



Mural de Rodrigo Arenas Betancur. Edificio del Seguro social - Pereira.

## *La actividad del comercio en Pereira y Dosquebradas. Desarrollo empresarial y construcción de capital social*

## SÍNTESIS

El artículo analiza el comercio en Pereira y Dosquebradas desde la perspectiva del Desarrollo Empresarial y la influencia de la evolución de la actividad económica sobre las empresas locales. Los resultados muestran que las decisiones estratégicas de las empresas se asimilan al desarrollo empresarial y se traducen en construcción de capital social a través de los procesos administrativos y de talento humano. En el texto se especifican las trayectorias tecnológicas de las empresas y de los trabajadores, las prácticas de talento humano y el aporte de esta actividad al capital humano y social. Se concluye que las empresas se localizan en Pereira y Dosquebradas por el tamaño de mercado al que tienen acceso, la facilidad de comunicación con sus clientes y proveedores; tienen trayectorias tecnológicas basada en tecnología disponible, conocimiento certificado del empresario y algunos de sus empleados, certificación de procesos; su experiencia es en el mercado local, regional y nacional; las funciones de talento humano se realizan en los departamentos administrativos, y se construye capital social a través de diferentes mecanismos sobre todo en la relación laboral.

**DESCRIPTORES:** capital social, comercio, conducta tecnológica, mercado

**Clasificación JEL:** R53, F1, F13, O14

## ABSTRACT

This article analyzes the trade in Pereira and Dosquebradas from the perspective of Business Development and the influence of the economic activity evolution on local companies. The results show that companies' strategic decisions are related to business development and are translated into social capital construction through administrative and human talent processes. In the text, technological trajectories of companies and employees are specified as also the practices of human talent and the contribution of this activity to human and social capital. It is concluded that businesses are located in Pereira and Dosquebradas by the size of the market they have access, and the ease of communication with their customers and suppliers. The companies have technological trajectories based on available technology, entrepreneur and employee's certificate knowledge, and processes certification. Its experience is at the local, regional and national market. The functions of human talent are carried out by the administrative departments, and social capital is built through different mechanisms especially in the employment relationship.

**DESCRIPTORS:** Social capital, commerce, technology conduct, market.

**JEL Classification:** R53, F1, F13, O14

## *La actividad del comercio en Pereira y Dosquebradas. Desarrollo empresarial y construcción de capital social*<sup>1</sup>



Lucía Ruiz Granada

*The trading activity in Pereira and Dosquebradas. Business development and the building of a social capital.*

*Primera versión recibida el 20 de Septiembre de 2012. Versión final aprobada el 5 de Diciembre de 2012.*

*Para citar este artículo: Ruiz Granada, Lucía (2012). "La actividad del comercio en Pereira y Dosquebradas. Desarrollo empresarial y construcción de capital social". En: gestión y Región N° 14 (Julio- Diciembre, 2012); pp. 85 - 102*

El objetivo de este documento es describir las características de los procesos de construcción de capacidades tecnológicas, empresariales y de capital social en organizaciones del subsector comercio de Pereira y Dosquebradas. La novedad y el aporte de este trabajo radican en que la actividad comercial en Risaralda y Pereira, en particular, ha sido considerada de gran relevancia en su historia y en época reciente; sin embargo, la evolución de las variables económicas parece mostrar otra realidad.

### **Planteamiento y formulación del problema**

La estructura productiva del departamento de Risaralda muestra, en el periodo 1990-2005, un incremento grande del sector servicios, que explica más de la mitad del Producto Interno Bruto (PIB), al tiempo que tienen menor participación la agricultura, la industria y el comercio. Los sectores reales del departamento perdieron peso durante el período, especialmente el café y la industria manufacturera. Este deterioro fue compensado especialmente por el sector servicios y en particular por un gran crecimiento de la administración pública y los servicios de educación y salud, así como por los servicios a las empresas diferentes a los sectores financiero e inmobiliario. Se trata de un caso en el cual los sectores productivos del Departamento perdieron mercados y se ha modificado el aporte de diferentes actividades económicas. Pierden participación en la generación de valor agregado, en su orden: industria, agricultura y comercio; ganan en cambio servicios y con menor aporte construcción, minería, electricidad, gas y agua (Dane, 2008; Gaviria, 2009; Observatorios Gestión y Región, 2008, 2009; Saldarriaga, 2009).

