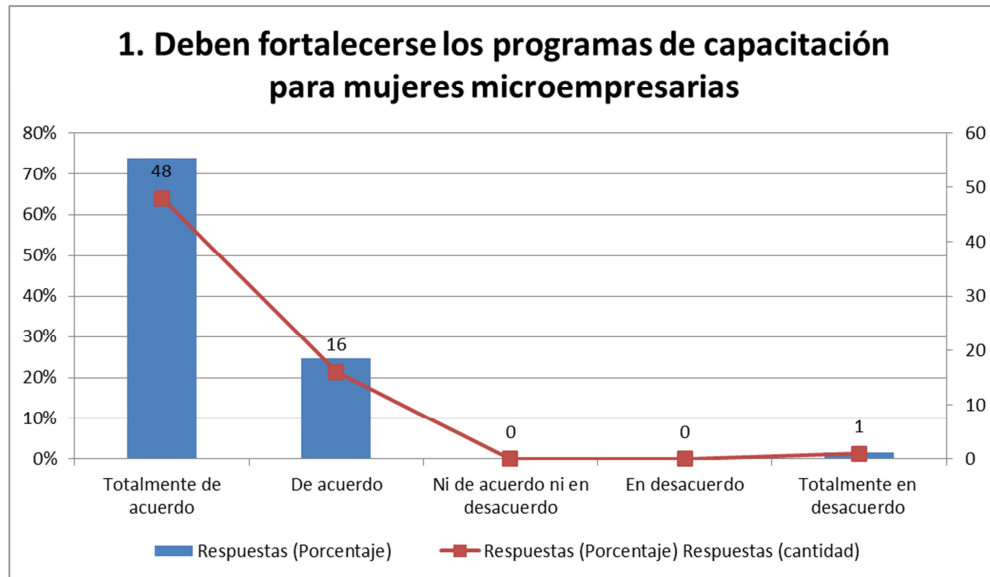
En cuanto al muestreo, este consistirá en 50 encuestas realizadas por conveniencia, debido a que se tiene acceso a la población por cercanía laboral del investigador y por el programa de Maestría del que éste forma parte. En este sentido, se accede a estudiantes de Maestría, así como a personal administrativo de la Universidad de Costa Rica y de la empresa consultora que llevará a cabo el proyecto.

Resultados

El estudio comprendió la realización de 65 encuestas, a continuación se señalará el análisis de cada una de las variables establecidas en las preguntas realizadas:

1. Percepción de la población sobre la capacitación de mujeres microempresarias jefas de familia

FIGURA 1.

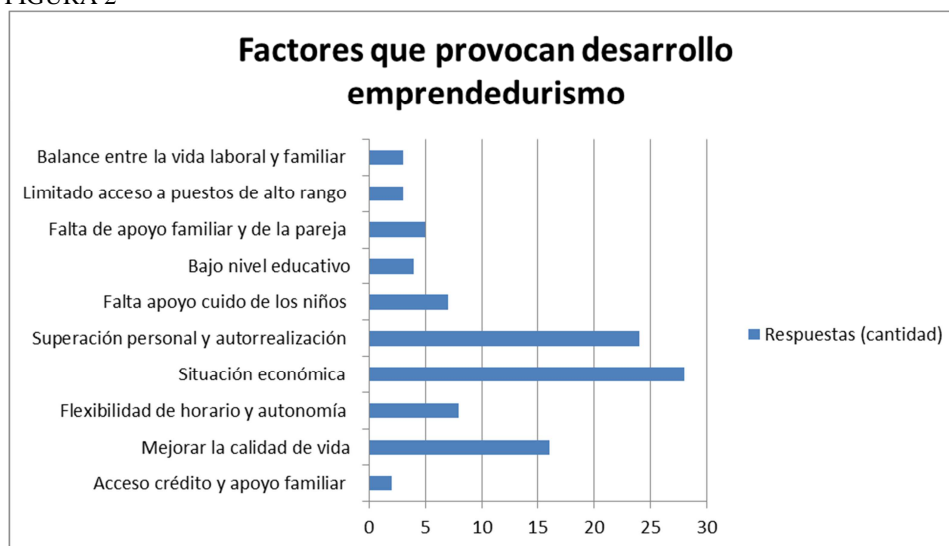


Fuente: Elaboración propia

De la información recopilada se desprende que el la mayoría de la población (74%), equivalente a 48 respuestas, señalan estar a favor de el fortalecimiento de los programas de capacitación para este sector de la población. En contraposición, únicamente 1 encuestado señala estar en desacuerdo con la propuesta. Lo que sugiere un importante apoyo e interés de la población en esta temática.

