

**Análisis de las Condiciones del Capital Humano en las Pymes de Bucaramanga entre 2010-
2017**

Silvia Juliana Pabón Gamboa

Trabajo de Grado para Optar el Título de Economista

Director

Amado Antonio Guerrero Rincón

Economista

Phd. En Historia

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Economía y Administración

Bucaramanga

2018

DEDICATORIA

A mis padres por apoyarme siempre en cada etapa de mi vida y por ser mi motor todos los días, a mis hermanas por su cariño y compañía. Este gran logro de mi etapa profesional es para ellos y por ellos.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme alcanzar este primer logro profesional.

A mi familia por su constante esfuerzo, confianza, amor y apoyo para la culminación exitosa

A Sergio por su ayuda y apoyo incondicional

Y a mis compañeros de clase que de una u otra manera hicieron parte de este proceso de formación profesional.

Tabla de contenido

	Pág
Introducción	9
1. Consideraciones generales	10
1.1.Justificación	10
1.2.Marco teórico	11
1.3.Antecedentes	16
1.4.Planteamiento del problema Delimitación temporal: 2010-2017.....	22
1.5.Objetivos	23
1.5.1.General	23
1.6.2. Específicos	23
2.Caracterización de las pequeñas y medianas empresas en bucamamanga	23
2.1.Participación del sector empresarial en Santander.....	28
2.2.Gran Encuesta Pyme	30
2.2.1.Análisis de resultados de la Gran Encuesta Pyme Bucaramanga, 2014-2017	33
2.2.2.Indicador Pyme Anif	54
3. Caracterización del capital humano de las pymes en bucamamanga 2010-2017	58
3.1.Análisis descriptivo.....	61
3.1.1.Educación	62
3.1.1.1. Nivel Educativo..	62
3.1.1.2. Título Educativo.....	66
3.1.1.3. Capacitación.....	71
3.1.2.Salud	72
3.1.2.1 Afiliación a entidades de salud.	72
3.1.2.2.Pensión.	74
3.1.2.3. Administradoras de Riesgos Profesionales (ARL).	76
4.Estrategias para el fortalecimiento del capital humano en las pequeñas y medianas empresas de bucamamanga	77
4.1.Estrategias de formación.....	80
4.2.Estrategias orientadas a la salud de los trabajadores.....	96
5.Conclusiones y recomendaciones	98
Referencias bibliograficas.....	102

Lista de Tablas

Tabla 1. Distribución por actividad económica de las pequeñas y medianas empresas en Santander junio 2018	29
Tabla 2. Subsectores pertenecientes a los 3 macro sectores	32
Tabla 3. Distribución población ocupada en pequeñas y medianas empresas de Bucaramanga entre 2010-2017	62

Lista de Figuras

Figura 1: Concepto de Capital Humano. Adaptado de Giménez (2005)	14
Figura 2. Situación económica general 2013-2016 (%).....	34
Figura 3. Volumen de ventas 2013-2016 (%).....	36
Figura 4. Costos (%) Figura 5. Márgenes de ganancia (%).....	38
Figura 6. Empleo (%).....	42
Figura 7. Principal problema para el desarrollo de las actividades del sector industrial	44
Figura 8. Principal problema para el desarrollo de las actividades del sector comercial.....	45
Figura 9. Principal problema para el desarrollo de las actividades del sector servicios	47
Figura 10. Solicitud de crédito (% respuestas afirmativas)	48
Figura 11. Situación del volumen exportado	49
Figura 12. Razones para no exportar (% Industria) Figura 13. Razones para no exportar (%Servicios)	51
Figura 14. Mercados con mayor participación en las ventas (%)	52
Figura 15. Perspectivas del desempeño general (%).....	53
Figura 16. Histórico Nacional Indicador Pyme Anif (IPA) 2008-2017.....	56
Figura 17. Comparativo IPA Nacional- IPA Bucaramanga entre 2014-2017	57
Figura 18. Nivel educativo pequeñas empresas (%) Figura 19. Nivel educativo medianas empresas (%).....	63
Figura 20. Título educativo alcanzado por trabajadores de empresas pequeñas (%).....	67
Figura 21. Título educativo alcanzado por trabajadores de empresas medianas (%)	67
Figura 22. Asistencia a cursos o eventos de capacitación por parte de trabajadores de empresas pequeñas (%)	71
Figura 23. Asistencia a cursos o eventos de capacitación trabajadores de empresas medianas (%).....	72
Figura 24. Afiliación salud trabajadores medianas empresas (%)	74
Figura 25. Afiliación salud trabajadores pequeñas empresas (%)	74
Figura 26. Cotización pensión trabajadores medianas empresas (%).....	74
Figura 27. Cotización pensión trabajadores pequeñas empresas (%)	74
Figura 28. Afiliación ARL trabajadores pequeñas empresas (%).....	76
Figura 29. Afiliación ARL trabajadores medianas empresas (%)	76

Resumen

TÍTULO: ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DEL CAPITAL HUMANO EN LAS PYMES DE BUCARAMANGA ENTRE 2010-2017¹

AUTOR: SILVIA JULIANA PABÓN GAMBOA²

PALABRAS CLAVES: PYMES, CAPITAL HUMANO, EDUCACIÓN, SALUD, ESTRATEGIAS

DESCRIPCIÓN: El objetivo de la investigación es analizar las condiciones del capital humano, concretamente los componentes de educación y salud existente en las pequeñas y medianas empresas de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre 2010-2017. En primer lugar, se realizó una caracterización de las pymes de Bucaramanga tomando como referencia los datos de la Gran Encuesta Pyme que realiza la Anif anualmente; en segundo lugar, se analizó el capital humano de las pymes teniendo en cuenta el nivel educativo, el título educativo y la asistencia a capacitaciones de los trabajadores como elementos del componente de educación, además se incluyó la afiliación a EPS, cotización a pensión y afiliación a ARL de los mismos como elementos del componente de salud por medio de un diagnóstico basado en la información de la Gran Encuesta Integrada de Hogares y con ayuda del software estadístico Stata. Principalmente se encontró que, en promedio, más del 50% de los trabajadores contaba únicamente con título bachiller y menos del 10% había asistido a cursos o eventos de capacitación. Con estos resultados, en el último capítulo se sugirieron una serie de estrategias que contienen herramientas y acciones de fortalecimiento y desarrollo del capital humano aplicables para las pymes de la ciudad.

¹Trabajo de grado

²Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Economía y Administración. Director Amado Antonio Guerrero, Economista

Abstract

TITLE: ANALYSIS OF THE HUMAN CAPITAL CONDITIONS IN SMALL AND MEDIUM BUSINESS OF BUCARAMANGA BETWEEN 2010-2017³

AUTHOR: SILVIA JULIANA PABÓN GAMBOA⁴

KEY WORDS: SMALL AND MEDIUM BUSINESS, HUMAN CAPITAL, EDUCATION, HEALTH, STRATEGIES

DESCRIPTION: The objective of this investigation is to analyze the human capital conditions, specifically education and health in Bucaramanga small and medium business between 2010-2017. First, this was performed by describing Bucaramanga small and medium business based on data from “Gran Encuesta Pyme” done by Anif; in second, it analyzed the human capital of the small and medium business taking into consideration the educational level, the educational title and the attendance at training job as elements of the education component and the affiliation to EPS, pension contribution and affiliation to ARL as elements of component health, through “Gran Encuesta Integrada de Hogares” information with the Software for Statistics STATA. Mainly it was found that, on average, more than 50% of workers had only a bachelor's degree and less than 10% had attended training courses or events. With these results obtained, in the last chapter a series of strategies were suggested that contain tools and actions for strengthening and developing human capital applicable to small and medium business in the city.

³ Bachelor Thesis

⁴ Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Economía y Administración. Director Amado Antonio Guerrero, Economista

Introducción

El fenómeno de transformación del mundo a uno más competitivo exige que los países se involucren en él con estrategias que permitan el buen desempeño de sus economías por medio de mejoras en la productividad, desarrollo de nuevas tecnologías, estímulos a la innovación y el desarrollo de la población mejorando su calidad de vida y bienestar.

En tal sentido, el capital humano empieza a tener mayor importancia dentro de las economías a medida que cada país reconoce la importancia de hacer parte de la ola de la globalización, pues ésta requiere de esfuerzos y compromisos tanto sociales como económicos. Con estos elementos en juego, se hace necesario el fortalecimiento del recurso humano de una economía, en tanto que implica facilidad para la incursión dentro de los mercados internacionales donde las economías participantes son cada vez más competitivas y productivas, y donde el factor capital humano puede convertirse en una ventaja competitiva eficiente con resultados favorables tanto para el desarrollo y crecimiento del país como el desarrollo de las condiciones de vida de los individuos.

Entidades internacionales como el Foro Económico Mundial (FEM) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) han puesto gran interés en los últimos años por contribuir al desarrollo del capital humano en los países, entendiendo que es indispensable aprovechar el potencial de las personas, pero no todas tienen las oportunidades de hacerlo. Por tal motivo, muchos países requieren apoyo para un desarrollo efectivo de las personas desde la nutrición en la gestación, estimulación en la niñez temprana, educación de calidad, programas que faciliten la transición de la escuela al trabajo y los procesos de formación continua para los trabajadores. (Banco Interamericano de Desarrollo, s.f.)

Bajo esa lógica, las empresas toman un rol importante al contribuir con el crecimiento económico de un país mejorando su desempeño por medio del desarrollo de sus activos intangibles, los trabajadores. La importancia de los activos intangibles dentro de las organizaciones radica en que son los más difíciles de imitar (Steward, 1998 citado en Herrera, Pinzón y Bautista, 2013) y por ende, pueden representar una ventaja competitiva para la empresa permitiendo una entrada más favorable al mercado competitivo de hoy día.

Por ello, el presente trabajo pretende analizar las condiciones del capital humano en las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre 2010-2017 para conocer su evolución en estos años y con ello, proponer estrategias que permitan su fortalecimiento, entendiendo la importancia del desarrollo integral de los trabajadores para incrementar su bienestar y contribuir al buen desempeño empresarial.

1. Consideraciones generales

1.1. Justificación

El crecimiento económico de una economía puede verse influenciado por la contribución que el sector empresarial haga sobre este. La estructura de las empresas en los países no es de carácter homogéneo, dando paso a la participación de las pequeñas y medianas empresas como alternativas para la independencia económica de los individuos. Entre los factores que hacen de las Pymes un tipo de empresa importante para las economías se encuentra su capacidad de generar empleos, su flexibilidad para adaptarse a los cambios que el entorno exija, su facilidad para establecerse en diferentes regiones contribuyendo al desarrollo de estas, entre otros. (Correa, 2012, pág. 53)

Las capacidades que posean los trabajadores dentro de las Pymes serán cruciales para determinar el crecimiento y desarrollo de estas. Por ende, y como fuente generadora de empleo, las Pymes deben interesarse por el desarrollo de su capital humano para que éste tenga las

habilidades y conocimientos requeridos que hagan de su trabajo una actividad más competitiva y así, contribuir al éxito de la empresa y al desarrollo integral del trabajador.

En tal sentido, la importancia de la presente investigación radica en que por medio del análisis de las condiciones del capital humano en el Área Metropolitana de Bucaramanga se dará a conocer la evolución y desarrollo del capital humano de las Pymes en el periodo comprendido entre 2010-2017, resaltando el importante papel que tienen los trabajadores dentro éstas y reconociendo la relevancia de propiciar desarrollo integral, que al mismo tiempo tendrá efectos significativos en el desempeño de las Pymes dentro del territorio.

Además, los resultados de la investigación podrán ser tomados en cuenta por los dueños de las Pymes para aplicar estrategias dentro de estas para fomentar el desarrollo de su capital humano, ya sea por medio de capacitaciones, actividades donde el trabajador tenga participación en la toma de decisiones, incentivos para continuar estudios o para acceder a cursos de formación específica, entre otros.

1.2. Marco teórico

La aparición del capital humano ha tenido un comportamiento particular dentro del pensamiento económico desde Adam Smith en el siglo XVIII, quien realizó un acercamiento reconociendo que las habilidades de los individuos eran importantes para la generación de riqueza (Díaz., 2013); sin embargo, el termino como tal solo se empezó a emplear en la segunda mitad del siglo XX gracias a Theodore Schultz, quien lo definió concretamente y se interesó por incluirlo como un factor importante dentro del crecimiento económico de un país.

Siguiendo lo anterior, es a partir de 1960 que se consolida la teoría de capital humano gracias a los estudios y aportes de Schultz y Becker, para los cuales la inversión en la educación de las

personas era una forma de disminuir la pobreza; sin embargo Mincer también realizó un aporte importante a la teoría porque incluyó la experiencia como parte del análisis de la misma (Acevedo, Montes Gutiérrez, Vásquez Maya, & Brito Mejía, (2007). Estos autores, bajo el concepto de que capital es todo aquello que produce rendimientos de vuelta tras una inversión, adoptan la idea de que el capital humano debía considerarse no como un gasto sino como una inversión que le aportaba al crecimiento económico gracias al aumento de la productividad de los trabajadores. (Sevilla, 2004).

Los primeros aportes de Schultz (1961) mostraban un interés por mejorar el bienestar de la población, especialmente de la población de más bajos recursos, por medio de inversión en educación para la adquisición de habilidades; de ahí su interés por considerarla como una forma de capital humano que determinaba el futuro de la humanidad y conducía a una mejora en sus condiciones de vida. En 1970 realizó un estudio de mayor profundidad sobre la educación, en donde planteaba que ésta debía diferenciarse entre educación como consumo, como inversión o como estorbo: La primera se relaciona con el disfrute que se obtiene de la misma, por ejemplo, disfrutar de una película o una obra de arte, la segunda cuando se obtiene un beneficio social o económico; y la tercera es cuando va en contra de las preferencias del individuo. (Martínez, 1997 citado en Acevedo, Gutiérrez, Maya y Mejía, 2007)

Sin embargo, los autores posteriores consideraron que el concepto de capital humano debía incluir aspectos más allá de la educación; por tal motivo Becker (1964), Mincer (1974) y Thurow (1978) incluyeron el gasto en salud, la formación en el trabajo y la experiencia como factores que también contribuían al incremento de la productividad de las personas. (Acevedo, Montes Gutiérrez, Vásquez Maya, & Brito Mejía, 2007).

Para Becker (1964), el capital humano se concebía como aquellas capacidades que un individuo posee, provenientes de la acumulación de conocimientos generales o específicos. Además, los aportes que más se destacan están relacionados con el capital humano y su efecto dentro de las empresas, resaltando el papel importante de aspectos como la capacitación laboral, el nivel de escolaridad y otros conocimientos, en la medida en que permitían incrementar los salarios de los trabajadores beneficiando a las empresas por medio de un incremento de su productividad. Este efecto era posible, según el autor, cuando los conocimientos adquiridos en la educación formal se complementaban con la formación en el empleo dado que lo aprendido en las escuelas requería de práctica y especialización, que se realizaba en las empresas. (Urquidy, Taxis Flores, & Aguilar Barceló, 2014). En 1990 junto con otros autores, amplió los componentes del capital humano al afirmar que la fertilidad también era importante, pues su análisis consideraba que si se aumentaba la tasa de fertilidad de la población se dejaría de invertir en capital humano y físico. (Acevedo, Montes Gutiérrez, Vásquez Maya, & Brito Mejía, 2007)

Por su parte, Mincer (1974) también tiene un reconocido papel dentro de la teoría del capital humano cuando realizó un modelo en el cual analizaba la forma como la capacitación en el trabajo generaba incrementos en los salarios incrementando, a su vez, la brecha de desigualdad de ingresos. (Chiswick, 2003 citado en Cardona et al, 2007). Además, se resalta su contribución porque estudió los efectos del nivel de educación y la experiencia de los trabajadores sobre los ingresos percibidos; es decir, dio un paso más adelante al llevar el análisis del capital humano al ámbito del mercado laboral, específicamente de los trabajadores. (Acevedo, Montes Gutiérrez, Vásquez Maya, & Brito Mejía, 2007)

Otros autores como Laroche, Merette y Ruggeri (1999) proponen que el capital humano no debe únicamente contemplar las habilidades adquiridas a través de la formación, sino que adicionalmente se deben tener en cuenta las aptitudes propias de cada trabajador, aquellas que no se adquieren, sino que son innatas de su ser; todas ellas en su conjunto son adquiridas a lo largo de su vida. (Giménez, La dotación de Capital Humano de América Latina y el Caribe, 2005). En tal sentido, se tiene entonces que la acumulación de capital humano es posible por medio de dos vías: las habilidades innatas y las habilidades adquiridas, tal como lo muestra la Figura 1.

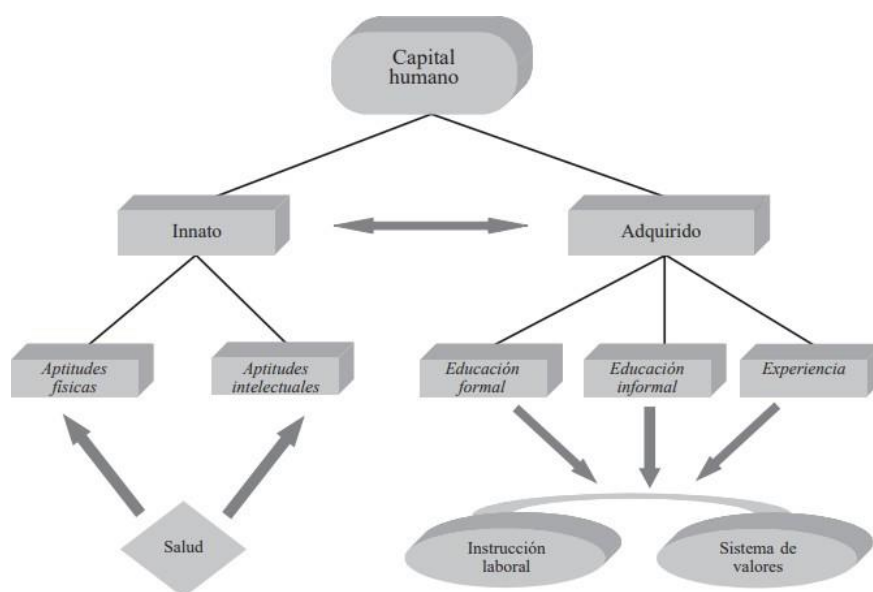


Figura 1: Concepto de Capital Humano. Adaptado de Giménez (2005)

Todas las definiciones sobre capital humano encuentran un punto en común que está relacionado con la formación de los trabajadores, aquella que les permite adquirir capacidades y habilidades para desenvolverse en un trabajo. Las primeras definiciones realizadas por Schultz y Becker relacionan el capital humano con la productividad, y se entiende el concepto como el conjunto de inversiones en educación, formación en el trabajo, emigración o salud que le proporcionan las herramientas al trabajador para incrementar su productividad. De esta forma la concepción inicial de la teoría del capital humano estaba directamente relacionada con la

productividad en la medida en que el incremento de la inversión en educación se vería reflejado en un aumento de esta. (Giménez, La dotación de Capital Humano de América Latina y el Caribe, 2005)

Además de relacionar al capital humano con la productividad, se encuentra que es un elemento relacionado con aquellas propiedades que tienen los individuos y que se consideran adecuadas y acordes con la mejora del desempeño y la innovación dentro de un sistema productivo. De esta manera es posible determinar que: a) el fundamento del capital humano son las personas; y b) es un factor que pretende favorecer la generación de riqueza y agregar valor agregado a la economía.

En consecuencia, una de las ventajas del capital humano, en todos sus componentes, es que promueve el emprendimiento de las economías impulsando el crecimiento junto con el capital físico. (Helpman, 2007). De igual forma se afirma que cuando una economía se interesa por esta variable, le permitirá: a) lograr un efecto positivo en la estructura productiva y b) proporcionarle las cualidades idóneas a la mano de obra para que ésta responda a las necesidades de la región y las empresas. Todo esto con el fin de propiciar un ambiente de generación de innovación, impulsar la internacionalización y así mismo, impulsar del desarrollo.

Según Acevedo, Montes Gutiérrez, Vásquez Maya, & Brito Mejía (2007) el capital humano tiene tres componentes provenientes de aportes de Schultz, Becker y Mincer: salud, educación y experiencia, respectivamente. La educación se compone a su vez de la educación formal (educación preescolar, básica, media y superior) y educación no formal (técnico laboral, capacitación, cursos ocupacionales, entre otros); por su parte la salud se refiere a las condiciones físicas de los empleados para realizar sus labores (se concibe como un componente importante en la medida que hay mayores incentivos a invertir en capital humano cuando un trabajador se considera “sano”); y finalmente se encuentra la experiencia que se relaciona con mayor seguridad

para la realización y toma de decisiones dentro del trabajo. Todos estos componentes le aportan significativamente a los trabajadores en la medida en que la productividad mayor que alcanzan trae mejoras no solo en los beneficios dentro del sector en el que se encuentren sino para si mismos, mejorando su calidad de vida.

Adicionalmente, existen trabajos que se han enfocado en la relación del capital humano dentro de las organizaciones. Por ejemplo, el trabajo de Romer (1986) asigna a las empresas de un país la función de invertir en la acumulación de conocimientos, pues propuso un modelo en el cual la producción, además de depender de factores convencionales como el capital y el trabajo, tiene en cuenta el acervo de conocimientos que aumentan con el tiempo a medida que se incrementan las inversiones sobre éste. (Helpman, 2007). Por su parte, Liedholm (2002) centró su análisis en el crecimiento de las empresas sugiriendo que las variables que tiene impacto positivo sobre éstas son la formación profesional y la experiencia empresarial adquirida de trabajos previos. (Urquidy, Taxis Flores, & Aguilar Barceló, 2014).

1.3. Antecedentes

Los autores anteriores dan una visión de lo que a través del pensamiento económico se ha interpretado por capital humano como factor adicional para tener en cuenta cuando se pretenda analizar la productividad y el crecimiento económico de un país. La forma de medir el capital humano resulta importante para hacer los análisis de este, pues tradicionalmente se mide por medio del número de años de estudio de la población dejando de lado otros componentes que pueden ser de mayor significancia y que pueden tener más peso para explicar la influencia del factor en elementos como productividad y competitividad. Por ejemplo, para las empresas que se han interesado por la medición de su capital humano, resulta pertinente no solo contemplar la formación de sus trabajadores, sino que es indispensable tener en cuenta otros componentes como

la salud o la experiencia, que pueden tener influencia en su desempeño. Esta importancia se ha visto reflejada en los estudios enfocados al análisis y medición del capital humano como factor determinante para la productividad de los trabajadores y la competitividad empresarial.

De acuerdo con lo anterior, se tiene que en el estudio de Giménez (2005) denominado *Dotación de capital humano en América Latina y el Caribe*, el autor pretende proponer un indicador global de capital humano a partir de una definición del término de manera más elaborada e incluyendo sus vías de adquisición. Con base en esto, se calculan unas variables determinadas para cada componente que concluirán con la determinación y aplicación del indicador a la región de América Latina y el Caribe, con el fin de reconocer las diferencias intrarregionales e interregionales durante el periodo comprendido entre 1960 y 2000. Es importante resaltar que los componentes que dieron paso al indicador global fueron la salud, la educación formal, la educación informal y la experiencia, pues se consideró que era indispensable una medición que fuera más allá de la tradicional donde se tenía en cuenta por lo general los años de estudio. Una vez aplicado el indicador a la región se encontró que ésta se encuentra en un nivel de atraso con respecto a las regiones del este de Asia y el Pacífico, Europa del este y Asia central, Europa occidental y América del Norte. Sin embargo, el autor resaltó los resultados positivos de países como Argentina, Paraguay y Uruguay que estaban presentando mejoría en los últimos años de estudio, además estaban entrando en procesos de convergencia interna.

Por medio del trabajo denominado *Análisis del nivel educacional de la población de la nueva región de los ríos, a través de una comparación intercensal (1992-2002): una mirada a las oportunidades laborales*, Miranda, Leichtle, Montolio y Cobin (2009) realizaron un aporte relacionado con la importancia de la inversión en educación para impulsar el capital humano para mejorar la calidad de vida y la inserción mercado laboral de los habitantes de la nueva Región de

Los Ríos. Los autores pretendían comprender si una variación en el nivel de educación (medido en años de estudios formales) tiene influencia sobre el nivel de desempleo, tomando como fuente de información los Censos Nacionales de Población y Vivienda 1992 y 2002. A través de la aplicación del método de *Recuperación de Datos Censales* se pudo obtener una matriz de los micro datos para las variables e indicadores que debían tenerse en cuenta para obtener el análisis del nivel educacional y ocupacional en términos descriptivos que les permitió un acercamiento a las propiedades del capital humano. Los resultados y conclusiones finales fueron interesantes, en términos generales se encontró que el mercado laboral en 2002 había presentado cambios sustanciales con respecto a 1992, además observaron un proceso de transformación económica pasando del sector agrario al terciario; pero específicamente en relación a los objetivos del trabajo encontraron que las personas que acceden a la educación superior tienen mayor probabilidad de encontrar empleo y la tasa de desocupación más alta corresponde sistemáticamente a las personas con educación media.

