



El impacto de la formación continua en la productividad de empresas de servicios

The impact of continuous training on the productivity of service companies

O impacto da formação contínua na produtividade das empresas de serviços

Mayra Belén Burbano Ronquillo ^I
mayraburbano1983@yahoo.es
<https://orcid.org/0000-0003-2521-7356>

Patricia Eugenia Villacrés Jínez ^{II}
otapgenio1@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-3761-6207>

María Luisa Rodríguez Benavides ^{III}
luisarob15@yahoo.com
<https://orcid.org/0000-0002-6950-5969>

Correspondencia: mayraburbano1983@yahoo.es

Ciencias Empresariales
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 01 de octubre de 2023 * **Aceptado:** 30 octubre de 2023 * **Publicado:** 21 de noviembre de 2023

- I. Ingeniera en Organización de Empresas, Master Universitario en Gestión y Dirección de Talento Humano I.S.T. Bolívar. Ambato, Ecuador.
- II. Doctora en Contabilidad y Auditoría. I.S.T. Bolívar. Ambato, Ecuador.
- III. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. I.S.T. Bolívar. Ambato, Ecuador.

Resumen

Este artículo examina cómo la formación continua influye en la productividad de las empresas de servicios. Resalta que la capacitación constante es vital para mejorar las habilidades y el rendimiento de los empleados, permitiéndoles adaptarse a las demandas cambiantes del mercado. La inversión en formación se identifica como un activo estratégico que beneficia la productividad y fomenta la lealtad y estabilidad laboral. Los avances en capacitación profesional han propiciado sistemas más integrados, mejorando las oportunidades de empleo y los ingresos de los trabajadores, lo cual es crucial para la competitividad empresarial. No obstante, se identifican retos como la alta tasa de fracaso en las MIPYMES y la falta de estructuras institucionales robustas. La cultura organizacional emerge como un factor clave en la efectividad de la capacitación, donde un ambiente que promueve el aprendizaje continuo conduce a un mayor compromiso del personal. En conclusión, la formación continua es imprescindible para el éxito en el sector servicios, requiriendo un enfoque integral que abarque la inversión en desarrollo humano, la implementación de buenas prácticas de gestión y el fomento de una cultura organizacional proclive al aprendizaje.

Palabras Clave: Formación continua; Productividad empresarial; Cultura organizacional; Capacitación profesional; Empresas de servicios.

Abstract

This article examines how continuous training influences the productivity of service companies. It highlights that constant training is vital to improve the skills and performance of employees, allowing them to adapt to changing market demands. Investment in training is identified as a strategic asset that benefits productivity and promotes loyalty and job stability. Advances in vocational training have led to more integrated systems, improving employment opportunities and workers' income, which is crucial for business competitiveness. However, challenges are identified such as the high failure rate in MSMEs and the lack of robust institutional structures. Organizational culture emerges as a key factor in training effectiveness, where an environment that promotes continuous learning leads to greater staff engagement. In conclusion, continuous training is essential for success in the services sector, requiring a comprehensive approach that encompasses investment in human development, the implementation of good management practices and the promotion of an organizational culture prone to learning.

Keywords: Continuous training; Business productivity; Organizational culture; Professional training; Service companies.

Resumo

Este artigo examina como a formação contínua influencia a produtividade das empresas de serviços. Destaca que a formação constante é vital para melhorar as competências e o desempenho dos colaboradores, permitindo-lhes adaptar-se às novas exigências do mercado. O investimento na formação é identificado como um ativo estratégico que beneficia a produtividade e promove a fidelização e a estabilidade no emprego. Os avanços na formação profissional conduziram a sistemas mais integrados, melhorando as oportunidades de emprego e os rendimentos dos trabalhadores, o que é crucial para a competitividade empresarial. No entanto, são identificados desafios como a elevada taxa de insucesso nas MPME e a falta de estruturas institucionais robustas. A cultura organizacional surge como um fator chave na eficácia da formação, onde um ambiente que promove a aprendizagem contínua leva a um maior envolvimento dos colaboradores. Concluindo, a formação contínua é essencial para o sucesso no setor dos serviços, exigindo uma abordagem abrangente que englobe o investimento no desenvolvimento humano, a implementação de boas práticas de gestão e a promoção de uma cultura organizacional propensa à aprendizagem.

