



# IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE FORTALECIMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA COMUNA 18 DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI

## RESUMEN

Uno de los sectores que mayor aporte realiza al crecimiento y al empleo del país son las micros y las pequeñas empresas. Un grupo de investigadores de Unicatólica tuvo el interés de caracterizar las necesidades de formación de las micro y pequeñas empresas del área comercial de la Comuna 18 de la ciudad de Santiago de Cali, planteándose como objetivos específicos la caracterización económica de las empresas del sector, e identificar sus fortalezas y debilidades, y los procesos internos para poder intervenir en ellas. La metodología utilizada es de tipo exploratorio, no experimental y el análisis de la información se realizó con base en categorías de análisis, lo que la hace una investigación cualitativa. Como referentes teóricos se tuvieron en cuenta autores como Porter y Nonaka, entre otros, y para los aspectos de formalidad, se consideraron los decretos y reglamentaciones expedidas por el gobierno nacional.

**Palabras clave:** Formalidad empresarial, Procesos administrativos, Aprendizaje organizacional, Recurso humano.



JANETH CHUNGA HERNÁNDEZ\*  
RAFAEL HERNÁN MÁRQUEZ MARTÍNEZ\*\*  
MÓNICA ANDREA GONZÁLEZ HERRERA\*\*\*

---

## IDENTIFYING CAPACITY BUILDING NEEDS OF MICRO AND SMALL ENTERPRISES IN THE DISTRICT 18 IN THE CITY OF CALI

### ABSTRACT

One sector that makes a great contribution to growth and employment in the country is that of micro and small enterprises. A group of researchers from Unicatolica were interested in characterize the training needs of micro and small businesses in the area 18 commercial commune of Santiago de Cali. Specific objectives were to characterize the companies, and identify their strengths and weaknesses in internal processes to intervene in them. The methodology used is exploratory type, not experimental and data analysis was done based on categories of analysis which makes qualitative research. Porter, Nonaka and others, were considered. For formal aspects the decrees and regulations issued by the national government were considered.

**Keywords:** Business Formality, Administrative Processes, Organizational Learning, Human Resource.

## 1. INTRODUCCIÓN

En Colombia las empresas pueden clasificarse dependiendo de dos aspectos principales: su capital inicial y el número de trabajadores, y deben estar registradas ante Cámara de Comercio y ante la DIAN, para poder funcionar de manera legal. Adicionalmente, deben estar debidamente organizadas a nivel interno, permitiendo de esta manera que los procesos de planeación, organización, control, integración y dirección se realicen; para lo anterior se debe contar con personal calificado y formado según las necesidades propias de las empresas, lo que permite construir una ventaja competitiva centrada en las personas.

Para lograr lo anterior es necesario desarrollar el Recurso Humano a través del aprendizaje continuo, de tal manera que permita a la empresa el desarrollo y la estructuración interna necesaria para su adecuado funcionamiento, buscando mejorar los procesos de toma de decisiones, la solución de problemas y los procesos de planeación.

\* Magíster en Administración de empresas, docente investigadora. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium (Colombia).

Correo-e: jchung@unicatolica.edu.co

\*\* Especialista en Gestión del Talento Humano, docente investigador. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium (Colombia).

Correo-e: rmarquez@unicatolica.edu.co

\*\*\* Estudiante de Contaduría Pública, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium (Colombia).

Correo-e: andreagherrera95@gmail.com

Recibido: 6 de octubre de 2017. Aceptado: 10 de abril de 2018.

Para citar el artículo: Chunga, J.; Marquez, R. H. y González, M. A. (2018). "Identificación de necesidades de fortalecimiento de las micros y pequeñas empresas de la comuna 18 de la ciudad de Santiago de Cali", en *Sotavento MBA*, 31, pp. 32-45.

DOI: <http://dx.doi.org/10.18601/01233734.n31.04>

Para ello, se procedió a plantear la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las características y necesidades de formación de las micro y pequeñas empresas del área comercial de los barrios de la Comuna 18 de la ciudad de Santiago de Cali?

Sin embargo, la realidad de las empresas encuestadas de los barrios de la Comuna 18 de la ciudad de Cali dista mucho del deber ser, pues en estas se evidencia tanto la falta de organización como la falta de formación y desarrollo que permitan una mejor estructuración y diseño del negocio, que impacte de manera positiva en su funcionamiento.

## 2. FUNDAMENTO TEÓRICO

Una organización se define como “una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio” (García y Casanova, 2001, p. 3).

Dichos establecimientos pueden ser clasificados según varios factores contenidos en la Ley 590 de 2000, capítulo I artículo 2, el cual fue posteriormente modificado por la Ley 905 de 2004, cuyo capítulo I artículo 2 dice:

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: 1. Mediana empresa: a) Planta de personal entre

cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores, o b) Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes. 2. Pequeña empresa: 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 o, 3. Microempresa: a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o, b) Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes (Alcaldía de Bogotá, 2004, p. 1).

En Colombia, y específicamente en la Comuna 18 de la ciudad de Santiago de Cali, predominan principalmente micro y pequeñas empresas. Para que puedan funcionar amparadas por la ley es necesario que realicen un proceso de formalización. Sin embargo, es necesario también entender que el término *informal* tiene que ver con:

Llevar a cabo un negocio o actividad económica sin estar sujetos a las normas del Estado, como tener el registro mercantil, afiliación a los trabajadores a la seguridad social, pagar impuestos, entre otros; y por lo tanto no obtener los beneficios que brinda el Estado y las diversas instituciones económicas tanto públicas como privadas (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, República de Colombia, 2014, p. 1).