Un antecedente de campo que resulta pertinente tener en cuenta por haber sido aplicado en Colombia y porque tiene en cuenta específicamente el capital humano en las Pymes es el de Castiblanco (2012) con su trabajo denominado *Capital humano y el modelo empresarial de las pymes: una percepción de los empresarios importadores y exportadores de Bogotá*. Por medio de esta investigación se pretendía identificar la incidencia de las categorías del capital humano en el modelo empresarial de las Pymes en Bogotá con actividades de importación y exportación. Basado en un estudio de carácter cualitativo, entre los meses de junio y noviembre de 2011 proveniente de entrevistas presenciales y observación, se preguntaba sobre criterios de selección de personal, mecanismos de búsqueda de empleados y contratación, prestaciones sociales (salud y pensiones), incentivos laborales, capacitación, experiencia y problemas con la planta de empleados que son

variables características de algunos componentes del capital humano: capacitación, salud y experiencia. Entre las conclusiones a las que permitieron llegar los resultados encontrados, se destaca la importancia que los empresarios otorgan a las capacidades innatas de los empleados, dando prioridad a la salud como factor fundamental para que el trabajador sea productivo. En cuanto a la experiencia afirmaron que era el elemento esencial para el acoplamiento del empleado dentro de la compañía y finalmente encontraron que la capacitación es una herramienta importante en tanto que permite detectar problemas y proponer soluciones. A pesar de lo anterior, la autora pudo encontrar un problema en cuanto a las inversiones realizadas a la acumulación de capital humano en la medida en que éstas se ajustan estrictamente a lo que establece la ley, mencionando el caso del pago de prestaciones de salud y capacitaciones en riesgos profesionales; y que cuando se realizan capacitaciones éstas se enfocan a tecnificar el trabajo y no a potencializar las destrezas de los trabajadores.

Por su parte, el trabajo Análisis de los atributos y variables que configuran el capital humano. Una aplicación en el sector bancario andorrano, de Mesías, Antón y Andrada (2013) resulta también pertinente en la medida en que determinaron los atributos y las variables intangibles propias del capital humano y su importancia, en el sector bancario andorrano. Para dicha determinación, los autores realizaron un análisis descriptivo del sector por medio de un cuestionario aplicado tanto a empleados como a directivos bancarios, que contenía preguntas relacionadas con algunos atributos del capital humano como experiencia, formación, compromiso, competencias, motivación, satisfacción, flexibilidad y participación de los empleados de una organización bancario. El análisis de los resultados permitió afirmar que, tanto para los empleados como para los directivos, los atributos de formación, experiencia, competencias y variables relacionadas con el comportamiento ético de los empleados, capacidad de los empleados para

resolver problemas y sentido de responsabilidad por parte de los empleados hacia la organización; son de importancia dentro del sistema bancario andorrano.

En el estudio de Naranjo, Durán y Escobar (2013) llamado *Medición del capital humano de la empresa: el caso de Efigas* se pretende presentar una herramienta de permita a las empresas medir su capital humano y aplican dichas herramientas en la empresa Efigas S.A E.S.P. por medio de una encuesta diligenciada por el personal directivo del área de talento humano. Para medir el capital humano se tuvo en cuenta cuatro dimensiones: trayectoria laboral, formación, perfil demográfico y competencial laborales, con veintisiete indicadores en conjunto. De los resultados obtenidos es posible destacar que el alto nivel de formación, la experiencia, la satisfacción y las competencias personales son componentes fortalecidos dentro de la empresa y que pueden servir como base para la construcción de ventajas competitivas. Además, los autores hacen un llamado para que las demás empresas reconozcan la importancia de medir y evaluar el capital humano en el sentido de que servirá de insumo para la toma de decisiones efectivas y acordes con los requerimientos de competitividad de la empresa.

Un estudio reciente de la incidencia del capital humano sobre la competitividad de las Pymes se encuentra en el trabajo de Pesántez (2017) denominado *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador*. Específicamente el estudio gira en torno a determinar en qué medida la innovación y la productividad del capital humano influye en la competitividad de las Pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador en 2016 y por medio de encuestas aplicadas a los propietarios o directivos de este tipo de empresas se obtiene la información. Los resultados permitieron encontrar que en términos generales el capital humano si influye positivamente en la competitividad de las pymes del sector manufacturero, pues al realizar análisis de correlaciones se

encontró un alto nivel de relación entre estas dos variables. También a nivel de innovación y productividad del capital humano se encontraron resultados positivos de incidencia sobre la competitividad. Además, la investigación sirvió para recomendar a estas empresas estudiadas que es importante capacitar permanentemente a sus empleados, específicamente en temas de Calidad en el servicio, uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), manejo de nuevos equipos y maquinaria y manejo de nuevos procesos con el fin de lograr un aporte significativo para el desarrollo capital humano.

Adicionalmente, El Foro Económico Mundial realiza anualmente un reporte significativo llamado “*Reporte Global de Capital Humano*” que pretende evaluar la forma en que los países optimizan su capital humano en beneficio de su economía y de la sociedad. En 2017 se analizaron 130 países en donde el índice que arroja el reporte permite evaluar en una escala de 0 (peor) a 100 (mejor) la medida como cada país desarrolla su capital humano por medio de cuatro componentes con 21 variables y cinco grupos de edad distintos: 0–14 años; 15–24 años; 25–54 años; 55–64 años; y 65 años o más. Los componentes son:

- Capacidad: Mide el nivel de educación formal de los jóvenes y adultos como resultado de la inversión en educación del año anterior
- Despliegue: Tiene en cuenta la ampliación y acumulación de habilidades entre la población adulta
- Desarrollo: Relacionado con los esfuerzos actuales para educar, capacitar y mejorar el nivel de conocimientos de los estudiantes y de la población en edad de trabajar
- Know How: Tiene que ver con la amplitud y profundidad de las habilidades especializadas empleadas en el trabajo.

El informe contempla los componentes de manera completa porque además explica en cada reporte las variables a tener en cuenta en cada uno junto con la fuente o el indicador para obtener dicha información. Resulta un insumo importante a tener en cuenta para la medición del capital humano teniendo en cuenta los componentes de mayor relevancia por medio de las variables que permiten una medición del mismo. (Foro Económico Mundial, 2017)

1.4. Planteamiento del problema

Delimitación temporal: 2010-2017

Delimitación espacial: Bucaramanga

Pregunta de investigación:

¿Cómo ha sido el comportamiento del capital humano de las Pequeñas y Medianas empresas (Pymes) de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre 2010-2017?

Hipótesis:

La evolución del capital humano en las Pymes no ha sido favorable para propiciar su desarrollo eficiente en Bucaramanga.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Analizar la evolución del capital humano de las Pymes de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre 2010-2017

1.6.2. Específicos

1. Caracterizar las Pymes de Bucaramanga para conocer su estructura e influencia tanto interna como externa.
2. Hacer un diagnóstico del estado y desarrollo del capital humano de las Pymes de Bucaramanga para establecer una línea base
3. Proponer estrategias de fortalecimiento para incrementar el desarrollo del capital humano de las Pymes de Bucaramanga.

2. Caracterización de las pequeñas y medianas empresas en Bucaramanga

En Colombia, la definición de las empresas es la misma sin importar el tamaño de éstas, debido a que para todos los efectos son consideradas unidades económicas a cargo de una persona natural o jurídica dedicadas a actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios en el área rural o urbana (Congreso de Colombia, 2011). No obstante, se realiza una clasificación en base al número de trabajadores y al valor de los activos totales con el fin de poder diferenciarlas para determinar políticas públicas pertinentes. Específicamente los criterios que aplican para las pequeñas y medianas empresas son:

- Pequeña: Número total de trabajadores entre once (11) y cincuenta (50) y el valor de los activos totales debe ser entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) SMMLV

lo que equivale en 2018 a \$391.402.242 y \$ 3.906.210.000 millones de pesos respectivamente (Congreso de Colombia, 2004).

- Mediana: Número total de trabajadores entre 51 y 200; y el valor de los activos totales debe estar entre 5.001 a 15.000 SMMLV, que equivalen a un valor entre \$ 3.906.991.242 y \$11.718.630.000 millones de pesos respectivamente para el 2018 (Congreso de Colombia, 2004)

Según el Departamento Nacional de Planeación, los micro, pequeñas y medianas empresas funcionan en una economía como alternativas de generación de empleo, ingresos y activos para una gran proporción de personas; además su presencia actúa como un actor estratégico que contribuye al crecimiento económico por medio de la reducción de la pobreza y la desigualdad (Departamento Nacional de Planeación, s.f.).

Por eso, el foco de atención, que con el paso de los años han adquirido las pequeñas y medianas empresas dentro del proceso de crecimiento de las economías, se debe a la capacidad de generar empleo, bajo una situación caracterizada en primer lugar, por una demanda creciente de empleo por parte de jóvenes que cada vez más se vinculan al mercado laboral y que por lo general cuentan con bajos niveles educativos y en segundo lugar, por la imposibilidad que tiene el mercado formal para contratar esa demanda (Vallejos, 2006). De esta manera, actúan como uno de los factores principales de la movilidad e inclusión social, elevando la participación en puestos de trabajo a una gran proporción de trabajadores en condiciones de vulnerabilidad, como mujeres, jóvenes o personas de hogares no favorecidos (ONU, 2018).

Dada su importancia a nivel mundial, la Organización de Naciones Unidas (ONU) decidió determinar que el 27 de junio de cada año, se celebre el día internacional de las Micro, Pequeñas

y Medianas Empresas. Este hecho da cuenta de que son este tipo de negocios los que en todo el mundo juegan un papel fundamental para las economías puesto que, en términos globales, se ha determinado que representan más del 90% del total de las empresas, que se encargan de generar empleo a una población comprendida entre el 60 y el 70% de los trabajadores totales y, además, son responsables del 50% del PIB a nivel mundial (ONU, 2018).

En virtud de lo anterior, se tiene que la creación y permanencia de pequeñas y medianas empresas en una economía determinada, es el reflejo del espíritu competitivo que se necesita para ser eficiente. Además, la potencial recursividad y salida para el talento empresarial, les permite una mayor flexibilidad y rápida capacidad de adaptación para actuar ante determinadas situaciones (Franco-Ángel & Urbano, 2014). Concretamente, dentro de las condiciones que convierten a este tipo de empresas en potenciales para generar cierto grado de estabilidad económica, se destaca la flexibilidad para ajustarse al mundo económico cambiante y competitivo (Filion Louis, Cisneros Martínez, & Mejía Morelos, 2011), aunque en economías inestables, son las que tiene más dificultades tienen para superar situaciones de crisis, pero la capacidad de absorción de mano de obra, las convierten en protagonistas de primer orden como promotoras de la inclusión social, la capacidad de innovación, con nuevas ideas de negocio y la desconcentración del poder económico, dando paso a la participación de más mercados (Gomez, 2007). Adicionalmente a esto, aunque las pymes no se encargan de grandes proporciones de producción, comparada con las empresas de mayor tamaño, su cercanía con el cliente les permite crear una competencia distintiva, al adaptarse mejor a las necesidades que éstos exijan (F-Jardon & Martos, 2013).

No obstante, las pequeñas y medianas empresas tienen características particulares en cuanto a su gestión y administración. Por lo general, estas empresas son de tipo familiar, conformadas por uno o dos socios, donde son los mismos dueños los que se encargan de tomar todas las decisiones

y en donde los procesos de administración y gestión no están bien definidos, porque son realizados de forma empírica ocasionando problemas internos como falta de organización y falta de capacitación del capital humano (Pesántez, 2017). Por esta razón, se deben recurrir a métodos efectivos como por ejemplo la innovación por medio de la implementación de bienes de capital, avances en la estructura organizacional de la empresa para desarrollar sus actividades o mejoras en la calidad de los recursos humanos (Gomez, 2007).

Adicionalmente, los negocios de menor tamaño son estructuras productivas que, por sus características, tienen que enfrentar limitaciones que dificultan su desarrollo derivadas de: legislaciones tributarias ineficientes, dificultades para acceder a créditos de largo plazo, a capital humano calificado y a tecnologías, etc., (Orduz, 2015). De hecho, ciertos estudios concuerdan que el principal obstáculo, que afecta de manera desproporcionada a los pequeños y medianos empresarios, es el acceso a una financiación (Vallejos, 2006) (Orduz, 2015) (Oficina Internacional del Trabajo, 2015) (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008) (ONU, 2018).

Es por esto, que aparecen las políticas públicas, destinadas al fomento de las pymes, promoviendo las acciones necesarias que los gobiernos deben ejecutar para resolver las fallas en el mercado que las afectan y para promocionando su desarrollo, dada la importante contribución en la creación de empleo, explicado por la utilización intensiva de mano de obra (Oficina Internacional del Trabajo, 2015). No obstante, las pymes presentan un tipo de vulnerabilidad ante las políticas públicas destinadas a formalizar su gestión, pues ello significa el incremento de costos para los empresarios que frenan el crecimiento e incentivan la permanencia y el regreso al sector informal (Pfeffermann, 2000). Por esta razón, es indispensable que los apoyos y beneficios en pro de las pymes en el país tengan en cuenta esta vulnerabilidad, y le apunten, además, a la reducción de la informalidad.

Entre los apoyos que se destacan en Colombia para la promoción y el desarrollo de las empresas de menor tamaño se encuentra el Fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, creado por la Ley 590 de 2000 y la Ley 1450 de 2011; que tiene como objetivo impulsar actividades, programas y proyectos en pro de la innovación y competitividad de las MiPymes en el país. Concretamente, se enfoca en la innovación empresarial, el encadenamiento de productos, la conectividad de las MiPymes y la articulación con políticas sociales que busque la reducción de la pobreza, el cierre de brechas de género, la implementación del posconflicto, aprovechando el potencial productivo y necesidad de apoyo laboral de estos segmentos poblacionales (Innpulsa Colombia Mipymes, 2012).

Además, el gobierno nacional, ofrece otros apoyos a las pequeñas y medianas empresas mediante el Sistema Nacional de Apoyo a las Micro, Pequeña y Mediana Empresa, establecido en la Ley 905 de 2004 (Congreso de Colombia, 2004). El objetivo principal de esta Ley, es asegurar la ejecución de políticas públicas que apunten al fomento de este tipo de empresas con el fin de generar empleo y crecimiento económico. En términos generales, el apoyo institucional gira alrededor de: creación de mecanismos que faciliten el acceso de las Pymes al sector financiero y las entidades dispuestas a hacerlo, producción de una normatividad que potencien las MiPymes, consolidar información de caracterización y diagnóstico de las necesidades (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2011), siendo éste último aspecto de gran importancia, porque puede garantizar que los recursos sean asignados eficientemente de tal forma que las empresas que verdaderamente presenten las necesidades, reciban el apoyo para su impulso y desarrollo.

Año tras año, este Sistema de Apoyo establecía diferentes estrategias y metas por medio de un Plan de Acción, con el fin de dar cumplimiento a su objetivo; además se determinaban los recursos que cada entidad participante aportará para propiciar la productividad y competitividad. Para el

2018, la meta del plan de acción es atender cerca de 353.759 empresas y se destinaron aproximadamente \$22.41 billones entre recursos no reembolsables y reembolsables. Así mismo, entre las estrategias establecidas se encuentra: acceso a financiamiento, promoción de las exportaciones, fomento de la innovación, fortalecimiento empresarial, fomento de la formalización, promoción del emprendimiento e inclusión productiva y social. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2018).

Sin embargo, entrar a discutir si verdaderamente las funciones de ejecución del Sistema de Apoyo han sido pertinentes, sería desviar el tema de esta investigación, pero queda claro que su implementación sirve y servirá para centrar más la atención en este tipo de empresas que en ocasiones suelen ser olvidadas. Es importante anotar que para futuras investigaciones sería interesante medir y evaluar la gestión del sistema, junto con sus programas de apoyo, para conocer su efectividad desde su implementación.

2.1. Participación del sector empresarial en Santander

El entorno competitivo de Santander se puede ver reflejado en la participación de las empresas en el Departamento, pues para junio de 2018 existían alrededor de 83.634 empresas, siendo las microempresas las de mayor presencia en la región con una importante participación del 94,8%, seguido de las pequeñas con un 3,94% de participación aproximadamente, luego las empresas medianas con un 0,95% y por último la empresa grande con 0,3%.

Así mismo, por actividad económica se puede resaltar que dentro de las principales actividades económicas a las que se dedican las empresas en el Departamento se encuentra el sector comercio (36.157), industrias manufactureras (11.005) y el sector de alojamiento y servicios de comida (8.499). Cabe mencionar que las actividades con menos participación dentro de la economía del Departamento son suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado, administración

pública y defensa; y por último las actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores.

De acuerdo con la tabla 1, las pequeñas y medianas empresas en Santander tienen un 4,89% de presencia en el Departamento, representando un total de 4.006 para el año 2018; siendo la pequeña empresa la que contempla el mayor número de establecimientos (3.222) comparado con las medianas empresas (784). En la categoría de las medianas empresas es posible afirmar que las tres actividades económicas principales son comercio (175), construcción (153) e industrias manufactureras (85); y en la categoría de pequeñas empresas sobresalen las mismas actividades con presencia de 838, 512 y 409 empresas respectivamente.

Tabla 1. *Distribución por actividad económica de las pequeñas y medianas empresas en Santander, a junio de 2018*

Actividad económica	Grande	Mediana	Pequeña	Micro	Total
Comercio.	43	177	849	35.088	36.157
Industrias manufactureras.	35	87	410	10.473	11.005
Alojamiento y servicios de comida.	2	15	83	8.399	8.499
Actividades profesionales, científicas y técnicas.	4	41	306	4.540	4.891
Construcción.	45	154	534	3.855	4.588
Otras actividades de servicios.	1	9	12	3.693	3.715
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	4	35	120	2.398	2.557
Transporte y almacenamiento.	14	35	166	2.199	2.414
Información y comunicaciones.	4	8	59	1.749	1.820
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca.	20	58	179	1.236	1.493
Actividades financieras y de seguros.	15	31	92	1.209	1.347
Actividades artísticas, entretenimiento y recreación.	3	8	21	1.262	1.294
Actividades de atención de la salud humana y asistencia social	11	42	152	1.076	1.281
Actividades inmobiliarias.	23	70	223	836	1.152
Educación.	1	2	29	711	743
Distribución de agua y actividades de saneamiento ambiental.	4	9	15	311	339
Explotación de minas y canteras.	5	9	30	171	215
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	7	5	14	46	72
Administración pública y defensa.	0	0	1	44	45

Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores.	0	0	0	7	7
TOTAL	241	795	3295	79303	83634

Nota: Clasificación por tamaño de las empresas inscritas en Santander. Adaptado de: Cámara de Comercio de Bucaramanga (2018)

Aquellas empresas medianas dedicadas a las actividades de educación, suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado, información y comunicaciones, actividades artísticas, entretenimiento y recreación, distribución de agua y actividades de saneamiento ambiental, y explotación de minas y canteras; son las de menor presencia en el Departamento. En cuanto a las empresas pequeñas se observa que las actividades con menor participación son las de administración pública y defensa; otras actividades de servicios; suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; y distribución de agua y actividades de saneamiento ambiental.

2.2. Gran Encuesta Pyme

La primera entrega de la Gran Encuesta Pyme fue realizada en el primer semestre de 2006. Su propósito fundamental ha sido ofrecer información estadística completa, confiable y actualizada sobre las pequeñas y medianas empresas, con el fin de ser una herramienta para realizar análisis en cuanto al desempeño de la coyuntura en la que se desenvuelven las empresas de este tamaño, así como conocer las tendencias y perspectivas del sector (Asociación Nacional de Instituciones Financieras, 2006)

Contar con información verídica sobre este tipo de empresas, es de suma importancia en la medida en que se deban establecer políticas públicas en función de promover su desarrollo y crecimiento; pues de esta forma habrá pertinencia y los resultados pueden llegar a ser los esperados. En ese sentido, la Gran Encuesta Pyme se convierte en un instrumento útil que es realizado gracias al apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Bancoldex y el Banco

de la Republica, que inicialmente tenía un cubrimiento nacional en 18 departamentos (Asociación Nacional de Instituciones Financieras ANIF, 2017).

Sin embargo, en la entrega correspondiente al primer semestre de 2011 se incluyó también los resultados desagregados de la profundización regional para las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín. En la entrega del primer semestre de 2012, se incluyó a la ciudad de Pereira; en la entrega del primer semestre de 2014 se incluyó a las ciudades de Barranquilla y Bucaramanga; y en el primer semestre de 2015 se incluyó a Cundinamarca, Aburrá Sur, Buga, Cartago y Tuluá. Estas modificaciones y ampliaciones aplicadas a la encuesta se han desarrollado con el fin de proporcionar cada vez más información detallada, que para el caso de las ciudades mencionadas puede ser de gran utilidad para conocer concretamente la situación y el entorno competitivo al que se enfrentan las pymes de cada ciudad.

Así mismo, la encuesta abarca cuatro temáticas básicas: situación actual, perspectivas, financiamiento y acciones de mejoramiento. En los dos primeros módulos se tiene en cuenta la producción, ventas, empleo, exportaciones, inversión, márgenes, costos, entre otras. En el tercero se presenta información relacionada con las condiciones y el acceso al crédito por parte de las pymes; y en el último modulo se tienen datos acerca de las iniciativas que llevan a cabo las pymes para aumentar su competitividad (Asociación Nacional de Instituciones Financieras, 2006).

Es importante resaltar que durante todas sus mediciones se ha mantenido la representatividad en cuanto a los tres macro sectores a los cuales se realiza la encuesta: industria, comercio y servicios. Dentro de estos grandes sectores se han tenido en cuenta 21 subsectores, seleccionados teniendo en cuenta el grado de importancia por el número de establecimientos a nivel nacional; pues entre mayor sea el nivel de desagregación se podrán obtener resultados más precisos. Los subsectores que se incluyen en la encuesta se encuentran en la tabla 2.

No cabe duda de que contar con un instrumento como la Gran Encuesta Pyme, es de gran utilidad especialmente para los hacedores de política que le apuntan al desarrollo e incremento de la competitividad de este tipo de empresas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que esta es una encuesta de opinión, en donde se indaga a los directivos o personas a cargo del área financiera vía telefónica y en ocasiones presencialmente; lo que merece tener un mayor cuidado en cuanto al tratamiento de los datos y el análisis de los mismos.

Tabla 2. *Subsectores pertenecientes a los 3 macro sectores*

Macro sector	Subsector
Industria	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentos y bebidas. • Prendas de vestir. • Sustancias y productos químicos. • Productos de caucho y plástico. • Muebles, otras industrias manufactureras. • Otros productos minerales no metálicos. • Productos metálicos. • Actividades de edición e impresión. • Maquinaria y equipo. • Productos textiles. • Cuero, calzado y marroquinería.
Comercio	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentos. • Productos farmacéuticos, perfumería y de tocador. • Ferretería, cerrajería y productos de vidrio. • Artículos de uso doméstico. • Prendas de vestir y sus accesorios.

Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de arquitectura e ingeniería. • Asesoramiento empresarial. • Informática. • Publicidad. • Hoteles y restaurantes.
-----------	---

Nota: Gran Encuesta Pyme, Informe de resultados. Adaptado de: Asociación Nacional de Instituciones Financieras (2006)

2.2.1. Análisis de resultados de la Gran Encuesta Pyme Bucaramanga, 2014-2017

Al analizar la opinión de los pequeños y medianos empresarios, acerca de la situación económica general de sus negocios, es importante tener en cuenta que, para la ciudad de Bucaramanga, la Gran Encuesta Pyme aparece por primera vez en el primer semestre de 2014; sin embargo, para ciertas variables allí analizadas, los resultados corresponden al semestre inmediatamente interior. Es por ello que la figura 1 contiene los resultados de los segundos semestres de cada año, es decir, desde el segundo semestre de 2013, hasta el segundo semestre de 2016.

Para el sector industria, se puede observar que, en términos generales, la opinión de los empresarios de las pymes ha sido desfavorable durante el periodo de análisis, pues tanto las opiniones optimistas como neutras han estado disminuyendo mientras que las opiniones pesimistas han encontrado mayor representación. En el año 2013, tan solo el 12% de los encuestados de ese sector afirmó que su situación económica general era peor comparado con el semestre anterior; mientras que la opinión favorable era de alrededor del 49% y la opinión neutra correspondía al 39%. Sin embargo, para el siguiente año la situación empeoró para el 23% de los encuestados, y mejoró para el 45%, cifra menor en 4 puntos porcentuales con respecto al año anterior y para el 2015, la opinión desfavorable se incrementó 8 puntos porcentuales; razón por la cual hubo una menor proporción de pymes que consideraban que su situación era mejor.

Los resultados del 2016 muestran que, aunque el porcentaje de empresarios que consideraban que la situación era peor, presentó una disminución de 2 puntos porcentuales; dicha disminución no se vio reflejada en aumentos en las opiniones optimista y neutra; pues la primera presentó un considerable descenso pasando de 39% a 27% y la segunda disminuyó 2 puntos porcentuales.