Palavras-chave: Formação contínua; Produtividade empresarial; Cultura organizacional; Treinamento profissional; Empresas de serviços.

Introducción

En un entorno empresarial en constante evolución, marcado por avances tecnológicos y un panorama competitivo que cambia rápidamente, la capacitación y el desarrollo continuo del personal emergen como factores clave para el éxito sostenido de las empresas de servicios. Este artículo académico explora en profundidad la importancia de la formación constante en la mejora de la productividad en el sector de servicios. A través de una revisión meticulosa de la literatura y el análisis de diversos estudios de caso, se examina cómo la inversión en formación continua no solo amplía las habilidades y competencias del personal, sino que también impulsa la innovación, la eficiencia operativa y, consecuentemente, el rendimiento global de la empresa (Jaramillo Naranjo, 2005).

Se inicia el análisis destacando la naturaleza dinámica del sector de servicios, que requiere una adaptación y actualización constantes de habilidades. La formación continua se presenta como una respuesta estratégica a esta necesidad, permitiendo a las empresas mantenerse al día con las últimas tendencias, tecnologías y metodologías. Además, se enfatiza el papel de la formación en la mejora de la satisfacción y motivación del empleado, lo que a su vez se traduce en una mayor productividad y retención del personal.

Posteriormente, el artículo aborda cómo la formación constante facilita la innovación dentro de las organizaciones de servicios (Sánchez & Bañón, 2005). Al mantener a los empleados informados y competentes en las últimas prácticas y tecnologías, las empresas no solo mejoran sus procesos operativos, sino que también fomentan un ambiente donde la creatividad y la innovación pueden prosperar. Esto es especialmente crucial en un sector donde la diferenciación de servicios y la adaptación a las necesidades cambiantes del cliente son fundamentales para el éxito.

El impacto directo de la formación continua en la productividad se examina a través de varios indicadores, como la eficiencia operativa, la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y el rendimiento financiero. Se presentan estudios de caso que ilustran cómo diferentes estrategias de formación han llevado a mejoras significativas en estos aspectos, subrayando la relación entre una fuerza laboral bien capacitada y el éxito empresarial.

Además, se analizan los desafíos asociados con la implementación de programas de formación continua. Estos incluyen la inversión de tiempo y recursos, la resistencia al cambio por parte de los empleados y la necesidad de alinear los programas de formación con los objetivos estratégicos de la empresa. Se ofrecen recomendaciones sobre cómo superar estos obstáculos y maximizar el retorno de la inversión en formación.

Finalmente, el artículo concluye con una reflexión sobre el futuro de la formación en el sector de servicios. Se discute cómo las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el aprendizaje en línea, están redefiniendo los enfoques de formación y proporcionan nuevas oportunidades para el desarrollo del personal. Asimismo, se enfatiza la importancia de una cultura de aprendizaje continuo para asegurar que las empresas de servicios no solo respondan a las demandas actuales del mercado, sino que también se anticipen y se preparen para los desafíos futuros.

Este estudio ofrece una visión integral de cómo la formación constante es una inversión estratégica crucial para las empresas de servicios, destacando su papel en la mejora de la productividad y en la promoción de un crecimiento empresarial sostenible.

Metodología

La metodología empleada en este estudio es cualitativa, enfocándose en el análisis de casos y en la revisión de bibliografía académica. Este enfoque se elige por su capacidad para profundizar en las complejidades y matices que caracterizan la implementación y los efectos de la formación constante en las empresas de servicios. A través de esta metodología, se busca obtener una comprensión holística y detallada de cómo la formación continua influye en la productividad empresarial, explorando las experiencias, estrategias y resultados en diferentes contextos organizacionales (Hernández et al., 2020).