La formalización se encuentra reglamentada por la ley de Formalización y Generación de empleo –Ley 1429 de 2000–, cuyo propósito es “generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas con el fin de aumentar beneficios y disminuir los costos de formalizarse” (Ministerio de Comercio,



Industria y Turismo, República de Colombia, p. 1); todo este esfuerzo está encaminado finalmente a crear nuevas empresas o a fortalecer las existentes buscando mejorar las condiciones internas de las mismas y apuntando a incrementar sus niveles de competitividad.

Ahora, cuando se habla de competitividad, es importante centrarse en los postulados de Porter (2008), quien plantea que la competitividad de las empresas depende en gran medida de las condiciones generales tanto locales como nacionales, que creen un ambiente agresivo en el cual las organizaciones se vean en la necesidad de competir por una posición o ventaja y a generar estrategias que les permitan incrementar la innovación y el desarrollo. De igual manera, una organización logra la construcción de una ventaja competitiva en la medida en la cual el sector al que pertenezca sea competitivo; en palabras de Porter (2008), "La rivalidad extendida, que se genera como consecuencia de las cinco fuerzas, define la estructura de un sector y da forma a la naturaleza de la interacción competitiva dentro de un sector" (p. 1). Para poder comprender este concepto es fundamental analizar las cinco fuerzas que favorecen los procesos de competencia entre las organizaciones: amenaza de nuevos entrantes, poder de negociación de los proveedores, amenaza de productos sustitutos, rivalidad entre los competidores existentes, y poder de negociación de los compradores.

Pero no se debe olvidar que en la actualidad no solo se busca ser competitivo y rentable, sino que se espera que las organizaciones opten por una postura socialmente responsable. Frente a esto, se plantea que "un grupo de interés es cualquier individuo o grupo identificable que puede afectar el logro de los objetivos de una organización, o bien que puede verse afectado por el logro de tales objetivos, es decir, cualquiera que por cualquier razón tenga interés en lo que la compañía hace" (Velásquez, 2012, p. 24).

Lo anterior implica que la organización debe prestar atención no solo al logro de sus metas u objetivos organizacionales, sino que debe considerar también la manera como su accionar afecta a sus trabajadores o a la comunidad. Esto ha hecho que las grandes empresas se estén interesando en la generación de espacios sociales en los cuales la comunidad se pueda ver beneficiada de la actividad de la empresa, ya sea por la provisión de bienes o servicios o por la posibilidad de mejorar condiciones de vida. De igual manera, al interior de la organización se empieza a ver al trabajador de manera diferente, ya no solo como un insumo o un bien que puede explotarse, sino que se está buscando generar espacios y ambientes que favorezcan las condiciones necesarias para la existencia de trabajo decente.

Debido a esta nueva postura asumida, no solo por las organizaciones sino también por las directivas, las empresas "han estado aceptando cada vez más la responsabilidad hacia la comunidad donde desarrollan sus negocios. Sus contribuciones comienzan con la creación de empleos y el pago de impuestos locales, pero muchos emprendedores sienten el deber de devolver más a las comunidades en compensación por el apoyo local del que gozan" (Velásquez, 2012, p. 25).

Para poder lograr el apoyo, las organizaciones deben poseer la capacidad de aprender, de generar conocimiento disponible para todos en la empresa, garantizando de esta manera la construcción, compilación y almacenamiento de un gran cúmulo de información, que se verá reflejada en la manera como se lee el entorno y se toman decisiones. Lo anterior debido a que "en una economía donde lo único seguro es la incertidumbre, la única fuente de ventaja competitiva duradera y segura es el conocimiento. Las empresas *creadoras de conocimiento* tienen como propósito la innovación continua y son las que consistentemente crean conocimiento

nuevo, lo diseminan ampliamente en toda la organización y lo incorporan rápidamente en nuevos productos y tecnologías” (Nonaka, 2007, p. 1).

De esta manera, “las organizaciones que cobrarán relevancia en el futuro serán las que descubran cómo aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje de la gente en todos los niveles de la organización. Las organizaciones inteligentes son posibles porque aprender forma parte de la naturaleza humana” (Senge, 1996, p. 1).

Partiendo de esta afirmación se encuentra que una de las principales responsabilidades de las organizaciones y sobre todo de Gestión Humana es garantizar espacios de aprendizaje en las organizaciones para poder asegurar, no solo la competitividad de la empresa, sino también de las personas, tornando la ventaja competitiva ya no solo en los productos o servicios que ofrece, sino también en la capacidad que tienen sus trabajadores de hacer cosas diferentes, novedosas y creativas, difíciles de ser imitadas o copiadas por la competencia.

A pesar de que finalmente son los individuos los que poseen un gran potencial de aprendizaje, lo importante del aprendizaje organizacional es lograr que se dé “una transición entre lo individual y colectivo, es decir, que el conocimiento individual se convierte en organizacional cuando las inferencias obtenidas se codifican en rutinas que guían la conducta” (Levitt y March, 1988) y estas rutinas son transmitidas entre los miembros “a través de procesos de socialización, educación, profesionalización, imitación e intercambios” (Alcover y Gil, 2002, p. 267). Esto garantiza la continuidad del conocimiento y de la información más allá de la permanencia de los individuos, permitiendo que aquellos nuevos trabajadores o empleados de la organización dispongan también del conocimiento generado colectivamente.

