

**CARACTERIZACIÓN SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS EMPRESARIOS DE
LAS PYMES DEL BARRIO ALAMEDA DE LA CIUDAD DE CALI, SOBRE LA
IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN PRO DE LA
COMPETITIVIDAD**

**YEISON ANDRES GÓMEZ VALLEJO
SULY EDITH LÓPEZ MUÑOZ**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2017**

**CARACTERIZACIÓN SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS EMPRESARIOS DE
LAS PYMES DEL BARRIO ALAMEDA DE LA CIUDAD DE CALI, SOBRE LA
IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN PRO DE LA
COMPETITIVIDAD**

**YEISON ANDRES GÓMEZ VALLEJO
SULY EDITH LÓPEZ MUÑOZ**

**Proyecto de grado para optar al título de
Administrador de Empresas**

**Director
SANTIAGO ROLDÁN ZULUAGA
Comunicador Social - Periodista**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2017**

Nota de Aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Administrador de Empresas

PEDRO JULIAN RAMIREZ ANGULO

Jurado

JUAN MARTIN RAMIREZ MAECHA

Jurado

Santiago de Cali, 27 de Abril de 2017

Dedicamos este trabajo a Dios por todas las bendiciones que nos ha regalado desde que inició nuestro camino en esta hermosa vida.

A nuestros padres porque por su apoyo incondicional, sin ellos todo este proyecto de vida nunca hubiese sido posible, gracias a sus motivaciones y a su plena confianza en nuestras capacidades hoy podemos culminar una etapa más que nos permite avanzar.

A mi mentor de vida Mario Díaz Álvarez quien fue la persona que me impulsó a seguir con mi crecimiento profesional y a no desfallecer en el intento de lograr mi título profesional, Dios lo tenga en su gloria.

A Francia Elena Vallejo por su apoyo incondicional, sin ella todo este proyecto de vida nunca hubiese sido posible.

A Miguel Londoño y Liliana Estrada de Londoño, quienes me apoyaron en este largo camino.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad autónoma de Occidente que durante este tiempo de nuestra carrera nos impulsó de manera integral y profesional para servirle con orgullo a la humanidad.

A mis compañeros gracias por todas las experiencias compartidas, por el apoyo en los momentos más difíciles de mi carrera.

Gracias a nuestro director de tesis el Profesor Santiago Roldan por ser maestro, guía y principal colaborador de nuestro trabajo de grado.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	17
INTRODUCCIÓN	18
1. ANTECEDENTES	20
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
2.1 ENUNCIADO	22
2.2 FORMULACIÓN	23
2.3 SISTEMATIZACIÓN	23
3. OBJETIVOS	24
3.1 OBJETIVO GENERAL	24
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	24
4. JUSTIFICACIÓN	25
5. MARCO DE REFERENCIA	27
5.1 MARCO TEÓRICO	27
5.1.1. Teoría General de los Sistemas	28

5.1.2. Teoría de los Recursos y Capacidades de las empresas	29
5.2. MARCO CONCEPTUAL	30
5.3. MARCO LEGAL	31
6. METODOLOGIA	34
6.1. TIPO DE ESTUDIO	34
6.2. DISEÑO METODOLÓGICO	34
6.2.1. Diseño del instrumento de recolección de datos	37
6.2.2. Selección de la población	37
6.2.3. Definición de la muestra	37
7. LAS PYMES EN COLOMBIA	45
7.1. ANTECEDENTES	47
7.2. DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN	48
7.3. FINANCIAMIENTO EN COLOMBIA PARA LA INNOVACION DEL SEGMENTO PYME	49
7.4. LAS PYMES EN EL TEJIDO EMPRESARIAL DEL VALLE DEL CAUCA	51
7.4.1. Pymes según Tipo de Organización	52
7.4.2. Actividades Económicas en las Pymes del Valle del Cauca	53
7.5. PYMES EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI	56
7.5.1. Concentración de las Pymes en la Ciudad de Santiago de Cali	57

8. COMPETITIVIDAD	58
8.1. DEFINICIÓN	58
8.2. FACTORES QUE DETERMINAN LA COMPETITIVIDAD	60
8.3. INDICADORES DE COMPETITIVIDAD	62
8.3.1. Competitividad absoluta	62
8.3.2. Competitividad relativa.	62
8.3.3. Competitividad tendencial	62
8.4. LA COMPETITIVIDAD EN COLOMBIA	63
8.4.1. Políticas de competitividad en colombia	65
8.4.2. Informe nacional de competitividad 2016-2017	66
9. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	75
9.1. LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	75
9.1.1. Definición de diferentes autores	75
9.1.2. Actividades básicas del sistema de información	76
9.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA EMPRESA	77
9.2.1. Objetivo de los Sistemas de Información en la empresa	78
9.2.2. Clasificación de los Sistemas de Información en la Empresa	80
9.2.3 Barreras en la implementación de los sistemas de información en la empresa	84

9.3 USOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LOGRAR UNA VENTAJA COMPETITIVA	85
9.3.1 Modelo de Fuerzas Competitivas de Porter	86
9.3.2. Estrategia de los sistemas de información para liderar con las fuerzas competitivas	87
9.3.3. El modelo de la cadena de valor de negocios	88
9.3.4. Modelo del Diamante Competitivo	90
9.4 APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA EL LOGRO DE VENTAJAS COMPETITIVAS	92
9.4.1 Sistemas de código de barras y punto de venta	92
9.4.2 Automatización de la fuerza de ventas	93
9.4.3. Nueva estrategia de venta	93
9.4.4. Productividad en los procesos de manufactura	93
9.5 SISTEMAS PARA ENLAZAR LA EMPRESA	94
9.6 LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LAS PYMES COLOMBIANAS	95
10. ESTADO ACTUAL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LAS PYMES DEL BARRIO LA ALAMEDA	98
10.1 SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPLEADOS	98
10.2 PROBLEMÁTICA ENFRENTADA EN EL TRABAJO DE CAMPO	101
10.3 ANALISIS DESCRIPTIVO DE LA INFORMACIÓN	101
11. CONCLUSIONES	123

BIBLIOGRAFIA	126
ANEXOS	134

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Componentes del índice de Competitividad Global	50
Figura 2. . Concentración de las Pymes en Cali.	57
Figura 3. Sistemas de información de la organización	76
Figura 4. Pirámide de los diferentes Sistemas de Información.	82
Figura 5. Modelo de Fuerzas Competitivas de Porter.	86
Figura 6. El Modelo de la Cadena de valor de Negocios.	89
Figura 7. Los Determinantes de la Ventaja Competitiva	92

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Participación (%) en las Pymes del Valle del Cauca según tipo de organización	52
Gráfico 2. Participación (%) de las actividades económicas en las Pymes del Valle del Cauca.	53
Gráfico 3. Empresas matriculadas y renovadas de Santiago de Cali por tamaño I trimestre 2015.	56
Grafico 4.Evolución de Colombia en los pilares del IGC	65
Grafico 5. Porcentaje de individuos que usa internet y tasa de crecimiento de usuarios. Colombia, 2006 – 2015	68
Grafico 6. Tasa de renta para personas jurídicas. Colombia y países de referencia, 2015	70
Gráfico 7. Clasificación de las empresas ubicadas en sector de Alameda Cali.	101
Gráfico 8. Clasificación de las empresas de acuerdo a su actividad económica ubicadas en sector de Alameda Cali.	102
Gráfico 9. ¿Su empresa cuenta con Sistemas de Información?	103
Gráfico 10. ¿Con cuántos Sistemas de información cuenta la empresa?	103
Gráfico 11. ¿Qué Sistema de Información utiliza?	104
Gráfico 12. ¿Cuál fue el costo de implementación del sistema de información?	105
Gráfico 13. ¿El Sistema de Información tiene soporte técnico?	106
Gráfico 14. ¿El soporte técnico es Gratuito o Tiene Costo?	106
Gráfico 15. Las áreas de la empresa en las que se maneja el sistema de información.	107
Gráfico 16. Tiempo de implementación del sistema de información	108

Gráfico 17. Actualización del sistema de información	108
Gráfico 18. Nivel de estudios del personal de la empresa que utiliza los Sistemas de Información	109
Gráfico 19. ¿El uso de los Sistemas de Información ha generado mejora en la coordinación de los procesos internos de la empresa?	110
Gráfico 20. ¿El uso de los Sistemas de Información ha generado mejor organización de las tareas del personal de la empresa?	111
Gráfico 21. ¿El uso de los Sistemas de Información ha impactado en la calidad del producto y/o servicio?	111
Gráfico 22. ¿El uso de los Sistemas de Información ha mejorado la satisfacción de los clientes?	112
Gráfico 23. ¿Los Sistemas de Información han incrementado su habilidad de adaptación a las necesidades cambiantes del mercado?	113
Gráfico 24. ¿El uso de los Sistemas de Información ha favorecido la imagen de la empresa y de sus productos y/o servicios?	114
Gráfico 25. ¿Los Sistemas de Información ha favorecido el incremento de las ventas?	115
Gráfico 26. ¿La inversión realizada en el sistema de información se ha reflejado en las utilidades de la empresa?	116
Gráfico 27. ¿El uso de los Sistemas de Información ha incrementado la rentabilidad de la empresa?	117
Gráfico 28. ¿Considera que el uso de los Sistemas de Información ha incrementado la productividad de la empresa?	118
Gráfico 29. ¿El uso de los Sistemas de Información ha ayudado a la motivación de los empleados?	119
Gráfico 30. ¿El uso de los Sistemas de Información ha reducido deserción de los empleados?	120
Gráfico 31. ¿Cuenta con el equipo necesario para los SI?	121
Gráfico 32. ¿Está certificada por las norma de calidad ISO 9000?	122

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Factores, variables e indicadores.	35
Tabla 2. Clasificación según el tipo de Empresas en Colombia.	49
Tabla 3. Empresas matriculadas y renovadas en el Valle del Cauca. 2013/2104	51
Tabla 4. Pymes matriculadas y renovadas por ente jurídico en el Valle del Cauca 2014.	52
Tabla 5. Participación (%) de las Actividades económicas en las Pymes del Valle del Cauca 2014.	53
Tabla 6. Pymes matriculadas y renovadas por sectores en el Valle del Cauca 2013/2014	55

LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1. Registro Mercantil de Arte Visión	39
Imagen 2. Registro Mercantil Restaurante Picaro Cangrejo	39
Imagen 3. Registro Mercantil Restaurante Fogon del Mar	40
Imagen 4. Registro Mercantil Ballena Azul Restaurante	41
Imagen 5. Registro Mercantil Chiribaya Restaurante	42
Imagen 6. Registro Mercantil Limpia Hogar S.A.S	43
Imagen 7. Registro Mercantil Cali Textil Garcia S.A.S	44
Imagen 8. Registro Mercantil Variedades Pelgy Alameda	44
Imagen 9. Registro Mercantil Electroventas S.A.S	45

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Encuesta	134

RESUMEN

En este trabajo se desarrolla el tema de la influencia de los Sistemas de Información en la competitividad de las Pymes, algo realmente importante, ya que para que las empresas se puedan posicionar en un mercado tan competitivo como el que tenemos actualmente influyen varios factores y uno de esos factores son los Sistemas de Información, los cuales son una herramienta fundamental para la toma de decisiones y sobre todo para una buena organización de la información en cualquier empresa. Por lo que se realizará un estudio con las Pymes del Barrio Alameda de la ciudad de Cali localizado en la comuna 9.

Se abordará el tema de los Sistemas de Información (SI), específicamente en cómo pueden contribuir para que las pequeñas empresas logren ser más competitivas. Para poder caracterizar la influencia de los SI en competitividad de las Pymes se describirá el concepto de competitividad y los factores para lograrla, así como establecer si las empresas cuentan con el equipo y el personal adecuado para el uso de los SI.

Palabras clave: Sistemas de Información (SI), Pymes, Competitividad.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas es una realidad en Colombia, donde este parque empresarial se encuentra clasificado por la Ley 590 de 2000. Según un estudio realizado por la Universidad Sergio Arboleda, indica que las pymes son el motor de la economía del país contribuyendo a la generación de riqueza, el crecimiento económico y generando oportunidades laborales, esta indicación tiene coherencia con lo que explica Julián Domínguez, presidente de la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (Confecamaras) “...no cabe duda sobre la importancia de las Pymes en nuestro país. Las micro, pequeñas y medianas empresas son fundamentales para el sistema productivo colombiano, como lo demuestra el hecho de que, según el Registro Único Empresarial y Social (Rúes), en el país 94,7% de las empresas registradas son microempresas y 4,9% pequeñas y medianas”, también Como respaldo de la importancia de las Pymes en el país, se tiene cifras donde se indica que el parque empresarial está representado en un 94.7% de empresas clasificadas como microempresas y 4.9% pequeñas y medianas, según registros del Registro Único Empresarial y Social (Rúes)¹.

Como segmento empresarial importante para la economía del país, deben alinearse con las tendencias que impone la gerencia del siglo XXI, en donde la competitividad se convierte en el eje central del negocio y la producción de conocimiento, en el factor determinante para transformar este tipo de empresas y estimular la creatividad, la generación de conocimientos y promover la creación de productos y servicios con valor agregado y pertinencia social.

Para que Colombia logren alinearse con la tendencia de la competitividad se requiere que en el ámbito empresarial se realice la implementación y uso de las nuevas tecnologías, lo cual es un factor clave para lograr ser competitivo y constituye en la base del crecimiento económico y productivo, ya que el recurso estratégico en las organizaciones ha pasado de la fuerza y el dinero a estar garantizado por la información².

Para las pymes, las tecnologías de información son una herramienta que permite administrar la información de una forma más eficiente, de tal manera que se logre disminuir la posibilidad latente de cometer errores a la hora de la toma

¹ Evolución y situación actual de las pymes en Colombia. En: Revista Dinero. Marzo, 2016. [consultado 30 marzo de 2016]. Disponible en internet: <http://www.dinero.com/edicion-impres/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>.

² RODRIGUEZ, José Manuel y DAUREO, María José. Sistemas de información: aspectos técnicos y legales [en línea]. Almería, 2003. [consultado 06 de marzo de 2016]. Disponible en internet: <http://www.ual.es/~jmrodri/sistemasdeinformacion.pdf>

de decisiones, como se ha presentado en las grandes empresas que ha logrado obtener ventajas competitivas en gran parte a la adquisición de herramientas para el manejo de sistemas de información.

El objetivo de esta tesis es conocer si los sistemas de información influyen de manera positiva en la competitividad de las Pymes de la comuna 9 donde se encuentra ubicado el Parque Alameda, para ello se utilizará un cuestionario sencillo de responder, para la obtención de datos necesarios que permitirá saber cómo están influyendo los SI esta empresas de este sector.

Los datos servirán para analizar cómo se encuentran las empresas en el tema de sistemas de información, también se valorará si tienen el personal adecuado, si cuentan con el sistema operativo necesario, si han expandido su negocio y se analizará su nivel de competitividad estando acorde al nivel de innovación con el que cuentan y establecer la periodicidad con que innovan en los productos o servicios que ofrecen, cada cuanto tiempo hacen la actualización de los procesos internos con los que cuentan y algo muy importante si están alineados a una norma de calidad.

1. ANTECEDENTES

La comuna 9 se encuentra en el centro de la ciudad de Cali. Delimitada por el norte con la comuna 3, por el sur con la comuna 10, por el oriente con la comuna 8, y por el occidente con la comuna 19. La comuna 9 cubre el 2,4% del área total del municipio de Santiago Cali con 501,16 hectáreas, que en términos comparativos, corresponde aproximadamente al área promedio por comuna de la capital. La comuna 9 está compuesta por 10 barrios así:

- Alameda
- Bretaña
- Junín
- Guayaquil
- Aranjuez
- Manuel María Buenaventura
- Santa Mónica Belalcázar
- Belalcázar
- Sucre
- Obrero

El Barrio Alameda fue fundado en octubre de 1930. Su nombre se debe a la abundante arborización que presentaban sus calles. Originalmente, el parque de este Barrio tradicional estaba rodeado por residencias ocupadas por familias fundadoras, un lugar de carácter vecinal y comunitario donde en las tardes, bajo sus palmas, los vecinos discutían las labores del día. Sumado a este carácter residencial inicial, el Barrio Alameda ha adquirido un carácter comercial debido a la influencia de las vías que lo atraviesan.³ La arquitectura circundante ha cambiado a través del tiempo... ha pasado de una arquitectura colonial, de los

³ CaliDA un parque renovado en el barrio Alameda, un lugar para el encuentro del ciudadano [en línea]. Santiago de Cali: Alcaldía de Santiago de Cali, 2012 [consultado 12 de noviembre de 2016]. Disponible en internet: http://www.cali.gov.co/dagma/publicaciones/46568/calida_un_parque_renovado_en_el_barrio_Alameda_un_lugar_para_el_encuentro_ciudadano/

dueños fundadores, a un grupo de comerciantes que ha ido transformando el lenguaje arquitectónico de sus fachadas, los nuevos usos han transformado la arquitectura tradicional; esto se ve reflejado no solo en las fachadas, sino en la transformación de la composición arquitectónica que ha sufrido el parque desde su fundación.

La plaza de mercado de Alameda y sus alrededores ha enfocado su desarrollo económico en la oferta gastronómica, esto debido al entusiasmo del caleño por conocer más de la gastronomía que ha sido el motor de los gestores de la materia, que desde hace años impulsan movimientos en la ciudad para afianzar el arte en la cocina. Esto ha permitido que a partir de la comida tradicional vallecaucana y del Pacífico colombiano, este sector sea considerado como punto de referencia gastronómico de la región.

El Censo Económico del 2005⁴ permite caracterizar económicamente esta comuna. En el 2005, el 7,2% de las unidades económicas de la ciudad se encontraban en esta comuna, de las cuales 64,9% pertenecían al sector comercio, 19,8% al sector servicios y 12,2% a industria. Esta composición es consecuente con el total de la ciudad donde el comercio predomina, representando el 60,4% de todas las unidades económicas. Así, esta comuna presenta una vocación hacia el comercio mayor a la de la ciudad. De esas unidades económicas, el 94,07% corresponde a micro empresas, 5,53% a pequeñas, y el 0,38% a medianas, si se emplea el pago de parafiscales como una medida de la formalidad de la unidad económica, se encuentra que en esta comuna el 64,2% de las unidades económicas son informales.

⁴ Una mirada descriptiva a las comunas de Cali: Caracterización socioeconómica de la comuna 9 Aspectos económico. [en línea]. Santiago de Cali: Universidad Icesi, 2007 [consultado 11 de julio de 2016]. Disponible en internet: http://www.icesi.edu.co/jcalonso/images/pdfs/Publicaciones/una_mirada_descriptiva_a_las_comunas_de_cali.pdf

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 ENUNCIADO

La economía del país tiene como uno de los pilares emergentes el segmento de las Pymes el cual lo conforman la micro, pequeñas y medianas empresas, este se debe a que son generadoras en un alto porcentaje de empleo y en gran parte contribuyen al crecimiento económico del país, Se consideran como actores centrales para el logro de la competitividad, y por eso la importancia de que tanto el sector privado como el público del país, trabajen de manera conjunta para lograr fortalecer el parque empresarial de las Pymes en el país.

Como respaldo de la importancia de las Pymes en el país, se tiene cifras donde se indica que el parque empresarial está representado en un 94.7% de empresas clasificadas como microempresas y 4.9% pequeñas y medianas, según registros del Registro Único Empresarial y Social (Rúes)⁵. El modelo bajo el cual se constituyen la pymes en el país, es de informalidad incorporando mano de obra no calificada, uso de tecnología obsoleta, las cuales se convierten en limitaciones técnicas y competitivas, como consecuencia de ello las pymes se caracterizan por una gran vulnerabilidad debido a que la economía del país se encuentra en apertura económica, condición que requiere apoyo y fortalecimiento a este sector para mejorar sus condiciones de competitividad y productividad, con la participación de todos los sectores. Dependen del grado de desarrollo económico en el cual se encuentre el país, así como también del sector o la actividad económica en la que se desempeñen, teniendo como consideración su grado de desarrollo tecnológico y organizacional.

El gobierno colombiano ha estado trabajando en la inclusión de la tecnología en el país, como reflejo de ello es la ubicación del país, la cual es el puesto 84 entre 148 países en el ranking de preparación tecnológica, según el informe de competitividad Nacional relacionados con el uso de TICS. También se encuentra en el puesto 69 entre 148 países en el ranking de competitividad según el mismo informe⁶. Es claro que un quedad mucho por trabajar para lograr que el parque

⁵ Evolución y situación actual de las mipymes en Colombia [en línea]. En: Revista Dinero. Abril, 2016. [consultado 15 de junio de 2016]. Disponible en internet: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>.

⁶ Reporte Global de Competitividad 2013-2014 Foro Económico Mundial: Síntesis de resultados para Colombia [en línea]. DPN, 2003 [consultado 01 de diciembre de 2016]. Disponible en internet: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Empresarial/Documento_FEM_2013_04.pdf

empresarial colombiano logre estar a la altura de las grandes potencias, y por esos la importancia de trabajar en el fortalecimiento de las Pymes.

2.2 FORMULACIÓN

¿Cómo influyen los Sistemas de Información en la competitividad de las Pymes ubicadas en el Barrio Alameda de la ciudad de Cali?

2.3 SISTEMATIZACIÓN

- ¿Las Pymes del sector del Barrio Alameda hacen uso de los Sistemas de Información?
- ¿En qué áreas utilizan los Sistemas de Información?
- ¿El uso de los Sistemas de Información ha favorecido la calidad del producto o servicio?
- ¿El uso de los Sistemas de Información ha influido en la satisfacción del cliente?
- ¿El uso de los Sistemas de Información ha incrementado la competitividad de las Pymes?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Caracterizar la percepción que tienen los empresarios sobre los Sistemas de Información en la competitividad de las Pymes ubicadas en el Barrio Alameda de la ciudad de Cali.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Comprender desde el contexto de los Sistemas de Información cómo estos aportan a la competitividad de las Pymes.
- Identificar las variables que interfieren en el proceso de decisión para la implementación de los Sistemas de Información en las empresas Pymes del Barrio Alameda.
- Presentar el estado actual de los Sistemas de Información de las Pymes del Barrio Alameda a partir de un estudio exploratorio descriptivo.

4. JUSTIFICACIÓN

Es fundamental que todo país tenga un plan de desarrollo económico en el cual se debe fomentar y promover condiciones óptimas para el desarrollo y crecimiento del factor económico en la región y como prueba de ello se refleja en la actualidad donde las economías catalogadas con el rotulo de economías desarrolladas consideran que gran parte de del crecimiento económico se debe al alto índice de pymes, es por ello que para los países con economías emergentes los gobiernos han empezado a cambiar su percepción sobre las pymes y como parte de ese cambio han empezado a tomar medidas que permitan fortalecer este sector productivo y convertirlo en un modelo más productivo y formal, entre esas medidas se encuentra la sistematización de las pymes y para ello ha incorporado los Sistemas de Información.

La información y el apoyo que brindan los Sistemas de Información son parte integral de nuestra sociedad. Los avances tecnológicos, el alcance que tiene internet a nivel global, hacen que la sociedad sea denominada una sociedad global de la información. Las empresas no son ajenas al manejo de la información interna y externa, ellas utilizan cada dato generado para procesarlo y convertirlo en información, esta información es recolectada y manipulada por herramientas informática que permiten una mejor forma de utilizar los recursos de una compañía, con la posibilidad de atraer nuevos clientes y genera una ventaja competitiva⁷.

El trabajo se realizó dado que en Colombia el sector de las Pymes representa la mayor participación en el parque empresarial nacional y se refleja siendo el mayor propulsor de la economía nacional y tienen gran contribución en la generación de empleos, la obtención de ingresos. Según datos de Confecamaras la ciudad de Santiago de Cali se encuentra entre las cinco ciudades con mayor concentración de pymes de Colombia, y dentro de la ciudad nos fijamos en el sector del Parque de Alameda que corresponde a la comuna 9, la cual es una zona comercial y donde se encuentra un alto volumen de micro, medianas y pequeñas empresas.

A pesar de ser catalogadas como el mayor propulsor de la economía nacional estas empresas tienen serias dificultades para sobrevivir y desarrollarse en un

⁷ CORTEZ VAZQUEZ, María Eugenia; RODRÍGUEZ POSTERARO, Hernando Darío. Los beneficios de implementar un sistema ERP en las empresas colombianas – estudio de caso. Trabajo de grado Maestría en Dirección y Gerencia De Empresas. Bogotá D.C.: Universidad del Rosario. Facultad de Administración, 2011. 77 p.

mercado cada vez más competitivo y adicionalmente por sus características estructurales, suelen encontrarse en desventaja tanto en recursos como en capacidades en comparación con las grandes empresas.

Para trabajar en el fortalecimiento de esas dificultades el gobierno de Colombia ha optado por reconocer que se deben integrar las pymes en el nuevo contexto global y se encuentra en proceso de fomentar el desarrollo de las mismas, ya que el mayor reto que tienen las pyme en Colombia, es la sostenibilidad y el crecimiento en el mercado. Para lo que se hace necesario acelerar los procesos de conocimiento e implementación de estrategias que pongan a las empresas en condiciones competitivas en el mercado global para poder atender la demanda creciente de los diferentes mercados.

Una de las estrategias para lograr la competitividad y eliminar modelo de informalidad de las empresas en el país es aprovechar las tecnologías de la información, implantando los Sistemas de Información para el desarrollo, uso y administración de la infraestructura de la tecnología de la información en la empresa. Consideramos que al desarrollar este trabajo de análisis de los Sistemas de Información en pymes ubicadas en el Barrio de Alameda en la ciudad de Cali, permitirá tener un conocimiento del estado actual de este sector en cuanto a la apropiación e implementación de los Sistemas de Información como herramienta para lograr ser completivas y el nivel de desarrollo del negocio.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO TEÓRICO

El trabajo de investigación se centra en un grupo especial de las empresas, clasificadas como Pymes (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas), se revisaron conceptos como los sistemas de información y la Competitividad específicamente la competitividad empresarial, desde el punto de vista de los sistemas de información como estrategia competitiva de las pymes en valle del cauca, revisando la teoría de la ventaja competitiva Michael Porter, quien es profesor de la Escuela de Negocios de Harvard, ha desarrollado varios modelos teóricos sobre la competitividad basándose en décadas de docencia e investigación. Entre los modelos desarrollados se toman en cuenta para el desarrollo de este trabajo el modelo de las "Cinco fuerzas" de Porter muestra las cinco fuerzas que afectan el entorno competitivo de una empresa pequeña. Son el poder de negociación de los compradores y proveedores, la amenaza de nuevos competidores, la amenaza de productos sustitutos y la rivalidad de la industria. El modelo del "Diamante" de Porter que muestra los cuatro factores que afectan la competitividad de un país y sus industrias⁸, los cuatro determinantes de la ventaja competitiva son las condiciones de la demanda, las condiciones de los factores, la presencia de industrias de apoyo y las estrategias de la empresa. Las condiciones de los factores se refieren a los recursos de un país, como el trabajo y los recursos naturales, mientras que las condiciones de demanda se refieren a la demanda local de los productos y servicios de una compañía, y La Cadena de Valor que Michael Porter propuso como la principal herramienta para identificar fuentes de generación de valor para el cliente: Cada empresa realiza una serie de actividades para diseñar, producir, comercializar, entregar y apoyar a su producto o servicio; la cadena de valor identifica 9 actividades estratégicas de la empresa, cada una con un costo, a través de las que se puede crear valor para los clientes, estas actividades se dividen en 5 actividades primarias y 4 de apoyo.

La ventaja competitiva no puede ser comprendida viendo a una empresa como un todo. Radica en las muchas actividades discretas que desempeña una empresa en el diseño, producción, mercadotecnia, entrega y apoyo de sus productos. Cada una de estas actividades puede contribuir a la posición de costo relativo de las empresas crear una base para la diferenciación. Una ventaja en el costo,

⁸ BASU, Chiranta. La importancia del diamante de porter y de las cinco fuerzas de Porter en los negocios [en línea]. La Voz. [consultado 01 de Diciembre de 2016] Disponible en internet: <http://pyme.lavoztx.com/la-importancia-del-diamante-de-porter-y-de-las-cinco-fuerzas-de-porter-en-los-negocios-6308.html>.

un proceso de ensamble altamente eficiente, o del uso de una fuerza de ventas superior. La diferenciación puede originarse en factores igualmente diversos, incluyendo el abastecimiento de las materias primas de alta calidad, un sistema de registro de pedidos responsable o un diseño de producto altamente superior⁹.

También se toma en cuenta la aplicación de los sistemas de información para los negocios de Daniel Cohen Karen y Enrique Asís Lares, como marco de referencia para justificar lo importante del manejo de lo que hoy en día es uno de los activos más importantes de la empresa como lo es la información y aún más su aplicación en los negocios, para constituirse como ventaja competitiva, también se revisó la teoría general de sistemas y la teoría de los recursos de las empresas.

5.1.1. Teoría General de los Sistemas. La teoría general de sistemas se ha desarrollado en el siglo XX. Hasta avanzado este siglo, la ciencia moderna había sido dominada por el enfoque analítico, es decir, por la reducción de problemas complejos a sus componentes aislables más pequeños. Este enfoque suministró las relaciones causales que los científicos buscaban. Sin embargo, cuando se trataba de fenómenos complejos, el todo resultaba ser más que la simple suma de las propiedades de las partes tomadas por separado. Se comprobó que el comportamiento de los sistemas complejos (y, en realidad, todos lo son) debe explicarse no sólo en función de sus componentes, sino también en función de todo el conjunto de relaciones existentes entre ellos. Esto constituyó un cambio de metodología¹⁰.

Ludwig von Bertalanffy formalizó y propició esta metodología en el decenio de 1920, mediante la formulación de su Teoría General de los Sistemas a comienzos del decenio de 1930, pero su trabajo principal sobre este tema fue publicado en 1950 e impulsó el desarrollo ulterior.

⁹ Cadena de Valor y Ventaja Competitiva. [en línea]. Monografías. [consultado 06 de Abril de 2016] Disponible en internet: <http://www.monografias.com/trabajos94/cadena-valor-y-ventaja-competitiva/cadena-valor-y-ventaja-competitiva.shtml>

¹⁰ SAROKA, Raúl H. Sistemas de información en la era digital [en línea]. Scribd. [consultado 29 de Agosto de 2016]. Disponible en internet: http://www.fundacionosde.com.ar/pdf/biblioteca/Sistemas_de_informacion_en_la_era_digital-Modulo_I.pdf

5.1.2. Teoría de los Recursos y Capacidades de las empresas (Pensore, 1959, Wernerfelt, 1984, Nelson y Winter, 1982, Rumelt 1984). Plantea que las organizaciones son diferentes entre sí en función de los recursos y capacidades que poseen en un momento determinado, así como por las distintas características de la misma –heterogeneidad- y que dichos recursos y capacidades no están disponibles para todas las empresas en las mismas condiciones, aspectos que explican las diferencias de rentabilidad entre las mismas¹¹.

Sostiene también que los recursos y capacidades cada vez tienen un papel más relevante para definir la identidad de la empresa y que el beneficio de la empresa es consecuencia tanto de las características competitivas del entorno, como de la combinación y uso de las capacidades y recursos de que dispone.

Cabe anotar que mediante el análisis de los recursos y capacidades se identifican las fortalezas y debilidades de una organización y si con base en ellos se pueden explotar las oportunidades y neutralizar las amenazas, se constituyen en fuente de ventaja competitiva, por lo que ha de apuntarse a la generación de capacidades distintivas en aras a lograr ventajas competitivas sostenibles. A través de los recursos y capacidades, entonces, la organización puede hacer realidad y ajustar la estrategia.

En la teoría de los recursos y capacidades, la tecnología está adquiriendo una importancia creciente. Así, entre los recursos intangibles que la empresa puede controlar y dominar se encuentra su dotación de tecnologías y la posesión de determinadas capacidades tecnológicas se concentra en los conocimientos y las habilidades que se requieren como necesarias en el potencial competitivo¹².

¹¹ Teoría de Recursos y Capacidades [en línea]. Eumed. [consultado 01 de Agosto de 2016]. Disponible en internet: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/658/TEORIA%20DE%20RECURSOS%20Y%20CAPACIDADES.htm>

¹² CASTILLO SALDAÑA, Iren y PORTELA MASEDA, Martha. Tecnología y competitividad en la teoría de los recursos y capacidades [en línea]. Economía.umam. [consultado 20 de mayo, 2016]. Disponible en internet: <http://www.economia.unam.mx/publicaciones/reseconinforma/pdfs/308/07%20Teor%EDa%20de%20los%20recursos%0y%20capacidades.pdf>

5.2. MARCO CONCEPTUAL

En el presente trabajo se encuentran algunas palabras que pueden generar algún tipo de confusión y que pueden tener diferentes explicaciones y/o interpretaciones y otras que no se tenga conocimiento de su existencia, con el fin de lograr que sea un poco más fácil la comprensión de la lectura, a continuación se hace una descripción de alguna de ellas, tomando los conceptos que Raúl Horacio Saroka menciona en Sistemas de información en la era digital.