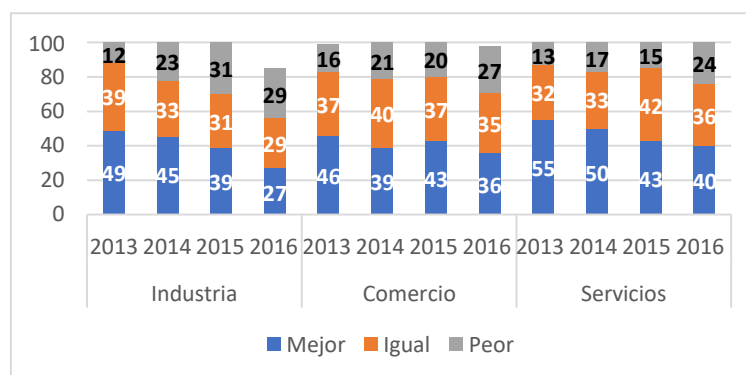


Figura 2. Situación económica general 2013-2016 (%)

Para el sector del comercio, la situación económica general tuvo más variaciones. Específicamente en el 2013, el 46% de los encuestados reportó un panorama optimista, pero para el 37% permaneció igual y para el 16% había empeorado. En contraste, para el 2014, se presentó una menor cantidad de pymes percibiendo mejoras (39%), pero en 2015 la proporción de respuestas optimistas fue mayor presentando un incremento de 4 puntos porcentuales; y como consecuencia de esto la opción de estabilidad en materia económica se redujo en 3 puntos porcentuales. Para el segundo semestre de 2016, la situación empeoró en mayor proporción, pues el 27% consideró que su situación económica era peor provocando que las respuestas optimistas se redujeran en 7 puntos porcentuales y que las de estabilidad disminuyeran 2 puntos.

Los empresarios del sector servicios percibieron en general un favorable ambiente económico para sus negocios, pues para el 2013, más de la mitad de los encuestados (55%) respondieron positivamente ante la apreciación que tenían sobre la situación económica general. Para el 2014,

las opiniones variaron un poco, porque el optimismo disminuyó 5 puntos porcentuales (50%) y por tal motivo las opiniones negativas y de estabilidad presenciaron incrementos.

Pese a que en el 2015 la proporción de empresarios que consideraban que su situación económica era mejor, disminuyó pasando de 50% a 43%; es importante resaltar que dicha disminución se reflejó en un ambiente estable para el 42% de los encuestados, además hubo una apreciación de negatividad menor en 2 puntos porcentuales. Finalmente, las opiniones del 2016 registraron un entorno más difícil para los empresarios, pues, aunque las apreciaciones positivas respecto a la situación económica solo presentaron una disminución de 3 puntos porcentuales, el porcentaje de empresarios que consideraban que su situación había empeorado, se incrementó 9 puntos con respecto al año anterior alcanzando un 24%.

Concretamente, la Encuesta pregunta a los directivos sobre ciertas variables que se consideran de interés para una aproximación del entorno competitivo al que se enfrentan las Pymes de la ciudad. Por esta razón, la figura 2, que muestra la apreciación del volumen de ventas por parte de los pequeños y medianos empresarios, permite evidenciar que el año 2016 fue el de mayor dificultad para los tres sectores, pues la proporción de empresarios optimistas con respecto a esta variable presentó una disminución en los años analizados, mientras que aquellos que consideraban que las ventas habían disminuido (con respecto al periodo anterior) fue mayor.

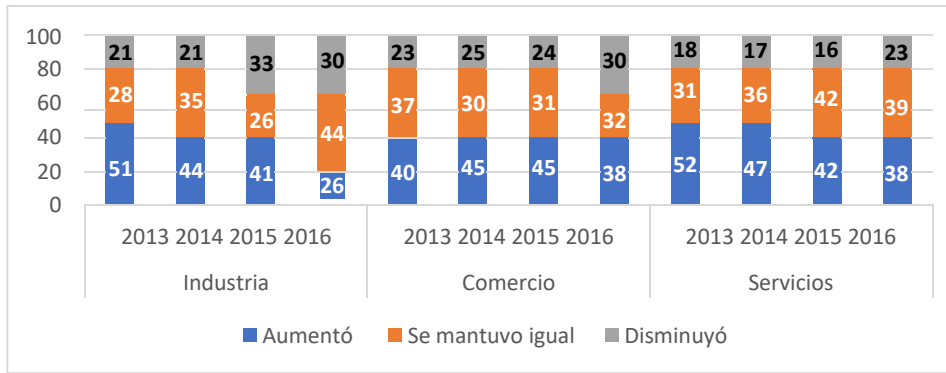


Figura 3. Volumen de ventas 2013-2016 (%)

Se evidencia que, en el 2013, el 51% de las pymes industriales consideraban que su volumen de ventas había aumentado con respecto al semestre anterior, el 28% reportó que habían permanecido iguales y el 21% afirmó que habían disminuido. Para el 2014, la valoración de aumento se redujo 7 puntos porcentuales, pero una proporción mayor percibió que habían permanecido estables (35%) comparado con el año anterior.

En el 2015, las ventas fueron desfavorables pues, aunque la proporción de empresarios considerando un aumento en las ventas, solo se redujo 3 puntos porcentuales (41%), la disminución tuvo un incremento de 12 puntos porcentuales alcanzando una cifra de 33%. Para el 2016, hubo una estabilidad mayor, que se evidenció en un incremento de 18 puntos porcentuales, comparado con el año anterior, pero la proporción de empresarios que percibieron un aumento en sus ventas, disminuyó 15 puntos porcentuales, llegando al 26% y aquellos que consideraron disminuciones, tuvo el 30% de participación.

En cuanto al sector comercio, se evidencia que en general los cambios de un año a otro han sido menos intensos. En 2013, el 40% de encuestados percibió incrementos en sus ventas, el 37% no reportó cambios y el 23% consideró que habían disminuido. Para el 2014, la situación varió un poco, como consecuencia de un menor incremento y estabilidad y una mayor presencia de disminución en el volumen de ventas. Por el contrario, en el 2015, prevaleció la estabilidad

comercial en el 31% de los encuestados, lo que condujo a que una menor proporción de empresarios consideraran disminución en sus ventas. Pero el volumen de ventas se volvió a enfrentar a dificultades en el 2016, debido a que el 30% de los encuestados reportó que éste había disminuido, cifra que se encuentra 6 puntos por encima de lo observado el año anterior.

Para las pymes de servicios se resalta que las ventas dejaron de aumentar y, por el contrario, se mantuvieron iguales o disminuyeron. Concretamente para el 2013 se encuentra que el 52% percibió aumentos, el 31% indicó estabilidad y el 18% reportó una disminución. Pese a que en 2014 hubo una menor proporción de empresarios que consideraron aumentos, la participación de aquellos que percibieron estabilidad fue 5 puntos porcentuales mayor que el año anterior. Siguiendo un comportamiento similar, en el 2015 las pymes también evidenciaron una estabilidad en sus ventas, pero en este año fue en mayor proporción, pasando del 36% al 42%.

Sin embargo, el año más complicado, podría decirse que, fue el 2016, porque se produjo una disminución en las ventas en mayor proporción comparado con los otros años de análisis, pasando de 16% a 23%. Esta diferencia de 7 puntos porcentuales, de un año a otro, es coherente con el hecho de que la proporción de directivos que percibieron un aumento cayó 4 puntos porcentuales y aquella que reportó estabilidad cayó 3 puntos porcentuales.

Otras variables para considerar, son los costos y los márgenes de ganancias percibidos en cada año. Durante el periodo comprendido entre 2013 y 2016, el costo de los insumos requeridos en cada uno de los sectores fue variable y como evidencia de ello, la figura 3 permite observar que el incremento de costos se dio principalmente en el 2013, para el sector industrial y de servicios, y en el 2015, para el comercial. Adicionalmente, la figura 4 representa el comportamiento del margen de ganancias percibidos por las pymes de los tres sectores, que resulta pertinente tener en

cuanta cuando se analizan los costos debido a que éstos son un factor que influyen positiva o negativamente en la rentabilidad de las empresas.

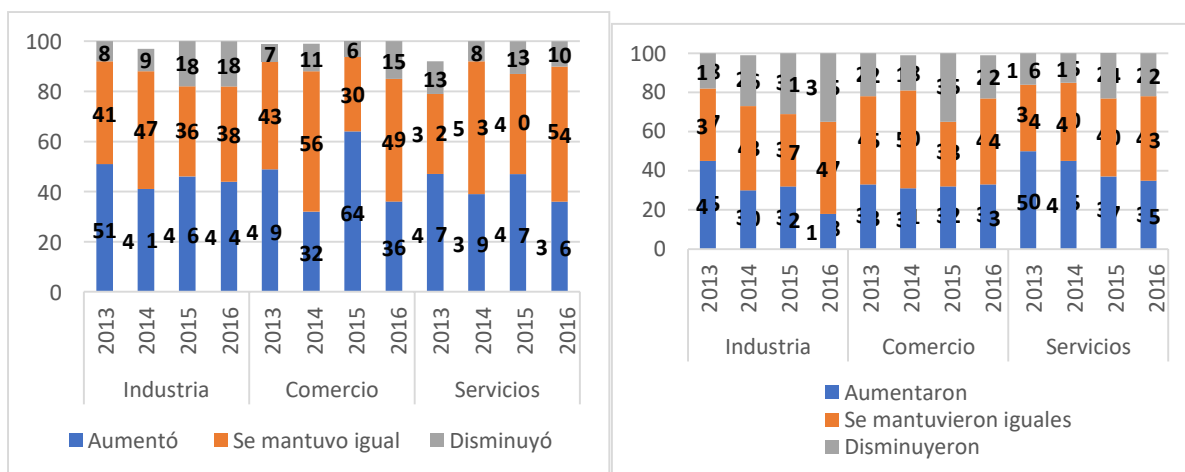


Figura 4. Costos (%)

Figura 5. Márgenes de ganancia (%)

Así las cosas, para el sector industrial los costos tuvieron un panorama desfavorable en el segundo semestre de 2013, comparado con el primero y como consecuencia de esto, para el 51% de los directivos encuestados se incrementaron, para el 41% permanecieron estables y para el 8% disminuyeron. Afortunadamente, en el 2014, se evidenció una mejoría de la situación en tanto que la proporción de encuestados considerando que el aumento en los costos se redujo a 41% de las opiniones, reflejando un aumento de 6 puntos porcentuales sobre aquellos directivos apoyados en la estabilidad y un aumento de 1 punto porcentual de las opiniones correspondientes a la percepción de una disminución en los costos.

Así mismo, en el 2015, los costos presentaron una reducción para el 18% de los encuestados, cifra superior en 9 puntos porcentuales comparada con los años anteriores, pero esto conllevó a un incremento en la proporción de empresarios que consideraban que el costo de sus pequeñas y medianas empresas había aumentado. Por su parte, en el 2016, la proporción de opiniones que apuntaban a una disminución en el costo de los insumos fue el mismo (18%), además la proporción de directivos que consideraban un aumento en sus costos pasó de 46% a 44%, reducción que se

vio reflejada en un aumento de opiniones sobre un comportamiento sin cambios y estable sobre el valor de los costos.

De esta forma, se encuentra que los costos para el sector industrial, en el periodo analizado, tuvieron un comportamiento caracterizado por aumento y estabilidad. Pese a esto y comparando con los resultados de los márgenes de utilidad percibidos se encuentra que, en el 2013, el 45% de los empresarios encuestados registraron aumentos, el 37% consideraron que no hubo cambios y el 18% afirmó que habían disminuido; lo que en términos generales significa un ambiente favorable para la rentabilidad de la empresa. Sin embargo, en los años posteriores las ganancias dejaron de aumentar: en 2014, el 30% afirmó que habían percibido aumento en sus utilidades, pero el 43% percibió estabilidad y el 26% reportó que habían descendido. En el 2015, hubo una mayor participación de pymes que percibieron una disminución en sus rentabilidades (31% comparada con el 26% observada en 2014), y, en el 2016 tan solo el 18% reportó aumento en sus márgenes de ganancias, el 47% afirmó que éstos habían permanecido estables y el 35% percibió disminuciones.

Por su parte, los costos del sector comercial, en el 2013 tuvieron un comportamiento similar al del sector industrial en ese mismo año, pues el 49% de los directivos reportó que sus costos se habían incrementado de un semestre a otro, el 43% consideró que se habían mantenido estables y 7% que había disminuido. Adicionalmente, se encuentra que, en el 2014, prevaleció la estabilidad para el 56% de los directivos, pero en el 2015 hubo un brusco cambio debido a que el 64% de los encuestados percibió que sus costos habían aumentado, conduciendo a una menor estabilidad y a una disminución poco significativa (6%). Afortunadamente en el 2016, el panorama de costos logró alcanzar estabilidad para las pymes comerciales, pues la proporción de directivos que lo reportaron fue del 49%, cifra 19 puntos porcentuales por encima de lo considerado el año anterior;

también hubo una mayor presencia de costos bajos (15%) y una menor presencia de costos altos (36%).

Sintetizando lo anterior, la variable de costos no fue constante para las pymes comerciales en el periodo analizado, sino que, por el contrario, tuvo alteraciones bruscas, especialmente en el 2015; lo cual no se reflejó en el comportamiento de las rentabilidades, pues la proporción de empresarios que percibieron aumentos de las mismas fue constante y sin cambios significativos de un año a otro.

La situación del costo de los insumos para el sector servicios en el 2013, se distribuyó de tal forma que el 47% de los encuestados consideró un incremento, el 32% reportó que se habían mantenido en el mismo precio y solo el 13% consideró que habían descendido. Con respecto a lo anterior, en 2014, sobresalió la estabilidad con un 53% de participación y como consecuencia el porcentaje de los que reportaban un aumento descendió a 39% y los que reportaban disminuciones descendió 5 puntos porcentuales para llegar a una cifra de 8%.

Pese a que, en 2015, el 47% de los empresarios consideró que el valor de sus insumos había aumentado y el 40% reportó estabilidad; es de destacar que una proporción mayor de pymes de servicios reportaron que sus costos habían disminuido. En cuanto a las opiniones del 2016, se obtiene que el precio de los insumos requeridos se estabilizó, pues el 54% de los empresarios lo afirmaron y como resultado se encontró que sólo el 36% reportó un aumento, que comparada con el año anterior es 9 puntos porcentuales menor; pero solo el 10% consideró que los costos habían disminuido.

Así las cosas, es posible sintetizar que para el sector de servicios los años 2013 y 2015 se caracterizaron por aumentos en los costos de sus insumos requeridos, mientras que en los años

2014 y 2016 la característica principal fue la estabilidad de éstos. En contraposición, en la figura 4, se puede observar que el incremento de la rentabilidad de las pymes de servicios tuvo un comportamiento descendente, pues en 2013 el 50% consideraba que sus márgenes de ganancia habían aumentado, en el 2014 el 45%, en 2015 el 37% y en 2016 el 35%. Por el contrario, el comportamiento de la proporción de encuestados que reportó estabilidad fue ascendente de tal forma que, en 2013, el 34% compartía esta opinión, en 2014 y 2015, el 40% en cada año y en 2016 el 43%; además aquellos que percibieron que sus utilidades habían disminuido fueron el 16% de los encuestados en 2013 el 15%, en 2014, el 24% en 2015 y el 22% en 2016. Esto significa que, en términos generales, aunque no se percibieron aumentos de rentabilidad en todos los años, ésta no fue negativa en proporciones significativas y por el contrario en años como el 2015 y 2016 prevaleció la estabilidad.

Otra variable considerada como importante para analizar a profundidad la situación económica de las pymes en cada año es el comportamiento del número de empleados en cada sector. A grandes rasgos, de la figura 5 se obtiene un panorama estable con respecto al número de empleados en las pequeñas y medianas empresas de Bucaramanga en los tres sectores. Sin embargo, al observar más concretamente se pueden tener variaciones considerables, por ejemplo, la mayor proporción de directivos encuestados del sector industrial (67%) consideró que el volumen de sus trabajadores había permanecido constante en el segundo semestre del 2013, con respecto al primero. En 2014, se presentó el mismo porcentaje de participación para la estabilidad, pero hubo una mayor proporción de pymes que despidieron trabajadores. Así mismo, en 2015, la estabilidad siguió prevaleciendo la estabilidad, pero esta vez en una proporción 2 puntos porcentuales mayor que lo observado los años anteriores; no obstante, hubo una mayor cantidad de pymes que realizaron despidos (17%), en comparación con aquellas que otorgaron nuevos puestos de trabajo (14%).

Aunque en el 2016, la estabilidad en el número de trabajadores continuó siendo frecuente, ésta fue 8 puntos porcentuales menor que el año anterior, lo que condujo a que una proporción menor en 1 punto porcentual ofreciera oportunidades de empleo y una mayor en 8 puntos porcentuales realizara despidos con respecto al año anterior.

En cuanto al sector comercial se obtuvo que, en el segundo semestre de 2013, el 24% de los empresarios consideraban que en sus negocios se había incrementado el volumen de empleados, el 62% opinó haberlo permanecido en la misma cifra y un 14% respondió haberlo disminuido. También en el 2014, la característica principal del comportamiento del empleo fue de estabilidad, pero una cifra 12 puntos porcentuales superior comparada con el año anterior; además se presentó la misma proporción de pymes que realizaron despidos y nuevas contrataciones. Aunque en 2015, la estabilidad continuó sobresaliendo, comparada con el año anterior tuvo una cifra 10 puntos porcentuales menor, que se distribuyeron en un aumento de pymes que incrementaron el volumen de trabajadores, pero también un aumento de pymes que realizaron despidos. Finalmente se observa que, en el 2016, el entorno laboral para los trabajadores fue estable (82%), debido a que fue el año en el cual hubo la menor proporción de pymes que realizaron nuevas contrataciones (11%) y que despidieron personal (7%).

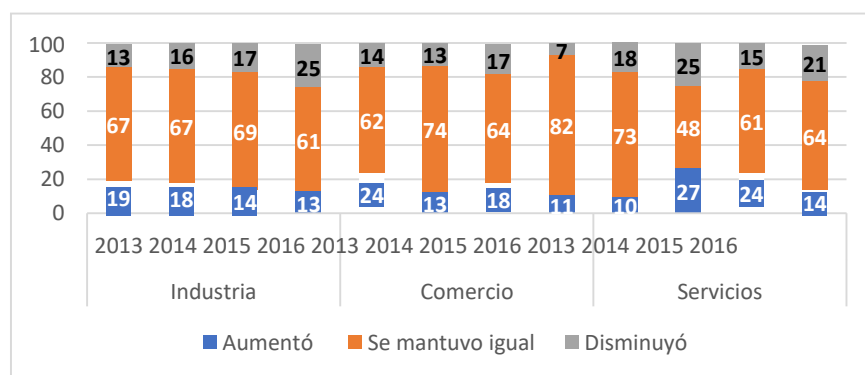


Figura 6. Empleo (%)

Por otra parte, para el sector servicios se encuentra que el 2013 fue el año de mayor estabilidad laboral pues se obtuvo un 73% de participación con respecto al 48% obtenido en 2014, 61% en 2015 y 64% en 2016. En cuanto a los despidos realizados se evidencia que fueron realizados por una mayor proporción de pymes en 2014 (25%), luego en 2016, con una participación del 21%, después en 2013 y 2015. Se añade que las participaciones más bajas en nuevas contrataciones se dieron en el 2013 y 2016 con solo el 10% y 14% respectivamente, pero en 2014 y 2015 éstas cifras tuvieron recuperación, mostrando que más pymes estaban contratando personal nuevo en sus negocios.

Complementando lo anterior, la Encuesta también recurre a la opinión de los empresarios con respecto al problema que perciben como el principal obstáculo en el desempeño de sus negocios, como una forma de conocer a profundidad cuales son las variables que, para ellos, es la que mayor impacto negativo tienen sobre sus empresas. Por esta razón, las figuras 6, 7 y 8 recopilan los problemas considerados por las pymes encuestadas de los tres sectores.

La figura 6, representa la opinión de los empresarios de las pequeñas y medianas empresas del sector industrial, señalando las dificultades que enfrentan para el desarrollo efectivo de sus actividades económicas para el periodo comprendido entre 2013-2016. Entre las opciones que presenta la Gran Encuesta Pyme, como posibles problemas se encuentra: la tasa de cambio, la falta de demanda, el costo de los insumos, los altos impuestos, la rotación de cartera, el contrabando, la presencia de un capital de trabajo insuficiente o iliquidez, cuellos de botella para satisfacer la demanda y otros.

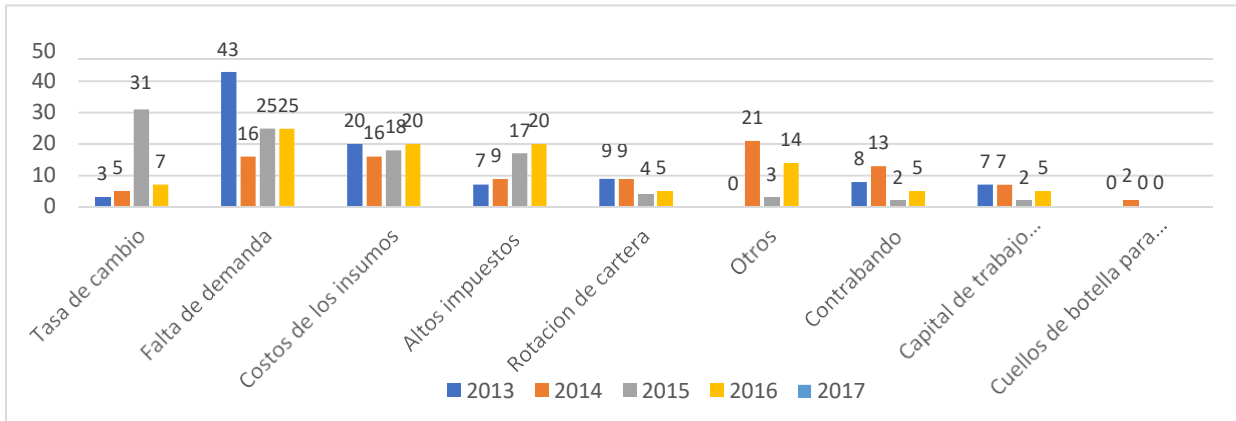


Figura 7. Principal problema para el desarrollo de las actividades del sector industrial

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que, en el 2013, el principal problema que reportaron los empresarios encuestados del sector industrial fue la falta de demanda con un 43% de participación; en segundo lugar, el costo de los insumos requeridos para sus actividades y en tercer lugar la rotación de cartera, con una proporción del 9%.

En el 2014, la mayor participación fue para otro tipo de problemas que no estaban contemplados en las opciones de la encuesta con el 21%; el 16% señaló la falta de demanda y, por último, con el mismo porcentaje de participación está el costo de los insumos. Para el 2015, la tasa de cambio es considerada por el 31% de los empresarios encuestados como el principal problema, para el 25%, lo es la falta de demanda, y en último lugar está el costo de los insumos necesarios para sus actividades con un 18%. Finalmente, en el 2016 la gráfica muestra que, en primer lugar, el 25% de los empresarios percibieron la falta de demanda como el principal problema, un 20% reportó que lo era el costo de los insumos, mientras que otro 20% consideró que los altos impuestos afectaban el desarrollo de sus actividades.

Observando cada una de las opciones de respuesta y el comportamiento de los datos brindados por las opiniones de los empresarios encuestados, se aprecia que la falta de demanda es considerada por las pymes industriales como el principal problema en todo el periodo analizado, pero con

mayor intensidad en el 2013. Resulta importante notar que, aunque la participación del problema de los elevados impuestos no fue alta, ésta ha venido incrementándose año tras año según lo percibido por los encuestados. De igual forma se observa que los cuellos de botella para satisfacer la demanda no han sido un problema significativo para las pymes de la ciudad, como tampoco lo ha sido la falta de liquidez, pues su participación ha sido baja.

En cuanto al sector comercial, la figura 7 permite observar una participación más alta de los empresarios encuestados en cada una de las opciones, sobre lo que consideran era los obstáculos para el desarrollo de sus actividades económicas. De esta forma se tiene que para el 2013, los tres problemas que los directivos identificaron fueron la falta de demanda (31%), la competencia de grandes superficies (30%) y la rotación de cartera (27%). Así mismo, la más baja relevancia fue para el contrabando con solo un 3% de participación. En el 2014, lo fueron en su orden: la competencia de las grandes superficies, con un 31%, seguido de los altos impuestos y la falta de demanda, los dos problemas con una cifra de participación del 15%, mientras que fue la tasa de cambio el problema que de menor impacto.

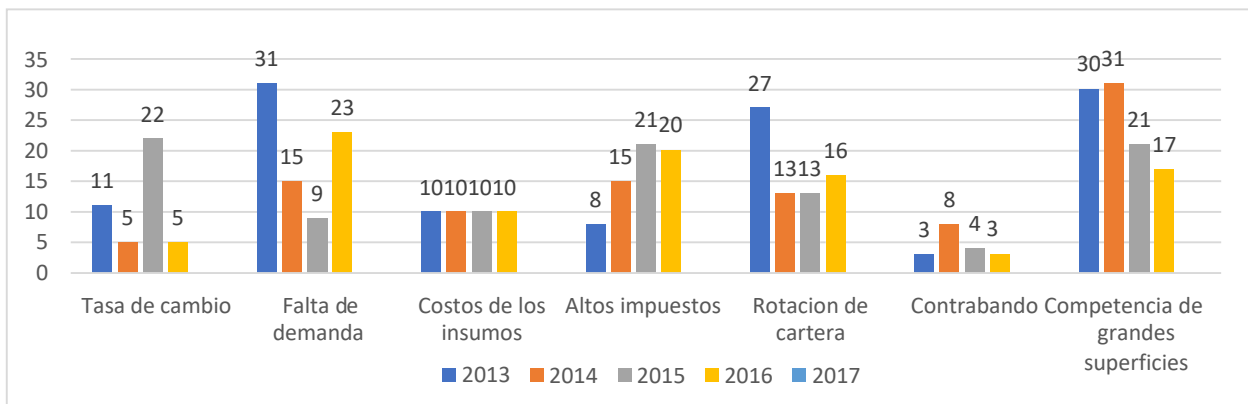


Figura 8. Principal problema para el desarrollo de las actividades del sector comercial

En el 2015, el mayor problema era la tasa de cambio, con un 22%, los altos impuestos y la competencia de grandes superficies se llevaron el 21% de participación cada una y el menor problema, el contrabando con el 4%. Para el 2016, el mayor problema fue la falta de demanda,

seguido de los altos impuestos y la competencia de las grandes superficies, que tuvieron una participación del 23%, 20% y 17% respectivamente. En contraste, el contrabando y la tasa de cambio fueron las variables con menor participación (3% y 5% respectivamente).

