

LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS PYMES DE LA PROVINCIA DE SUGAMUXI¹

BUSINESS MANAGEMENT IN THE SMES OF THE PROVINCE OF SUGAMUXI

José Javier González Millán²
 Miryam Teresa Rodríguez Díaz³
 Oscar Ulises González Millán⁴

Resumen

La gestión moderna se basa hoy en habilidades empresariales, aplicables a todas las compañías, en tal sentido, el artículo presenta la caracterización de gestión empresarial y calidad en 360 pymes de la provincia de Sugamuxi. Metodológicamente, el tipo y método fue descriptivo-explicativo, analizado con estadística descriptiva; haciendo uso de la encuesta estructurada, aplicando el muestreo aleatorio simple. Se identificó que, de 360 pymes, la mayoría pertenecen al sector servicios, siendo administradas por gerentes jóvenes, con tan solo 23,6% con formación universitaria, asimismo, muy pocos utilizan tecnologías para la gestión, con un desconocimiento del sistema de calidad.

Palabras Clave: Gestión, Empresarial, Calidad, Pymes

Abstract

Modern management is based today on business skills, applicable to all companies, in this sense, the article presents the characterization of business management and quality in 360 SMEs in the province of Sugamuxi. Methodologically, the type and method was descriptive-explanatory, analyzed with descriptive statistics; making use of the structured survey, applying simple random sampling. It was identified that, of 360 SMEs, the majority belong to the service sector, being managed by young managers, with only 23.6% having university education, likewise, very few use management technologies, with a lack of knowledge of the quality system.

Keywords: Management, Business, Quality, SMEs

Recepción: 21 de Mayo de 2021/ Evaluación: 20 de Junio de 2021/ Aprobado: 19 Agosto de 2021

¹El presente artículo es el resultado del proyecto intitulado “PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN, A PARTIR DE LA CARACTERIZACIÓN ESTRATÉGICA Y SOCIOECONÓMICA DE LAS PYMES DEL VALLE DE SUGAMUXI, EN EL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ”, identificado con código SGI 1254 de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

² Doctor en Administración, Administrador de Empresas, Profesor Investigador Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Facultad Sede Sogamoso, Sogamoso. E-mail: javier.gonzalezmillan@uptc.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6233-1804>

³ Doctora en Administración Universidad Autónoma de Querétaro, Profesora/Investigadora Escuela de Administración de Empresas, Facultad Sede Sogamoso, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso, Investigadora grupo Management, miryamteresa.rodriguez@uptc.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3782-0809>

⁴ Magister en Salud en el trabajo Universidad Nacional de Colombia, Docente/investigador del Grupo GEAM, Escuela de Administración de Empresas sede Sogamoso, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. E-mail: oscar.gonzalez02@uptc.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2943-5492>

Introducción

Luego de haber afrontado una pandemia con inmensas repercusiones en la vida mundial y empresarial y teniendo como precedente que en el ámbito empresarial las pymes corresponden al sector que más aporte la hace actualmente al crecimiento de la economía colombiana y regional, en esta medida, las pequeñas y medianas empresas del valle de Sugamuxi en el departamento de Boyacá no son la excepción, es por esta razón, que la buena gestión empresarial se ve condicionada a los atributos y capacidades gerenciales y al adecuado modelo administrativo aplicado para el quehacer gerencial (Barrios, 2018), por lo cual, la moderna gestión refiere a los mejores oficios para alcanzar los propósitos empresariales. En esta medida, el presente artículo apunta a indagar las pymes y su forma de manejarlas se han convertido en una de las actividades de mayor interés para el análisis organizacional moderno, no obstante, lo preceptuado, el reto de la gerencia hoy es gigante y la ventaja competitiva radica en la utilización del modelo de gestión más apropiado para cada pyme (Zapata & Mirabal, 2011: 92). Por tanto, el objetivo de la presente investigación, versa sobre la caracterización de la gestión empresarial y de calidad en 360 pymes de la provincia de Sugamuxi. En torno a la estructura del documento, este se abordará en cuatro capítulos distribuidos así: en primer lugar se llevará a cabo un breve acercamiento teórico al tema de la gestión; en segunda instancia se presentará el marco metodológico aplicado en la investigación; el tercer apartado da cuenta de los resultados más relevantes del estudio, centrados en presentar la caracterización de la gestión empresarial y de calidad de las pymes de la provincia y un cuarto momento lo constituyen las conclusiones más relevantes halladas en la investigación.

En lo concerniente a la parte metodológica, esta pertenece al paradigma funcionalista planteado por Durango (2005); el tipo y método de estudio es descriptivo, explicativo y deductivo; como instrumento de recolección de información se contó con la encuesta estructurada (adaptada con base al modelo aplicado por la INE (Instituto Nacional de Estadística de Chile) y el de la Universidad Veracruzana de México) realizada a los gerentes o administradores de dichas compañías. Con relación al tipo de muestreo, el utilizado fue el aleatorio simple y en relación al tratamiento de la información esta se analizó mediante el paquete estadístico utilizado fue el SPSS™ (v.20), el cual permitió realizar un análisis descriptivo (frecuencias y tablas de contingencia). (Fernández, Hernández y Baptista, 2010)

