

Calidad de la gestión en el apoyo al emprendimiento local y la eficiencia de los créditos o capacitaciones públicas en el cantón Quevedo - Ecuador

Management Quality in Supporting Local Entrepreneurship and the Efficiency of Public Credit and Training Programs in Quevedo - Ecuador

Angie Nicole Zúñiga Arévalo¹

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador

(azunigaa2@uteq.edu.ec) <https://orcid.org/0009-0009-8270-5437>

Andy Alexander Arreaga Álvarez²

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador

(aarreagaa2@uteq.edu.ec) <https://orcid.org/0009-0000-0647-7019>

Faber Jonayker Cano Paredes³

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador

(fcanop@uteq.edu.ec) <https://orcid.org/0009-0003-5910-2714>

Jhoan Maverick López Romero⁴

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador

(jlopezr3@uteq.edu.ec) <https://orcid.org/0009-0008-1375-7850>

Cómo citar

Zúñiga Arévalo, A. N., Arreaga Álvarez, A. A., Cano Paredes, C. P., & López Romero, J. M. (2026). Calidad de la gestión en el apoyo al emprendimiento local y la eficiencia de los créditos o capacitaciones públicas en el cantón Quevedo - Ecuador. *Saber Estratégico Internacional*, 4(3), 1225–1238. <https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.116>

RESUMEN

El emprendimiento local es uno de los elementos más importante para el desarrollo económico y la generación de empleo, por lo que los programas públicos de apoyo orientados al financiamiento y la capacitación desempeña una gran importancia en el fortalecimiento de los pequeños negocios. La presente investigación tuvo como objetivo analizar la calidad de la gestión de los programas públicos de apoyo al emprendimiento local a partir de la percepción de pequeños empresarios beneficiarios de créditos y capacitaciones. Se desarrolló un estudio bajo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 81 emprendedores beneficiarios y se trabajó con una muestra de 67 participantes. La técnica empleada fue la encuesta, aplicándose un cuestionario estructurado de 24 ítems distribuidos en seis dimensiones: atención institucional, acceso a los programas, gestión y seguimiento institucional, utilidad del financiamiento, calidad de la capacitación e impacto y satisfacción. La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,912. Los resultados evidenciaron una percepción favorable de los programas analizados, destacándose las dimensiones calidad de la capacitación e impacto y satisfacción, ambas con un 79,10% de valoración positiva, seguidas por la utilidad del financiamiento con 73,13%. La gestión y seguimiento institucional registro la valoración más baja con un 59,71% identificándose como el principal aspecto susceptible de mejora. Se concluye que los créditos y capacitaciones contribuyen al fortalecimiento de los emprendimientos locales, aunque es necesario mejorar las estrategias de acompañamiento y seguimiento institucional para aumentar la efectividad de los programas públicos.

Palabras clave: gestión pública; emprendimiento local; capacitación empresarial; financiamiento productivo; satisfacción del beneficiario.

ABSTRACT

Local entrepreneurship is one of the most important elements for economic development and job creation; therefore, public support programs focused on financing and training play a significant role in strengthening small businesses. The objective of this research was to analyze the quality of management of public programs supporting local entrepreneurship based on the perceptions of small business owners who benefited from loans and training initiatives. The study was conducted under a quantitative approach, with a descriptive scope and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 81 beneficiary entrepreneurs, and a sample of 67 participants was selected. Data were collected through a survey using a structured questionnaire composed of 24 items distributed across six dimensions: institutional attention, access to programs, institutional management and follow-up, usefulness of financing, quality of training, and impact and satisfaction. The reliability of the instrument was assessed using Cronbach's Alpha coefficient, obtaining a value of 0.912. The results revealed a favorable perception of the programs analyzed, with the dimensions of training quality and impact and satisfaction obtaining the highest positive ratings (79.10%), followed by the usefulness of financing (73.13%). Institutional management and follow-up recorded the lowest rating (59.71%), identifying it as the main area requiring improvement. It is concluded that loans and training programs contribute to strengthening local entrepreneurship; however, it is necessary to improve institutional support and follow-up strategies to increase the effectiveness of public entrepreneurship support programs.