En conclusión, el contrabando es el problema con menor impacto en cada uno de los años analizados para el sector comercial, para el 10% de ellos, lo fueron los costos de los insumos. La competencia de las grandes empresas ha disminuido su impacto significativamente desde el 2014 sobre las pymes del sector, pues ha dejado de ser considerado como el principal problema para el desarrollo de las actividades comerciales.

Sin embargo, las variables que tuvieron cambios fuertes de un año a otro fueron la tasa de cambio y la falta de demanda. La primera tuvo un incremento de opiniones al pasar de 5% al 22% y al siguiente año volvió disminuir a 5%. En cuanto a la variable de la demanda insuficiente, se observa que ha tenido variaciones considerables puesto que, aunque en 2014 y 2015 la proporción de directivos que la consideraba como un problema estaba disminuyendo, en 2016 ésta vuelve a ser una dificultad de impacto en el desarrollo de las actividades.

Para el sector servicios (figura 8) se observa que para el 43% de las pymes encuestadas en 2013, la competencia era el principal problema, seguido de la falta de demanda con una participación del 34%, y la tasa de cambio, lo para el 3%. En 2014, la competencia volvió a ser considerada el principal problema, pero con una participación menor en 7 puntos porcentuales; adicionalmente la falta de demanda fue la dificultad de menor relevancia.

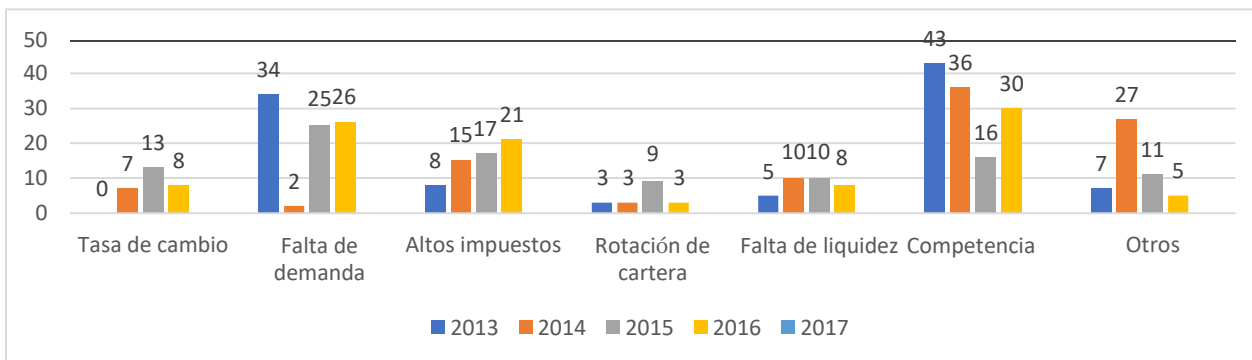


Figura 9. Principal problema para el desarrollo de las actividades del sector servicios

En el 2015, los principales obstáculos indicados por los empresarios de este sector lo fueron: falta de demanda (25%), seguido de los impuestos elevados (17%) y la competencia de las grandes empresas (16%); sin embargo, éste último recuperó relevancia para el 30% en 2016, además la insuficiente demanda fue considerada por el 26%, seguido de los altos impuestos que representaban una participación del 21% mientras que la rotación de cartera fue considerado un problema para solo el 3% de los encuestados.

Así las cosas y analizando el comportamiento de cada una de las variables consideradas como problema, se puede evidenciar que desde en 2013 los altos impuestos han tenido mayor participación, es decir, que una mayor proporción de pymes se enfrentaban ante esta dificultad al momento de ejecutar sus actividades económicas. El comportamiento de la demanda insuficiente requiere atención, puesto que en el 2014 se evidenció una menor relevancia, pero en 2015 volvió a incrementarse su participación. Un comportamiento similar al anterior, presentó el problema de la competencia, que en 2014 tuvo menor participación, pero en 2015 la caída fue más significativa, es decir que la cantidad de empresarios pymes que la consideraban un problema disminuyó 20 puntos porcentuales.

En cuanto al financiamiento, anualmente la Gran Encuesta Pyme pregunta a los directivos si han solicitado crédito a alguna entidad financiera tal como se muestra en la figura 9. De acuerdo

con esto, se observa que en el 2013 las pymes pertenecientes del sector industrial fueron las que realizaron más solicitudes de crédito con un 46% de participación, seguido del sector comercio con 42% y luego el sector de servicios con 39%; lo que permite evidenciar que este año estuvo caracterizado por la confianza en los tres sectores para realizar los procedimientos de financiamiento externo.

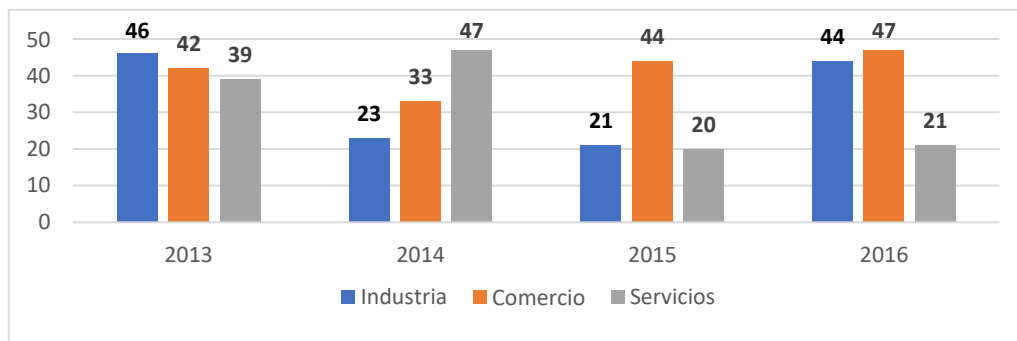


Figura 10. Solicitud de crédito (% respuestas afirmativas)

Por el contrario, en el 2014 la solicitud de financiamiento en los tres sectores fue más variable, presentando participaciones menores para el sector industrial y comercial con respecto al año anterior, pero se incrementó la proporción de solicitud para el sector servicios en 8 puntos porcentuales. En el 2015 las solicitudes financieras tuvieron cambios significativos para los sectores comercial y de servicios, pues para el primero hubo una mayor proporción de pymes solicitando financiamiento y para el segundo éstas disminuyeron 27 puntos porcentuales.

En 2016, una mayor proporción de pymes de los tres sectores acudieron al crédito bancario como medio de financiación. Comparando con el año anterior, se observa que el sector industrial tuvo un incremento de participación en 13 puntos porcentuales, el sector comercial de 3 puntos comerciales y el de servicios fue del punto porcentual. En conclusión, se puede afirmar que durante los años analizados en la figura 9, son las pymes del sector comercial las que más acuden a la financiación de sus actividades económicas, seguido de las del sector industrial, aunque éstas

dejaron de recurrir a este método en 2014 y 2015 Y el sector de servicios, recurrió a solicitud de créditos en mayores proporciones en los años 2013 y 2014 pero deja de hacerlo en 2015 y 2016.

La Encuesta también cuestiona a los directivos sobre la participación de sus empresas en el mercado exterior. Aunque no existe una opción de pregunta donde se indague a los empresarios si participan o no del comercio internacional, se pregunta sobre el comportamiento de este (figura 10) incluyendo la opción de respuesta sobre la no exportación que permite deducir claramente la proporción de empresas que exportan y las que no. Así entonces, el sector industrial en el 2013 el 23% de las pymes encuestadas participaban de las exportaciones, de las cuales un 7% percibió un aumento, otro 7% indicó que se mantuvieron iguales y un 9% consideró que habían disminuido. Entre tanto, el 77% restante correspondía a pymes no exportadoras, cifra que se incrementa 12 puntos porcentuales en el 2014; implicando que para este año había una menor cantidad de pymes exportadoras reduciendo su participación al 6%.

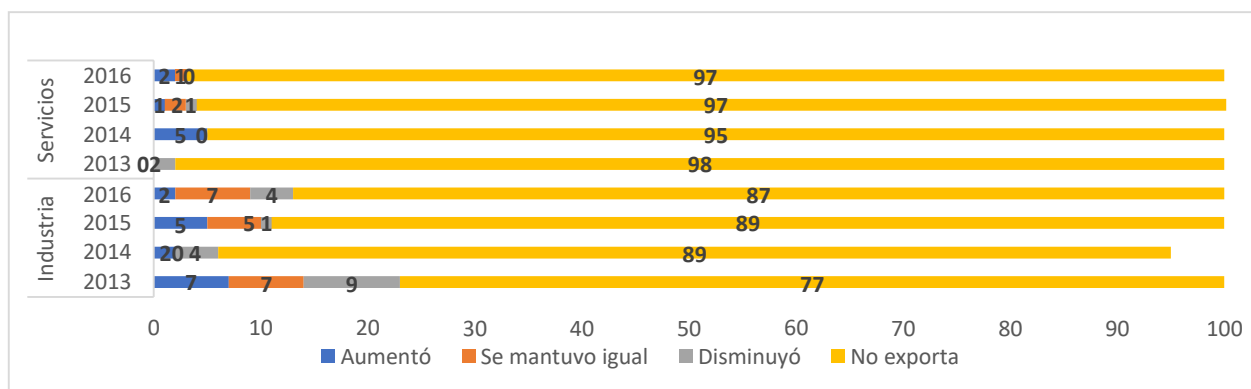


Figura 11. Situación del volumen exportado

Para 2015, la actividad exportadora en el sector mejoró, al incrementar su participación al 11% pero la exclusión de exportación permaneció en el 89%. En el 2016, la proporción de empresas exportadoras mejoró, puesto que el 13% de las pymes industriales encuestadas si realizaron actividades de exportación; sin embargo, el comportamiento de éstas no fue favorable, pues las

pymes que percibieron aumentos se redujeron en 3 puntos porcentuales y las que percibieron disminución se incrementaron también 3 puntos porcentuales.

Por otra parte, es evidente que, durante todo el periodo de análisis, es el sector de servicios el que tiene una participación muy reducida en el mercado de las exportaciones; pues en cada año la proporción de pymes que no exportan superan el 95%. Empezando por el 2013, solo un 2% lo hicieron y además manifestaron que sus volúmenes de exportación habían disminuido; para el 2014, exportaron un 3% de empresas adicionales y consideraron un aumento en sus volúmenes. Los años 2015 y 2016 fueron similares en este aspecto; pues en los dos años el 97% de las pymes encuestadas afirmaron no realizar exportaciones; es decir que un 2% de empresas que exportaban en 2014 decidieron no seguir haciéndolo.

Debido a la participación tan baja de las pymes industriales y de servicios en el mercado de exportaciones, en las figuras 11 y 12 se muestran las razones por las cuales estos sectores no hacen parte del comercio exterior. Se encuentra que la mayor parte de las pymes industriales y de servicios consideran que sus negocios no cuentan con productos exportables; concretamente para el caso del sector industrial, en 2016 el 41% de las empresas encuestadas opinaban que era una razón para justificar la no participación en el mercado externo, mientras que en 2017 la cifra ascendió a 66%. Para el sector industrial tanto en 2016 como en 2017 la cantidad de pymes apoyadas en esta razón era mayor, 61% y 82% respectivamente.

En contraste, la justificación que las pymes industriales y de servicios no tienen en cuenta es la falta de información sobre mercados potenciales para sus productos o servicios; pues en las gráficas se evidencia que su participación es la más baja, llegando en 2017 a 1% en el sector industrial y a 3% en el de servicios.

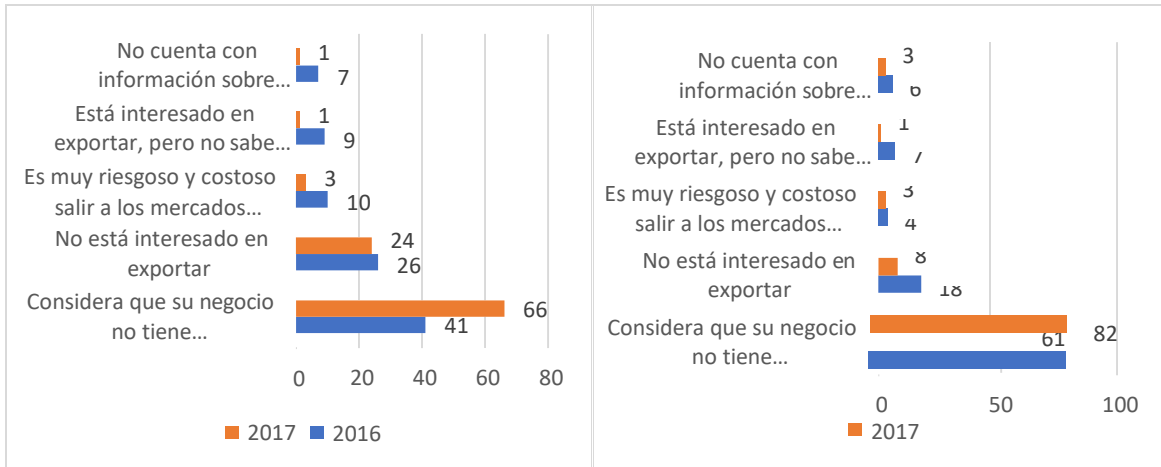


Figura 12. Razones para no exportar (% Industria)

Figura 13. Razones para no exportar (% Servicios)

De acuerdo a lo anterior, resulta importante también conocer cuáles son los mercados a los cuales se destinan sus ventas pues de alguna forma mide la capacidad de sus negocios, tal como se muestra en la figura 13. De allí se tiene que en los tres sectores y en el periodo comprendido entre 2014-2016 sus productos y/o servicios son destinados en gran proporción al mercado local de Bucaramanga y el resto del mercado del país aparece con menor participación.

De esta manera se observa que el 69% de las ventas del sector industrial en 2014, se enfocaron al mercado de la ciudad, el 29% lo hizo en el mercado nacional y solo el 1% a nivel internacional. Sin embargo, la participación local ascendió en 2015 a 73% implicando una reducción en la participación del mercado nacional de 10 puntos porcentuales, pero un incremento en el mercado internacional de 3 puntos porcentuales. Para el 2016 los destinos de las ventas del sector tuvieron cambios favorables debido a que sus productos se destinaron con una proporción mayor hacia el mercado nacional (26%), llevando a un descenso en el mercado local y a una estabilidad a nivel internacional.

En cuanto a las ventas de las pymes comerciales en 2014, el 71% de éstas se destinaban al mercado local y el 28% al mercado nacional con una participación nula en el comercio exterior.

Para el año siguiente se evidencia una expansión de mercados pues el destino local disminuyó su participación, para darle lugar al mercado nacional e internacional, situación similar y con mejor

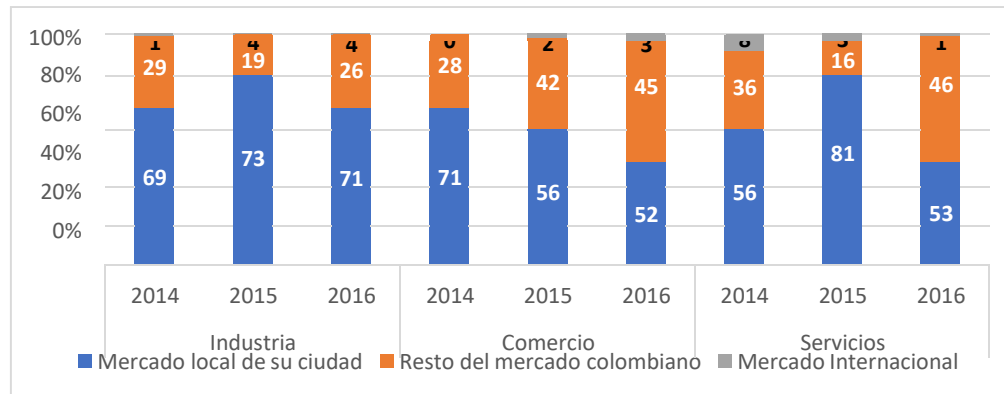


Figura 14. Mercados con mayor participación en las ventas (%)

Para el sector servicios, en 2014, la participación en el mercado internacional fue la más favorable de todo el periodo analizado en los tres sectores, pues el 8% de las pymes encuestadas destinaron sus servicios a este tipo de mercados; no obstante, la destinación al mercado local fue del 56% mientras que al nacional fue de 36%. En el 2015, la expansión de los servicios se vio limitada por la marcada participación en el mercado local, pues ésta fue del 81% mientras que el resto se distribuyó entre mercado nacional con el 16% y mercado internacional con tal solo 3%. Pese a esto, en el 2016 se dio paso a la expansión del mercado local al nacional comparado con el año anterior pues ésta tuvo un incremento de 30 puntos porcentuales.

Por otra parte, la Gran Encuesta Pyme dedica una sección para evaluar la opinión de los pequeños y medianos empresarios con respecto a las perspectivas que tienen para el periodo siguiente; por eso la figura 14 recopila las consideraciones de los empresarios de cada sector desde 2014 hasta 2017. En términos generales, se encuentra que para el primer semestre de 2014 los directivos encuestados percibían un desempeño optimista en cada uno de sus sectores, especialmente el sector servicios puesto que el 68% de las pymes esperaba que la evolución de sus negocios para el cierre de ese periodo fuera favorable (Asociación Nacional de Instituciones

Financieras, 2014), esta misma opinión la compartían el 53% de las pymes industriales y el 49% de las comerciales. Así mismo, es importante destacar la neutralidad del 24% de las pymes industriales, 21% de las comerciales y el 23% de las pymes de servicios; además la incertidumbre fue un factor considerado por las pymes industriales y comerciales mientras que para las de servicios no fue significativo. De resaltar también que la proporción de perspectivas desfavorables consideradas por los empresarios encuestados fue baja, con cifras inferiores del 10% en los tres sectores.

La perspectiva favorable esperada por los empresarios en el primer semestre de 2015, fue más baja en los tres sectores, comparada con el año anterior; sin embargo, siguió siendo la más significativa: 51% para las pymes industriales, 39% para las comerciales y 51% para las pymes de servicios. En contraste con el año anterior, también se observa que hubo una mayor proporción de empresarios con una percepción desfavorable, además la incertidumbre tuvo una participación mayor para el sector servicios, pero una menor para el industrial y comercial. Por parte de la estabilidad, los empresarios tuvieron una posición similar al año anterior, con excepción del sector industrial del cual se evidenció un descenso en participación de 8 puntos porcentuales.

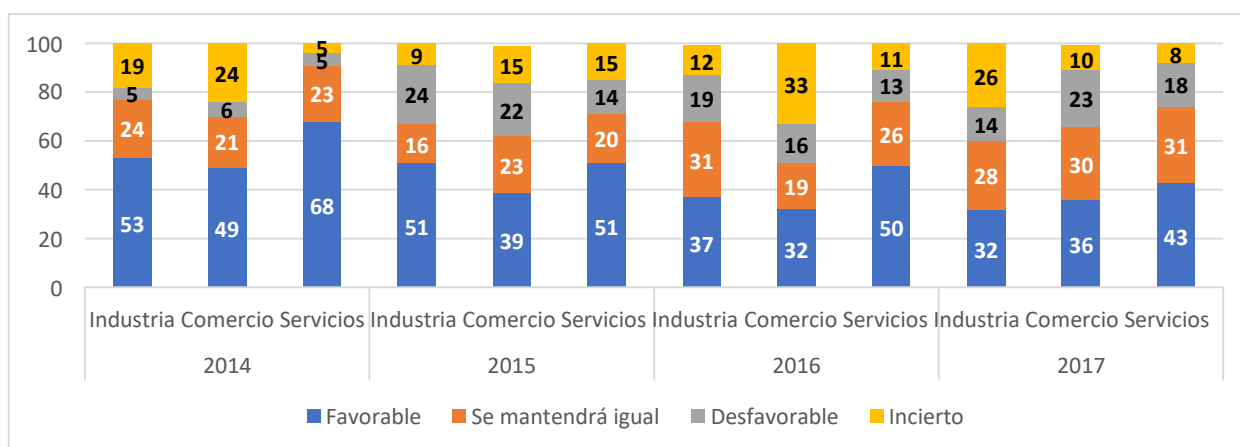


Figura 15. Perspectivas del desempeño general (%)

Siguiendo lo anterior, el panorama que esperaban los pequeños y medianos empresarios al cierre del primer semestre de 2016 era poco alentador y como consecuencia solo el 37% de pymes industriales, el 32% de las comerciales y el 50% de las de servicios, reportaron favorabilidad para sus negocios, cifras inferiores con respecto a las observadas el año anterior. La neutralidad ocupó un lugar con mayor participación para los sectores industrial y de servicios y una menor para el sector comercial. Este descenso de participación se reflejó en un incremento de incertidumbre, pues el 33% de los empresarios comerciales consideraban que era incierto el panorama. Pese a lo anterior, la visión negativa tuvo menor impacto en la proporción de opiniones: 19% para las pymes industriales, 16% para las comerciales y 13% para las de servicios.

Aunque en cada sector, la favorabilidad era lo que la mayoría de los empresarios esperaba, se observa que para el primer semestre de 2017 se redujo la proporción, tanto así que tan solo el 32%, 36% y 43% de pymes industriales, comerciales y de servicios respectivamente preveían un panorama positivo en términos generales para el desarrollo de sus actividades. Dicha reducción se trasladó en una mayor proporción de pymes industriales con visión neutral (26%), de pymes comerciales con visión negativa de sus negocios (23%) y de pymes del sector servicios que tenían una visión neutral (31%) y desfavorable (18%) con respecto al año anterior.

2.2.2. Indicador Pyme Anif

El Indicador Pyme Anif (IPA) se ha presentado desde el segundo semestre de 2008. Es un parámetro que resume en un solo valor el clima económico en el que se desarrollan las pequeñas y medianas empresas, comparando y recogiendo variables que permiten determinar el ciclo de la economía, como la situación económica actual respecto al periodo anterior, el volumen de ventas con respecto al periodo anterior, las expectativas de desempeño y de ventas para el siguiente periodo (Asociación Nacional de Instituciones financieras, 2017).

Teniendo en cuenta lo anterior y con la implementación de herramientas estadísticas se definieron los límites para categorizar el clima económico: los valores menores a 55, tendrán un clima económico “regular”, para valores ubicados entre 55 y 73, el clima económico será “bueno” y para valores mayores a 73, será “muy bueno” (Asociación Nacional de Instituciones Financieras ANIF, 2017)-

Estos resultados son divulgados semestralmente a nivel nacional y municipal, exponiendo los resultados de las principales capitales del país. Esto resulta interesante en la medida en que la información es más detallada y refleja concretamente la situación para cada ciudad, así como también permite la comparación entre estas con lo observado a nivel nacional para identificar los aspectos que requieren una mejora; lo que en última instancia puede traducirse en mejoras del desempeño contribuyendo a la productividad y competitividad.

Para una mejor comprensión del indicador, en la figura 15 se presenta el comportamiento histórico de forma semestral, como se ha venido presentando desde su primera entrega, en el segundo semestre de 2008. Se puede observar que el clima económico para las pequeñas y medianas empresas en el país no ha sido constante y ha presenciado desaceleraciones, a pesar de que, exceptuando por el primer y segundo semestre de 2009 que se encontraba en la categoría regular, se ha ubicado en el umbral de un clima económico “bueno”.



Figura 16. Histórico Nacional Indicador Pyme Anif (IPA) 2008-2017

Como se demuestra en la figura, a partir del primer semestre de 2012 se diferencia entre el IPA obtenido por las pequeñas empresas y el alcanzado por las medianas, para hacer análisis más individualizado y sin generalizar erróneamente. De esta manera, se observa que, a partir del 2012, el clima económico es más favorable para las medianas empresas, ubicándose incluso en el primer y segundo semestre de 2014 dentro de la senda de “muy bueno”; mientras que las pequeñas empresas, aunque se han mantenido en el umbral de “bueno”, han tenido un comportamiento desfavorable ubicándose desde 2012 por debajo del IPA nacional.

Lo anterior permite visualizar un panorama económico que representa mejores oportunidades para las medianas empresas al encontrarse por encima de lo observado a nivel nacional, mientras que para las pequeñas empresas se evidencia que deben realizar mayores esfuerzos. Sin embargo, es importante aclarar que las diferencias entre el IPA nacional, el de pequeñas empresas y el de medianas empresas no son tan significativas, lo que indica que, a pesar de todo, en términos generales, el ciclo económico de éstas es bueno para desempeñarse y desarrollar sus actividades favorablemente.

Además, en la figura 16, se presenta un comparativo entre el comportamiento del IPA nacional con el IPA correspondiente a la ciudad de Bucaramanga desde 2014, dado que fue la primera entrega que se realizó del IPA para esta ciudad, hasta 2017. La finalidad de realizar este comparativo es poder contextualizar el ambiente de negocios al que se exponen los pequeños y medianos empresarios en la ciudad y contrastarlo con el panorama nacional para poder tener una referencia, en términos generales, como se están desarrollando las actividades de las pymes.