2. Factores que inciden en el desarrollo microempresas

FIGURA 2



Fuente: Elaboración propia

En relación con los factores que provocan que las mujeres jefas de familia desarrollen un proyecto de emprendedurismo se señala que los sujetos consideran como principal elemento la situación económica deficiente de las mujeres y sus familias (28%). En general, sus necesidades en este tema las relacionan con el desempleo, subempleos o trabajos mal remunerados que impiden cubrir los requerimientos más básicos.

El siguiente factor en importancia que indican impulsa a las mujeres a generar un proyecto de microempresas es la búsqueda de superación personal y autorrealización (24%), mediante el desarrollo de un proyecto propio, para cumplir sus sueños, y deseos personales y profesionales que le permitan desarrollar su creatividad e innovación.

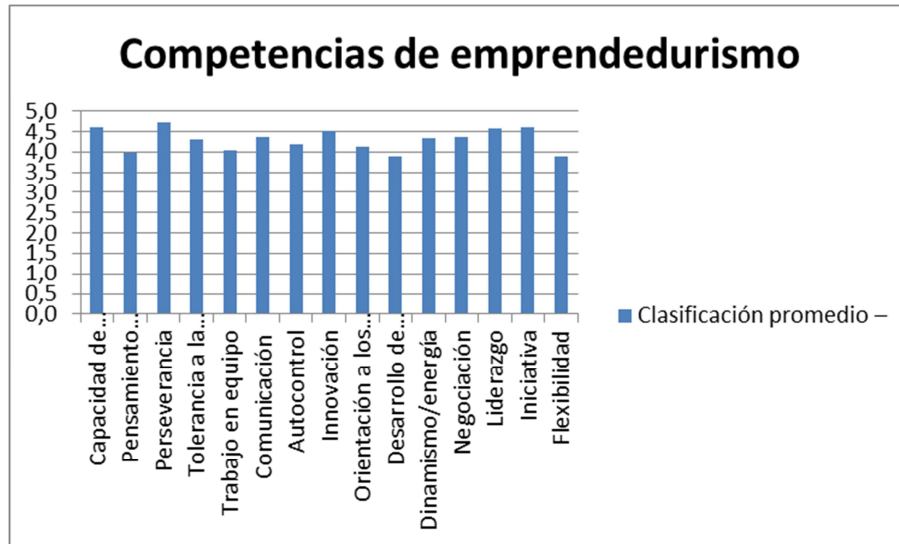
De la misma forma, otro factor para los sujetos encuestados es mejorar la calidad de vida personal y de su familia (16%), lo que las puede llevar a renunciar a un empleo estable para buscar una opción que brinde mayores retribuciones económicas, personales y familiares.

Por otro lado, los factores de flexibilidad de horario y autonomía (8%) son destacados, refiriéndose a la capacidad de balancear su vida personal con el trabajo para poder dedicar más tiempo a sus proyectos personales y el cuidado de sus familias; por lo también

se cita como factor decisivo la falta de apoyo de redes sociales para el cuidado de sus hijos (7%).

3. Identificación de competencias asociadas al emprendedurismo para mujeres microempresarias jefas de familia.

FIGURA 3



Fuente: Elaboración propia

La información recopilada demuestra que las competencias que cuentan con mayor puntuación, por lo tanto, las que los participantes mencionan más relevantes para una mujer emprendedora jefa de familia, son por orden de puntuación (la máxima calificación posible es 5) las siguientes:

- a. Perseverancia: 4.7
- b. Capacidad de organización y planificación: 4.6
- c. Liderazgo: 4.6
- d. Iniciativa: 4.6
- e. Innovación: 4.5
- f. Dinamismo/energía: 4.4
- g. Negociación: 4.4
- h. Comunicación: 4.4

Por lo tanto, se observa que las competencias relacionadas con la capacidad para no desmotivarse, a pesar de encontrar dificultades y seguir luchando por las metas y objetivos trazados son de gran relevancia para los encuestados. Además de la capacidad para organizar los recursos y herramientas que disponga para hacer más eficiente la

labor y contar con fines claramente definidos también demuestra ser de alta importancia.