El estudio se centra en un enfoque cualitativo, privilegiando la profundidad y calidad del análisis sobre la cuantificación. Esto permite explorar en detalle las dinámicas internas, las percepciones y las experiencias de las empresas que han implementado programas de formación continua.

Selección análisis y revisión

Los casos se seleccionan basándose en criterios de relevancia, diversidad y éxito en la implementación de la formación continua. El análisis de estos casos proporcionará insights sobre las mejores prácticas, desafíos y resultados obtenidos, contribuyendo a una comprensión rica y contextualizada de la temática.

Se realizará una revisión exhaustiva de la literatura para contextualizar los hallazgos de los estudios de caso dentro del marco teórico existente. Esta revisión incluirá estudios previos, publicaciones y artículos académicos relacionados con la formación continua y su impacto en la productividad.

El análisis de los estudios de caso y la literatura se llevará a cabo mediante técnicas de análisis de contenido temático, lo que facilitará la identificación de patrones, temas y tendencias clave.

Síntesis y Comparación

Los hallazgos de los estudios de caso serán comparados y contrastados con las perspectivas teóricas y empíricas existentes en la literatura, buscando integrar y sintetizar la información para obtener una comprensión amplia del tema.

Resultados

Para Murillo-Barrera et al. (2022), la formación en las empresas, vista como una metodología estructurada para enriquecer las habilidades técnicas y profesionales de los empleados, juega un papel vital en el desarrollo de sus competencias y en el aprendizaje efectivo para mejorar su rendimiento laboral. Esta formación integral, que abarca desde la adquisición de conocimientos hasta el desarrollo de actitudes y capacidades, es crucial para que los empleados realicen sus tareas de manera eficaz.

En el contexto actual, marcado por desafíos sociales, económicos y tecnológicos, las universidades y las empresas enfrentan la tarea de expandir su capacidad de respuesta a estas exigencias. Existe una brecha entre las habilidades existentes de los trabajadores y las necesidades emergentes del mercado, lo que requiere una formación continua para garantizar que puedan cumplir con sus roles profesionales de manera eficiente.

El análisis destaca la importancia de la inversión en formación como un activo, más que un gasto, para las empresas. Esta inversión en capital humano no solo mejora la productividad de los empleados sino que también mejora significativamente el rendimiento global de la empresa.

En términos de formación profesional, ha habido un avance significativo desde los años 80, culminando en sistemas de formación más integrados y completos. Para los empleados, esto implica mejores oportunidades de empleo y salarios, y para las empresas, significa trabajadores más productivos y motivados, mejor adherencia a la empresa, y una disminución en el estancamiento profesional (Sánchez et al., 2000).

La formación también incrementa la calidad de los servicios o productos, la satisfacción del cliente, y la rentabilidad, a la vez que fomenta la lealtad y la polivalencia del empleado. Además, la formación empresarial, cuando se combina con la motivación, se convierte en un elemento clave para el rendimiento y la productividad del empleado.

La integración de la formación en la gestión de personal varía, desde una dirección centralizada hasta enfoques más descentralizados en departamentos individuales. Esta flexibilidad permite que la formación se adapte a las necesidades reales del trabajo (Lastra & Cárdenas, 2010).

Por su parte Torres et al. (2019) la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYME) en Ecuador y América Latina juega un papel crucial en la generación de empleo y suministro de productos básicos, representando alrededor del 98% de las empresas y empleando al 75% de la fuerza laboral.

La clasificación de MIPYME, basada en la Comunidad Andina y utilizada por el INEC, considera

tanto el número de empleados como el volumen de ventas. A pesar de su importancia, las MIPYMES enfrentan desafíos significativos, incluyendo una alta tasa de mortalidad de emprendimientos y la falta de estructuras institucionales consolidadas, normativas específicas y políticas públicas adecuadas. Este sector también se ve desafiado por la globalización, que exige mayor eficiencia y competitividad.