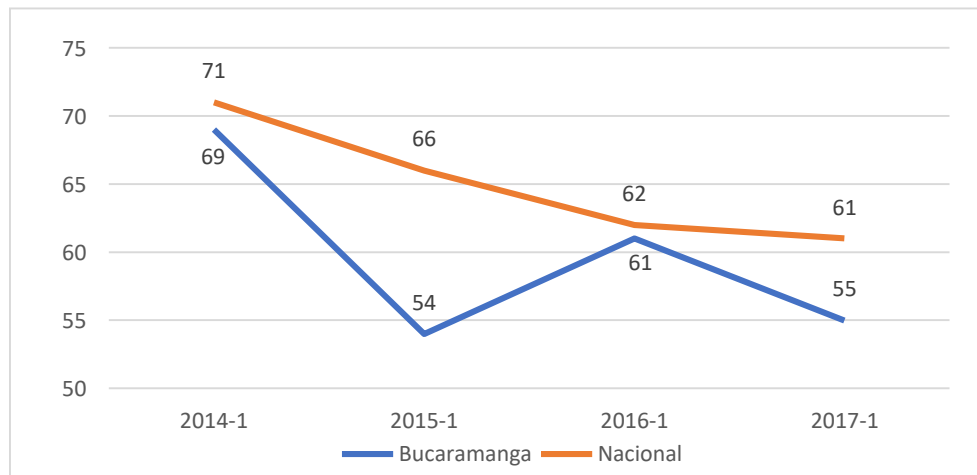


Figura 17. Comparativo IPA Nacional- IPA Bucaramanga entre 2014-2017

El comportamiento del Ipa nacional, desde 2014, ha presentado una desaceleración, especialmente en el primer semestre de 2016, mientras que, para el caso de Bucaramanga, el clima económico para las pymes ha sido más variante en el sentido de que en el primer semestre de 2015 tuvo una fuerte caída y se recuperó en el siguiente periodo, pero para el primer semestre de 2017 volvió a descender. Esto indica que, aunque la desaceleración a nivel nacional no es favorable para el ambiente de los negocios en el país, la inconsistencia en la ciudad genera inestabilidad para las empresas, lo que puede repercutir en la seguridad y confianza de los empresarios a la hora de desarrollar sus actividades.

La coyuntura y el entorno económico un tanto pesimista del país evidentemente ha afectado, desde el 2016, el ambiente para un buen desempeño de los negocios en Bucaramanga. En general

se puede afirmar que los consumidores aun no sentían la confianza de adquirir sus productos y servicios como consecuencia de los elevados precios, pues aún no percibían las intervenciones de la reducción de las tasas de interés. De esta forma, los pequeños y medianos empresarios tuvieron que disminuir su producción (ACOPI, 2017), percibieron volúmenes de venta inferiores y sus expectativas fueron más pesimistas.

3. Caracterización del capital humano de las pymes en Bucaramanga 2010-2017

El mercado competitivo en el que se desenvuelven las organizaciones, hoy en día, ha implicado identificar al capital humano como un elemento importante dentro de las mismas, entendiendo que el éxito de la gestión empresarial debe tener en cuenta las mejoras en cuanto a la calidad de los recursos humanos, en la medida en que factores como las habilidades, las competencias, el aprendizaje y las cualidades de las personas influyen en su bienestar y en el del país en general. (Mesías, Rodríguez Antón, & Rubio Andrada, 2010). Por tal razón, es importante que las empresas establezcan estrategias para incrementar el capital humano de sus organizaciones debido a que éste es considerado como una fuente sostenible de ventajas competitivas, indispensables para la productividad y la innovación (Ruiz & Morales Hernández, 2016).

Para lo anterior, es indispensable tener presente que el capital humano tiene dos orígenes que se complementan para determinar el desempeño y rendimiento de los individuos en sus puestos de trabajo y que fueron el resultado de los aportes realizados por autores como Becker, Schultz y Mincer, quienes se interesaron por consolidar el capital humano como teoría económica. El capital humano de origen innato está compuesto por aptitudes físicas e intelectuales del individuo, sobre las cuales tiene influencia las condiciones de salud; y el capital humano adquirido, se refiere a la formación que el individuo construye durante su vida por medio de la educación y la experiencia

que concretamente servirán para capacitarlo una vez incurriere en la vida laboral (Giménez, La dotación de capital humano de América Latina y el Caribe, 2005).

El componente de educación es esencial porque es aquel que le permite al individuo adquirir y desarrollar conocimientos y habilidades durante toda su vida, lo que la convierte en la herramienta de formación y cualificación del capital humano que potencializa las capacidades para incrementar su productividad y bienestar (Ruiz & Morales Hernández, 2016). Este componente, a su vez, se divide en educación general y educación específica (Becker, 1964); sin embargo, éstas no se tratan como formaciones independientes, sino que pretenden ser una complementariedad. La primera, está relacionada con un tipo de formación global, obteniendo un nivel educativo que permitirá ingresar al mercado laboral; y la segunda, está a cargo del empleador, pues éste capacita al individuo para el desarrollo de una labor específica dentro de su empresa. (Cardona Acevedo, Montes Gutiérrez, Vásquez Maya, Villegas Gonzáles, & Brito Mejía, *Capital Humano: Una mirada desde la educación y la experiencia laboral*, 2007). Así, según Schultz (1985), cuando los individuos cuentan con los conocimientos necesarios, se incrementan los recursos productivos, se mejora el nivel de vida, se produce un incremento de ingresos y por ende se crea riqueza en los países.

En cuanto al componente de salud, se afirma su importancia en la idea de que el individuo debe contar con salud tanto física como mental que le permitan alcanzar sus niveles de desarrollo personales y productivos, partiendo de la premisa de que un nivel de salud adecuado reduce las pérdidas de productividad de las personas. De hecho, en 1980, Lewis consideró que la alimentación y la salud eran factores determinantes en la productividad de los trabajadores, y por ello las empresas debían velar para que éstos tuvieran acceso a servicios médicos, buenos hábitos alimenticios y una vivienda donde pudieran descansar (Lewis, 1980 en Fuentes & Castillo Loaiza,

2016). Como consecuencia, a partir del año 1980, se dio prioridad a las estrategias y actividades que promovieran y potenciaron la salud de los trabajadores en el puesto de trabajo como reconocimientos médicos, cursos para tratar el estrés, programas de ejercicio físico, charlas informativas sobre salud, entre otros (Ruiz & Morales Hernández, 2016). Por lo anterior, es de suponer que todas las acciones encaminadas a mejorar las condiciones de salud de los individuos mejorarán su desempeño laboral proporcionando beneficios personales y organizacionales, como por ejemplo la reducción de ausentismo en el puesto de trabajo por enfermedad (Ruiz & Morales Hernández, 2016).

El tercer componente es la experiencia, comprendida por las habilidades y capacidades que los individuos aprenden y acumulan empíricamente como consecuencia de la realización de una actividad determinada (Ruiz & Morales Hernández, 2016). Está relacionada con la familiaridad que los individuos tengan con ciertos trabajos o tareas para desenvolverse en determinados puestos, es un aprendizaje que se adquiere en el lugar de trabajo y en el día a día; y su importancia radica en que proporciona más seguridad para el desarrollo de las labores y la toma de decisiones, incrementando la productividad laboral y brindando mayores posibilidades de obtener un empleo (Cardona Acevedo, Montes Gutiérrez, Vásquez Maya, Villegas Gonzáles, & Brito Mejía, Capital Humano: Una mirada desde la educación y la experiencia laboral, 2007).

Concretamente para el caso de las Pequeñas y Medianas empresas, se ha generalizado que poseen una gestión administrativa ineficiente para ser realizada empíricamente, debido a que los dueños cuentan con niveles de formación ineficientes para dar solución a las problemáticas internas que se presentan como falta de organización, falta de tecnología en las herramientas utilizadas y falta de capacitación del capital humano, que traen como consecuencia bajos niveles de productividad (Ruiz & Morales Hernández, 2016).

En ese sentido, según Barreto & Azeglio (2013), una de las vías que pueden encontrar las Pymes para alcanzar el éxito dentro de los mercados competitivos es enfocarse en su capital humano, pues aquellas que tienen establecidas estrategias para su gestión, son las más desarrolladas debido a que cuenta con las habilidades y capacidades necesarias para competir de manera sostenible. Sin embargo, este tipo de estrategias suelen dejarse en un segundo plano para dar prioridad a temas como la financiación, la planificación y el marketing que, aunque necesarias, pueden resultar ineficientes en la medida en que no darle la importancia que merece la gestión del capital humano, se considera una causa para que las empresas pequeñas y medianas fracasen (McEvoy:8, 1984 en Barreto, Azeglio 2013).

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el presente capítulo realiza un análisis descriptivo de las condiciones del capital humano de las Pequeñas y Medianas empresas de la ciudad de Bucaramanga para el periodo comprendido entre 2010-2017, basado en los resultados de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) correspondientes a esos años. Concretamente el análisis se enfoca en los elementos de educación y salud; que, para el primer caso, son el nivel educativo y la capacitación; y para el segundo la seguridad social establecida en el país, es decir, la afiliación a alguna entidad de salud, la cotización a pensión y la afiliación a alguna entidad administradora de riesgos profesionales.

3.1. Análisis descriptivo

Para el análisis del presente capítulo se tuvo en cuenta los resultados de la Gran Encuesta Integrada de Hogares para el periodo comprendido entre 2010 y 2017; específicamente para la población ocupada en la ciudad de Bucaramanga. De allí, se clasificó a los trabajadores de acuerdo con la cantidad de empleados que había en la empresa donde trabajaba, discriminando entre

trabajadores de pequeñas empresas (11 a 50 empleados) y trabajadores de medianas empresas (51 a 100).

De acuerdo con lo anterior, en la Tabla 3 se muestran los resultados correspondientes y se observa que, comparando entre trabajadores de pequeñas y medianas empresas, son los primeros los de mayor participación en la ciudad de Bucaramanga, superando el 8% durante el periodo de análisis, mientras que los que laboran en empresas medianas no superan el 3% de participación.

Tabla 3. *Distribución población ocupada en pequeñas y medianas empresas de Bucaramanga entre 2010-2017*

Año	Población Ocupada	Trabajadores Pequeñas empresas	Trabajadores Medianas empresas	% Pequeña	% Mediana
2010	12791	1061	274	8,3	2,1
2011	13075	1184	299	9,1	2,3
2012	13118	1151	269	8,8	2,1
2013	1126	116	31	10,3	2,8
2014	12967	1274	344	9,8	2,7
2015	12856	1298	333	10,1	2,6
2016	12728	1172	300	9,2	2,4
2017	12916	1266	325	9,8	2,5

Nota: Elaboración propia. Datos de la Gran Encuesta Integrada de Hogares 2010-2017

3.1.1. Educación

3.1.1.1. Nivel Educativo. Caracterizando a los trabajadores de pequeñas y medianas empresas por el nivel educativo más alto alcanzado, las Figuras 17 y 18 permiten observar que, en términos generales, fueron los niveles educativos de media y superior los de mayor presencia, seguido de la básica primaria y secundaria. Así mismo, se evidenció una proporción menor de trabajadores que no contaron con algún tipo de nivel educativo.

Concretamente, la evolución de los trabajadores con ningún tipo de nivel educativo tuvo un comportamiento casi nulo y poco significativo, tanto en las empresas pequeñas como medianas; pues en la Figura 17 se muestra que, en 2010, el 0.5% de los trabajadores de empresas pequeñas no tenían ningún tipo de educación, en 2011 el 1.1% y disminuyendo a 0.5% en 2012. Para el 2013 ningún trabajador reportó no tener algún nivel educativo, pero en 2014 el 0.4% lo afirmó, en 2015 el 0.5% incrementó a 0.9% en 2016 y culminando con la participación del 0.4% de trabajadores en 2017.

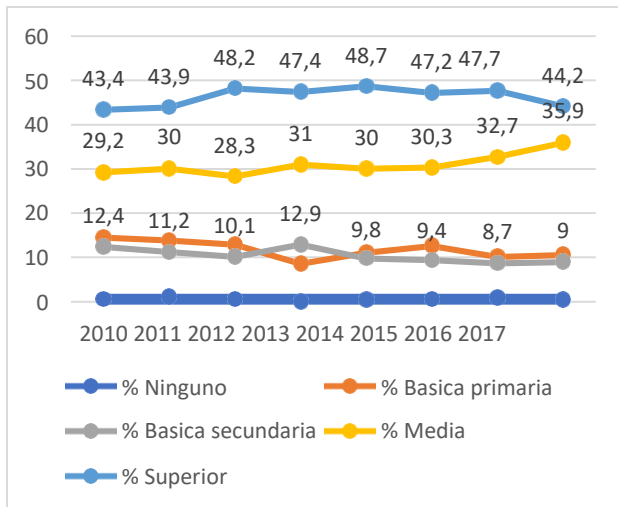


Figura 18. Nivel educativo pequeñas empresas (%)

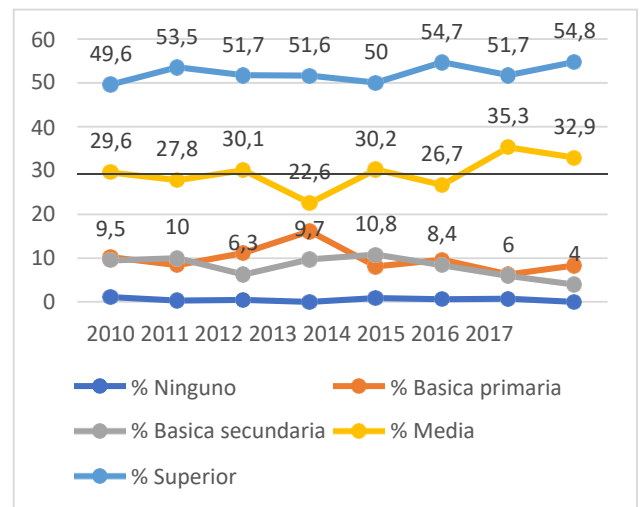


Figura 19. Nivel educativo medianas empresas (%)

Complementado lo anterior, en la Figura 18 se encuentra que, en 2010, el 1.1% de trabajadores en empresas medianas no contaba con algún tipo de nivel educativo; en 2011 el 0.3%, en 2012 el 0.4% y en 2013 no hubo presencia de trabajadores que reportaran estas condiciones. Por su parte, en el 2014, el 0.9% no tenía ningún nivel educativo, mejorando al 0.6% de participación en 2015 aumentando a 0.7% en 2016 y finalizando con la inexistencia de trabajadores con estas características educativas para el 2017.

En cuanto al nivel educativo correspondiente a la básica primaria, en la Figura 17, se observa que para el 2010, el 14.5% de los trabajadores de empresas pequeñas contaban con este nivel de educación, el 13.8% en 2011, el 12.9% en 2012, disminuyendo a 8.6% en 2013, pero con incrementos en 2014 al 11.1%. En 2015, se presentó un incremento de 1.5 puntos porcentuales llegando al 12.6% de participación, pero disminuyó en 2016 a 10.1% para finalizar en 2017 con una proporción del 10.6%.

Adicionalmente, en la Figura 18 se analiza que para 2010, el 10.2% de los trabajadores de medianas empresas tenían la primaria como el nivel educativo más alto alcanzado, el 8.4% en 2011, el 11.2% en 2012, incrementándose a 16.1% en 2013. En 2014, la participación de trabajadores bajo estas condiciones fue 8 puntos porcentuales menor comparado con el año anterior, pero en 2015 se evidenció un incremento al llegar al 9.6% que disminuyó en 2016 al 6.3% concluyendo con el 8.3% de participación en 2017.

Por parte del nivel educativo correspondiente a la básica secundaria, en la Figura 17 se encuentra que específicamente para el 2010 en las pequeñas empresas el 12.4% de sus trabajadores contaba este nivel de educación, el 11.2% en 2011, el 10.1% en 2012 aumentando al 12.9% en 2013. En 2014 la participación disminuye a 9.8%, a 9.4% en 2015 y a 8.7% en 2016, para finalizar con un incremento pequeño al llegar a 9% en 2017.

En cuanto a las empresas medianas, en la Figura 18 se observa una participación del 9.5% de los trabajadores reportando el nivel educativo de básica secundaria para el 2010; cifra que aumenta a 10% en 2011, pero disminuye a 6.3% en 2012, con aumentos a 9.7% en 2013 y a 10.8% en 2014. Para los años 2015, 2016 y 2017 se encontraron participaciones que disminuían entre un año a otro: 8.4%, 6% y 4% respectivamente.

El nivel educativo relacionado con la media tuvo mayor frecuencia en los trabajadores, tanto de pequeñas como de medianas empresas, comparado con los tres niveles educativos analizados anteriormente. Sin embargo, de la Figura 18 se desprende que los cambios de un año a otro, se intensificaron más para las empresas medianas. Para el caso de las empresas pequeñas, en la Figura 17 se muestra que, en el 2010, el 29.2% de los trabajadores contaba con educación media como el máximo nivel educativo alcanzado, en el 2011 se incrementó 0.8 puntos porcentuales llegando al 30% de empleados, en 2012 se redujo a 28.3%, pero se presenció un incremento al llegar a 31% en el 2013. Es a partir de 2014, donde se observa una mayor frecuencia de trabajadores con este nivel educativo en las pequeñas empresas, puesto que en 2015 pasa a 30.3%, en 2015 a 32.7% y finalmente llega en 2017, a la cifra más elevada de todo el periodo, 35.9%.

En cuanto a las empresas medianas se evidencia que en 2010 el 29.6% de sus trabajadores contaban con educación media, para el 2011 la cifra fue de 27.8% y en 2012 se incrementó a 30.1%; sin embargo, en 2013 se aprecia una disminución considerable de 7.5 puntos porcentuales que vuelve a modificarse con un aumento llegando al 30.2% en 2014. Para el 2015 la proporción de trabajadores bajo estas condiciones de nivel educativo fue de 26.7%, que sufre un cambio nuevamente en 2016 de 8.6 puntos porcentuales concluyendo con una participación de 32.9% en 2017.

Por otra parte, se observa que es en el nivel educativo superior, en el que más se frecuenta entre los trabajadores de Pymes; sin embargo, es evidente que la proporción es mayor para las empresas medianas que durante todo el periodo de análisis se encuentran casi en el 50% de participación del total de empleados, con excepción del 2010; mientras que para los trabajadores de pequeñas empresas la participación estuvo entre el 43% y el 49% durante el periodo de análisis.

Para dar cuenta de lo anterior, en la Figura 17 se encuentra que en el 2010 el 43.4% de las personas que trabajaban en pequeñas empresas contaban con un nivel superior de educación, cifra que se incrementa a 43.9% en 2011, luego nuevamente aumenta a 48.2% en 2012 y disminuye a 47.4% en 2013. Para el 2014 se registró un aumento de proporción con respecto al total de 1.3 puntos porcentuales, pero en 2015 la cifra disminuye a 47.2%, pasando por otro incremento en 2016 para finalizar con una participación baja en 2017 (44.2%). Por otra parte, en la Figura 18 se observa que en 2010 el 49.6% de los trabajadores de medianas empresas poseían una educación superior elevando su participación en 2011 a 53.5%. En 2012 la cifra fue de 51.7%, en 2013 de 51.6% y en 2014 se registró una disminución alcanzando el 50% de participación con respecto al total, aunque dicha cifra fue recuperada en el 2015 (54.7%), con bajas en 2016 (51.7%) y terminando con incrementos en 2017 (54.8%).

3.1.1.2. Título Educativo. Pese a que conocer el nivel educativo de los trabajadores es importante; resulta de mayor importancia y pertinencia para el análisis conocer concretamente cuales fueron los títulos obtenidos por los trabajadores que afirmaron contar con una educación media y superior; siendo que éstas fueron las de mayor presencia en todo el periodo de análisis para los trabajadores de Pymes de Bucaramanga. Las Figuras 19 y 20 permiten observar que, aunque las proporciones fueron bajas entre los dos tipos de empresas; se evidenció que fueron las empresas pequeñas las que contaban con una proporción mayor de trabajadores de pequeñas empresas, con excepción del 2013, que no obtuvieron ningún título con el nivel educativo alcanzado.

El análisis de la Figura 19, permite observar que la proporción de trabajadores de pequeñas empresas que contaban con educación media y superior y no obtuvieron ningún título fue de 1.7% en 2010, se incrementó a 5% en 2011 y a 2.3% en 2012, luego disminuyó 1.2 puntos en 2013 pero

se incrementó a 1.9% en 2014 y a 2.3% en 2015 para estabilizarse en 2016 y 2017 con tan solo el 1% de participación.

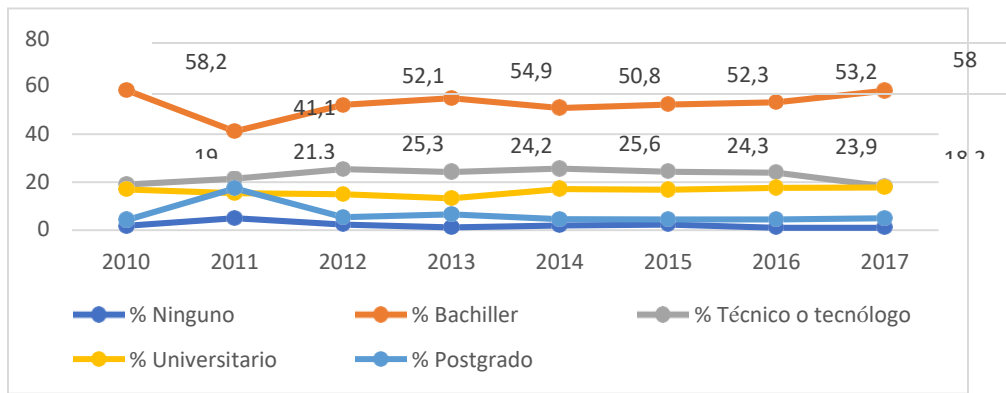


Figura 20. Título educativo alcanzado por trabajadores de empresas pequeñas (%)

En cuanto a los trabajadores pertenecientes a las empresas medianas, según la Figura 20, que no obtuvieron un título fueron el 1.4% en 2010, elevándose a 4.9% en 2011 y disminuyendo a 0.9% en 2013. De allí se resaltan dos comportamientos importantes: que en el 2013 se obtuvo la cifra más alta de trabajadores de empresas medianas que no tenían ningún título (4.3%), sin embargo, la cifra se redujo notablemente en 2014 al 1.4%; y que en el 2015 no hubo ningún trabajador que no hubiese recibido un título educativo por sus estudios; además las cifras del 2016 y del 2017 fueron realmente bajas (0.8% y 0.4% respectivamente).

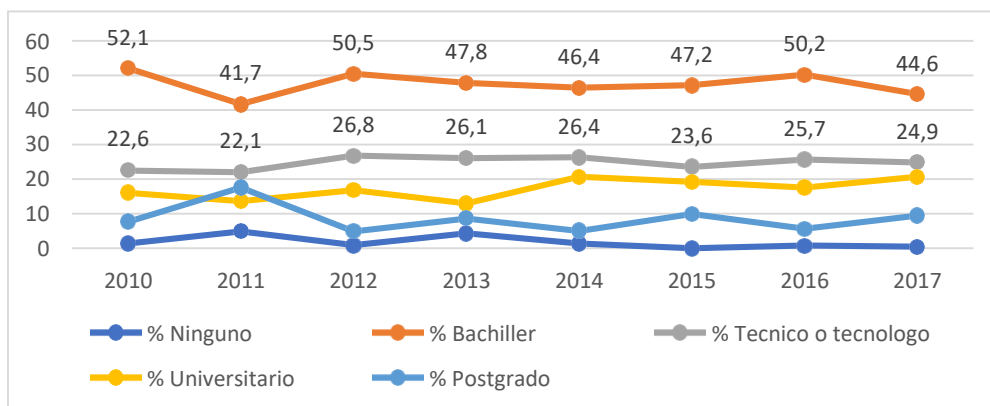


Figura 21. Título educativo alcanzado por trabajadores de empresas medianas (%)

El título de posgrado tiene una baja participación entre los trabajadores de las pymes; sin embargo, se observa que son las personas que trabajan en pequeñas empresas las que menos cuentan con este título, pues durante el periodo las participaciones son entre el 4% y el 7% aproximadamente, con excepción del 2011, dónde se encontró una participación elevada del 17.3%, mientras que para aquellos que laboran en empresas medianas es más frecuente contar con un posgrado, oscilando las participaciones entre el 5% y el 17%.

De esta manera, de la Figura 19 se obtiene que el 4.2% de los trabajadores de pequeñas empresas contaba con un título posgrado en 2010, aumentándose esta cifra considerablemente al 17.3% en 2011 y descendiendo a 5.4% en 2012. Para el 2013 la cifra se incrementa 1.2 puntos porcentuales, pero a partir del 2014, 2015 y 2016 se presenta una disminución y estabilización de las mismas (4.5%, 4.4% y 4.4% respectivamente), concluyendo con una participación del 5% en 2017. En cuanto al personal de las empresas medianas se encontró que la proporción de quienes tenían un título de posgrado era del 7.8% en 2010, 17.6% en 2011, 5% en 2012, ascendiendo a 8.7% en 2013, disminuyendo en 2014 a 5.1% y aumentando nuevamente en 4.9 puntos porcentuales en 2015 para llegar al 10%. En 2016 se reportó un descenso de 5.7% concluyendo en 2017 con la segunda cifra más alta después del 2015, con un porcentaje de 9.5%.