Revisión de la Literatura

La gestión

Al hablar de la génesis del término es importante acotar que su versión inglesa conocida como Management es un término anglófono que en idioma español se significa gestión, para lo cual, el concepto alude al manejo adecuado de los recursos y talentos que posee una organización para el logro de los objetivos corporativos, lo que conlleva al planteamiento de una serie de estrategias generando un beneficio, por lo cual, el éxito de cualquier organización depende de la gestión adecuada, acompañada del aprovechamiento de las capacidades y talentos con los que cuenta dicha entidad (Schilling, 2019). En esta medida, el término se ha ido centrando en diversas actividades, pues en su esencia más pura ha referido a las actividades directivas y gerenciales (Martínez, Palacios & Juárez, 2020), la gestión financiera (Sandoval & Rosero, 2020), la gestión ambiental (Galarza y Zambrano, 2020), la gestión estratégica (Manosalvas, Bustillos, Peñafiel & Acurio, 2020), la gerencia del capital humano (Goujan, 2020) y el management (Bartram, Adam, Edwards, Jalette, Burgess, & Stanton, 2019), lo cual demuestra que la aplicación de la gestión empresarial cubre las diversas actividades gerenciales bajo la matización de amplias facetas del

quehacer organizacional. Igualmente, Manrique (2016) expone que el origen del vocablo proviene del latín *gestos* entendido como actitud o movimiento del cuerpo, así mismo la palabra se deriva de *gerere* que tiene como significado ejecutar, conducir o llevar a cabo algo, por tanto, Manrique (2016:136) la define como “un proceso de planear, dirigir y controlar el talento humano y de otro tipo para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de una entidad”, es decir que la gestión refiere a un grupo de procesos, que buscan el logro de un fin de manera efectiva a través del talento humano de la organización.

De otra parte, Rodríguez & Alpuin (2014), sugieren que, la gestión se concibe como un activo estratégico que le permite a la organización alcanzar sus objetivos, asignando de la mejor manera los recursos en las diferentes funciones llevadas a cabo por la empresa. En consecuencia, la gestión facilita el control de los objetivos; siguiendo el cometido de las acciones gerenciales para lograr posicionar de mejor manera a la organización, por lo cual, ésta refiere a la ejecución de diligencias orientadas al alcance de algún beneficio por medio del aprovechamiento del talento humano de la entidad para el logro de objetivos organizacionales (Mora, Duran & Zambrano, 2016). Consecuentemente con lo anterior, Herrera, Betancourt, Herrera, Vega, & Vivanco (2016), conciben la gestión empresarial como una serie de medidas estratégicas llevadas a cabo con el propósito de que la compañía sea factible económicamente, desde la perspectiva financiera, productiva, social y de marketing, con lo cual la conjugación de estas variables de la mano de una labor efectiva permite alcanzar un posicionamiento estratégico importante en el mercado global. En este orden de ideas, es valioso enunciar que el concepto ha evolucionado progresivamente (Giraldo, 2018), pues en la medida que la gerencia ha evolucionado en la consecución de los objetivos estratégicos, ésta ha venido avanzando al tenor de las nuevas tecnologías y las mejores formas de mejoramiento de bienes y servicios, lo que ha conllevado que consigo se desarrollen modernos modelos de gestión que de manera más holística puedan afrontar mercados más cambiantes (Estévez, 2020), más mundializados y con mayores niveles de incertidumbre en una aldea global, es decir con nuevos retos para la administración empresarial, a través de modelos estratégicos organizacionales que conjuguen la eficacia y la eficiencia.

Así también, Goujon (2020) resalta la importancia de la gestión en la medida que ayuda a forjar la ventaja competitiva para acrecentar la productividad, utilizando las habilidades de la organización para hacerla mejor y marcar la diferencia frente a la competencia, es por tanto que el management permite implantar formas de manejo empresarial más eficaces en las diversas organizaciones. Corroborando lo antes citado, Alonso & Fernández (2013) expresan que la gestión conlleva a labor del ejecutivo que por medio de sus habilidades puede realizar procesos efectivos para el alcance de los fines corporativos, haciendo el mejor uso de sus habilidades blandas y duras, pues diversos estudios organizacionales han confirmado que los modelos de gestión son los que acceden al fracaso o el éxito empresarial con el paso del tiempo (González, García, & Murillo, 2016).

Es por lo anterior, que la gestión se orienta a trabajar en los procesos que a diario se desarrollan en las compañías, dando prioridad a la alineación estratégica, en donde subyace claramente la relación proceso-estrategia-objetivo para poder hacer que la organización empresarial se desenvuelva adecuadamente en el escenario competitivo. Por tanto, el alineamiento se convierte en la principal razón del desarrollo de habilidades propias de la buena gestión (Pérez, 2020). En esta medida, la anterior acepción se ve complementada por Calderón, Naranjo & Álvarez (2011:13), quienes aseveran que la gestión se constituye en un mecanismo de competitividad empresarial que aunando esfuerzos de todos los sectores permite el desarrollo de una región. Para

lo cual el proceso de gestión debe integrar el direccionamiento estratégico, la cultura organizacional y el talento humano para generar valor a los Stakeholders involucrados en el desempeño organizacional (Muñoz, Cabrita, Ribeiro da Silva & Diéguez, 2015), éste hecho resalta el valioso aporte de las personas en la gestión empresarial asumiendo al conjunto de medidas y estrategias para el alcance de los objetivos en pro de la productividad y la competitividad de la entidad (Sadigov, 2019).