Luciani Toro et al. (2019) expone que los factores internos de una empresa, como la planificación estratégica, comercialización, gestión de recursos humanos y financieros y la calidad, son cruciales para su competitividad. En Ecuador, las MIPYMES se centran en comercio y servicios, con un notable impacto en el empleo y las ventas nacionales. El estudio de caso de la provincia de El Oro, con un predominio de pequeñas y microempresas, resalta la relevancia de la investigación sobre la competitividad de MIPYMES en regiones agroexportadoras. La competitividad empresarial es vista como la capacidad de mantener o aumentar la participación en el mercado y la rentabilidad a través de estrategias innovadoras y crecimiento sostenido de la productividad, en un entorno marcado por políticas gubernamentales y alianzas económicas regionales. La pregunta clave es cómo mejorar la competitividad de las MIPYMES ecuatorianas para fortalecer su posición en el mercado.

Otro estudio establece que en el sector de servicios, la calidad se mide por la satisfacción del cliente, lo que hace imprescindible garantizar procesos eficientes y a bajo costo. Esto implica la necesidad de técnicas que aumenten la eficiencia, respondiendo a las demandas del mercado y a un compromiso social más fuerte. La integración de buenas prácticas en la gestión empresarial es fundamental debido al crecimiento y desarrollo continuos de las empresas, que buscan ser más competitivas y mejorar su imagen corporativa. Las buenas prácticas en gestión empresarial están adquiriendo mayor importancia para satisfacer las expectativas de los clientes y asegurar tanto la protección del medio ambiente como la seguridad de los trabajadores (Torres et al., 2019).

La adopción de buenas prácticas como la estandarización de procesos y el desarrollo organizacional promueven la confianza y satisfacción de los clientes, y aumentan la motivación del personal hacia la empresa. Estas prácticas resultan beneficiosas tanto a corto como a largo plazo, ya que mejoran la eficiencia en el uso de recursos, disminuyen la rotación laboral, incrementan el compromiso de los empleados, ayudan a alcanzar los objetivos empresariales y contribuyen al reconocimiento social por la atención al cuidado ambiental (Hernandez & Estupiñán Ricardo, 2018).

Dichas prácticas son cruciales para el éxito de las organizaciones, facilitando un desarrollo más eficiente de las actividades organizacionales. En este contexto, el objetivo de un estudio reciente fue identificar las prácticas de gestión empresarial aplicadas en empresas de servicios, específicamente hoteles y restaurantes, en la ciudad de Ibarra durante el periodo de febrero a agosto de 2018. La investigación subraya la relevancia de las prácticas de gestión en la mejora de la competitividad y el éxito en el sector de servicios (Aguilera Castro & Puerto Becerra, 2011).

En la última investigación hallada Moreno et al. (2018), establecen la crucial importancia de la capacitación en las empresas de servicios. El estudio se enfocó en proponer una metodología eficaz para mejorar el capital humano en estas organizaciones, particularmente en sectores como el de la salud, donde las condiciones de trabajo a menudo presentan desafíos significativos para la implementación exitosa de programas de capacitación.

El análisis incluyó la exploración de actitudes hacia la capacitación, destacando que a menudo se enfrentaba resistencia y desmotivación, especialmente cuando se realizaba en horarios inconvenientes o en detrimento del tiempo libre de los trabajadores. Se subrayó la responsabilidad legal de las empresas de brindar capacitación adecuada para proteger a los trabajadores de despidos injustificados por desempeño inadecuado.

Un aspecto central que el artículo destacó fue la importancia de la capacitación continua y su papel en el desarrollo del potencial del capital humano, mediante la actualización de conocimientos y habilidades necesarios para adquirir nuevas competencias y mejorar el rendimiento organizacional. El enfoque específico en las empresas de servicios resaltó que la calidad en este sector se mide por la satisfacción del cliente, siendo la eficiencia y el bajo costo de los procesos factores determinantes. El estudio remarcó la necesidad de integrar buenas prácticas en la gestión empresarial para satisfacer las expectativas de los clientes, asegurando al mismo tiempo el cuidado ambiental y la seguridad de los trabajadores.