- **Dato.** Representación formalizada de entidades o hechos adecuada para la comunicación, interpretación y procesamiento por medios humanos o automáticos. El dato es un material de valor escaso o nulo para un individuo en una situación concreta; es una representación simbólica que por sí misma no reduce la dosis de ignorancia o el grado de incertidumbre de quien tiene que tomar una decisión.

- **Información.** Es un dato o un conjunto de datos evaluados por un individuo concreto que trabaja, en un momento dado, sobre un problema específico, para alcanzar un objetivo determinado. La información se genera a partir de un grupo de datos seleccionados para reducir la dosis de ignorancia o el grado de incertidumbre de quien debe adoptar una decisión. La información hace referencia, pues, a datos estructurados y seleccionados para un usuario, una situación, un momento y un lugar. Mientras no sean evaluados o aplicados a un problema específico, los datos seguirán siendo sólo datos, es decir, símbolos con poco o ningún significado

- **Sistema.** Un conjunto de elementos interrelacionados de modo tal que producen como resultado algo superior y distinto a la simple agregación de los elementos. De acuerdo con esta definición, en todo sistema existen los siguientes componentes: *elementos, relaciones y objetivo*. Los *elementos o partes* que conforman un sistema pueden ser humanos o mecánicos, tangibles o intangibles, estáticos o dinámicos.

- **Sistema de información.** Conjunto de recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos, normativos y metodológicos, organizado para brindar, a quienes operan y a quienes adoptan decisiones en una organización, la información que requieren para desarrollar sus respectivas funciones. Un sistema de información no requiere necesariamente el uso de la tecnología de computación, ha habido Sistemas de Información antes de que se crearan las computadoras. Por otra parte, aun en los Sistemas de Información más modernos

y con más amplio uso de dispositivos de computación, se realizan muchas operaciones y se cumplen muchas funciones en que la tecnología informática no interviene o lo hace sólo en una limitada función de apoyo. Sin embargo, la computación y las comunicaciones han potenciado tan extraordinariamente la capacidad, velocidad y exactitud del tratamiento de los datos, que resulta prácticamente inconcebible el diseño de un sistema de información eficiente sin el empleo de tales tecnologías.

- **Competitividad.** Se entiende por competitividad la capacidad de una organización sea pública o privada, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan al empresa alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico¹³.

5.3. MARCO LEGAL

Normatividad colombiana para desarrollo empresarial, se encuentran leyes, decretos, resoluciones y circulares que promocionan las micro, pequeñas y medianas empresas, así como la cultura del emprendimiento y demás disposiciones que regulan el sector empresarial, las cuales se mencionaran a continuación:

- **Ley 590 del 10 de julio de 2000 – ley Mipyme.** Se expedición el día 10 del mes de Julio del año 2000 y entro en vigencia el día 12 del mes de julio del año 2000. Ley marco que suscribe la política estatal para la promoción de la creación de empresas. Objeto de “Inducir el establecimiento de mejores condiciones del entorno institucional para la creación y la operación de micros, medianas y pequeñas empresas”, como un reconocimiento al papel fundamental de las instituciones en el desarrollo empresarial. La ley establece la inclusión de las políticas y programas de promoción de Mipymes en el Plan Nacional de Desarrollo de cada gobierno.

- **Ley 905 del 2 de agosto del 2004.** Por medio de la cual se modifica la ley 590 de 2000 y se dictan otras disposiciones. Las modificaciones de la Ley 590 están encaminadas a estimular la promoción y formación de mercados altamente

¹³ Teoría de la competitividad y estrategias competitivas [en línea]. Gestipolis. [consultado 13 de agosto de 2016]. Disponible en internet: <https://www.gestipolis.com/teoria-de-la-competitividad-y-estrategias-competitivas/>

competitivos mediante el fomento a la permanente creación y funcionamiento de micro, pequeña y mediana empresas. Se crea el sistema nacional de Mipyme, conformado por los consejos superior de pequeña y mediana empresa, el consejo superior de microempresa y los consejos regionales; amplió la conformación del consejo superior de la microempresa, del consejo superior de la pequeña y mediana empresa y del consejo regional. Para la clasificación de aquellas micro, pequeñas y medianas empresas que presentan combinaciones de parámetros de planta personal y activos totales diferentes a los indicados, el factor determinante para dicho efecto será el activos totales.

•**Ley 29 de 1990 – ley de ciencia y tecnología.** Se expedición el día 27 del mes de Abril del año 1990 y entro en vigencia el día 27 del mes de Abril del año 2000. Es el marco que regula las disposiciones para el fomento de la investigación científica y desarrollo tecnológico, y la promoción de empresas basadas en innovación y desarrollo tecnológico¹⁴.

•**Ley 1253 de 2008.** Por la cual se regula la productividad y competitividad y se dictan otras disposiciones¹⁵.

•**Decreto 3820 de 2008.** Por el cual se reglamenta el artículo 23 de la Ley 905 del 2 de agosto de 2004, sobre la participación de las cámaras de comercio en los programas de desarrollo empresarial y se dictan otras disposiciones¹⁶.

•**Decreto 4233 de 2004.** Por medio del cual se otorga el Premio Colombiano a la Innovación Tecnológica Empresarial para las Mipymes en el 2004.

¹⁴ COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 29. (Febrero 27). Por la cual se dictan disposiciones para el fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico y se otorgan facultades extraordinarias [en línea]. Bogotá D.C.: [consultado 25 de octubre de 2016]. Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=254>

¹⁵ COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1253. (Noviembre 27). Por la cual se regula la productividad y competitividad y se dictan otras disposiciones [en Lina]. Bogotá D.C.: [consultado 30 de octubre de 2016]. Disponible en internet: <http://www.colombiacompetitiva.gov.co/sneci/Documents/ley-1253-2008.pdf>

¹⁶ COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Decreto 3820 (Septiembre 29). Por el cual se reglamenta el artículo 23 de la Ley 905 del 2 de agosto de 2004, sobre la participación de las Cámaras de Comercio en los programas de desarrollo empresarial y se dictan otras disposiciones [en línea]. Bogotá D.F.: [consultado 30 de octubre de 2016]. Disponible en internet: <http://www.mincit.gov.co/minindustria/publicaciones.php?id=16277>.

•**Decreto 1780 de 2003.** Por medio del cual se crea el Premio Colombiano a la Innovación Tecnológica Empresarial para las Mipymes.

•**Resolución 0001 del 14 de febrero de 2008 del Consejo Superior de Microempresa.** Por la cual se adoptan los estatutos internos del Consejo Superior de Microempresa.

•**Resolución 0002 del 2 de abril de 2008 del Consejo Superior de Microempresa.** Por la cual se adoptan los elementos del plan de acción del Sistema Nacional de apoyo a las Mipymes - Microempresa - por parte del Consejo Superior de Microempresa.

•**Circular Externa No. 001 de 2008 del Consejo Superior de Microempresas.** Por la cual se fijan las tarifas máximas a cobrar por concepto de honorarios y comisiones a créditos a microempresas.

6. METODOLOGIA

En esta sección se mostrarán las diferentes acciones metodológicas que permitieron el logro de los objetivos diseñados y como resolver el problema planteado.

6.1. TIPO DE ESTUDIO

Esta investigación, basara su análisis en un estudio exploratorio descriptivo. Se realizara con miras a consecución de datos fieles y seguros para la sistematización de estudios futuros y Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo, institución o cosa se conduce o funciona en el presente.¹⁷ Se explorara y analizara el contexto actual de las pymes concentradas en el Barrio Alameda de la Ciudad de Cali, en cuanto a cómo está influenciando los Sistemas de Información en la competitividad de las mismas.

6.2. DISEÑO METODOLÓGICO

Para lograr medir la influencia de los Sistemas de Información en la competitividad de la Pyme, se definieron factores, variables e indicadores que permitieran definir las preguntas a realizar, que se indican en la siguiente tabla.

¹⁷ TAMAYO, Mario. El proyecto de investigación [en línea]. Evirtual. [consultado 19 de julio de 2016]. Disponible en internet: <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>

Tabla 1. Factores, variables e indicadores.

Factor	Variable	Indicador	Pregunta (s)
Eficiencia organizacional	Modelo Proceso Interno	Número de empresas con mejora en el desarrollo de los procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> • El uso de los SI genera una mejor organización de las tareas del personal. • El uso de los SI genera una mejora de la coordinación de procesos internos. • El uso de los SI ha impactado en la calidad del producto/servicio.
	Modelo de Sistemas Abierto	Número de empresas con mejora en su adaptación a los factores externos	<ul style="list-style-type: none"> • El uso de los SI ha mejorado la satisfacción del cliente. • El uso del o los SI ha Incremento su habilidad de adaptación a las necesidades cambiantes de los mercados. • El uso del o los Sistemas de Información ha favorecido a la imagen de la empresa y sus productos/servicios.
	Modelo de sistema racional	Número de empresas con mejora en su rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • El uso del o los Sistemas de Información ha favorecido el incremento de las ventas, ingresos y el número de clientes. • La inversión en Sistemas de Información se ha reflejado en las utilidades de la empresa. • El uso de o los Sistemas de Información ha incrementado la rentabilidad de la empresa. • Considera que el uso del o los SI ha Incrementado la productividad de la empresa.

Tabla 1. (Continuación)

	Modelo de Relaciones Humanas	Número de empresas con mejora en sus relaciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • El uso de SI ha ayudado a la motivación de los trabajadores. • El uso de SI ha reducido deserción de los trabajadores.
Tecnología	Posición tecnológica	<p>Número de empresas que utilizan sistemas de Información (SI)</p> <p>% de empresas con una posición tecnológicamente fuerte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Su empresa cuenta con Sistemas de Información (SI). • Qué Sistemas de Información utiliza. • Cuál fue el costo de implementación del sistema de información. • El sistema de información tiene soporte técnico. • Hace cuánto tiempo se implementó. • Cuenta con personal calificado para utilizarlos y con el equipo necesario para los SI. • Como considera que se encuentra la empresa en su posición tecnológica
Calidad	Normas de Calidad	Número de empresas que se encuentra certificadas con alguna norma de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Está certificada por las norma de calidad

Fuente: Elaboración propia.

Una vez definidas las variables, indicadores y preguntas, se procedió al diseño del instrumento de recolección de datos con escalas de medición simple como lo son las escalas de Lickert y las variable de Dummy, es decir, con respuestas sencillas debido al tiempo que tienen los empresarios en contestarlo, el cual se muestra en el Anexo A.

6.2.1. Diseño del instrumento de recolección de datos. Se diseñó un cuestionario que permite recopilar la información necesaria de las Pymes que se encuentran en la ciudad Cali específicamente en la comuna 9 donde se encuentra localizado el Barrio Alameda, el objetivo del cuestionario es que permita establecer de qué manera el uso de los Sistemas de Información influyen en la competitividad de las Pymes, para ello Las preguntas en dicho cuestionario fueron formuladas en función tanto del objetivo general así como de los específicos.

6.2.2. Selección de la población. La población son las Pymes de la comuna 9 de la ciudad de Cali, específicamente las que encuentra localizado el Barrio Alameda y sus alrededores , tomando como referencia el informe número 70 de la Cámara de Comercio de Cali del mes de marzo del año 2016, donde indican que la comuna 9 tiene una concentración de 102 Pymes, se realizaron varias visitas de campo para determinar cuántas de las 102 Pymes que registran en la comuna 9 se encuentran en el Barrio Alameda y sus alrededores, se definió que el número de Pymes es de 30 las cuales son la población de interés.

6.2.3. Definición de la muestra. Para definir la muestra de cuantas empresas se les debía de aplicar el cuestionario, se realizó el cálculo empleando una calculadora de Muestras disponible en la página www.corporacionem.com, la cual es de uso gratuito, donde se tomaron en cuenta las 30 Pymes existentes en la zona del BARRIO Alameda de la ciudad de Cali, y a las cuales se les realizo el cálculo obteniendo como resultado que la muestra definida es 21 empresas.

Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Población:

Margen: 10%

Nivel de confianza: 90%

Población: 30

Tamaño de muestra: 21

Ecuación Estadística para Proporciones Poblacionales

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

De las 21 empresas encuestadas mencionaremos una breve descripción de 9 de ellas con el objeto de brindar una perspectiva más específica de la investigación realizada, las cuales se mencionan a continuación:

Artevision. Es una empresa de amplia trayectoria en el mercado publicitario, registrado en la cámara de comercio de Cali como tipo organización Establecimientos de Comercio con número de matrícula mercantil 0000560436 desde mayo del año 2001 y su último año de renovación de la misma en el año 2017, su matrícula mercantil se encuentra activa, cuenta con 2 empleados, su actividad económica está conformada por actividades de servicios relacionados con la impresión, terminación y acabado de edificios y obras de ingeniería civil y publicidad. Tiene activos en el rango de hasta 500 SMLV, no cuentan con ningún Sistema de Información, se encuentra ubicada en la Cr 23ª # 8-23 del barrio Alameda, cuenta con su propio sitio web <http://artevisionpublicidad.com>.

Imagen 1. Registro Mercantil de Arte Visión

Registro Mercantil

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Razón Social	ARTEVISION
Sigla	
Cámara de Comercio	CALI
Número de Matrícula	0000560436
Identificación	SIN IDENTIFICACION
Último Año Renovado	2017
Fecha de Matrícula	20010511
Estado de la matrícula	ACTIVA
Tipo de Sociedad	NO APLICA
Tipo de Organización	ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO
Categoría de la Matrícula	ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO
Empleados	2.00
Afiliado	No

Actividades Económicas

- * 1812 - Actividades de servicios relacionados con la impresion
- * 4330 - Terminación y acabado de edificios y obras de ingeniería civil
- * 7310 - Publicidad

Fuente: Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cali [Imagen]. Rúes. [consultado 16 de febrero de 2017]. Disponible en internet: http://www.rues.org.co/RUES_Web/Consultas

Restaurante pícaro cangrejo. Registrado en la cámara de comercio de Cali como una organización comercial con número de matrícula mercantil 0000865538 desde febrero del año 2013 y su último año de renovación de la misma en el año 2016, su matrícula mercantil se encuentra activa, cuenta con 30 empleados, su actividad económica es expendio a la mesa de comidas preparadas. Ubicado en la CR 24 # 7ª 40 del barrio Alameda. Cuenta con su propia página web www.picarocangrejo.com/.

Imagen 2. Registro Mercantil Restaurante Pícaro Cangrejo

Registro Mercantil

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Razón Social	RESTAURANTE PICARO CANGREJO
Sigla	
Cámara de Comercio	CALI
Número de Matrícula	0000865538
Identificación	SIN IDENTIFICACION
Último Año Renovado	2016
Fecha de Matrícula	20130227
Estado de la matrícula	ACTIVA
Tipo de Sociedad	NO APLICA
Tipo de Organización	ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO
Categoría de la Matrícula	ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO
Empleados	30.00
Afiliado	No

Actividades Económicas

- * 5611 - Expendio a la mesa de comidas preparadas

Fuente: Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cali [Imagen]. Rúes. [consultado 16 de febrero de 2017]. Disponible en internet: http://www.rues.org.co/RUES_Web/Consultas

Restaurante fogon del mar. Tradicional y reconocido por su exquisita comida de mar, el cual mezcla los diferentes sabores del pacifico y Caribe colombiano, Además de su deliciosa comida llena de sabor, Fogón del Mar cuenta con un estilo muy atractivo para sus invitados, que reúne toda la cultura y costumbres del pacifico colombiano, recreando en su interior la decoración de un barco en altamar¹⁸. Registrado en la Camara de Comercio de Cali bajo el tipo de organización Establecimiento de Comercio, su numero de matricula mercantil 0000865531 desde Febrero del año 2013 y renovada al año 2016, la cual se encuentra activa, cuenta con 34 empleados, sus activos totales estan en el rango superior a 500 y hasta 5.000 SMLV, su actividad economica es expendio a la mesa de comidas preparadas, cuenta con el Sistema de Informacion Cguno 8.5 de la empresa Siesa, se encuentra ubicado en la Cra 23B # 7-34 del barrio Alameda, cuenta con su propio sitio web <http://www.fogondelmar.com/>.

Imagen 3. Registro Mercantil Restaurante Fogon del Mar

Registro Mercantil

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Razón Social	RESTAURANTE FOGON DEL MAR
Sigla	
Cámara de Comercio	CALI
Número de Matrícula	0000865531
Identificación	SIN IDENTIFICACION
Último Año Renovado	2016
Fecha de Matrícula	20130227
Estado de la matrícula	ACTIVA
Tipo de Sociedad	NO APLICA
Tipo de Organización	ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO
Categoría de la Matrícula	ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO
Empleados	34,00
Afiliado	No

Actividades Económicas

* 5611 - Expendio a la mesa de comidas preparadas

Fuente: Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cali [Imagen]. Rúes. [consultado 16 de febrero de 2017]. Disponible en internet: http://www.rues.org.co/RUES_Web/Consultas

Ballena azul restaurante & sevicheria. Cuenta con experiencia en el rubro de mariscos y pescados. Matriculado en la Cámara de Comercio de Cali como tipo de organización Establecimiento de Comercio, con número de matrícula mercantil 0000952875 de mayo del año 2016 y último año renovada 2016, su matrícula se encuentra activa, su actividad económica es expendio a la mesa de comidas preparadas, cuenta con 3 empleados, sus activos totales están en el rango de

¹⁸ Fogón de mar, comidas en altamar [en línea]. Gurú, 2015. [consultado 19 de Febrero de 2016]. Disponible en internet: www.ciudadguru.com.co/cali/guru-gastronomia/fogon-de-mar-comida-en-altamar-833

hasta 500 SMLV, no cuenta con la implementación de ningún sistema de información, está ubicado en la CR 24 # 7ª-02 del barrio Alameda.

Imagen 4. Registro Mercantil Ballena Azul Restaurante

Registro Mercantil

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Razón Social	BALLENA AZUL RESTAURANTE & SEVICHERIA
Sigla	
Cámara de Comercio	CALI
Número de Matrícula	0000952875
Identificación	SIN IDENTIFICACION
Último Año Renovado	2016
Fecha de Matrícula	20160427
Estado de la matrícula	ACTIVA
Tipo de Sociedad	NO APLICA
Tipo de Organización	ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO
Categoría de la Matrícula	ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO
Empleados	3.00
Afiliado	No

Actividades Económicas

* 5611 - Expendio a la mesa de comidas preparadas

Fuente: Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cali [Imagen]. Rúes. [consultado 16 de febrero de 2017]. Disponible en internet: http://www.rues.org.co/RUES_Web/Consultas

Chiribaya restaurante. Los propietarios, son dos amigos que decidieron apostarle a la gastronomía, echaron números y pensaron si el restaurante sería con sabores del Atlántico de donde es Adrián Estrada o de Perú, donde nació el socio. Después de revisar la oferta y la demanda se unieron para darle rienda suelta a las recetas peruanas, y así a mediados del 2016 nació Chiribaya Restaurante¹⁹. Matriculado en la Cámara de comercio de Cali como una organización de tipo Establecimiento de Comercio, con número de matrícula mercantil 0000913422 de Octubre del año 2014 y último año renovada al 2016, su matrícula se encuentra activa, cuenta con 3 empleados, su actividad económica está conformada por expendio a la mesa de comidas preparadas y expendio de bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento, sus activos totales está en el rango superior a 500 y hasta 5.000 SMLV, tiene implementado el Sistema de Información CGUNO de la empresa Siesa, está ubicado en la Cl.8 # 23-59 del barrio Alameda.

¹⁹ Chiribaya, punto de encuentro gastronómico [en línea]. CBolinecali, Enero 2017. [consultado 19 de Febrero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.cbonlinecali.com/chiribaya-punto-de-encuentro-gastronomico/>

Imagen 5. Registro Mercantil Chiribaya Restaurante

Registro Mercantil

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Razón Social	CHIRIBAYA RESTAURANTE
Sigla	
Cámara de Comercio	CALI
Número de Matrícula	0000913422
Identificación	SIN IDENTIFICACION
Último Año Renovado	2016
Fecha de Matrícula	20141029
Estado de la matrícula	ACTIVA
Tipo de Sociedad	NO APLICA
Tipo de Organización	ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO
Categoría de la Matrícula	ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO
Empleados	3.00
Afiliado	No

Actividades Económicas

* 5611 - Expendio a la mesa de comidas preparadas

* 5630 - Expendio de bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento

Fuente: Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cali [Imagen]. Rúes. [consultado 16 de febrero de 2017]. Disponible en internet: http://www.rues.org.co/RUES_Web/Consultas

Limpia hogar s.a.s. Empresa matriculada en la Cámara de Comercio de Cali, como una organización de tipo Sociedad por Acciones Simplificada, con el número de matrícula mercantil 0000700950 desde enero del año 2007 y último año de renovación 2016, su actividad económica está conformada por fabricación de artículos de plástico n.c.p, comercio al por mayor de otros productos n.c.p, comercio al por menor en establecimientos no especializados, con surtido compuesto principalmente por productos diferentes de alimentos (víveres en general), bebidas y tabaco y comercio al por menor de artículos y utensilios de uso doméstico, cuenta con 30 empleados, sus activos totales están en el rango superior a 500 y hasta 5.000 SMLV, tiene implementado el Sistema de Información CGUNO de la empresa Siesa, está Ubicada Cl 8 # 23ª-49, cuenta con su propio sitio web limpiahogarsas.com pero se encuentra fuera de servicio.

Imagen 6. Registro Mercantil Limpia Hogar S.A.S


Registro Mercantil

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Razón Social	LIMPIA HOGAR S.A.S
Sigla	
Cámara de Comercio	CALI
Número de Matrícula	0000700950
Identificación	NIT 900128172 - 4
Último Año Renovado	2016
Fecha de Matrícula	20070115
Estado de la matrícula	ACTIVA
Tipo de Sociedad	NO APLICA
Tipo de Organización	SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS SAS
Categoría de la Matrícula	SOCIEDAD ó PERSONA JURIDICA PRINCIPAL ó ESAL
Empleados	30.00
Afiliado	SI

Actividades Económicas

- * 2229 - Fabricacion de articulos de plastico n.c.p.
- * 4669 - Comercio al por mayor de otros productos n.c.p.
- * 4719 - Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con surtido compuesto principalmente por productos diferentes de alimentos (viveres en general), bebidas y tabaco
- * 4755 - Comercio al por menor de articulos y utensilios de uso domestico



Fuente: Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cali [Imagen]. Rúes. [consultado 16 de febrero de 2017]. Disponible en internet: http://www.rues.org.co/RUES_Web/Consultas

Cali textil garcia s.a.s. empresa matriculada en la Cámara de Comercio de Cali como tipo de organización Sociedades por Acciones Simplificadas s.a.s, con el número de matrícula mercantil 0000906677 de Agosto del año 2014 y último año de renovación 2016, su matrícula se encuentra activa, tiene registrado dos empleados, su actividad económica está conformada por comercio al por mayor de productos textiles, productos confeccionados para uso doméstico y comercio al por menor de productos textiles en establecimientos especializados, sus activos totales están en el rango hasta 500 SMLV, no tiene ningún Sistema de Información implementado, se encuentra ubicada en el barrio Alameda.

Imagen 7. Registro Mercantil Cali Textil Garcia S.A.S

Registro Mercantil

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Razón Social	CALI TEXTIL GARCIA S.A.S.
Sigla	
Cámara de Comercio	CALI
Número de Matrícula	0000906677
Identificación	NIT 900758413 - 7
Último Año Renovado	2016
Fecha de Matrícula	20140811
Estado de la matrícula	ACTIVA
Tipo de Sociedad	NO APLICA
Tipo de Organización	SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS SAS
Categoría de la Matrícula	SOCIEDAD ó PERSONA JURIDICA PRINCIPAL ó ESAL
Empleados	2.00
Afiliado	No

Actividades Económicas

* 4641 - Comercio al por mayor de productos textiles, productos confeccionados para uso domestico
* 4751 - Comercio al por menor de productos textiles en establecimientos especializados

Fuente: Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cali [Imagen]. Rúes. [consultado 16 de febrero de 2017]. Disponible en internet: http://www.rues.org.co/RUES_Web/Consultas

Variedades pelgy-alameda. Empresa matriculada en la Cámara de Comercio de Cali como tipo de organización Establecimientos de Comercio, con número de matrícula mercantil 0000870673 de Mayo del año 2013 y ultimo de año renovado 2016, su actividad económica es el comercio al por menor de otros productos nuevos en establecimientos especializados, tiene registrado 8 empleados, sus activos totales están en el rango superior a 500 y hasta 5.000 SMLV, tiene implementado el Sistema de Información WORLD OFFICE, se encuentra ubicada en la CL 9 # 23C-31, cuenta con sitio web www.pelgybisuteria.com.

Imagen 8. Registro Mercantil Variedades Pelgy Alameda

Registro Mercantil

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Razón Social	VARIEDADES PELGY-ALAMEDA
Sigla	
Cámara de Comercio	CALI
Número de Matrícula	0000870673
Identificación	CEDULA DE CIUDADANIA
Último Año Renovado	2016
Fecha de Matrícula	20130503
Estado de la matrícula	ACTIVA
Tipo de Sociedad	NO APLICA
Tipo de Organización	ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO
Categoría de la Matrícula	ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO
Empleados	8.00
Afiliado	No

Actividades Económicas

* 4774 - Comercio al por menor de otros productos nuevos en establecimientos especializados

Fuente: Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cali [Imagen]. Rúes. [consultado 16 de febrero de 2017]. Disponible en internet: http://www.rues.org.co/RUES_Web/Consultas

Electroventas / haus. Empresa matriculada en la Cámara de Comercio de Cali como tipo de organización Establecimientos de Comercio, con número de matrícula mercantil 0000027689 de y último año renovada 2016, su actividad económica está conformada por Comercio de motocicletas y de sus partes, piezas y accesorios y Comercio al por menor de electrodomésticos y gasodomesticos de uso doméstico, muebles y equipos de iluminación, cuenta con 23 empleados, tiene implementado el Sistema de Información SIIGO, la sucursal a la cual se aplicó la encuesta está ubicada en el barrio Alameda, cuenta con sito web www.electroventas.com.co.

Imagen 9. Registro Mercantil Electroventas S.A.S

Registro Mercantil

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Razón Social	ELECTROVENTAS SAS
Sigla	
Cámara de Comercio	CALI
Número de Matrícula	0000027688
Identificación	NIT 890304233 - 4
Último Año Renovado	2016
Fecha de Matrícula	19750422
Estado de la matrícula	ACTIVA
Tipo de Sociedad	NO APLICA
Tipo de Organización	SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS SAS
Categoría de la Matrícula	SOCIEDAD ó PERSONA JURIDICA PRINCIPAL ó ESAL
Empleados	33.00
Afiliado	No

Actividades Económicas

* 4541 - Comercio de motocicletas y de sus partes, piezas y accesorios

* 4754 - Comercio al por menor de electrodomesticos y gasodomesticos de uso domestico, muebles y equipos de iluminacion

Fuente: Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cali [Imagen]. Rúes. [consultado 16 de febrero de 2017]. Disponible en internet: http://www.rues.org.co/RUES_Web/Consultas

7. LAS PYMES EN COLOMBIA

En Colombia las Pymes son un sector representativo el cual contribuye de manera significativa a la generación de empleo ya que según datos del DANE estas generan al rededor 67% de empleo del país , a la riqueza y a la satisfacción de necesidades de ciertos mercados²⁰, los cuales resultan no ser atractivos para las grandes empresas, debido a que se desenvuelven en todo los sectores económicos y tiene un papel diferente como proveedor de bienes y servicios para otras empresas. Este sector del BARRIO empresarial posee unas características especiales que si se logra utilizar adecuadamente impulsan el crecimiento económico y el bienestar social del país, específicamente los sectores que se encuentren en vía de desarrollo ya que se constituyen en fuentes generadoras de empleo y permiten una mejor distribución del ingreso. Los principales sectores son: Alimentos, Cuero y Calzado, Muebles y Madera, Textil y Confecciones, Artes Gráficas, Plástico y Químico, Metalúrgico y Metalmecánico, Autopartes y Minerales no Metálicos.²¹

Las Pymes en Colombia en la últimos tiempos han pasado por un proceso a un ritmo acelerado de modernización tecnológica, desarrollo organizacional y consolidación estratégica, con la finalidad de lograr un aumento en la productividad y por ende su competitividad, en este proceso se ven involucrados tres hechos de gran importancia como lo es el desafío inherente al proceso de globalización e internacionalización de la economía por lo cual las Pymes se ven exigidas a realizar actualizaciones en sus diferentes frentes, el interés que han mostrado sobre las Pymes tanto de los gobiernos como las diferentes instituciones públicas y privadas, las cuales han incrementado las labores de apoyo este sector empresarial, este apoyo se ha manifestado mediante ofertas de recursos económicos, capacitaciones y condiciones legales con el fin de facilitar el su desarrollo, y el ultimo hecho es la disposición que han manifestado los empresarios para apoyar con mayor intensidad las asesorías y capacitarse en lo técnico como en la gerencia e incorporando a la gestión que vienen realizando modernas herramientas gerenciales y de información. Por lo que estas acciones se ven reflejadas en el fortalecimiento de la productividad y le permite elevar la capacidad competitiva de las Pymes²².

²⁰ Situación actual de las mipymes en Colombia. [en línea]. En: Revista dinero. Abril, 2016. [consultado 24 de enero de 2017]. Disponible en internet:

<http://www.dinero.com/edicion-impresa/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>.

²¹ Sección Pyme. [en línea]. Businesscol. [consultado 30 de enero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.businesscol.com/empresarial/pymes/>

²² ROMERO, Luis E. Competitividad y productividad en empresas familiares pymes [en línea]. En: Revista Virtual Universidad EAN. Mayo- Agosto, 2006, no. 57. [consultado 2016]. Disponible en internet: <http://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/378/371>

7.1. ANTECEDENTES

A lo largo de la historia a las pequeñas empresas se les ha dedicado poca atención a través de los años, por esos son pocos los historiadores que se han ocupado de registrar las contribuciones que han realizado a la sociedad, pero las pymes no son algo nuevo en el mundo, ya que se tiene registro de que el primer artículo escrito que se conoce apareció hace más de 4.000 años, en el cual se describió la forma en la cual los banqueros realizaban préstamos de dinero con intereses, y desde ese entonces las pequeñas empresas han sido, en gran parte de la economía, como un sector que proporciona productos y servicios con el fin de generar un beneficio en el consumidor ²³.

Los años, 80 y 90. se establece la primera definición oficial de la pequeña y mediana industria en Colombia con el decreto 1561 de junio de 1984 en la cual los criterios que se tomaron en cuenta para la clasificación fueron el número de trabajadores, las ventas anuales y los activos totales, pero dos años después en 1986 el decreto 1561 fue derogado por el decreto 1660, en el cual se presentaron modificaciones es los criterios de clasificación eliminando el criterio de ventas y dejando solo el número de empleados y el valor de los activos, se mantuvo la definición solo para las pequeñas y medianas industrias manufactureras.

Para la definición de las microempresas se establece con la publicación del Plan Nacional para el desarrollo de las microempresas 1988-1990, donde el DPN estableció que “Para fines estadísticos, se consideran microempresas los establecimientos que tienen menos de 10 trabajadores, ventas mensuales inferiores a 55 salarios mínimos (cerca de \$1.5 millones) y activos menores de 220 salarios mínimos (aproximadamente \$6 millones)”.

El gobierno busca establecer en el periodo de 1986-1990 con el entonces gobierno del presidente Virgilio Barco una definición oficial para las micro, pequeñas y medianas empresas de los sectores del comercio, servicios, construcción e industria manufacturera, pero lo que realmente el gobierno busco fue realizar una actualización de los parámetros de la definición que provenía del decreto 1660 de 1986, y es así que se expide la ley 078 en diciembre 1988, con la cual surgió con miras de establecer un marco jurídico regulatorio global con el fin de facilitar el desarrollo de la Pymes²⁴. La definición resulto ser una actualización de la normatividad anterior, y como consecuencia de ello se toman

²³ ROMAN, Olga, *et al.* Pensamiento estratégico: Teoría y casos basados en la experiencia empresarial de mipymes. Santiago de Cali: Editorial Buenaventura, 2010. P.91

²⁴ *Ibíd.*, p.91

los mismo criterios para la clasificación, y se logra cobijar los sectores del comercio, la construcción y los servicios, y es así como en colombina se comienza analizar las microempresa, la pequeña y mediana industria de forma conjunta y con el limitante de que aún no se tenía una clara distinción entre la pequeña de la mediana empresa, con un tiempo de vigencia de 20 años de esta ley, el gobierno atreves del proyecto de Ley 135 de 1999, propuso modificar las definiciones de microempresa y pequeñas y mediana empresa.