En este sentido, la función de la gestión, la suele desempeñar ejecutivos, gerentes, jefes y gerentes que comprometen sus habilidades para alcanzar el éxito de un negocio con la premisa de una gestión efectiva, una excelente comunicación organizacional, un alto nivel de empoderamiento y liderazgo efectivo, que ayude a equilibrar las expectativas de los clientes internos y de los clientes externos para poder solucionar los contratiempos que a diario surgen en la labor gerencial (Torres., Vallejos & Burbano, 2019). Así las cosas, la gestión se convierte en una herramienta que amplía la visión de la empresa y permite direccionar la estrategia corporativa para el alcance de los objetivos establecidos en la empresa a través de la mejora continua de los procesos que se fortalecen por medio de los activos intangibles de la compañía, volviéndola más competitiva (Villafañe, 2005), por lo tanto, el management es el resultado del proceso de evolución de la información por medio del aprendizaje manifestado en sus diversas formas, lo que hace que en esa medida el conocimiento en la gestión de configura en un activo intangible de la organización (González & Álvarez, 2019), integrando un cúmulo de procesos y sistemas que incrementan las capacidades de gestión con miras a alcanzar la competitividad (Muñoz, Alarcón & Lombeida, 2018).

Tomando como basamento, el anterior acápite, es indiscutible que el quehacer administrativo se orienta al proceso de control de gestión, el cual es un elemento irremplazable para la mejora continua, por medio de las acciones correctivas que conllevan a superar desviaciones gerenciales a fin de encaminarse al alcance de los objetivos; en cuyo caso, el control de gestión (Tejada, Rengifo, Boy & Rodríguez, 2019) permite tener una visión más precisa del mercado, de las expectativas de los clientes (internos y externos) y las actividades que la gerencia debe emprender para alcanzar los fines organizacionales haciendo la empresa más competitiva. (Veiga, 2008)

Tipos de Empresa y su constitución en Colombia

Mediante la Ley 1111 de 2006, se estableció la clasificación de las compañías para el caso colombiano (Tabla 1), dicha categorización se realiza teniendo en cuenta el número de empleados y el valor de los activos totales medidos en UVT (Unidades de Valor Tributario), para el caso colombiano y para todos los efectos, las Pymes corresponden a las pequeñas y medianas empresas, que conllevan a una actividad económica, en diversas labores empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, ubicadas ya sea en una zona rural o urbana, que responda conjuntamente a la siguiente clasificación:

Tabla 1. *Clasificación de empresas, según Ley 1111 de 2006*.*

| Tipo de empresa | Empleados | Activos totales (SMLMV) | Valor en UVT |
|------------------------|------------------|------------------------------------|---------------------|
| Microempresa | 1-10 | menos de 501 | Menos de 11.000 |
| Pequeña Empresa | 11-50 | 501-5.000 | 11.000- 100.000 |

| | | | |
|-----------------|------------|----------------|---------------------|
| Mediana Empresa | 51-200 | 5001-30.000 | 100.000- 610.000 |
| Gran Empresa | Más de 200 | Mayor a 30.000 | 610.000 en adelante |

Fuente: Congreso de la república de Colombia, Ley 1111 de 2006.

*Para el caso colombiano, la UVT de año 2020 corresponde a un valor total de 35.607 de acuerdo a la clasificación del tipo de empresa por tamaño a la de UVT (Unidad de Valor Tributario, Ley 590 de 2000).

En este orden de ideas, De acuerdo a los estudios de González, Rodríguez & Moreno (2014); Barreto y Otros (2005:312-313), en donde estos últimos especificaron la composición de las empresas boyacenses, estipulando algunos factores de empleo y ocupación de acuerdo al sector. Con base en las investigaciones presentadas por los precitados autores, se logra establecer que las Pymes constituyen un porcentaje cercano al 40% en el departamento, lo que demuestra su valioso aporte al empleo, al PIB boyacense y al desarrollo económico de la región. En esta misma línea, Zapata (2005) aporta a la discusión indicando en sus investigaciones que las compañías Boyacenses atraviesan por problemas de relativo a su modelo de gestión, baja formación empresarial de los directivos, desinterés por las normas de calidad y la incapacidad de asociarse con entidades académicas y profesionales. Por último, la gestión empresarial se ha venido convirtiendo una tendencia que por medio del control busca establecer las directrices estratégicas para que las metas sean adecuados a las previsiones hechas en el proceso de planeación por medio de los objetivos organizacionales. (Montes, Montilla & Mejía, 2018)

Materiales y Métodos

Tipo y método de investigación

En esta investigación por ser de corte cuantitativo se utilizó el método descriptivo-explicativo, el cual sugirió la relación de variables, interpretadas por medio de las relaciones de variables obtenidas en la recolección de información. La estrategia de aproximación metodológica tomó como fundamento el tipo denominado deductivo para poder explicar el fenómeno objeto de estudio. (Minnamier, 2004).

Unidades de análisis y técnica de recolección de información

Azcona (2013) propone a las unidades de análisis como una clase de objeto de investigación definido por el sujeto de investigación para ser inquirido, lo que implica que, al decir “clase de objeto” se hace un abordaje conceptual referente a un concepto, sujeto, organización asumida como una clase de sujeto y no un sujeto específico del espacio tiempo. Por lo cual, las fuentes primarias correspondieron a los gerentes o administradores de las Pymes del valle de Sugamuxi seleccionadas. Como técnica de recolección de información, se aplicó la encuesta estructurada del INE (instituto nacional de Estadísticas de Chile) y la Universidad Veracruzana de México, para las fuentes secundarias se acudió a estudios previos realizados en otras regiones de Colombia y del mundo utilizando como técnica la revisión documental.

