

# Las medianas empresas de la ciudad de Bucaramanga y los profesionales competentes

Angélica Alexandra Cárdenas Mosquera, Maby Alexandra Patiño Rey, Narly Yorley Ariza Maldonado,  
Erika Rocío Sotelo Parra  
Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo

Fecha de Recepción: XX/05/16 – Fecha de Aceptación: XX/07/16

## Resumen

Las PYMES actualmente en Colombia son las protagonistas en el sector empresarial y generador principal de empleo para los colombianos. Es por esto que el Departamento de Santander no se queda atrás y en su área metropolitana viene impactando y aportando a la economía de la región a través de los principales sectores económicos. Es necesario que las empresas cuenten con profesionales competentes para el desarrollo integral de las actividades económicas, formalización de los procesos conforme a la normatividad vigente y cambios constantes de una economía no sólo nacional sino internacional.

Las medianas empresas son un pilar importante para el desarrollo económico de la región y el posicionamiento del país como una de las economías más rentables en América Latina. Es por esto que cada día el profesional financiero se encuentra en una constante preparación para llevar a estas empresas a lograr sus objetivos empresariales y hacerle frente a permanentes presiones del mercado laboral, competitivo, haciendo uso de las herramientas adecuadas para tomar decisiones asertivas como el profesional de contaduría pública idóneo, diligente y estratégico que ha sido formado.

Las empresas deben considerar trabajar con equipos idóneos que se involucren completamente con el logro del objetivo básico financiero de la entidad, el cual es maximizar su valor y así mismo maximizar la riqueza de sus asociados. Una vez se han identificado las necesidades financieras, es posible tomar decisiones asertivas que permitan la sostenibilidad a largo plazo para la empresa y ser competitiva en medio de una economía cambiante.

*Palabras clave:* Áreas Estratégicas, Competencias Financieras, Contador Público, Medianas empresas.

## Abstract

PYMES currently in Colombia are the main players in the business sector and the main generator of employment for Colombians. This is why the Department of Santander is not far behind and in its metropolitan area has been impacting and contributing to the economy of the region through the main economic sectors. It is necessary that the companies have competent professionals for the integral development

of the economic activities, formalization of the processes in accordance with the current regulations and constant changes of an economy, not only national but also international.

Midsized companies are an important pillar for the economic development of the region and the positioning of the country as one of the most profitable economies in Latin America. That is why every day the financial professional is in constant preparation to lead these companies to achieve their business objectives and face permanent competitive labor market pressures, making use of the right tools to make assertive decisions like the professional of adequate, diligent and strategic public accounting that has been formed.

Companies should consider working with suitable teams that are fully involved in achieving the entity's basic financial objective, which is to maximize value and maximize the wealth of its associates. Once financial needs have been identified, it is possible to make assertive decisions that allow long-term sustainability for the company and be competitive in the midst of a changing economy.

*Keywords:* Strategic Areas, Financial Competences, Public Accountant, Medium-sized companies.

## I. INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo los cambios en la economía mundial han acelerado y se presentan de manera continua en el día a día. Las empresas en todo el mundo se ven forzadas a adaptarse a los impactos no solo económicos, sino políticos, sociales, tecnológicos y ambientales; y a la vez, a formalizar sus procesos que permitan el mayor aprovechamiento del capital, de la mano de obra y de las materias primas necesarias para el desarrollo de las actividades económicas. Sin embargo, a estos requisitos, también se suma la necesidad de contar con profesionales competentes e idóneos que direccionen y encaminen a estas empresas en el cumplimiento de cada uno de los procesos de manera eficaz y eficiente.

Es por eso, que el objetivo de este artículo es presentar y

generar una mejor comprensión de las competencias financieras que tienen los profesionales, en este caso el Contador Público frente a las necesidades de las medianas empresas de la ciudad de Bucaramanga, después de haber realizado una minuciosa investigación; la cual debe llevar a entender si los profesionales están siendo lo suficientemente competentes en el ejercicio de sus actividades.

En el presente artículo, se realiza un breve análisis de las competencias financieras propuestas por universidades como UNICIENCIA para los estudiantes de contaduría pública, frente a la identificación de las necesidades de las medianas empresas de la ciudad de Bucaramanga, el cual se soporta en las áreas estratégicas y fundamentales de las organizaciones como lo son la planeación estratégica, gestión financiera, gestión organizacional, gestión de calidad, gestión humana y gestión comercial.

Por último se plantea la importancia del profesional en contaduría pública en el sector financiero, en su actuar en las empresas y lo indispensable que es ser competente en todas las áreas de la organización, para lo que el estar actualizados permite tener una ventaja competitiva frente a los demás.