El siguiente título educativo de más baja participación entre los trabajadores de las pymes en Bucaramanga fue el universitario. Aquellos que pertenecen a pequeñas empresas tuvieron proporciones que oscilaban entre el 13% y el 18%, mientras que en las empresas medianas con trabajadores que contaban con este título, las participaciones fueron entre el 13% y el 21% aproximadamente; lo que permite afirmar que son las empresas medianas las que cuentan con una proporción mayor de trabajadores con título universitario, comparado con las empresas pequeñas.

Lo anterior se evidencia con el hecho de que en las empresas pequeñas había un 17% de trabajadores con título universitario en 2010, 15.4% en 2011, 14.9% en 2012 y descendiendo a 13.2% en 2013, siendo la cifra más baja durante el periodo. A partir del 2014, se presentó una estabilización en la medida en que en 2014 el 17.1% de los trabajadores tenían este título, el 16.8% en 2015, el 17.6% en 2016 y finalmente el 17.8% en 2017, año en el cual se presentó la mayor proporción de trabajadores con estas condiciones de educación. En cuanto a las empresas medianas el Figura 20, permite observar que el 16.1% de trabajadores tenía título universitario en 2010, el 13.7% en 2011, el 16.8% en 2012 y descendiendo al 13% de participación en 2013, año en el cual la cifra fue la más baja. En 2014 la participación de estos trabajadores fue del 20.7%, un incremento considerable que descendió a 19.2% en 2015 y a 17.6% en 2016 culminando en 2017 nuevamente con una participación del 20.7%.

A la baja participación del título universitario le sigue el título de técnico o tecnólogo. Durante el periodo de estudio y observando las Figuras 19 y 20, es posible notar que, aunque el comportamiento es similar en los dos tipos de empresas, las pequeñas empresas son las que cuentan con la menor proporción de trabajadores con el título técnico o tecnólogo comparado con los trabajadores de las medianas empresas. De hecho, en el caso de los primeros, las frecuencias se encontraban entre el 18% al 26% mientras que para los segundos las participaciones oscilaban entre el 20% y el 27%.

Concretamente, se encuentra en la Figura 19 que, en el 2010, el 19% de los trabajadores de empresas pequeñas contaban con un título de técnico o tecnólogo aumentando al 21.3% en 2011 y al 25.3% en 2012, con una disminución al 24.2% en 2013. En el 2014 se reportó un incremento de 1.4 puntos porcentuales, pero desde el 2015 la cifra descendió a 24.3%, a 23.9% en 2016 para llegar a 18.2% en 2017. Por su parte, en la Figura 20, se observa que el 22.6% de los trabajadores

de medianas empresas contaban con un título técnico o tecnólogo en 2010, el 22.1% en 2011, ascendiendo a 26.8% en 2012 y manteniéndose relativamente constante hasta el 2014 con el 26.4% de participación. En el 2015 la cifra disminuye a 23.6%, se incrementa a 25.7% en 2016 y finaliza con una disminución de 0.8 puntos porcentuales en 2017.

A partir de lo anterior, se concluye que es el Bachiller, el título más alcanzado por la mayoría de los trabajadores de pymes en la ciudad de Bucaramanga, durante el periodo comprendido entre 2010 y 2017. Las proporciones de empleados entre una empresa y otra, con este tipo de título no difiere drásticamente; sin embargo, la participación de los trabajadores de pequeñas empresas bajo estas condiciones educativas osciló entre el 41% y el 58%, mientras que la de los trabajadores de empresas medianas fue entre el 42% y el 52%; lo que implica que son las empresas pequeñas las que cuentan con una proporción mayor de trabajadores con el título bachiller como el más alto alcanzado.

En 2010, el 58.2% de los trabajadores de pequeñas empresas contaban con el título de bachiller mientras que, en 2011, esta cifra fue del 41.1% y en 2012 del 52.1%, ascendiendo a 54.9% en 2013 y descendiendo a 50.8% en 2014; año a partir del cual, se evidencia una tendencia al incremento pasando del 52.3% en 2015, al 53.2% en 2016 y en 2017 al 58%, siendo ésta última la cifra más alta observada en el periodo. En cuanto a las empresas medianas, el 52.1% de los trabajadores contaban con el bachiller como el título más alto obtenido en 2010, el 41.7% en 2011, el 50.5% en 2012 desde donde se presentó un comportamiento de descenso al pasar al 47.8% en 2013 y al 46.4% en 2014. En el 2015 la cifra de participación de trabajadores ascendió a 47.2% y a 50.2% en 2016 culminando con la más baja reducción del periodo con una proporción del 44.6%.

3.1.1.3. Capacitación. Siguiendo la literatura económica sobre capital humano, otro elemento que se debe tener en cuenta dentro de la educación, además de la adquirida por medio de instituciones educativas, es la formación que se obtiene a través de las capacitaciones, que se hacen para una labor específica. Por tal motivo, en las Figuras 21 y 22 se muestra una comparación desde el 2010 hasta el 2017 del porcentaje de trabajadores de pequeñas y medianas empresas que asistieron a cursos o eventos de capacitación; y se encuentra que la menor proporción de trabajadores que asistieron a capacitaciones, se encuentra laborando en empresas pequeñas, pues los porcentajes observados estaban entre el 3% y el 7% mientras que los de los trabajadores de empresas medianas estaban entre el 4% y el 10% durante el periodo de análisis.

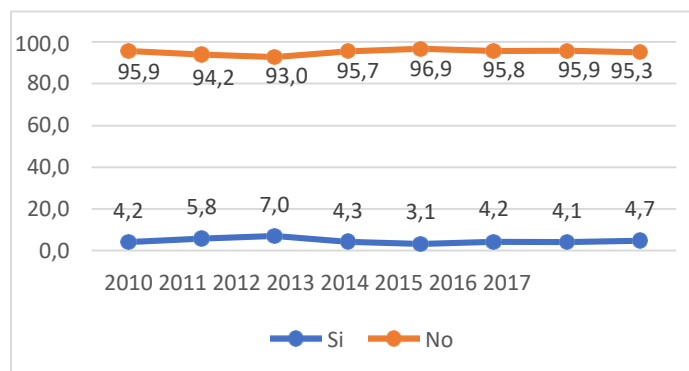


Figura 22. Asistencia a cursos o eventos de capacitación por parte de trabajadores de empresas pequeñas (%)

Específicamente, para el caso de los empleados de empresas pequeñas, la Figura 21 permite mostrar que en 2010 sólo el 4.2% de los trabajadores había asistido a cursos o eventos de capacitación, incrementándose la cifra al 5.8% en 2011 y alcanzando el 7% como la máxima proporción en 2012; año desde el cual se evidenció una disminución al llegar al 4.3% en 2013 y al 3.1% en 2014, donde se concentró la menor participación observada. En el 2015, se presentó una proporción mayor de trabajadores asistiendo a capacitaciones con una proporción del 4.2%,

disminuyó al 4.1% en 2016 y finalmente en 2017 alcanzó el 4.7%. Lo anterior supone que el porcentaje de trabajadores en empresas pequeñas que no se capacitaron osciló entre el 95.9% en 2010 y el 95.3% en 2017.

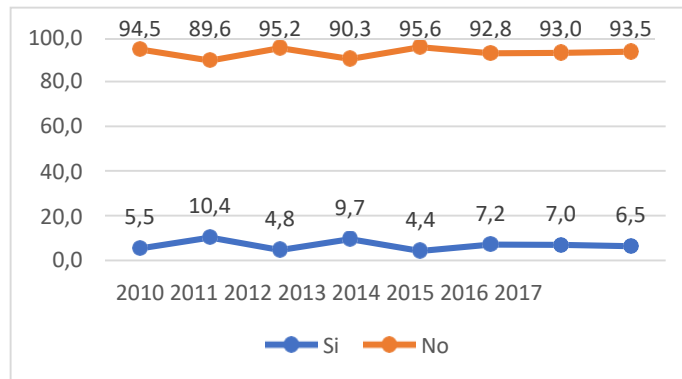


Figura 23. Asistencia a cursos o eventos de capacitación por parte de trabajadores de empresas medianas (%)

Por parte de las empresas medianas, se encontró que, en 2010, el 5.5% de los trabajadores se había capacitado, cifra que se incrementó en 4.9 puntos porcentuales en 2011 al llegar a la más alta observada (10.4%); sin embargo, en 2012 la proporción disminuyó a 4.8%, en 2013 aumentó nuevamente a 9.7% cayendo a 4.4% en 2014. Desde el 2015 se presentaron mayores proporciones de personal que recibió capacitación, pues en este año la cifra fue de 7.2%, en 2016 de 7% y en 2017 fue de 6.5%. Pese a esto, dichos porcentajes implicaron que la proporción de trabajadores de medianas empresas que no recibieron capacitaciones estuviera entre el 94.5% en 2010 al 93.5% en 2017.

3.1.2. Salud

3.1.2.1 Afiliación a entidades de salud. Otro componente a tener en cuenta, cuando se trata del capital humano, es la salud relacionada con el bienestar del individuo para el desarrollo eficiente y productivo de sus actividades en el entorno laboral. Observando las Figuras 23 y 24, se encuentra que en general la mayor parte de los trabajadores, tanto de pequeñas como de medianas

empresas, se encuentran afiliados a alguna entidad de seguridad social en salud. Sin embargo, un análisis más detallado permitiría afirmar que las empresas pequeñas, aun cuentan con una menor proporción de trabajadores afiliados a alguna entidad de salud comparada con las empresas medianas; pues en la Figura 23 se demuestra que el porcentaje de participación para quienes se encuentran afiliados está entre el 93% al 97% mientras que de la Figura 24 se obtiene una oscilación entre el 98% y el 100%.

Para el caso de las personas que trabajan en empresas pequeñas se observa que, en 2011, el 0.1% no tenía conocimiento de estar afiliado, mientras la proporción de empleados que reportó no estar afiliados fue de 7.1% en 2010, de 7% en 2011 y 2012 que se redujo al 6% en 2013 y a 3.6% en 2014. La cifra aumentó en 2015 a 4.3% pero encontró la menor participación con un 2.8% en 2016 y 2017. De esta forma se observó que en 2010 y 2011 el 92.9% de los trabajadores en empresas pequeñas estaban afiliado a salud, el 93.1% en 2012 incrementándose a 94% en 2013 y a 96.4% en 2014. Pero en 2015 el porcentaje de empleados afiliados bajó a 95.7% y se incrementó manteniéndose constante en 97.2% para 2016 y 2017.

En cuanto a las empresas medianas, en la Figura 24, se encontró que el 0.4% de los trabajadores no sabía si se encontraba afiliado a una entidad de salud; además la proporción de quienes no estaban afiliados fue de 1.8% en 2010, 1.74 en 2011, 0.7% en 2012 llegando al 0% en 2013. En el 2014 se incrementó la participación al 0.9% y en 2015 al 1.2% pero la cifra descendió a 0.7% en 2016 y alcanzó el 0.9% de participación en 2017. Lo anterior implicó que la proporción de trabajadores con afiliación a salud fuera del 97.8% en 2010, aumentando a 98.3% en 2011 y aumentando un punto porcentual en 2012 para llegar a la totalidad de los trabajadores en 2013 pero disminuyó y pasó al 99.1% en 2014 y al 98.8 en 2015. La cifra del 2016 se incrementó a 99.3% pero disminuyó 0.2 puntos porcentuales para llegar a una participación del 99.1% de

trabajadores afiliados en 2017.

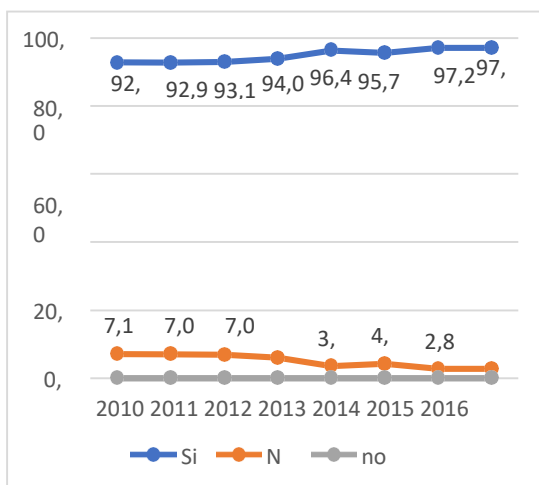


Figura 25. Afiliación salud trabajadores pequeñas empresas (%)

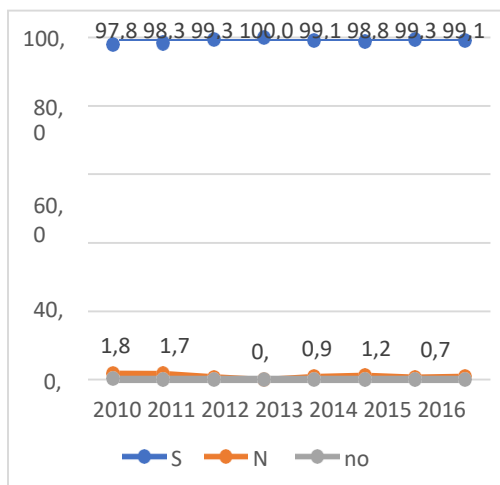


Figura 24. Afiliación salud trabajadores medianas empresas (%)

3.1.2.2. Pensión. Del análisis de las Figuras 25 y 26, se desprende que las empresas medianas son las que tienen una proporción mayor de trabajadores que cotiza en algún fondo de pensiones; puesto que en las empresas pequeñas la participación de los trabajadores que cotizan pensión está entre el 66% y el 81%, mientras que la situación para las medianas oscila entre el 74% y el 95%.

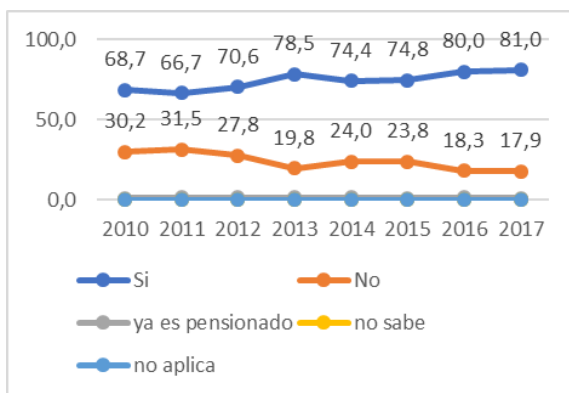


Figura 27. Cotización pensión trabajadores pequeñas empresas (%)

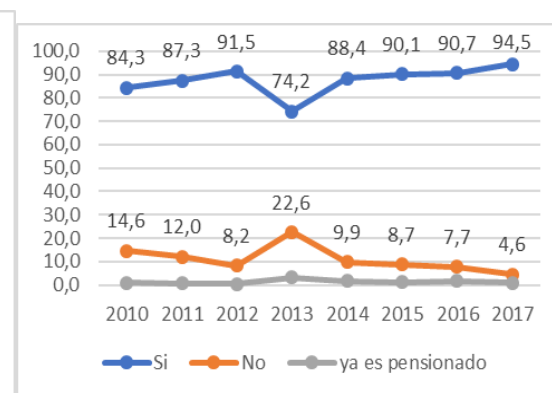


Figura 26. Cotización pensión trabajadores medianas empresas (%)

En la Figura 25, se demuestra que para el 2010, la cotización en fondos de pensiones fue reportada por el 68.7% de los trabajadores pertenecientes a empresas pequeñas; cifra que descendió 2 puntos porcentuales en 2011, pero se incrementó a 70.6% en 2012 y a 78.5% en 2013. Sin embargo, en el 2014 la participación disminuyó a 74.4% y se incrementó a partir de allí a 74.8% en 2015, a 80% en 2016 y a 81% en 2017. La proporción de trabajadores que señaló no estar cotizando pensión fue de 30.2% en 2010, 31.5% en 2011, disminuyendo a 27.8% en 2012 y a 19.8% en 2013. Para el 2014, la cifra se elevó al 24% con una disminución de 0.2 puntos porcentuales en 2015, para llegar a 18.3% en 2016 y finalizar con una proporción de participación del 17.9%.

Adicionalmente se tuvo en cuenta el porcentaje de trabajadores que, aunque continuaban trabajando, ya eran pensionados. Los resultados que se encontraron fueron que para el 2010, el 1.1% de los trabajadores de empresas pequeñas ya estaba pensionada, en 2011 la cifra fue de 1.8%, en 2012 de 1.6% y en 2013 de 1.7%. En 2014 ésta disminuyó al 1.4% y al 1.2% en 2015 para finalizar con una participación del 1.6% en 2016 a 1% en 2017.

Para las empresas medianas, se encontró concretamente, en la Figura 26, que el 84.3% de sus trabajadores era cotizante en algún fondo de pensiones en el año 2010; cifra que se incrementó a 87.3% en 2011 y a 91.5% en 2012. Sin embargo, se evidenció una disminución en el 2013 al llegar al 74.2% de participación, pero incrementándose nuevamente en los años siguientes a 88.4% en 2014, 90.1% en 2015, 90.7% en 2016 y 94.5% en 2017. En cuanto a la proporción de trabajadores que no cotizaban pensión se obtuvo que en 2010 el 14.6% no lo hacía, disminuyendo a 12% en 2011 y a 8.2% en 2012; pero es de resaltar el incremento significativo de trabajadores que no cotizaban en 2013, pues la participación fue de 22.6%. Luego, se evidenció una disminución a partir del 2014 a 9.9%, a 8.7% en 2015, a 7.7% en 2016 y a 4.6% en 2017. Completando lo anterior,

en 2010 el 1.1% de los trabajadores de empresas medianas ya se encontraban pensionados, en 2011 el 0.7%, en 2012 el 0.4%, con un aumento al 3.2% en 2013, cifra que descendió a 1.7% en 2014 y a 1.2% en 2015 para finalizar con una participación del 1.7% en 2016 y del 0.9% en 2017.

3.1.2.3. Administradoras de Riesgos Profesionales (ARL). En las Figuras 27 y 28, que se muestran a continuación, se encuentra que las empresas medianas son las que poseen la mayor proporción de trabajadores afiliados a los riesgos profesionales comparado con las empresas pequeñas, pues durante el periodo de análisis se encuentra que las primeras cuentan con una participación que va desde el 84% al 96% mientras que, en las segundas la proporción de empleados afiliados a riesgos está entre 68% al 83%.

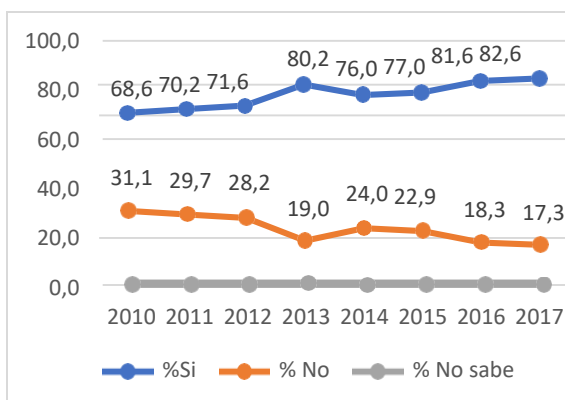


Figura 28. Afiliación ARL trabajadores pequeñas empresas (%)

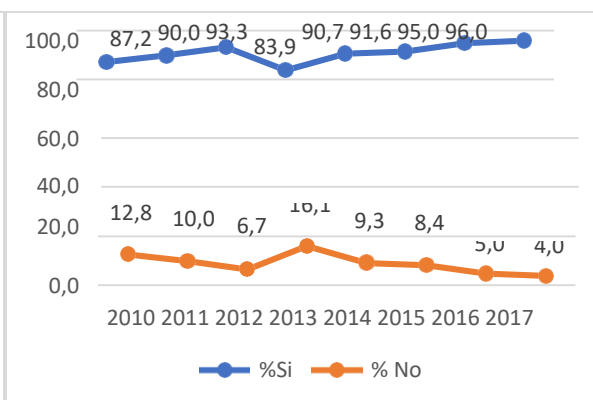


Figura 29. Afiliación ARL trabajadores medianas empresas (%)

En la Figura 27 se observa que el 68.6% de los trabajadores de empresas pequeñas en 2010 estaba afiliado a riesgos profesionales, cifra que fue incrementándose de manera constante a 70.2% en 2011, a 71.6% en 2012 y a 80.2% en 2013; sin embargo, en el 2014 se reportó una disminución del 76%, pero que dio paso a incrementos al llegar a 76% en 2014, a 77% en 2015, a 81.6% en 2016 y finalmente a 82.6% en 2017. Así mismo, la proporción de aquellos que no estaban afiliados a riesgos fue de 31.1% en 2010, disminuyendo a 29.7% en 2011, a 28.2% en 2012 y a 19% en

2013. Luego se presentó un aumento de 5 puntos porcentuales en 2014, pero que concluyó con disminuciones a 22.9% en 2015, 18.3% en 2016 y 17.3% en 2017. Adicionalmente, se encontraron trabajadores que no tenían conocimiento de estar afiliados o no a los riesgos, pero con una participación muy baja, por debajo del 0.5% para todos los años, con excepción del 2013 donde se reportó una proporción del 0.9% de desconocimiento de la información cuestionada.

En cuanto a las empresas medianas, la Figura 28 muestra que el porcentaje de trabajadores afiliados a riesgos fue mayor en todos los años comparado con el comportamiento evidenciado con los trabajadores de empresas pequeñas; puesto que en 2010 el 87.2% de los trabajadores afirmó estar afiliados a riesgos profesionales, el 90% lo hizo en 2011 y el 93.3% en 2012; sin embargo, en 2013 se reportó la menor participación con una proporción del 83.9%, que se estabilizó con una tendencia creciente en los años siguientes: 90.7% en 2014, 91.6% en 2015, 95% en 2016 y finalmente 96% en 2017. Como consecuencia de estas participaciones altas, el porcentaje de trabajadores que no estaban afiliados fue menor: pues el 12.8% lo afirmó en 2010, el 10% en 2011 y el 6.7% en 2012, incrementándose a 16.1% en 2013 pero con disminuciones desde el 2014 para llegar al 2017 con una baja participación del 4%, que representa a los trabajadores sin afiliación en ARL.

4. Estrategias para el fortalecimiento del capital humano en las pequeñas y medianas empresas de Bucaramanga

La idea de implementar estrategias para el fortalecimiento del capital humano dentro de las pequeñas y medianas empresas de Bucaramanga surge de los resultados encontrados en los capítulos anteriores relacionados con la caracterización en términos generales de este tipo de

empresas y con el análisis de su capital humano, concretamente de los componentes de educación y salud.

Durante el rango de tiempo estudiado se evidencia que la situación económica de las Pymes se ha visto afectada en los sectores de industria, comercio y servicios por aumentos poco significativos en sus volúmenes de ventas llegando al punto de que la proporción de empresarios que perciben disminuciones de éstos sea mayor. Además, los costos no han tenido reducciones favorables y por ende los márgenes de ganancias no han presentado cambios significativos, presentándose incluso comportamientos constantes entre un año y otro.

Todo este panorama se ha reflejado también en el hecho de que ninguna empresa de los tres sectores esté generando más oportunidades de empleo; en efecto, para el 2016 las pequeñas y medianas empresas de los sectores industriales y comerciales tuvieron que realizar más despidos en comparación con el año anterior. Según las opiniones de los pequeños y medianos empresarios comprendidas en la Gran Encuesta Pyme del sector comercial e industrial, para el 2016 el principal problema que encontraron para el desarrollo de sus actividades fue la falta de demanda, y para el caso del sector de servicios fue la existencia de competencia.

En complemento de lo anterior, el análisis realizado para el capital humano concretamente encontró también resultados desfavorables, especialmente en el componente de la educación. Según los cálculos realizados, durante el periodo comprendido entre 2010 y 2017 más del 50% de los trabajadores de pequeñas y medianas empresas contaba con el título de bachiller únicamente, entre el 18% y el 25% tenía un título de técnico o tecnólogo, dejando que solo el 13% y el 17% tuviese un título universitario y escasamente entre un 5% y 6% un posgrado.

Adicionalmente, se observó la baja participación por parte de los trabajadores a la asistencia a cursos o eventos de capacitación. En efecto, para el 2017 solo el 5% de los trabajadores de empresas pequeñas y el 7% de medianas habían asistido a este tipo de formación, evidenciando que, pese a que existe una mayor asistencia por parte de los trabajadores de medianas empresas, la participación es realmente baja en términos generales.

En cuanto a la salud, se ha mencionado que en este estudio se tuvieron en cuenta los elementos que conforman la seguridad social en el país; es decir, la afiliación a alguna Entidad Promotora de Salud (EPS), la cotización en algún fondo de pensiones y la afiliación a alguna Administradora de Riesgos Laborales (ARL).

De acuerdo con el análisis elaborado para los años entre 2010 y 2017, se encontró una situación favorable en términos de afiliación y cotización a seguridad social que son responsabilidad tanto del trabajador como del empleador: En promedio el 95% de trabajadores de pequeñas empresas y el 99% de las medianas estaba afiliado a alguna EPS, el 74% y el 88% de los trabajadores de pequeñas y medianas empresas respectivamente, cotizó en algún fondo de pensiones; así mismo el 76% y el 91% de los empleados de pequeñas y medianas empresas respectivamente se encontraba afiliado en alguna ARL.