Población, Muestra, Tipo de Muestreo y Tratamiento de la información

Se estableció como muestra, las 360 empresas (pequeñas y medianas) distribuidas por tamaño, de acuerdo a los activos totales y el número de empleados, en esta medida, la población

objeto de investigación (Martínez & Soto, 2015) se tomó con base en los datos históricos de la Cámara de Comercio de Sogamoso conformada por 8.943 empresas, de las cuales 3.130 corresponden a pequeñas y 22 medianas empresas y con base en la fórmula para poblaciones finitas, se obtuvo, que con una probabilidad de éxito (P) del 60% y la probabilidad de fracaso (Q) del 40%, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se tiene que:

Tamaño de la muestra de las pequeñas empresas de Sugamuxi:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q} = 330 \sim 338$$

Censo de las medianas empresas de Sugamuxi: Debido, a que el número de pequeñas empresas no supera las 50 unidades poblacionales, fue necesario hacer censo de las 22 empresas que actualmente funcionan, para el tratamiento de la información, la herramienta utilizada fue el paquete SPSS versión 20, complementado con el MS. Excel y como tipo de muestreo se utilizó al aleatorio simple.

Resultados

En relación a las generalidades de la investigación, se pudo identificar que de las 360 pymes objeto de estudio, los sectores más destacados, se refieren en primer lugar al de comercio al por menor con un 9,4%, en segundo lugar el sector ferretero y de alimentos con un 6,1%, en el tercer grupo se ubican los almacenes de ropa y calzado con un 5,0%, para encontrar en cuarto sector a las papelerías con un porcentaje de 4,2%, lo que demuestra que la tendencia en las Pymes se orienta mayoritariamente al sector de servicios. (Tabla 2)

Tabla 2. Distribución porcentual de los sectores más representativos de las pymes

| TIPO DE ENTIDADES | VALOR | PORCENTAJE |
|---------------------------------|-------|------------|
| CAFÉ INTERNET Y REPARACIONES | 12 | 3,3 |
| PAPELERIAS | 15 | 4,2 |
| ALMACEN DE CALZADO | 18 | 5,0 |
| ALMACENES DE ROPA | 18 | 5,0 |
| FERRETERIAS | 22 | 6,1 |
| COMERCIO AL POR MENOR | 34 | 9,4 |
| RESTAURANTES | 22 | 6,1 |
| DROGUERIAS | 13 | 3,6 |
| FLORISTERIAS | 13 | 3,6 |
| HOTELES | 12 | 3,3 |
| PIZZERIAS | 12 | 3,3 |
| PANADERIAS | 12 | 3,3 |
| ALMACEN DE MOTOS | 11 | 3,1 |
| VENTA Y REPARACION DE CELULARES | 10 | 2,8 |

Fuente: autores, con base en el estudio

De igual manera, se encontró, que la edad promedio de los gerentes es de 39 años, que, para el promedio gerencial nacional, corresponde a gerentes o administradores jóvenes. De la cifra global, los cuales 60% (216) son hombres y el 40% (144) mujeres, con relación al nivel de formación el 32,2% tan solo poseen formación en Básica primaria, seguidos de la formación técnica con un 31,9% y tan solo un 23,6% posee formación de pregrado, en tanto que tan solo el 1,4% poseen formación posgraduada, es de acotar que las profesiones más comunes son: Arquitecto e ingeniero industrial, Ingeniero de sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería Civil, contador público-Ingeniero de minas y administrador de empresas. (Tabla 3)

Tabla 3. Distribución porcentual del nivel de formación de los gerentes

| Nivel de formación | Valor Numérico | Valor Porcentual |
|-----------------------------|----------------|------------------|
| Básica o primaria | 116 | 32,2 |
| Humanidades | 15 | 4,2 |
| Media común | 21 | 5,8 |
| Media Técnico profesional | 0 | 0,0 |
| Centro de formación técnica | 115 | 31,9 |
| Instituto profesional | 3 | 0,8 |
| Universidad- pregrado | 85 | 23,6 |
| Postgrado | 5 | 1,4 |
| Total | 360 | 100,0 |

Fuente: autores, con base en el estudio

Con base en lo expuesto anteriormente, los resultados se abordarán en dos acápites a saber: en primera instancia se describen los aspectos más relevantes que se llevan a cabo en el proceso de gestión empresarial de las pymes de la provincia, un segundo momento hace alusión a los aspectos del sistema de calidad puestos de manifiesto en las empresas objeto de estudio.

Gestión empresarial de las pymes provincia de Sugamuxi

En primer lugar, se indilgo sobre el porcentaje de las ventas que las pymes manejan en el mercado interno, donde los resultados sugieren que el 53% las realiza directamente al consumidor final, en tanto que el 47% se destina a otras compañías, lo que indica una tendencia muy equilibrada en referencia a la distribución de los bienes y servicios en el ámbito nacional, en forma directa a los clientes. El segundo elemento abordado refirió al tipo de empleo existente al interior de las pymes, concluyendo que, de 1945 hombres trabajadores de estas empresas, un 48% del total, son trabajadores de temporada, es decir no cuentan con un contrato directo y por largo tiempo con la empresa, tan sólo el 25% son trabajadores permanentes y tienen un nivel ejecutivo o gerencial, mientras que el 16% son trabajadores permanentes sin incluir a los del nivel ejecutivo o gerencial, y un 9% son subcontratados.