## II. DESARROLLO

### A. Aspectos a tener en cuenta sobre las PYMES.

Ramonet (2001) señala que, *En una economía globalizada ni el capital ni el trabajo, ni las materias primas constituyen en sí mismos el factor económico determinante, sino que lo importante resulta la relación óptima entre esos tres factores.* Para establecer esa relación, las grandes firmas globales no tienen en cuenta ni las fronteras ni las reglamentaciones, sino solamente el tipo de explotación inteligente que pueden realizar de la información, de la organización del trabajo y de la revolución en los métodos de gestión

Bancoldex (2016) define a las PYMES como el grupo de empresas pequeñas y medianas con activos totales superiores a 500 SMMLV y hasta 30.000 SMMLV. En Colombia el sector empresarial está clasificado en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas. Colombia es un país en vía de desarrollo y cada día son más las personas que formalizan legalmente sus actividades económicas y son clasificadas e integradas en cada uno de los grupos ya mencionados. Las personas están perdiendo el miedo a crear empresa y ven como una oportunidad los programas y proyectos que presenta el estado para vincularlos como empresarios; es así que de esta manera se optimiza el capital de las empresas, tenemos empresarios satisfechos pero también terceros (trabajadores) beneficiados por la generación de empleo.

Lo anterior se confirma con un artículo de la revista Dinero donde se muestra que las micro, pequeñas y medianas

empresas en el año 2016 generaron el 67% del empleo en Colombia. Es así como estas empresas se han convertido en los protagonistas de los avances económicos a nivel nacional, pues permiten encasillar a nuestro país, después de un cuarto de siglo en el puesto 26 a nivel internacional según estadísticas del Banco Mundial y como la cuarta economía de América Latina y el Caribe.

Se pudo determinar que las principales causas que influyen en la competitividad de las Mipymes en Bucaramanga son: la inmediatez; la falta de planeación y compromiso; la inexistencia de cultura empresarial y la desorganización del Estado. Estas causas implican que las Mipymes tiendan a desaparecer del mercado, fueron los resultados encontrados en el trabajo de grado de Valencia, Miguel y otros (2013).

Es una fortuna que nuestra región, nuestro Departamento sea un territorio generador de empleo a través de las PYMES y según datos de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, para el año 2014 estas empresas aportaron al Departamento 168 mil millones de pesos en activos, dados principalmente en el sector de servicios y en segundo lugar el sector de construcción. La globalización exige tener unas condiciones de competitividad que les garantice a estas empresas la sostenibilidad a largo plazo. Debemos precisar que el mayor impacto generado es en el área metropolitana de Bucaramanga, es por eso que la población empresarial bumanguesa fue el centro de esta investigación y específicamente las medianas empresas de la ciudad.

Teniendo en cuenta lo anterior, determinamos un objetivo general para realizar nuestra investigación, el cual cita: “Evaluar las competencias financieras de los egresados del programa de Contaduría Pública de UNICIENCIA Bucaramanga, frente a las necesidades de las medianas empresas de la ciudad.”

Para alcanzar el objetivo general en mención, definimos tres objetivos específicos, los cuales fueron:

- Analizar las competencias financieras propuestas por el programa de Contaduría Pública de UNICIENCIA Bucaramanga para los egresados de la institución.
- Realizar un diagnóstico de las necesidades financieras de las medianas empresas de Bucaramanga en sus principales sectores económicos.
- Proponer un plan de mejoramiento en las competencias financieras de los egresados del programa de Contaduría Pública de UNICIENCIA Bucaramanga coherentes con las necesidades del entorno laboral de la ciudad.

De esta manera se dio inicio a nuestra investigación que beneficiaba a la Universidad, ya que permitía hacer una retroalimentación referida a si las competencias de los egresados estaban acordes a las necesidades del mercado laboral, específicamente en este caso de las medianas empresas, quienes a su vez, también se beneficiaban en el

proceso debido a que los profesionales que manejen sus aspectos financieros deben contar con las capacidades y conocimientos óptimos para realizar su trabajo con profesionalismo e idoneidad; y por último era una oportunidad para que los futuros egresados fortalecieran sus competencias financieras.

#### B. Competencias que debe tener un Financiero.

El profesional financiero con el paso de los años y especialmente en el sector privado ha concebido una gran responsabilidad, no solo contable o financiera, sino en todo el ámbito organizacional de la misma. Ingresar a una empresa se ha vuelto cada vez más exigente para el financiero, debe cumplir con unas expectativas que permitan suplir las necesidades de las empresas. Es allí cuando empezamos a abordar el tema de las competencias financieras, que según la Página Web Colombia Digital (2013) son las siguientes:

**-Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:** Se valoran los conocimientos y experiencia en el uso de herramientas de Business Intelligence, que permiten obtener la información adecuada y de esta manera, poder realizar una toma de decisiones ágil y oportuna para cada área de negocio.