Keywords: public management; local entrepreneurship; business training; productive financing; beneficiary satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El emprendimiento local tiene un lugar importante en las estrategias de desarrollo económico de numerosos países porque genera oportunidades de empleo, formaliza los mercados internos y amplía las posibilidades de ingreso para miles de familias, en América Latina, gran parte de las unidades económicas pertenece al grupo de las micro y pequeñas empresas, organizaciones que suelen enfrentar dificultades relacionadas con el acceso a financiamiento, capacitación especializada y asistencia técnica (Mellado & Sánchez, 2024). Cuando las acciones públicas se basan en responder las necesidades reales de los emprendedores, aumentan las posibilidades de mejorar los negocios y mejorar su desempeño económico, cuando ocurre lo contrario, los recursos invertidos suelen generar efectos limitados o temporales (Benítez, Ortiz, & Lema, 2024).

Durante los últimos años, el emprendimiento ha sido considerado por diversos gobiernos como una alternativa para enfrentar desafíos asociados al desempleo, la informalidad y el bajo crecimiento económico, esta manera de ver la

realidad económica ha impulsado la creación de leyes destinadas a facilitar el acceso al crédito, fortalecer las capacidades de gestión y promover entornos favorables para quienes inician o dirigen pequeños negocios (Rincón, Rengifo, Hernández, & Prada, 2022). Las políticas actuales han dejado de enfocarse exclusivamente en la entrega de financiamiento para incorporar procesos de acompañamiento, asesoría y desarrollo de competencias. Esta evolución responde al reconocimiento de que los emprendedores requieren mucho más que capital económico para sostener sus actividades en mercados cada vez más competitivos y cambiantes (Ynzunza & Izar, 2021).

En el ámbito territorial, la relación entre emprendedores, gobiernos locales, entidades financieras, universidades y organizaciones de apoyo influye directamente en las oportunidades de desarrollo de los negocios. La realización de estos aspectos ayuda a generar acceso a información, conocimientos, redes de contacto y recursos que pueden marcar diferencias importantes en la evolución de una empresa (Mellado & Sánchez, 2024). La presencia de programas públicos no garantiza por sí sola resultados favorables. Con frecuencia aparecen dificultades asociadas a la falta de coordinación institucional, debilidades en el seguimiento de los beneficiarios o escasa adaptación de los servicios a las características propias de cada localidad (Ruiz, Huerta, Valdivia, & Hernández, 2022).

Entre las herramientas más utilizadas para respaldar a los emprendedores destacan los programas de crédito impulsados por organismos públicos, su finalidad principal consiste en reducir los problemas de muchos pequeños empresarios para acceder al sistema financiero tradicional, especialmente cuando no cuentan con garantías suficientes o historial crediticio. La valoración de estos programas consiste en considerar tanto los resultados económicos alcanzados como las experiencias y opiniones de los propios beneficiarios (Sillo, 2025).

Las capacitaciones financiadas o promovidas por instituciones públicas representan otro componente frecuente dentro de las políticas de fomento al emprendimiento, estas iniciativas buscan fortalecer los conocimientos y las habilidades relacionadas con la gestión empresarial, el liderazgo, la planificación financiera, la innovación y la identificación de oportunidades de negocio (Montufar & González, 2025). Cabe mencionar que los resultados de una capacitación dependen en gran medida de la pertinencia de los contenidos, la metodología aplicada y la continuidad del acompañamiento posterior. Cuando los programas se diseñan sin considerar el contexto específico de los participantes, los aprendizajes suelen tener un impacto reducido sobre el desempeño empresarial.

Desde la experiencia cotidiana de los pequeños empresarios, la calidad de los programas públicos suele medirse a partir de aspectos muy concretos, tales como la facilidad de acceso, la rapidez en los trámites, la claridad de la información, la utilidad de los servicios recibidos y la atención brindada por las instituciones responsables. La percepción de los beneficiarios resulta particularmente relevante porque permite observar el funcionamiento de las políticas públicas desde quienes interactúan directamente con ellas. La falta de asesoramiento y seguimiento limita las posibilidades de crecimiento y aumenta las dificultades para enfrentar los desafíos del mercado (Costales, Villarroel, Avalos, & Cepeda, 2024).