### 3. METODOLOGÍA

La presente investigación se inscribe en una metodología de tipo cualitativo, descriptivo, cuyo principal interés es reconocer y comprender una realidad que sirva de línea de base, para poder realizar intervenciones partiendo de ella. Dicha realidad es el estado en el que se encuentran las diferentes áreas funcionales de las organizaciones y los niveles de formación de los empresarios y los empleados, que les permita desarrollar una ventaja competitiva en las mismas.

Para tal efecto, la población objeto de estudio fueron todas las empresas pertenecientes a los barrios Meléndez, Buenos Aires, Caldas y Nápoles, las cuales suman un total de 731 empresas, de las cuales 694 son micro, 32 son pequeñas, 4 son medianas y solo 1 es gran empresa. Una vez aplicada la fórmula para encontrar la muestra, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se determinó que la muestra a entrevistar sería de 174 empresas.

La muestra se realizó de manera aleatoria y los criterios de selección son: a) que el negocio funcione en local, b) que posea anuncio y c) que tenga al menos dos o más trabajadores.

Para la recolección de la información se construyó un instrumento tipo encuesta, donde se tomaron como variables de análisis los siguientes conceptos: 1. Formalidad – Informalidad (7 preguntas); 2. Económica (13 preguntas); 3. Administrativa, la cual se subdividió en 3.1 Organización (6 Preguntas), 3.2 Planeación (11 preguntas), 3.3, Control (9 preguntas); 4. Responsabilidad social (4 preguntas), y 5. Nivel académico (5 preguntas). La aplicación del instrumento fue responsabilidad de los estudiantes pertenecientes al semillero Asociación de Semilleros de Ciencias Empresariales (ASCE) y su duración aproximada fue de 15 minutos en la aplicación.



Para el análisis de toda la información obtenida se utilizó el programa estadístico SPSS versión 17.

## 4. RESULTADOS

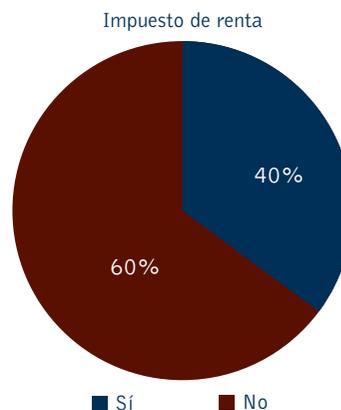
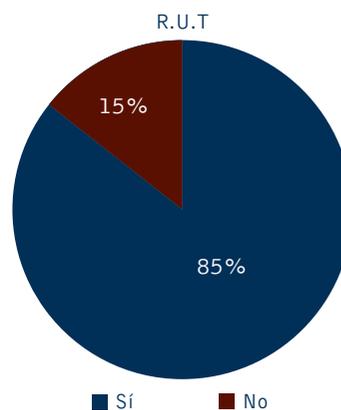
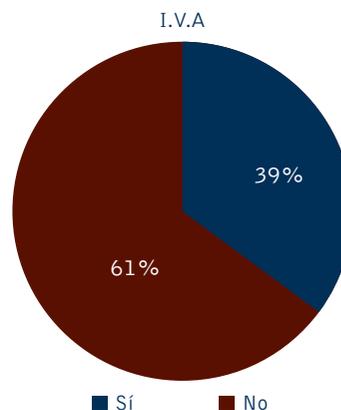
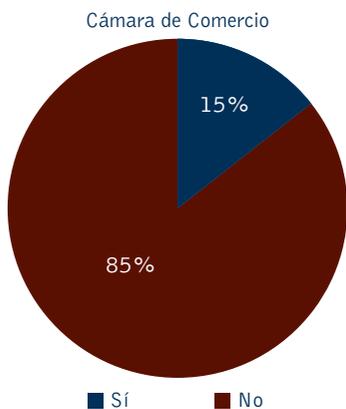
Los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento se organizaron, analizaron e interpretaron respetando las categorías determinadas para la construcción de instrumento. Los resultados más destacados en cada una de ellas son los siguientes.

### FORMALIDAD – INFORMALIDAD

Dentro de la presente categoría se encuentra que las empresas entrevistadas en su gran mayoría se encuentran legalizadas (Gráfica 1), lo cual evidencia que están registradas en Cámara de Comercio (Sí, 85,1%; No, 14,9%) y poseen R.U.T (Sí 85,1%; No, 14,9%),

De igual manera, se encuentra que, en su gran mayoría, estas organizaciones responden con la carga impositiva que les corresponde (IVA, Sí, 39%, No 61%; Impuesto de Renta, Sí, 40%; No, 60%), según el régimen tributario al cual pertenecen el cual es por lo general el régimen simplificado.

