

# Diagnóstico de las necesidades financieras de las pequeñas empresas registradas en la Cámara de Comercio de la ciudad de Bucaramanga

*Alba Esperanza Jáimes Quinchoa, Liliana Serrano Mantilla, Jacqueline González Parada,  
Yinett Milena Saavedra Rodríguez*  
Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo, UNICIENCIA

*Fecha de Recepción: 13/05/16 – Fecha de Aceptación: 21/08/16*

## Resumen

Las PYMES toman cada día mayor importancia en la economía a nivel mundial, nacional y local, contribuyendo con el desarrollo de las regiones, por cuanto se constituyen en fuentes de ingresos y empleo que dinamizan la economía. Sin embargo, se ven afectadas por aspectos como la informalidad, la situación económica del país, la falta de acceso a los mecanismos de financiamiento formales y la falta de aplicación de las TIC en sus procesos. No obstante, muchas de ellas logran crecer y garantizar su permanencia en el mercado. En base a lo anterior, se realizó un análisis estadístico que permitió identificar las necesidades financieras de las pequeñas empresas registradas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga con corte a 14 de octubre de 2015.

*Palabras clave: Competencias financieras, Sectores económicos, Planeación estratégica, Gestión Financiera.*

## Abstract

The Small and Medium Business (SMB) are increasingly important in the economy at the global, national and local level, contributing to the development of the regions, as they are sources of income and employment that energize the economy. However, they are affected by aspects such as informality, the economic situation of the country, lack of access to formal financing mechanisms and lack of application of ICT in their processes. However, many of them manage to grow and guarantee their permanence in the market. Based on the above, a statistical analysis was carried out to identify the financial needs of small companies registered at the Chamber of Commerce of Bucaramanga with a cut on October 14, 2015.

*Key words: Financial competences, Economic sectors, Strategic planning, Financial management.*

## I. INTRODUCCIÓN

Las pequeñas empresas en Bucaramanga, no cuentan con la educación financiera necesaria a la hora de tomar decisiones acertadas y oportunas en torno a su permanencia y crecimiento en el mercado, en concordancia con el objetivo básico financiero de todo ente económico, que es maximizar su valor, con lo que se logra incrementar la riqueza de los socios y se garantiza la continuidad del negocio.

Es por esto, que las decisiones financieras que se toman en la cotidianidad empresarial, las cuales deben estar enfocadas bajo una perspectiva de largo plazo, que garanticen la permanencia y el crecimiento de los negocios, teniendo en cuenta los factores positivos y negativos que inciden en su gestión.

Además, la globalización exige tener unas condiciones de competitividad que les garantice a estas empresas la sostenibilidad, aprovechando la apertura de nuevos mercados que les exige que reúnan condiciones óptimas de calidad y aplicación de nuevas tecnologías para ser competitivas en el mercado, buscando siempre la satisfacción de los clientes externos más allá de sus expectativas iniciales.

Por lo tanto, para poder alcanzar la sostenibilidad a largo plazo deseada, se deben tomar decisiones acertadas y oportunas basadas en diagnósticos previos de necesidades identificadas. En razón, a que sin conocimientos básicos, es muy difícil detectar estas problemáticas permitiendo que la competencia vaya desplazando poco a poco a estos negocios de la posición que se ha conseguido en el mercado.

## II. ESTADO ACTUAL DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS

En las pequeñas empresas de Bucaramanga existe un alto nivel de informalidad, lo cual repercute directamente en los sectores económicos a los cuales pertenecen, evidenciando la falta de preparación en temas empresariales y financieros, careciendo de herramientas que permitan tomar decisiones de inversión o financiación enfocadas a la generación de valor [1].

En concordancia, se hace necesario identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para determinar sus necesidades financieras, con el fin de determinar cuáles son los factores que afectan su crecimiento y sostenibilidad y que a su vez repercuten en los principales sectores económicos de la ciudad.

Por lo cual, es importante resaltar la importancia de las PYMES en la región, situación que se soporta con el siguiente artículo referido a las nuevas PYMES en Santander 2015 y que se puede ubicar en la página web de la Cámara de Comercio (2015) [2], que afirma que:

*“La inversión empresarial se manifiesta de diferentes formas en la economía, y una de ellas es la creación de nuevas empresas. El año anterior se constituyeron en la Cámara de Comercio de Bucaramanga 73 compañías clasificadas en el rango de la pyme y gran empresa, aportando a la región 168 mil millones de pesos en activos”.*

Esta es una cifra significativa para la economía de la ciudad y la región y a pesar de que en ella se incluyen las medianas y grandes empresas, es relevante tener presente las transformaciones que ha tenido la economía y su evolución respecto a los nuevos modelos de negocio que surgen cada día en el mercado local, regional y nacional, para garantizar el logro de los objetivos de las pequeñas empresas, que son la base de cualquier economía.