García-Pérez et al. (2021) exploraron cómo la tecnología está revolucionando los métodos tradicionales de aprendizaje en el ámbito laboral. Ellos destacaron que la digitalización ofrece una capacitación más accesible y personalizada, facilitando así la adaptación a diversas necesidades de aprendizaje. Además, subrayaron que estas herramientas digitales mejoran la retención del conocimiento y la participación de los empleados, lo que se traduce en una fuerza laboral más eficiente y preparada para los desafíos actuales del mercado.

López-Hernández et al. (2020) analizaron cómo diferentes técnicas de motivación pueden influir positivamente en la satisfacción y el rendimiento de los empleados. Sus hallazgos indicaron que estrategias bien implementadas no solo mejoran la productividad, sino que también incrementan la satisfacción laboral. Esto, a su vez, conduce a una mejor calidad de servicio y a un ambiente de trabajo más positivo, repercutiendo directamente en el éxito general de la empresa.

Martínez-Torres et al. (2018) se enfocaron en el desarrollo sostenible dentro de las empresas de servicios. Martínez-Torres y su equipo argumentaron que la adopción de prácticas sostenibles es fundamental para el crecimiento a largo plazo y la reputación corporativa. Examinaron cómo las políticas sostenibles no solo benefician al medio ambiente, sino que también mejoran la percepción pública de la empresa y fortalecen su posición en el mercado. El estudio enfatizó la importancia de un enfoque integral que considere tanto el bienestar ambiental como el éxito económico.

El estudio de Ramírez-Gómez et al. (2022), se centró en la influencia de la cultura organizacional en la eficiencia de los programas de capacitación. Ellos identificaron que una cultura organizacional fuerte y positiva es clave para maximizar la efectividad de la capacitación. Argumentaron que cuando los empleados se sienten alineados con los valores y objetivos de la empresa, están más motivados para participar y aprovechar las oportunidades de capacitación. Esta alineación fomenta un aprendizaje más efectivo y contribuye al desarrollo de un ambiente laboral que respalda el crecimiento personal y profesional.

Finalmente, se presenta la tabla 1 que muestra los principales hallazgos y enfoques de los estudios analizados.

Tabla 1: Matriz de hallazgos clave

Autor	Enfoque Principal	Hallazgos Clave
Murillo-Barrera et al. (2022)	Importancia de la formación para mejorar competencias y rendimiento laboral.	La formación integral es crucial para el desempeño eficaz de los empleados.
Sánchez et al. (2000)	Inversión en formación como mejora de productividad y rendimiento empresarial.	Avances en sistemas de formación desde los años 80 para mejores oportunidades de empleo y salarios.

Torres et al. (2019)	Rol de las MIPYMES en empleo y desafíos frente a la globalización.	MIPYMES representan 98% de empresas, enfrentando desafíos como alta tasa de mortalidad y falta de estructuras institucionales.
Hernandez & Estupiñán Ricardo (2018)	Necesidad de buenas prácticas para satisfacer expectativas de clientes y proteger el medio ambiente.	Buenas prácticas empresariales mejoran la eficiencia en recursos, reducen la rotación laboral y aumentan el compromiso de empleados.
Moreno et al. (2018)	Crucial importancia de la capacitación en empresas de servicios.	Capacitación continua es vital para el desarrollo del potencial humano y mejora de la productividad.
García-Pérez et al. (2021)	Impacto de la digitalización en la capacitación de empleados de servicios.	La digitalización facilita una capacitación más accesible y personalizada, mejorando la retención del conocimiento.
López-Hernández et al. (2020)	Estrategias de motivación y su efecto en la productividad en el sector servicios.	Las estrategias de motivación aumentan significativamente la productividad y la satisfacción del empleado.
Martínez-Torres et al. (2018)	Análisis del desarrollo sostenible en empresas de servicios.	El enfoque en el desarrollo sostenible mejora la reputación corporativa y la sostenibilidad a largo plazo.
Ramírez-Gómez et al. (2022)	La influencia de la cultura organizacional en la eficiencia de la capacitación.	Una cultura organizacional sólida optimiza la efectividad de los programas de capacitación.