Además, para los entrevistados, la capacidad de dirigir, guiar e influenciar a otros en su gestión como microempresarias es requerido para el éxito del negocio, así como contar con la capacidad para crear oportunidades y emprender acciones. Adicionalmente, se considera altamente significativa la habilidad para presentar productos y servicios innovadores y contar disposición para trabajar con alto nivel de entrega en horarios amplios hasta alcanzar el norte establecido.

Por otra parte, se señala que la habilidad para generar estrategias ganar-ganar y resoluciones viables para los conflictos; así como una adecuada expresión de sus ideas y propuestas, tanto de forma verbal como escrita y la capacidad de escucha de otros, lo que representa competencias altamente deseables en una mujer emprendedora.

4. Otras competencias de relevancia para mujeres emprendedoras jefas de familia

FIGURA 4



Fuente: Elaboración propia

La población encuestada mencionó de gran importancia las competencias de conocimiento relacionadas, en primer lugar, con la gestión comercial, que incluye el conocimiento de su negocio y producto o servicio, conocer el nicho de su negocio, así como el segmento de mercado en que compite, los competidores y posibles aliados estratégicos.

Por otra parte, señalaron la relevancia de ser optimista, refiriéndose a contar con motivación intrínseca y sobreponerse a las dificultades, tener una visión positiva de sus esfuerzos y su negocio.

Además, señalaron de gran relevancia el que las mujeres supieran controlar y administrar su tiempo dedicado al negocio, haciendo un balance con el tiempo que dedican a su familia para ser exitosas en ambos aspectos, debido a las demandas que representa el ser jefas de familia.

Asimismo, otro factor significativo para los encuestados es que las mujeres emprendedoras deben contar con conocimientos en administración y finanzas básicas para poder hacer frente a la gestión de su negocio de forma ordenada y de esta manera, determinar la rentabilidad del mismo.

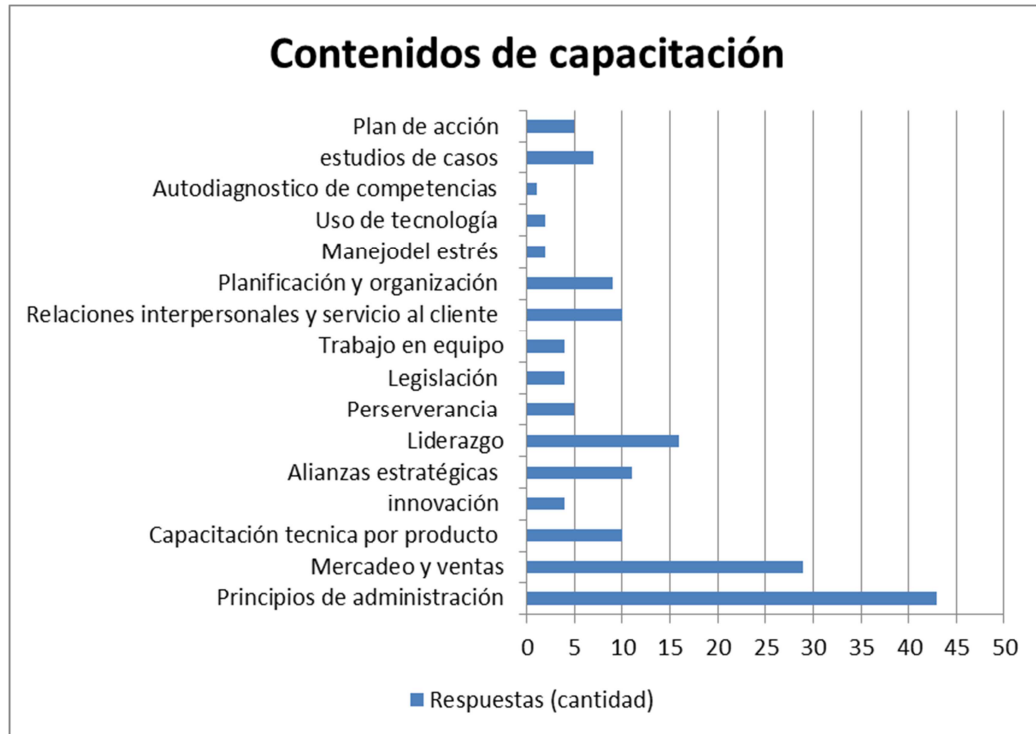
Otro aspecto que fue altamente citado fue el hecho de que estas mujeres brinden atención y realicen los esfuerzos requeridos para desarrollar una gestión de calidad, orientadas hacia el mejoramiento continuo de los procesos, productos y servicios que brinden, así como creatividad en el desarrollo y promoción de sus productos y servicios.