Estas cifras podrían ser una aproximación de que, en cuanto al componente de salud del capital humano de las pymes en Bucaramanga, los trabajadores tienen acceso a condiciones favorables de la misma. Sin embargo, es importante tener presente que esto puede no ser un reflejo acertado de la realidad. porque es claro que los servicios de las entidades de salud en el país se encuentran en crisis y no son las más eficientes; por lo cual también se harán una serie de recomendaciones encaminadas a la salud de los trabajadores, pero dentro de la empresa, con el fin de lograr un

ambiente adecuado para su bienestar físico, mental y social alcanzando un desarrollo pleno (Varela, 2010).

4.1. Estrategias de formación

No solo las instituciones de educación tienen la función de ofrecer espacios formativos; en la era de la globalización y en donde la competencia por ganar participación en sectores estratégicos dentro de un país se hace cada vez más intensa, la empresa, además de ser un espacio físico donde los trabajadores realizan sus actividades para obtener salarios a cambio, debe servir como un espacio complementario de la educación de una manera más específica.

Por eso, la empresa puede ser un espacio adecuado para que los individuos pongan en práctica los conocimientos generales para aplicarlos a las labores que desempeñan; pero esta aplicación de conocimientos debe ser complementada con programas de formación continua, en la medida en que el aprendizaje constante le permitirá a los trabajadores la adquisición de nuevos conocimientos, el desarrollo y la actualización de habilidades y competencias que ya posean enfocadas a los objetivos específicos que defina cada empresa (Rosario, 2013). Lo que los empresarios deben buscar con la implementación de estos programas de formación complementaria, es que sus empleados cuenten con las herramientas y conocimientos necesarios para responder a cualquier situación que se presente en su entorno laboral, entre ellas, las de promover la innovación para la generación de nuevas ideas, contribuyendo tanto al crecimiento personal como al de la empresa.

Se parte del hecho de que, una formación completa es aquella en la que el individuo posee tanto competencias básicas como específicas. Las primeras, son elementales en todos los individuos para el desarrollo de cualquier profesión u oficio y para su relación con el resto de la sociedad; las segundas, están enfocadas a temas relacionados con áreas de conocimiento (Soto, s.f.). Estas dos

competencias son complementarias, dado que, conjuntamente, permiten la formación integral del individuo proporcionando la interacción con sus semejantes y la aplicación de los conocimientos teóricos a la vida real; es decir, que pueda encontrar un sentido y un horizonte de aplicación y utilidad de los conocimientos y habilidades que posee, actualizándolos continuamente (Sladogna, s.f).

Sin embargo, el hecho de que las empresas de menor tamaño cuenten con una cantidad reducida de trabajadores, en comparación con las organizaciones grandes, ha llevado a la inexistencia de la función gerencial del personal y como consecuencia de ello, los objetivos, las políticas y las estrategias no se enfocan en la integración del recurso humano adecuado para desempeñar las labores productivas eficientemente; en parte por causa de la inexperiencia y la falta de capacitación de los empresarios de este tipo de empresas (Añez Hernández & Nava, 2009).

Por lo anterior, resulta indispensable tener en cuenta que el desarrollo del capital humano es un proceso lento y en ocasiones inexistente dentro de las empresas de menor tamaño; lo cual es resultado, en algunos casos, de la creencia de los empresarios de que los trabajadores solo necesitan una formación básica porque en el puesto de trabajo van a adquirir las habilidades que necesita para la ejecución de sus tareas, olvidando que el capital humano no es un recurso operativo, sino más bien, un recurso estratégico que posee conocimientos y que necesita actualizarlos con el fin de fortalecer la creatividad, incentivar la innovación y responder a las exigencias y cambios de los mercados actuales (Añez Hernández & Nava, 2009).

De esta manera y bajo el contexto del ámbito laboral, cobra relevancia la implementación de estrategias orientadas a la formación profesional, debido a que es un proceso de educación que se adapta a los requerimientos necesarios de la organización, lo cual puede resultar de interés para

los trabajadores de pequeñas y medianas empresas de Bucaramanga, que en su mayoría únicamente tienen el título bachiller.

Para Peña (1999) citado por (2015), este proceso es entendido como el incremento del potencial de la empresa, por medio del desarrollo tanto profesional como humano del personal. Es decir, consiste en dotar de conocimientos técnicos y psicológicos a los empleados para que desarrollen mejor sus actividades y mejoren su profesionalidad para lograr mayores niveles de productividad y agregar valor a los productos o servicios de las organizaciones. Además, se añade que la finalidad de la formación del personal es mejorar las aptitudes de los trabajadores, preparándolos para la ejecución de las tareas específicas de la organización; brindar oportunidades, ya sea para el puesto actual o para aspirar a altos cargos y cambiar o corregir comportamientos que beneficien el clima laboral (Gelabert, 2015).

En términos generales, Gelabert (2015) en su libro *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano*, afirma que existen tres necesidades formativas de la empresa que deben ser tenidas en cuenta para que, una vez tomada la decisión de formar al capital humano, éste devuelva beneficios a la organización: se encuentra la necesidad de formación al nivel de la organización, de los puestos de trabajo y del individuo; las cuales pueden ser satisfechas por medio de la formación de actualización y de la formación para el desarrollo. La primera, está orientada al presente y responde a objetivos concretos, y la segunda, está más enfocada al futuro y se basa en el plan estratégico de la empresa.

En el presente estudio, se parte de la idea de que las pequeñas y medianas empresas de Bucaramanga deben incentivar la formación debido al bajo nivel educativo y a la baja participación de sus trabajadores en capacitaciones, relacionándose esto con la decadencia de la situación económica y del desempeño general de las pymes encontrados en los análisis elaborados. Sin

embargo, cada empresa en particular debe realizar una determinación de sus necesidades, con el fin de que cualquier tipo de formación que se implemente sea lo suficientemente efectiva para responder a los objetivos organizacionales planteados. De acuerdo a lo anterior, puede ser de utilidad la implementación de un proceso organizacional interno denominado “*Mapa y ruta de talento*”. Dicho proceso inicia con la etapa del “*Mapa*” que consiste en el registro del inventario de los conocimientos, habilidades y experiencia de todos los trabajadores de la empresa, esto con el fin de mostrar la realidad del capital humano de la organización (Alles, 2012).

De esta manera, puede resultar de utilidad la implementación de una herramienta de información denominada por Puchol (2007) como “Inventario de recursos humanos”, que facilita su gestión mediante la creación de una base de datos de todos los trabajadores que conforman la organización teniendo en cuenta información personal, formación, experiencia, entre otros; los cuales son de utilidad para la toma de decisiones de los directivos en aspectos como formación, promoción, planes de carrera, etc. Su objetivo fundamental, es dar a conocer, tanto de manera general como específica, las características del personal que sirvan, entre otras cosas, para realizar un primer acercamiento al diagnóstico sobre las necesidades de formación que poseen los trabajadores. (Puchol, 2007)

Otra acción, para conocer concretamente las necesidades de los trabajadores en términos de formación, es realizar un diagnóstico circular, definido como un proceso que permite medir las competencias de los trabajadores por medio de evaluaciones realizadas por superiores, iguales o si es el del caso, por sus subordinados, junto con una evaluación propia. Dicho proceso de evaluación, puede resultar productiva en tanto que se obtienen opiniones desde diferentes puntos de vista, haciendo que ésta sea más objetiva y pueda realmente dar a conocer las competencias que posee el evaluado y con base a eso tomar medidas correctivas (Alles, 2012).

Adicionalmente a lo anterior, se afirma la importancia de que las pequeñas y medianas empresas establezcan una estrategia de sensibilización de la necesidad de formación entre todos los empleados, empezando por los dueños, pues según Gelabert (2015) y Longenecker, Palich, Petty, & Hoy (2012) el ser humano por naturaleza tiende a la comodidad, adecuándose a las situaciones y rechazando cualquier situación de cambio. Entre los factores que generan la resistencia a aceptar la formación, se encuentra la inseguridad a lo desconocido, la predisposición, ciertos tabúes y el rechazo a reconocer que no se tienen los conocimientos para determinados campos (Gelabert, 2015).

En consecuencia, de lo anterior, es importante que una vez que los directivos reconozcan que la formación puede dar como resultado una ventaja comparativa, éstos realicen una sensibilización al respecto entre sus empleados teniendo en cuenta dos enfoques: vencer la resistencia de los empleados a formarse e incentivar la colaboración. Para esto, las razones que pueden conducir a la colaboración y aceptación del proceso formativo está el convencimiento de que el programa es de interés para todos los miembros de la organización y que incluso puede ayudar a la aspiración de otros cargos, bajo la óptica de un fortalecimiento y expansión de las capacidades productivas de la empresa (Alles, 2012). Cuando los directivos y los trabajadores de las pymes reconozcan la importancia de implementar programas de formación y detecten las necesidades al respecto, se puede dar paso a la elección de las herramientas, métodos o técnicas de formación que se llevaran a cabo.

En concreto, se proponen una serie de acciones relacionadas con la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH) junto con herramientas pedagógicas que serán de utilidad para la actualización de los conocimientos y las habilidades tanto de los trabajadores como de los empleadores. Así mismo, se sugieren herramientas que tienen que ver con la Educación Formal,

en la medida en que tienen la finalidad de incentivar la reanudación de los estudios formales para los empleados.

En el capítulo 2 de la Ley General de Educación, se incluye la educación no formal que es modificada por la Ley 1064 de 2006, con el nombre de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH), definida como aquella formación que se ofrece con el objetivo de complementar, actualizar y suplir conocimientos conduciendo a la obtención de certificados de aptitud ocupacional (Ministerio de Educación, 2016). En esta nueva Ley, se reconoce la importancia de la ETDH como factor dinamizador en la formación de técnicos laborales y expertos en las artes y oficios; es decir que se desarrollan habilidades y destrezas desde la práctica para aplicarlos en algún arte u oficio determinado dentro del sector productivo (Ministerio de Educación Nacional, s.f.).

La capacitación entonces es un conjunto de actividades estructuradas que, por lo general, toman la forma de un curso, porque debe contar con un profesor o instructor que llevará las riendas de las clases y deben programarse horarios y fechas concretas, estableciendo un objetivo de aprendizaje específico (Alles, 2012). Para Longenecker, Palich, Petty, & Hoy (2012), la capacitación de los empleados es un proceso por medio del cual se planean esfuerzos con el fin de ayudar a los trabajadores a desarrollar conocimientos, habilidades y competencias necesarias para alcanzar un desempeño laboral efectivo.

La necesidad de un proceso de capacitación que no se limite a inducciones iniciales, sino que se realice de forma continua, surge debido a los constantes cambios en cuanto a las tecnologías, políticas y procedimientos del mercado competitivo, todo con el fin de actualizar el conocimiento y las habilidades que poseen las empresas por medio de su capital humano; además con la mejora

en el desempeño que perciban los empleados gracias a este proceso, se alcanzan niveles mas altos de calidad de productos y/o servicios.

Para evitar que la inversión que requiere un proceso de capacitación, tanto en tiempo como en capital o dinero, sea en vano; debe contar con una implementación debido a que según Alles(2012) las personas alcanzan un alto nivel de aprendizaje, cuando ponen en práctica aquellos conocimientos teóricos que han aprendido por medio de distintos niveles, en los cuales se encuentra que el más bajo se obtiene cuando el trabajador únicamente lee o escucha una conferencia, pero va incrementando el aprendizaje cuando se le agrega el debate y la discusión, la puesta en práctica, la autoevaluación y por último la acción.

Siguiendo la idea anterior, Longenecker, Palich, Petty, & Hoy (2012) realizaron un conjunto de sugerencias que pueden ser de gran utilidad para el logro de un desempeño laboral adecuado basado en altos niveles de aprendizaje : a) aquellos empleados que reciban la capacitación, deben realizar por escrito un plan de acción para que implementen los conocimientos que han adquirido en la formación; b) los dueños, deben medir los resultados puesto que es mas probable que un empleado ponga en práctica lo que ha aprendido, si sabe que lo van a evaluar; c) el apoyo de los compañeros resulta clave, en la medida en que al socializar los temas aprendidos sienten más deseos de ponerlos en práctica; d) la participación de los directivos durante y después del proceso de capacitación es importante; y finalmente e) proporcionar ayudas para reforzar aquello que no fue comprendido completamente, es decir, que se le proporcione al trabajador el acceso a materiales de referencia o reuniones de seguimiento con instructores o expertos en los temas.

Por otra parte, debido a la importancia de incluir las tecnologías de información y comunicación en las actividades diarias de los seres humanos; surge un método alternativo de formación conocido como *e-learning*, o aprendizaje en línea, que ofrece soluciones efectivas a las

organizaciones, optimizando sus inversiones en formación y a su vez mejorando su capital humano. Adicionalmente, el método cuenta con una característica atractiva que es su flexibilidad, pues los cursos bajo la modalidad virtual pueden ser tomados sin límites de tiempo, ni de espacio y sin necesidad de desplazamiento (Gelabert, 2015).

De acuerdo a lo anterior, y para el caso concreto de las pequeñas y medianas empresas, se recomienda estimular el uso del portal de oferta educativa del SENA, denominada SofiaPlus. Concretamente, con esta estrategia, se hace un llamado de acceso y participación en las carreras virtuales y los cursos cortos virtuales que ofrece la plataforma, teniendo en cuenta que las primeras son un tipo de formación que ofrece una titulación a cambio, puede ser además a distancia y está orientada a preparar a las personas para desempeñar oficios requeridos por el sector productivo. Los segundos, son un tipo de formación alterna, en la cual se pretende complementar o actualizar determinados conocimientos por medio de una amplia oferta de programas, dando como resultado una certificación por la participación.

Para dar inicio a esta propuesta, se sugiere convocar a reuniones periódicas entre los encargados de la plataforma y los dueños de las distintas pymes formalizadas con el fin de que asistan todos los trabajadores, que sin importar el cargo que ocupen, puedan tener acceso a esta modalidad educativa que adicional a los beneficios mencionados, son dictados de manera gratuita. La importancia de esta primera etapa, es que probablemente la existencia de este tipo de plataformas y su uso gratuito no sea de conocimiento de todos los colaboradores dentro de una organización, de allí el hecho de que se requiera una reunión completa en dónde se pueda contar con el acompañamiento y el apoyo de la iniciativa de entidades como la Secretaria de Educación y la Cámara de Comercio de Bucaramanga, o el apoyo de las Universidades con el aporte de prácticas sociales o empresariales, para dar a conocer las distintas modalidades de aprendizaje, a las cuales

cualquier empleado puede tener acceso, los pasos para poder acceder a los programas, requisitos y demás.

Como complemento de las estrategias que forman parte de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH), se sugiere un tipo de formación basado en juegos didácticos, por medio de los cuales se utilizan herramientas llamativas como tarjetas o fichas que contienen información sobre temáticas relevantes para la organización con el fin de afianzar conceptos (Alles, 2012). Para su desarrollo, se requiere un experto quien creativamente diseñe el juego con sus instrumentos, la asignación de un administrador del juego para poner orden y establecer el reglamento y por último los jugadores que serán los mismos trabajadores en situación de aprendizaje. Cabe aclarar que para que el aprendizaje por este medio sea efectivo, es importante que cada juego esté acompañado de una solución que contenga los fundamentos teóricos o prácticos sobre la temática en cuestión. Además, quien diseñe el juego debe tener claro cuál será la enseñanza que dejará el juego en los participantes y cuál será la utilidad.

Por otra parte, una herramienta sencilla, pero que puede ser también de utilidad para una Pyme que quiere involucrarse en la cultura de la formación de su capital humano, es lo que Alles (2012) denomina *Guías de desarrollo dentro del trabajo*. La autora define la herramienta como un documento interno de la organización en el cual se describen alternativas para desarrollar las actividades cotidianas de la empresa por medio de consejos prácticos que puede aplicar el empleado mientras realiza su labor. Es importante agregar, en este aspecto, que las guías suelen estar acompañadas por lecturas recomendadas y que la efectividad de este tipo de formación dependa únicamente de la iniciativa que tengan el trabajador para mejorar su desempeño.

Tomando como base esta herramienta, se propone que, aunque la palabra “guía” puede parecer rigurosa, en este estudio se toma su concepto como idea, pero se modifica para hacerlo un poco

más accesible al contexto actual de las pequeñas y medianas empresas de Bucaramanga. Concretamente, lo que se sugiere es que la guía sea más visual y no como un libro que muy seguramente pocos lo van a leer; por ejemplo, se pueden implementar infografías llamativas en las instalaciones de la empresa con el fin de que los trabajadores se detengan a observarlas de tal manera que éstas contengan tips para el desarrollo eficiente de sus actividades.

Además, se puede hacer uso de las tecnologías de información, en donde se sugieran videos tutoriales donde se apliquen métodos o alternativas para desarrollar ciertas actividades de baja complejidad, pero de alto grado de importancia como atención al cliente, persuasión a clientes para la compra de productos o servicios. Otra opción, para dar a conocer los consejos prácticos pueden ser los folletos o manuales sencillos que sugieran ciertos métodos, pero que así mismo den espacio para que cada empleado utilice la información básica, se cuestione, investigue, proponga y se adapte de acuerdo a las necesidades concretas de su puesto. Todo lo anterior, también será útil para que el trabajador se dé cuenta de que es una ficha clave dentro de la organización, incrementando su sentido de pertenencia, lo cual será indispensable para la participación voluntaria en los programas de formación y fortalecimiento de capital humano que se determinen.

Otro método práctico y pedagógico que puede ser de utilidad para las pequeñas y medianas empresas es el denominado *método de caso* por medio del cual se plantea a los participantes del programa formativo, un ejercicio hipotético que debe acercarse a situaciones que se presentan en la realidad empresarial, y debe dar paso a distintos puntos de vista que permitan el debate productivo entre los asistentes, culminando con el planteamiento de soluciones diversas (Gelabert, 2015).

Entre las distintas modalidades de casos, se recomienda el denominado *caso de estimación*, debido a que se considera el de mayor participación por parte de los trabajadores, en la medida en

que una vez se realice la presentación del caso con su debida solución, se da espacio para que el trabajador proponga alternativas distintas que puedan dar también solución al inconveniente, desarrollando y estimulando la capacidad de reacción ante situaciones problemáticas que son tan usuales dentro del ámbito empresarial (Gelabert, 2015). Actividades de este tipo afianzan las relaciones entre los empleados de la empresa, sin importar el cargo que tengan; propician el trabajo en equipo y promueven la participación de los trabajadores en la toma de decisiones con el fin de que incrementen el sentido de pertenencia de la empresa en donde laboran.

Ahora bien, dada la importancia de la formación de quienes tienen las riendas de las empresas, es decir, de los empleadores o dueños; se proponen acciones dirigidas especialmente a los directivos de estas. En primer lugar, se propone el método del *coaching*, que, aunque es un tipo de formación orientada al desarrollo de comportamientos específicos y no a conceptos técnicos; su ejecución es primordial y se divide en tres pasos: 1) determinar los objetivos a alcanzar, 2) observar, recomendar y preguntar a los participantes para incentivar su capacidad de deducción y finalmente 3) evaluar y mantener (Gelabert, 2015). Adicionalmente, su implementación puede fomentar el liderazgo, el trabajo en equipo, la motivación y el sentido de pertenencia.

Es de relevancia tener presente que, aunque este método de aprendizaje ha sido determinado de manera general, contiene distintos métodos de aplicación que puede ser acondicionados a las diferentes necesidades de cada organización. De esta manera, se sugiere la implementación de un método coach de aprendizaje conocido como *mentoring*, que se fundamenta en la formación personalizada de un ejecutivo o directivo de alta experiencia y cargo de la propia empresa hacia otros que se encuentren en el mismo cargo (Alles, 2012). Dicho proceso de orientación se realiza por medio de la enseñanza, consejería, guía y ayuda para el desarrollo tanto personal como profesional del que recibe este tipo de formación, es decir, el mentorizado. (Gelabert, 2015).

Es importante añadir, que el mentor es más un inspirador que un profesor, puesto que es quien ayuda a aprender y orienta a la resolución de problemas basado en sus conocimientos y experiencia (Gelabert, 2015). Para que este proceso sea efectivo, es importante que el jefe entrenador tenga la disposición de tomar ese rol y esté convencido de que los resultados serán beneficiosos para su empresa. Una ventaja de implementar el mentoring dentro de la gestión del capital humano en las pequeñas y medianas empresas, es que quienes proporcionan la orientación o la tutoría pertenecen a la misma organización, evitando así costos adicionales por los cuales se suele evitar la formación de los trabajadores. Por ende, teniendo en cuenta el contexto bajo el cual se ha desarrollado el capital humano en las pymes desde el 2010, se propone que no sean solo los dueños o directivos los encargados de llevar a cabo la consejería, sino que también se incluyan a los empleados, que, aunque no tengan niveles educativos altos, cuenten con mayores años de experiencia, pues los consejos prácticos que éstos pueden ofrecer a sus compañeros de trabajo pueden ser de gran utilidad para el crecimiento de la empresa.

De igual forma, se añade el programa de delegación, que se enfoca principalmente en los jefes o dueños de la empresa y que adicionalmente se relaciona con el *empowerment*. Según Alles (2012), la delegación es otorgarle a otro miembro de la empresa la autoridad para ejecutar una tarea determinada, promoviendo oportunidades de aprendizaje y crecimiento por medio del aprovechamiento del potencial y talento del capital humano.

Por su parte, el *empowerment* es la facultad que otorgan los directivos a sus empleados para que tengan autonomía para tomar decisiones cotidianas. Por ende, es importante que los directivos de Pymes logren en sus trabajadores un compromiso con la empresa que los incentive a pensar, innovar y mejorar constantemente, aportando soluciones optimas a los problemas que se presentan día a día (Gómez, 2011). Para lograr ese desarrollo autónomo, es necesario un incremento en la

motivación de los trabajadores, un aumento de las funciones delegadas, una disminución de la centralización rígida en las empresas, la aplicación de canales de comunicación abiertos en donde se dé un manejo y difusión adecuado de la información, trabajo en equipo todo bajo un ambiente de liderazgo participativo, en donde el jefe o directivo no imponga, sino que escuche y tome en cuenta las opiniones de sus empleados, teniendo como base la confianza.

Después de las consideraciones anteriores, y con el ánimo de incentivar la continuación de los estudios formales en los trabajadores de las pymes de Bucaramanga, se proponen una serie de estrategias que podrán ser de utilidad para cumplir este objetivo.

La educación formal en Colombia está contenida en el Artículo 10 de la Ley General de Educación, por medio de la cual se define como aquella que es impartida en instituciones educativas permitidos con una secuencia regular de ciclos lectivos que culmina con la entrega de un título. Adicionalmente, se agrega que el objetivo de este tipo de educación es desarrollar conocimientos, habilidades, aptitudes y valores indispensables que le permitirán a las personas fundamentar su desarrollo permanentemente (Congreso de la República de Colombia, 1994).

Teniendo clara la definición de la Educación Formal en Colombia, resulta pertinente proponer una estrategia que está relacionada con la postulación interna. Por medio de este proceso, un empleado interno puede postularse a ciertos puestos vacantes que la empresa necesita y que publica, ya sea por medio de carteleras ubicadas dentro de la misma empresa o por medio de internet. Para ello, es indispensable, que quien esté interesado cumpla con los requisitos previstos; además los dueños de la empresa deben estar de acuerdo con llevar a cabo la estrategia, es decir, si los jefes se molestan con que sus trabajadores internos se postulen a las convocatorias de vacantes disponibles, significa que la cultura organizacional todavía no está preparada para la implementación de un proceso como éste (Alles, 2012).

En ese sentido, lo que se pretende con todo ello, es crear incentivos tanto para los jefes y/o dueños, como para los trabajadores que les permitan abrir las puertas al camino de la educación y a la formación. Por ende, este proceso de auto postulación resulta de gran utilidad si se aplica adecuadamente, pues brinda oportunidades a los mismos empleados de la empresa y además permite potenciar su talento.

Otra herramienta relacionada con la anterior son los planes de carrera que se establecen dentro de las organizaciones. Consiste en organizar un plan, por medio del cual se establece la ruta o la carrera dentro de un área determinada, empezando desde el cargo inicial, teniendo en cuenta que para pasar de un cargo a otro se deben cumplir ciertos requisitos. Funciona como un programa que guía a los trabajadores de la organización en su desarrollo, recorriendo un camino establecido y cuyo fin último es la creación y desarrollo del talento organizacional (Alles, 2012). Es importante tener presente que, para la aplicación de este programa, se deben llevar a cabo acciones de formación sobre conocimientos, desarrollo de competencias y asignación de tareas para que los participantes estén en constante aprendizaje y adquieran nuevas capacidades.