Del año 2000 hasta la actualidad. En el año 2000 se sanciona de la ley 590 de 2000, en la cual se logra diferenciar de manera oficial las pequeñas de las medianas empresas, y se dictaron disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores, el aprovechamiento productivo de los pequeños capitales y la capacidad empresarial del país²⁵.

El exrepresentante Carlos Alberto Zuluaga Díaz quien en el año 2002 era representan a la cámara presento el proyecto de ley 019 de 2002 con el cual tenía la intención de lograr modificar varios aspectos de la Ley 590, entre ellos tomando como criterio de clasificación los sectores productivos y las ventas anuales, pero en el desarrollo del proyecto de la ley 019, se presentaron varios cambien entre ellos eliminado los criterios mencionados y la ley que finalmente se sanciono fue la ley 905 de 2004, en la cual se dejó nuevamente como criterios de clasificación la planta de personal y los activos totales y este último presento modificaciones en el valor de los rangos.

7.2. DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN

En Colombia se define a las pymes en base a la Ley 590 de 200 la cual fue modificada con la ley 905 de 2004 que establece como "...micro, pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana,..."²⁶, y La clasificación de las Pymes en

²⁵ Ibíd., p. 92

²⁶ Normatividad: Ley 590 de 2000 [en línea]. Colciencias. [consultado 18 de Junio de 2016]. Disponible en internet:

<http://www.colciencias.gov.co/node/283>

Colombia²⁷ es según sus activos totales teniendo en cuenta SMMLV y el número de empleados, sin importar la actividad que desempeñe.

Tabla 2. Clasificación según el tipo de Empresas en Colombia.

TIPO DE EMPRESA	PLANTA DE PERSONAL	ACTIVOS TOTALES EN SMMLV
MEDIANA	51-200	5.001-15.000
PEQUEÑA	11- 50	501-5.000
MICROEMPRESAS	Hasta 10	Inferior a 500

Fuente: Elaboración Propia

7.3. FINANCIAMIENTO EN COLOMBIA PARA LA INNOVACION DEL SEGMENTO PYME

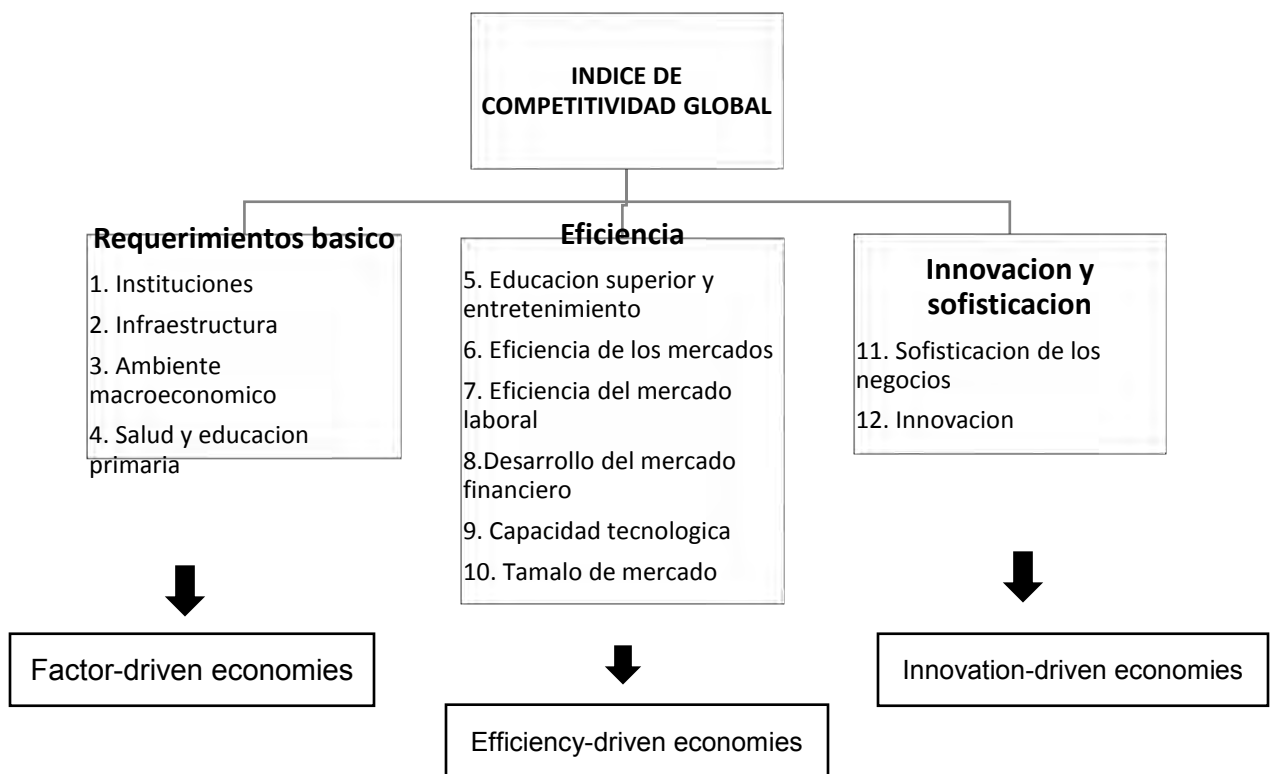
Se toma los datos del Banco Mundial, donde indican que el gasto en investigación y desarrollo en Colombia tubo in acenso del 0.2% del PIB en el año 2011, en lo que se nota una situación de rezago frente al promedio mundial el cual es de 2.1%. En línea con lo anterior se tiene en cuenta el Informe de Competitividad Global de los años 2013-2014, donde el país ocupo la casilla 74 entre las 144 naciones que conforman el ranking de innovación, de donde se presenta una situación preocupante debido a que el país mostro niveles más bajos que países de la región como lo son Chile que ocupo la casilla 43 y México en la casilla 61. En ámbito empresarial, se torna una situación preocupante debido a que la innovación es tenida en cuenta como uno de los principales temas de debate en el desarrollo y crecimiento del segmento de Pyme.

Desacuerdo con la Gran Encuesta Pyme (GEP) de Anif, para el primer semestre del año 2013, una de las barrera que persistían para este segmento es la del

²⁷ La clasificación por tamaño empresarial en Colombia [en línea]. Encolombia.com. [consultado 2016]. Disponible en internet: <https://encolombia.com/economia/economicolombiana/emp-turisticos/clasificaicondelasempresascolombianas/>

crédito, ya que históricamente menos del 50% de las Pymes teniendo en cuenta los principales sectores como lo son el industrial, comercio y servicios presentaron alguna tipo de solicitud de crédito al sistema financiero, también permito observar que de las Pymes que accedieron a crédito, lo realizan para destinar este dinero a cubrir gastos de funcionamiento o capital de trabajo y no para esfuerzos por innovar, lo que resulta preocupante ya que este segmento representa el 30.5% del empleo del país, así como el 5% del empresariado colombiano²⁸, por eso es necesario que este segmento emplee mecanismos efectivos para que su desempeño económico permita garantizar el fortalecimiento de la actividad económica del país, por eso es apropiado el informe Global de Competitividad del foro Económico Mundial. En este se presentan la evaluación de diferentes economías bajo la metodología en la cual se consideran los siguientes doce pilares.

Figura 1. Componentes del índice de Competitividad Global



Fuente: Elaboración propia

²⁸ Gran encuesta Pyme Anif-informe de resultados primer trimestre de 2014 [en línea]. Bogotá, 2014. [consultado 2016]. Disponible en internet: http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/13190/gran_encuesta_pyme_2014_I_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Para Colombia el Índice de Competitividad Global sugiere como propiedad de que el segmento de las Pymes empiecen a invertir en mecanismos y herramientas que permitan llevar a la economía enfocada hacia la innovación. Una forma para que el segmento de la Pyme pueda identificar estos mecanismos particulares a cada empresa es mediante el uso de servicios empresariales especializados de los cuales las empresas derivan beneficios que impactan positivamente tales como la creación de ventajas competitivas de la empresa a través de la adquisición de nuevas tecnologías y conocimientos, lo que permitirá que las Pymes sean competitivas.

7.4. LAS PYMES EN EL TEJIDO EMPRESARIAL DEL VALLE DEL CAUCA

Las pequeñas y medianas empresas, cumplen un papel fundamental en la economía, toda vez que al producir bienes y servicios y al demandar insumos y materia prima, se constituye en un eslabón determinante en la formación de cadenas productivas y en la generación de empleo

Según cifras del Registro Mercantil, el Valle del Cauca cuenta con 5.446 Pymes matriculadas y renovadas al primer trimestre de 2014, lo que representa el 9,3% del total del tejido empresarial del Departamento que asciende a 58.492. Respecto al primer trimestre de 2013, el número de Pymes en el Valle del Cauca se incrementó en 14,5% en igual periodo de 2014. Las microempresas crecieron 41,1% y las grandes firmas 4,7%²⁹.

Tabla 3. Empresas matriculadas y renovadas en el Valle del Cauca. 2013/2104

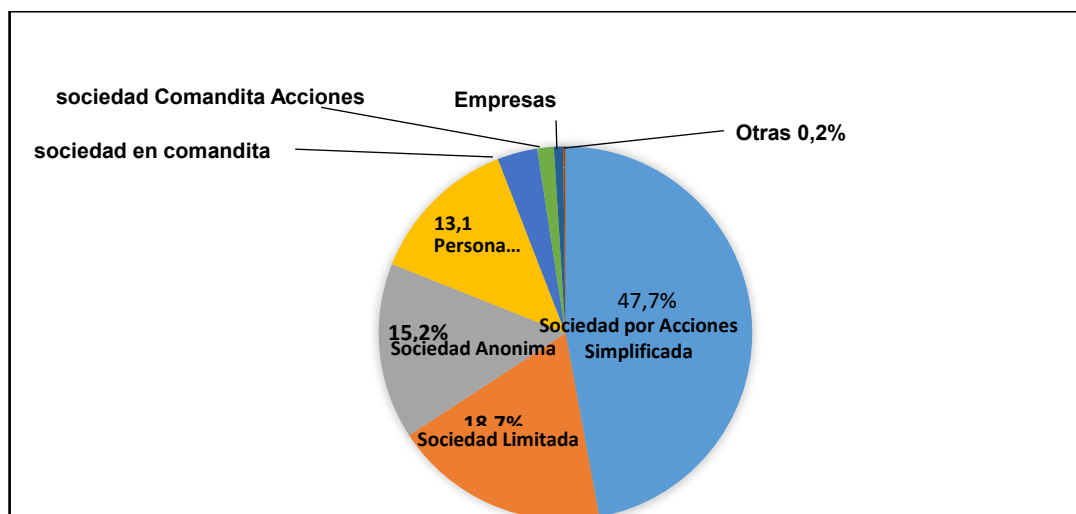
Tamaño	2013	2014	Variación %
Micro	37.235	52.539	41,1
Pequeña	3.585	4.186	16,7
Mediana	1.172	1.260	7,5
Grande	484	507	4,7
Total	42.476	58.492	37,7

Fuente: Elaboración propia.

²⁹ Cámara de Comercio de Cali. Apunte económico Pymes. 2014 [en línea]. Cámara de Comercio de Cali. [consultado 02 Abril de 2016]. Disponible en internet: <http://www.ccc.org.co/wp-content/uploads/2014/06/Apunte-economico-pymes-jun-v3.pdf>

7.4.1. Pymes según Tipo de Organización. La Sociedad por Acciones Simplificada, SAS (47.7%), y la Sociedad Limitada (18,7%) son las que predominan en las Pymes al representar en conjunto, el 65,8% del total de firmas.

Gráfico 1. Participación (%) en las Pymes del Valle del Cauca según tipo de organización



Fuente: Elaboración propia

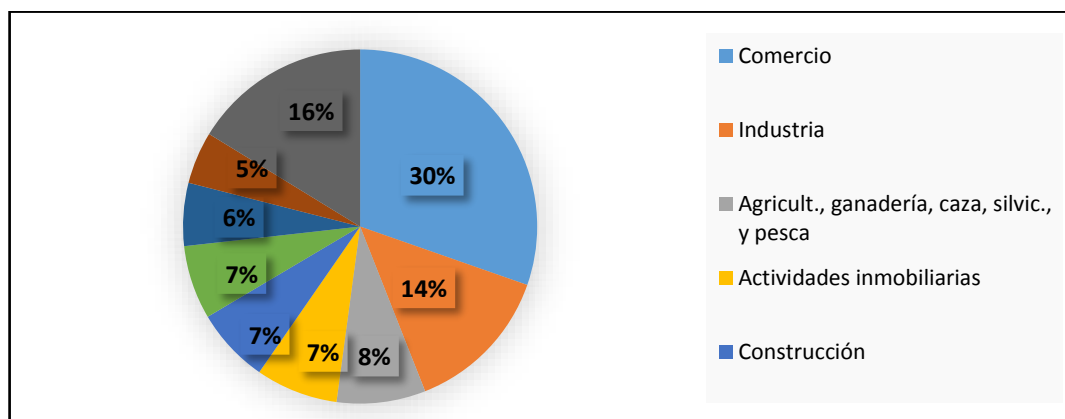
Tabla 4. Pymes matriculadas y renovadas por ente jurídico en el Valle del Cauca 2014.

ENTE JURÍDICO	TOTAL	%
sociedad por Acciones Simplificada	2.565	47,1%
Sociedad Limitada	1.018	18,7%
Sociedad Anónima	830	15,2%
Persona Natural	712	13,1%
Sociedad en Comandita Simple	189	3,5%
Sociedad en Comandita por Acciones	78	1,4%
Empresa Unipersonal	43	0,8%
Empresa Asociativa de Trabajo	5	0,1%
Sociedad Extranjera	5	0,1%
Sociedad Agrícola de Transformación	1	0%
Total General	5.446	

Fuente: Elaboración propia

7.4.2. Actividades Económicas en las Pymes del Valle del Cauca. La diversidad productiva del Departamento se refleja en la composición de su tejido empresarial. Al examinar por actividad económica, comercio e industria son las más representativas al participar con el 44,1% del total de Pymes inscritas en el Valle del Cauca. Asimismo, sobresalen la actividad agrícola y pecuaria, los servicios inmobiliarios y la construcción.

Gráfico 2. Participación (%) de las actividades económicas en las Pymes del Valle del Cauca.



Fuente: Elaboración propia, a partir de datos de la Cámara de Comercio de Cali [en línea]. La CCC. [consultado 06 de mayo de 2016]. Disponible en internet: www.ccc.org.co/es/

Tabla 5. Participación (%) de las Actividades económicas en las Pymes del Valle del Cauca 2014.

SECTOR	2014	%
Comercio	1.653	30,4%
Industria	744	13,7%
Agricult., ganadería, caza, silvic., y pesca	442	8,1%
Actividades inmobiliarias	409	7,5%
Construcción	373	6,8%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	367	6,7%
Transporte y almacenamiento	313	5,7%
Servicios administrativos y de apoyo	260	4,8%
Actividades financieras y de seguros	217	4,0%
Activ., de atención de la salud humana y asist., social	192	3,5%

Tabla 5. (Continuación)

Alojamiento y servicios de comida	162	3,0%
Información y comunicaciones	116	2,1%

Tabla 5. (Continuación)

Educación	45	0,8%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	38	0,7%
Otras actividades de servicios	36	0,7%
Distribución de agua; y activ. de saneamiento ambiental	35	0,6%
Explotación de minas y canteras	20	0,4%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	19	0,3%
Administración pública y defensa	5	0,1%
Total	5.446	

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia en el año 2014 un aumento representativo en cada uno de los sectores en comparación a los datos registrados en el año 2013, siendo en los dos años, el sector del comercio el de mayor participación.

Tabla 6. Pymes matriculadas y renovadas por sectores en el Valle del Cauca 2013/2014

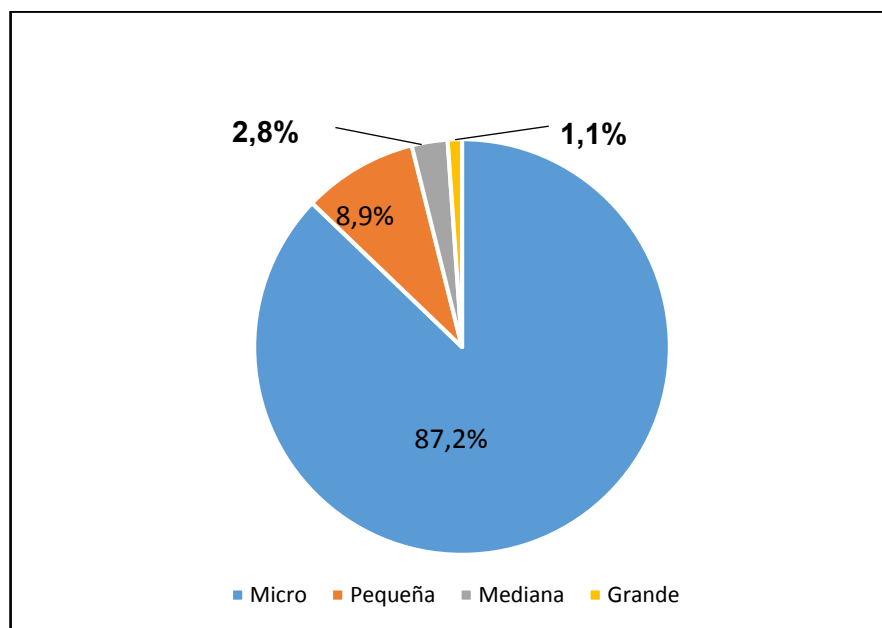
Sector	2013	2014	VAR (%)
Comercio	1.478	1.653	11,8
Industria	666	744	11,7
Agricult., ganadería, caza, silvic., y pesca	381	442	16,0
Actividades inmobiliarias	357	409	14,6
Construcción	316	373	18,0
Actividades profesionales, científicas y técnicas	309	367	18,8
Transporte y almacenamiento	271	313	15,5
Servicios administrativos y de apoyo	244	260	6,6
Actividades financieras y de seguros	183	217	18,6
Activ., de atención de la salud humana y asist., social	159	192	20,8
Alojamiento y servicios de comida	129	162	25,6
Información y comunicaciones	105	116	10,5
Educación	38	45	18,4
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	29	38	31,0
Otras actividades de servicios	26	36	38,5
Distribución de agua; y activ. de saneamiento ambiental	31	35	12,9
Explotación de minas y canteras	17	20	17,6
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	14	19	35,7
Administración pública y defensa	4	5	25,0
Total general	4.757	5.446	14,5

Fuente: Elaboración propia.

7.5. PYMES EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI

Cali al primer trimestre del año 2014 tiene registro de 37.191 empresas matriculadas y renovadas de todos los tamaños, que equivalen al 63,6% del total de firmas del Departamento³⁰, están distribuidas en Micro 32.421, Pequeñas 3.320, Mediana 1.038 y Grande 412. Las economías de aglomeración de una ciudad capital como Cali, sumado a los encadenamientos y servicios de tercerización que prestan las Pymes a la gran empresa, explican en gran medida esta proporción

Gráfico 3. Empresas matriculadas y renovadas de Santiago de Cali por tamaño I trimestre 2015.

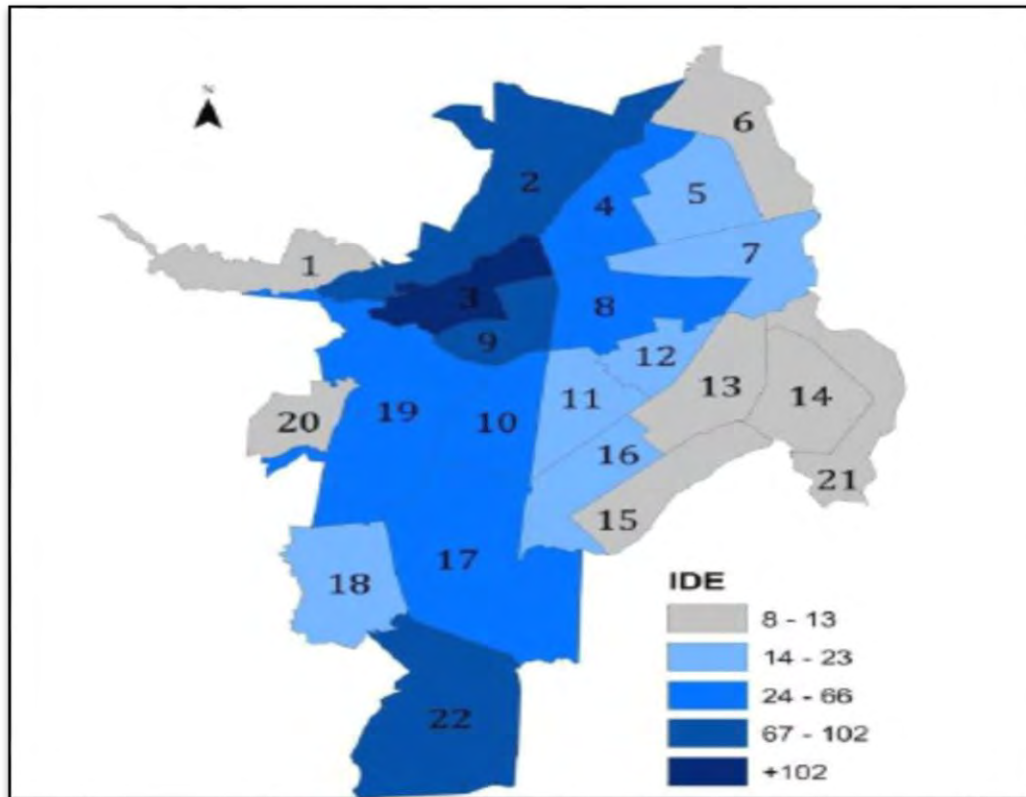


Fuente: Elaboración propia, a partir de datos de la Cámara de Comercio de Cali [en línea]. La CCC. [consultado 06 de mayo de 2016]. Disponible en internet: www.ccc.org.co/es/

³⁰ Contribución de las Pymes al tejido empresarial del Valle del Cauca [en línea]. Santiago de Cali: Cámara de Comercio de Cali. [consultado 25 octubre de 2016]. Disponible en internet: <http://www.ccc.org.co/wp-content/uploads/2014/06/Apunte-economico-pymes-jun-v3.pdf>

7.5.1. Concentración de las Pymes en la Ciudad de Santiago de Cali. La comuna que mayor concentración de empresa registra por número de habitantes se registra en la comuna 3 la cual corresponde al centro de la ciudad, y para el interés de nuestra tesis, se evidencia que la comuna 9 cuenta con total de 102 Pymes.

Figura 2. . Concentración de las Pymes en Cali.



Fuente: Informe Económico #70 - Enfoque Económica [en línea] Cámara de Comercio de Cali, Marzo 2016. [Consultado 29 Septiembre de 2016]. Disponible en internet:

<http://www.ccc.org.co/informe-economico-70-enfoque-economico/>

8. COMPETITIVIDAD

8.1. DEFINICIÓN

El término de competitividad actualmente se emplea en diferentes campos como: las empresas, los sectores económicos o los países. La competitividad de las empresas es un factor determinante en el crecimiento de un país ya que representa una pieza importante del motor que impulsa su desarrollo y crecimiento, esta situación aunada a las dificultades propias de pertenecer a un mundo cada vez más desafiante con retos constantes de innovación, hacen que la tarea de competir sea cada vez más dispendiosa para las empresas emergentes y una constante lucha para las empresas tradicionales a fin de no desaparecer del mercado.

La competitividad representa la capacidad que se tiene para tener rivalidad, que puede indicar la posición que se tiene frente a las demás en el mercado y cómo mantenerla pero sobre todo como mejorarla de forma sostenida. Se dice que la competitividad se presenta cuando el servicio o producto coincide con la voluntad de pago para ser adquirido, y esto debe ser de manera rentable para quien lo ofrece, por lo tanto se habla que una empresa es competitiva cuando tiene la capacidad de sacar su producto al mercado.

La calidad es un paradigma de la competitividad y al igual que ella, algunos otros agentes se han sumado para alcanzar la competitividad como lo son la gestión del producto, el marketing, la dirección estratégica, la gestión de recursos humanos y conocimientos, así como las nuevas tecnologías, todas estas cuestiones han ocupado un lugar para que la empresa llegue a ser competitiva³¹.

Un concepto de competitividad más específico: “es la capacidad estructural de una empresa de generar beneficios sin solución de continuidad a través de sus procesos productivos, organizativos y de distribución”³². Existen 2 categorías cuando se habla de competitividad la competitividad empresarial y la competitividad nacional, en este capítulo mencionaremos los conceptos de ambas

³¹ Pech Varguez, J. I., & Morales González, M. A. Competitividad y estrategia: el enfoque de las competencias esenciales y el enfoque basado en los recursos [en línea]. En revista Contaduría y Administración. Abril. Junio 2000, no 197 [consultado 25 de febrero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.ejournal.unam.mx/rca/197/RCA19705.pdf>

³² FEA, Ugo. Competitividad es calidad total. Colombia: Alfa Omega, 1995.

haciendo claridad que éste trabajo se encuentra enfocado en la competitividad empresarial.

Competitividad nacional: La competitividad de las naciones es un campo de conocimiento económico que analiza los acontecimientos y políticas que determinan la habilidad que tiene una nación para crear un ambiente donde las empresas y su población puedan crecer de manera sustentable. La competitividad nacional no depende solo de cómo se encuentre las circunstancias del país en manera macroeconómica, política, legal o social no se trata solo de crear riqueza, sino también de crear un nivel macroeconómico, sobre la base de las empresas y la manera en la que compiten.

La competitividad empresarial: La competitividad empresarial depende de la eficacia de las relaciones que una empresa implementa con un conjunto de factores que incluyen el ambiente económico, la eficiencia de una empresa depende de insumos, servicios, infraestructura física como las telecomunicaciones, transporte, infraestructura humana como la calidad en los recursos humanos, la infraestructura institucional para la provisión de servicios financieros, apoyo a las exportaciones, asistencia tecnología.

Según Fernández, 2007, La competitividad empresarial es comprendida como la capacidad que tiene una empresa para mantener y fortalecer su participación lucrativa dentro del mercado, se establece en nuevas estrategias empresariales, en la capacidad empresarial para participar en negociaciones con diversas empresas de su entorno, y en la presencia de un ambiente competitivo determinado por el tejido empresarial y de consumidores existentes dentro del mercado. El nivel de competitividad de una empresa se define cuando los productos o servicios son costeables es decir cuando se diferencien y sean mejores que los de la competencia, cuando son hechos con normas de calidad, requeridos por mercados específicos de esta manera se puede tener un ventaja competitiva dentro de un mercado global. Pero no solo debe enfocarse en ser mejor en el mercado sino también implementar estrategias para mantenerse en él, que crezca de una manera continua, lo que se quiere decir con esto es que la competitividad debe de ser fuerte, no temporal y provisional.

Es necesario también resaltar que el uso de las tecnologías y los sistemas de producción de nuestro producto o la forma de ofrecer nuestro servicio, son también factores importantes para tener una mejor demanda en el mercado. Con esto tenemos que la competitividad se trata de la capacidad que tiene una empresa para obtener el mayor rendimiento posible, con los recursos disponibles, como factor humano, capital, creatividad, materiales, entre otros.

Es pertinente entonces señalar que para ser competitivo y sobrevivir dentro de un mercado, no es tan importante el tamaño de la empresa, sino el nivel de competitividad que ésta posea.

8.2. FACTORES QUE DETERMINAN LA COMPETITIVIDAD

Para que una empresa sea competitiva es necesario que cumpla por lo menos con los siguientes factores³³:

- **Factor humano:** los trabajadores deben participar directamente con la gestión de la empresa, para ellos tiene que ser de suma importancia que la organización avance ya que es un gran beneficio para ellos desde el director o presidente de la misma hasta un obrero.
- **La comunidad:** La empresa tiene que desarrollarse de una manera factible con las instituciones y servicios públicos con el fin de tener menos presión en lo fiscal, no malgastar el capital generado y así facilitar la máxima competitividad del propio sistema económico.
- **El empresario:** Es la persona capaz de tomar las mejores decisiones en la empresa, es decir quien enfoca sus esfuerzos para que la empresa crezca, y no limitarse a aportar capital, sino que debe estar capacitado para gestionar un proceso productivo, aportar su creatividad y espíritu emprendedor. Esto ayudara para que la empresa tenga una mayor participación en el mercado.
- **La fuerza de trabajo:** Es un factor determinante en el proceso productivo ya que es la actividad a la que se dedica la empresa, cada trabajador debe tener la capacidad suficiente para realizar su tarea y el tiempo necesario para concluirla, al mismo tiempo la empresa debe contar con la estructura organizacional necesaria para que el factor humano realice sus actividades con motivación y se puedan alcanzar así los principales objetivos de la empresa tales como la satisfacción del cliente y disminución de costos.

³³ FEA, Op. cit., 30 p.

- **El capital:** Este factor es fundamental para que la creación y sostenimiento de la empresa debido a que constituye la principal fuente de funcionamiento. El capital debe tener un buen uso ya que representa la inversión dentro de la empresa, y tendrá que producir recursos y bienestar para la comunidad financiera.

Una empresa competitiva es aquella capaz de integrar cada uno de los factores mencionados anteriormente porque de esta manera tiene: Un proceso productivo óptimo, es decir tareas específicas y una mayor organización tecnológica por lo tanto podrá llevar a cabo su objetivo general. Recursos excelentes, esto se refiere a que se tendrá un buen ambiente de trabajo, recurso humano motivado y preparado, capitales adecuados y buenos materiales. Elevada calidad en el proceso de transformación, se tendrá un producto o servicio final capaz de satisfacer las necesidades del cliente en cuestión de calidad, precio y fiabilidad. Considerable generación del valor agregado, optimizar todos los factores que tenemos para originar una producción sobresaliente por su calidad y cantidad. Destacada calidad del producto y minimización del coste, se permite un margen entre los recursos que se emplean y el precio en que vendemos nuestro producto o servicio.

Existen también factores externos que determinan la competitividad y son aquellos que dependen del ambiente que esté rodeado el empresario y de cómo se desenvuelva en él, se consideran factores externos aquellos que la empresa no puede cambiar.

Algunos factores externos son

- Costos de transacción de la economía
- Las infraestructuras
- La legislación laboral
- La competitividad entre los proveedores
- Las exigencias de los clientes ante el producto o servicio que se ofrece.

Estos aspectos se deben considerar con la misma importancia que los factores internos ya que influyen directamente con la capacidad de competencia entre empresas.

8.3. INDICADORES DE COMPETITIVIDAD

La competitividad de la empresa tiene un valor único, constituido por muchos factores que concurren a determinarlo y tienen una incidencia positiva o negativa, que debe examinarse por separado para mejorar el resultado final. Una empresa puede ser competitiva en el proceso de transformación y no serlo en la distribución o tener gastos generales o financieros desproporcionados, o estar gravada por un exceso de personal. Para poder medir la competitividad de una empresa es necesario en función de tres macro parámetros: competitividad absoluta, competitividad relativa y competitividad tendencial (Fea, 1999).

8.3.1. Competitividad absoluta. Para tener una referencia completa de los valores determinados es necesario compararlo con un ciclo sin defecto por lo tanto se definen de la siguiente manera: el proceso de transformación más racional, tecnológicamente en vanguardia, que excluya cualquier intervención por controles o reparaciones.

8.3.2. Competitividad relativa. Los datos tienen valor relativo cuando se comparan con parámetros del competidor líder en el mercado: por lo tanto permite evaluar la distancia que hay entre la eficiencia de la empresa y la mejor en un determinado momento. El sistema determinado benchmarking, propone la continua comparación entre los parámetros de los procesos de trabajo en la empresa, no importa el sector, que logra hacer este proceso de manera más racional con el máximo nivel de calidad y con el mínimo costo. Estos análisis evidencian los principales problemas y las acciones necesarias para corregir los errores encontrados.

8.3.3. Competitividad tendencial. Una empresa es competitiva cuando tiene la capacidad de generar beneficios a largo plazo. La determinación de estas tendencias requiere evaluar los datos comparándolos con la realidad de un periodo anterior.

8.4. LA COMPETITIVIDAD EN COLOMBIA

El Consejo privado de competitividad de Colombia propone ocho frentes que permitirán conseguir las metas de largo plazo³⁴:

- **Formalización:** la informalidad, tanto laboral como empresarial, en Colombia supera el 55% y no se han logrado reducciones sustanciales en los últimos años. Así mismo, se establece que los costos laborales no salariales en Colombia ascienden al 58%, cifra que debe reducirse para disminuir los incentivos de ser informal. El CPC propone impulsar una ley pro formalización para que de manera transversal simplifique y reduzca sustancialmente las obligaciones tributarias, laborales y contables a las Pyme en sus tres primeros años de existencia.