Entre otros aspectos que se señalaron, pero con menor frecuencia, fueron: la autoconfianza y la determinación para realizar sus labores, la capacidad para hacer frente a las situaciones de presión del entorno y la proactividad.

5. Contenidos de la capacitación

En relación con los temas que debe incluir este tipo de capacitación, los sujetos encuestados indicaron lo siguiente:

FIGURA 5.



Fuente: Elaboración propia

Para los sujetos encuestados, los contenidos del programa de capacitación para mujeres microempresarias en competencias de emprendedurismo debe incluir, en primer lugar, conocimientos generales en administración y gestión de microemprendimientos, capacitación en contabilidad, finanzas, gestión de costos, instancias financieras que brindan crédito a microempresarios, así como el manejo eficiente de los recursos.

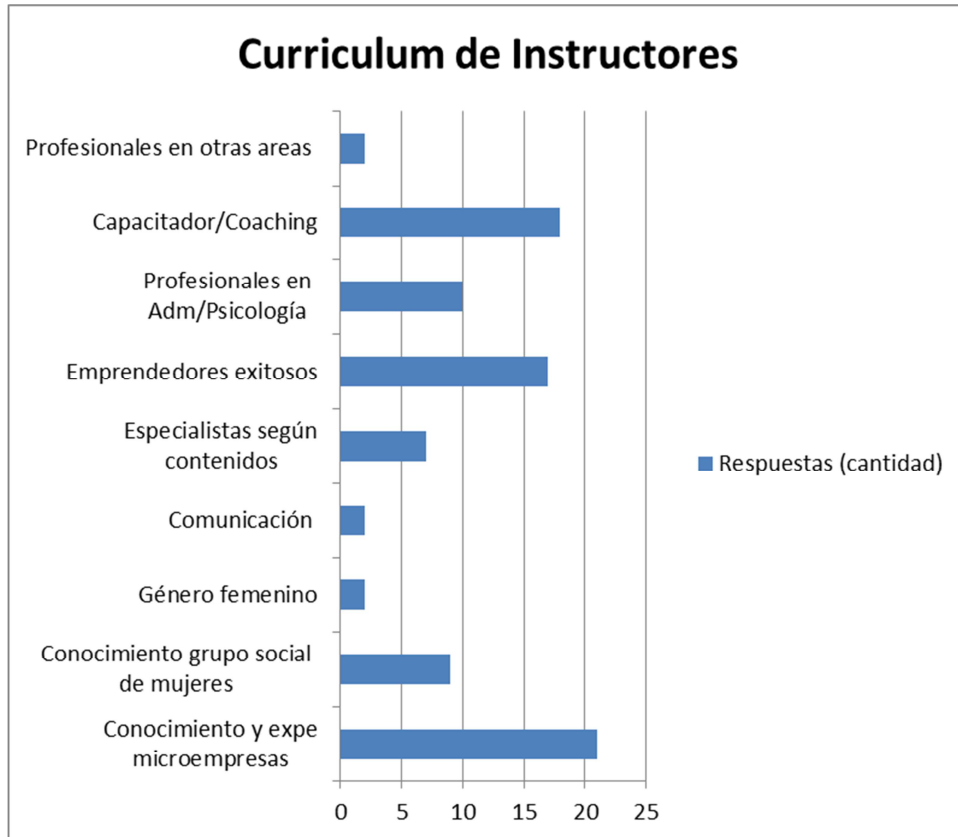
Por otra parte, se señala necesario que conozcan sobre la fijación de precio a sus productos o servicios, así como de “*merchandising*”. Además de la capacidad para establecer alianzas estratégicas con otros microempresarios, y cómo acceder a instancias públicas, privadas y organizaciones no gubernamentales que brinden apoyo a estas mujeres en sus emprendimientos.