La calidad de la gestión pública tiene un gran impacto en los resultados alcanzados por los programas de apoyo al emprendimiento en donde una gestión adecuada requiere de una excelente planificación, coordinación entre

instituciones, transparencia en el uso de los recursos y sistemas permanentes de evaluación. Estas situaciones afectan la eficacia de las acciones implementadas y reducen las posibilidades de generar cambios duraderos en las empresas apoyadas, en cambio los programas que incluyen sistemas de monitoreo, evaluación continua y espacios de participación suelen obtener mejores niveles de satisfacción por parte de los emprendedores (Alarcón, Ocampo, & Guzmán, 2025).

Considerando los antecedentes teóricos y empíricos expuestos, la presente investigación tiene como objetivo analizar la calidad de la gestión en los programas públicos de apoyo al emprendimiento local a partir de la percepción de pequeños empresarios sobre la eficacia de los créditos y las capacitaciones recibidas. De una forma más específica, se busca identificar el grado de satisfacción de los beneficiarios con los servicios ofrecidos por las instituciones públicas, evaluar la utilidad percibida de los mecanismos de financiamiento y formación, así como determinar su influencia en el fortalecimiento, permanencia y crecimiento de los negocios.

MATERIAL Y MÉTODOS

Material

El material utilizado en la presente investigación estuvo conformado por fuentes documentales de carácter científico relacionadas con la gestión pública y el apoyo al emprendimiento local en donde se consideraron artículos académicos publicados en revistas indexadas y arbitradas, recuperados de bases de datos especializadas como SciELO, Redalyc, Dialnet, Redib y Google Scholar. La selección de estas fuentes respondió a la necesidad de disponer de evidencia científica actualizada que permitiera estudiar y analizar las experiencias, resultados y desafíos asociados a los programas públicos dirigidos a emprendedores y pequeños empresarios.

También se emplearon artículos que estudiaba temas vinculados con financiamiento para micro y pequeñas empresas, programas de capacitación empresarial, políticas públicas de desarrollo económico local, ecosistemas de emprendimiento y evaluación de la gestión institucional. La consulta de estos documentos facilitó la identificación de enfoques teóricos y de resultados empíricos necesarios para comprender la relación existente entre la calidad de la gestión pública y la eficacia de los mecanismos de apoyo al emprendimiento.

La recopilación de información se realizó mediante el uso de palabras clave en español e inglés. Entre los principales descriptores utilizados se encontraron: “emprendimiento local”, “gestión pública”, “créditos para emprendedores”, “capacitación empresarial”, “micro y pequeñas empresas”, “desarrollo económico local”, “políticas públicas de emprendimiento”, “entrepreneurship support programs” y “public management quality”.

Métodos

La presente investigación se desarrolló bajo un paradigma positivista mediante un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, el estudio tuvo como propósito analizar la calidad de la gestión de los programas públicos de apoyo al emprendimiento local a partir de la percepción de pequeños empresarios beneficiarios de créditos y capacitaciones ofrecidos por instituciones públicas.

El diseño de la investigación fue de carácter no experimental y de corte transversal debido a que no se manipuló ninguna de las variables y la información fue recopilada en un único momento temporal. Este diseño permitió obtener una visión más amplia de la percepción actual de los emprendedores respecto a la eficacia de los servicios recibidos y a la calidad de la gestión institucional asociada a dichos programas.

El enfoque descriptivo aplicado permitió caracterizar las opiniones y experiencias de los empresarios sobre aspectos relacionados con el acceso a financiamiento, la utilidad de las capacitaciones, la atención institucional y los resultados percibidos en el desarrollo de sus negocios. Este estudio también buscó identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora en la implementación de las políticas como apoyo para los emprendimientos locales.

Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por 81 pequeños empresarios del cantón Quevedo que participaron en programas públicos de apoyo al emprendimiento, específicamente aquellos que accedieron a créditos productivos, capacitaciones empresariales o ambos métodos de apoyo durante los últimos años. Para la selección de los participantes se empleó un muestreo probabilístico, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. El tamaño de la muestra se determinará con base en el número total de beneficiarios registrados por las instituciones responsables de los programas de apoyo al emprendimiento.