- **Ciencia, tecnología e innovación:** en Colombia los insumos necesarios para innovar son escasos, lo que hace evidente que la innovación en el país requiere un ambiente más favorable para el emprendimiento productivo, en particular, capacidad de absorción tecnológica y disponibilidad de capital de riesgo. Con este propósito es indispensable revertir la tendencia decreciente que en la última década presenta el presupuesto destinado a Colciencias.

- **Infraestructura, transporte y logística:** una de las principales restricciones al crecimiento económico de Colombia es el rezago en infraestructura vial, no solo por los atrasos, sino también por la ineficiencia en los procesos aduaneros y la falta de una industria competitiva de servicios de logística. Es urgente el fortalecimiento institucional del sector creando una Comisión de Regulación que, tal como ocurrió en el sector eléctrico, gracias a la estabilidad y una adecuada regulación, logre atraer la inversión local y extranjera en las cuantías requeridas.

- **Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC):** este sector presentó un crecimiento de 6,4%, tasa de crecimiento representativa entre 2002 y 2008. Sin embargo, aún existe una brecha digital en el acceso a bienes y servicios relacionados con TIC, lo que hace necesario focalizar políticas que permeen los beneficios de estos servicios. Una de las propuestas que presenta el CPC está dirigida a ampliar los niveles de bancarización a través de banca móvil y a reducir

³⁴ Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos [en línea]. SciELO. Disponible en internet: http://www.unipiloto.edu.co/descargas/archivo_administracion_de_empresas/competitividad_pymes_colombia.pdf

significativamente los elevados costos de acceso a la banda ancha, que impide su masificación en las Pyme y en los hogares de estrato medio.

- **Educación:** la cobertura de educación preescolar en Colombia es la más baja de los países de referencia, hecho que limita de entrada el desarrollo de la capacidad de aprendizaje de los niños. La alta prevalencia de anemia en menores de cinco años y mujeres embarazadas en Colombia preocupa por su relación con retrasos en el desempeño intelectual, baja productividad y bajo desarrollo económico y social de las personas.

- **Bancarización y asignación eficiente del ahorro:** el sistema financiero colombiano se ha fortalecido y mantenido un crecimiento destacable durante los últimos dos años, al lograr avances sustanciales en los indicadores de bancarización, el crédito, los activos y el mercado de capitales. Los retos se concentran en ampliar el acceso al crédito a las Pyme y mantener la dinámica de colocación de bonos privados en el mercado.

- **Sistema tributario:** las tarifas de los impuestos corporativos y de los procedimientos tributarios (más engorrosos) continúan siendo considerablemente más altas en Colombia que en el promedio mundial. A pesar de que Colombia ha avanzado significativamente en materia de simplificación y acceso al sistema tributario nacional, todavía hay mucho camino por recorrer. El sistema tributario colombiano continúa generando distorsiones por concepto de tratos preferenciales y sobrecargas tributarias.

- **Justicia:** pese al aumento de los recursos públicos dirigidos al sector, el tiempo y los costos incurridos para hacer cumplir un contrato continúan obstaculizando la competitividad del país. Aunque la productividad media por juez ha mejorado en los últimos dos años, esta última todavía no es suficiente para satisfacer la demanda de justicia que existe en el país. Es fundamental implementar la oralidad en el régimen civil y comercial, un procedimiento expedito para las pequeñas causas y los ejecutivos hipotecarios.³⁵

³⁵ Gómez, H. Cómo mejorar en competitividad [en línea]. En: Revista Dinero. Mayo, 2009. [consultado 12 de marzo de 2016]. Disponible en internet: http://www.dinero.com/economia/productividad/como-mejorar-competitividad_65389.aspx

8.4.1. Políticas de competitividad en Colombia. El interés por la competitividad surge en Colombia³⁶ gracias al cambio de modelo económico (de modelo sustitutivo de importaciones se pasa a modelo de apertura económica) iniciado a finales de los años 1980 en el gobierno de Virgilio Barco y acentuado en el gobierno de César Gaviria, lo que condujo a la promoción de políticas tanto para el desarrollo exportador como para el fortalecimiento de la competitividad del país. Con el propósito de conocer el marco de acción de la competitividad en Colombia, a continuación se señalan las diferentes políticas que se han propuesto:

- 1994 Plan de Desarrollo: creación del Consejo Nacional de Competitividad.
- 1998 Decreto 2222: asigna a la Comisión Mixta de Comercio Exterior las funciones del Consejo Nacional de Competitividad.
- 1999 Plan Estratégico Exportador 1999-2009.
- 1999 Política Nacional para la Productividad y la Competitividad (PNPC): dota al país de instrumentos que fortalezcan su inserción en los mercados internacionales.
- 2004 Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad: define planes, programas y proyectos de corto y mediano plazo asociados con retos y oportunidades de la integración.
- 2005 Alta Consejería para la Competitividad y la Productividad: articula esfuerzos e instituciones públicas relacionadas con la competitividad.
- 2006 Conpes 3439: “Institucionalidad y principios de política para la productividad y competitividad”.
- 2008 Conpes 3527: “Política Nacional de Productividad y Competitividad”.

Las políticas desarrolladas hasta 1999 no presentaban una clara diferencia entre política de competitividad y política industrial; eran conceptos que se usaban indistintamente y no se pensaba en términos de una relación directa entre competitividad y desempeño exportador. Derivado de las bajas cifras tanto en materia de competitividad como de exportaciones que el país había tenido hasta

³⁶ La competitividad empresarial: Políticas de competitividad en Colombia [en línea]. Ucentral. [consultado 25 de abril de 2016]. Disponible en internet: https://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2015_competitividad_empresarial_001.pdf.

ese momento, con el Decreto 2350 de 1999 se le asigna al Ministerio de Comercio Exterior la responsabilidad de la política de competitividad del país, entendiéndose ésta como la integración de las políticas agropecuaria, industrial y de servicios, con miras a su internacionalización, y se establece así una diferencia entre las políticas industrial y de competitividad (Velasco, 2003).

8.4.2. Informe nacional de competitividad 2016-2017. El Informe Nacional de Competitividad 2016-2017³⁷ refleja la necesidad de profundizar y acelerar los esfuerzos en ambos frentes: público y privado. Resaltaremos los aspectos más relevantes para este trabajo dado que el informe nacional abarca distintos campos que no se relacionan a la investigación realizada, cada análisis escogido presenta un balance de indicadores internacionales que miden el avance del país respecto a los demás países de América Latina, con el fin de evaluar el progreso en la meta de ser el tercer país más competitivo de la región en 2032.

En 2006 Colombia definió su visión para 2032, según la cual el país será uno de los tres más competitivo de América Latina, con un ingreso per cápita equivalente al de un país de ingresos medio-altos, a través de una economía exportadora de bienes y servicios de alto valor agregado e innovación, con una mayor calidad de vida e igualdad. Para lograrlo, el gobierno nacional y el sector privado liderado por un grupo de empresarios decidieron crear el Sistema Nacional de Competitividad, hoy denominado Sistema Nacional de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación. Poco tiempo después, ese mismo grupo de empresarios conformó el Consejo Privado de Competitividad, para que trabajara de la mano con el gobierno en la identificación y coordinación de iniciativas que ayuden al país a lograr la meta mencionada.

Diez años después de su creación, el CPC dedica su Informe Nacional de Competitividad 2016-2017 a revisar los aprendizajes de la última década. El primero de ellos es que la competitividad debe ser una apuesta nacional en la que empresarios, gobierno, academia y sociedad civil se articulen, para hacer frente a las dificultades que limitan la capacidad de la economía y otorgar un mayor bienestar a toda la nación.

El segundo aprendizaje es que Colombia ha demostrado su capacidad de hacer, en algunas áreas específicas, las transformaciones necesarias para convertirse en el tercer país más competitivo de América Latina en 2032, como se evidencia en

³⁷ Informe Nacional de Competitividad 2016-2017 [en línea]. Consejo Privado de Competitividad. [consultado 05 de enero de 2017]. Disponible en internet: <http://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2016-2017/>.

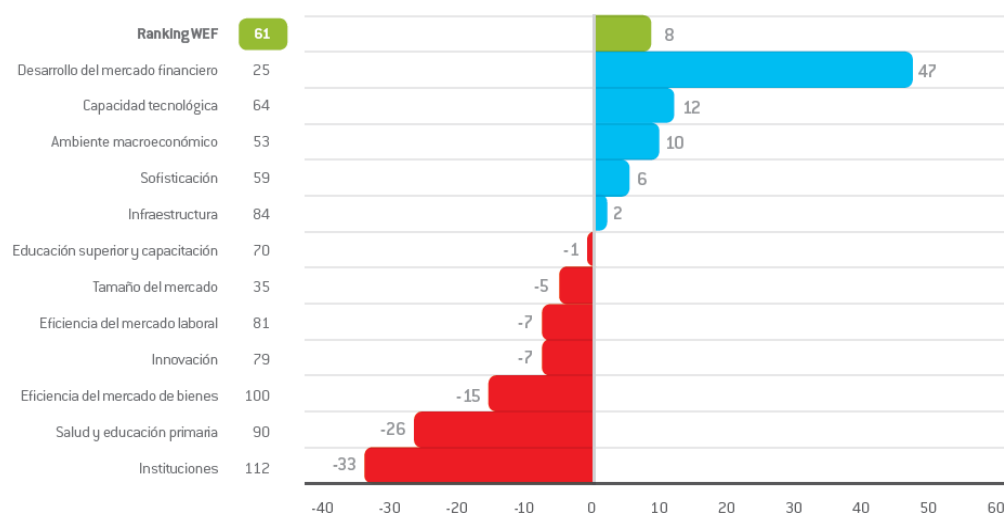
su avance sostenido, aunque leve, en algunos de los principales rankings globales de competitividad. Por ejemplo, en el Índice Global de Competitividad (IGC) del Foro Económico Mundial (FEM), Colombia pasó del puesto 63 entre 122 países en 2006 al puesto 61 entre 138 en 2016.

La competitividad en Colombia si bien ha mostrado mejorías con el paso del tiempo, debe acelerar el ritmo con el fin de seguir el paso a países de Latinoamérica como Chile, México, Panamá y Costa Rica, que avanzaron más rápido en los últimos diez años. Con una adecuada estrategia de competitividad se podrá lograr un mayor crecimiento económico y por ende generación de nuevos empleos reflejándose bienestar en nuestra sociedad.

A continuación los detalles del informe para obtener una visión más clara de la posición de Colombia en los diferentes escenarios:

El análisis de la evolución de Colombia en los distintos pilares de competitividad del IGC permite identificar las áreas en las que el país tuvo avances significativos durante la última década, así como aquellos en los que aún están los mayores retos. En términos de avances, el desarrollo del mercado financiero en el que Colombia progresó de forma más contundente, al subir 47 posiciones en diez años, es un ejemplo del trabajo conjunto entre los sectores privado y público, con regulación adecuada e inversiones privadas rentables. La mejora del mercado financiero se ha dado en un ambiente macroeconómico estable, aunque esta condición se ha visto amenazada por el aumento reciente de la inflación, la ampliación del déficit de cuenta corriente y la expansión del déficit fiscal, que urge corregir.

Gráfico 4. Evolución de Colombia en los pilares del IGC



Fuente: FEM. Cálculos: Consejo Privado de Competitividad [en línea]. [consultado 10 de enero de 2017]. Disponible en internet: <https://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2016-2017/>

A pesar de estas mejoras, el desempeño de Colombia en el IGC muestra que persisten retos importantes en pilares claves para la competitividad. La calidad y fortaleza de las instituciones es el área en la que Colombia tiene peor desempeño en el IGC, pues en 2016 se ubicó en la posición 112, frente a la posición 79 que ocupó en 2006. Desde la perspectiva del CPC, la debilidad institucional y la corrupción son los principales desafíos que enfrenta el sector público colombiano para cumplir la visión a 2032.

Respecto a las empresas, el IGC también muestra que Colombia perdió siete posiciones en el pilar de innovación, al descender hasta la posición 79 entre 138 países. Dada la importancia de invertir en ciencia, tecnología e innovación para el aumento de la productividad, el resultado de esto es que ahora se requieren 4,3 trabajadores para producir el mismo valor agregado que produce un trabajador en Estados Unidos. En este sentido, el CPC concluye que el principal desafío que enfrenta el sector privado es el aumento de su productividad.

El Informe Nacional de Competitividad 2016-2017 refleja la necesidad de profundizar y acelerar los esfuerzos ambos frentes: público y privado. En ese sentido, con motivo del décimo aniversario del CPC, el Informe de este año hace un balance del desempeño en competitividad durante la década anterior. Cada

capítulo presenta un balance de indicadores internacionales que miden el avance del país respecto a los demás países de América Latina, con el fin de evaluar el progreso en la meta de ser el tercer país más competitivo de la región en 2032.

Además, las recomendaciones de este año tienen una nueva estructura. En cuanto a las recomendaciones para el gobierno, se incluyen acciones regulatorias que abordan la dimensión formal de las instituciones, y acciones públicas que reflejan la necesidad de realizar cambios que requieren de voluntad política y movilización de recursos humanos y financieros. Respecto a las empresas, se incluyen acciones privadas que reconocen la responsabilidad del sector empresarial en los distintos frentes de competitividad, en particular en el aumento de la productividad. Y, finalmente, se incluyen acciones de coordinación público-privada que muestran la importancia del trabajo articulado entre actores para avanzar en la agenda horizontal y vertical del país.

Por último, el Informe de este año incluye, por primera vez, un capítulo sobre Crecimiento verde que refleja la convicción del Consejo de que la trayectoria de crecimiento y de aumento de la productividad debe ser ambientalmente sostenibles, en particular después de los compromisos que adquirió Colombia en el Acuerdo del COP21 suscrito en París.

El Informe Nacional de Competitividad 2016-2017 es, entonces, un recuento exhaustivo de aprendizajes y desafíos, elaborado por el sector privado en la búsqueda de un país más competitivo y con mayores oportunidades de desarrollo para los colombianos. Lograrlo debe ser un compromiso de todos.

8.4.2.1. Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Aprovechar el potencial de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)³⁸ requiere de marcos regulatorios e institucionales para los nuevos mercados, además de transformaciones en la educación que puedan generar capacidades y habilidades útiles para las nuevas tareas y retos de la economía digital.

³⁸ TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [en línea]. [consultado Marzo de 2017]. Disponible en internet: http://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2016-2017/tic-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones/#cpc_breadcrumb

Colombia se encuentra en una etapa temprana del desarrollo de su ecosistema digital. Entre 2006 y 2014, Colombia multiplicó por 8,8 el número de suscriptores a banda ancha fija y la penetración de la telefonía móvil ascendió de 67,9% en 2006 a 115,7% en 2015 (UIT, 2016). Sin embargo, esta penetración no ha sido suficiente para mejorar la posición del país en el ranking de América Latina: Colombia se ubicó en el noveno lugar en la región en 2014, cuatro puestos por debajo de su posición en 2006. En cuanto a la penetración de Internet fijo, en 2006 el país contaba con 1,4 conexiones por cada 100.000 habitantes y para 2014 ya tenía 10,3, lo que lo convierte en líder en crecimiento de los países de referencia. No obstante, existen amplias diferencias a lo largo del territorio: mientras Bogotá tiene una penetración del 20,6%, cinco departamentos tienen coberturas inferiores al 1% de la población.

A medida que Internet se masifica, la velocidad de conexión cobra mayor relevancia, especialmente para iniciativas como el Internet de las Cosas, en las que es necesario transmitir volúmenes importantes de información en tiempo real, o para la provisión de servicios o productos que requieren la transmisión de videos e imágenes. Colombia presenta un rezago en términos del porcentaje de conexiones con velocidades superiores a 10 Mbps, frente a los demás países de América Latina y otros como Corea del Sur o Turquía.

El número de usuarios de Internet ha crecido de manera significativa, y la principal razón de su uso es el entretenimiento. En los últimos diez años, el porcentaje de personas que usa Internet pasó de 15,3% en 2006 a 55,9% en 2015. Sin embargo, la tasa de crecimiento de usuarios ha disminuido hasta alcanzar un dígito en los últimos tres años.

Gráfico 5. Porcentaje de individuos que usa internet y tasa de crecimiento de usuarios. Colombia, 2006 – 2015



Fuente: TIC: Tecnología de la Información y las Comunicaciones [en línea]. Consejo Privado de Competitividad. [consultado 12 marzo de 2017], Disponible en internet: https://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2016-2017/tic-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones/#cpc_breadcrumb

El uso de Internet en Colombia, tanto en zonas urbanas como rurales, se concentra en las redes sociales, la búsqueda de información y el correo electrónico. Esto confirma el desarrollo incipiente del Internet en el país, cuyo uso gira en torno al entretenimiento. La escasez de servicios y contenidos de utilidad constituye una barrera para avanzar en la penetración de Internet.

Respecto al uso de las TIC por parte de las empresas en Colombia, su adopción ha sido lenta: en términos de comercio electrónico Colombia se ubica en el décimo lugar en la región, y ocupa el puesto 69 entre 139 países en materia de transacciones electrónicas entre empresas (WEF, 2016). En cuanto al impacto de las TIC, el país avanzó en la contribución de este sector a las exportaciones al pasar de la posición undécima a la octava en América Latina entre 2006 y 2015 (WEF, 2016), pero dada la variedad y profundidad de este impacto, su contenido y utilidad aún son irrelevantes para muchas personas y empresas.

Aunque el país ha registrado avances en materia de gobierno electrónico, según el Índice de Desarrollo de Gobierno en Línea Colombia aún está por debajo de países de la región como Uruguay, Chile y Argentina. El 75% de las instituciones colombianas están en la etapa presencial de desarrollo de Gobierno en Línea, es decir, tienen páginas web con información mejorada, pero es unidireccional y no transaccional. Es necesario avanzar en la presencia transaccional de las instituciones, de manera que se logre la interacción efectiva entre el gobierno y los ciudadanos en aspectos como el pago de impuestos, las convocatorias públicas y la obtención de documentos. Si el país quiere aprovechar las TIC como factor de desarrollo económico y social, debe intensificar la generación de capacidades TIC especializadas entre sus habitantes, trabajar en su marco regulatorio y propiciar un ambiente de negocios que facilite la evolución de su ecosistema digital.

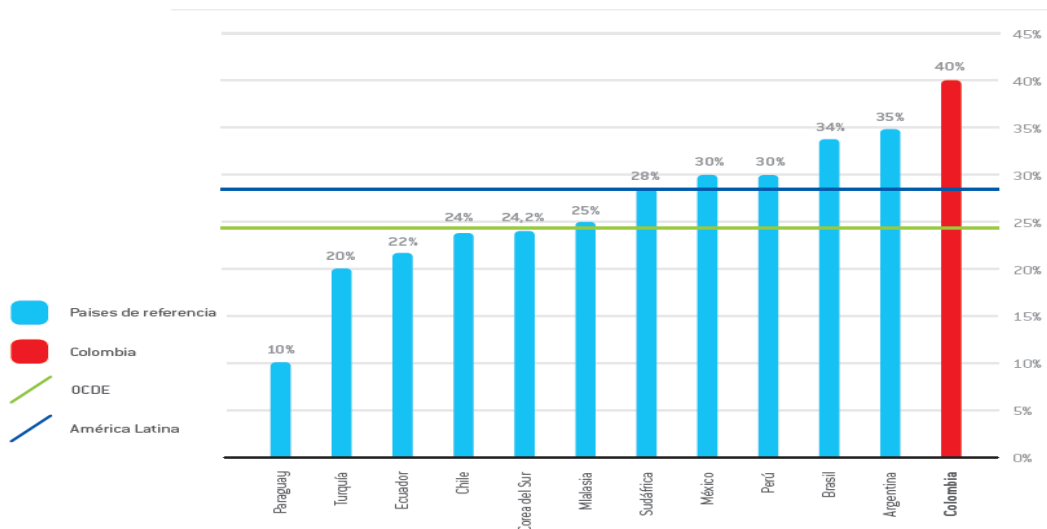
8.4.2.2. Sistema tributario. El sistema tributario aplica un tratamiento diferente a personas y empresas similares, y no contribuye a mejorar la distribución del ingreso, lo que lo hace inequitativo y regresivo. Además, es excesivamente complejo y castiga la inversión y el empleo, lo que va en contra del principio de eficiencia³⁹.

³⁹ Sistema Tributario [en línea]. Consejo Privado de Competitividad. [consultado 01 de Marzo de 2017]. Disponible en internet: http://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2016-2017/sistema-tributario/#cpc_breadcrumb

Un elemento clave en materia de competitividad es contar con un sistema tributario equitativo, progresivo y eficiente, que dé estabilidad a las finanzas públicas y minimice, en lo posible, las distorsiones que genera la introducción de impuestos al aparato productivo. En Colombia, el sistema actual no cumple con ninguno de estos tres principios, pese a que es obligatorio por mandato constitucional. De hecho, el sistema aplica un tratamiento diferente a personas y empresas similares, y no contribuye a mejorar la distribución del ingreso, lo que lo hace inequitativo y regresivo. Además, es excesivamente complejo y castiga la inversión y el empleo, lo que va en contra del principio de eficiencia. A lo anterior se suma el bajo nivel de recaudo que genera, y que no coincide con el nivel de desarrollo del país, producto de la alta evasión y elusión, así como de la debilidad de la autoridad tributaria.

En términos de competitividad y eficiencia económica, uno de los grandes avances de los últimos años en materia tributaria fue la eliminación de los aportes parafiscales del SENA y el ICBF, y de las contribuciones al régimen contributivo de salud para los trabajadores con ingresos inferiores a diez salarios mínimos mensuales legales vigentes (Ley 1607 de 2012). Sin embargo, como medida de compensación, la Ley 1607 introdujo el impuesto sobre la renta para la equidad (CREE), el cual fijó en 8% aunque determinó que entre 2013 y 2015 la tasa fuera de 9%. Si bien esta reforma redujo el impuesto de renta a 25%, en términos prácticos la tasa total de renta para las sociedades se incrementó a 34%. Posteriormente, la Ley 1739 de 2014 determinó que la tarifa de 9% del CREE sería permanente, y estableció una sobretasa temporal al CREE que variaría entre 5% y 9% entre 2015 y 2018. Como resultado, la tarifa total de renta de las sociedades, que hoy es de 40% y se espera crezca hasta el 43% en 2018, es la más elevada de América Latina, muy superior al promedio de los países de la OCDE.

Gráfico 6. Tasa de renta para personas jurídicas. Colombia y países de referencia, 2015



Fuente: Sistema Tributario [en línea]. Consejo Privado de Competitividad. [consultado 16 de marzo de 2017]. Disponible en internet: https://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2016-2017/sistema-tributario/#cpc_breadcrumb

A lo anterior se suman otras cargas impositivas sobre las empresas –por ejemplo, el impuesto a la riqueza, el 4×1.000, el ICA y el IVA a bienes de capital– que incrementan la tasa efectiva de tributación de las sociedades. Según el último reporte del Doing Business, el país registra una de las tasas efectivas de tributación más elevadas del mundo, ubicándose en el puesto 182 entre 191 países y en el 15 entre 17 países de América Latina. Adicionalmente, la existencia de múltiples beneficios tributarios hace que estas tasas sean diferentes entre sectores, lo que termina erosionando la base del impuesto de renta a las sociedades.

Con respecto a impuestos indirectos como el IVA, si bien la tasa está dentro del promedio de la región, el porcentaje de recaudo con respecto al PIB es insuficiente y en 2015 solo representó 5,6% del PIB, lo que refleja los bajos niveles de productividad de este tributo. Lo anterior es el resultado de las múltiples exclusiones y exenciones, de la existencia de tarifas reducidas y del alto grado de evasión y elusión. Adicionalmente, Colombia es uno de los pocos países de la región que no permiten el descuento total del IVA sobre los bienes de capital, lo que restringe el proceso de sofisticación y diversificación del aparato productivo y pone en desventaja a las empresas colombianas frente a sus pares extranjeros.

El país requiere con urgencia una reforma tributaria estructural que, además de incrementar el recaudo, mejore la equidad, progresividad y eficiencia del sistema, de manera que se fomenten la inversión, el empleo, el crecimiento económico y, por consiguiente, la competitividad. A la luz de los principios constitucionales y teniendo en cuenta las propuestas de la Comisión de Expertos para la Equidad y la Competitividad Tributaria, este capítulo analiza los principales tributos del orden nacional, describe las deficiencias del país en términos de administración tributaria y hace énfasis en algunos aspectos territoriales.

9. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

9.1. LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La información es un bien económico, y hoy en día se considera como un recurso que es estratégico, debido a que se ha convertido en uno de los recursos más importantes para las empresas, y que ha tenido efecto en la mismas ya que ha mermado la importancia de la mano de obra y del capital como motor económico, sentando una nueva forma de realizar negocios fundamentada en la aplicación de masiva de la tecnología de la información en la empresas, para que en este nuevo entorno la empresas tenga una participación exitosa deben hacer más que un esfuerzo aprendiendo a valorar y gestionar sus recursos de información⁴⁰.

Durante los últimos años los Sistemas de Información constituyen uno de los principales ámbitos de estudio en el área de organización de empresas. El entorno donde las compañías desarrollan sus actividades se vuelve cada vez más complejo. La creciente globalización, el proceso de internacionalización de la empresa, el incremento de la competencia en los mercados de bienes y servicios, la rapidez en el desarrollo de las tecnologías de información, el aumento de la incertidumbre en el entorno y la reducción de los ciclos de vida de los productos originan que la información se convierta en un elemento clave para la gestión, así como para la supervivencia y crecimiento de la organización empresarial. Si los recursos básicos analizados hasta ahora eran tierra, trabajo y capital, ahora la información aparece como otro insumo fundamental a valorar en las empresas.

9.1.1. Definición de diferentes autores. Daniel Cohen define los Sistemas de Información como “un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de ayudar a la toma de decisiones de las empresas. En un concepto más amplio un sistema de información no necesariamente debe de ser en un equipo de cómputo (hardware)”⁴¹.

Alejandro Peña Ayala define los Sistemas de Información como “un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas

⁴⁰ ARJONILLA DOMÍNGUEZ, Sixto Jesús, y MEDINA GARRIDO, José Aurelio. La gestión de los Sistemas de Información en la empresa. 3 ed. España.: Ediciones Pirámide., p 25.

⁴¹ COHEN, Daniel. y ASIN LARES, Enrique. Tecnologías de la información en los negocios. 5 ed. México D.F.: McGraw-Hill, 2009.4 p.

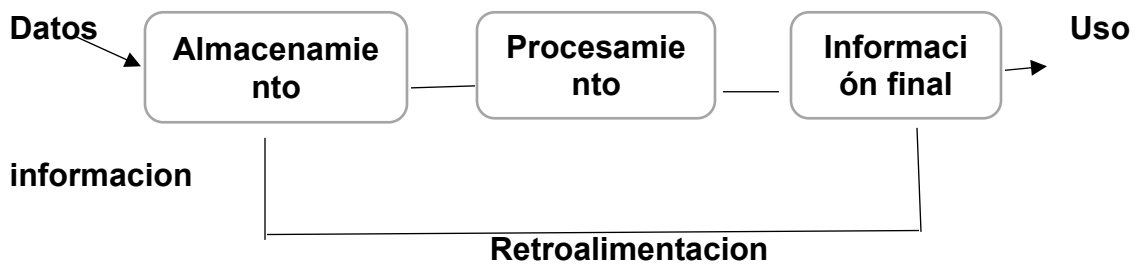
de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones⁴²”.

Kenneth C, Laudon y Jane P. Laudon, definen los Sistemas de Información como “un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar en la toma de decisiones y el control en la organización⁴³”.

En estas definiciones se observa que los autores coinciden en que los Sistemas de Información son un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, para el manejo de la información, con el objetivo de que esa información sirva de apoyo en la toma de decisiones.

9.1.2. Actividades básicas del sistema de información. Todo sistema de información utiliza como materia prima los datos, los cuales almacena, procesa y transforma para obtener como resultado final información, la cual será suministrada a los diferentes usuarios del sistema, existiendo además un proceso de retroalimentación, en la cual se ha de valorar si la información obtenida se adecua a lo esperado (Ver figura 3).

Figura 3. Sistemas de información de la organización



Fuente: Elaboración propia.

⁴² PEÑA AYALA, Alejandro. Ingeniera de sistemas de software: una guía para crear Sistemas de Información. México D.F.: Instituto Politécnico Nacional, 2006. 120 p.

⁴³ LAUDON, Kenneth C. y LAUDON, Jane P. Sistemas de información gerencial. 10 ed. México D.F.: Pearson Educación, 2008. P.15

Un sistema de información desarrolla cuatro actividades básicas las cuales se mencionan a continuación:

- **Entrada de información:** esta actividad concierne en la recolección e ingreso de los datos al sistema de información, este se puede realizar de dos formas, manual si quien proporciona los datos es el usuario, o automáticamente si los datos se obtienen de otro sistema.

- **Almacenamiento de la información:** esta es una de las actividades más importantes que realiza una computadora, ya que en esta actividad debe de ser capaz de recordar la información que se guardó en la sesión anterior, la información es guardada en una base de datos, en la cual se almacena toda la información para que cuando se requiera.

- **Procesamiento de la información:** la función que realiza el sistema de información al efectuar cálculos con los datos que se acaban de ingresar o con los que se encuentran almacenados, los cálculos se realizan de acuerdo con unas secuencias de operación preestablecida en el sistema, para obtener información que sea útil y posibilite tomar decisiones.

- **Salida de la información:** es la capacidad del sistema para sacar los datos procesados o bien la información al exterior de manera que puedan ayudarle al usuario. Una salida de información también puede ser la entrada de otro sistema de información o modulo y en este caso también se presenta una interfaz automática de salida⁴⁴.

9.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA EMPRESA

“Un sistema de información empresarial es un conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos interrelacionados de manera dinámica, y organizados entorno al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización empresarial para la gestión y correcta adopción de decisiones”⁴⁵. Los elementos o componentes que integran un sistema de información empresarial son:

⁴⁴ Sistemas de Información: Definición y clasificación de un sistema de Información [en línea]. Obolog, 2012. Disponible en internet:

<http://sisinformacion.obolog.es/definicion-clasificacion-sistema-informacion-2011378>

⁴⁵ HEREDERO, Carmen, *et al.* Organización y transformación de los Sistemas de Información en la empresa. 2 ed. México D.F.: Alfaomega grupo editorial, 2013. 21 p.

- **La información:** se refiere a todos los datos que se han capturado, almacenado, procesado y que se distribuyen por todo el sistema.
- **Las personas:** son seres humanos quienes introducen y utilizan la información del sistema.
- **Los equipos de tratamiento de la información e interacción con los usuarios:** es el hardware, software, y las redes de comunicación.
- **Las normas y/o técnicas de trabajo:** son los métodos que utilizan las personas y la tecnología para el desarrollo de las actividades.

9.2.1. Objetivo de los Sistemas de Información en la empresa. Dentro de las organizaciones los sistemas deben cumplir con tres objetivos básicos⁴⁶, automatizan los procesos operativos, proporcionan información que sirve de apoyo en el proceso de toma de decisiones y logran ventajas competitivas a través de su implementación y uso. Todo sistema de información va a poseer unos objetivos principales, los cuales se resumen a continuación:

- **Apoyar los objetivos y estrategias de la empresa,** el sistema de información ha de suministrar a la organización toda la información necesaria para su correcto funcionamiento. La información manejada abarcará desde la actividad rutinaria de la empresa hasta aquella necesaria para el proceso de planificación a largo plazo de la empresa.
- **Proporcionar información para el control de la totalidad de actividades de la empresa,** pudiendo comprobar el cumplimiento de las metas establecidas por la organización. Los Sistemas de Información abarcan a todos los departamentos de la empresa y a la gestión global de la organización.
- **Adaptar las necesidades de información a la evolución de la empresa,** conforme la empresa va creciendo y desarrollándose, surgen nuevas necesidades de información que han de ser satisfechas por el sistema de información, evolucionando este último adecuándose a las nuevas circunstancias del entorno.

⁴⁶ COHEN, Daniel. y ASIN LARES, Enrique. Op. cit., p. 8.

- **Interactuar con los diferentes agentes de la organización**, permitiendo que estos empleen el sistema de información para satisfacer sus necesidades de un modo rápido y eficaz. La interactividad y flexibilidad de los Sistemas de Información constituyen un punto clave en el éxito o fracaso.

En las empresas se debe contar con un Sistema de Información y para gestionar adecuadamente se deben tener en cuenta los objetivos básicos para los que se construyen e implantan, ya que deben ser capaces de suministrar a los distintos niveles de la empresa la información que se requiera para poder planificar y controlar el proceso de toma de decisiones, colaborar en la consecución de los objetivos de la empresa, prestando apoyo a la realización y coordinación de las tareas operativas y obtener ventajas competitiva⁴⁷, por ello Los directivos y los mandos medios, requieren un sistema de información en el cual se pueda obtener información al instante para la toma de decisiones, por lo que es importante que los Sistemas de Información de la empresa sean fáciles y efectivos capaces de mostrar los datos con mayor detalle y de la mejor manera posible⁴⁸, y que la información que proporcionen sea clave para que las decisiones que se tomen sean las más apropiadas.