Además en toda empresa existe una estructura administrativa, desde la cual se planean y desarrollan las actividades para cumplir los objetivos y que, adicionalmente, requiere el desarrollo de las competencias del talento humano. Por esta razón a continuación se detallan las que a juicio del cuadernillo de Gestión Financiera, SENA (2012), son las más importantes:

*“Gestión Financiera. Su importancia radica en que la toma de decisiones de inversión o de financiamiento, no se hacen a la ligera. Si las cifras existen, son para utilizadas en función de una estrategia financiera, que ayude a la PYME a ser más competitiva y a mejorar su productividad. Que mejor radiografía de la empresa, que desarrollar una gestión en este sentido de manera organizada, actualizada y orientada a crecer sosteniblemente [3].*

*Ha llegado el momento para que la PYME demuestre su capacidad de acceder a los mercados globales y a los mercados financieros”.*

Se requiere esta competencia para posicionarse como empresas estratégicamente rentables ante sus inversionistas, clientes nacionales e internacionales, adicionalmente las falencias en gestión financiera son una de las grandes debilidades en las PYMES en Colombia. Estas empresas no suelen desarrollar sistemas de presupuesto y control que les permitirían soportar verdaderas estrategias de crecimiento y

de esta forma acceder a recursos financieros para apalancar su actividad.

Esta gestión financiera está relacionada a las estrategias y como tal debería estar enfocada a la Gestión de Talento Humano por competencias y soportadas por los manuales de procesos y funciones haciendo uso del Ciclo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

Como complemento se hace necesario enfatizar en los criterios para clasificación de las pequeñas empresas de acuerdo a la Ley 905 de 2004, por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones, se relacionan algunos aspectos normativos referidos a su clasificación que se consideran de relevancia para la investigación realizada [4].

En este sentido, del texto de la ley contenido en la página web de la Secretaría del Senado de Colombia (2004), se extracta la siguiente información que para efectos de la investigación realizada solo se incluyen los datos objeto de clasificación de las pequeñas empresas:

*Artículo 2o. Definiciones [5]. Para todos los efectos, se entiende por micro incluidas las Famiempresas pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, que responda a dos (2) de los siguientes parámetros:*

- a) Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores, o*
- b) Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.*

*Fuente: Secretaría Senado de Colombia 2004.*

### III. METODOLOGIA

Después de analizar los conceptos de PYME y criterios para clasificación de pequeñas empresas en Colombia, se procedió a realizar el diagnóstico de las necesidades financiera de las pequeñas empresas registradas en la cámara de comercio de Bucaramanga utilizando el tipo de investigación descriptiva.

Este análisis estadístico tuvo como fuente de información principal la Cámara de Comercio de Bucaramanga, aunque se debe resaltar que existe mucha informalidad en la ciudad, lo que trae consigo empresas no registradas. Esta situación hace muy difícil trabajar con estadísticas actualizadas que incluyan la información correspondiente, por lo tanto para investigación realizada se toman las empresas legalmente registradas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, y que permitió:

- Determinar el número de pequeñas empresas existentes en la ciudad de Bucaramanga.
- Analizar los cinco principales sectores económicos referidos a las pequeñas empresas de la ciudad.

Como resultado de este análisis se determinó a población y la muestra para aplicar el instrumento de recolección de información.

*Población:*

Para la determinación de la población fue necesario evaluar los principales sectores económicos de la ciudad de Bucaramanga, para posteriormente al determinar la cantidad de pequeñas empresas registradas en la Cámara de Comercio de esta ciudad, calcular el valor porcentual de los mismos, con el fin de establecer la población total y a su vez, detallarla por los sectores en mención. Información que fue relevante al momento de calcular la muestra.

*Evaluación de los sectores económicos de la ciudad de Bucaramanga para definir la población [6]:*

En el ranking por sectores económicos de las empresas registradas en la Cámara de Comercio de la ciudad de Bucaramanga se relacionan 21 sectores económicos de los cuales clasificados por el nivel de sus activos, se registran los siguientes cinco sectores como los más representativos de la ciudad:

- La construcción
- Actividades financieras y de seguros
- Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas
- Agricultura, ganadería y casa
- Suministro de Electricidad, gas, vapor y aire acondicionado

Después de obtenida la anterior información referida a los cinco principales sectores económicos de la ciudad se procedió a realizar el siguiente paso a paso, con el fin de consolidar la información de la investigación realizada.