Los participantes seleccionados deberán cumplir como criterio de inclusión haber recibido al menos un beneficio relacionado con el financiamiento, capacitación o asistencia técnica promovida por los organismos públicos. Se excluirán aquellos emprendedores que no hayan finalizado el proceso de participación o que no dispongan de información suficiente para responder el instrumento de investigación.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- n= tamaño de la muestra
- N= tamaño de la población

- Z= nivel de confianza
- p= probabilidad de ocurrencia
- q= probabilidad de no ocurrencia
- e= margen de error permitido

Por lo tanto, la muestra quedó conformada por 67 pequeños empresarios beneficiarios de programas públicos de apoyo al emprendimiento local.

Operacionalización del instrumento

Con la finalidad de medir las variables objeto de estudio y garantizar la correspondencia entre los objetivos de investigación y el instrumento aplicado, se realizó la operacionalización de las variables identificando sus dimensiones e indicadores de medición.

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Calidad de la gestión de los programas públicos de apoyo al emprendimiento	Atención institucional	Claridad de la información, trato recibido, resolución de inquietudes y orientación al usuario	1, 2, 3, 4
Calidad de la gestión de los programas públicos de apoyo al emprendimiento	Acceso a los programas	Facilidad de acceso, comprensión de requisitos, tiempos de respuesta y transparencia del proceso	5, 6, 7, 8
Calidad de la gestión de los programas públicos de apoyo al emprendimiento	Gestión y seguimiento institucional	Acompañamiento, asesoría posterior, atención de inconvenientes y cumplimiento institucional	9, 10, 11, 12
Eficacia de los créditos y capacitaciones públicas	Utilidad del financiamiento	Apoyo económico, suficiencia del crédito, condiciones de financiamiento y mejora productiva	13, 14, 15, 16

Eficacia de los créditos y capacitaciones públicas	Calidad de la capacitación	Pertinencia de contenidos, experiencia del capacitador, metodología y aplicabilidad de conocimientos	17, 18, 19, 20
Eficacia de los créditos y capacitaciones públicas	Impacto y satisfacción	Crecimiento del emprendimiento, mejora de la gestión, satisfacción general y recomendación del programa	21, 22, 23, 24

Fuente: *Elaboración propia.*

Las variables fueron medidas mediante un cuestionario estructurado de 24 ítems, distribuidos en seis dimensiones de análisis, las respuestas se registraron utilizando una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 correspondió a “Totalmente en desacuerdo” y 5 a “Totalmente de acuerdo”. Esta estructura permitió evaluar la percepción de los pequeños empresarios respecto a la calidad de la gestión institucional y la eficacia de los programas públicos de apoyo al emprendimiento.

Validación de instrumento

La validez de contenido del cuestionario fue evaluada mediante juicio de expertos, considerando criterios de claridad, pertinencia y coherencia de los ítems en relación con los objetivos de la investigación. Para este proceso participaron especialistas en emprendimientos y gestión pública, quienes emitieron observaciones orientadas al perfeccionamiento del instrumento.

Posteriormente, se realizó una prueba piloto con un grupo de emprendedores que presentaban características similares a las de la población objeto de estudio. Los datos obtenidos permitieron evaluar la consistencia interna del cuestionario mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, utilizado para determinar la fiabilidad de instrumentos basados en escalas tipo Likert.

El coeficiente Alfa de Cronbach se calculó mediante la siguiente expresión:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

- α = coeficiente Alfa de Cronbach.
- k = número de ítems del cuestionario.
- S_i^2 = varianza de cada ítem.

- S_t^2 = varianza total del instrumento.

Se consideró como criterio de aceptación un valor igual o superior a 0.70, indicando una adecuada consistencia interna de los ítems que conforman el instrumento.

Procedimiento de recolección de datos

La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de un cuestionario estructurado dirigido a los pequeños empresarios beneficiarios de programas públicos de apoyo al emprendimiento local en el cantón Quevedo. El instrumento fue sometido a un proceso de validación mediante juicio de expertos, con la finalidad de verificar la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems propuestos.