**-Negociación y contratación:** Son deseables los candidatos que, independientemente de su especialidad, tengan capacidad de alcanzar negociaciones y contratar en las mejores condiciones de costo-beneficio para sus empresas.

**-Capacidad de comunicación, gestión y liderazgo:** Se trata de atributos determinantes para el buen trabajo en equipo y la posibilidad de establecer mejores y duraderas relaciones laborales.

**-Cultura organizacional:** Por lo menos el 30% de las empresas requiere que los candidatos sepan cómo conducirse adecuadamente dentro de la estructura de una organización.

**-Visión medio ambiental:** El papel fundamental que actualmente juega la sustentabilidad en el alcance de éxito y consolidación de los negocios ha provocado que las empresas requieran de profesionales en el área financiera, que tengan las competencias para incorporar este tema a las estrategias operativas de las compañías.

Haciendo un preámbulo, el profesional financiero debe ser alguien sagaz, con la capacidad y uso de herramientas que permitan obtener información adecuada y tomar decisiones acertadas de acuerdo con las circunstancias en las que se encuentre la empresa, así mismo sepa liderar un equipo que se involucre completamente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y pueda conducirse en los negocios sin sobrepasar la humanidad de los integrantes de la organización, promoviendo la ética, la cultura, los valores como principio de realización de toda actividad y siendo

incluyente en cada uno de los aspectos de calidad y medio ambiente conforme a la normatividad actual.

#### C. Competencias financieras de los egresados del programa de Contaduría Pública de Uniciencia frente a las necesidades de las medianas empresas de Bucaramanga.

Este artículo es el resultado de una investigación en una población amplia y heterogénea como lo son las medianas empresas de Bucaramanga. Como primera instancia, se pudo determinar con una base de datos de la Cámara de Comercio de Bucaramanga con corte a 14 de Octubre de 2016, que los cinco principales sectores económicos según el nivel de sus activos, sin orden específico, son los siguientes:

- La Construcción
- Actividades financieras y de seguros
- Comercio al por mayor y menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas
- Agricultura, ganadería y caza
- Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado

Figura 1: Clasificación de las empresas registradas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga de acuerdo a su tamaño, con corte al 14 de octubre de 2016



De acuerdo al análisis de la investigación realizada, la ciudad de Bucaramanga tiene un total de 44.512 empresas registradas en la Cámara de comercio de Bucaramanga con corte al jueves 13 de octubre de 2016, entre las cuales 603 corresponden a medianas empresas, clasificándolas de acuerdo a su tamaño, tal como se puede verificar en la figura 1.

Teniendo en cuenta lo anterior y tomando como base los cinco principales sectores económicos de Bucaramanga se pudo determinar que existen 94 medianas empresas inscritas en la cámara de comercio, correspondientes a dichos sectores económicos; lo que permitió realizar la siguiente clasificación según la cantidad de las empresas:

De esta manera se determinó en orden específico que de las 94 medianas empresas 48 pertenecen al sector comercio, 31 a la construcción, 13 agricultura, 2 actividades financieras y de seguros y 2 al sector electricidad. Posteriormente se tuvieron en cuenta estos datos para definir el nivel de participación de cada sector y determinar la muestra a la que se aplicó la encuesta.

*Tabla 1: Muestra por cantidad teniendo en cuenta porcentajes de importancia de los cinco principales sectores económicos de las medianas empresas registradas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, con corte al 14 de Octubre de 2016*

Sector Económico	Cálculo	Cantidad Muestra x Sector Económico
<b>Construcción</b>	49 x 33%	16
<b>Financiera</b>	49 x 2%	1
<b>Comercio</b>	49 x 51%	25
<b>Agricultura</b>	49 x 12%	6
<b>Electricidad</b>	49 x 2%	1

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

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

p = proporción de aciertos 50%

q = **proporción de rechazos 50%**

e = Cuota de error 5%

Tenemos:

$$n = \frac{94 (0,5 \times 0,5)}{0,05^2 \times (94-1) + (0,5 \times 0,5)}$$

n=49

La muestra calculada fue de 49 medianas empresas, que según los porcentajes de participación de cada uno de los cinco principales sectores económicos, estaba representada de la siguiente manera:

Una vez se obtuvo la muestra, determinamos que si queríamos obtener resultados más precisos se debía utilizar

un instrumento de recolección de información que nos llevara a entender la realidad de las medianas empresas y generar conclusiones que estuvieran acorde al objeto de la investigación. Por tal motivo el instrumento elegido fue la encuesta, una herramienta descriptiva y útil para obtener información.