Gráfica 1. Legalización empresarial



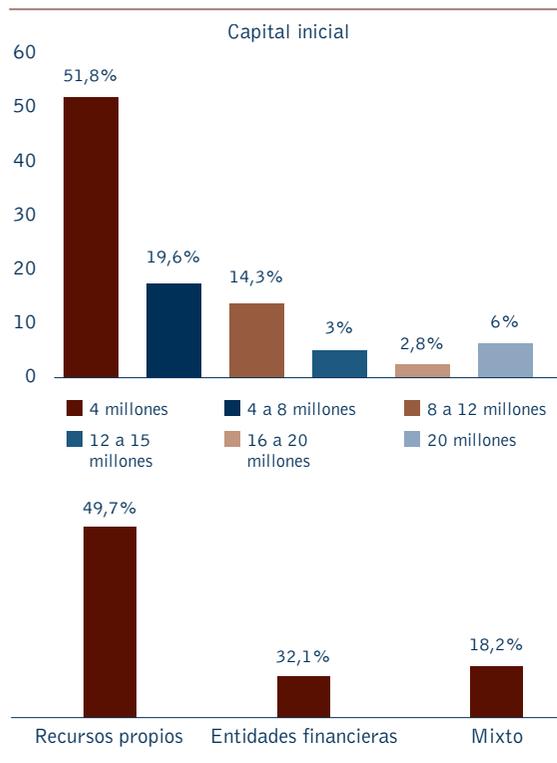
Fuente: Elaboración propia.

### CATEGORÍA ECONÓMICA

Frente al aspecto económico (Gráfica 2) los resultados que mayor importancia presentan están relacionados con el monto de su capital inicial (menos de 4, 54,8%; de 4 a 8, 19,6%; de 8 a 12, 14,3%; de 12 a 16, 3%; de 16 a

20, 2,3%, y más de 20, 6%, en millones de pesos); el lugar donde obtuvieron dichos recursos (recursos propios, 49,7%; entidades financieras, 32,1%, y mixta, 18,2%); la cantidad de trabajadores al inicio de las empresas ( $\geq$  a 10, 98,8%; entre 11 y 50, 0,6%, y  $<$  de 200, 0,6%, en trabajadores), y la cantidad de trabajadores en la actualidad ( $\geq$  a 10, 97,7%; entre 11 y 50, 1,7%, y  $<$  de 200, .6%, empleados actuales), lo cual indica que, como tal, las empresas nacieron siendo micro empresas y siguen siéndolo en la actualidad.

Gráfica 2. Categoría económica

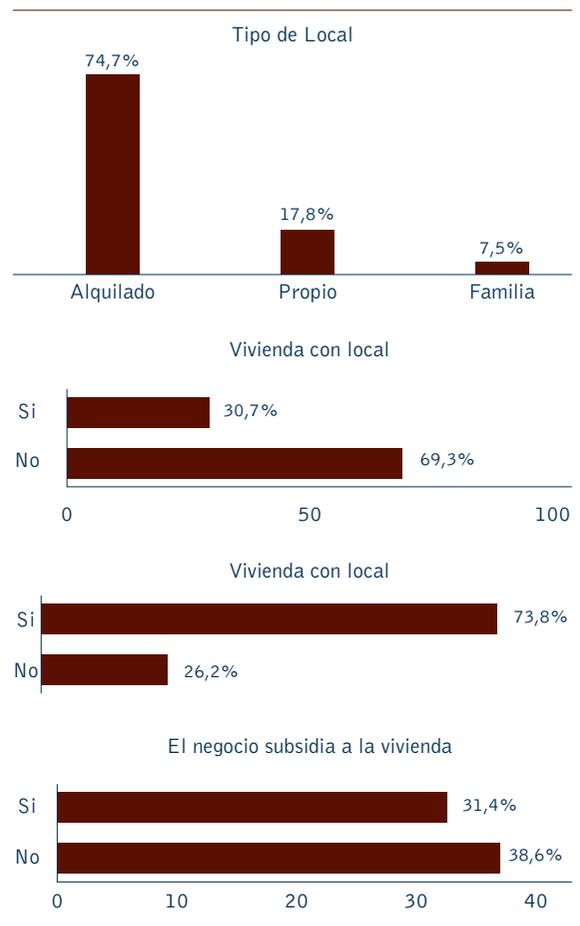


Fuente: Elaboración propia.

De igual manera, en la categoría económica se evaluaron aspectos relacionados con el orden, claridad y distribución de diferentes tópicos que pueden afectar de manera positiva o negativa las finanzas de la empresa (Gráfica 3), los cuales son: tipo de local en el cual se funciona el negocio (alquilado, 74,7%; propio, 17,8%, y familiar, 7,7%); si el local en caso

de ser familiar hace parte de la vivienda (Sí, 73,8%; No, 26,2%), y si el negocio al estar incluido dentro de la vivienda familiar, reconoce algún valor por arriendo del espacio (Sí, 30,7; No, 69,3%), para finalmente indagar si el negocio financia los gastos fijos del hogar (Sí, 61,4%; No, 38,6%). Los resultados aquí obtenidos evidencian que en las pequeñas empresas aun ahora sigue existiendo un gran desorden en aspectos económicos que dificultan su desarrollo y crecimiento.

Gráfica 3. Legalización empresarial



Fuente: Elaboración propia.

## CATEGORÍA ADMINISTRATIVA

Dentro de ella se encuentran las siguientes subcategorías.