*A. Determinación de la población conformada por la cantidad de pequeñas empresas inscritas en Cámara de Comercio de Bucaramanga, con corte al 14 de octubre de 2015, correspondientes a los cinco sectores económicos principales de la ciudad de Bucaramanga [7]:*

En primer lugar se determinó que la ciudad de Bucaramanga tenía a la fecha mencionada un total de 44.512 empresas registradas en la Cámara de comercio de Bucaramanga, entre las cuales 2.447 corresponden a pequeñas empresas, tomado desde la clasificación de acuerdo a su tamaño, tal como se puede verificar en la Figura 1.

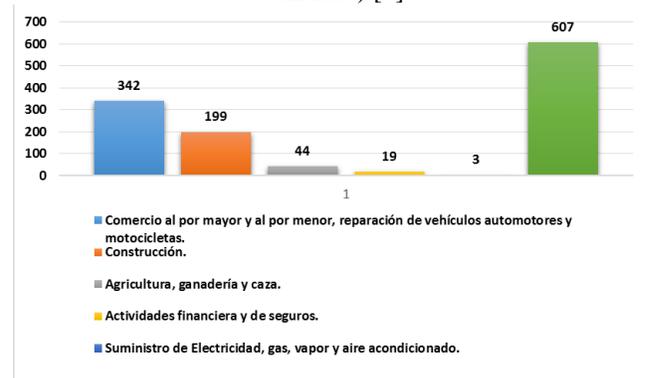
Figura 1: Clasificación de las empresas registradas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga de acuerdo a su tamaño, con corte al 13 de octubre de 2015 [8].



Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

A su vez, de acuerdo a la investigación realizada, se comprobó la existencia de 607 pequeñas empresas, correspondientes a los cinco sectores económicos principales de la ciudad de Bucaramanga, detalladas por cantidad en la Figura 2:

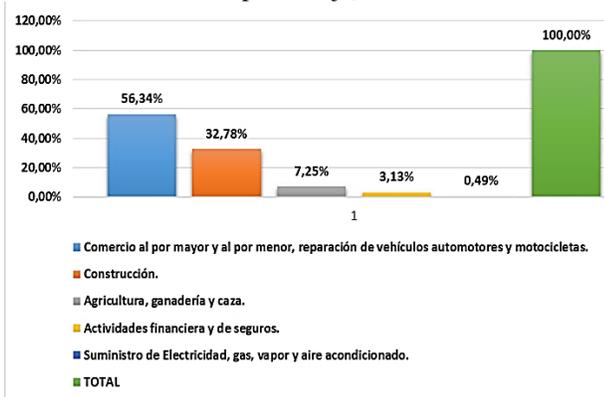
Figura 2: Pequeñas empresas correspondientes a los cinco principales sectores económicos de las ciudad de Bucaramanga, con corte a 14 de octubre de 2015 (por cantidad) [9]



Fuente: Elaboración Propia.

Teniendo en cuenta la cantidad la población conformada por 607 pequeñas empresas se calcula los valores porcentuales que posteriormente se utilizarán para determinar la muestra tal como se muestra en la Figura 3.

Figura 3: Pequeñas empresas correspondientes a los cinco principales sectores económicos de las ciudad de Bucaramanga, con corte a 14 de octubre de 2015 (por porcentaje) [10]



Fuente: Elaboración Propia

B. *Calculo de la muestra aplicando la fórmula estadística:*

Para la determinación de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N(pxq)}{e^2 \times (N-1) + (pxq)}$$

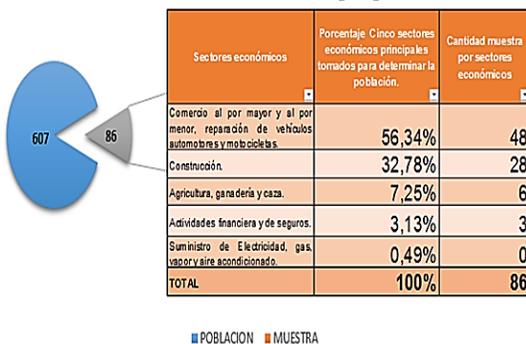
Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población
- p = proporción de aciertos
- q = proporción de rechazos
- e = Cuota de error

$$n = \frac{607(0,5 \times 0,5)}{(0,05)^2 \times (607-1) + (0,5 \times 0,5)}$$

n= 86 Muestra = 86

Figura 4: Muestra por cantidad teniendo en cuenta porcentaje de importancia de los cinco principales sectores económicos de las pequeñas empresas registradas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, con corte al 14 de octubre de 2015 [11]



Fuente: Elaboración Propia

La muestra estuvo conformada por 86 empresas de acuerdo al cálculo realizado, que a su vez se dividió por sectores económicos teniendo en cuenta los porcentajes obtenidos del análisis de los cinco sectores económicos representativos de la población de las pequeñas empresas registradas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga tal y como se muestra en la Figura 4.