Complemento al anterior interrogante, se interrogo sobre el comportamiento del tipo de empleo en las trabajadoras mujeres, encontrándose que de 2458 trabajadoras el 50% son trabajadoras de temporada, el 24% cuentan con contratos permanentes y ocupan puestos del nivel ejecutivo y gerencial, un 17% son trabajadoras permanentes sin incluir a las trabajadoras que ocupan cargos de nivel ejecutivo o gerencial, y un 9% son trabajadoras subcontratadas. Se

evidencia así, que por número de empleados las mujeres poseen más oportunidades laborales que los hombres, aunque este es un valor relativo, pues la vinculación laboral tanto en hombres como mujeres se mantienen casi en igualdad de condiciones, por otra parte, en relación a los tipos de contratación, predominan los contratos de temporada para ambos casos. Un tercer factor tenido en cuenta, hizo referencia a si los empresarios hacen uso de instrumentos de fomento productivo, en donde el 96% manifiesta no haber utilizado ningún instrumento en tanto que el 4% dice haber hecho uso de éstos, a lo cual la investigación apunto a averiguar las razones por las cuales los ejecutivos no usan los instrumentos de fomento productivo, encontrándose en primera instancia que es por no poseer la suficiente información (44%), seguida del total desconocimiento acerca de los instrumentos de fomento productivo con un 27% y como tercer óbice, que las facilidades ofrecidas no son acordes con las necesidades de la empresa con un 24%.

En este orden de ideas, se procedió a indagar sobre los tipos de apoyo que los empresarios consideran requiere su empresa para su adecuado manejo y la estabilidad, ante lo cual, el 68% de los encuestados manifiestan la importancia de la asesoría en la aplicación de modelos de gestión, un 23% asegura que el medio de apoyo más importante es la asesoría en tecnología, un 5% dice que es la asesoría en legislación laboral y/o tributaria, y un 3% manifiesta que las condiciones para el acceso a créditos no son las más adecuadas. Complementario a esto, los empresarios consideran que el medio de apoyo más importante para la expansión es la asesoría en términos financiero y de endeudamiento. En cuarto lugar, se inquirió lo referente al tema de la innovación ya sea en productos o en servicios, el 94,5% de los encuestados manifiesta que, si ha desarrollado algún tipo de innovación, y tan solo el 5,5% expone que no ha hecho, es claro en este punto que existe una confusión entre los gerentes y es que se asume como innovación hechos que sean novedosos, aunque no causen impacto en el mercado, es decir así sea solamente utilizado en la entidad y no sea conocida o utilizada en el mercado.

Con base en lo anterior se quiso averiguar sobre qué clase de innovaciones se han realizado al interior de las compañías, en tal sentido, más del 90% de los indilgados responden que en los últimos meses han tenido innovaciones en cuanto al producto o servicio que ofrecen, mientras que tan sólo un 1% respondió haber innovado en la parte de gestión organizacional, mientras que en ninguna entidad se presentan innovaciones en temas de sistemas productivos, lo que deja concluir que la preocupación en cuanto al tema de innovación por parte de estas empresas está enfocada principalmente en el producto o servicio que ofrecen y no en la parte administrativa o de gestión. De igual manera, del grupo que manifestó que no había realizado innovaciones, se indago sobre las razones por las cuales no se habían realizado innovaciones, arrojando que más del 60% es por falta de financiamiento, y cerca del 30 % simplemente no les interesa, el 10% restante manifiesta que es por falta de personal calificado y costos muy elevados.

Adicionalmente a lo antes expuesto, se preguntó a los gerentes si en el momento poseían algún tipo de convenios, acuerdos o contratos de cooperación con otras entidades, al menos de la región. Frente a esta pregunta sobre acuerdos de cooperación con otras empresas para la innovación, el 97% de los encuestados manifiestan no tener ningún tipo de acuerdos o estrategias de cooperación, un 2% no saben en qué consiste la cooperación, este fenómeno para el caso del empresariado Boyacense es un comportamiento normal, esto debido a la idiosincrasia regional del boyacense, la cual es individualista y muy poca asociativa a todos los niveles. En esta misma lógica, el uso de la tecnología en las Pymes, se ha venido constituyendo en una herramienta de soporte para las actividades propias de la organización, por lo cual el uso del correo electrónico, un sitio o página web y el uso de los teléfonos celulares o las centrales telefónicas son pilar

fundamental en las ventas de dichas compañías, por tal motivo, al, averiguar con los administradores si realizan algún tipo de transacciones o ventas de productos a través las páginas web, el 97% de los encuestados, responden de forma negativa, mientras que tan solo el 1% manifiesta que si las ha realizado, en tanto que el 2% no sabe o no responde por desconocimiento de esta tecnología, quedando claro que las empresas que cuentan con extranet sólo para información de la misma y publicidad, esto también se puede deber a la desconfianza informática que se ha presentado por fraudes electrónicos de algunas compañías, quedando evidente la falta de utilización de las tecnologías de la información y comunicación para disminuir tiempos y costos.