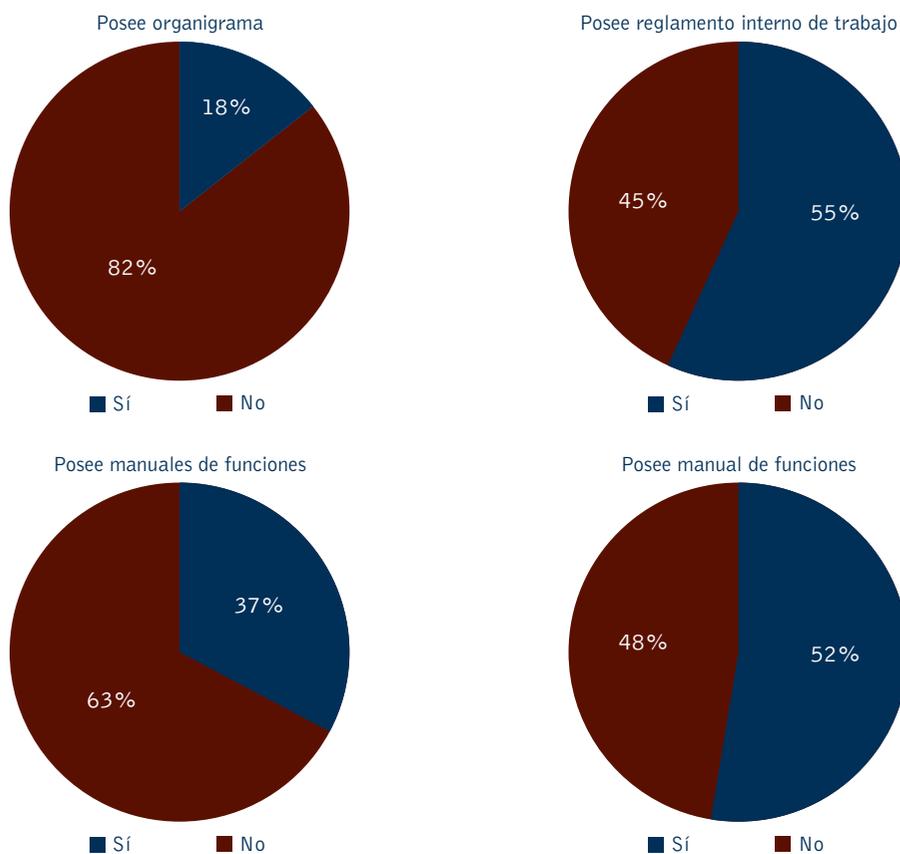
## ORGANIZACIÓN

En esta subcategoría se indagó sobre aspectos que permiten a la empresa el poseer una estructura interna adecuada (Gráfica 4), que facilite el correcto funcionamiento de la misma y que le permita al trabajador tener claridad frente a su forma de actuar y comportarse en la organización. Se preguntó en estas unidades productivas si poseían un organigrama (Sí, 18,1%; No, 81,9%); un reglamento interno de trabajo (Sí, 45,3%; No, 54,7%); manuales de funciones claros y escritos (Sí, 36,8%; No, 63,2%), además de si en las mismas existe un proceso de selección claro y adecuado (Sí, 48,1%; No, 51,9%), que dé respuesta al perfil.

## PLANEACIÓN

Aquí se tuvieron en cuenta aspectos relacionados con el conocimiento que los empresarios poseen sobre el entorno, en cuanto a política, seguridad y competencia, entre otros, y cómo estos afectan o no a su negocio. Así, se indagó sobre si conocían la existencia de negocios cercanos que ofrezcan los mismos productos o similares a los propios (Sí, 83,9%; No, 16,1%); si conocían qué tamaño tienen dichos negocios en comparación con los propios (pequeño, 24%; mediano, 56,5%, y grande, 19,5%); también se preguntó sobre el número de proveedores a los cuales les compraba, encontrándose que en general se posee un número constante de los mismos (de 1 a 10, 83%; de 11 a 100, 17%

Gráfica 4. Subcategoría organización



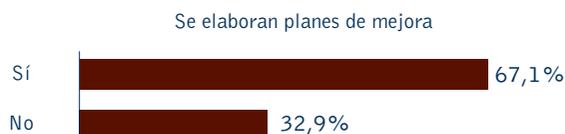
Fuente: Elaboración propia.

proveedores), así como también conocer con qué frecuencia se les compra a estos (cada 8, 48,1%; entre 15 y 30, 45,6%; cada 45, 1,9%, y 60 o más días, 4,4%); dichos datos demuestran cierto nivel de conocimiento de su entorno, pero no evidencian un adecuado proceso de toma de decisiones.

Finalmente, en esta subcategoría se indagó en las unidades productivas sobre la existencia de documentos que dan cuenta no solo del proceso de organización, sino también del proceso de planeación estratégica, como es la existencia al interior de estas de misión: (Sí, 37,2%; No, 62,8%); visión (Sí, 39%; No, 60,9%), aspectos que garantizan la claridad y dirección a seguir por la empresa y por los trabajadores en sus respectivas áreas o tareas.

## CONTROL

En esta subcategoría, se buscó determinar qué aspectos en las empresas favorecían el control interno de las mismas (Gráfica 5), así como el control del desempeño de los trabajadores, puesto que el fin último del control es determinar estándares de desempeño y cumplirlos.



Fuente: Elaboración propia.

Para la cual se preguntó por la existencia de estándares de producción debidamente escritos y estandarizados (Sí, 47,9%; No 52,1%), también se indagó si los empleados fueron capacitados y siguen los estándares de producción (Sí, 63.8%; No, 36.3%).

En lo relacionado con el desempeño del trabajador, se preguntó sobre la existencia de un proceso de evaluación del desempeño hacia el trabajador (Sí, 62,6%, 37,4%), y si con base en los resultados obtenidos, se realizan programas de mejora y formación de los empleados (Sí, 67,1%; No, 32,9%).