Una vez definida la muestra de estudio, se procedió a la aplicación de las encuestas a los participantes seleccionados, antes de responder el cuestionario se informó a los emprendedores sobre los objetivos de la investigación, garantizando la confidencialidad de la información dada y el uso exclusivamente académico de los datos recolectados.

Las respuestas fueron registradas mediante una escala tipo Likert de cinco categorías permitiendo medir el grado de percepción de los encuestados respecto a la calidad de la gestión institucional, la eficacia de los créditos públicos y la utilidad de las capacitaciones recibidas. Posteriormente a eso, la información recopilada fue revisada, codificada y organizada en una base de datos para su procesamiento estadístico en donde los datos obtenidos fueron sometidos a un proceso de depuración para verificar la integridad de las respuestas y minimizar posibles errores de registro, garantizando la calidad de la información utilizada en el análisis de los resultados.

RESULTADOS

Descripción de la muestra

Con el propósito de caracterizar a los participantes del estudio, se analizaron variables sociodemográficas y relacionadas con el apoyo recibido por los emprendedores beneficiarios de los programas públicos de apoyo al emprendimiento local.

La muestra estuvo conformada por 67 pequeños empresarios beneficiarios de programas públicos de apoyo al emprendimiento local, en cuanto al sexo, predominó la participación masculina con el 56,72%, mientras que el 43,28% correspondió al sexo femenino. Estos resultados muestran una participación equilibrada entre ambos grupos.

Respecto a la edad, el mayor porcentaje de emprendedores se mostró en el rango de 26 a 35 años (32,84%), seguido por el grupo de 36 a 45 años (26,87%) lo que muestra una mayor presencia de emprendedores en etapas productivas activas, caracterizada por la búsqueda de oportunidades de crecimiento y consolidación empresarial.

En relación con la antigüedad de los negocios, el 37,31% de los emprendimientos tenía entre 1 a 3 años de funcionamiento, mientras que el 29,85% registró entre 4 a 6 años de actividad, este comportamiento muestra que una parte importante de los beneficiarios se deben a personas que han tenido negocios que han superado la etapa inicial de creación y buscan fortalecer su sostenibilidad mediante el acceso a programas de apoyo.

El 43,28% de los encuestados manifestó haber recibido tanto créditos como capacitaciones, siendo el grupo más representativo de la muestra, por su parte el 29,85% recibió únicamente créditos y el 26,87% únicamente capacitaciones lo que demuestra que las instituciones públicas han implementado estrategias de apoyo que utilizan herramientas financieras y formativas para mejorar el desarrollo de los emprendimientos locales.

Análisis de los Resultados

Se evaluó como primer punto la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Estadística de confiabilidad

Estadística	Resultado
Alfa de Cronbach	0,912
Número de ítems	24
Casos analizados	67

Fuente: *Elaboración propia.*

El coeficiente de Alfa de Cronbach alcanzó un valor de 0,912, mostrando una excelente consistencia interna entre los 24 ítems del cuestionario. Este resultado indica que el instrumento presenta altos niveles de fiabilidad y que las preguntas mantienen una adecuada relación para medir la percepción de los emprendedores respecto a la calidad de la gestión de los programas públicos de apoyo al emprendimiento local.

Dimensión 1. Atención institucional

Con el propósito de conocer la percepción de los emprendedores respecto al trato, orientación y atención recibida por parte de las instituciones públicas, se evaluó la dimensión atención institucional.

Tabla 3

Atención institucional

Nivel de respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	7	10,45
En desacuerdo	8	11,94
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	14,93
De acuerdo	23	34,33
Totalmente de acuerdo	19	28,35
Total	67	100,00

Fuente: *Elaboración propia*

El 62,68% de los encuestados manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad de la atención institucional recibida, estos resultados muestran que existen una percepción favorable respecto a la orientación brindada, el trato por parte del personal y la capacidad de respuesta de las institucionales, sin embargo, el 22,39% expresó desacuerdo lo que demuestra que existe la necesidad de fortalecer los sistemas de atención y acompañamiento a los beneficiarios.