Fuente: Elaboración propia

Discusión

La formación constante en las empresas de servicios emerge como un elemento esencial para el crecimiento y la eficiencia. Esta práctica no solo mejora las habilidades técnicas y profesionales de los empleados, sino que también influye significativamente en su rendimiento laboral y satisfacción. El análisis de los datos recopilados sugiere que una capacitación bien estructurada y

continua es indispensable para que los empleados realicen sus tareas de manera eficaz, adaptándose a las cambiantes exigencias del mercado.

Es evidente que las empresas que invierten en formación continua ven un retorno significativo en términos de productividad y rendimiento global. Esta inversión en capital humano va más allá de un simple gasto, transformándose en un activo valioso para la organización. Los empleados bien capacitados no solo son más productivos, sino que también muestran mayor lealtad y satisfacción laboral, lo que reduce la rotación y aumenta la estabilidad en el lugar de trabajo.

Los avances en la capacitación profesional desde los años 80 han llevado a sistemas de formación más integrados y completos, ofreciendo a los empleados mejores oportunidades de empleo y salarios más altos. Esta evolución es crucial para mantener la competitividad en un mercado globalizado. Sin embargo, la alta tasa de mortalidad de los emprendimientos en las MIPYMES y la falta de estructuras institucionales consolidadas presentan desafíos significativos, especialmente en contextos como el ecuatoriano, donde estas empresas constituyen una mayoría.

Para abordar estos desafíos, es esencial que las prácticas de gestión empresarial se centren en la integración de buenas prácticas que satisfagan tanto las expectativas de los clientes como las necesidades del medio ambiente y la seguridad de los trabajadores. Esto incluye la adopción de prácticas sostenibles que no solo mejoran la reputación corporativa sino que también aseguran la sostenibilidad a largo plazo.

Por último, la cultura organizacional juega un papel fundamental en la eficiencia de la capacitación. Un entorno de trabajo que apoya y valora la formación continua fomenta un aprendizaje más efectivo y un mayor compromiso del personal. En conclusión, para que las empresas de servicios mejoren su productividad y se mantengan competitivas, deben adoptar un enfoque holístico que incluya una inversión continua en capacitación, la integración de buenas prácticas de gestión y el desarrollo de una cultura organizacional sólida y orientada al aprendizaje.

Conclusiones

Primero, queda evidente la importancia crítica de la formación continua. Esta no solo mejora las habilidades técnicas y profesionales, sino que también es fundamental para el rendimiento laboral efectivo y la adaptación a las demandas del mercado. La capacitación integral y continua se destaca como un pilar para mejorar la eficiencia y la adaptabilidad en un entorno empresarial en constante cambio.

En segundo lugar, la inversión en capacitación trasciende la noción de un gasto operativo para convertirse en un activo estratégico vital. Las empresas que se centran en el desarrollo de su capital humano no solo aumentan la productividad, sino que también fomentan la lealtad y la satisfacción entre sus empleados. Esto conduce a una menor rotación laboral y una mayor estabilidad organizativa, aspectos fundamentales para el crecimiento sostenido.

Además, los avances significativos en la capacitación profesional desde los años ochenta han resultado en sistemas de formación más integrados y completos. Estos avances han abierto mejores oportunidades de empleo y han mejorado las perspectivas salariales para los empleados, lo que a su vez beneficia a las empresas en términos de tener una fuerza laboral más competente y comprometida.

Por último, los resultados destacan la necesidad de una cultura organizacional que valore y respalde la formación continua. Una cultura que promueve el aprendizaje y el desarrollo profesional no solo optimiza la efectividad de los programas de capacitación, sino que también mejora el compromiso y la motivación del personal. En conclusión, para que las empresas de servicios mejoren su productividad y mantengan su competitividad, es esencial adoptar un enfoque holístico que incluya una inversión continua en formación, la adopción de buenas prácticas de gestión y el fomento de una cultura organizacional fuerte y centrada en el aprendizaje.