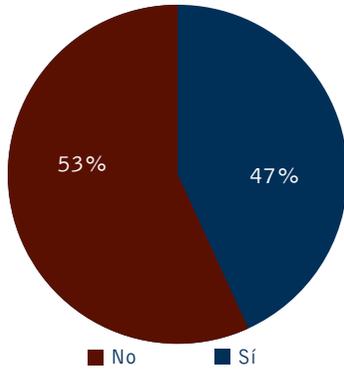
En relación con lo anterior, se indagó en dichas organizaciones si los procesos de formación y capacitación eran una constante (Gráfica 6), a través de preguntas tales como si existen en ellas programas de formación claros y continuos que permitan el desarrollo de habilidades y destrezas en el trabajador, que les permita cumplir con las tareas o actividades a ellos encomendadas (Sí, 47,1%; No 52,9%), o si al momento de generarse cambios al interior de la empresa se informaba a los empleados o se les capacitaba en los cambios realizados (Sí, 62,1%; No, 37,9%), lo cual puede indicar que en estas empresas se hacen intentos por sistematizar el conocimiento generado a través de la formación del Recurso Humano.

En ella, se trató de indagar aspectos relacionados con la postura que estas organizaciones asumen hacia el medio social que los rodea y si regresan a la comunidad parte de lo que esta les da (Gráfica 7), para lo cual se realizaron preguntas acerca de: si se ha contratado o tiene en la actualidad personal con

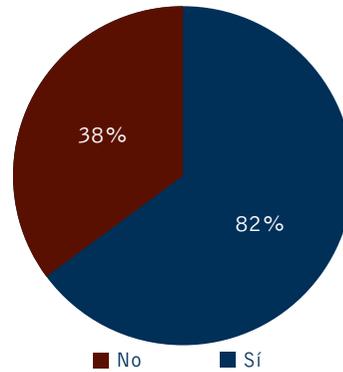


Gráfica 6. Control y formación

Existen planes de formación para el desarrollo de nuevas habilidades y destrezas



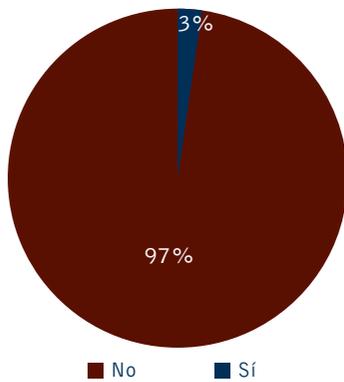
Se capacita al personal al momento de realizar cambio



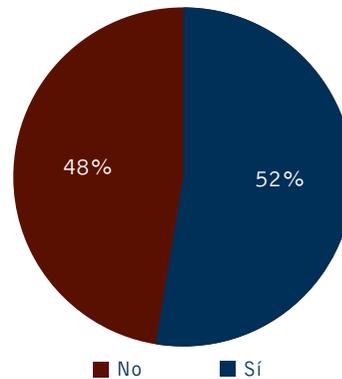
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 7. Responsabilidad social

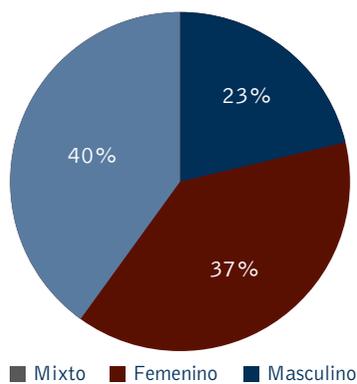
Existen planes de formación para el desarrollo de nuevas habilidades y destrezas



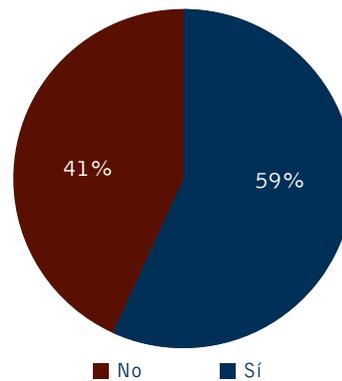
Se contrata preferiblemente familia a extraños



Se contratara preferiblemente a?



Se privilegia a madres/padres de cabeza de hogar



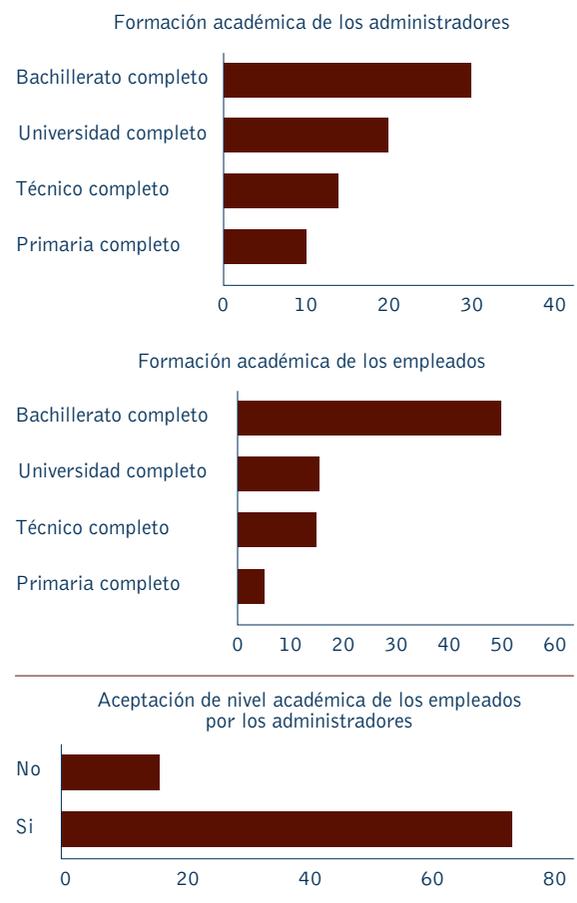
Fuente: Elaboración propia.