Este mecanismo escogido, permitía llegar a la fuente primaria de la información, es decir, las empresas, con el fin de conocer sus necesidades financieras que serían comparadas con las competencias en esa área de los estudiantes de Contaduría Pública de Uniciencia.

Se determinaron tres estrategias para la recolección de datos:

- Inicialmente se creó un correo electrónico del semillero avalado por la Universidad denominado culturainvestigativa@unicienciabga.edu.co del cual se remitieron vía correo electrónico los link para acceder a la encuesta que fue elaborada en google forms. Posteriormente se procedió a remitir correo electrónico dirigido a las direcciones electrónicas de los encargados de las áreas financieras en las 49 de medianas empresas objeto de la muestra, información que tiene como fuente la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- Como segunda estrategia a seguir en el caso de que no fueran respondidas las encuestas por el primer medio de recolección de datos, se estimó la llamada telefónica a las empresas con el fin de aplicar las encuestas diseñadas.
- Como tercera y última estrategia era realizar la visita a las medianas 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 medianas 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 MEDIANAS 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 medianas empresas de la ciudad de Bucaramanga.

Esta encuesta estuvo compuesta por Diecinueve preguntas distribuidas en seis áreas clave de las organizaciones: planeación estratégica, gestión organizacional, gestión comercial, gestión financiera, gestión humana y gestión de calidad. Con la encuesta pretendíamos conocer las necesidades de las medianas empresas de la ciudad para evaluar si las competencias financieras de los egresados del programa de contaduría pública de Uniciencia Bucaramanga eran coherentes con los requerimientos del mercado laboral.

### III. COMPETENCIAS FINANCIERAS PROPUESTAS POR EL PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA DE UNICIENCIA BUCARAMANGA PARA LOS EGRESADOS DE LA INSTITUCIÓN:

Para realizar nuestra investigación, era necesario conocer primero las competencias financieras propuestas por UNICIENCIA Bucaramanga para los egresados del programa de contaduría pública.

UNICIENCIA promueve la formación de profesionales con espíritu idóneo, crítico y emprendedor, proyectándolo a la investigación e innovación, a fortalecer su capacidad de liderazgo en todos los procesos financieros, contables y tributarios, que le permitan perfilar en cada uno de los campos profesionales para los que es apto el contador público, ya sea como financiero, auditor o revisor de una entidad.

El programa de contaduría pública de UNICIENCIA está fundamentado en principios, propósitos y competencias de formación. Uno de los propósitos principales es la excelencia académica que se entiende como una actitud encaminada al mejoramiento de los programas de formación a través de diferentes estrategias, además de:

- Definición y adopción de un modelo de formación universitaria orientado a desarrollar gradualmente la creatividad, y la capacidad analítica del estudiante mediante la reflexión sistemática y la investigación, dentro de una estructura curricular, integral, flexible y adecuada a las necesidades del medio.
- Poner en práctica el Plan Integral del Perfil Docente como compromiso de permanente cualificación.
- Evaluar las innovaciones educativas más relevantes, analizar sus perspectivas y propiciar las más necesarias en los currículos y en la práctica

docente para elevar la calidad de los procesos de formación.

En cuanto a los principios UNICIENCIA promueve el ingreso libre y voluntario, la cooperación, unidad y ayuda mutua y el respeto a la pluralidad cultural, ideológica y religiosa.

Las competencias del programa académico mencionado son las siguientes:

- Competencia para realizar análisis y síntesis que permitan el movimiento entre lo concreto y lo abstracto.
- Competencia para enfrentar problemas prácticos usando conceptos elaborados
- Competencia para desempeñarse en la sociedad del Aprendizaje
- Competencia para entablar una comunicación de nivel profesional
- Competencia para gestionar un ambiente socialmente productivo
- Competencia para trabajar autónomamente
- Competencia ética

De conformidad con referentes internacionales y nacionales como el informe Tuning Business, los estándares internacionales de educación superior IES de la IFAC y las orientaciones emitidas por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública, un programa de formación profesional en Contaduría Pública, debe considerar.