Es necesario tener conocimiento sobre cuál es el contenido de la información clave, es decir cómo se puede adquirir, quienes son los responsables de elaborarla y actualizarla, quienes tendrán acceso a ella, con qué frecuencia y confidencialidad podrán consultarla. El buen uso de los Sistemas de Información en los procesos empresariales ayuda a una organización a darle ventajas competitivas en el mercado, usados para desarrollar o crear productos, servicios, procesos y capacidades que dan a una empresa una ventaja estratégica sobre las fuerzas competitivas que enfrenta una empresa; estrategias de costos como sitios Web en Internet para comercio electrónico (transacciones en línea), que disminuyan los costos del marketing; estrategias de diferenciación, que brindan servicios completos de asesorías, cotizaciones y soporte⁴⁹.

⁴⁷ HEREDERO, Carmen, *et al.* Op. cit., p. 26.

⁴⁸ FLEITMAN, Jack. La importancia de los Sistemas de Información y control en la empresa [en línea]. 2000. [consultado 08 de Septiembre de 2016]. Disponible en internet: <http://www.fleitman.net/articulos/sisInfo.pdf>.

⁴⁹ LOPEZ SUAREZ, Diana. Influencia de los sistemas de información en las organizaciones [en línea]. En: Revista Pensamiento Americano. Enero-Junio, 2011, vol. 2, no. 6. p. 31-34 [consultado 06 de mayo de 2016]. Disponible en internet: <http://www.coruniamericana.edu.co/publicaciones/ojs/index.php/pensamientoamericano/article/view/File/59/55>

9.2.2. Clasificación de los Sistemas de Información en la Empresa. La clasificación más útil es la propuesta por K y J Laudon, en ella los sistemas de Información se agrupan según su utilidad en los diferentes niveles de la organización empresarial. La organización consta de 4 niveles básicos:

- Nivel operativo referido a las operaciones diarias de la organización.
- Nivel del conocimiento que afecta a los empleados encargados del manejo de la información (generalmente el departamento de informática).
- Nivel administrativo (abarcaría a los gerentes intermedios de la organización).
- Nivel estratégico (la alta dirección de la empresa).

Según los niveles mencionados, se establecen la siguiente clasificación de Sistemas de Información:

• **Sistema de procesamiento de transacciones (TPS):** Son los primeros sistemas que se implementan en una empresa y con su implementación se está hablando de que las actividades operativas y rutinarias se sustituirán por un sistema basado en computadora, con lo cual la empresa lograra reducir los tiempos de ejecución que conlleva cada operación⁵⁰. El principal propósito de los sistemas en este nivel es responder a las preguntas de rutina y rastrear el flujo de transacciones por toda la organización. Los gerentes necesitan el TPS para supervisar el estado de las operaciones internas y las relaciones de la empresa con el entorno externo. Los TPS también son importantes productores de información para los otros sistemas y funciones de negocios.⁵¹

• **Sistemas de información Gerencial (MIS):** La gerencia en nivel medio requiere de sistemas como herramienta para que les ayuden con las actividades de monitoreo, control, toma de decisiones y administrativas. Los MIS proveen a los gerentes de este nivel reportes con información sobre el desempeño que está presentando la organización, esta información es empleada para supervisar y

⁵⁰ PYMES el reto de implementar un TPS [en línea]. E-Busines, 2009. [consultado 03 de diciembre de 2016]. Disponible en internet:

<http://e-volution.cc/2009/08/21/pymes-el-reto-de-implementar-un-tps/>

⁵¹ LAUDON. Op. cit., p.46.

controlar la empresa, también sintetizan e informan sobre las operaciones básicas de la empresa mediante el uso de datos suministrados por los sistemas de transacción.⁵²

- **Sistemas de soporte e de decisiones (DSS):** Brindan apoyo a la toma de decisiones que no es rutinaria. Se enfocan en problemas que son únicos y cambian con rapidez, para los cuales el proceso para llegar a una solución tal vez no esté por completo predefinido de antemano. Estos sistemas usan una variedad de modelos para analizar los datos y están diseñados de modo que los usuarios puedan trabajar con ellos de manera directa.⁵³

- **Sistemas para la inteligencia de negocios (BIS):** La inteligencia de negocios es un término contemporáneo que se refiere a los datos y herramientas de software para organizar, analizar y proveer acceso a la información para ayudar a los gerentes y demás usuarios empresariales a tomar decisiones más documentadas. Las aplicaciones de inteligencia de negocios no se limitan a los gerentes de nivel medio; se pueden encontrar en todos los niveles de la organización, como los sistemas para la gerencia de nivel superior. Los gerentes de nivel alto necesitan sistemas que lidien con los aspectos estratégicos y las tendencias a largo plazo, tanto en la empresa⁵⁴.

- **Sistemas de apoyo a ejecutivos (ESS):** Ayudan a la gerencia de nivel superior a tomar estas resoluciones. Se encargan de las decisiones no rutinarias que requieren de juicio, evaluación y perspectiva, debido a que no hay un procedimiento acordado de antemano para llegar a una solución. Los ESS presentan gráficos y datos de muchas fuentes a través de una interfaz sencilla de manejar para los gerentes de nivel superior. A menudo la información se ofrece a los altos ejecutivos por medio de un portal, el cual utiliza una interfaz Web para presentar contenido de negocios personalizado e integrado. Los ESS están diseñados para incorporar datos sobre eventos externos, como leyes fiscales o competidores nuevos, pero también obtienen información sintetizada proveniente de sistemas MIS y DSS. Filtran, comprimen y rastrean datos críticos, para mostrar la información de mayor importancia a los gerentes de nivel superior.⁵⁵

⁵² LAUDON. Op. cit., p.47.

⁵³ LAUDON. Op. cit., p.48

⁵⁴ LAUDON. Op. cit., p.49

⁵⁵ LAUDON. Op. cit., p.50

Figura 4. Pirámide de los diferentes Sistemas de Información.



Fuente: Pirámide de los diferentes Sistemas de Información. S.A. [en línea]. Pertutatis. [consultado 01 de mayo de 2016]. Disponible en internet: <http://pertutatis.cat/la-piramide-de-los-diferentes-tipos-de-sistemas-de-informacion/>

Para Fleitman un sistema de información y control tanto del área administrativo como operacional, debe tener en cuenta los siguientes aspectos para que este bien diseñado, fácil de utilizarse, estructurado lógicamente, tener procedimientos y una estructura de reportes, Proporcionar información completa sobre las diferentes áreas y productos de la empresa, tener un mecanismo de retroalimentación que permita conocer los avances en los programas de todas las áreas y Asegurar que las políticas y reglas establecidas sean cumplidas.

Se debe tener en cuenta que el coste de un sistema de información está en función de la utilidad que este proporcionara al a empresa y La información debe ajustarse a las necesidades de cada empresa, algunos ejemplos de información que puede proporcionar un buen sistema de información y de gran importancia para la empresa son:

Información diaria:

- Diferencias en conciliaciones bancarias.
- Estadísticas y comparativos de las diferentes áreas según el giro.
- Pagos realizados en efectivo y cheques.
- Saldos en caja, chequeras e inversiones.
- Ventas en efectivo y crédito.

Información Semanal

- Avances en programas y proyectos de cada área.
- Conciliaciones de caja chica.
- Cuentas por cobrar y pagar.
- Informes ejecutivos de cada una de las áreas de la empresa.
- Modificaciones a la plantilla del personal.

Información Mensual

- Análisis detallado de inventarios, compras, ventas, producción y presupuesto.
- Balance general, estados de resultados.
- Situación del mercado y sobre todo de nuestra competencia.

Información Semestral y Anual

- Avances de nuevos proyectos
- Comparativos de cómo va la empresa por semestre y anualmente.
- Información sobre nuestros clientes, proveedores, productos, empleados, etc.
- Nuevos productos y sobre todo tendencias sobre nuestros mercados.

Todos estos Sistemas de Información a su vez podrían analizarse según las diferentes áreas de la empresa: ventas y mercadotecnia, manufactura y producción, finanzas, contabilidad y recursos humanos. Para cada una de estas áreas existe un conjunto específico de aplicaciones informáticas y equipos, los cuales han de estar coordinados entre sí. Si ello no se realizara, una empresa tendrá problemas de intercambio de datos entre las diferentes áreas, aparecerá la existencia de redundancia de datos y la existencia de ineficiencias e incrementos de costes de comunicación.

Cada empresa tomar la decisión de que sistema de información será el más conveniente con sus necesidades ,algunos sistemas con el tiempo van saliendo de uso, otros se van actualizando y perfeccionando y también van creando nuevos sistemas, pero por el manejo cotidiano del sistema permite adquirir experiencia en su uso, con lo cual se definen las necesidades de control que presente la empresa y poder con ello ir adaptando los reportes al sistema de información con el que se cuenta, con la finalidad de quedar con la mejor información posible para en las grandes y medianas empresas en la cual hay un área encargada de la informática , o en las pequeñas y medianas empresas donde deber haber un

responsable que cubra las necesidades de computa de la misma , logre tomar las decisiones que se requieran de una manera correcta.

9.2.3 Barreras en la implementación de los Sistemas de Información en la empresa. El desarrollo e implantación de los Sistemas de Información generan cambios en una organización que puede llevar al éxito o al fracaso, eso depende en gran medida al grado de aceptación de todo el personal involucrado y de factores como la motivación e incentivos para facilitar el cambio, como el manejo de las herramientas que se vayan a utilizar; esto puede ocasionar un impacto positivo o negativo en el desempeño de la empresa en general, ya que en la mayoría de los casos, los fracasos se dan más por fallas humanas, que por el propio sistema, a continuación se presentan algunas de las fallas que ocasionan el fracaso

- **Falta de alineación entre los Sistemas de Información y la estrategia empresarial:** Muchas organizaciones siguen considerando los Sistemas de Información como un mero instrumento que simplifica la burocracia sin valorar las ventajas estratégicas que estos presentan.

- **Escaso apoyo de la administración:** La alta dirección de la compañía ha de percibir realmente que los Sistemas de Información constituyen un arma estratégica. Además ha de existir una predisposición a cambiar la organización empresarial si lo requieren los nuevos Sistemas de Información.

- **Mala identificación de las necesidades de información:** Las empresas implantan las tecnologías de información sin previamente haber realizado un proceso de determinación de las necesidades de información y como estas pueden ser satisfechas utilizando adecuadamente los Sistemas de Información. d) Escasa involucración o influencia del usuario final: a la hora de diseñar el sistema de información resulta fundamental contar con la opinión del usuario final, el cual va a ser quien utilice el sistema de información. Por ello este usuario ha de estar motivado e incentivado a colaborar en el diseño del sistema.

- **Nula formación del personal:** Se requiere siempre la realización de actividades formativas para el aprendizaje de las nuevas herramientas informáticas a utilizar en la empresa.

9.3 USOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LOGRAR UNA VENTAJA COMPETITIVA

La Competitividad, desde el punto de vista del análisis empresarial y socioeconómico, es importante ya que interviene positivamente en el crecimiento económico de un país. Visto de esta manera, se enfatiza en la definición dada por Michael Porter, donde afirma que la competitividad está determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital. La productividad es función de la calidad de los productos (de la que a su vez depende el precio) y de la eficiencia productiva⁵⁶. El objetivo principal de la competitividad es crear ventajas comparativas que permitan sostener y mejorar la posición que tenga la empresa en el entorno socioeconómico al que pertenezca y enfatizar en ellas en el momento de crear y ejecutar iniciativas de negocios. La competitividad es parte importante en la toma de decisiones gerenciales en la medida en que se relaciona con la eficiencia y eficacia internas de la organización. Poder reconocer a tiempo las ventajas comparativas que posee la empresa.

A la hora de analizar la competitividad empresarial, es conveniente tener en cuenta tanto la interna como la externa. “La competitividad interna se refiere a la capacidad de organización para lograr el máximo rendimiento de los recursos disponibles, como personal, capital, materiales, ideas, y los procesos de transformación. La competitividad externa está orientada a la elaboración de los logros de la organización en el contexto del mercado, o el sector a que pertenece. Como el sistema de referencia o modelo es ajeno a la empresa, ésta debe considerar variables exógenos, como el grado de innovación, el dinamismo de la industria, la estabilidad económica, para estimar su competitividad a largo plazo⁵⁷”.

La estrategia competitiva consiste en tomar acciones defensivas u ofensivas para establecer una posición que sea defendible en el entorno de la industria y que permitan posicionar a una empresa aprovechando al máximo el valor de las capacidades que la distinguen de sus demás competidores⁵⁸.

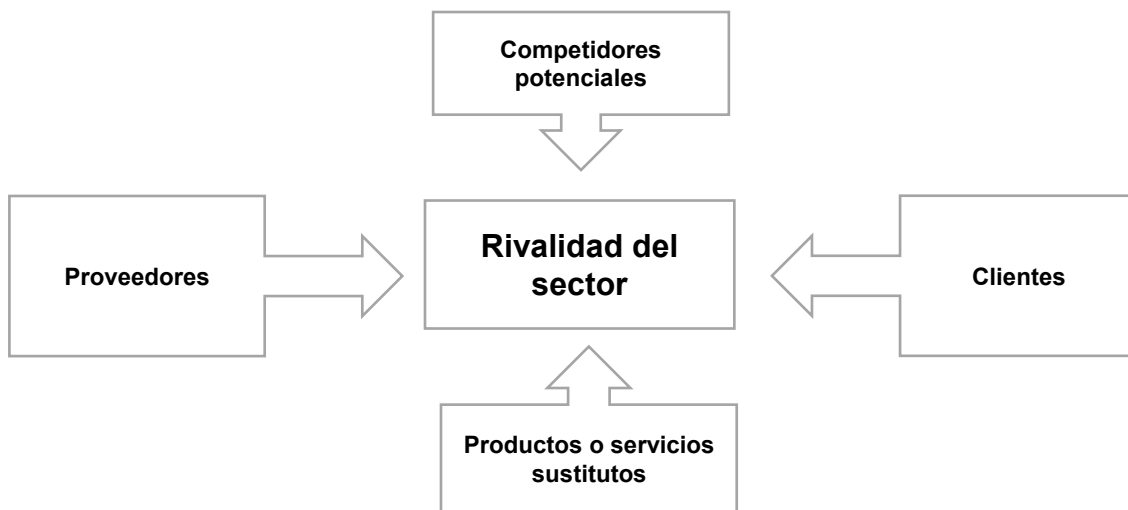
⁵⁶ PORTER, Michael E. Estrategia Competitiva: Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia. México D.F.: Cecsa, 1982.

⁵⁷ PELAYO, Carmen M. La competitividad [en línea]. Monografías, 2015. [consultado mayo de 2016] Disponible en internet: <http://www.monografias.com/trabajos/competitividad/competitividad.shtml>

⁵⁸ PORTER, Michael E. Estrategia Competitiva: Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia, Op. cit. p. 51.

9.3.1 Modelo de Fuerzas Competitivas de Porter. Las fuerzas de Porter, es una herramienta o técnica que permitirá a la empresa a comprender que determina rentabilidad u en el nivel de competencia de cualquier empresa a nivel global⁵⁹. Este modelo nos da un panorama general de la empresa, sus competidores y su entorno de negocio; en algunos casos existen empresas que sobresalen más que otras, haciendo uso de estrategias competitivas e innovando en la manera como realizan las actividades empresariales, al utilizar de los Sistemas de Información en línea o escritorio.

Figura 5. Modelo de Fuerzas Competitivas de Porter.



Fuente: Elaboración propia.

El buen uso de los Sistemas de Información en los procesos empresariales ayuda a una organización a darle ventajas competitivas en el mercado, son usados para desarrollar o crear productos, servicios, procesos y capacidades, lo que permite generar a la empresa una ventaja estratégica sobre las fuerzas competitivas que enfrenta una empresa, también generan beneficios como el incremento en las ventas, mejora en el servicio al cliente, aumenta la productividad, permite una reducción en los costos y mejoran la deficiencia en el manejo del recurso económico de la empresas, lo que representa una ventaja competitiva o que se logre reducir a la competencias, a continuación se indica como los Sistemas de Información generan una ventaja en cada una de las 5 fuerzas que indico Porter.

⁵⁹ Las 5 fuerzas de Porter [en línea]. EmprndePymes, 2013. [consultado 03 de junio de 2016]. Disponible en internet: <http://www.emprendepymes.es/las-cinco-fuerzas-competitivas-d3e-porter/>,

- **Competidores potenciales.** En esta fuerza los sistemas de información tiene una misión fundamental debido a que deben servir de apoyo en la implementación de procesos, procedimientos y técnicas con el fin de evitar el ingreso de nuevos competidores al negocio, cuando se considere que los sistemas de información aportado a la misión, se pasa a considerar que los sistemas de información emigran de la visión tradicional hacia la visión estratégica.

- **Clientes.** Los sistemas de información brinda un aporte positivo ya que permiten una mejora en los servicios y productos que la empresa ofrece en el mercado, otro aporte importante en esta fuerza es que permiten a la empresa tener un mayor control en los inventarios y con ello eliminar la situación de un desabastecimiento del producto, sirviendo como una forma de servicio al cliente, lo cual reducirá que el cliente busque satisfacer la necesidad en la competencia.

- **Productos o servicios sustitutos.** Una de las ventajas en esta fuerza es que los sistemas de información tiene una gran variedad de servicios y/o productos que pueden ser considerados como sustitutos a través de la tecnología de la información, en las tareas de rutina como lo son los correos electrónicos donde ejecutamos el envío de información de una manera rápida y fácil, sustituye el tener que enviar la misma información por medio de correspondencia.

- **Proveedores.** por medio de los sistemas de información se logra que los proveedores le permita a sus clientes tener acceso a consultar información relacionada con disponibilidad del producto o servicio, si hay alguna oferta especial, tiempos de entrega si se envía a domicilio, si se realiza el encargo del producto el tiempo de producción del mismo para así mismo estimar el tiempo de entrega. Con estos se logra que puedan acceder de una manera controlada a la información.

Los sistemas de información tiene como reto aportar de manera positiva sobre las 5 fuerzas de Porter, realizando aplicaciones para lograr que la empresa mejore en aspectos que pueden generar que un cliente se decida por la competencia y estos aspectos son los que se deben analizar para lograr que la empresa pueda generar estrategias de informática que logren tener impacto en la estrategia de la misma.

9.3.2. Estrategia de los Sistemas de Información para liderar con las fuerzas competitivas. Para que la empresa logre enfrentar a las fuerzas competitivas mencionadas anteriormente, y que la empresa logre darle el uso a los Sistemas

de Información para poder como contrarrestar y contraatacar estas fuerzas, se presenta cuatro estrategias según K. Laudon , en donde cada una se habilita con la implementación y uso los Sistemas de Información , estas estrategias son:

- **Liderazgo de bajo costo.** Se usan los Sistemas de Información para lograr obtener los costos de operación más bajos con ello los menores precios, como ejemplo se tiene a Walmart al logara mantener los precios bajos y los almacenes bien surtidos, y para lograr esto utilizan un sistema de reabastecimiento de inventarios.

- **Diferenciación de producto.** Se usan los Sistemas de Información para lograr habilitar nuevos productos y servicios, o no necesariamente tienen que ser productos o servicios nuevos, sino que se modifican los existentes de una manera considerable teniendo en cuenta la conveniencia del cliente en el uso del producto o servicio.

- **Enfoque en nichos de mercado.** Se usan los Sistemas de Información para genera que se habilite un nuevo mercado específico, y se ofrezca un mejor servicio que el que prestan sus competidores, y para que la empresa logre ofrecer un mejor servicio los Sistemas de Información soportan esta estrategia produciendo y analizando datos que sirvan para las ventas y técnicas de marketing, dentro de esa información que se genera y se analiza se tiene en cuenta patrones de compra de los clientes con lo cual se puede tener información específica acerca de los gustos y preferencias de una manera más precisa, lo cual permita que la empresa realizar sus compañías publicitarias de una forma más dirigida al mercado específico.

- **Fortalecimiento de la intimidad con los clientes y proveedores.** Se usan los Sistemas de Información para genera que sea más estrecha la relación con los proveedores y desarrollar la intimida con los clientes.

9.3.3. El Modelo de la Cadena de valor de Negocios. Las innovaciones en el campo tecnológico pueden llegar a generar consecuencias estratégicas para que las empresas puedan influir de manera notable en sectores económicos completos, pero cabe aclarar que no todos los cambios que se realizan en el campo tecnológico van a tener como resultad beneficios estratégicos.

Para el desarrollo del Sistema de Información Estratégico, los procesos de una empresa deben tener como soporte la tecnología, esto se refiere a que en la estrategia tecnológicas se debe resaltar aquellas actividades que sean capaces de generar valor en el producto o servicio que ofrezca la empresa, por eso es importante tener en cuenta la cadena de valor que es un aporte que realiza Michael Porter, con la cual lo que se busca identificar y poder analizar aquellas actividades que de manera directa generan positivamente cambio en el producto o servicio que la empresas tiene, Porter ha definido dos tipos de actividades las cuales son:

- **Las primarias:** consisten en la producción y distribución del producto o servicio que ofrece la empresa y que tiene como beneficio en la creación de valor el cliente y son en estas actividades que los Sistemas de Información se incorporan para como estrategia de una ventaja competitiva
- **Las de apoyo:** se complementan con las actividades primarias ya que permite que se posible la entrega de estas actividades.

Figura 6. El Modelo de la Cadena de valor de Negocios.



Fuente: Estrategia Magazine Cadena de valor. 2017 [en línea]. Disponible en internet: <http://www.estrategiamagazine.com/administracion/cadena-de-valor/>

Se dice que una empresa tiene una ventaja competitiva frente a otra cuando es capaz de aumentar el margen (ya sea bajando los costos o aumentando las ventas)⁶⁰. Para la empresa el reto está en poder realizar un diagnóstico y definir

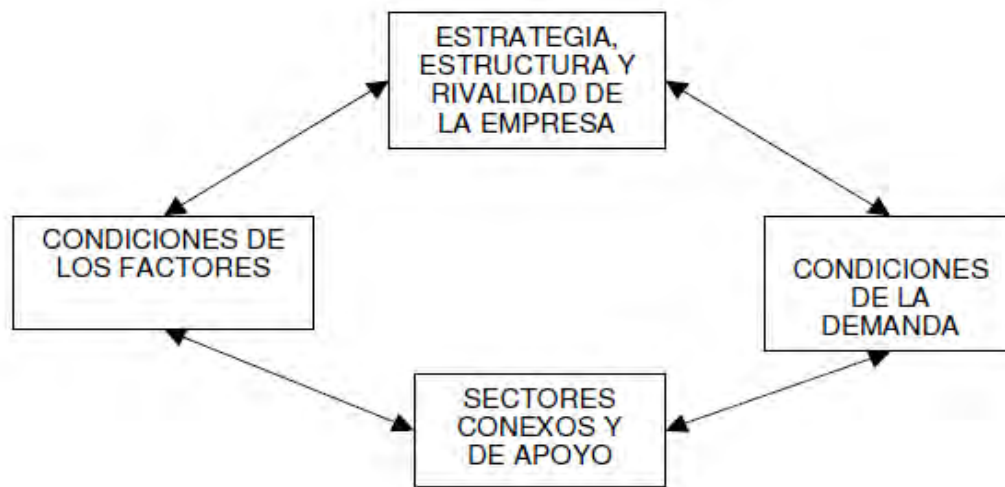
⁶⁰ La cadena de valor de Michael Porter [en línea]. Web y Empresas. [consultado 16 de julio de 2016]. Disponible en internet: <http://www.webyempresas.com/la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>.

las mejoras de cada uno de los procesos que se identifican en el modelo de la cadena de valor, primando las actividades que se han llamado primarias, esto como consecuencia de que esta son en la cuales la incorporación de las Tecnologías de la Información (TI) darán cabida a la tecnología estratégicas. El desarrollo de aplicaciones estratégicas resulta ser un proceso complejo que se debe llevar a cabo internamente en la empresa y en el que frecuentemente, se requiere realizar agregados o adiciones al sistema con el fin de que la empresa se mantenga delante de la competencia, la cual también puede está llevando acabo procesos similares el desarrollo de un sistema similar, por eso la única alternativa que existe para que la empresa mantenga el liderazgo es que los Sistemas de Información estén en continuo desarrollo lo que permita incrementar el sistema.

9.3.4. Modelo del Diamante Competitivo. El diamante de Michael Porter es un sistema mutuamente autorreforzante, ya que el efecto de un determinante depende del estado de los otros. El diamante es un sistema en el que el papel de sus componentes puede contemplarse por separado, porque se encuentran todos interrelacionados entre sí, y el desarrollo o actuación de uno siempre va a beneficiar o a afectar a los otros. El marco en el que se gestan las ventajas competitivas consta de cuatro atributos: Condiciones de los factores: Condiciones de la demanda: Empresas relacionadas horizontal y verticalmente y la Estructura y rivalidad de las industrias⁶¹. Todos estos atributos conforman un sistema, al cual Porter denominó "Diamante". Los determinantes, individualmente o agrupados en un sistema, crean el contexto en el que nacen y compiten las empresas de una nación: la disponibilidad de recursos y técnicas necesarias para la ventaja competitiva en un sector; la información que determina las oportunidades que se detectan y las orientaciones con que se despliegan los recursos y las técnicas; las metas que persiguen los propietarios, directores y empleados que están interesados en la competencia o que la llevan a cabo y, lo que es todavía más importante, las presiones a que se ven sometidas las empresas para invertir e innovar. Según Michael Porter cuatro son los componentes o determinantes de la ventaja competitiva que conforman el diamante, los cuales se ilustran en la gráfica a continuación:

⁶¹ PORTER, Michael La Ventaja Competitiva de las Naciones. Buenos Aires: Editorial Vergara, 1991. p.210

Figura 7. Los Determinantes de la Ventaja Competitiva



Fuente: La Ventaja Competitiva de las Naciones [en línea]. UIC. [consultado 15 de Abril de 2016], disponible en internet: <http://www.uic.org.ar/IntranetCompetitividad/1%C2%BA%20jornada/2.%20lectura%20complementaria/1.%20ser%20competitivo%20-%20michael%20e.%20porter%20cap.%206.pdf>

Entender a cabalidad el comportamiento de estas fuerzas y el diamante competitivo para cada sector, es fundamental para la creación, sostenimiento y evolución de ventajas competitivas. Bien sea nivel nacional o internacional, no existe una estrategia única para ser competitivos, ya que ésta depende de múltiples factores, según el tipo de sector en el cual se va a competir, de ahí que sea clave tener claridad sobre la estructura de éste y sobre el posicionamiento que se quiere alcanzar dentro del mismo, para posteriormente, poder ubicarse en la cadena de valor que es la fuente primaria de toda ventaja competitiva. Una vez creada esta ventaja, es necesario mantenerla y sostenerla en el tiempo, explotando los cambios que se presentan en la estructura del entorno y haciendo esfuerzos por innovar, para lo cual es fundamental estar bien informado y conocer los diversos adelantos que se presentan en el mundo, principalmente, en el campo tecnológico⁶².

⁶² Los sistemas de información como herramienta para la competitividad organizacional [en línea]. Ceipa, 2011. [consultado 05 julio de 2016]. Disponible en internet: <http://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/120/235>

9.4 APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA EL LOGRO DE VENTAJAS COMPETITIVAS

En la actualidad la competitividad de las empresas propiamente dicha, está basada en un gran porcentaje en el desarrollo de nuevas tecnologías, aquellas que mueven al mundo y que nos permiten apertura mercado extranjeros en pro de obtener productos que satisfagan las necesidades humanas⁶³.

9.4.1 Sistemas de código de barras y punto de venta. Para las empresas contar con un sistema que permita generar un control en los inventarios, representa una ventaja debido a que permite el aumento de la eficiencia del comercio, como consecuencia de lograr mejoras en control de inventarios, reducción de personal operativo, mejoras en el proceso de compras y lo más importante y que es la razón de ser de toda empresa el cliente, este se ve beneficiado con la disminución en el tiempo de espera a la hora de realizar el pago de la compra, por eso con los sistemas de códigos de barras se logra atreves del proceso de pasar el producto por un lector óptico de barras, que la computadora registre de manera inmediata registre y despliegue lo relacionado con el nombre del producto y su valor, lo que permitirá tener el monto de la venta, por parte del cliente este recibirá su ticket de compra con el registro total del valor de cada producto, esto a su vez genera para la empresa lograr tener la información del inventario en el sistema de información lo que para representa que se tenga control sobre la existencia por articulo o producto y tener programado el control de inventario, para evitar que el producto o artículo se agote y que el cliente ya n o pueda realizar la compra en la empresa y se vea obligado a comprarle a la competencia.

Los sistemas de punto de venta, su ventaja se enfoca en el control de inventarios de manera que la captura del precio sea más eficiente, estos sistemas permiten verificar y corregir las transacciones , para que de forma inmediata generen un reporte de venta actualizado y al instante, lo cual representa que se facilite tener un seguimiento y cambio de precio, este sistema también envía mensajes internos a la empresa o establecimiento, evalúa al personal y utilidades, y permite almacenar grandes bases de datos.

El no contar con estos sistemas genera que los establecimientos de comercio tengan un mayor costo de operaciones y se ven imposibilitados a tener una

⁶³ LUQUE, Martha I. Entorno y competitividad de las empresas [en línea]. Blogspot, 2016. [consultado 13 de julio 2016]. Disponible en internet: <http://miluque.blogspot.com.co/>

adecuada administración y control de los inventarios, esta situación representa una desventaja ante la competencia. Después de indicar la importancia e impacto positivo que tienen estos sistemas, se podría decir que las áreas más estratégicas para su implementación y que tendrían un gran aumento y mejoras son:

- Las ventas.
- La productividad y la reducción significativa en los costos.
- El servicio al cliente.
- Manejo, control y administración de los recursos económicos.

9.4.2 Automatización de la fuerza de ventas. En la actualidad las empresas han logrado desarrollar Sistemas de Información que permitan dar el soporte informático a uno de los capitales importantes de la empresa como lo es el recurso humano enfocado en la fuerza de venta, esto se refleja en la realización de ciertas actividades que realizan los vendedores como el realizar el registro de los pedidos y las órdenes de compra, se realicen en las computadoras específicas para realizar estas funciones, como consecuencia la empresa logra vincular las tareas de la fuerza de ventas con el sistema integral, lo que permitirá tener eficiencia y una reducción en los costos.

También se logran obtener otra ventaja competitiva al contar con este sistema de información entre ellas, mejora en la información para que esta se tenga a disponibilidad al momento de ser requerida y que se veras, generar un fortalecimiento con un aliado importante de la empresa como lo son los proveedores y que entre cliente y proveedor se presente un fortalecimiento de esta relaciones con una comunicación efectiva y también que se tenga una mayor margen de utilidad para ambas partes debido a la simplificación de los procesos administrativos, y una de las ventajas importantes es que se logra tener incremento en la eficiencia del servicio.

9.4.3. Nueva estrategia de venta. Consiste en que la empresa tenga un sistema de información donde se encuentren almacenados los datos básicos del cliente, para proporcionar la información a los clientes potenciales sobre un producto o servicio en particular, para logra con ello tener una relación a través del envío de información contenida en catálogos digitales, ya que en algún momento estos clientes necesitaran adquirir algún producto.

9.4.4. Productividad en los procesos de manufactura. Las tecnologías de la información (TI), tienen rol importante en los procesos de manufactura para lograr

la reducción de los costos, tener mejoras en la calidad del producto y tener una reducción en los tiempos del proceso de manufactura lo cual representara poder acelerar el lanzamiento al mercado de nuevos productos antes que la competencia, los sistemas desarrollados para la manufactura reducirán los desperdicios en el proceso de fabricación, se tendrá una administración adecuada de los inventarios de la materia prima, inventarios en proceso e inventarios de producto terminado, teniendo en cuenta en este proceso el control de calidad.

9.5 SISTEMAS PARA ENLAZAR LA EMPRESA

Teniendo en cuenta que anteriormente ya se mencionaron los diferentes tipos de sistemas que hay para los diferentes grupos gerenciales, a continuación se indicara alternativas para lo logra que todos los tipos de sistemas en una empresa trabajen de una manera conjunta, una se alternativa lo son las aplicaciones empresariales que son sistemas que permiten abarcar las áreas funcionales la cuales permiten una ejecución de los procesos de negocio, estas aplicaciones tiene como ventaja que permiten que los negocios sean más flexibles y productivos y esto se debe a la coordinación que se presenta en sus procesos de negocios, lo cual permite una mayor eficiencia en la administración de los recursos y en el servicio al cliente.