<sup>1</sup> *Este documento fue posible gracias a la contribución de los trabajos de grado realizados en la línea de profundización en estudios sectoriales, por las estudiantes de Administración de Empresas Claudia Lorena Carrillo, Ana María Carrillo y Ana María Correa: "Desarrollo empresarial y desarrollo económico a partir del subsector comercio de Pereira y Dosquebradas"; Vanessa Márquez López y Alejandra Rivera Monsalve: "Prácticas Administrativas y de Gestión de Talento Humano en algunas Pequeñas y Grandes Empresas del Subsector Comercio en Pereira y Dosquebradas". Agradezco especialmente la colaboración en el procesamiento de la información y los comentarios del profesor Juan Pablo Saldarriaga.*

En los dos últimos años, el PIB departamental ha caído ocho puntos porcentuales ante la menor dinámica de sectores clave como el comercio, la construcción y la industria. Si bien se reconoce que la riqueza es generada por los sectores reales, su articulación con el comercio resulta fundamental para su desarrollo, en un departamento considerado comercial por vocación.

### **Componente metodológico**

Se recurre a una investigación exploratoria cuyas unidades de análisis son las empresas comerciales y la observación de los propietarios o gerentes, los encargados de la función de talento humano y los empleados de las empresas. Se acudió a información de las 218 empresas afiliadas a la Federación Nacional de Comerciantes, FENALCO, se identificaron las orientadas a comercio y se dejaron de lado otras actividades, como servicios y restaurantes. Finalmente, participaron en la investigación 48 empresas y 158 empleados. La validez externa se sustenta en un muestreo simple al azar (Vivanco, 2005), con probabilidad de afijación proporcional. El tamaño de la muestra se compuso de pequeñas, medianas y grandes empresas comerciales, para cada tamaño de empresas se definen el número de empleados a encuestar. El control *a priori* de la validez interna se garantiza con la revisión bibliográfica y el diseño de los instrumentos como métodos de control de variables. Se realizan entrevistas estructuradas mediante tres instrumentos dirigidos a los propietarios o gerentes, los encargados de la función de talento humano y los empleados, ellos fueron contrastados con el gremio de los comerciantes (FENALCO). La pregunta que orienta la investigación es: ¿Cuáles son las características de los procesos de construcción de capacidades tecnológicas, empresariales y de capital social en organizaciones del subsector comercio de Pereira y Dosquebradas?

### **Discusión teórica**

#### **Gestión de tecnología y desarrollo empresarial**

En el estudio de los patrones de cambio tecnológico se ha considerado que la reasignación de los factores de producción -trabajo y capital-, desde los sectores de baja productividad hacia los de alta productividad, era una condición necesaria para conducir la economía por un sendero virtuoso de desarrollo (Albors Garrigós y Dema Pérez, 2003; Dutrénit, Jasso y Villavicencio, 2007; Jasso, 2004, 2005; Kast, 2000, 2007; Kast y Stumpo 2001). La industria fue considerada el vector principal de los aumentos de productividad; en ella se generarían los efectos de derrame, los encadenamientos hacia atrás y hacia adelante, y las externalidades positivas que sostendrían este proceso de cambio estructural (Hounie, Pittaluga, Porcile y Scatolin, 1999, p.12).



En economías con capacidad de absorber las nuevas trayectorias tecnológicas, se modifica la composición sectorial de su industria y se difunde el cambio tecnológico al resto de la economía. En América Latina se señala al sector de los servicios —en particular al comercio minorista— como el que presenta mayores problemas de productividad y donde se desempeña el mayor porcentaje de la población activa. La productividad agropecuaria ha crecido a una tasa favorable, aunque el porcentaje de la fuerza laboral es relativamente pequeño, decayó la productividad en el sector industrial y disminuyó el número de trabajadores empleados en ese sector (Pagés, 2010). Las características básicas de la política industrial de la región en los últimos años tienen el acento en la competitividad o en la productividad de la exportación, desapareció el acento en las manufacturas, el nuevo énfasis se aplica a subir la escala tecnológica en las industrias que han demostrado ser exitosas (la agropecuaria, los productos alimentarios y la minería). Se apunta a desarrollar y adquirir tecnología, a la atracción de la inversión extranjera directa a sectores específicos y a las medidas que debe tomar el Estado para asegurar el éxito de este empeño (2010, p. 317).

La diversificación de las actividades intensivas en tecnología induce un uso creciente de la ciencia y del conocimiento tecnológico, mayores ritmos de aprendizaje en la práctica, especialmente del aprendizaje tecnológico. Estos procesos aumentan directa o indirectamente la productividad de las empresas y han sido identificados en la literatura sobre el desarrollo como motores del crecimiento económico (Cimoli, Porcile, Primi, y Vergara, 2005, p. 13; Dutrenit y Arias 2003; Dutrenit, Vera-Cruz, Álvarez y Rodríguez, 2003; Ortiz, Uribe y Vivas, 2009, p. 7).