Gestión de calidad pymes provincia de Sugamuxi

Con fundamento en la pesquisa, un segundo apartado abordado refirió a averiguar si en las pymes se realizan capacitaciones periódicamente, donde los resultados arrojaron que un alto porcentaje (96%) de los encuestados manifiestan que en su empresa no se realiza ningún tipo de capacitación durante el año, y tan sólo un 4% expresan que se realizan capacitaciones pero sólo de tipo interno, es decir que no invierten en capacitaciones por parte de personal externo a la organización y capacitado para esto, en este punto el 4% de los que expresaron que si habían recibido capacitaciones, expresaron que eran de índole interno y que en menor proporción las habían recibido por facilitadores externos y mucho menos por la vía virtual. De la misma forma, se procedió a indagar si los ejecutivos participan en actividades propias de gestión, dando como resultado que el 75% de ellos participan en charlas para sus empleados o para otras organizaciones, un segundo grupo (17%), se encarga de hacer retroalimentación de su sistema de gestión, de otro lado, tan sólo un 4% de los encuestados manifiestan que el gerente o administrador hace seguimiento a su sistema de gestión, y un mínimo (2%) de los líderes de las empresas participan en cursos de formación para mejorar la gestión de su empresa. (Tabla 4)

Tabla 4. Actividades de gestión en las que participa el gerente de la Pyme.

| Tipo de actividad | Resultados | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Cursos de formación | 7 | 2,0% |
| Aportando recursos para implantar sistemas de gestión | 6 | 2,0% |
| Realizando charlas para empleados, ó para otras organizaciones | 271 | 75,0% |
| Revisando el sistema de gestión | 60 | 17,0% |
| Otro (Por favor especifique) | 16 | 4,0% |
| Total | 360 | 100,0% |

Fuente: autores, con base en el estudio

El siguiente interrogante se relacionó con la forma en que las pymes identifican los Stakeholders y sus expectativas, observándose que las principales maneras son mediante fichas de necesidades y expectativas con un 38%, especificaciones de los requisitos con 32%; documentos un 22%, y tan sólo el 8% lo hace mediante otros mecanismos (Planteamiento estratégico y el pensamiento organizacional con que cuentan). En lo propio a la gestión de calidad, se consultó si las pymes poseían alguna de las certificaciones de calidad (Iso 9001, Oshas 18001,-Iso 45001, Iso 14001, entre otras), al respecto tan solo el 20% de las empresas tenidas en cuenta poseen alguna de las certificaciones de calidad, en tanto que el 80% manifiesta no estar inmerso en ninguna de

estas normas, al respecto es importante resaltar que del porcentaje que afirma tener alguna de estas normas son las pequeñas empresas las que más se destacan en la implementación de las mismas. Con relación a este mismo punto se quiso averiguar del 80% que afirma no poseer ninguna norma técnica, cual es la razón por la cual no se aplica la certificación de normas técnicas, en torno al interrogante, las empresas encuestadas manifiestan no poseer certificación en ninguna norma de certificación, encontrándose que la principal razón es por no poseer la información sobre la importancia y proceso de las mismas con un 82,2%, el 6,1% dice no estar interesados, el 4,7%, asegura que no es necesario para la empresa, un 3,6% no sabe cómo hacerlo y un 2,5% no lo considera importante (Tabla 5)

Tabla 5. Por qué no aplica las normas técnicas de certificación en la pyme?

| Si su respuesta es NO en pregunta 11.1, indique ¿por qué no aplica normas técnicas de certificación? | | Valor | Porcentaje |
|--|--|-------|------------|
| 11.2 | Porque se encuentra en proceso de obtener la certificación | 3 | 0,8 |
| 11.3 | No estoy suficientemente informado | 296 | 82,2 |
| 11.4 | No es necesario para la empresa | 17 | 4,7 |
| 11.5 | No sabe cómo hacerlo | 13 | 3,6 |
| 11.6 | No le interesa | 22 | 6,1 |
| 11.7 | No lo considera importante | 9 | 2,5 |
| 11.8 | Otro especifique (Costo Beneficio) | 0 | 0,0 |
| TOTAL | | 360 | 100,0 |

Fuente: autores, con base en el estudio

Discusión

De acuerdo a estos puntos, se logra establecer que las compañías poseen una cultura baja en relación a la documentación de las políticas corporativas, hecho que permite permear un bajo nivel de gestión empresarial, pues en su gran mayoría es el empirismo empresarial el que predomina.

En esta misma línea, se evidencia que una gran deficiencia para los empresarios y gerentes es la de la formación en gestión empresarial, máxime cuando la gran mayoría de los ejecutivos tienen una corta edad en la cual podría aprovechar oportunidades de formación ofrecidas por las instituciones técnicas, tecnológicas y de educación superior de la región.

Así mismo, es evidente que existe un proceso de esfuerzo por parte de las compañías para contratar ejecutivos formados profesionalmente y aunque en el momento corresponde a casi la cuarta parte de los encuestados, se afianza como un factor a favor del desarrollo empresarial de la región de Sugamuxi y de Boyacá.

Es claro también que No existe una cultura empresarial centrada en la importancia de las normas de certificación de calidad, pues muy pocas organizaciones conciben la idea del sistema de gestión como una inversión, para lo cual se convierte para muchos de los directivos en un gasto oneroso, antes que llegar a ser una valiosa inversión.