Según K. Laudon existen cuatro aplicaciones empresariales que son importante en la función de lograr entrelazar a la empresa con todos los sistemas⁶⁴, esas cuatro aplicaciones son:

Sistemas empresariales (ERP). Son sistemas de planificación de los recursos empresariales, son los conocidos sistemas ERP, con los cuales se logra integrar los procesos de manufactura y producción, finanzas y contabilidad, ventas y marketing y recursos humanos en un solo sistema, con la ventaja que ya la información no se va a tener fragmentada sino que por medio del sistema de información se va a tener guardada en un solo almacén de datos, y de donde diferentes áreas de la empresa la podrán usar cuando se requiera.

Sistemas de administración de la cadena de suministros (SCM). La empresa le dan uso a estos sistemas para la administración en la relación con sus diferentes proveedores en lo referente a la información que tiene que ver con pedidos, producción, inventarios, entrega del producto o servicio , con el fin que la

⁶⁴ LAUDON. Op. cit., p. 51-54.

actividad en la empresa se surtir, producir y entregar el producto y servicio de realice de manera eficiente. Por eso estos sistemas tiene trazado como objetivo logran llevar la cantidad correcta del producto desde el punto de origen hasta el punto de consumo en el menor tiempo posible y teniendo un costo muy bajo, al tener los costos más bajos representa para la empresa una mayor rentabilidad y permiten a los gerentes a la hora de tomar decisiones que lo hagan de la mejor manera en lo que se refiera a la forma de organizar y programar el suministro, la producción y la distribución.

Sistemas de administración de relación con el cliente (CRM). Estos sistemas ayudan en las empresas permitiéndoles a estas administrar las relaciones con sus clientes, ya que estos proveen todo la información necesaria para coordinar todos los procesos que conlleva un negocio con los clientes en ventas, servicios para lograr optimizar los ingresos y los más importante lograr obtener la satisfacción del clientes y poder fidelizarlos. Adicionalmente estos sistemas le permitirán a la empresa con la información obtenida de este sistema tener identificado a los clientes más rentables, otra ventaja competitiva importante es que les permitirá proveer un mejor servicio a los consumidores.

Sistemas de administración del conocimiento (KMS). El éxito en algunas empresas a la hora de lograr un mejor funcionamiento que otras, es en gran medida porque tiene un mejor conocimiento en lo concierne a crear, producir y ofrecer productos o servicios. Por esos estos sistemas le permiten a la empresa tener una mejor administración en los procesos para la captura y aplicar el conocimiento y experiencia, esto se debe a que estos sistemas recolectan todo el conocimiento y experiencia relevante de la empresa, para que esté disponible de forma inmediata en cualquier situación que se requiera para lograr una mejora en los procesos de negocios y de las decisiones gerenciales.

9.6 LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LAS PYMES COLOMBIANAS

Las Pymes en Colombia en la últimos tiempos han pasado por un procesos a un ritmo acelerado de modernización tecnológica, desarrollo organizacional y consolidación estratégica, con la finalidad de lograr un aumento en la productividad y por ende su competitividad, en este proceso se ven involucrados tres hechos de gran importancia como lo es el desafío inherente al proceso de globalización e internacionalización de la economía por lo cual las Pymes se ven exigidas a realizar actualizaciones en sus diferentes frentes, el interés que han mostrado sobre las Pymes tanto de los gobiernos como las diferentes instituciones públicas y privadas, las cuales han incrementado las labores de apoyo este sector empresarial, este apoyo se ha manifestado mediante ofertas de

recursos económicos, capacitaciones y condiciones legales con el fin de facilitar el su desarrollo, y el ultimo hecho es la disposición que han manifestado los empresarios para apoyar con mayor intensidad las asesorías y capacitarse en lo técnico como en la gerencia e incorporando a la gestión que vienen realizando modernas herramientas gerenciales y de información. Por lo que estas acciones se ven reflejadas en el fortalecimiento de la productividad y le permite elevar la capacidad competitiva de las Pymes.

Dentro de las principales tecnologías de la información se encuentra los Sistemas de Información los cuales tiene un rol importante en las organizaciones como factor clave de cambio y fuente de ventajas competitivas (Gómez Viète & Suarez Rey, 2010); los Sistemas de Información se han constituido en un sistema integrado entre las partes de usuario y máquina, con el fin de proveer información la cual sirva como apoyo de las operaciones, la administración y las funciones de toma de decisiones en la empresa. Lo que utiliza el sistema son equipo de computación y software; procedimientos manuales; modelos que sirven para el análisis, la planeación, el control y la toma de decisiones y una base de datos, para K Laudon (2008) un sistema de información es una solución organizacional y administrativa, basada en tecnología de información, a un reto que se presenta en el entorno.

Como se ha mencionado anteriormente los Sistemas de Información son el conjunto de elementos los cuales se interrelacionan con el propósito definido, es en esta parte donde toma mayor importancia el papel que desempeña el usuario del sistema y los recursos tecnológicos, especialmente en las en las actividades que ya se definieron como lo son la entrada de la información; el procesamiento de la información y la salida de la información.

En la Pymes colombianas el modelo de informalidad del cual ya se ha mencionado anteriormente bajo el cual funciona estas empresas llevan a las pymes sean en su gran mayoría de carácter familiar, por lo que cada uno de los integrantes realiza su respectivo aporte tanto físico como mental con la finalidad de logra la consecución del o de los objetivos, por esa particular característica que se presenta en estas empresas el uso de los Sistemas de Información en la actualidad el uso de Sistemas de Información como una herramienta para la dirección y gerencia ha sido realmente bajo, ya que las habilidades administrativas de las personas que están en la gerencia o dirección de las pymes se limitan a lo aprendido de la rutina del quehacer diario, lo que establece una barrera para no permitir conocer y considerar la importancia de la necesidad de lograr incrementar su capacidad tecnológica en el área gerencial.

La problemática de las pymes a pesar de que son consideradas como gran participantes de la economía del país, es que son ajenas a la problemática que conlleva el bajo porcentaje de los diferentes usos de los Sistemas de Información, esto se refleja en la actualidad donde alto porcentaje de pymes se encuentran manejando uno de los activos más importantes de la empresa como lo es la información a través del uso de simple hojas de cálculo, lo cual a simple vista representa una debilidad y un riesgo para la gestión, esto debido a que no permite que todas las áreas de la empresa compartan esta información en tiempo real, con la cual podría generarse información que es redundante y desactualizada.

Las pymes deben considerar como característica esencial en un sistema de información, el uso de los registros de datos para representar el movimiento, el estado o la existencia de objetos en algún sistema, los cuales pueden ser físicos o abstractos, y el conjunto de registros y los medios que utilizan para conservarlos, constituiría un sistema de información⁶⁵.

⁶⁵ SOLANO RODRIGUEZ, Omar J; RIASCOS E., Sandra Cristina y AGUILERA CASTRO, Adriana. Determinantes de los planes estratégicos de los Sistemas de Información en las pymes Colombianas: Caso Santiago de Cali-Colombia [en línea]. En: Dialnet. Enero–Junio 2013, Vol. 9. [consultado 02 de diciembre de 2016]. Disponible en internet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4469377>

10. ESTADO ACTUAL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LAS PYMES DEL BARRIO LA ALAMEDA

10.1 SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPLEADOS

En el trabajo de campo y por medio del instrumento empleado para la recolección de la información, se logró identificar que las pymes del BARRIO Alameda y sus alrededores tienen en sus empresas los siguientes Sistemas de Información.

Siigo - Sistema Integrado de Información Gerencial Operativo, es un software genérico administrativo que permite llevar un registro detallado de las operaciones de la empresa y en general de todos los aspectos relacionados con la administración de negocios; su mercado objetivo son las medianas y pequeñas empresas de los sectores industrial, comercial y de servicios, que utilizan computadores bajo los sistemas operacionales Dos, Windows, Linux o Redes.⁶⁶

Se caracteriza principalmente por ser un sistema basado en documentos fuente (Facturas, Recibos de Caja, Cheques, etc.), es decir, que mediante la elaboración de éstos directamente en el computador se actualizan en línea y tiempo real todos los registros de la Empresa en lo referente a: Cartera, Cuentas por Pagar, Inventarios, Costos de Producción, Activos Fijos, Pedidos, Compras, Presupuesto, Contabilidad, Nómina y Ventas, por lo cual no se requiere de expertos para que se empiece a utilizar. Funciona alrededor del Sistema Contable, permitiendo gran versatilidad en el asentamiento de operaciones, al poderse registrar de dos formas: La primera, mediante La Elaboración Directa de los Documentos en el computador, en cuyo caso el sistema automáticamente realiza la contabilización (Comprobante) y el registro de las cifras en todas las demás áreas (transparente para el usuario); y la Segunda, mediante la incorporación directa de Comprobantes de Contabilidad, garantizando por cualquiera de los medios, que todos los registros sean afectados simultáneamente; provee así un solo medio de alimentación de información (Comprobantes), lo que asegura Integridad y Consistencia total entre sus diferentes aplicaciones.

⁶⁶ Siigo: Sistema Integrado de Información Gerencial Operativo. 2017 [en línea]. [consultado 02 de febrero 2017]. Disponible en internet: <http://portal.siigo.com/docs/DocView.aspx?DocumentID=%7B2CF85410-7F68-4081-A701-EE2913E0A5F1%7D&NoHeader=1&NoSubject=1>

World Office - programa integrado que trabaja en ambiente Windows multiusuario. Es el único que elabora automáticamente la contabilidad, liquida e imprime los impuestos de IVA, Retención en la Fuente e Industria y Comercio, así usted podrá tener de manera oportuna las declaraciones en el momento que lo requiera. Suministra informes como Estados Financieros Comparativos, y contables de forma gráfica, Índices Financieros, Informes de Inventario de manera rápida para tomar decisiones acertadas. Posee Presupuesto, Nomina, Facturación, Inventarios, Cartera, Cuentas por Pagar, Conciliación Bancaria, Libros Oficiales y muchas herramientas más para que lleve la contabilidad de su empresa al día y la dirija hacia el éxito. Almacena datos generales y específicos de sus empleados, clientes y proveedores como también las fotos de cada uno de ellos y de sus productos para una consulta de información rápida y de forma sencilla. Debido a su sencilla interfaz le permite sacar el mejor provecho de sus múltiples funciones para mostrar su información de manera sencilla y agradable por medio de gráficos todo esto en beneficio de usted y su empresa. Trae incorporadas herramientas de administración y mantenimiento de las bases de datos tales como programador automático de backups, opciones de restauración de backups, creación de nuevas empresas a partir de otra existente, actualización de políticas de seguridad, verificaciones periódicas del estado de las bases de datos, todas esto incorporado directamente al software.⁶⁷

Ziur Software Contable - sistema diseñado para satisfacer la necesidad de administración y control de información contable y financiera de las personas o empresas que se desempeñan en cualquier tipo de actividad ya sea comercial, industrial o de servicios , algunos de sus servicios son; Factura de Compra, Devolución Proveedores / Nota Débito, Factura de Compra Equivalente, Factura de Venta, Entrada de Almacén, Salida de Almacén, Remisión, Factura Importación, Balance Inicial, Traslado Interno, Informes de Inventarios, Nota Contable, Recibo de Caja, Comprobante de Egreso, Cierre Contable, Consignación Bancaria, Contabilización Nómina, Desprendibles Nómina, Liquidación Comisiones, Cotización, Pedido, Orden de Servicio, Cuenta de Cobro, Orden de Compra⁶⁸.

Cg-Uno - es un subsistema del sistema Uno el cual es un software administrativo integral más robusto del mercado, a través de él se puede manejar y controlar eficientemente la información que se genera en cada una de las áreas de la

⁶⁷ World Office: Software Contable y Financiero [en línea]. WorldOffice.com. [consultado 05 de febrero de 2017]. Disponible en internet:

<http://www.worldoffice.com.co/server/>

⁶⁸ Ziur Software: Software Contable, Programas Contable [en línea]. ziursoftware.com. [consultado 10 de febrero de 2017]. Disponible en internet:

<http://www.ziursoftware.com/>

compañía, el CGUNO comprende el módulo de contabilidad general y los módulos de información fiscal y tributaria, cuentas por cobrar y/o pagar, control presupuestal, registros automáticos, conciliación bancaria y generación de documentos⁶⁹.

Helisa - software contable ampliamente reconocido para el manejo de la información Administrativa y Operativa de cualquier tipo de empresa, la sencillez, confiabilidad y rapidez en su funcionamiento, son características que permiten al sistema, a través de todos sus módulos, brindarle eficiencia al usuario final en la realización de sus labores diarias., recomendable para las pymes o empresas que hasta ahora están comenzando, cuenta con módulos de Contabilidad, Impuestos/Terceros, Centro de códigos, Cuentas por cobrar, Cuentas por pagar, permite administrar inventarios, gestión de ventas, gestión de compras, manejo de nómina y administración de recursos, entre otros ⁷⁰.

Samba Erp – Software contable y administrativo, el cual tiene aplicaciones que incluye: contabilidad, facturación online, inventario, nómina y hrm, control de activos. Soporte ilimitado Gratis⁷¹.

Alegra.com – Software en la nube que ayuda a que las pequeñas y medianas empresas gestionen la contabilidad, la facturación y la administración. Con Alegra podrás crear facturas, registrar pagos, llevar el registro de clientes, y administrar las cuentas bancarias, entre muchas otras aplicaciones, todo de manera rápida, sencilla y segura⁷².

⁶⁹ Cguno. [en línea]. Wordpress. [consultado 15 de febrero de 2017]. Disponible en internet: <https://orozco0701.files.wordpress.com/2012/06/guiacguno1.pdf>

⁷⁰ Sistema Contable HELISA [en línea]. Blogspot. [consultado 15 de febrero de 2017]. Disponible en internet: <http://sistemacontableinteg-andrea.blogspot.com.co/2011/03/sistema-contable-helisa.html>

⁷¹ Samba ERP [en línea]. PortalSaaS. [consultado 15 de febrero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.portalsaas.com/Samba-ERP.html>

⁷² Alegra, software de Gestión, Contabilidad y Facturación en la nube para Pymes [en línea]. Negocios y Emprendimiento. [consultado 15 de febrero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.negociosyemprendimiento.org/2015/10/alegra-software-gestion-contabilidad-facturacion-pymes.html>

10.2 PROBLEMÁTICA ENFRENTADA EN EL TRABAJO DE CAMPO

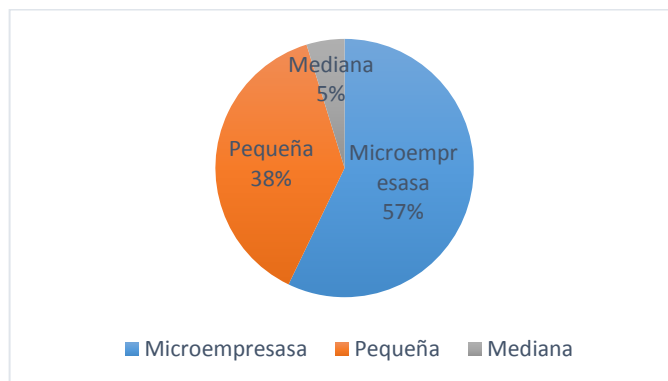
La dificultad más representativa en el desarrollo del trabajo de campo fue enfrentamos al comercio informal, que como lo mencionamos anteriormente es una de las principales causas para que las Pymes de este sector de la ciudad no sean competitivas, debido a que no cuentan con las herramientas básicas necesarias para estar al nivel de la competencia que cuenta con mayor participación en el mercado.

Fue una labor dispendiosa debido a que gran parte de la Pymes del sector no contaban con herramientas tecnológicas para su funcionamiento, manejan la información de ventas, inventarios, nomina, y contabilidad de manera manual registrando todos los movimientos en un cuaderno, otras pocas empresas contaban con un computador manejando su información en libros de Excel.

Adicional a la labor de realizar la encuesta, nuestra visita sirvió para informarles a los propietarios de los negocios sobre la existencia de los Sistemas de Información y las ventajas que les puede ofrecer su implementación, tanto en el ámbito competitivo como en el operativo al interior de la empresa, proporcionando así una visión más amplia sobre las mil posibilidades que tiene disponibles de acuerdo a sus necesidades específicas, todo en pro de lograr un crecimiento organizado de su empresa.

10.3 ANALISIS DESCRIPTIVO DE LA INFORMACIÓN

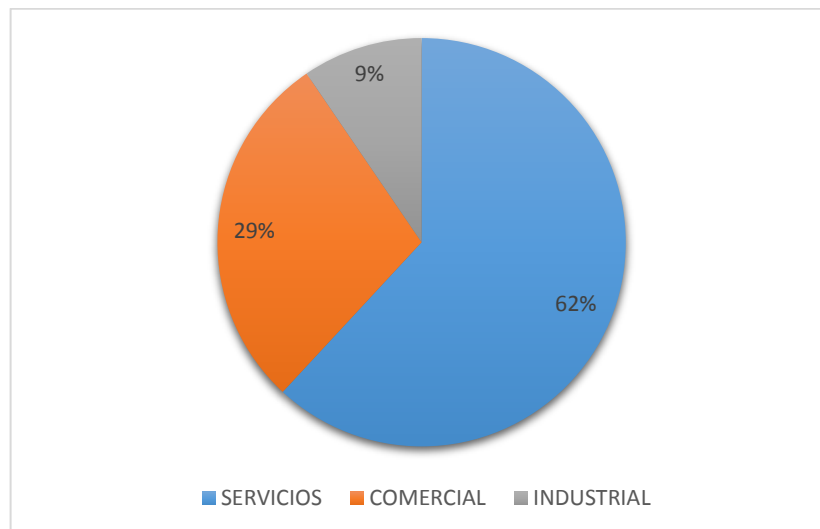
Gráfico 7. Clasificación de las empresas ubicadas en sector de Alameda Cali.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos se determinó que de las 21 empresas encuestadas el 57% son microempresas porque clasifican dentro del rango de menos de 10 empleados y con activos totales hasta 500 SMLV. De igual manera la pequeña empresa tiene una participación del 38% siendo la segunda más significativa del sector y por último encontramos que la mediana empresa es la que menor participación tiene debido a que se debe contar con activos totales superiores de 5.001 hasta 30.000 SMLV. Lo anterior nos muestra coherencia entre el sector y el tipo de empresas que se investigaron dado que se encontró que la informalidad es la constante en la comuna 9 donde está ubicado el BARRIO Alameda.

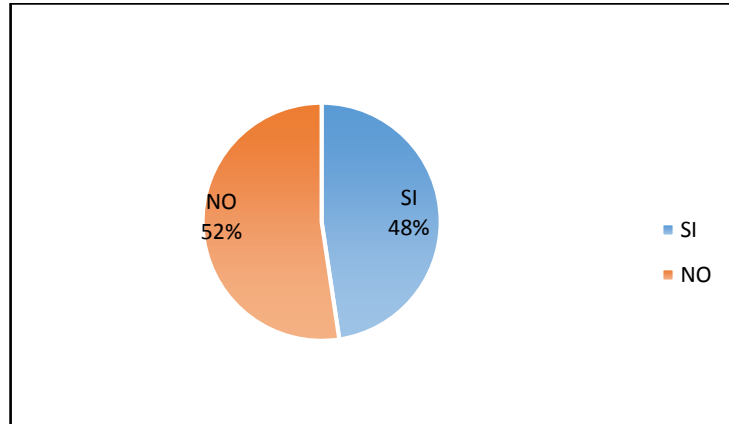
Gráfico 8. Clasificación de las empresas de acuerdo a su actividad económica ubicadas en sector de Alameda Cali.



Fuente: Elaboración propia

El 62% de la muestra se encuentra representado por el sector de servicios debido a que los restaurantes son los que mayor participación tienen en el Barrio de Alameda, el sector comercial tiene una participación del 29% y el que menor concentración presenta en el lugar es el sector de la industria con un 9%.

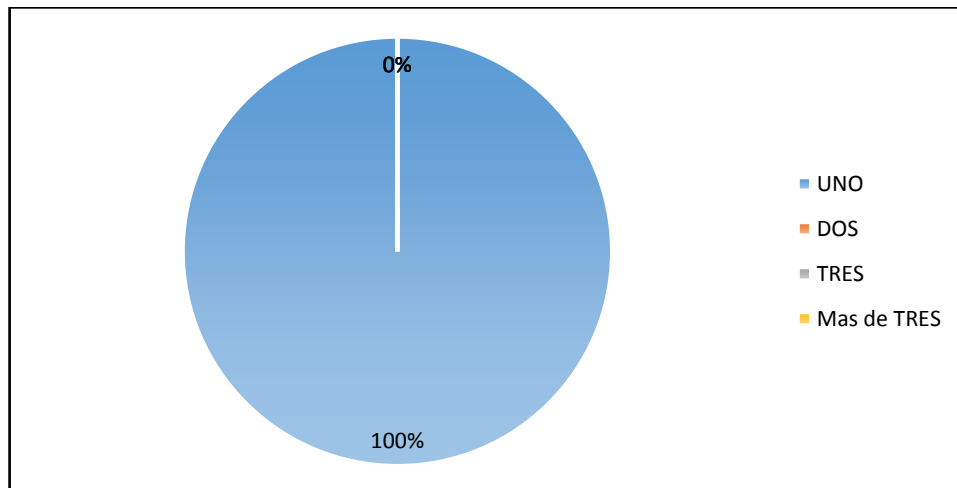
Gráfico 9. ¿Su empresa cuenta con Sistemas de Información?



Fuente: Elaboración propia

El 48% de las Pymes ubicadas en el Barrio Alameda cuenta con un sistema de información empleado para un óptimo desempeño de su actividad empresarial, también se evidencia que el 52% de las Pymes aún se encuentran en la informalidad, siendo el principal motivo para que se queden rezagadas en comparación con las grandes empresas que invierten en tecnología a fin de lograr una mayor participación en el mercado.

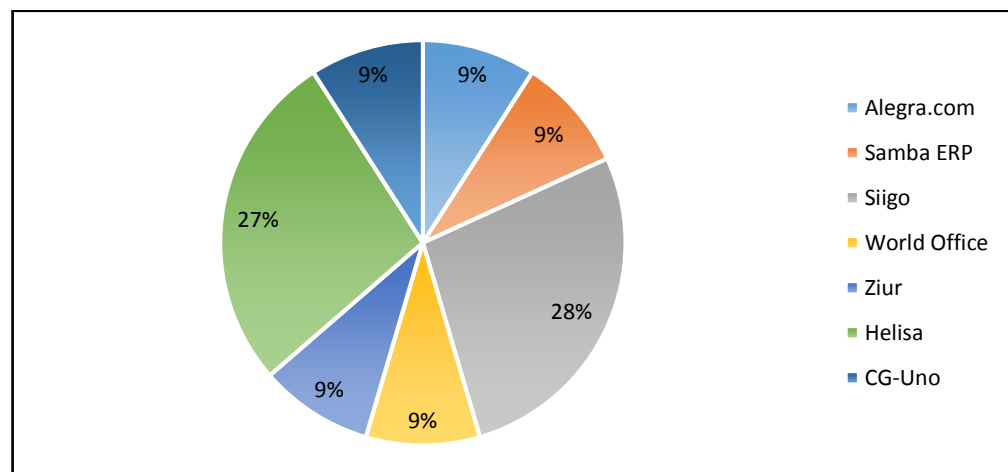
Gráfico 10. ¿Con cuántos Sistemas de información cuenta la empresa?



Fuente: Elaboración propia

El 100% de las Pymes solo cuenta con un sistema de información, esto es coherente ya que la mayoría de las empresas encuestadas son microempresas, para las cuales implementar un sistema de información representa una gran inversión, y consideran que por el tamaño de la empresa es suficiente para el funcionamiento de la empresa

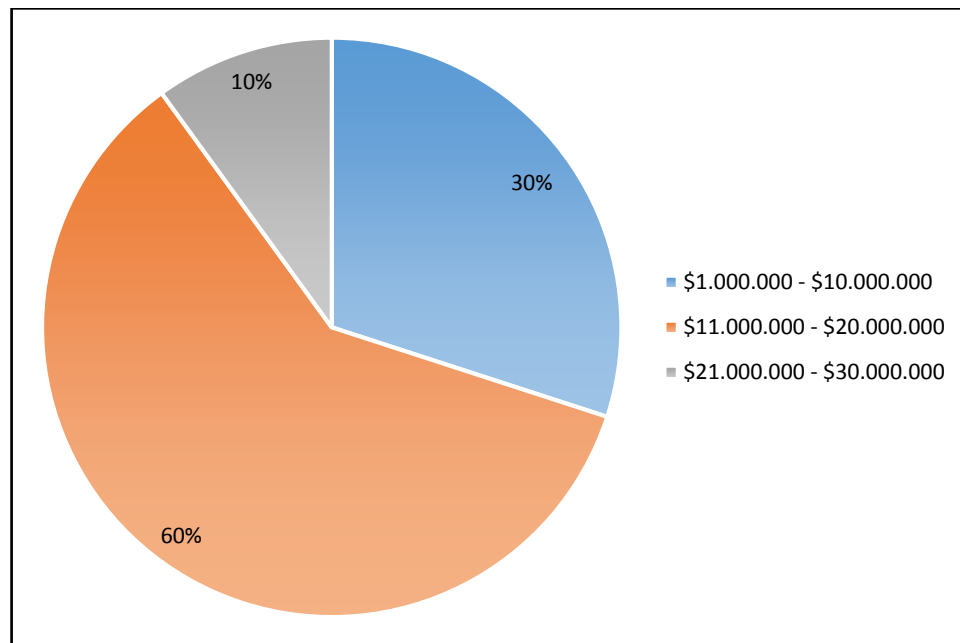
Gráfico 11. ¿Qué Sistema de Información utiliza?



Fuente: Elaboración propia

El sistema de información líder en las pymes del Barrio Alameda es el Software SIIGO PYME, que de acuerdo a lo argumentado por sus propietarios es el sistema que mayor cantidad de herramientas ofrece para implementar en sus procesos, permitiéndoles contar con la información necesaria para su funcionamiento diario, coincidiendo con el objetivo principal de la creación del programa ya que éste fue creado con el fin de atender las medianas y pequeñas empresas de los sectores industriales, comerciales y de servicios, que utilizan computadores bajo los sistemas operativo Dos, Windows, Linux o Redes, siendo el más común Windows. En segundo lugar y con una diferencia muy corta encontramos que el 27% de las empresas encuestadas utiliza el software contable Ziur.

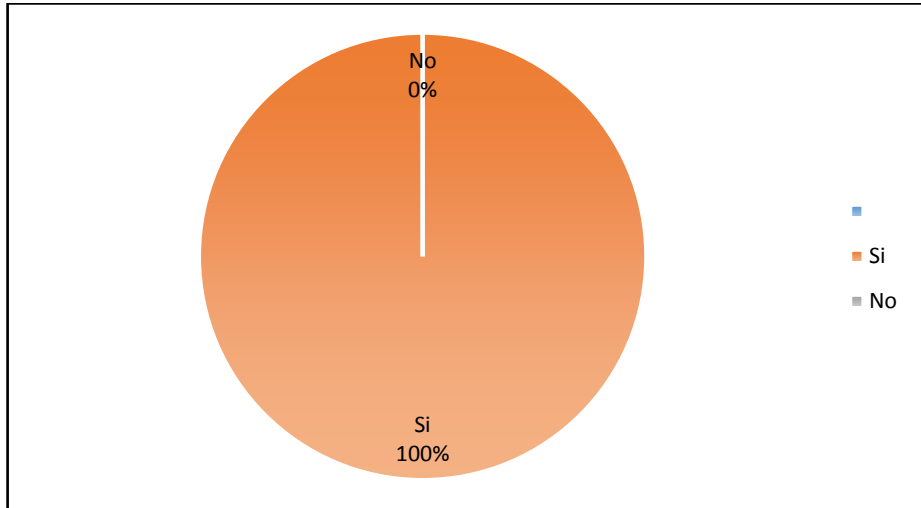
Gráfico 12. ¿Cuál fue el costo de implementación del sistema de información?



Fuente: Elaboración propia

El costo de ejecución de los Sistemas de Información que se han implementado en la pymes en su mayoría se ubican en el rango de \$11.000.000 a \$20.000.000 con una participación del 60%, siendo un monto considerable teniendo en cuenta el tamaño de las empresas con las que cuenta el Barrio Alameda, que en su mayoría consideran que esta inversión sólo la pueden realizar solicitando créditos en las entidades financieras asumiendo sobrecostos como los intereses que deben pagar elevando así el costo inicial del programa contable.

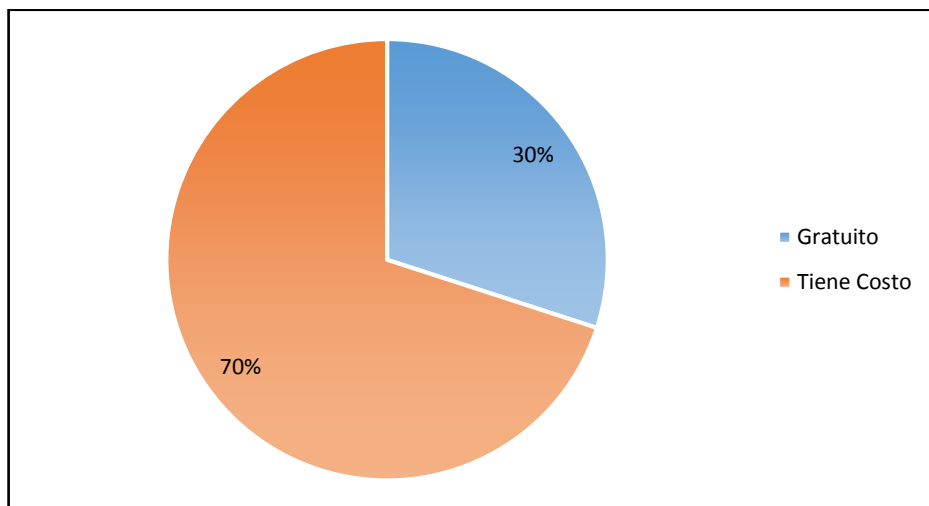
Gráfico 13. ¿El Sistema de Información tiene soporte técnico?



Fuente: Elaboración propia

El 100% de los Sistemas de Información instalados cuentan con el servicio de soporte técnico, lo que le garantiza a las empresas que implementaron un sistema de información como ZIIGO o ZIUR que pueden contar con el respaldo de la marca seleccionada en caso de presentarse fallas o de requerir asesoría complementaria sobre las funcionalidades disponibles propias del sistema.

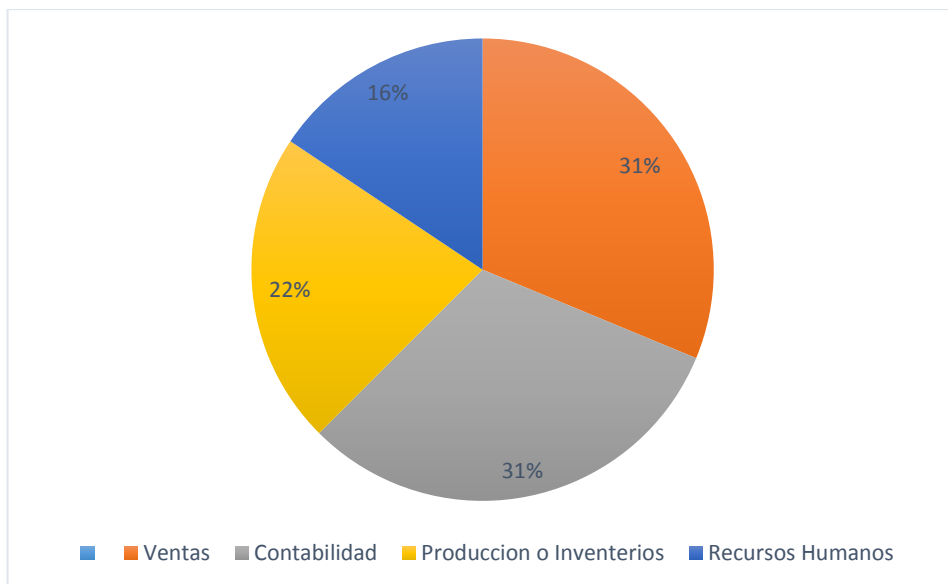
Gráfico 14. ¿El soporte técnico es Gratuito o Tiene Costo?



Fuente: Elaboración propia

Los propietarios de las empresas tienen en cuenta que al realizar la inversión inicial en la adquisición del sistema de información, el proveedor incluye en el valor inicial de la compra el costo del soporte técnico por eso el 70% consideran que si tiene costo, el otro 30% que indicaron que el soporte técnico es gratuito porque el proveedor oferta el sistema indicándoles que no les generara ningún costo adicional el soporte técnico pero sólo por el primer año. Al investigar por los diferentes Sistemas de Información que se encuentran en el mercado se evidencia que la mayoría si generan cobro por este servicio.