De las competencias de gestión, las más señaladas son el liderazgo e influencia en otros, buenas relaciones interpersonales y servicio al cliente, planificación y organización para establecer metas y visión de negocio, así como desarrollar las estrategias requeridas para alcanzarlas; además de la perseverancia para seguir adelante a pesar de las dificultades y el trabajo en equipo.

Por otra parte, se señala que el plan de capacitación debe ser vivencial, con estudios de caso que ejemplifiquen claramente el éxito, así como también autodiagnóstico de competencias y planes de acción para que sean desarrollados con cada una de ellas en su negocio específico.

6. Experiencia y formación de los instructores

FIGURA 6.



Fuente: Elaboración propia

En relación con los factores indicados por los sujetos relacionados con la formación y experiencia, que deben tener los instructores de este programa de capacitación, en primer lugar, se refieren a que éstos deben contar con conocimientos en el sector de MIPYMES, específicamente relacionado con proyectos de emprendedurismo. Para los encuestados es importante que los capacitadores conozcan las necesidades y requerimientos específicos de este sector.

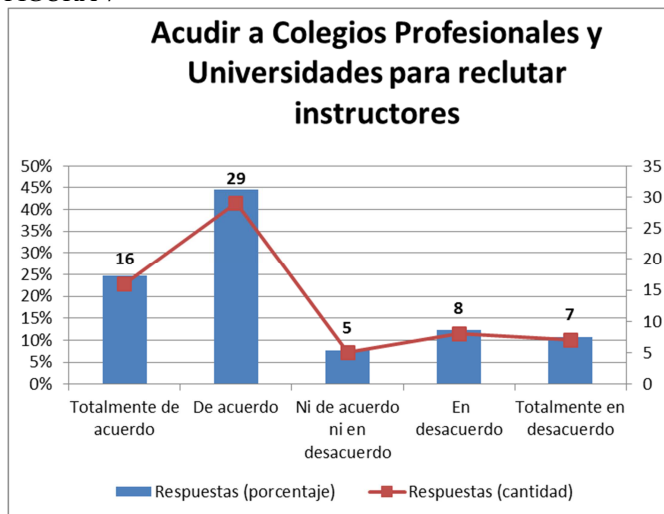
Lo anterior, permitiría según la opinión de los encuestados, que los capacitadores brinden una guía práctica y sencilla enfocada en el surgimiento de una microempresa, y las instancias a las que pueden acudir las mujeres jefas de familia para desarrollar y fortalecer su proyecto de emprendedurismo.

Se señala como relevante, para un instructor, que cuente con experiencia previa como capacitador, conozca la dinámica y el manejo de grupos, y con desempeño previo como orientador de procesos para el crecimiento profesional y personal de grupos de trabajo. De la misma forma, se menciona la trascendencia que se cuente con profesionales de diversas formaciones y especialidades para abordar cada uno de los temas que se impartan en las capacitaciones.

Por otra parte, se indica la pertinencia que los instructores sean también emprendedores exitosos, de tal manera que puedan compartir sus experiencias y casos de éxito que estas mujeres puedan emular y que a la vez, se les motive para esforzarse y mejorar su gestión que lleve a hacer que su negocio se establezca y crezca de manera eficiente.