Para abordar la relación entre empresa y cambio tecnológico se encontró que los autores reconocen una fuerte influencia entre el territorio en el que se localiza la empresa, sus patrones de gestión de tecnología y el desarrollo económico (Albors Garrigós y Dema Pérez, 2003; Dutrénit, Jasso y Villavicencio, 2007; Jasso, 2004, 2005; Kast, 2000, 2007; Kast y Stumpo 2001;;). Sin embargo, ninguno de ellos asocia la actividad comercial con el aprendizaje tecnológico ni como motor de desarrollo económico, sino que se considera parte de los encadenamientos hacia adelante de la industria.

Aparece el principio de autonomía tecnológica como la capacidad de un país de generar los medios de producción y se mide con la fracción del acervo de maquinaria y equipo generados internamente. Este principio incluye la capacidad de gestión y adaptación de tecnología cuya existencia se relaciona, por efecto de aprendizaje y difusión, con la capacidad interna de generar maquinaria y equipo (Ortiz, Uribe y Vivas, 2009, pp. 4-7). La autonomía tecnológica asegura a un país una senda de crecimiento superior: este argumento se puede extender la condición de las empresas.

En el desarrollo organizacional se ha encontrado que las empresas que mantienen vigilancia tecnológica, tienen una estrategia formal de investigación y desarrollo (I+D), mantienen proyectos de colaboración en I+D con agentes externos y muestran niveles de gestión de la innovación más elevados. La relación innovadora se establece porque la presión del entorno vía tecnología y competidores tiende a eliminar la intuición en la toma de decisiones a favor de modelos más formales y racionales (Dutrénit y Arias, 2003; DANE, DNP, COLCIENCIAS, 2005; Dutrénit, Jasso Villazul y Villavicencio, 2007; Dutrénit, Vera-Cruz, Álvarez y Rodríguez, 2003; Erosa, 2007).

Con el cambio introducido en la economía, a través del denominado Estado Schumpeteriano de Trabajo, la intención es promover innovaciones de productos, de procesos organizacionales y de mercados, condiciones de competitividad estructural y la política social se subordina a estas exigencias (Jessop, 1999, citado por Moncayo, 2006, p. 273); por eso, en el territorio se tiene en cuenta su competitividad, las condiciones de la mano de obra, la cultura tecnológica, las posibilidades del mercado, tanto interno como externo, y la influencia de la administración pública a través del apoyo a los procesos de difusión tecnológica. Las condiciones del territorio influyen en los patrones organizativos y de desarrollo de la cultura de la empresa; se tiene evidencia de que el capital humano genera externalidades positivas, para nada despreciables. Así, se encontró que el nivel de educación promedio de la ciudad incide en la remuneración de los individuos; se estima que un año adicional en la escolaridad promedio de las ciudades de Estados Unidos implica un aumento del 3% en los ingresos laborales (Rauch, 1993, citado por Pardo, 2007b, p.2).

### **Empresa y capital social: la gestión de talento humano**

El primer planteamiento teórico que vincula la relación capital humano – crecimiento económico es el de Uzawa (1965) y Lucas (1988), quienes plantean que la tasa de crecimiento de la economía depende positivamente de la tecnología utilizada en la generación de nuevo capital humano. De acuerdo con Pardo (2007a), Azariadis y Drazen (1990), pioneros en construir un modelo de crecimiento donde la acumulación de capital humano presenta rendimientos sociales crecientes. De acuerdo con el gasto en educación y el tiempo dedicado a la formación y actividades que fomentan desarrollo humano, una economía puede tender hacia una tasa de crecimiento alta o baja, dependiendo de si su dotación inicial de capital humano se encuentra por encima o por debajo de cierto umbral. Sin embargo, los autores muestran que, aún si la dotación inicial de capital humano es alta, la tasa de crecimiento puede ser baja si el capital físico por unidad de eficiencia es lo suficientemente bajo.

A través de la interacción dentro de las empresas, las escuelas o las vecindades geográficas, el aprendizaje de los individuos se ve potencializado por el conocimiento y las capacidades de quienes los rodean y la frontera que define las posibilidades de acumulación de capital humano de cada individuo se amplía según aumenta el capital humano medio de su entorno. El capital humano medio de la sociedad tendría propiedades de un bien público, pues entraría como un insumo social en la función de acumulación de capital humano de cada individuo (Pardo, 2007a, p. 2); de allí la importancia de incentivar la acumulación de capital humano (Ávila, 2010, p. 4).