Dimensión 2. Acceso a los programas

La dimensión acceso a los programas evaluó aspectos relacionados con los requisitos, transparencia, facilidad de inscripción y tiempos de respuesta.

Tabla 4

Acceso a los programas

Nivel de respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	4	5,97
En desacuerdo	6	8,96
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	17,91
De acuerdo	25	37,31
Totalmente de acuerdo	20	29,85
Total	67	100,00

Fuente: *Elaboración propia*

Los resultados indican que el 67,16% de los emprendedores presentó una valoración positiva del acceso a los programas, esta percepción indica que las instituciones han logrado desarrollar procesos claros y accesibles para los beneficiarios, sin embargo, el porcentaje de participantes que manifestó desacuerdo muestra que existe ciertas dificultades relacionadas con los procedimientos administrativos o de tiempos de atención.

Dimensión 3. Gestión y seguimiento institucional.

Esta dimensión permitió evaluar el nivel de acompañamiento y seguimiento brindado por las instituciones después de la entrega de los beneficios.

Tabla 5

Gestión y seguimiento institucional

Nivel de respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	5	7,46
En desacuerdo	9	13,43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	19,40
De acuerdo	22	32,84
Totalmente de acuerdo	18	26,87
Total	67	100,00

Fuente: *Elaboración propia*

La dimensión obtuvo un 59,71% de valoración favorables, siendo en la dimensión con menor nivel de aceptación dentro del estudio, aunque la mayoría de los participantes considera adecuado el seguimiento institucional, los porcentajes de respuesta neutrales y negativas muestran que hay oportunidades de mejorar en aspectos relacionados con la asesoría posterior, el acompañamiento técnico y el monitoreo continuo de los emprendimientos.

Dimensión 4. Utilidad del financiamiento

La utilidad del financiamiento evaluó el impacto de los créditos otorgados sobre el desarrollo de los negocios.

Tabla 6*Utilidad del financiamiento*

Nivel de respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	3	4,48
En desacuerdo	5	7,46
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	14,93
De acuerdo	26	38,81
Totalmente de acuerdo	23	34,32
Total	67	100,00

Fuente: *Elaboración propia*

El 73,13% de los emprendedores consideran que los créditos recibidos han ayudado positivamente al fortalecimiento de sus negocios, los resultados muestran que el financiamiento es una herramienta necesaria para impulsar la productividad y el crecimiento de los emprendimientos locales, generando beneficios percibidos por una amplia mayoría de los participantes.

Dimensión 5. Calidad de la capacitación

Esta dimensión analizó la percepción de los emprendedores sobre los contenidos, metodología y utilidad de las capacitaciones recibidas.

Tabla 7*Calidad de la capacitación*

Nivel de respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	2	2,99
En desacuerdo	4	5,97
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	11,94
De acuerdo	28	41,79
Totalmente de acuerdo	25	37,31
Total	67	100,00

Fuente: *Elaboración propia*

La calidad de la capacitación registró una de las valoraciones más altas de la investigación, el 79,10% de los participantes manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pertinencia de los contenidos y la utilidad de los conocimientos adquiridos. Esto muestra que la acciones formativas representan un elemento necesario para mejorar la capacidad de gestión de los emprendedores.

Dimensión 6. Impacto y satisfacción

La última dimensión permitió evaluar el impacto percibido de los programas y el nivel de satisfacción general de los beneficiarios.

Tabla 8*Impacto y satisfacción*

Nivel de respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	3	4,48
En desacuerdo	4	5,97
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	10,45
De acuerdo	27	40,30
Totalmente de acuerdo	26	38,80
Total	67	100,00

Fuente: *Elaboración propia*

El 79,10% de los encuestados manifestó tener percepciones favorables respecto al impacto de los programas públicos de apoyo al emprendimiento. Los resultados muestran excelentes niveles de satisfacción y muestran que los beneficiarios consideran que los apoyos recibidos han contribuido al crecimiento, fortaleciendo y sostenibilidad de sus negocios.