El instrumento de recolección seleccionado fue la encuesta y para su diseño se tuvieron en cuenta los procesos de:

- Planeación estratégica
- Gestión Administrativa
- Gestión Humana
- Gestión de calidad
- Gestión comercial
- Gestión Financiera

C. *Técnicas de recolección de información:*

Dado el tamaño de la muestra de 86 empresas, se utilizó como instrumento de recolección de información, la encuesta por empresa. Es el mecanismo escogido por cuanto permite llegar a la fuente primaria de la información, es decir, las empresas. Se establecieron tres estrategias para la recolección de datos:

- Inicialmente se creó un correo electrónico, para elaborar la encuesta en google forms. Posteriormente, se procedió a remitir email dirigido a las direcciones electrónicas de los encargados de las áreas financieras en las 86 pequeñas empresas objeto de la muestra, que conforman la base de datos que tiene como fuente la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- Como segunda estrategia y ante la situación de que no sean respondidas las encuestas por el primer medio de recolección de datos se estima la llamada telefónica a las empresas con el fin de aplicar las encuestas diseñadas.
- Como tercera y última estrategia se determina la visita a las pequeñas empresas, teniendo en cuenta la información de dirección y ubicación registrada en la base de datos que tiene como fuente la Cámara de Comercio de Bucaramanga referida a las pequeñas empresas registradas en esta Entidad.

Para el diseño del instrumento de recolección y elaboración de las preguntas se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Título de la encuesta: ENCUESTA DIRIGIDA A PEQUEÑAS EMPRESAS INSCRITAS EN LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA
- Nombre de la empresa
- Fecha de diligenciamiento

- Nombre del empleado que contesta la encuesta con dos opciones de respuesta Gerente o encargado Área Financiera.
- Cargo del empleado
- Se relaciona el objeto de la encuesta: Obtener información relevante que permita determinar las principales necesidades financieras de las pequeñas empresas de la ciudad de Bucaramanga.

Posteriormente, teniendo en cuenta los procesos de planeación estratégica, gestión administrativa, gestión humana, gestión de calidad, gestión comercial y gestión financiera, se procedió a relacionar las preguntas con sus respectivas opciones de respuesta:

*D. Tratamiento de la información:*

Una vez realizadas las encuestas se procedió a tabularlas, estudiarlas y analizarlas para generar las conclusiones que permitieron determinar cuáles son las principales necesidades de las pequeñas empresas de la ciudad, teniendo como fuente sus debilidades y fortalezas en base a la información obtenida como resultado de aplicación del instrumento de recolección de datos.

Tabla 1. Resultados encuestas realizadas

	PLANEACION ESTRATEGICA	CANTIDAD				PORCENTAJE		
		SI	NO	NSI*	TOTAL	SI	NO	NSI*
1	El personal conoce la misión, visión y están involucrados activamente en el logro de los objetivos empresariales.	66	17	3	86	77%	20%	3%
2	El personal tiene participación en el diseño e implementación de estrategias organizacionales.	57	26	3	86	66%	30%	3%
GESTION ADMINISTRATIVA		CANTIDAD				PORCENTAJE		
		SI	NO	NSI*	TOTAL	SI	NO	NSI*
3	La empresa cuenta con una estructura organizacional definida que permita garantizar la productividad, eficiencia y calidad en el cumplimiento de su misión y los procesos.	70	13	3	86	81%	15%	3%
4	La empresa tiene definidos y documentados sus procesos financieros, comerciales y de operaciones.	64	19	3	86	74%	22%	3%
5	La empresa se actualiza sobre las leyes o normas en materia laboral, comercial, tributaria y ambiental.	68	15	3	86	79%	17%	3%
GESTION HUMANA		CANTIDAD				PORCENTAJE		
		SI	NO	NSI*	TOTAL	SI	NO	NSI*
6	La empresa exige al personal conocimientos sobre Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; como competencia esencial para que la toma de decisiones se realice de forma ágil y oportuna en cada área de negocio.	37	46	3	86	43%	53%	3%
7	El personal tiene capacidad de comunicación, gestión y liderazgo, atributos determinantes para el buen trabajo en equipo y la posibilidad de establecer mejores y más duraderas relaciones laborales.	69	14	3	86	80%	16%	3%
8	El personal del área de finanzas tienen una visión medio ambiental definida, para incorporar este tema a las estrategias operativas de la empresa.	62	21	3	86	72%	24%	3%
9	La empresa cuenta con proceso de inducción para los nuevos trabajadores y de re-inducción para los antiguos.	62	21	3	86	72%	24%	3%
GESTION DE CALIDAD		CANTIDAD				PORCENTAJE		
		SI	NO	NSI*	TOTAL	SI	NO	NSI*
10	Los productos o servicios de la empresa cumplen con las normas técnicas nacionales o internacionales establecidas para su sector o actividad económica.	72	11	3	86	84%	13%	3%
11	La empresa capacita a sus colaboradores en temas de calidad y mejoramiento continuo	56	27	3	86	65%	31%	3%
GESTION COMERCIAL		CANTIDAD				PORCENTAJE		
		SI	NO	NSI*	TOTAL	SI	NO	NSI*
12	La empresa se encuentra bien posicionada en el mercado y realiza con frecuencia análisis de la competencia.	62	21	3	86	72%	24%	3%
13	La empresa tiene políticas de servicio al cliente, fidelización de clientes, postventa y clientes nuevos.	65	18	3	86	76%	21%	3%
GESTION FINANCIERA		CANTIDAD				PORCENTAJE		
		SI	NO	NSI*	TOTAL	SI	NO	NSI*
14	La información financiera de la empresa es confiable, oportuna, útil y se usa para la toma de decisiones.	76	7	3	86	88%	8%	3%
15	La empresa tiene un sistema establecido para contabilizar, controlar y rotar eficientemente sus inventarios.	76	7	3	86	88%	8%	3%
16	La empresa posee un nivel de endeudamiento controlado y ha estudiado sus razones y las posibles fuentes de financiación.	70	13	3	86	81%	15%	3%
17	La empresa cumple con los compromisos adquiridos con sus proveedores de bienes y servicios de manera oportuna.	79	4	3	86	92%	5%	3%
18	La empresa cuenta con un sistema claro para establecer sus costos, dependiendo de los productos, servicios y procesos.	68	15	3	86	79%	17%	3%