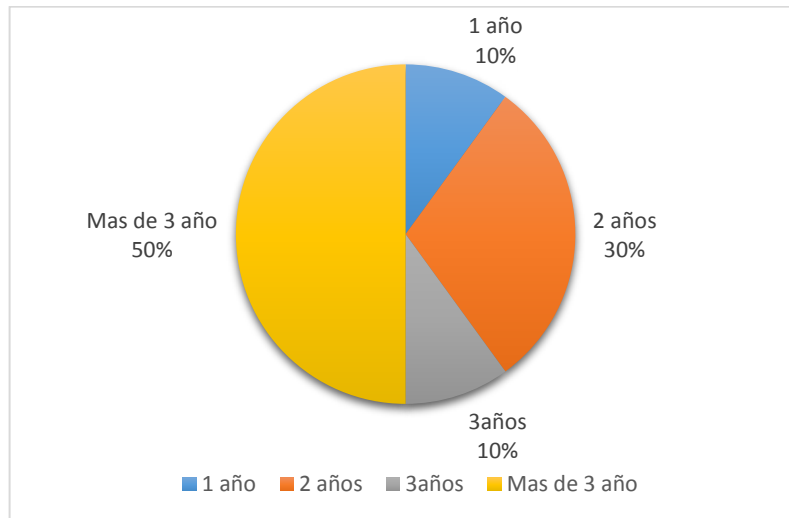
Gráfico 15. Las áreas de la empresa en las que se maneja el sistema de información.



Fuente: Elaboración propia

Las áreas de contabilidad y ventas representadas por un 31% cada una, son las que por considerarse las más sensibles de una empresa registran un mayor porcentaje en comparación con las demás áreas, debido a que las empresas buscan controlar con mayor eficacia los procesos donde se manejan recursos monetarios a fin de evitar fugas de capital que puedan afectar la viabilidad financiera de la empresa.

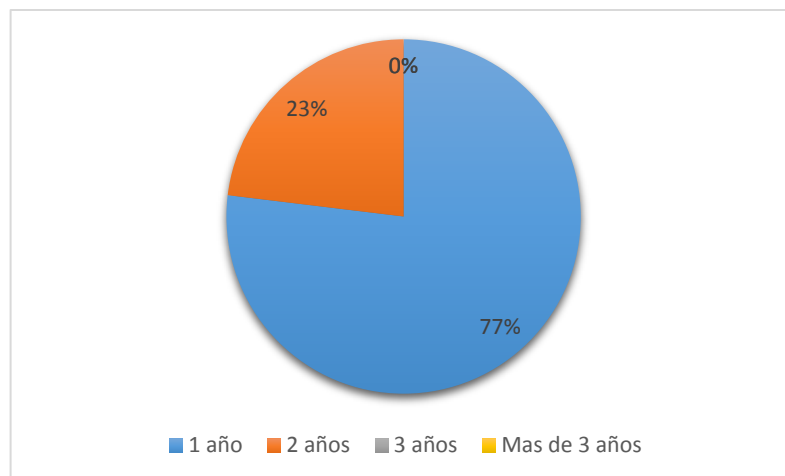
Gráfico 16. Tiempo de implementación del sistema de información



Fuente: Elaboración propia

El 50% de las empresas manifiesta que el tiempo que implementar un sistema de información les tomó más de 3 años debido a que los costos que se deben asumir son altos para el tamaño de la empresa, lo anterior teniendo en cuenta que tan sólo iniciar un negocio en nuestro país requiere de una inversión importante de dinero para cubrir los gastos operacionales.

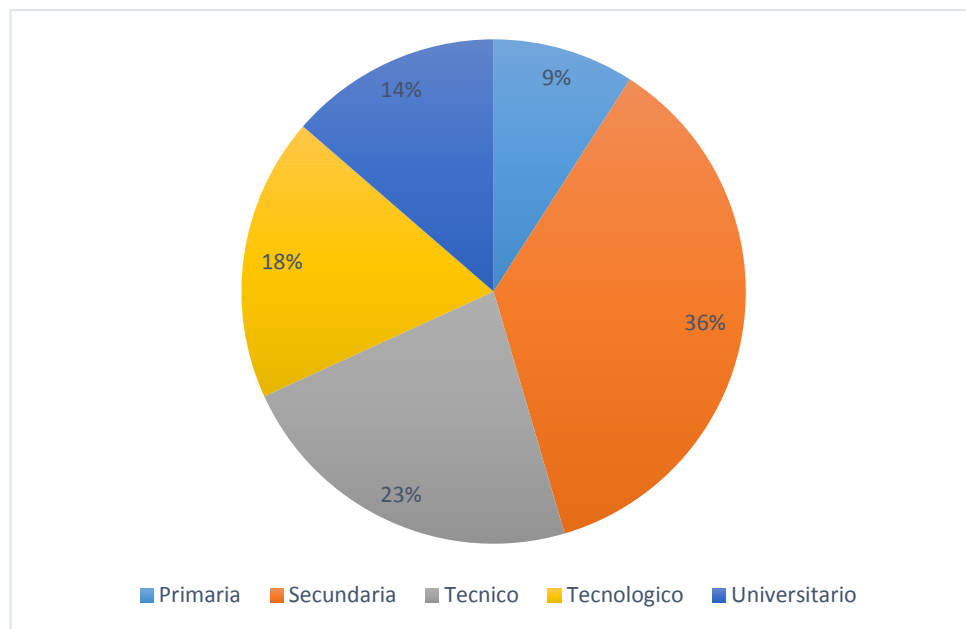
Gráfico 17. Actualización del sistema de información



Fuente: Elaboración propia

El 77% de las Pymes realizan la actualización cada año de sus SI porque buscan proteger la información que manejan, esto nos demuestra que existe la conciencia sobre la importancia de actualizarse tecnológicamente hablando, tan solo un 23% informa que lo hace cada dos años.

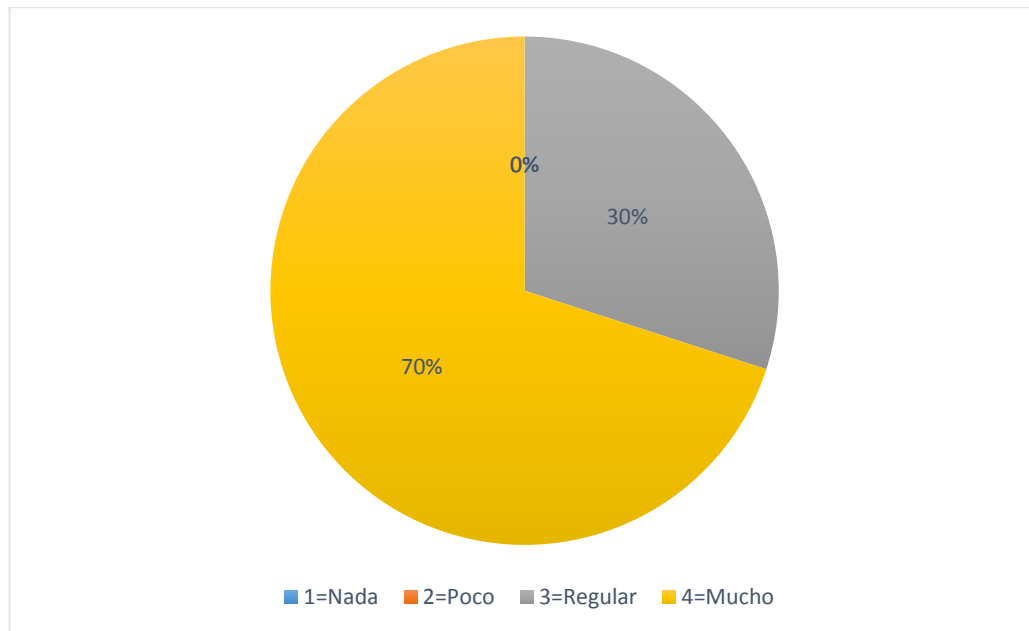
Gráfico 18. Nivel de estudios del personal de la empresa que utiliza los Sistemas de Información



Fuente: Elaboración propia

En las Pymes seleccionadas el 36% de los empleados que actualmente tienen contratados han terminado su formación básica secundaria, seguido del 23% con una formación en nivel técnico en diferentes áreas administrativas y por último el 18% cuenta con un nivel tecnológico, otra parte de la nómina en las empresas está conformada por familiares que tienen conocimientos empíricos en distintos campos de acción.

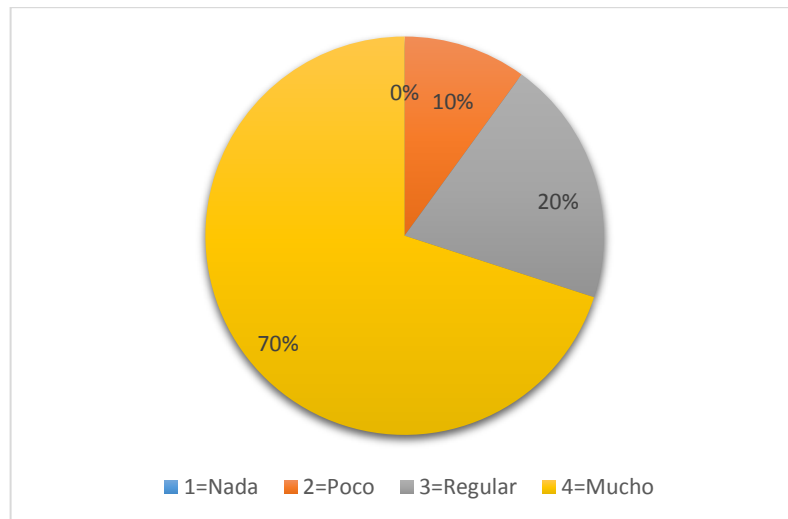
Gráfico 19. ¿El uso de los Sistemas de Información ha generado mejora en la coordinación de los procesos internos de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

EL 70% de los encuestados manifiesta que el uso de los diferentes Sistemas de Información les ha representado mejoras en la coordinación de los procesos internos porque argumentan que tienen más control de tiempos y de registros en cuanto a históricos, el 30% declara que la mejora en la coordinación de los procesos internos es regular, esto posiblemente se debe al desconocimiento de las diferentes herramientas que ofrecen los programas para optimizar todos los procesos de la empresa.

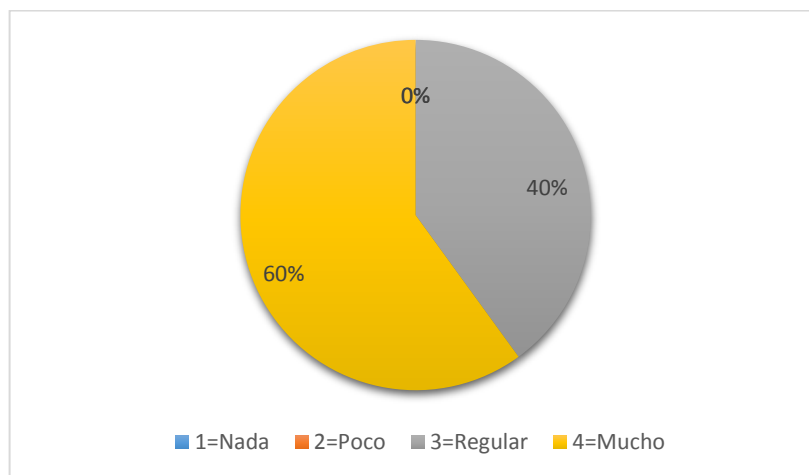
Gráfico 20. ¿El uso de los Sistemas de Información ha generado mejor organización de las tareas del personal de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

La gráfica nos muestra que el 70% de las Pymes encuestadas les ha generado mejor organización de las tareas porque cuentan con las herramientas necesarias para el desarrollo óptimo de las funciones, el 20% cree que lo ha mejorado de manera regular y sólo el 10% considera que ha sido poco.

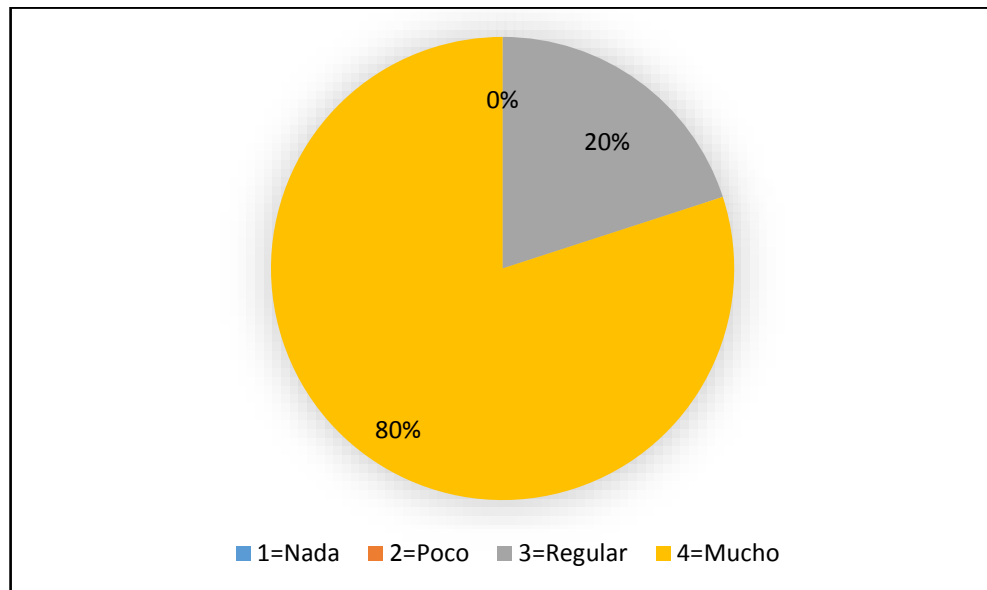
Gráfico 21. ¿El uso de los Sistemas de Información ha impactado en la calidad del producto y/o servicio?



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica podemos observar que el 60% de las Pymes ha sentido que los Sistemas de Información han impactado en la calidad de sus productos porque pueden controlar con mayor precisión los estándares internos que manejan en sus procesos, asegurando así una óptima calidad para sus clientes. El 40% restante lo percibe un poco menos porque manifiestan que el impacto fue regular en comparación con periodos anteriores.

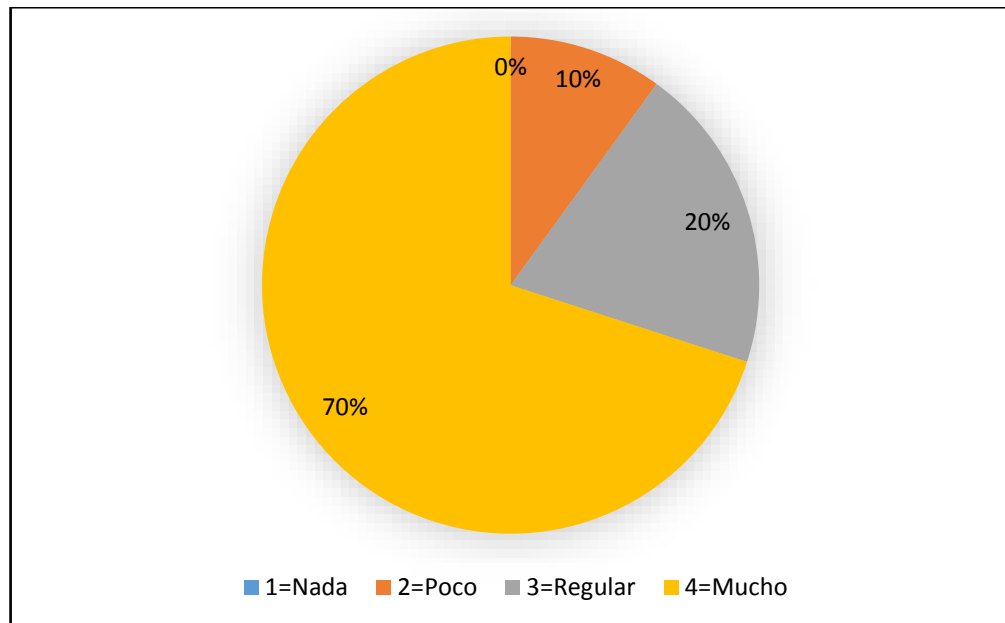
Gráfico 22. ¿El uso de los Sistemas de Información ha mejorado la satisfacción de los clientes?



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 80% de las Pymes han mejorado la satisfacción de los clientes después de implementar los Sistemas de Información en sus negocios, siendo coherentes con los datos encontrados de ventas y rentabilidad, el 20% restante nos informa que la mejora ha sido regular.

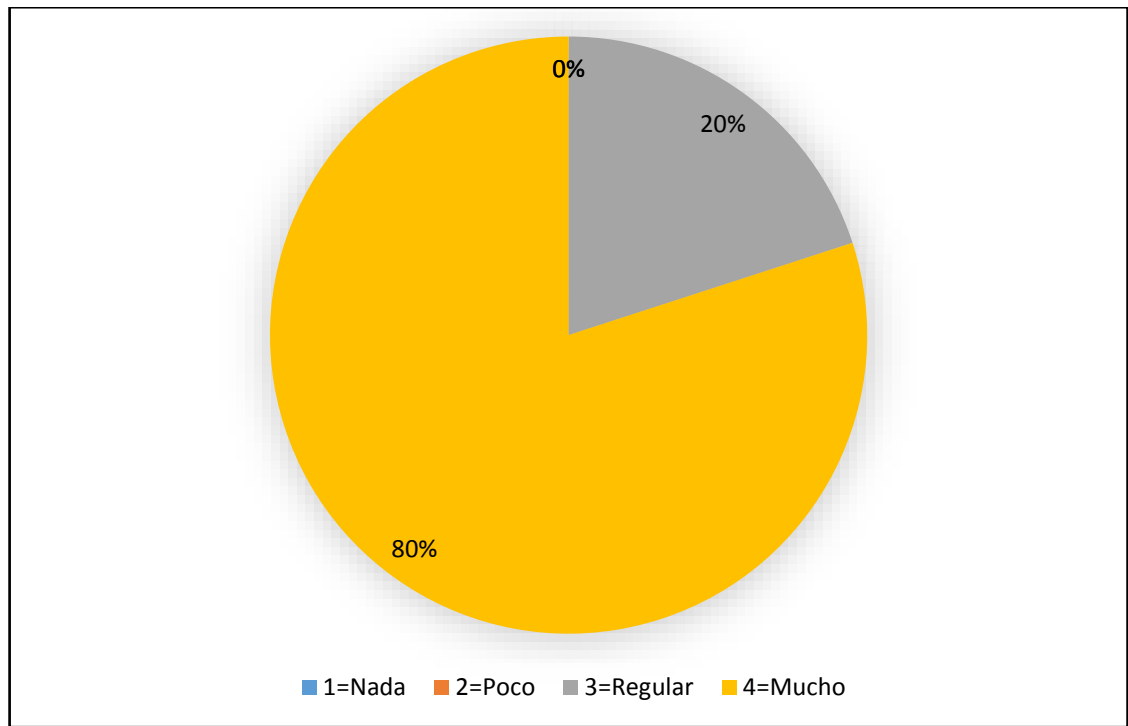
Gráfico 23. ¿Los Sistemas de Información han incrementado su habilidad de adaptación a las necesidades cambiantes del mercado?



Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la gráfica el 70% de las Pymes encuestadas cree que los Sistemas de Información han incrementado mucho su habilidad de adaptación a las necesidades cambiantes del mercado, teniendo en cuenta estos les permiten analizar las tendencias tanto propias como de la competencia permitiéndoles proyectar de manera más acertada sus tácticas comerciales, el 20% cree que se ha incrementado de manera regular.

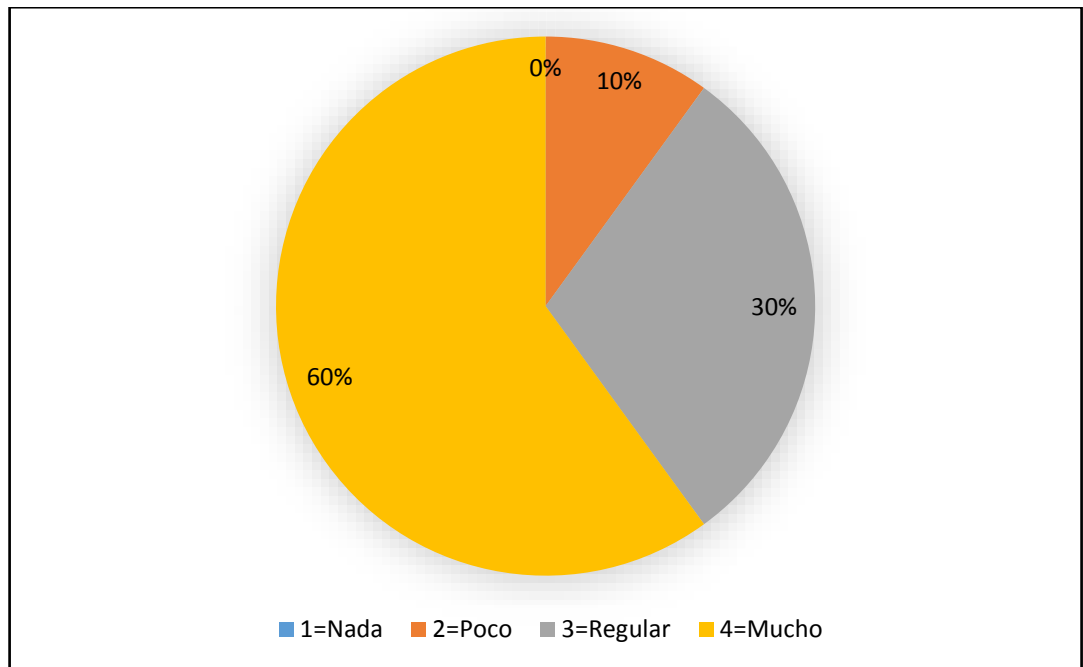
Gráfico 24. ¿El uso de los Sistemas de Información ha favorecido la imagen de la empresa y de sus productos y/o servicios?



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica podemos observar que es palpable la mejora que ofrece implementar el uso de los Sistemas de Información porque el 80% de los encuestados informa que ha favorecido mucho la imagen tanto de la empresa como de sus productos y/o servicios, ya que es uno de los beneficios que se obtiene teniendo en cuenta que la imagen una organización es un factor determinante a la hora de competir en el mercado, el 20% restante manifiesta que lo ha favorecido de manera regular.

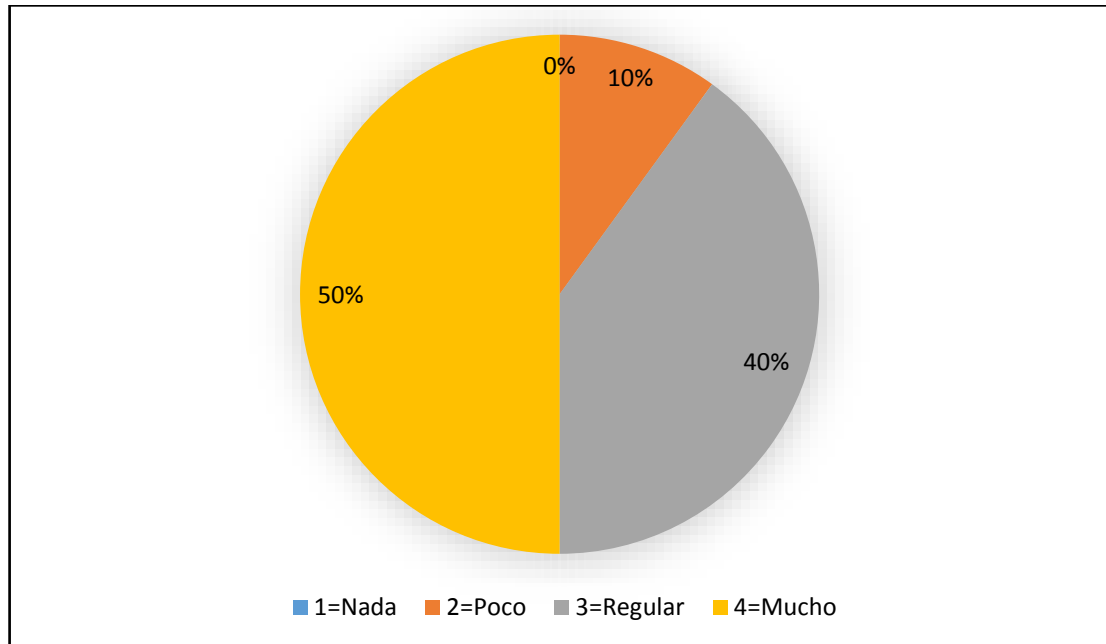
Gráfico 25. ¿Los Sistemas de Información ha favorecido el incremento de las ventas?



Fuente: Elaboración propia

Encontramos que el 60% de las empresas encuestadas notaron un incremento en las ventas a raíz de la implementación de los Sistemas de Información comparados con períodos anteriores cuando no contaban con los sistemas contables porque les ha permitido analizar con datos reales la situación real y definir las estrategias que debe elaborar a fin de ser más competitivos. El 30% informan que el favorecimiento ha sido regular.

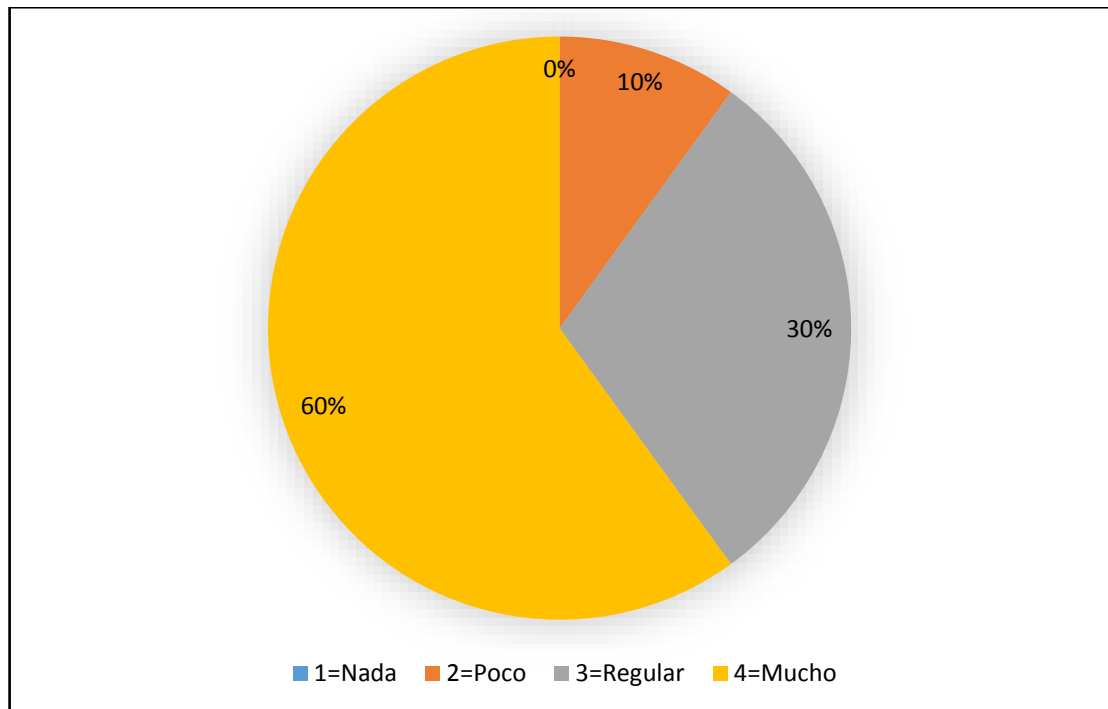
Gráfico 26. ¿La inversión realizada en el sistema de información se ha reflejado en las utilidades de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

La grafica muestra que la mitad de las Pymes encuestadas informan que la inversión en el sistema de información se ha reflejado mucho en la rentabilidad siendo coherente con la anterior pregunta sobre el incremento en las ventas, quedando un 40% que le atribuye medianamente a los Sistemas de Información el incremento en la rentabilidad, posiblemente porque los resultados que esperan no los ven reflejados de manera inmediata y deben esperar un mediano o largo plazo para que sea palpable.

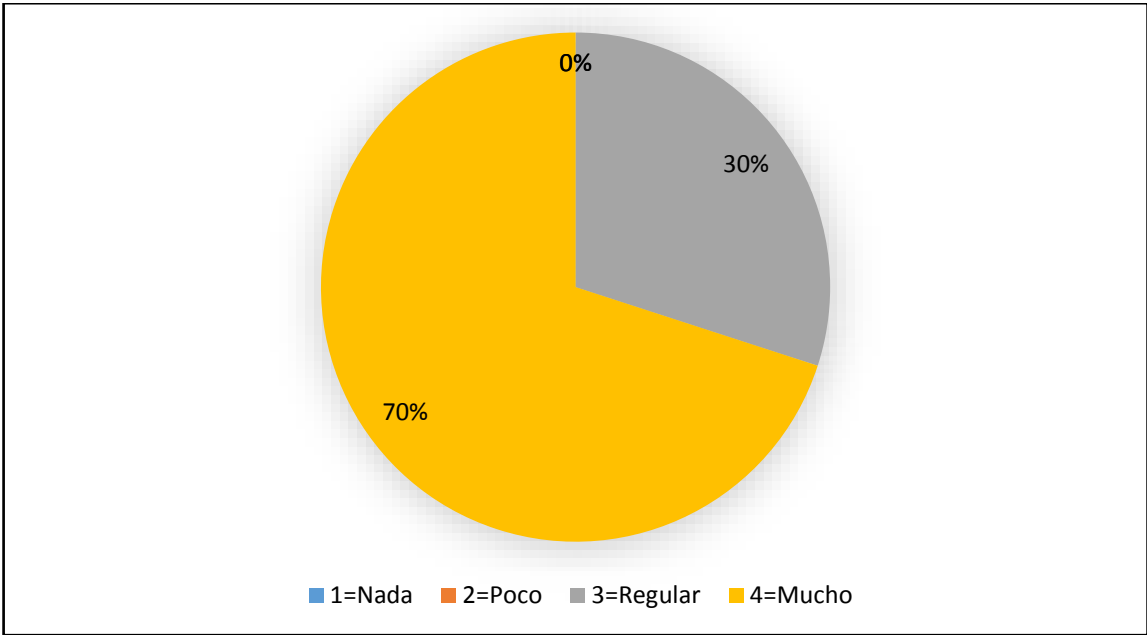
Gráfico 27. ¿El uso de los Sistemas de Información ha incrementado la rentabilidad de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Como se puede notar en la gráfica el 60% de las Pymes declara que el uso de los Sistemas de Información incrementó la rentabilidad de la empresa porque perciben que obtienen más beneficios ahora comparado con períodos anteriores, únicamente el 30% percibe que el beneficio se ha dado de manera regular y el 10% restante manifiesta que ha sido poco.

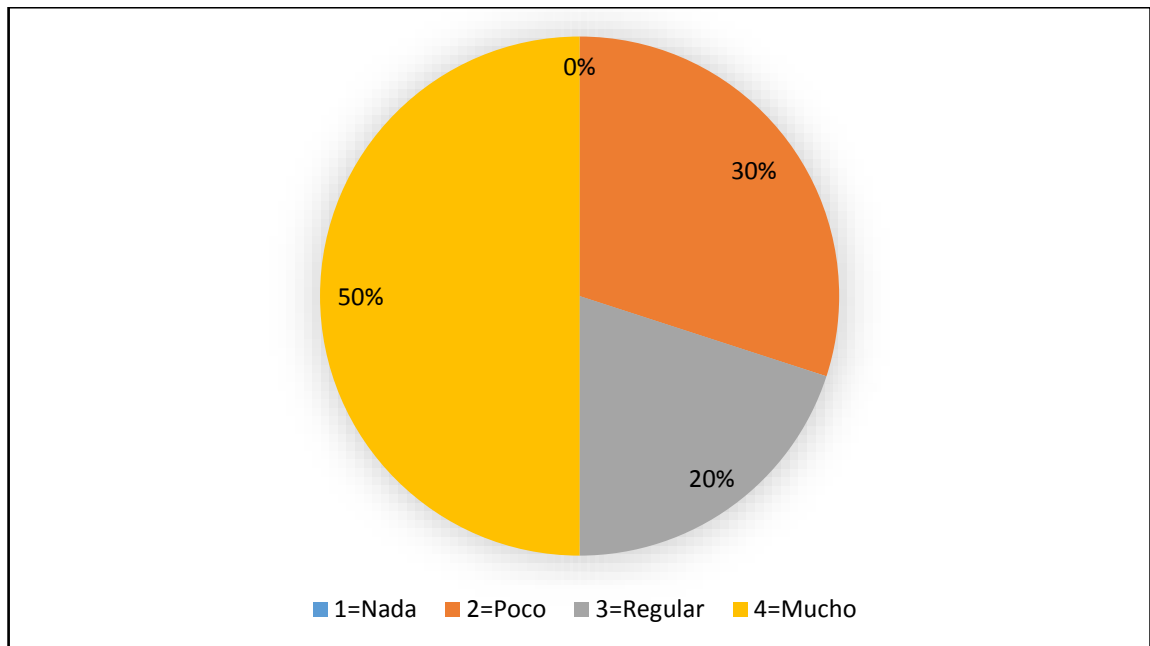
Gráfico 28. ¿Considera que el uso de los Sistemas de Información ha incrementado la productividad de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

El 70% de las Pymes encuestadas declara que los Sistemas de Información han incrementado la productividad en su empresa, dado que les otorga mayor tiempo para la planeación y ajustes en los procesos internos, tan solo el 30% cree que el incremento ha sido regular.