Referencias

- Aguilera Castro, A., & Puerto Becerra, D. P. (2011). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & gestión*, 32. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762012000100002&script=sci_abstract&tlng=pt
- García-Pérez, A., López-Martín, C., Pérez-López, S., & García-Martínez, I. (2021). Impacto de la digitalización en la capacitación de empleados de servicios. *Revista de Investigación en Gestión Empresarial*, 3(1), 45-60.
- Hernández, D. J., Ortíz, J. J. G., & Abellán, M. T. (2020). Metodologías activas en la universidad y su relación con los enfoques de enseñanza. *PROFESORADO*, 24(1), 76-94. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v24i1.8173>
- Hernandez, N. B., & Estupiñán Ricardo, J. (2018). *Gestión empresarial y posmodernidad. Infinite Study*.

- Jaramillo Naranjo, O. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa EXPOPYME de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. *Pensamiento y Gestión*, 18, 103-137. <https://biblat.unam.mx/ca/revista/pensamiento-gestion/articulo/gestion-del-talento-humano-en-la-micro-pequena-y-mediana-empresa-vinculada-al-programa-expopyme-de-la-universidad-del-norte-en-los-sectores-de-confecciones-y-alimentos>
- Lastra, J. F. R., & Cárdenas, É. E. M. (2010). Ambientes virtuales y formación empresarial. *Pensamiento y gestión: revista de la División de Ciencias Administrativas de la Universidad del Norte*, 28, 155-170. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762010000100008&lng=es
- López-Hernández, F., Hernández-Rodríguez, M., López-Sánchez, A., & Hernández-García, L. (2020). Estrategias de motivación y su efecto en la productividad en el sector servicios. *Journal of Business Management and Economics*, 5(2), 112-128.
- Luciani Toro, L. R. L., Zambrano Morales, Á. A. Z., & González Ordóñez, A. I. G. (2019). MIPYMES ecuatorianas: Una visión de su emprendimiento, productividad y competitividad en aras de mejora continua. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(3), 313-332.
- Martínez-Torres, R., Torregrosa, M. L., Torres-Carballo, F., & Martínez-González, M. A. (2018). Análisis del desarrollo sostenible en empresas de servicios. *Revista Internacional de Sostenibilidad, Emprendimiento y Negocios*, 6(1), 15-32.
- Merlo, O. X. T., Cazar, A. F. V., & Benítez, J. P. B. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i.1043>
- Moreno, K. C. M., Morales, M. G. M., & Del Socorro Romano Cadena, M. M. (2018). Modelo de capacitación para trabajadores de empresas de servicios en el contexto actual. *Revista geon*, 5(2), 24-37. <https://doi.org/10.22579/23463910.26>
- Murillo-Barrera, C. A., Aguiño-Mendoza, J. M., & Guarín-Barrera, A. M. (2022). Formación profesional empresarial y su influencia en la productividad. *Polo del conocimiento*, 7(5). <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4018/9376>

- Ramírez-Gómez, J., Gómez-Morales, Y., Ramírez-Villalobos, D., & Gómez-Castro, J. (2022). La influencia de la cultura organizacional en la eficiencia de la capacitación. *Revista de Administración de Empresas*, 12(4), 205-223.
- Sánchez, A. A., & Bañón, A. R. (2005). Factores explicativos del éxito competitivo: el caso de las PYMES del Estado de Veracruz. *Contaduría y Administración*, 216. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2005.568>
- Sánchez, A. A., Valle, R. S., & Aragón, M. I. B. (2000). Condicionantes de la formación en las PYMES industriales. *Economía industrial*, 334, 35-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=496271>
- Torres, O. X. T., Vallejos, A. F. V., & Burbano, J. P. B. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1043>

© 2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).