\*NSI: No suministra información

Fuente: Elaboración propia

*E. Diagnóstico basado en análisis de resultados:*

Teniendo en cuenta que la encuesta fue diligenciada en un 97% del total de la muestra, por personal que interviene en la toma de las decisiones financieras de las empresas encuestadas, a continuación se presenta el diagnóstico de las necesidades de las pequeñas empresas registradas en la Cámara de Comercio de la ciudad de Bucaramanga, como resultado del proceso de investigación realizado.

## IV. DIAGNOSTICO EN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La dinámica de los negocios hoy en día, ha llevado a que las PYMES reaccionen de manera rápida a los cambios del mercado y se organice de manera estructurada para poder lograr la sostenibilidad del crecimiento empresarial [12].

Las exigencias comerciales y de servicios requieren que el empresario trabaje en una planeación estratégica orientada a cubrir las necesidades del mercado y poder asumir el reto de enfrentarse a una competencia más globalizada, a negociar con sus proveedores y a manejar unas óptimas relaciones con sus acreedores.

En este sentido, se observa que las pequeñas empresas han tenido que formalizar sus procesos y evolucionar para adaptarse a los cambios que la economía actual les exige, es así como se evidencia que los procesos como la planeación estratégica toman importancia en estos entes económicos; el 77% del personal conoce la misión y están involucrados activamente en el logro de los objetivos empresariales y el 66% del personal tiene participación en el diseño e implementación de estrategias organizacionales [13][14].

Sin embargo, existe un porcentaje del 20% del personal que no conoce la misión, visión, ni objetivos empresariales y un 30% del personal que no tiene participación en el diseño e implementación de estrategias organizacionales, lo que repercute directamente en la proyección empresarial afectando su sostenibilidad a largo plazo en el mercado[15].

En razón a lo anterior, es necesario involucrar al 100% del personal para que sean partícipes en los diferentes niveles de la planeación estratégica, contar con sus experiencias y conocimientos, lo cual redundará en una óptima utilización de todos los recursos disponibles, mejora de los procesos y herramientas de trabajo, garantizando así el cumplimiento de los indicadores de gestión y objetivos que garanticen la sostenibilidad a largo plazo del ente económico.

*A. Diagnóstico en Gestión Administrativa [16]:*

El éxito o fracaso de las empresas está condicionado en gran parte a tener una buena administración a cargo del negocio, es por esto que los nuevos profesionales ya no trabajan

solos, poseen equipos de expertos en distintas áreas, que les permitan garantizar el éxito empresarial.

En este aspecto, se observa que la mayoría de las pequeñas empresas están adoptado estructuras organizacionales definidas para garantizar su productividad, eficiencia y calidad en el cumplimiento de su misión y procesos, e intentan mantenerse actualizados sobre leyes y normas en materia, laboral, comercial, tributaria y ambiental; sin embargo, se observa como indicador más alto al comparar las que dieron como respuesta NO, que el 22% de las empresas NO tienen definidos y documentados sus procesos financieros, comerciales y de operaciones, encontrando una debilidad en este porcentaje que se considera alto por cuanto la inexistencia de procesos financieros documentados dificulta el control interno y aumenta los riesgos inherentes a los procesos, los cuales muchas veces al materializarse ocasionan pérdidas que afectan la continuidad del negocio.