Las competencias genéricas que son las que debe alcanzar el estudiante constituyendo el objetivo de formación general y pueden ser:

- *Instrumentales* (Análisis y Síntesis, organización y planificación, Comunicación Oral y escrita en lengua nativa, Comunicación Oral y escrita en lengua extranjera, Informática – Ámbito de Estudio, Resolución de problemas y Tomar decisiones).
- *Personales* (Capacidad para trabajar en equipo, en equipos interdisciplinarios, en contextos internacionales, Habilidad para las relaciones personales, Capacidad para trabajar en entornos diversos y multiculturales, para la Crítica y Autocrítica, Compromiso ético en el trabajo y Trabajar en entornos bajo presión).
- *Sistémicas* (Aprendizaje autónomo, Adaptarse a nuevas situaciones, Creatividad, Liderazgo, Iniciativa y espíritu emprendedor, Motivación por la calidad y Sensibilidad hacia temas ambientales y sociales).

- *Aplicabilidad* Aplicar conocimientos en la práctica, Habilidad para búsqueda de información e investigación, Diseño y gestión de proyectos, Capacidad para la divulgación de las cuestiones económicas)

En UNICIENCIA, la competencia es la aptitud de la persona para lograr la armonía estética de sus dimensiones. Las competencias financieras se definen a partir de unas necesidades, de unos requerimientos y es por eso que dentro del programa de contaduría pública, se cuenta con componentes de apoyo para el uso e implementación de las TIC, que encabeza la lista de las competencias financieras según la página web Colombia Digital.

Con la instalación de laboratorios de inglés y salas de informática, UNICIENCIA fortalece la formación de sus estudiantes para que sean más competitivos en el área laboral. Dentro del programa de contaduría pública para los cursos específicos como matemáticas financieras, análisis financiero y gerencia financiera, se encuentran definidas unas competencias financieras encaminadas al saber, hacer y ser; para que como resultado final el profesional en contaduría pública maneje un lenguaje flexible y comprensible, tenga una actitud analítica y gerencial que le permita tomar decisiones financieras en una organización.

#### IV. DIAGNOSTICO BASADO EN EL ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ÁREAS ESTRATÉGICAS

Como se mencionó anteriormente, la encuesta realizada a las medianas empresas se distribuyó en seis áreas estratégicas para las organizaciones, y por consiguiente presentamos de esta manera el diagnostico consolidado con base a los resultados:

*Planeación Estratégica:* con los resultados se pudo evidenciar que el personal se encuentra involucrado en un 82% en la misión, visión y cumplimiento de los objetivos de la empresa, pero solo un 41% participa en el diseño e implementación de estrategias organizacionales; a esto se le puede agregar que gran parte de las empresas encuestadas pertenecen al sector de construcción y comercio, y por consiguiente el personal está más involucrado con el trabajo externo, operativo y de ejecución, siendo menor la importancia dada a los procesos internos de estructura y organización.

Así mismo, se evidenció que el 18% del personal de las empresas no conocían la misión y visión y no se encontraban involucrados activamente en el cumplimiento de los objetivos empresariales y un 59% no participaban en la implementación de estrategias organizacionales. Se pudo entender que solo el personal de área administrativa de la empresa se encontraba involucrado en estos procesos organizacionales y por ello, los resultados obtenidos fueron negativos.

*Gestión Administrativa:* Con respecto a esta área estratégica, se pudo determinar que el 94% de las empresas encuestadas tienen definida una estructura organizacional que garantiza la productividad, calidad y eficiencia en los procesos y misión de la empresa; lo cual también es evidente en un 100% en lo que refiere a la definición y documentación de los procesos financieros, comerciales y de operaciones, y actualización sobre las leyes y normas en materia laboral, comercial, tributaria y ambiental.

Por lo anterior, solo un 6% de las medianas empresas no tienen definida una estructura organizacional para mejorar la productividad, calidad y eficiencia de sus procesos y su misión; por tanto es necesario implementar estrategias de organización que les permitan ser más competentes en el mercado y sector económico al que pertenecen, teniendo en cuenta que son una minoría frente a las empresas que respondieron afirmativamente a esta pregunta.

Si analizamos como lectores estos primeros resultados, podemos entender que una buena parte de las medianas empresas que fueron encuestadas han venido formalizando sus procesos internos, involucrando a sus empleados y actualizándose en normatividad vigente.

*Gestión Humana:* Como parte fundamental de una economía globalizada, las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) se han vuelto necesarias y un requisito para laborar en la mayoría de las empresas. Teniendo en cuenta esto, el 65% de las medianas empresas encuestadas, exigen como competencia esencial para la toma de decisiones, que sus empleados tengan conocimiento de las TIC, lo que supera el 50% y quiere decir que la mayoría de ellas se encuentran actualizadas en este tema. Esto no quiere decir que el 35% restante sea menos importante o este menos actualizado, sino que no establecen como requisito esencial el conocimiento de las mismas, debido al sector económico en el que se encuentran; haciendo énfasis nuevamente en que gran parte de la muestra encuestada pertenece al sector construcción y comercio, y el trabajo realizado por ellos es de campo y no requiere el manejo de tecnologías de la información. Como probabilidad a este 35% se tiene que, su personal es más operativo que administrativo.