algún tipo de discapacidad (Sí, 3,5%; No, 96,5%); de igual manera se indagó si en dichas empresas se privilegia en la contratación a la familia frente a extraños (Sí, 52,4%; No, 47,6%), lo cual hizo que se consultara también si existía algún tipo de preferencia al momento de contratar algún género en particular, lo cual evidenció que en términos generales a estas empresas les es indistinto el género de los empleados (mixto, 39,2%; femenino, 37,3%, y masculino, 23,1%). Para terminar esta apartado se inquirió sobre la preferencia que se pudiera presentar al momento de contratar personal, frente al hecho de ser madre o padre cabeza de hogar, ante lo cual se encontró que sí se privilegia esta situación (Sí, 58,9%; No, 41,1%).

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Para terminar, se indagó en el estudio acerca de aspectos relacionados con la formación académica (Gráfica 8) alcanzada tanto por los administradores, como también por los empleados, para consultar sobre la pertinencia de esta frente a las actividades o tareas que se realizan cotidianamente en la empresa, encontrándose que el nivel académico que predomina en los administradores, es el bachiller, (bachillerato completo, 31%; universidad completa, 21,3%; técnico completo, 16,7%, y primaria completa, 11,5%); de igual manera, se preguntó por el nivel académico de los empleados, a lo que refirieron que en su mayoría los trabajadores de estas empresas poseen una formación máxima de bachillerato completo (bachillerato completo, 51,8%; universidad completa, 14,7%; primaria completa, 13,7%, y empírico, 4,6%), terminando por indagar con los administradores si se encontraban conformes con el nivel de formación que presentan sus empleados (Sí, 78,9%; No, 21,1%).

Gráfica 8. Resultados de la variable de formación



Fuente: Elaboración propia.

## 5. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Una vez revisados los resultados obtenidos, se pueden encontrar ciertos aspectos que se deben tener en cuenta al momento realizar la discusión y generar las conclusiones del trabajo.

Inicialmente se puede comentar que frente a la variable de formalidad, las empresas encuestadas presentan alto nivel de legalidad, puesto que poseen registro en Cámara de Comercio, RUT y adicionalmente responden con sus cargas tributarias de acuerdo con el régimen tributario al que pertenecen, contrario a lo que se piensa, que dichas empresas se caracterizan por estar poco legalizadas.



En cuanto a los aspectos internos relacionados con los procesos administrativos, se puede observar que existe mucho desorden y alto nivel de informalidad, puesto que las actividades y tareas tanto a nivel directivo o administrativo como en el operativo se realizan de manera informal, sin planeación, dirección y control, lo cual hace que dichas empresas generen márgenes económicos que no les permitan apuntarles al desarrollo y el crecimiento, sino que se queden en la supervivencia.

En lo relacionado con el aspecto económico, se observa que las empresas encuestadas en la muestra, nacieron siendo micro o pequeñas empresas, debido a las características que manifiestan, como son el número de trabajadores y el capital inicial, y a pesar de llevar funcionando alrededor de 3 años o un poco más, mantienen su tamaño, lo cual denota un muy bajo nivel de evolución.

De igual manera se observa que, de la muestra entrevistada, un alto número de empresas funcionan en local alquilado, lo cual hace que los gastos estén bien diferenciados y distribuidos, y son pocos los negocios que afirman funcionar en un local familiar o propio. De estos últimos, se encuentra que las finanzas no se encuentran bien organizadas, presentándose casos en los cuales se afirma que el negocio subsidia los gastos fijos del hogar, lo cual de una u otra manera se transforma en un aspecto que interfiere con el crecimiento de la empresa o negocio.

En cuanto a los resultados obtenidos en la categoría administrativa, se encuentran falencias importantes que dificultan más el desarrollo de estas unidades económicas, como es la falta de manuales de funciones y de procesos y procedimientos, la inexistencia de un reglamento interno de trabajo, o la carencia de documentos que evidencien un proceso de planeación estratégica, a pesar de que se posea la información necesaria. En particular, las

empresas han identificado y conocen la competencia, conocen el número de proveedores que se posee y la frecuencia con la cual se les compra, y conocen la clientela que los frecuenta, pero esta información no es utilizada para la toma de decisiones estratégicas a largo plazo.

Frente a la responsabilidad social empresarial, no se observa una postura clara de las empresas encuestadas. En temas relativos a la contratación de personal con algún tipo de discapacidad, las respuestas tienden a ser negativas, y frente a la contratación de personas cabeza de familia la respuesta también fue muy relativa, debido posiblemente al tamaño y ubicación de estos negocios, pues todos son micro y están localizados en sectores que tienden a ser residenciales.