*B. Diagnóstico en gestión humana [17]:*

Es de los aspectos más relevantes de las empresas por cuanto el desarrollo de las competencias del talento humano apoya toda la estructura administrativa, desde la cual se planean y desarrollan las actividades para cumplir los objetivos.

Es así que como resultado de la investigación, se puede observar como fortaleza con un porcentaje del 80% equivalente a las respuestas afirmativas referidas a si el personal tiene la capacidad de comunicación, gestión y liderazgo, atributos que son determinantes para el buen trabajo en equipo y la posibilidad de establecer mejores y más duraderas relaciones laborales.

En contraste, se resalta como debilidad teniendo en cuenta la tabla de resultados de las encuestas realizadas y que corresponde al porcentaje negativo más alto de toda la investigación, que el 53% de las empresas encuestadas no exigen al personal conocimientos sobre Tecnologías de la información y las comunicaciones, siendo esta competencia esencial para que la toma de decisiones se realice de forma ágil y oportuna en cada área de negocio.

También se observa como debilidad que el 24% de los encuestados dieron respuesta negativa a tener una visión medio ambiental definida, papel fundamental que actualmente juega la responsabilidad social con el planeta y las leyes medio ambientales; así como la sustentabilidad en el alcance del éxito y la consolidación de los negocios hace que las empresas requieran profesionales en el área financiera, que tengan competencias para incorporar este tema a sus estrategias.

Por último y no menos importante se detalla como debilidad con el 24% de las respuestas negativas a la pregunta referida a si las empresas realizan procesos de inducción y reinducción a sus empleados en lo que se evidencia que en

muchas ocasiones se considera que basta con haber seguido un riguroso proceso de reclutamiento y selección de personal para garantizar que el empleado desempeñe sus actividades de manera óptima. Sin embargo, cuando esta persona no cuenta con la información necesaria para saber qué espera la empresa de ella y cuáles son los valores de la empresa, difícilmente se puede integrar al trabajo y convertirse en un buen elemento para los entes económicos.

### C. *Diagnostico en Gestión de Calidad* [18]:

La gestión de calidad aporta beneficios a la empresa como la planeación de todos sus procesos, que permite detallar cada tarea, cada paso que da la empresa y cómo actuar ante diferentes situaciones o en situaciones poco probables, adicionalmente permite realizar un seguimiento y mejora a todos los procesos con el fin de optimizar la calidad en productos y servicios que presta el ente económico.

En razón a lo anterior, y como resultado de las encuestas realizadas se observa como fortaleza con el 84% correspondiente a las respuestas afirmativas a la pregunta referida a si los productos o servicios de la empresa cumplen con las normas técnicas nacionales o internacionales establecidas de acuerdo a cada sector o actividad económica, teniendo en cuenta que existen normas estandarizadas para implantar un sistema de gestión de la calidad. La norma que establece los requisitos para la implantación de un sistema de gestión de la calidad es la UNE-EN ISO 9001, cuya versión vigente es la del 2008.

En contraste se detalla como debilidad con un porcentaje del 31% correspondiente a las respuestas negativas a la pregunta referida a la capacitación por parte de la empresa a sus colaboradores en temas de calidad y mejoramiento, enfatizando nuevamente como dificultad el tema de capacitación al talento humano de los entes económicos, esto conlleva a que el tema de calidad está en cabeza de algunos funcionarios y no está establecido como directriz a seguir por toda la planta de personal de la empresa y esto es de vital importancia para:

- Establecer ventajas competitivas en el mercado
- Generar mayor rentabilidad
- Aumentar el grado de satisfacción de los clientes y usuarios
- Reducir de las mermas
- Permitir que la empresa este siempre atenta a las necesidades del cliente

### D. *Diagnóstico en Gestión Comercial* [19]:

A través de la gestión comercial se canaliza el contacto directo con los usuarios y clientes y el cumplimiento de los objetivos propuestos e indicadores conforme al presupuesto de ventas, siempre teniendo como base al talento humano encargado de la fuerza de ventas.

Es por esto que al realizar el análisis se evidencia como debilidad con un porcentaje negativo de respuesta del 24% el hecho de que las empresas no se encuentren bien posicionadas en el mercado y que no estén realizando análisis de sus competencia; a su vez; con un porcentaje negativo de respuesta del 21% se encuentra que las empresas no tienen políticas de servicio al cliente, fidelización de clientes, postventa y cliente nuevos lo que puede ocasionar disminuciones posteriores en los ingresos, conllevando al incumplimiento de los presupuestos establecidos y metas de la empresa que pueden afectar la sostenibilidad e indicadores financieros de la misma

### E. *Diagnóstico en gestión financiera* [20][21]:

La gestión financiera tiene su importancia en que al momento de tomar decisiones de financiamiento e inversión se deben tener en cuenta las cifras existentes para focalizarlas en estrategias financieras que conlleven al crecimiento y sostenibilidad de las PYMES en el mercado, siendo más competitivas y mejorando su productividad.