7. Acudir a Universidades y Colegios Profesionales para reclutar instructores

FIGURA 7



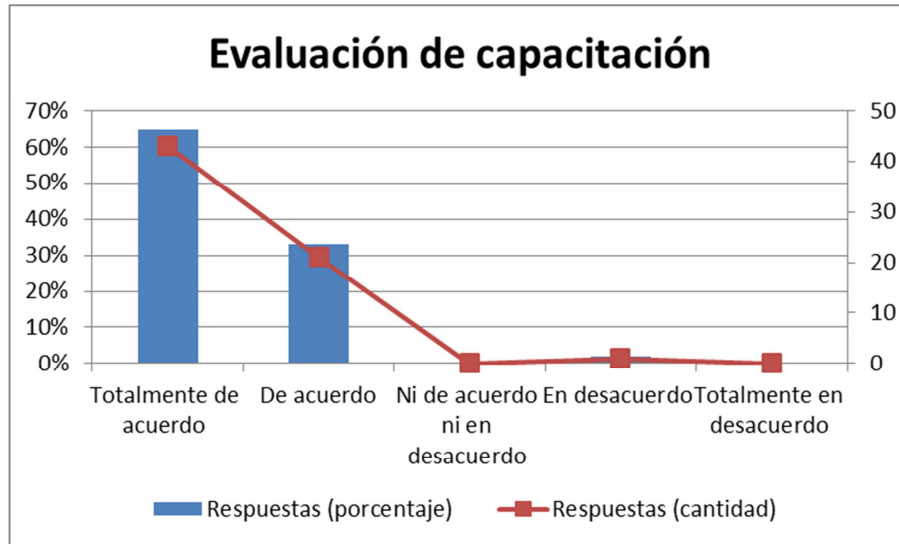
Fuente: Elaboración propia

Al respecto se señala que la población encuestada plantea estar de acuerdo con acudir a Colegios Profesionales y universidades, para que los profesionales recién graduados, pero con experiencia laboral previa, que estén colegiados participen de este tipo de proyecto como parte de una pasantía profesional.

En general, la mayoría de la población menciona estar “De acuerdo” (29%) y “Totalmente de acuerdo” (16%) en que se acuda a estas instancias para que de forma gratuita puedan participar del proyecto y que de esta forma, el mismo sea sostenible en el tiempo.

8. Evaluación de programa de capacitación

FIGURA 8.



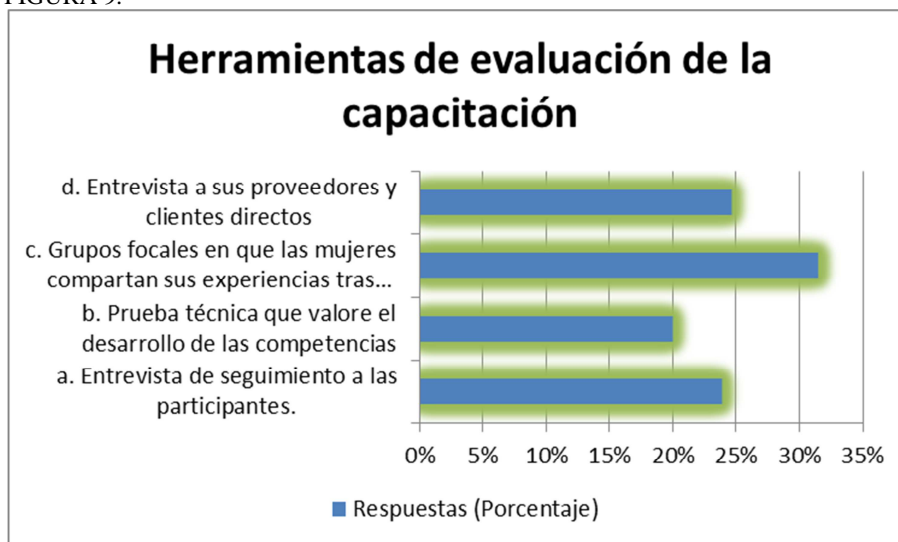
Fuente: Elaboración propia

Como es posible observar, la gran mayoría de la población señaló estar anuente y considera importante aplicar una evaluación al programa de capacitación para valorar si la misma logró cumplir con los objetivos planteados. Además, es requerido medir el impacto de esta capacitación en las mujeres emprendedoras jefas de familia.

Lo anterior, se relaciona directamente con la literatura consultada, la cual señala que como parte de una programa de capacitación, la evaluación determina la efectividad de la misma y para implementar las mejoras y ajustes requeridos de acuerdo con los acorde a la realidad de los sujetos y las organizaciones.

9. Herramientas de evaluación de capacitación

FIGURA 9.



Fuente: Elaboración propia

En este sentido, se observa que la mayoría de los sujetos encuestados mencionan, en primer lugar, la realización de grupos focales con las participantes para que compartan experiencias mutuamente con respecto a lo aprendido y su implementación en el quehacer de su negocio, determinando así de qué forma los nuevos conocimientos y competencias adquiridas contribuyen a mejorar su desempeño y por ende, repercuten positivamente en el crecimiento y fortalecimiento de su microempresa.

La segunda herramienta de mayor relevancia para los encuestados, se relaciona con entrevistar a sus clientes directos y proveedores para determinar el impacto que ha tenido la capacitación por competencias en el servicio y la planificación que realizan estas mujeres.

No obstante, los encuestados también consideran pertinente, pero con menor preponderancia, efectuar entrevistas de seguimiento a las mujeres tras la capacitación, para valorar su desempeño ulterior y por último, la aplicación de pruebas técnicas que midan la subyacencia de las competencias.