Para finalizar, se logra extraer que en la era del conocimiento y luego de haber pasado por una pandemia por causa del Covid-19, es imprescindible el uso de las nuevas formas de hacer E-bussines e E-commerce, pues la tecnologías se han puesto a la vanguardia en una época en la cual

el marketing digital se convierte en una ventaja competitiva para las pymes no solo de la provincia del Sugamuxi, sino a nivel mundial, es por ello que los empresarios y gerentes de dichas entidades piensen en hacer inversiones en capital tecnológico de manera tal, que sus entidades se conviertan en más competitivas en la época de la post-pandemia.

Conclusiones

Se evidencia que la gran parte de las Pymes de la provincia se orientan a actividades de servicios y comerciales, en su mayoría los encargados de la gestión son relativamente jóvenes, de género masculino con poca formación universitaria.

Se logró extraer que existe una confusión entre lo que es una innovación y una novedad, pues se desconoce que la innovación tiene un impacto alto en el medio, en tanto que lo novedoso puede ser simplemente utilizado a nivel institucional, aun así, un alto porcentaje de las pymes consideró que estas innovaciones se llevan a cabo en la línea de productos y servicios y son desarrolladas por su propio personal sin ningún tipo de asesoría externa, hecho que revela de forma inminente que en lo que menos se hacen este tipo de creaciones o mejoras es en área de la gestión empresarial y en procesos productivos propiamente.

Con relación a la utilización de las tecnologías a nivel corporativo se concluye en primer lugar que la herramienta más utilizada es el correo electrónico personal, pues en la gran mayoría no se han desarrollado los sistemas de E-mail corporativos, de la misma forma es prácticamente nulo el uso de las páginas web ya sea para compra o venta de productos por vías virtuales. También, se identificó que la gran mayoría de los trabajadores vinculados a estas entidades laboran bajo la modalidad de contratos a término fijo con términos muy cortos, en los cuales se encuentran vinculadas más mujeres que hombres, de esta relación igualmente se concluyó que las capacitaciones son prácticamente inexistentes, pues los recursos se dedican a otras actividades consideradas misionales, es de acotar, que de las pocas entidades que realizan este tipo de actividad, son de índole interna, tal vez hechas por los mismo jefes de la entidad.

Por último, se hizo evidente, que existe un desconocimiento de los beneficios de las normas de certificación de calidad o simplemente no les interesa por el proceso que conlleva su implementación, de la misma forma, la cultura empresarial de las pymes Sugamuxistas es poco asociativa, acompasado esto con la carencia de asesoría en la aplicación de modelos de gestión, tecnología, legislación laboral y/o tributaria y acceso a créditos y apoyo financiero para lograr apalancar las compañías.

Referencias bibliográficas

- Alonso, L & Fernández, C. (2013). *Los discursos del Management, una perspectiva crítica*. Lan Harremanak. 28 (1), 42-69.
- Azcona, M. (2013). El contexto onto-epistemológico de las investigaciones científicas. En M.J. Sánchez Vázquez (Coord.), *Investigar en Ciencias Humanas. Reflexiones epistemológicas, Metodológicas y Éticas*. Cuarto Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata 75 aplicadas a la Psicología, 44-95. La Plata: Editorial de la Universidad Nacional de La Plata.
- Barreto, C., Bermúdez, J., Gutiérrez, O., Meza, L., Sánchez, N. (2005). La investigación en Administración asumida desde el observatorio regional de gestión empresarial Mipyme. En *Memorias Congreso internacional de Investigación en Administración en América latina: Evolución y Resultados*. Universidad Nacional de Colombia. Manizales, 310-327.

- Barrios, E. V. (2018). *La Hegemonía del Management: una genealogía del poder managerial*. Barranquilla, Colombia: Universidad Simón Bolívar
- Bartram, T., Adam, D., Edwards, T., Jalette, P., Burgess, J., & Stanton, P. (2019). A Comparison of Contemporary Human Resource Management and Employment Relations Practices of Japanese and US Multinational Corporation Subsidiaries: Evidence from Four Countries. *Relations Industrielles / Industrial Relations*, 74(4), 742–779. <https://biblio.uptc.edu.co:2147/10.7202/1066833ar>
- Calderón Hernández, G., Naranjo Valencia, J. C., & Alvarez Giraldo, C. M. (2011). *Gestión empresarial en Colombia: un aporte desde la administración*. Manizales, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Durango, C. (2005). *Fundamentación Epistemológica de los estudios organizacionales*. Medellín, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Estévez, A. (2020). Mapeo de actores en situación de teletrabajo: consecuencias organizacionales por la pandemia de 2020 en la Administración Pública Argentina. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 25(92), 1266-1270.
- Galarza, M. F., Mora, J. L., & Zambrano, H. D. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos - Ecuador. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–20. <http://biblio.uptc.edu.co:2179/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=141887637&lang=es&site=ehost-live>
- Giraldo, M. (2018). Modelos de gestión empresarial: estrategia de sostenibilidad, eficiencia y competitividad para las empresas en Colombia. *Ciencia Unisalle*. 1(1), 1-27 https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1736&context=contaduria_publica
- González, J.J., & Álvarez, L.C. (2019). Gestión de Conocimiento e Innovación Abierta: hacia la conformación de un modelo teórico relacional. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 24(88), 1199-1222.
- González, H., García, C., & Murillo, M. (2016). Gestión en organizaciones intensivas en conocimiento (1.ª ed., 22–23). Cali, Colombia: Universidad del Valle. <http://biblio.uptc.edu.co:2060/visor/44094>
- González, J.J.; Rodríguez, M.T. & Moreno, L.A. (2014). Caracterización de la gestión estratégica de las grandes empresas del Valle de Sugamuxi del departamento de Boyacá, Colombia. *Entramado*, 10(1), enero-junio, 106-124
- Goujon, A. (2020). La gestion du capital humain : maîtriser les risques en EHPAD. *Revue Management et Avenir*, 117, 17–39. <http://biblio.uptc.edu.co:2179/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=143694143&lang=es&site=ehost-live>
- Goujon, A. (2020). *La gestión du capital humain: maitriser les risques en EHPAD*. *Revue Management & avenir*. 117(3), 17-39
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill
- Herrera, A.G., Betancourt, V.H., Herrera, A. H., Vega, S.R., & Vivanco, E.C. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, 24(46), 153-162. <https://doi.org/10.15381/quipu.v24i46.13249>