Esta gestión debe ser organizada y acoplada a las actualizaciones en normatividad vigentes. De acuerdo al análisis realizado se toman como fortalezas en la gestión financiera de las pequeñas empresas de Bucaramanga los siguientes hechos:

- La información financiera de las empresas es confiable, oportuna, útil y se usa para la toma de decisiones teniendo en cuenta el porcentaje afirmativo de respuesta del 88%
- La empresa tiene un sistema establecido para contabilizar, controlar y rotar eficientemente sus inventarios con un porcentaje afirmativo de respuesta del 88%.
- La empresa cumple con los compromisos adquiridos con sus proveedores de bienes y servicios de manera oportuna con un porcentaje afirmativo de respuesta del 92%.

En contraste, se toman como debilidades en la gestión financiera de las pequeñas empresas de Bucaramanga los siguientes hechos:

- La empresa posee un nivel de endeudamiento controlado y ha estudiado sus razones y las posibles fuentes de financiación teniendo en cuenta el porcentaje negativo de respuesta del 15%.
- La empresa cuenta con un sistema claro para establecer sus costos, dependiendo de los productos, servicios y procesos, teniendo en cuenta el porcentaje negativo de respuesta del 17%.

## V. CONCLUSIONES

En lo referido a la Gestión Administrativa se observa que la mayoría de las pequeñas empresas están adoptado estructuras organizacionales definidas para garantizar su productividad, eficiencia y calidad en el cumplimiento de su misión y sus procesos, sin embargo, se puede evidenciar que algunas no tienen definidos y documentados sus procesos financieros, comerciales y de operaciones lo cual obstaculiza el control interno y aumenta los riesgos inherentes a los procesos.

En cuanto a gestión humana, se hace necesaria por parte de las pequeñas empresas la implementación de programas de inducción y reinducción de sus procesos, así como la capacitación y retroalimentación del personal en conocimientos sobre Tecnologías de la información, gestión de calidad y concientizar a sus directivos y funcionarios sobre la importancia de tener una visión medio ambiental definida.

En la Gestión financiera se observa que las pequeñas empresas están implementando sistemas contables para contabilizar y controlar sus operaciones, sin embargo se observa que tienen altos niveles de endeudamiento y que no manejan sistemas de costos, por lo tanto se hace necesario implementar estrategias y políticas que permitan mejorar en estos aspectos.

## REFERENCIAS

- [1] Adda, J. (1999). Globalización de la economía. Recuperado en: [http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/Revista/numeros/26/recen2.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/Revista/numeros/26/recen2.pdf).
- [2] Aguerrondo, I. (2002). “*Los desafíos de la política educativa relativos a las reformas de la formación docente*” en “El Desempeño de los Maestros en América Latina y el Caribe: Nuevas Prioridades”, Brasilia, 10 al 12 de julio de 2002. Recuperado en: <http://www.iadb.org/exr/qdisclaim.htm>.
- [3] Arnaut, A. (2004). “*El sistema de formación de maestros en México. Continuidad, reforma y cambio.*” en “Hacia una política integral para la formación y el desarrollo profesional de los maestros de educación básica”, México. Cuadernos de discusión 17. Primera edición, 2004.
- [4] Avalos, B. & Nordenflycht M. E. (1999), *La formación de profesores. Perspectiva y experiencias*, Santiago de Chile: Aula XXI/Santillana.
- [5] Bancoldex (2015). Artículo ¿Qué es una PYME?. Recuperado de: <https://www.bancoldex.com/Sobre-pymes/Que-es-Pyme.aspx>

[6] Bernal, A y otros. (2015). Liderazgo del profesor: Objetivo básico de la gestión educativa. España: Recuperado en: <http://rieoei.org/rie67a03.pdf>.

[7] Cámara de comercio de Bucaramanga (2015), Folleto Nuevas empresas PYMES Santander - 2015. Recuperado de: [http://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/informes%20de%20actualidad/2015/pymes\\_grandes.pdf](http://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/informes%20de%20actualidad/2015/pymes_grandes.pdf)

[8] Carvajal, J. (2004). Educación financiera y bancarización en México. Recuperado en: [http://www.ceede.org.pe/download/DTN9\\_Educacion\\_Financiera\\_Bancarizacion.pdf](http://www.ceede.org.pe/download/DTN9_Educacion_Financiera_Bancarizacion.pdf).