Por otra parte, los sujetos en general consideran que la capacitación y la evaluación de la misma deben ser muy dinámicas, vivenciales y aplicadas directamente a la naturaleza del quehacer de los microemprendimientos liderados por mujeres jefas de familia, para

que la metodología con que se abordan los contenidos impacte y responda directamente en la problemática de esta población.

Conclusiones

De acuerdo con el análisis de la literatura consultada y la triangulación de esta con los resultados obtenidos de las encuestas, es posible determinar que el programa de capacitación en competencias de emprendedurismo para mujeres microempresarias jefas de familia se conformará de la siguiente forma:

Según el parecer de los sujetos encuestados, las mujeres microempresarias requieren una orientación y capacitación general sobre las siguientes competencias técnicas a manera de realizar un abordaje más integral y que genere mayor valor agregado:

- a. Principios generales de administración (contabilidad, finanzas, mercadeo, control de la gestión) aplicados al sector de microempresas; lo que implica conocer el segmento de mercado en que se encuentran, guía para promocionar sus productos, determinar cuáles instancias financieras, organismos gubernamentales, privados y Organizaciones No Gubernamentales que brinden apoyo a las microempresas. De la misma forma, conocer cómo fijar el precio a sus productos o servicios y desarrollar una estrategia de negocio con objetivos y metas claras.
- b. Manejo eficiente del tiempo y recursos en general.
- c. Legislación y normativa vigente a la que deben someterse de acuerdo con el giro del negocio de cada una.
- d. Sistemas informáticos y uso de redes sociales para el uso y desarrollo de estrategias de mercadeo y publicidad, así como generar ventas.
- e. Conocimiento técnico de su negocio, producto o servicio que brinda.

En relación con las competencias de gestión asociadas al emprendedurismo de mayor impacto en la gestión exitosa de las mujeres microempresarias jefas de familia se indican:

- a. Liderazgo
- b. Perseverancia
- c. Trabajo en equipo
- d. Innovación
- e. Dinamismo-energía
- f. Planificación y organización
- g. Servicio al cliente
- h. Negociación
- i. Comunicación
- j. Orientación a resultados

De los contenidos que tendrá el programa de capacitación se señala que el mismo se orientará principalmente al desarrollo de las anteriores competencias técnicas y de gestión para fortalecer el desempeño de la mujeres microempresarias jefas de familia.

Además, se abordará el tema del balance entre los compromisos laborales y la atención de la familia, y se brindará información sobre instancias que brindan apoyo como “guarderías comunitarias”, para que puedan solventar la problemática del cuidado de sus hijos ciertos horarios sobre todo para que estas realicen las actividades más demandantes de su empresa (visitar clientes, proveedores, asistir a reuniones con instancias gubernamentales o bancarias, entre otros).

Además, se orientará al establecimiento de alianzas estratégicas entre las mujeres participantes para que exista mayor colaboración y fortalecimiento del sector, al compartir experiencias y establecer una red de contactos para beneficio mutuo.

En cuanto a la metodología que seguirá el programa de capacitación, se desarrollará a manera de taller participativo, tal y como los sujetos encuestados los señalan, este enfoque se define como de uso común en investigación social para el desarrollo de actividades en conjunto, en el que un instructor o facilitador coordina y dirige las actividades mientras los participantes contribuyen en la consecución de la tarea grupal. (Kisnerman, 1977)

De la misma forma, se plantea realizar de forma inicial un diagnóstico de competencias en las participantes, mediante la aplicación de una entrevista por competencias que mida la subyacencia de las mismas en cada una de ellas, para establecer una línea base sobre la que se guiará y brindará atención personalizada a cada una de estas mujeres.

Las competencias de emprendedurismo se abordarán mediante estudios de caso que evidencien ejemplos de éxito y que permitan el análisis y puesta en práctica de las mismas, con dinámicas específicas para evidenciar conductualmente la forma en que las participantes incorporan estas competencias. Además, se establecerán espacios para que las mujeres planteen situaciones críticas reales de sus negocios y se brindará asesoría para el afrontamiento de las mismas utilizando las competencias establecidas.