- Ley 1111 de 2006. (2006). Por la cual se modifica el estatuto tributario de los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. En Diario Oficial No. 46.494 de 27 de diciembre de 2006 del CONGRESO DE LA REPÚBLICA
- Manosalvas, L. R., Bustillos, S. F., Peñafiel, G. A., & Acurio, J. A. (2020). Gestión estratégica para el área de producción de la empresa Aquafest en el cantón el Empalme. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–17. <http://biblio.uptc.edu.co:2179/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=141887640&lang=es&site=ehost-live>
- Manrique, A. (2016). *Gestión y diseño: Convergencia disciplinar*. Pensamiento & gestión, 40, 131-136.
- Martínez, J. I., Palacios, G. E., & Juárez, L. G. (2020). Análisis de validez de constructo del instrumento: “Enfoque Directivo en la Gestión para Resultados en la Sociedad del Conocimiento”. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(19), 153-165.
- Martínez, N., y Soto, M. (2015). Multiangulación: un método de validez teórica e interpretativa desde la visión fenomenológica Moustakense para ciencias sociales. *URBE*, 19 (19), 80-95. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/277385742_MULTIANGULACION_UN_METODO_DE_VALIDEZ_TEORICA_E_INTERPRETATIVA_DESDE_LA_VISION_FENOMOLOGICA_MOUSTAKENSE_PARA_CIENCIAS_SOCIALES
- Minnamier, G. (2004). Peirce-Suit of Truth: Why Inference to the Best Explanation and abduction ought not to be confused. *Erkenntnis*, 60 (1), 75-105.
- Montes, C.A, Montilla, O.J. & Mejía, E. (2018). Control y evaluación de la gestión organizacional. Bogotá, Colombia, ALFAOMEGA
- Mora, L, Duran, M & Zambrano. (2016). *Consideraciones actuales sobre gestión empresarial*. Revista Científica Dominio de las Ciencias. 2(4), 511-520. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v2i4.276>
- Muñoz, G. A., Alarcón, M. E., & Lombeida, M. D. (2018). La gestión del conocimiento en el ámbito empresarial. *UNIANDÉS EPISTEME*, 5 (2), 133-148.
- Muñoz, M. d., Cabrita, M. d., Ribeiro da Silva, M. L., & Diéguez, G. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 21(3), 346-357
- Pérez, J. A. (2020). Gestión por Procesos (3.ª ed., pp. 314–315). Madrid, España: ESIC EDITORIAL. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=koSkh64nRb4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=gestion+&ots=7RUMvj6lNp&sig=7PTc3P14xz4heocMrPZbpWclH4g#v=onepage&q=gestion&f=false>
- Rodríguez, I. & Alpuin, D. (2014). La Gestión por Procesos en las Organizaciones. La forma en la que los resultados se logran. *Visión Deloitte*. 3, 1-12.
- Sadigov, R. (2019). Aspectos estratégicos de la gestión empresarial. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–19.
- Sandoval, D. M., & Rosero, J. G. (2020). Modelo de gestión financiera para el fortalecimiento del proceso de sostenibilidad y crecimiento de las pymes en la ciudad de Tulcán. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–16. <http://biblio.uptc.edu.co:2179/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=141887653&lang=es&site=ehost-live>

- Schilling, M. (2019). *The Strategic Management of Technological Innovation*. India: McGraw-Hill Education.
- Tejada, G.C., Rengifo, R.A., Boy, A.M. & Rodríguez, J.V. (2019). Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 24(88), 66-78.
- Torres Merlo, O. X., Vallejos Cazar, A. F., & Burbano Benítez, J. P. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–11.
- Veiga, J. F. P. C. (2008). *Control de la gestión empresarial*. Esic Editorial.
- Villafañe, J. (2005). La gestión de los intangibles empresariales. *Comunicação e Sociedade*, 8, 101-113
- Zapata, E. (2005). La investigación en Administración asumida desde el observatorio regional de gestión empresarial Mipyme. En *Memorias Congreso internacional de Investigación en Administración en América latina: Evolución y Resultados*. Universidad Nacional de Colombia. Manizales, 296-309.
- Zapata, G., Mirabal, A. (2011). El cambio organizacional, un estudio teórico desde la perspectiva del control externo. *Estudios Gerenciales*, 7 (119), 99-121.