[9] Corporación Colombia Digital (2013). Artículo ¿Cuáles son las competencias que debe tener un lidere financiero. Recuperado de <https://colombiadigital.net/actualidad/noticias/item/5286-%C2%BFcu%C3%A1les-son-las-competencias-que-debe-tener-un-l%C3%ADder->

[10] Delors, J. (1996), *La educación encierra un tesoro*, Madrid: Santillana/UNESCO.

[11] Martin, M. (1999), .The role of the university in initial teacher training: trends, current problems and strategies for improvement. en *IIEP Contributions*, núm. 32, París, UNESCO.

[12] Millman, J. & Darling-Hammond L. (1997), *Manual para la evaluación del profesorado*, Madrid, La Muralla.

[13] Navarro, J. C. & Verdisco A. (2000) *Teacher Training in Latin America*. Innovations and Trends, núm. EDU-114, Inter-American Development Bank/Sustainable Development Department/Education Unit (Technical Papers Series).

[14] Paiva Campos, B. (2002), *A acreditação da formação no contexto da certificação para o desempenho docente*. Estudio de caso: Portugal., ponencia presentada en la reunión El desempeño de maestros en América Latina: nuevas prioridades, 10 a 12 de julio, Brasilia.

[15] Ramonet, I. (2001). Impacto de la globalización en los países en desarrollo. Recuperado en: [https://www.researchgate.net/profile/M\\_Vivarelli/publication/228001376\\_Impacto\\_social\\_de\\_la\\_globalizacin\\_en\\_los\\_paises\\_en\\_desarrollo/links/0f31753c1476659e41000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/M_Vivarelli/publication/228001376_Impacto_social_de_la_globalizacin_en_los_paises_en_desarrollo/links/0f31753c1476659e41000000.pdf).

[16] Rodríguez, G. (2011). Funciones y rasgos del liderazgo pedagógico en los centros de enseñanza. Chile: Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83421404003>.

[17] Secretaría de Educación Pública. (2003). “*Hacia una política integral para la formación y el desarrollo profesional de los maestros de educación básica.*”, México. Cuadernos de discusión. Primera edición, 2003.

[18] Secretaría Senado Colombia (2004), Ley 905 de 2004 - secretaría general del senado. Recuperado de: [www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0905\\_2004.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0905_2004.html)

[19] Servicio Nacional de aprendizaje SENA (2012) Centro Gestión de Mercados, Logística y TIC's, cuadernillo Crecimiento sostenible gestión financiera. Recuperado de: [http://repositorio.sena.edu.co/sitios/crecimiento\\_exito\\_empr esarial/crecimientoempresarial2/index.html#](http://repositorio.sena.edu.co/sitios/crecimiento_exito_empr esarial/crecimientoempresarial2/index.html#)

[20] Tedesco, J. (1999). “*Profesionalización y Capacitación docente.*”, Buenos Aires. Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación, IIPE.

[21] Valencia, M. y Otros. (2013). “*Factores que influyen en el ciclo de vida de las Mipymes en Bucaramanga y su área metropolitana.*” Recuperado en: <http://revistas.ucc.edu.co/index.php/es/article/view/683/665>.

de servicio. Miembro del semillero de investigación “Cultura Investigativa”.



Investigativa”

**Yinett Milena Saavedra Rodriguez** nació en Contratación, Santander, Colombia, el 31 de mayo de 1977. Actualmente es estudiante de V semestre de Contaduría Pública en la Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo Uniciencia, Tiene experiencia laboral de 13 años en el sector público. Miembro del semillero de investigación “Cultura

## BIOGRAFÍA



Investigativa”.

**Alba Esperanza Jaimes Quinchoa** nació en Pamplona, Norte de Santander, Colombia, el 20 de julio de 1980. Actualmente es estudiante de X semestre de Contaduría Pública en la Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo Uniciencia, Tiene experiencia laboral de 18 años en el sector público. Miembro del semillero de investigación “Cultura



Tiene experiencia en el Área Contable y Recurso Humano en el sector privado. Miembro del semillero de investigación “Cultura Investigativa”

**Liliana Serrano Mantilla** nació en Bucaramanga, Santander, el 6 de julio de 1979. Se graduó de Tecnóloga en Contaduría Pública (Unidades Tecnológicas de Santander) Actualmente terminó materias de X semestre de Contaduría Pública en la Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo Uniciencia,



**Jackeline Gonzalez Parada:** Nació en Bucaramanga, Santander, Colombia el 15 de agosto de 1979. Actualmente Estudiante de X semestre de contaduría pública en la Corporación Universitaria de ciencia y desarrollo Uniciencia. Experiencia laboral de 8 años en el sector publico parte de contratación, causación y liquidación de órdenes de prestación