Adicionalmente a lo anterior, existe un método por medio del cual los directivos eligen a un grupo de personas clave que cumplan ciertos parámetros establecidos, para que estas reciban ofertas de oportunidades de formación diferenciales. De esta manera, Alles (2012) afirma que es un programa enfocado especialmente en la formación de los trabajadores dentro de la organización, por medio de la combinación entre estudios y otras actividades de aprendizaje como capacitaciones de corta duración. Como el programa implica esfuerzos económicos significativos para los dueños de las empresas, es importante manejar un proceso de selección que sea válido y transparente en el sentido de que quienes participen realmente cuenten con las capacidades y

competencias requeridas para que, una vez analizado su desempeño, puedan convertirse en las personas clave que servirán a la empresa para la generación de ventajas competitivas.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se sugiere crear incentivos para que los trabajadores de las pequeñas y medianas empresas continúen sus estudios en áreas que tengan que ver con la organización a la que pertenecen. Se propone que continúen estudiando para alcanzar mayores niveles educativos, motivándolos a que si lo hacen pueden tener mayores oportunidades de ocupar otros cargos que puedan tener una mayor remuneración y a cambio, los dueños de las empresas verán la aplicación de los nuevos conocimientos adquiridos dentro de sus empresas apostándole al incremento de la productividad.

Aunque por la cantidad de empleados, las pequeñas empresas no cuentan con áreas específicas diferenciadas, la implementación de herramientas como los planes de carrera o la postulación interna pueden ser igualmente de utilidad, si se les promete a los empleados que continúen sus estudios la posibilidad de ocupar algún otro cargo donde puedan recibir una mayor remuneración.

Bajo este contexto, es importante añadir que en ocasiones además de la poca importancia que se le da a continuar con los estudios, las limitaciones para hacerlo son el tiempo con el que cuentan y los costos que les genera. Por ende, concretamente se sugiera que los jefes sean flexibles en cuanto al tiempo para que los empleados que tengan la motivación de estudiar y formarse puedan hacerlo sin el temor de que se les descontará por faltar ciertas horas de trabajo o en el peor de los casos que puedan llegar a ser despedidos. Por parte de los costos, es importante que los dueños, una vez dimensionen la importancia de que sus empleados cuenten con títulos educativos mas altos, ofrezcan subsidios educativos para financiar parte de la educación, o si es el caso la carrera completa, siempre y cuando el empleado se sujete a ciertas condiciones y compromisos.

Como es evidente, algunas de las estrategias de formación que se plantearon requieren inversión por parte de los dueños de las Pymes para que tengan los resultados deseados. Una forma como los dueños pueden invertir los recursos para tal fin son los subsidios educativos otorgados a sus empleados, para que complementen sus estudios con cursos de corta duración o la continúen dentro de los distintos niveles educativos establecidos.

Sin embargo, para el año 2017, según los datos de la GEIH, en Bucaramanga tan solo el 0.2% de los trabajadores de pequeñas empresas recibieron subsidio educativo menor a \$78.000 mientras que para los de las medianas empresas, este subsidio fue inexistente. Lo anterior permite evidenciar el bajo y casi nulo interés de los pequeños y medianos empresarios de la ciudad por darle la oportunidad a sus trabajadores en términos económicos para que se formen, se desarrollen y puedan alcanzar un bienestar mayor tanto personal como para la organización. Por tal motivo, es importante motivar e incentivar la inversión en este tipo de subsidios ya sea por parte de los empresarios Pymes o de entidades estatales de tal manera que los trabajadores cuenten con un respaldo económico que les asegura su permanencia dentro del programa de formación.

Una alternativa para poder entregar eficientemente el subsidio educativo a los trabajadores, es que en el Sistema Nacional de Apoyo a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, se incluya entre las actividades en favor de las MiPymes, el establecimiento de subsidios educativos que serán entregados a las Pymes que atenderán cada año estipulando para ello los respectivos recursos económicos necesarios que son entregados por las entidades que conforman el Sistema (Bancoldex, Finagro, Banco Agrario de Colombia, Fondo Nacional de Garantías, ProColombia, Colciencias, Fondo Innpulsa Colombia); todo esto con el objeto de contribuir al logro de mayores niveles de productividad y competitividad de este tipo de empresas (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2018).

4.2. Estrategias orientadas a la salud de los trabajadores

Cuando una empresa no se preocupa por la salud de sus empleados, ni dentro o fuera de sus lugares de trabajo, se puede encontrar con la presencia de accidentes o enfermedades que afectará la productividad del propio trabajador y por ende a la competitividad de la empresa. Según Gelabert (2015), las consecuencias de esto son la pérdida de tiempo laboral, daños materiales a equipos que pueden ser muy costosos, disminuciones en la calidad de los productos o servicios ofrecidos, sanciones y procesos judiciales, deterioro del clima laboral, pérdida de la imagen dentro del mercado, entre otros. Adicionalmente el mismo autor afirma que cualquier técnica de seguridad que se vaya a implementar en la organización requiere de tres fases de aplicación: a) fase de localización de riesgos, b) fase de prevención de riesgos y finalmente c) fase de protección de riesgos. Esta última se realiza en caso de que no haya sido posible eliminar los factores de riesgo encontrados en la etapa anterior (Gelabert, 2015).

En general, según Varela (2010), se recomienda que los directivos de las Pymes realicen exámenes médicos de forma periódica a su personal, para que éstos tengan la información actualizada en cuanto al estado de salud de los trabajadores y así prevenir o evitar posibles enfermedades. Además, se sugiere que constantemente se realicen revisiones sobre condiciones de ventilación, iluminación, etc., para mejorar el ambiente laboral.

Ahora bien, concretamente se recomienda que las Pymes implementen una herramienta basada en el método del caso conocido como estudio del incidente, por medio del cual se incentiva la capacidad de análisis y ayuda a tener un panorama completo de todas las facetas del problema por parte de los trabajadores participantes (Gelabert, 2015). Por lo anterior, lo que se propone es que, como el problema es la parte esencial de este método, éste deba estar relacionado con algún incidente laboral hipotético alrededor del cual se tengan en cuenta las siguientes fases

para lograr un resultado pertinente al finalizar el proceso: 1) realizar una lectura del incidente planteado, el cual es completamente nuevo, 2) recolectar los hechos pertinentes y 3) definir el problema respondiendo a la pregunta ¿en qué consiste el problema? Seguido de esto, viene la parte de la decisión, teniendo en cuenta las fases anteriores para finalmente concluir con una recapitulación consistente en la enseñanza que pudo dejar la exposición de un incidente hipotético analizando lo que se pudo haber hecho para evitarlo, teniendo en cuenta las medidas preventivas.

Complementando lo anterior, se hace indispensable la asistencia por parte de todos los trabajadores Pymes a charlas informativas, donde se traten temas relacionados con las medidas para preservar su salud, tanto dentro, como fuera de sus puestos de trabajo, y las distintas acciones en caso de presentarse situaciones de emergencia y riesgo dentro de las empresas. Una vez terminadas las charlas, es importante que cada Pyme socialice y discuta los temas de la charla con el fin de que se pongan en práctica por medio de la creación de comisiones de higiene y seguridad industrial conformada por los mismos integrantes de la organización que de forma voluntaria (Varela, 2010), se encargarán de distintas áreas que promoverán un entorno laboral que favorezca las condiciones físicas y mentales de la organización. Dichas comisiones deberán recibir formación en cada una de las áreas que conforman, con el fin de que en caso de presentarse una emergencia cuenten con la capacidad de reacción básica necesaria; además, deben buscar herramientas para dar cumplimiento con las normas de seguridad de la empresa como campañas por medio de carteles (Varela, 2010), con contenido creativo y llamativo que cause la atención de quien lo observa y tenga el impacto deseado.

Otra herramienta para estimular el desarrollo físico, mental y social de los trabajadores son las acciones y actividades realizadas fuera del ámbito laboral (Alles, 2012). Al respecto, se propone la realización de actividades extracurriculares, al menos una vez al año en donde se realicen juegos

y deportes al aire libre que estimulen la salud física del trabajador y a su vez, promueva el trabajo en equipo. Esta medida también favorecerá la percepción que tienen los trabajadores de sí mismos dentro de la empresa, incrementado su sentido de pertenencia al darse cuenta de que más que empleados son colaboradores y que gracias a ellos, la empresa puede desarrollar sus actividades adecuadamente.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente investigación se dedicó al análisis de la evolución del capital humano de las pequeñas y medianas de Bucaramanga para el periodo comprendido entre 2010-2017. En primer lugar, se utilizaron las estadísticas de la Gran Encuesta Pyme, realizada por la Anif con el apoyo del BID, Bancóldex y el Banco de la República, obtenidas para Bucaramanga con el fin de realizar una caracterización de este tipo de empresas y conocer el contexto en el cual se han desarrollado.

En segundo lugar, se hizo un diagnóstico de la evolución del capital humano presente en las Pymes, teniendo en cuenta únicamente los componentes de educación y salud por medio de la información contemplada en la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) realizada anualmente. Dados los resultados obtenidos, se consideró necesario proponer estrategias que contemplaran una serie de acciones y herramientas que a su vez permitieran el fortalecimiento del capital humano para incrementar y sostener su desarrollo en la ciudad.

Con base a lo anterior, se desprenden las siguientes conclusiones:

1. La situación económica de las pequeñas y medianas empresas de Bucaramanga ha sido desfavorable para los sectores de industria, comercio y servicios durante el periodo analizado. Entre otras cosas, porque los empresarios han encontrado problemas para el desarrollo de sus actividades como falta de demanda y aumento de la competencia. De

hecho, este difícil panorama se vio reflejado en un comportamiento negativo de los costos y de los márgenes de ganancias percibidos; además ninguna empresa ha generado empleos y en cambio se ha visto en la obligación de despedir personal.

2. El análisis realizado para el capital humano concretamente encontró también resultados desfavorables, especialmente en el componente de la educación, puesto que durante el periodo de estudio más del 50% de los trabajadores únicamente contaban con título bachiller y menos del 10% contaba algún título de posgrado. Adicionalmente se observó la baja participación por parte de los trabajadores a la asistencia a cursos o eventos de capacitación.

En cuanto a la salud, se encontró una situación favorable en términos de afiliación y cotización a la seguridad social (EPS, pensión y ARL) puesto que en promedio el 97% de trabajadores de Pymes estaba afiliado a alguna EPS, el 81% cotizó en algún fondo de pensiones y el 84% se encontraba afiliado en alguna ARL.

En el análisis realizado específicamente para la educación de los empleadores se encontró que en 2017 el 46% contaba con el título bachiller como el más alto alcanzado, siendo además está la respuesta más común durante todo el periodo analizado. Así mismo, las asistencias a cursos o eventos de capacitación han tenido bajas participaciones entre los directivos de pymes pues para el 2017. tan solo el 9% había asistido a este tipo de actividades de formación.

3. Las estrategias propuestas con respecto al componente de la educación están encaminadas a incrementar los conocimientos y habilidades tanto de los trabajadores como de los empleadores, empezando por reconocer la importancia y necesidad de

cualquier proceso de formación que la empresa emprenda. Por tal motivo, se sugieren las herramientas de la postulación interna, los planes de carrera y la selección de personas clave dentro de la empresa como estrategias que contemplan acciones propias de la educación formal.

En cuanto a estrategias de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH) se propone la capacitación y el e-learning, complementado con herramientas pedagógicas y dinámicas que también pretenden formar y fomentar el aprendizaje en los trabajadores, como los juegos didácticos, las guías dentro del trabajo y un método de caso conocido como caso de estimación.

Para el caso de los empleadores también se proponen una serie de herramientas concretas que son el mentoring y el empowerment que pretenden desarrollar habilidades como la delegación de funciones y el liderazgo, indispensables en la gestión y administración de todo tipo de empresas.

En cuanto a las estrategias de la salud, se propuso la realización de exámenes médicos de forma periódica, la implementación de un método de caso conocido como estudio del incidente donde se propicia la participación del trabajador para la prevención de riesgos y accidentes, la asistencia a charlas informativas sobre cómo reaccionar ante situaciones de emergencia y formas para mantener un buen estado de salud dentro y fuera del puesto de trabajo; complementando con las actividades organizadas fuera del ámbito laboral estimulando la salud física del trabajador.

4. Pese a que el capital humano está compuesto por tres elementos que son la educación, la salud y la experiencia, la presente investigación solo tuvo en cuenta los dos primeros

componentes, debido a que la base de datos empleada como referencia no contemplaba la información suficiente para poder realizar análisis precisos, puesto que el componente de la experiencia suele tomarse como la experiencia laboral acumulada por el individuo durante toda su vida y la GEIH únicamente tiene en cuenta la experiencia como la antigüedad del individuo en la empresa actual donde se encuentre laborando. Por tal motivo, se recomienda complementar esta investigación con un estudio que contemple la experiencia laboral acumulada de los trabajadores de pequeñas y medianas empresas de Bucaramanga.

5. Debido a que los estudios sobre pequeñas y medianas empresas son escasos en Santander, y más aún en temas relacionados con la productividad y capital humano de éstas; esta investigación resulta pertinente para que las entidades e instituciones estatales brinden un mayor apoyo estimulando su crecimiento, desarrollo y permanencia dentro de un mercado cada día más exigente en términos de competitividad.

De igual forma, la investigación puede ser de utilidad para que los directivos de toda pyme en Bucaramanga, sin excepción, comprenda la importancia del capital humano de su empresa como uno de los elementos que fomente la creación de ventajas competitivas sostenibles. Por tal razón, puede ser usado como referencia y guía para el fortalecimiento, gestión y acumulación de sus recursos humanos, poniendo en práctica las estrategias planteadas como base y adecuándolas a sus necesidades con el fin de que puedan traer los resultados esperados tanto en términos de desarrollo para los trabajadores y de productividad para la empresa como tal.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- González, C., Velosa, D., & Rosas, S. (2016). *Avances y retos en la formación para el trabajo en Colombia*. Obtenido de <http://www.inefop.org.uy/docs/Avances-y-retos-en-la-formacion-para-el-trabajo-en-Colombia.pdf>
- Acevedo, M. C., Montes Gutiérrez, I. C., Vásquez Maya, M. N., & Brito Mejía, T. (Abril de 2007). Capital humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral. *Cuadernos de Investigación. Universidad EAFIT*. Obtenido de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/cuadernos-investigacion/article/view/1287/1166>
- ACOPI. (2017). *Encuesta de desempeño empresarial*. Barranquilla.
- Alles, M. (2012). *Las 50 herramientas de recursos humanos que todo profesional debe conocer*. Buenos Aires: Granica.
- Añez Hernández, C., & Nava, Y. (2009). Gestión del conocimiento del capital humano en las pequeñas empresas. *Omnia*, 15(1), 162-177. Recuperado el Septiembre de 2018
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras. (2006). *La Gran Encuesta Pyme: Informe de resultados segundo semestre 2006*. Obtenido de <http://anif.co/sites/default/files/uploads/Encuesta%20Pyme%20II-06.pdf>
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras. (2014). *Gran Encuesta Pyme. Lectura nacional*. Obtenido de http://anif.co/sites/default/files/uploads/Gran%20Encuesta%20Pyme%202014-I_2.pdf
- Asociación Nacional de Instituciones financieras. (2017). *Indicador Pyme Anif (IPA): resultados del primer semestre de 2017*. Obtenido de <http://anif.co/sites/default/files/ago14-17.pdf>
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras ANIF. (2017). *ANIF*. Obtenido de <http://www.anif.co/publicaciones/observatorio-pyme/gran-encuesta-pyme>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (s.f.). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de <https://idblegacy.iadb.org/es/temas/desarrollo-humano/el-bid-y-el-desarrollo-del-capital-humano,4707.html>
- Barreto, A., & Azeglio, A. (2013). La problemática de la gestión del capital humano en las Mipymes de alojamiento turístico de la ciudad de Buenos Aires-Argentina. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22, 1140-1159. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180729918007>
- Becker, G. S. (1964). *Human Capital*. New York: Columbia University Press for the National Bureau of Economic Research.

- Becker, G. S., Murphy, K. M., & Tamura, R. (1990). Human Capital, Fertility, and Economic Growth. *National Bureau of Economic Research*, 1-18.
- Cardona Acevedo, M., Montes Gutiérrez, I. C., Vásquez Maya, J. J., Villegas Gonzáles, M. N., & Brito Mejía, T. (2007). Capital Humano: Una mirada desde la educación y la experiencia laboral. Obtenido de <https://scholar.google.com/citations?user=3f7e1qgAAAAJ&hl=es>
- Cardona Acevedo, M., Montes Gutiérrez, I. C., Vásquez Maya, J. J., Villegas Gonzáles, M. N., & Brito Mejía, T. (2007). Capital Humano: Una mirada desde la educación y la experiencia laboral .
- Castiblanco, S. E. (2012). Capital Humano y el modelo empresarial de las pymes: una percepción de los empresarios importadores y exportadores de Bogotá. *Suma de negocios*, 87-96.
- Colombia Aprende*. (s.f.). Obtenido de <http://aprende.colombiaaprende.edu.co/es/etdh/92426>
- Colombia Aprende*. (s.f.). Obtenido de <http://aprende.colombiaaprende.edu.co/es/etdh/92405>
- Congreso de Colombia. (2004). *LEY 905*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14501>
- Congreso de Colombia. (2011). *Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014*. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43101#43>
- Congreso de Colombia. (2011). *PLAN NACIONAL DE DESARROLLO, 2010-2014*. Obtenido de https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/docs/ddr/CompiladoNormativo_Parte3.pdf
- Congreso de la República de Colombia. (1994). *Ley General de Educación*. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf
- Correa, J. E. (2012). *Influencia del capital humano para la competitividad de las Pymes en el sector manufacturero de Celaya Guanajuato*. Celaya. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/jelc.pdf>
- Departamento de Santander & Universidad Industrial de Santander. (2011). *Formulación de la visión prospectiva de Santander 2019-2030*. Bucaramanga.
- Departamento Nacional de Planeación. (04 de Mayo de 2015). *Formación para el trabajo*. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-social/subdireccion-de-empleo-y-seguridad-social/Paginas/formación-para-el-trabajo.aspx>
- Departamento Nacional de Planeación. (s.f.). *Micro, Pequeña y Mediana Empresa*. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-empresarial/micro-pequena-y-mediana-empresa/Paginas/micro-pequena-y-mediana-empresa.aspx>
- Díaz., M. A. (2013). Bucaramanga: capital humano y crecimiento económico. *Documentos de Trabajo sobre economía regional. Bando de la Republica* (180), 37. Obtenido de http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/dtser_180.pdf

- Filion Louis, J., Cisneros Martínez, L. F., & Mejía Morelos, J. H. (2011). *Administración de PYMES. Emprender, dirigir y desarrollar empresas*. México: Pearson. Obtenido de <http://daltonorellana.info/wp-content/uploads/sites/436/2014/08/ADMINISTRACION-DE-PYMES-EMPREDER-DIRIGIR-Y-DESARROLLAR-EMPRESAS.pdf>
- F-Jardon, C. M., & Martos, M. S. (2013). Capital Intelectual y competencias distintivas en Pymes madereras de Argentina. *Revista de Administración de Empresas*, 14.
- Foro Económico Mundial. (2017). *The Global Human Capital Report*. Obtenido de http://www.cdi.org.pe/pdf/THCR/2017/WEF_GHCR_2017.pdf
- Franco-Ángel, M., & Urbano, D. (2014). Dinamismo de las PYMES en Colombia: Un estudio comparativo de empresas. *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29031265009>
- Fuentes, D. I., & Castillo Loaiza, J. L. (2016). Capital humano, teoría y métodos: Importancia de la variable salud. *Economía, Sociedad y Territorio*, XVI(52), 651-673. Recuperado el 2018, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/est/v16n52/2448-6183-est-16-52-00651.pdf>
- Gelabert, M. P. (2015). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano*. Madrid: ESIC.
- Giménez, G. (Agosto de 2005). La dotación de Capital Humano de América Latina y el Caribe. *Revista de la Cepal*, 20. Obtenido de www.oei.es/historico/etp/dotacion_capital_humano_AL_cepal.pdf
- Giménez, G. (2005). La dotación de capital humano de América Latina y el Caribe . *Revista de la CEPAL* .
- Gomez, D. M. (2007). Las Pymes y el crecimiento económico en Colombia (1990-2000). Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis11.pdf>
- Gómez, N. A. (2011). *El mejoramiento de la gestión del talento humano a través del empowerment en las micro, pequeñas y medianas empresas, transformadoras de alimentos afiliadas a ACOPI seccional Nariño*. Manizales. Obtenido de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/865/1/Mora_G%C3%B3mez_Nelson_Armando_2011.pdf
- Helpman, E. (2007). *El misterio del crecimiento económico* . Barcelona: Antoni Bosch, S.A.
- Herrera, C. G., Durán Pinzón , E. S., & Escobar Bautista, C. M. (2013). Medición del capital humano de la empresa: el caso Efigas. *Equidad y Desarrollo*, 167-186. Obtenido de <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/2629/2260>
- Innpulsa Colombia Mipymes. (2012). *Santander Competitivo*. Obtenido de santandercompetitivo.org/media/08f43a6ddd94ea8f46e4b1732aa3a9d.pdf

- Longenecker, J. G., Palich, L. E., Petty, J. W., & Hoy, F. (2012). *Administración de pequeñas empresas: Lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento*. Cengage Learning.
- Mesías, R. M., Rodríguez Antón, J. M., & Rubio Andrada, L. (2010). Análisis de los atributos y variables que configuran el capital humano. Una aplicación en el sector bancario andorrano. Obtenido de https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis_atributos.pdf
- Mincer, J. (1974). *Schooling, Experience and Earnings*. New York: National.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2008). *Reporte Mipymes*. Obtenido de <http://www.mipymes.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=41096&name=ReporteMipymes03.pdf&prefijo=file>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2011). *Sistema Nacional de Apoyo y Promoción de las Mipyme*. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/minindustria/publicaciones/12166/sistema_nacional_de_apoyo
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *SISTEMA NACIONAL DE APOYO A LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS: PLAN DE ACCIÓN 2018*. Bogotá. Obtenido de http://www.mipymes.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=83423&name=Plan_de_Accion_2018_F.pdf&prefijo=file
- Ministerio de Educación. (2016). *Definición Educación para el trabajo y el desarrollo humano*. Obtenido de <https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-234968.html>
- Ministerio de Educación Nacional. (s.f.). *Programas técnicos ofrecidos por instituciones de Educación no formal*. Recuperado el 2018, de <https://www.mineduacion.gov.co/1621/article-87076.html>
- Ministerio de la Protección Social. (2006). *Decreto 2020 de 2006*. Obtenido de http://www.colombiaexcelente.org/descargas/decreto_2020.pdf
- Miranda, J. C., Leichtle, P., Montolio, F., & Cobin, J. (2009). Análisis del nivel educacional de la población de la nueva región de los ríos, a través de una comparación intercensal (1992-2002): Una mirada a las oportunidades laborales. *Estudios pedagógicos XXXV*, 105-122. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052009000200006
- Nieto, V. M., Timoté, J. A., Sánchez, A. F., & Villareal, S. (3 de Agosto de 2015). La clasificación por tamaño empresarial en Colombia. *Archivos de Economía*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Estudios%20Economicos/434.pdf>
- Oficina Internacional del Trabajo. (2015). *Pequeñas y medianas empresas y creación de empleo decente y productivo*. Ginebra. Obtenido de http://www.herramientasoit.org/_lib/file/doc/PyME%20-%20CIT%202015.pdf

- ONU. (2018). *Día de las Microempresas y las Pequeñas*. Obtenido de <http://www.un.org/es/events/smallbusinessday/>
- Ordúz, A. M. (2015). Indicadores del entorno de la pequeña y mediana empresas en latinoamérica. Limitaciones a las que se enfrentan y fomento al desarrollo de las mismas: caso Colombia. Obtenido de http://revistas.unimeta.edu.co/index.php/rc_es_guarracuco/article/view/103
- Pfeffermann, G. (2000). Caminos para emerger de la pobreza: El rol de la empresa privada en los países en desarrollo. *Corporación Financiera Internacional*. Obtenido de <http://documents.worldbank.org/curated/en/206691468781193225/pdf/234630Spanish0paths0poverty.pdf>
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Díaz de Santos .
- Rosario, J. M. (04 de Junio de 2013). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>
- Ruiz, L. F., & Morales Hernández, T. A. (Mayo de 2016). *Relacion del capital humano y competitividad: Caso Fundación Universitaria del Área Andina Seccional Pereira*. Manizales.
- Schultz, T. W. (1961). Investment in Human Capital. *The American Economic Review*, 1-17.
- Sevilla, C. S. (2004). *El capital humano y su contribución al crecimiento económico: una análisis para Castilla-La Mancha* (Vol. 42). Castilla: Colección Monografías. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=_i0oQda0p_oC&pg=PA28&lpg=PA28&dq=schultz+capital+humano&source=bl&ots=GTV8qfpqT3&sig=L7cd72ZD2P3XHiG6acI83WigOgw&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjqtWkezZAhVNxVvKkHRtWA1wQ6AEIigEwCQ#v=onepage&q=schultz%20capital%20humano&f=false
- Sladogna, M. G. (s.f). *¿La empresa como espacio formativo? Repensar la formación para y en el trabajo*. Cinterfor.
- Soto, B. (s.f.). *Gestión*. Obtenido de <https://www.gestion.org/las-competencias-genericas-y-las-competencias-especificas/>
- Urquidy, M. R., Taxis Flores, M., & Aguilar Barceló, J. G. (2014). El papel del capital humano y el aprendizaje en las microempresas de base social en Baja California. *Estudios Fronterizos, nueva época*, 15(29), 39. Obtenido de ref.uabc.mx/ojs/index.php/ref/article/viewFile/52/68
- Vallejos, E. Z. (2006). Obstáculos al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en América Latina. *Fundación para el desarrollo sostenible*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3607/360735259004.pdf>
- Varela, A. V. (2010). *De los recursos humanos al capital humano*. Trillas .