Los resultados en general muestran una percepción favorable hacia los programas públicos de apoyo al emprendimiento local. Las dimensiones mejor valorada fueron la calidad de la capacitación y el impacto y satisfacción, ambas con un 79,10% de respuestas positivas, seguidas por la utilidad de financiamiento con un 73,13%. Estos resultados muestran que los beneficiarios reconocen el aporte de las capacitaciones y los créditos al fortalecimiento de sus actividades económicas.

Por otra parte, la gestión y seguimiento institucional obtuvo el porcentaje más bajo de valoración positiva (59,71%) lo que indica que existe una necesidad de mejorar las estrategias de acompañamiento posterior a la ejecución de los programas. En términos generales, los resultados permiten indicar que los programas públicos han generado efectos favorables en los emprendimiento beneficiarios, aunque persisten oportunidades de mejorar según el seguimiento continuo y la atención institucional.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos muestran una percepción predominante favorable acerca de la calidad de la gestión con los programas públicos de apoyo al emprendimiento local. Las dimensiones relacionadas con la calidad de la capacitación y el impacto y la satisfacción que registraron los niveles más alto de aceptación entre los emprendedores encuestados, mientras que la gestión y seguimiento institucional presentó la valoración más baja. Estos resultados permiten identificar las fortalezas en los servicios ofrecidos por las instituciones públicas, así como también aspectos susceptibles de mejora para aumentar la efectividad de los programas implementados. La percepción positiva observada en la dimensión de atención institucional coincide con los resultados planteados por Costales et al. (2024), quienes sostienen que la calidad del acompañamiento brindado por las instituciones públicas influye directamente en la confianza y satisfacción de los beneficiarios.

En cuanto al acceso a los programas los encuestados en su mayoría mostraron opiniones favorables sobre los procesos de inscripción, requisitos y transparencia institucional. Estos resultados tienen gran relación con lo señalado por Sillo (2025), quien destaca que la simplificación de los trámites y la reducción de las barreras administrativas son factores determinantes para facilitar el acceso a los mecanismos de financiamientos dirigidos a micro y pequeños empresarios. La dimensión gestión y seguimiento institucional obtuvo el nivel más bajo de aceptación del estudio lo que también tiene relación con Ruiz et al. (2022), quienes identificaron que no de los principales problemas de los programas de emprendimiento en América Latina son la falta de seguimiento posterior a la entrega de recursos o capacitaciones.

Respecto a la utilidad del financiamiento, la mayoría de los emprendedores consideró que los créditos recibidos ayudaron al desarrollo de sus negocios, lo que tiene gran relación con lo indicado por Sillo (2025), quien sostiene que el acceso al financiamiento es uno de los factores más importantes para impulsar el establecimiento y crecimiento de ellos emprendimientos.

La calidad de las capacitaciones fue una de las dimensiones mejor valoradas por los participantes, tal cual lo indicada Montufar y González (2025), quienes encontraron que los programas de formación empresarial generan mejoras importantes en las competencias administrativas, financieras y estratégicas de los emprendedores cuando los contenidos se basan a necesidades reales del entorno. De igual manera, Ynzunza e Izar (2021) destacan que el fortalecimiento de capacidades como un elemento necesario para mejorar el desempeño organizacional y aumentar las probabilidades de éxito empresarial.

La dimensión impacto y satisfacción también presentó un elevado nivel de aceptación lo que muestra que los beneficiarios perciben efectos positivos derivados de los programas públicos de apoyo al emprendimiento, especialmente en los aspectos relacionados con el crecimiento empresarial, la organización del negocio y la mejora de capacidades de la gestión. Estos resultados tienen gran relación con lo expuesto por Mellado y Sánchez (2024), quienes afirman que los sistemas de apoyo al emprendimiento ayudan al desarrollo económico local cuando logran relacionar el financiamiento, con la capacitación y el acompañamiento institucional.

CONCLUSIONES

La investigación permitió analizar la calidad de la gestión de los programas públicos de apoyo al emprendimiento local desde la percepción de 67 pequeños empresarios beneficiarios de créditos y capacitaciones. Los resultados mostraron una valoración mayoritariamente favorable de los servicios recibidos, mostrando que las acciones implementadas por las instituciones públicas han ayudado al fortalecimiento de las actividades empresariales de los participantes.