Así mismo, se pudo evidenciar que en el 86% de las medianas empresas, el personal tiene la capacidad de comunicación, gestión y liderazgo, y el 76% del personal financiero tiene una visión medioambiental que es incorporado en las estrategias operativas de la empresa.

Sin embargo, el 14% de las medianas empresas no tienen la capacidad de comunicación, gestión y liderazgo, que son determinantes para el buen trabajo en equipo y las relaciones laborales duraderas; y en el 24% de las empresas encuestas, el personal financiero no tiene todavía una visión medioambiental para aplicar en estrategias operativas.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante que el 100% de las empresas cultiven e induzcan a sus empleados a poner en práctica la comunicación, gestión y liderazgo, cualidades que son importantes para el desarrollo de las actividades internas y externas de las empresas, lo que permitirá mejorar el ambiente laboral de la misma y por consiguiente facilitar el alcance de los objetivos empresariales; entendiendo que el recurso humano es la parte más importante dentro de una organización.

En materia medioambiental, se entiende que aún existen empresas que se están actualizando y preparando a su personal en este tema; por tanto son evidentes los resultados obtenidos y se hace necesario que el 100% de las medianas empresas se actualicen en el tema ambiental, como requisito local, nacional e internacional; esto como consecuencia de la demanda en cada sector económico y con el fin de multiplicar las oportunidades en el mercado.

De la misma manera se pudo observar que el 96% de las medianas empresas implementan procesos de inducción a los nuevos empleados y re inducción a los antiguos, lo cual es necesario para el logro de los objetivos empresariales y alcance de la misión y visión de la organización. Las empresas formalizan sus procesos en la medida que cambia la economía y se vuelve indispensable capacitar al personal de manera continua, permitiendo que la empresa sea competitiva y vaya siempre un paso adelante.

Si retomamos nuevamente el artículo de la página web Colombia Digital y evaluamos las competencias financieras propuestas por UNICIENCIA para el programa de Contaduría Pública con respecto al uso e implementación de las TIC, la capacidad de liderazgo y toma de decisiones, realmente se están formando profesionales competentes que son los que permiten que estas áreas estratégicas funcionen adecuadamente en las empresas.

*Gestión de Calidad:* Cada vez las exigencias de los consumidores son más relevantes actualmente en la economía, por tal razón la calidad desempeña un papel muy importante para las empresas como ventaja competitiva. Los resultados obtenidos en el área de calidad evidenciaron que el 100% de las medianas empresas están cumpliendo con las normas técnicas nacionales o internacionales establecidas de acuerdo a cada sector o actividad económica, teniendo en cuenta que existen normas estandarizadas para implementar un sistema de gestión de la calidad.

De igual manera se detalla como fortaleza con un porcentaje del 88% correspondiente a las respuestas afirmativas a la pregunta referida a la capacitación por parte de la empresa a sus colaboradores en temas de calidad y mejoramiento, esto conlleva a que el tema de calidad está en cabeza de la mayoría de los funcionarios de la planta de personal de la empresa y este tema es de vital importancia para la permanencia de las empresas modernas y garantizar de este modo una buena participación, teniendo bien controlada la calidad ya que involucra:

- Generar mayor rentabilidad
- Aumenta el grado de satisfacción de los clientes y usuarios.
- Permite que la empresa está siempre atenta a las necesidades del cliente.
- Permite la fidelización de los clientes.
- Establecer ventajas competitivas en el mercado.
- Cumplir adecuadamente con las expectativas del cliente y algunas otras más.
- Generar nuevas necesidades del cliente y cubrirlas.

*Gestión Comercial:* A través de la Gestión comercial se crea una marca, se vende una imagen, se da prestigio y reconocimiento a una organización; esto se logra con el conocimiento del cliente ya sea real o potencial, el análisis de la competencia contribuye al posicionamiento de la organización que otorga un resultado del 90% de acuerdo al estudio realizado a los diferentes sectores que conforman el área de Bucaramanga.

También es necesario crear alianzas comerciales que involucren a proveedores y contratistas. En este grupo el mercado exige mayores resultados, lo que lleva a buscar estrategias de marketing que despierte el interés del cliente, haciendo uso de redes de distribución y ventas, comunicación y publicidad, redes sociales, entre otros. Con el fin de conseguir la fidelización del cliente, para lo cual se obtuvo un 88%, lo que indica que la satisfacción del cliente garantiza el éxito del negocio.