Finalmente, se encontraron falencias importantes frente a la variable académica y de formación del personal administrador del lugar y los trabajadores del mismo. El nivel de formación que predomina en ambas instancias es el bachillerato completo, aspecto que tiende a limitar los procesos de creatividad e innovación, que son fundamentales para la construcción de ventaja competitiva.

Lo anterior lleva a los investigadores a concluir que un aspecto en el cual se puede realizar énfasis y desde el cual la academia puede realizar una aproximación a la realidad empresarial y social del sector en el cual se encuentra ubicada, es el diseño de una oferta de formación y capacitación que impacten de manera directa la gestión y direccionamiento de las empresas y garanticen la sostenibilidad y la competitividad de dichos negocios.

## REFERENCIAS

Alcaldía de Bogotá (05 de 08 de 1950). *Código sustantivo del Trabajo*. Recuperado el 02 de diciembre de 2015, de Alcaldía de Bogotá: <http://>

[www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104)

Alcaldía de Bogotá (27 de 03 de 1971). <http://www.alcaldiabogota.gov.co/>. Recuperado el 26 de septiembre de 2014, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>

Alcaldía de Bogotá (02 de 08 de 2004). [www.alcaldiabogota.gov.co](http://www.alcaldiabogota.gov.co/). Recuperado el 26 de septiembre de 2014, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14501>

Alcover, C.M. y Gil, F. (2002). "Crear conocimiento colectivamente: aprendizaje organizacional y grupal", en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 18(2/3): 259-301.

Castañeda Zapata, D.I. (2009). "Aprendizaje Organizacional: conceptos y oportunidades para la psicología", en En M. C. Aguilar Bustamante, y E. Rentería Pérez, *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* (pp. 187-205). Bogotá D.C, Colombia: Universidad Santo Tomás.

Confecámaras (09 de 2011). *Impacto de la Formalización Empresarial en Colombia*. Bogotá. Recuperado el 11 de noviembre de 2014, de <http://www.observatoriovalle.org.co/wp-content/uploads/2013/01/cuadernodeanlisisconmicono-1-130102151103-phpapp01.pdf>

Congreso de Colombia (10 de julio de 2000). *Ley de la micro, pequeñas y medianas empresa*. [Ley 590 de 2000].

Departamento de Planeación Municipal Alcaldía de Santiago de Cali (2008). *Plan de Desarrollo Comuna 18 2008-2011*. Santiago de Cali: Alcaldía de Santiago de Cali.

Departamento de Planeación Municipal Alcaldía de Santiago de Cali. (2012). *Proyecto de acuerdo por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2012-2015 del municipio de Santiago de Cali*. Santiago de Cali: Alcaldía de Santiago de Cali.

Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium (s.f.). *Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium*. Recuperado el 21 de febrero de 2013, de [http://unicatolica.edu.co/web/index](http://unicatolica.edu.co/web/index.php?option=com_content&view=article&id=60&Itemid=2)

[php?option=com\\_content&view=article&id=60&Itemid=2](http://unicatolica.edu.co/web/index.php?option=com_content&view=article&id=60&Itemid=2)

García, J. y Casanova, C. (2001). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. Madrid. Mc Graw Hill.

Gerencia.com (04 de 08 de 2014). *Gerencia.com*. Recuperado el 18 de 11 de 2014, de ¿Quiénes pueden pertenecer al régimen simplificado en el 2014?: <http://www.gerencia.com/quienes-pueden-pertenecer-al-regimen-simplificado-en-el-2014.html>

Gobierno de Colombia (26 de 02 de 2014). *Urna de Cristal ¿Quiénes deben declarar renta en el 2014?* Recuperado el 18 de noviembre de 2014, de ¿Quiénes deben declarar renta en el 2014?: <http://www.urnadecristal.gov.co/gestion-gobierno/quienes-deben-declarar-renta-en-2014>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Departamento Nacional de Planeación - Dirección de Desarrollo Empresarial (13 de agosto de 2007). Conpes 3484. *Política Nacional para la transformación productiva y la Promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas: Un Esfuerzo Público-Privado*. Bogotá, Colombia.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, República de Colombia (s.f.). *Colombia se Formaliza*. Recuperado el 26 de septiembre de 2014, de <http://colombiaseformaliza.com/abc-de-formalizacion/>

Ministerio de Hacienda Nacional (20 de 03 de 2014). *Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales*. Recuperado el 11 de noviembre de 2014, de Preguntas frecuentes: [http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/rut\\_preguntasfrecuentes.html](http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/rut_preguntasfrecuentes.html)

Nonaka, I. (2007). "La Empresa Creadora de Conocimiento", en *Harvard Business Review*. Julio 1-9.

Pedagogía. La Red de Profesionales de la educación (4 de 12 de 2011). *Pedagogía. La Red de Profesionales de la educación*. Recuperado el 25 de febrero de 2013, de Biografías John Dewey: <http://pedagogia.mx/john-dewey/>

Porter, M. E. (2007). "La Ventaja Competitiva de las Naciones", en *Harvard Business Review*, 3-23.



Porter, M. E. (2008). "Las Cinco Fuerzas Competitivas que le dan Forma a la Estrategia", en *Harvar Business Review*, Enero. pp. 59-77.

Senge, P. (1996). *La Quinta Disciplina*. Barcelona: Granica.

Velásquez, M. G. (2012). *Ética en los Negocios. Conceptos y casos*. 7.<sup>a</sup> ed. México: Always Learning Pearson.