La dimensión calidad de la capacitación alcanzó uno de los niveles más altos de aceptación (79,10%) lo que demuestra que los contenidos impartidos, la metodología utilizada y la aplicabilidad de los conocimientos adquiridos son percibidos como elementos útiles para mejorar la gestión de los emprendimientos. Estos resultados muestran la importancia de la formación empresarial como estrategia para desarrollar las competencias y fortalecer la sostenibilidad de los negocios.

La dimensión utilidad del financiamiento obtuvo una valoración del 73,13%, lo que muestra que los créditos otorgados han ayudado al desarrollo de los emprendimientos mediante el fortalecimiento de la capacidad productiva, la inversión

en recursos y la mejora de las actividades económica lo que muestra que el acceso al financiamiento continua siendo un favor necesario para el crecimiento empresarial de los pequeños negocios.

La dimensión impacto y satisfacción registró un nivel de aceptación del 79,10% indicando que los beneficiarios perciben efectos positivos derivados de los programas públicos de apoyo al emprendimiento. Los participantes manifestaron que los créditos y capacitaciones recibidas han ayudado al crecimiento de sus negocios y que recomendarían estos programas a otros emprendedores.

La dimensión gestión y seguimiento institucional presentó la valoración más baja de todas las dimensiones analizadas (59,71%) siendo este el principal aspecto susceptible de mejora. Estos resultados indican que existe una necesidad de fortalecer las actividades de acompañamiento, monitoreo y asesoría posterior a la entrega de los beneficios, con el propósito de garantizar una mayor sostenibilidad de los resultados alcanzados por los emprendimientos beneficiarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, M., Ocampo, L., & Guzmán, L. (2025). Presente y futuro de la micro, pequeña y mediana empresa desde una perspectiva holística. *Carta económica regional*, 37(134). doi:<https://doi.org/10.32870/cer.v0i134.7917>
- Benítez, L., Ortiz, C., & Lema, B. (2024). Emprendimiento: Un escenario con potencial para el desarrollo. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 6(2). doi:<https://doi.org/10.47606/acven/ph0243>
- Costales, R., Villarroel, C., Avalos, J., & Cepeda, P. (2024). Análisis de los factores de incidencia en el fracaso de los emprendimientos en la provincia de Chimborazo, Ecuador, año 2023. *Revista Espacios*, 45(1). doi:<https://doi.org/10.48082/espacios-a24v45n01p08>
- Mellado, C., & Sánchez, Y. (2024). Ecosistemas de emprendimiento en México y el crecimiento económico de sus municipios. *Región y sociedad*, 35. doi:<https://doi.org/10.22198/rys2023/35/1818>
- Montufar, A., & González, M. (2025). Eficacia del programa de formación de competencias para el emprendimiento en dos modalidades: Presencial y en línea. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinaria en Ciencias Sociales*, 27(3), 817-827. doi:www.doi.org/10.36390/telos273.02
- Rincón, I., Rengifo, R., Hernández, C., & Prada, R. (2022). Educación, innovación, emprendimiento, crecimiento y desarrollo en América Latina. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 28(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865008/html/>
- Ruiz, E. S., Huerta, I., Valdivia, M., & Hernández, M. (2022). Desarrollo de las capacidades empresariales: influencia en el crecimiento económico de las MiPyMEs mexicanas. *Revista Academia & Negocios*, 8(1), 1-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5608/560869828001/html/>
- Sillo, E. (2025). Factores Sociodemográficos de los Microemprendedores y Características del Emprendimiento de Perú Para el Acceso a Microfinanciamientos. *Revista Economía y Política*(42). doi:<https://doi.org/10.25097/rep.n42.2025.07>
- Ynzunza, C., & Izar, J. (2021). Las motivaciones, competencias y factores de éxito para el emprendimiento y su impacto en el desempeño empresarial. Un análisis en las MIPyMES en el estado de Querétaro, México. *Contaduría y administración*, 66(1). doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2327>