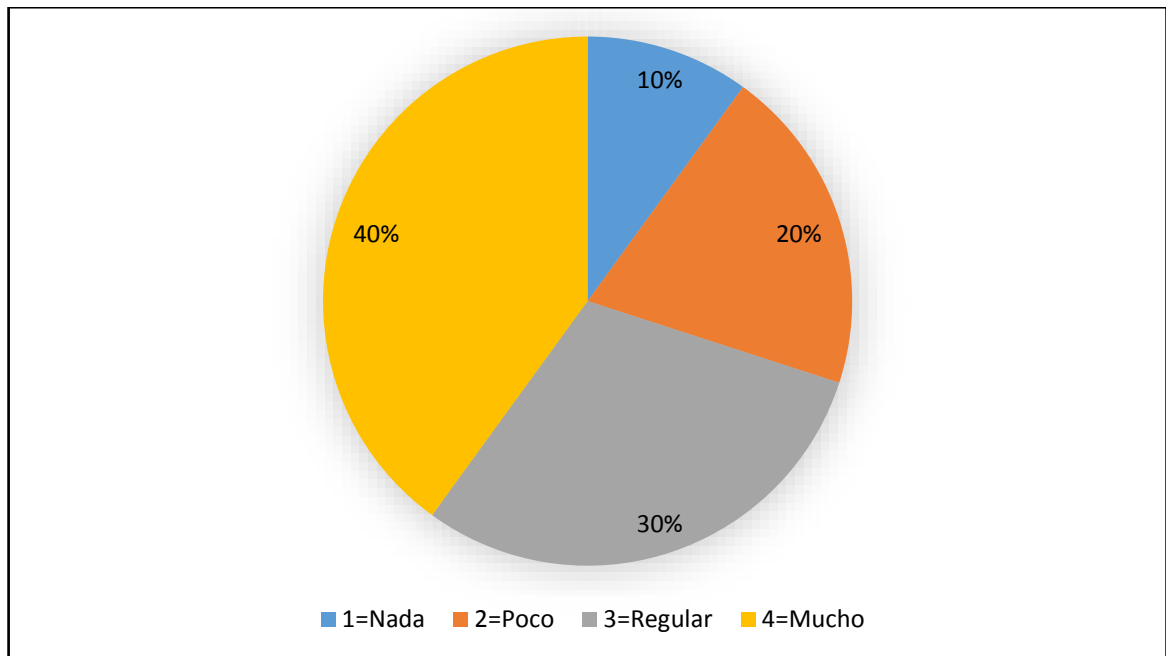
29. ¿El uso de los Sistemas de Información ha ayudado a la motivación de los empleados?



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica nos muestra que el 50% de los encuestados asegura que los Sistemas de Información han ayudado a la motivación de los empleados porque facilita la realización de sus actividades proporcionándoles mayor agilidad, obteniendo más oportunidad en el manejo de la información, también observamos que el 30% percibe que esta ayuda ha sido poca, posiblemente a la desinformación o falta de capacitación al personal.

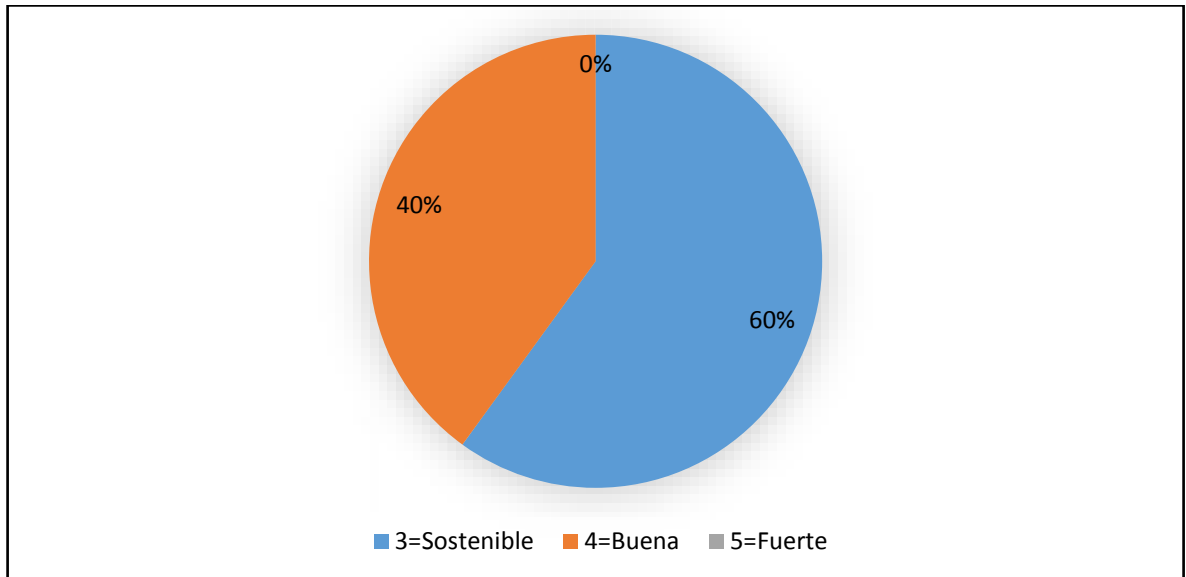
Gráfico 30. ¿El uso de los Sistemas de Información ha reducido deserción de los empleados?



Fuente: Elaboración propia

El 40% de las empresas estudiadas consideran que los Sistemas de Información influyen directamente con el clima laboral debido a que evita el incremento de la deserción de los empleados ya que al ofrecerles herramientas que faciliten su trabajo crea un mayor sentido de pertenencia y lealtad hacia sus empleadores. El 30% manifiestan que deserción de los empleados ha disminuido de manera regular porque lo atribuyen también a diferentes factores que no necesariamente van relacionados con los Sistemas de Información.

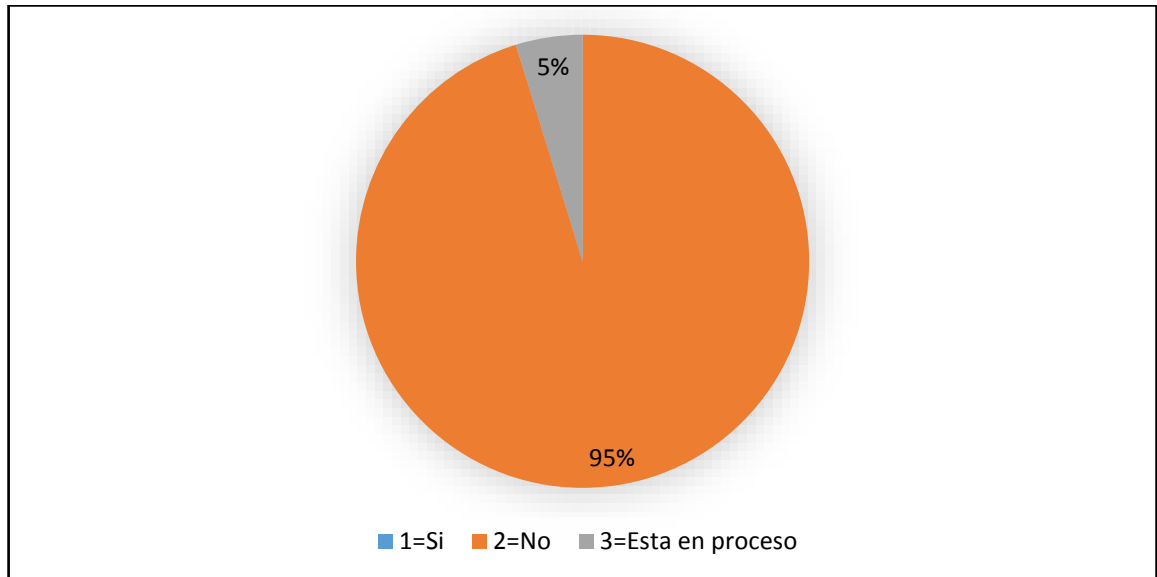
Gráfico 31. ¿Cuenta con el equipo necesario para los SI?



Fuente: Elaboración propia

La encuesta nos permite conocer que el 60% de las Pymes ubicadas en el Barrio de Alameda no cuenta con la infraestructura básica para operar hablando de Sistemas de Información, y el 40% restante escasamente cuenta con lo necesario para sostenerse teniendo un amplio camino por recorrer en cuando a tecnología se refiere.

Gráfico 32. ¿Está certificada por las norma de calidad ISO 9000?



Fuente: Elaboración propia

La certificación de calidad parece no tener mayor relevancia entre las empresas encuestadas porque el 95% de ellas no se encuentra certificada ni está en proceso de obtenerla, situación que no contribuye con su crecimiento dentro del mercado porque cada día son más las empresas que se certifican a fin de lograr una mayor participación en el sector.

11. CONCLUSIONES

De acuerdo con el análisis de las encuestas realizadas, se puede decir que las pymes, a pesar de ser un impulsor de la economía colombiana, se identifican errores de gestión que se reflejan en una mala toma de decisiones, lo que disminuye sus posibilidades de mantenerse en el mercado. En su mayoría el problema radica en el flujo de información, ya que solo cuando se tienen las herramientas idóneas se puede tomar una estrategia adecuada con la planeación de la empresa.

Toda empresa cumple con un ciclo compuesto en donde se compra, transforma o suministra un bien o servicio. Por tanto, fuera de las diferencias de tamaño que determinan montos de inversión, culturas organizacionales y otras diferencias operativas, existe la posibilidad de plantear un instrumento general para el direccionamiento estratégico, la manera en que se manejan las pymes presenta grandes diferencias con las de las grandes empresas, debido a que muchas de ellas, por su tamaño, no cuentan con una estructura organizacional, ni el personal idóneo para encargarse de los procesos administrativos de manera eficiente.

Esto produce una acumulación de información y de procesos que no favorecen una adecuada toma de decisiones. Las tecnologías de la información son una herramienta efectiva y fundamental para el desarrollo empresarial; sin embargo, los aplicativos deben estar relacionados con el contexto y afines con las necesidades de la empresa, de lo contrario no servirá de nada contar con un gran número de datos difíciles de analizar o tener información que no es pertinente para soportar el proceso de toma de decisiones con miras al diseño de una herramienta que contribuya a la mejora del proceso, para lograr al final, beneficios para el empresario, los trabajadores, la comunidad y el país.

La sinergia entre la comunicación estratégica de la organización, la administración de la información, la eficiencia administrativa y la implementación de programas administrativos que permitan analizar los datos y las relaciones entre ellos, son parte esencial para el avance y continuidad de las pymes.

Por lo anterior, es importante identificar cuáles son las necesidades reales del sector, de tal manera que los Sistemas de Información puedan ser un aporte tanto para la administración de las Pyme como para el fortalecimiento social y económico del país. Si solucionamos el problema de la administración de la información se podría generar un impacto positivo sobre los procesos administrativos y de ahí en cascada a todos los procesos de cada Pyme. Con

esto se busca el fortalecimiento de un sector que aporta a la generación de empleo, el desarrollo económico, el aumento de PIB, el incremento del comercio interno y el crecimiento de la capacidad productiva del país.

En la investigación realizada el 48% de las Pymes ubicadas en el Barrio Alameda cuenta con un sistema de información empleado para un óptimo desempeño de su actividad empresarial, también se evidencia que el 52% de las Pymes aún se encuentran en la informalidad, siendo el principal motivo para que se queden rezagadas en comparación con las grandes empresas que invierten en tecnología a fin de lograr una mayor participación en el mercado.

Las áreas de contabilidad y ventas representadas por un 31% cada una, son las que por considerarse las más sensibles de una empresa registran un mayor porcentaje en comparación con las demás áreas, debido a que las empresas buscan controlar con mayor eficacia los procesos donde se manejan recursos monetarios a fin de evitar fugas de capital que puedan afectar la viabilidad financiera de la empresa. Adicionalmente influye el hecho que en su mayoría estudiamos empresas dedicadas al comercio donde su principal actividad es la venta directa ya sea de servicios o productos.

El 60% de las Pymes ha sentido que los Sistemas de Información han impactado en la calidad de sus productos porque pueden controlar con mayor precisión los estándares internos que manejan en sus procesos, asegurando así una óptima calidad para sus clientes.

El 80% de las pymes mejoraron la satisfacción de los clientes después de implementar los Sistemas de Información en sus negocios, siendo coherente con los incrementos percibidos en ventas y rentabilidad.

Esta investigación muestra que el nivel de competitividad tiene una relación directa con los Sistemas de Información dado que los negocios que se encuentran estancados en procesos primitivos registrando de manera manual la información concerniente a la operatividad no logran crecer a la par con otras pymes que deciden invertir en la implementación de sistemas para el desarrollo de sus actividades.

La tendencia encontrada en la investigación arroja que el 48% de las pymes ubicadas en el Barrio de Alameda ya han implementado un sistema de información, quedando sólo un 52% que se resiste a reconocer la importancia de implementar herramientas para el manejo los Sistemas de Información que les va a facilitar el procesamiento de sus datos de manera más eficiente disminuyendo así las posibilidades de cometer errores a la hora de la toma de decisiones ya sea en el desarrollo de sus productos como en el manejo de sus recursos económicos.

Se entiende que dicha resistencia posiblemente se presenta por la falta de una visión panorámica que les permita conocer los avances innegables que ofrece la tecnología, ya que tienen la firme convicción que la trayectoria en el mercado les ha permitido fidelizar a sus clientes considerándolos suficientes para que no desaparezcan del mercado.

Se resalta como parte positiva que el 100% de la muestra de estudio de las pymes del barrio Alameda cuentan con su registro de Cámara de Comercio de Cali, lo cual es un indicador que este sector del parque empresarial está legalizando su actividad comercial.

BIBLIOGRAFIA

Alegra, software de Gestión, Contabilidad y Facturación en la nube para Pymes [en línea]. Negocios y Emprendimiento. [consultado 15 de febrero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.negociosyemprendimiento.org/2015/10/alegra-software-gestion-contabilidad-facturacion-pymes.html>

ARJONILLA DOMÍNGUEZ, Sixto Jesús, y MEDINA GARRIDO, José Aurelio. La gestión de los Sistemas de Información en la empresa. 3 ed. España.: Ediciones Pirámide. 219 p.

BASU, Chiranta. La importancia del diamante de Porter y de las cinco fuerzas de Porter en los negocios [en línea]. La Voz. [consultado 01 de Diciembre de 2016] Disponible en internet: <http://pyme.lavoztx.com/la-importancia-del-diamante-de-porter-y-de-las-cinco-fuerzas-de-porter-en-los-negocios-6308.html>.

Cadena de Valor y Ventaja Competitiva. [en línea]. Monografías. [consultado 06 de Abril de 2016] Disponible en internet: <http://www.monografias.com/trabajos94/cadena-valor-y-ventaja-competitiva/cadena-valor-y-ventaja-competitiva.shtml>

CaliDA un parque renovado en el barrio Alameda, un lugar para el encuentro del ciudadano [en línea]. Santiago de Cali: Alcaldía de Santiago de Cali, 2012 [consultado 12 de noviembre de 2016]. Disponible en internet: <http://www.cali.gov.co/dagma/publicaciones/46568/calida-un-parque-renovado-en-el-barrio-Alameda-un-lugar-para-el-encuentro-ciudadano/>

Cámara de Comercio de Cali. Apunte económico Pymes. 2014 [en línea]. Cámara de Comercio de Cali. [consultado 02 Abril de 2016]. Disponible en internet: <http://www.ccc.org.co/wp-content/uploads/2014/06/Apunte-economico-pymes-jun-v3.pdf>

CASTILLO SALDAÑA, Iren y PORTELA MASEDA, Martha. Tecnología y competitividad en la teoría de los recursos y capacidades [en línea]. Economía.umam. [consultado 20 de mayo, 2016]. Disponible en internet: <http://www.economia.unam.mx/publicaciones/reseconinforma/pdfs/308/07%20Teor%EDa%20de%20los%20recursos%0y%20capacidades.pdf>

CGUNO. [en línea]. Wordpress. [consultado 15 de febrero de 2017]. Disponible en internet: <https://orozco0701.files.wordpress.com/2012/06/guiacguno1.pdf>

Chribaya, punto de encuentro gastronómico [en línea]. CBolinecali, Enero 2017. [consultado 19 de Febrero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.cbonlinecali.com/chiribaya-punto-de-encuentro-gastronomico/>

COHEN, Daniel. y ASIN LARES, Enrique. Tecnologías de la información en los negocios. 5 ed. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. 335 p.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Decreto 3820 (Septiembre 29). Por el cual se reglamenta el artículo 23 de la Ley 905 del 2 de agosto de 2004, sobre la participación de las Cámaras de Comercio en los programas de desarrollo empresarial y se dictan otras disposiciones [en línea]. Bogotá D.F.: [consultado 30 de octubre de 2016]. Disponible en internet: <http://www.mincit.gov.co/minindustria/publicaciones.php?id=16277>.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1253. (Noviembre 27). Por la cual se regula la productividad y competitividad y se dictan otras disposiciones [en Lina]. Bogotá D.C.: [consultado 30 de octubre de 2016]. Disponible en internet: <http://www.colombiacompetitiva.gov.co/sneci/Documents/ley-1253-2008.pdf>

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 29. (Febrero 27). Por la cual se dictan disposiciones para el fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico y se otorgan facultades extraordinarias [en línea]. Bogotá D.C.: [consultado 25 de octubre de 2016]. Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=254>

Contribución de las Pymes al tejido empresarial del Valle del Cauca [en línea]. Santiago de Cali: Cámara de Comercio de Cali. [consultado 25 octubre de 2016]. Disponible en internet: <http://www.ccc.org.co/wp-content/uploads/2014/06/Apunte-economico-pymes-jun-v3.pdf>

CORTEZ VAZQUEZ, María Eugenia; RODRÍGUEZ POSTERARO, Hernando Darío. Los beneficios de implementar un sistema ERP en las empresas colombianas – estudio de caso. Trabajo de grado Maestría en Dirección y Gerencia De Empresas. Bogotá D.C.: Universidad del Rosario. Facultad de Administración, 2011. 77 p.

Evolución y situación actual de las mipymes en Colombia [en línea]. En: Revista Dinero. Abril, 2016. [consultado 15 de junio de 2016]. Disponible en internet: <http://www.dinero.com/edicion-impresapymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>.

Evolución y situación actual de las pymes en Colombia. En: Revista Dinero. Marzo, 2016. [consultado 30 marzo de 2016]. Disponible en internet: <http://www.dinero.com/edicion-impresapymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>.

FEA, Ugo. Competitividad es calidad total. Colombia: Alfa Omega, 1995. 272 p.

FLEITMAN, Jack. La importancia de los Sistemas de Información y control en la empresa [en línea]. 2000. [consultado 08 de Septiembre de 2016]. Disponible en internet: <http://www.fleitman.net/articulos/sisInfo.pdf>.

Gómez, H. Cómo mejorar en competitividad [en línea]. En: Revista Dinero. Mayo, 2009. [consultado 12 de marzo de 2016]. Disponible en internet: http://www.dinero.com/economia/productividad/como-mejorar-competitividad_65389.aspx

Gran encuesta Pyme Anif-informe de resultados primer trimestre de 2014 [en línea]. Bogotá, 2014. [consultado 2016]. Disponible en internet: http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/13190/gran_encuesta_pyme_2014_1_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

HEREDERO, Carmen, *et al.* Organización y transformación de los Sistemas de Información en la empresa. 2 ed. México D.F.: Alfaomega grupo editorial, 2013. 368 p.

Informe Nacional de Competitividad 2016-2017 [en línea]. Consejo Privado de Competitividad. [consultado 05 de enero de 2017]. Disponible en internet: <http://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2016-2017/>.

La clasificación por tamaño empresarial en Colombia [en línea]. Encolombia.com. [consultado 2016]. Disponible en internet: <https://encolombia.com/economia/economicolombiana/emp-turisticos/clasificaicondelasempresascolombianas/>

La competitividad empresarial: Políticas de competitividad en Colombia [en línea]. Ucentral. [consultado 25 de abril de 2016]. Disponible en internet: https://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2015_competitividad_empresarial_001.pdf.

Las 5 fuerzas de Porter [en línea]. EmprenePymes, 2013. [consultado 03 de junio de 2016]. Disponible en internet: <http://www.emprendepymes.es/las-cinco-fuerzas-competitivas-d3e-porter/>,

LAUDON, Kenneth C. y LAUDON, Jane P. Sistemas de información gerencial. 10 ed. México D.F.: Pearson Educación, 2008. 640 p.

LOPEZ SUAREZ, Diana. Influencia de los sistemas de información en las organizaciones [en línea]. En: Revista Pensamiento Americano. Enero-Junio, 2011, vol. 2, no. 6. p. 31-34 [consultado 06 de mayo de 2016]. Disponible en internet: <http://www.coruniamericana.edu.co/publicaciones/ojs/index.php/pensamientoamericano/article/viewFile/59/55>

Los sistemas de información como herramienta para la competitividad organizacional [en línea]. Ceipa, 2011. [consultado 05 julio de 2016]. Disponible en internet: <http://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/120/235>

LUQUE, Martha I. Entorno y competitividad de las empresas [en línea]. Blogspot, 2016. [consultado 13 de julio 2016]. Disponible en internet: <http://miluque.blogspot.com.co/>

Normatividad: Ley 590 de 2000 [en línea]. Colciencias. [consultado 18 de Junio de 2016]. Disponible en internet: <http://www.colciencias.gov.co/node/283>

Pech Varguez, J. I., & Morales González, M. A. Competitividad y estrategia: el enfoque de las competencias esenciales y el enfoque basado en los recursos [en línea]. En revista Contaduría y Administración. Abril. Junio 2000, no 197 [consultado 25 de febrero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.ejournal.unam.mx/rca/197/RCA19705.pdf>

PELAYO, Carmen M. La competitividad [en línea]. Monografías, 2015. [consultado mayo de 2016] Disponible en internet: <http://www.monografias.com/trabajos/competitividad/competitividad.shtml>

PEÑA AYALA, Alejandro. Ingeniera de sistemas de software: una guía para crear Sistemas de Información. México D.F.: Instituto Politécnico Nacional, 2006. 120 p.

PORTER, Michael E. Estrategia Competitiva: Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia. México D.F.: Cecsca, 1982. 395 p.

----- . La Ventaja Competitiva de las Naciones. Buenos Aires: Editorial Vergara, 1991.210 p.

PYMES el reto de implementar un TPS [en línea]. E-Businees, 2009. [consultado 03 de diciembre de 2016]. Disponible en internet: <http://e-volution.cc/2009/08/21/pymes-el-reto-de-implementar-un-tps/>

Reporte Global de Competitividad 2013-2014 Foro Económico Mundial: Síntesis de resultados para Colombia [en línea]. DPN, 2003 [consultado 01 de diciembre de 2016]. Disponible en internet:https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Empresarial/Documento_FEM_2013_04.pdf

RODRIGUEZ, José Manuel y DAUREO, María José. Sistemas de información: aspectos técnicos y legales [en línea], Almería, 2003. [consultado 06 de marzo de 2016]. Disponible en internet: <http://www.ual.es/~jmrodri/sistemasdeinformacion.pdf>

ROMAN, Olga, *et al.* Pensamiento estratégico: Teoría y casos basados en la experiencia empresarial de mipymes. Santiago de Cali: Editorial Buenaventura, 2010.91 p.

ROMERO, Luis E. Competitividad y productividad en empresas familiares pymes [en línea]. En: Revista Virtual Universidad EAN. Mayo- Agosto, 2006, no. 57. [consultado 2016]. Disponible en internet: <http://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/378/371>

Samba ERP [en línea]. PortalSaaS. [consultado 15 de febrero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.portalsaas.com/Samba-ERP.html>

SAROKA, Raúl H. Sistemas de información en la era digital [en línea]. Scribd. [consultado 29 de Agosto de 2016]. Disponible en internet: http://www.fundacionosde.com.ar/pdf/biblioteca/Sistemas_de_informacion_en_la_era_digital-Modulo_I.pdf

Sección Pyme. [en línea]. Businesscol. [consultado 30 de enero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.businesscol.com/empresarial/pymes/>

Siigo: Sistema Integrado de Información Gerencial Operativo. 2017 [en línea]. [consultado 02 de febrero 2017]. Disponible en internet: <http://portal.siigo.com/docs/DocView.aspx?DocumentID=%7B2CF85410-7F68-4081-A701-EE2913E0A5F1%7D&NoHeader=1&NoSubject=1>

Sistema Contable HELISA [en línea]. Blogspot. [consultado 15 de febrero de 2017]. Disponible en internet: <http://sistemacontableinteg-andrea.blogspot.com.co/2011/03/sistema-contable-helisa.html>

Sistema Tributario [en línea]. Consejo Privado de Competitividad. [consultado 01 de Marzo de 2017]. Disponible en internet: http://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2016-2017/sistema-tributario/#cpc_breadcrumb

Sistemas de Información: Definición y clasificación de un sistema de Información [en línea]. Obolog, 2012. Disponible en internet: <http://sisinformacion.obolog.es/definicion-clasificacion-sistema-informacion-2011378>

Situación actual de las mipymes en Colombia. [en línea]. En: Revista dinero. Abril, 2016. [consultado 24 de enero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>.

Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos [en línea]. SciELO Colombia. Disponible en internet:

http://www.unipiloto.edu.co/descargas/archivo_administracion_de_empresas/competitividad_pymes_colombia.pdf

SOLANO RODRIGUEZ, Omar J; RIASCOS E., Sandra Cristina y AGUILERA CASTRO, Adriana. Determinantes de los planes estratégicos de los Sistemas de Información en las pymes Colombianas: Caso Santiago de Cali-Colombia [en línea]. En: Dialnet. Enero–Junio 2013, Vol. 9. [consultado 02 de diciembre de 2016]. Disponible en internet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4469377>

TAMAYO, Mario. El proyecto de investigación [en línea]. Evirtual. [consultado 19 de julio de 2016]. Disponible en internet: <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>

Teoría de la competitividad y estrategias competitivas [en línea]. Gestipolis. [consultado 13 de agosto de 2016]. Disponible en internet: <https://www.gestipolis.com/teoria-de-la-competitividad-y-estrategias-competitivas/>

Teoría de Recursos y Capacidades [en línea]. Eumed. [consultado 01 de Agosto de 2016]. Disponible en internet: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/658/TEORIA%20DE%20RECURSOS%20Y%20CAPACIDADES.htm>

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [en línea]. [consultado Marzo de 2017]. Disponible en internet: http://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2016-2017/tic-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones/#cpc_breadcrumb

Una mirada descriptiva a las comunas de Cali: Caracterización socioeconómica de la comuna 9 Aspectos económico. [en línea]. Santiago de Cali: Universidad Icesi, 2007 [consultado 11 de julio de 2016]. Disponible en internet: http://www.icesi.edu.co/jcalonso/images/pdfs/Publicaciones/una_mirada_descriptiva_a_las_comunas_de_cali.pdf

Web y empresas. La cadena de valor de Michael Porter [en línea]. Web y Empresas. [consultado 16 de julio de 2016]. Disponible en internet: <http://www.webyempresas.com/la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>.

World Office: Software Contable y Financiero [en línea]. WorldOffice.com. [consultado 05 de febrero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.worldoffice.com.co/server/>

Ziur Software: Software Contable, Programas Contable [en línea]. ziursoftware.com. [consultado 10 de febrero de 2017]. Disponible en internet: <http://www.ziursoftware.com/>

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA



Reciba un cordial saludo, el cuestionario que responderá a continuación es realizado por estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Occidente, con este cuestionario se pretende conocer cómo están influyendo los Sistemas de Información en las competitividad de las pymes. La información recolectada en la encuesta se maneja de forma confidencial. De antemano, le agradecemos por su valiosa colaboración y esperamos que los resultados del estudio sean realmente valiosos para el desarrollo de su empresa.

NOMBRE DE LA EMPRESA:

ACTIVIDAD ECONOMICA:

TIEMPO DE CONSTITUCION DE LA EMPRESA:

NÚMERO DE EMPLEADOS:

Menos de 10 () Entre 11 y 50 () Entre 51 y 200 ()

ACTIVOS TOTALES: Hasta 500 SMMLV () Superior a \$500 y hasta \$5.000 SMMLV ()

Superior a \$5.001 y hasta \$30.000 SLMMV ()

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Pregunta 1. Su empresa cuenta con Sistemas de Información (SI)

Si () No () De haber contestado SI, continuar con las siguientes preguntas
Si la respuesta es No, pase a las preguntas 21 y 22

Pregunta 2. ¿Qué Sistemas de Información utiliza?

Pregunta 3. ¿Cuál fue el costo de implementación del sistema de información?
\$: _____

Pregunta 4. ¿El sistema de información tiene soporte técnico?
SI () NO ()

Si la respuesta es SI, este servicio es:
Gratis () Tiene Costo ()

Pregunta 5. En qué área(s) de la empresa los utiliza
Ventas () Contabilidad () Producción o Inventarios () Recursos Humanos ()

Pregunta 6. ¿Hace cuánto tiempo se implementó?
Menos de 1 año () 1 año () 2 años () 3 años () Más de 3 años ()

Pregunta 7. ¿Cuándo se realizó la última actualización?
Menos de 1 año () 1 año () 2 años () 3 años () Más de 3 años ()

Pregunta 8. ¿Qué grado de estudios tienen las personas que hacen uso de los SI?
Primaria () Secundaria () Técnico () Tecnológico () Universidad ()
Otra:

COMPETITIVIDAD

Marcar con una X dependiendo la situación que se vive actualmente en la empresa.

Pregunta 9. ¿El uso de los SI genera una mejora de la coordinación de procesos internos?
1= (Nada) 2= (Poco) 3= (Regular) 4= (Mucho)

Pregunta 10. El uso de los SI genera una mejor organización de las tareas del personal
1= (Nada) 2= (Poco) 3= (Regular) 4= (Mucho)

Pregunta 11. ¿El uso de los SI ha impactado en la calidad del producto/servicio?
1= (Nada) 2= (Poco) 3= (Regular) 4= (Mucho)

Pregunta 12. ¿El uso de los SI ha mejorado la satisfacción del cliente?
1= (Nada) 2= (Poco) 3= (Regular) 4= (Mucho)

Pregunta 13. ¿El uso del o los SI ha Incremento su habilidad de adaptación a las necesidades cambiantes de los mercados?

1= (Nada) 2= (Poco) 3= (Regular) 4= (Mucho)

Pregunta 14. ¿El uso del o los Sistemas de Información ha favorecido a la imagen de la empresa y sus productos/servicios?

1= (Nada) 2= (Poco) 3= (Regular) 4= (Mucho)

Pregunta 15. ¿El uso del o los Sistemas de Información ha favorecido el incremento de las ventas, ingresos y el número de clientes?

1= (Nada) 2= (Poco) 3= (Regular) 4= (Mucho)

Pregunta 16. ¿La inversión en Sistemas de Información se ha reflejado en las utilidades de la empresa?

1= (Nada) 2= (Poco) 3= (Regular) 4= (Mucho)

Pregunta 17. ¿El uso de SI ha incrementado la rentabilidad de la empresa?

1= (Nada) 2= (Poco) 3= (Regular) 4= (Mucho)

Pregunta 18. ¿Considera que el uso del o los SI ha Incrementado la productividad de la empresa?

1= (Nada) 2= (Poco) 3= (Regular) 4= (Mucho)

Pregunta 19. ¿El uso de SI ha ayudado a la motivación de los trabajadores?

1= (Nada) 2= (Poco) 3= (Regular) 4= (Mucho)

Pregunta 20. ¿El uso de SI ha reducido deserción de los trabajadores?

1= (Nada) 2= (Poco) 3= (Regular) 4= (Mucho)

Pregunta 21. Hablando de posición tecnológica como se encuentra la empresa ¿cuenta con el equipo necesario para los SI?

1= Pésimo) 2= (Débil) 3= (Sostenible) 4= (Buena) 5= (Fuerte)

Pregunta 22. Hablando de calidad marcar la respuesta según sea el caso de la empresa. A la siguiente pregunta ¿Está certificada por las norma de calidad ISO 900?

1. Si () 2.No () 3. Está en Proceso ()