*Gestión Financiera:* Las empresas dedican la mayor parte de su tiempo a mejorar los productos que elaboran, a tratar de producir más para corregir los aspectos que le generan ineficiencias en su cadena productiva. Las relaciones con los proveedores y con los clientes suelen tomar la mayor parte de la atención.

Las compañías desean obtener una excelente vida económica, para invertir, para comprar y aumentar su capacidad financiera, y es aquí donde la administración financiera juega un papel importante y primordial.

De acuerdo al análisis realizado se toman como fortalezas de la gestión financiera, para las medianas empresas en Bucaramanga los siguientes aspectos:

- Concluye que el 100% de la información financiera debe ser confiable, oportuna y útil, para garantizar el éxito en la toma de decisiones.
- El 96% de los Administradores y Gerentes de área respaldan que es necesario definir un sistema que permita contabilizar, rotar y controlar los inventarios;

esto se debe al porcentaje de participación que presenta el sector comercial y de la construcción.

- Las empresas cumplen con los compromisos adquiridos con sus proveedores de bienes y servicios de manera oportuna con un porcentaje afirmativo de respuesta del 98%.
- En cuanto al nivel de endeudamiento, el 94% de las empresas resaltan la importancia de estudiar y controlar las razones que llevan al endeudamiento y que tanto puede afectar su situación financiera.

Con los resultados presentados en el diagnóstico, se puede evidenciar que las medianas empresas internamente están funcionando de manera adecuada. No podemos negar que existen unas brechas por cerrar y procesos por mejorar, que no se puede dar nada por hecho y que nuestra economía obliga a los empresarios a estar continuamente un paso adelante.

La pregunta final de la encuesta permitió que los encuestados dieran una respuesta abierta frente a las amenazas o debilidades que ellos consideraban afectaban la organización y nos les permitía estar en ventaja competitiva, la pregunta era: *¿Qué Problemática considera usted que está afectando el crecimiento y la sostenibilidad en el mercado de su empresa a largo plazo?*

Algunas respuestas fueron:

- Falta de Estrategias de Mercadeo.
- El Bajo Consumo y La Poca Demanda
- Los Precio por el Cambio del Dólar
- La Competencia
- La Inflación
- Incumplimiento en la entrega de trabajos
- Corrupción en el sector Público y en materia tributaria.
- La incertidumbre frente a la situación política y fiscal del país.
- Las constructoras han crecido y han incrementado el ritmo, en el cual estas han hecho bajar los precios a la mayoría de ferreterías.
- La competencia desleal por parte de empresas fugaces que duran un corto periodo de tiempo en el mercado y ofrecen productos de mala calidad a bajo costo
- La fijación de precios de otras empresas al momento de licitar por menor valor que el que ellos presentan.
- Los Impuestos
- Falta de Planeación Estratégica

Fue principalmente con las respuestas a esta pregunta que pudimos determinar las oportunidades y amenazas de las

medianas empresas de Bucaramanga a través de una matriz DOFA.

Tabla 2: Matriz DOFA de las Medianas Empresas

MATRIZ DOFA	
FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
El personal es capacitado para el mejoramiento en la gestión y comunicación de los procesos.	Faltas de Estrategias de Publicidad y Mercadeo
El personal es capacitado para el buen trabajo en equipo.	Es necesario un mejoramiento en los estándares de calidad
El personal conoce la misión y visión de la empresa para alcanzar los objetivos institucionales.	El Personal No tiene participación en el diseño e implementación de las estrategias
Posee una estructura Organizacional Definida.	El personal antiguo requiere una mayor re-inducción
Están al día con las actualizaciones de las leyes laborales, comerciales y tributarias.	Se necesita una mayor exigencia en los conocimientos Tecnológicos de la información y comunicaciones.
La empresa controla sus niveles de endeudamiento para un mejor manejo de los recursos.	
El manejo y control de los inventarios son debidamente registrado y obedecen a un proceso adecuado de rotación.	
La empresa presenta oportunamente y de manera confiable la información financiera para tomas de decisiones.	
Formalización de los procesos.	
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Flexibilidad y Adaptación a los Cambios del entorno en el mercado	La Competencia Desleal
La implementación de las nuevas tecnología ayudan al crecimiento de la empresa	Aumento de la Competencia
Adopción de las NIIF	La Corrupción
Los Productos y Servicios cumplen con las normas Técnicas Nacionales e Internacionales	Situación Económica del País (La Inflación en los impuestos)
Exploración de los mercados Internacionales.	El Alza del Dólar
	El Contrabando
	La Reforma Tributaria
	Poco Espacio para el desarrollo de Obras
	El riesgo en la bolsa de valores

V. CONCLUSIONES

Las medianas empresas involucran a sus empleados en la misión, visión y cumplimiento de los objetivos empresariales. La mayoría de las medianas empresas han formalizado, definido y documentado sus procesos comerciales, financieros y operativos; y se encuentran actualizados en materia ambiental para la implementación de estrategias operativas.