Para la evaluación del programa de capacitación, se establecerán grupos focales que permitan a las mujeres compartir sus experiencias sobre la aplicación de los conocimientos recién adquiridos, lo que facilitará el aprendizaje, así como la articulación de redes de apoyo y alianzas comerciales.

Por otra parte, se señala la pertinencia de realizar encuestas periódicas a los clientes y proveedores de estas microempresas, para indagar sobre la mejora en el servicio, atención y organización, debido a los conocimientos y competencias.

En cuanto a los capacitadores, se señala que serán consultores de empresas pequeñas que brinden servicios tercerizados de capacitación, así como también se recurrirá al Colegio Profesional de Ciencias Económicas y el Colegio Profesional de Psicólogos para contactar profesionales recién incorporados o quienes están realizando el proceso de incorporación, que cuenten con experiencia previa en abordaje de microempresas.

Recomendaciones

Para investigaciones futuras, se sugiere profundizar en aspectos contables, financieros y de operaciones que puedan brindar un enfoque más integral para estas mujeres microemprendedoras.

Establecer vínculos con entidades financieras y gestoras de emprendedurismo, como la Dirección de Emprendimiento Joven de ULACIT, que brindan asesoría y capacitación para proyectos como el presente o también, la Agencia Universitaria para la Gestión del Emprendimiento de la Universidad de Costa Rica, que ofrecen financiación básica para proyectos de emprendedurismo que permita llevarlo a la práctica de manera exitosa.

Analizar la posibilidad de efectuar pruebas piloto con la población a la que se dirige el proyecto para validar el mismo en comparación con la realidad y necesidades planteadas por la mujeres, para efectuar las modificaciones de diseño del programa a la medida de los requerimientos de las mujeres microempresarias jefas de familia.

Bibliografía

- Alles, M (2004). Diccionario de Competencias. Buenos Aires, Argentina Editorial Granica. Recuperado el 20 de enero de 2014 en: <http://es.scribd.com/doc/30867534/Diccionario-de-Competencias-Laborales-Martha-Alles>.
- Alles, M. (2004). Diccionario de preguntas: Gestión por competencias. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- AUGEUCR. (2014) Recuperado el 10 de febrero de 2014 en: <http://auge.squarespace.com/about/>
- Bunk, G.P. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales en la REA. *Revista CEDEFOP*. No.1.
- Fuentes, F & Sánchez, S (2010). Análisis del Perfil Emprendedor: una perspectiva de género. *Estudios de Economía Aplicada*. Vol 28-3, Págs. 1-28. Universidad de Córdoba. España.
- García, J; Álvarez, P & Reyna, R (2007). Estudios de Economía Aplicada: Características del emprendedor de éxito en la creación de PYMES españolas. Vol. 25-3, Art 25314. España.
- Guerrero, L; Gómez, L & del Carmen Armenteros, M (2014). Revista Internacional Administración y Finanzas (RIAF): Mujeres Emprendedoras: Similitudes y diferencias entre las ciudades de Torreón y Saltillo, Coahuila.
- Heller, L. (2004). Nuevas voces del liderazgo: Dilemas y estrategias de las mujeres que trabajan. Buenos Aires: Nuevo Hacer. Grupo Editor Latinoamericano.
- Heller, L. (2010). *Mujeres emprendedoras en América Latina y el Caribe: realidades, obstáculos y desafíos*. Serie Mujer y Desarrollo. No. 93. División de Asuntos de Género. Recuperado de: <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/4/38314>
- Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, P. (1991). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill.
- Kisnerman, N. (1977). Los Talleres, ambientes de Formación Profesional. El taller, Integración de Teoría y Práctica. De Barros, Nidia A. Gissi, Jorge y otros. Buenos Aires, Argentina: Editorial Humanitas.
- Programa Estado de la Nación. (2013). Decimonoveno Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. San José, Programa Estado de la Nación.
- PYMES Costa Rica. Sitio oficial. Recuperado el 28 de enero de 2013 en: <http://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>
- Sánchez, José. (2011). The influence of entrepreneurial competencies on small firm performance: *Revista Latinoamericana de Psicología*. Universidad de Salamanca, España.

Universidad de Salamanca. (S.f.). Guía Práctica de emprendimiento social y cultural.
España. Recuperado el 28 de enero de 2013 en:
<http://empleo.usal.es/emprende/esyc/indice.html>

Werther, W. & Davis, K (2000). Administración de Recursos Humanos. 5ta Edición.