Las medianas empresas se actualizan en materia laboral, financiera, tributaria y ambiental. El conocimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, aun no se ha vuelto un requisito indispensable en las medianas empresas como competencia esencial para la toma de decisiones.

El personal de las medianas está capacitado para liderar y establecer relaciones laborales duraderas y equipos de trabajo eficientes.

Las medianas empresas, permanentemente actualizan y capacitan al personal nuevo y antiguo. Las principales amenazas de las medianas empresas se dan por la inconstante economía del país, por el aumento en la competencia y la fijación del precio del dólar para aquellas que tienen relaciones con el exterior.

#### 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] Álvarez, M. y otros. (2008). Estrategias financieras en la pequeña y mediana empresa. Recuperado en: [http://www.spentamexico.org/v3-n2/3\(2\)%2065-104.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n2/3(2)%2065-104.pdf).
- [3] Boude, O. y otros. (2011). Desarrollo de competencias a través de un ambiente de aprendizaje mediado por TIC en educación superior. Recuperado en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412011000300007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000300007).
- [4] Brown, J. (2005). Incorporación de las tecnologías de información y comunicación en la docencia universitaria estatal costarricense: problemas y soluciones. Recuperado en: <http://revista.inie.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/viewFile/120/119>.
- [5] Cabero, J. (2005). Reflexiones sobre la brecha digital y la educación. Recuperado en: <http://sid.usal.es/docs/F8/FDO22178/reflexiones.pdf>.
- [6] Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. Recuperado en: <http://www.ehu.es/ojs/index.php/Zer/article/view/2636/2184>.
- [7] Chiavenato, I. (2010). Administración: teoría, proceso y práctica. Colombia: Editorial Mac Graw Hill.
- [8] Kuhn, T. (1972). Sociology of Science: selected readings. Penguin Books, Chicago, 1972.
- [9] Lugo, M. (2010). Las políticas TIC en la educación de América Latina. Tendencias y experiencias. Recuperado en: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32395/Las%20políticas%20tic%20en%20la%20educación%20de%20América%20latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- [10] Salinas, J. (2004). Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria. Recuperado en: <https://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/salinas1104.pdf>.
- [11] UAB. (2003). Las grandes aportaciones de las TIC.
- [12] UNESCO. (2016). Las tecnologías de la información y la comunicación, TIC en la educación. Recuperado en: <http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts/>.
- [13] Valenti, P. (2002). La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: Tics y un nuevo marco institucional. Recuperado en: <http://www.oei.es/revistactsi/numero2/valenti.htm>.
- [14] Villatoro, P. y Silva, A. (2005). Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación TIC. Un panorama regional.
- [15] Ramonet, I. (2001). Impacto de la globalización en los países en desarrollo. Recuperado en: [https://www.researchgate.net/profile/M\\_Vivarelli/publication/n/228001376\\_Impacto\\_social\\_de\\_la\\_globalizacin\\_en\\_los\\_pases\\_en\\_desarrollo/links/0f31753c1476659e41000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/M_Vivarelli/publication/n/228001376_Impacto_social_de_la_globalizacin_en_los_pases_en_desarrollo/links/0f31753c1476659e41000000.pdf).
- [16] 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>.

#### BIOGRAFÍA

**Angélica Alexandra Cárdenas Mosquera**, nació en Barrancabermeja, Santander, Colombia el 24 de Marzo de 1996. Actualmente es estudiante de IX semestre de Contaduría Pública en la Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo Uniciencia. Tiene experiencia laboral de 16 meses en el



sector público.

**Maby Alexandra Patiño Rey**, nació en Bucaramanga, Santander, Colombia el 28 de Febrero de 1986. Actualmente es estudiante de X semestre de Contaduría Pública en la Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo Uniciencia. Tiene experiencia laboral de 10 años en el sector privado.





**Erika Rocío Sotelo Parra**, nació en La Macarena, Meta, Colombia el 08 de Septiembre de 1990. Actualmente es estudiante de IX semestre de Contaduría Pública en la Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo Uniciencia. Tiene experiencia laboral

de 4 años en el sector privado.



**Narli Yorley Ariza Maldonado**, nació en San Alberto, Cesar, Colombia el 26 de Octubre de 1990. Actualmente es estudiante de IX semestre de Contaduría Pública en la Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo Uniciencia. Tiene experiencia laboral de 3 años en el sector privado.