El Índice de Desarrollo Humano (IDH) incluye tres dimensiones: vida larga y saludable (esperanza de vida al nacer), conocimientos (alfabetismo y asistencia escolar combinada) y nivel de vida decente (medida a través de PIB per cápita) (Destinobles, 2006; Schuschny y Soto, 2010, p. 85). Sin embargo, en este documento la definición de capital humano se reduce a las habilidades que el individuo obtiene a través de la educación formal y al aprendizaje mediante la experiencia (refrendadas en la empresa con las prácticas de recursos humanos). La diferencia entre el capital humano y el social es que el primero “está determinado por los grados de nutrición, salud y educación de la población” (Kliksberg, 2004), y el segundo, según Putnam (2000), asume dos formas: una corresponde a los lazos internos, en el interior de un lugar /comunidad (*bonding capital*); la otra discurre de las conexiones con el exterior, entre lugares/comunidades (*bridging capital*), es decir, que está permeado por la cultura (Ruiz y López, 2008, p. 202).

Las prácticas de recursos humanos o de talento humano en las organizaciones contemporáneas, tienen relación con el proceso administrativo y han variado de acuerdo con la concepción que se tiene sobre la importancia de las personas en las organizaciones empresariales modernas (Ruiz y López, 2008, p. 196). Con el desarrollo del concepto de valor de la información y de las empresas que aprenden, el trabajador vuelve a la centralidad porque el aprendizaje reside en las personas y son precisamente sus talentos las claves para planear y ejecutar las estrategias empresariales (Castells, 1999): “El asunto del valor de los trabajadores no se puede expresar en términos monetarios” (Davenport, 2000), esto es, se reconoce que las personas constituyen la principal ventaja estratégica y competitiva de la organización.

El desarrollo tecnológico ha provocado cambios en el contenido y la organización del trabajo con repercusión en la posibilidad de desarrollo de las relaciones laborales colectivas, la jornada de trabajo convencional y el lugar de trabajo común (Carnoy, 2001). La flexibilidad laboral pone a intervenir actores como las agencias de trabajo temporal y las cooperativas de trabajo asociado, que si bien tienen responsabilidades respecto a los trabajadores, no tienen el control del entorno físico en el que ellos desarrollan su actividad (Ruiz y López, 2008).

El ambiente competitivo ha puesto a la Gestión de Talento Humano (GTH) como elemento esencial para la búsqueda de la ventaja competitiva. Por esto, en un ambiente donde la tecnología es imitada con facilidad y el capital es extremadamente móvil, el éxito de una empresa se relaciona con una gestión eficaz de los recursos humanos. Se trata del factor que hace que una empresa sea diferente, porque la tecnología puede copiarse y la única fuente de diferenciación competitiva es el capital humano. Por ello, se requiere gente altamente preparada, flexible y comprometida con la empresa y hacia la cual las organizaciones no desarrollen mecanismos de exclusión (Calderón, 2003, p 160-161; Camejo, 2007, p. 209-210; Sánchez Sánchez y Ruiz Muñoz, 2004). Desde la perspectiva de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la Ética y la Responsabilidad Social Corporativa se fusionan para convertirse en los instrumentos centrales de la Gestión Integral (captación, desarrollo y retención) de los Recursos Humanos en las empresas. En este sentido, la reputación de las organizaciones empresariales es hoy garantía para atraer a las personas con talento, con el fin de que compartan los valores y la cultura con las empresas, tanto en el ámbito interno como externo, en una lucha conjunta en contra de la exclusión social.

La organización del trabajo en la empresa guarda una relación de doble vía con las características de la fuerza de trabajo y crea condiciones de diferenciación entre los trabajadores, y a su vez, las características de los trabajadores condicionan, posibilitan u obstaculizan el establecimiento de una u otra forma de organización del trabajo (Weiss y Castañeda, 1992; Weiss, 1997). La acumulación de conocimiento se evidencia en las trayectorias ocupacionales, como proceso o secuencia de etapas de la vida laboral de los obreros, desde sus primeras experiencias laborales hasta su situación actual (Weiss, 1997; Weiss y Castañeda, 1992). En la generación de cambio técnico, los individuos y las empresas crean y tienen acceso a la riqueza de acuerdo con su capacidad de aprendizaje (Domínguez y Brown, 2004). La trayectoria tecnológica de las empresas considera procesos de acumulación de conocimientos, de capacidades y de recursos (Quintanilla, 2002), es decir, requiere capital humano.

En este trabajo se comprueba si las empresas más competitivas (caracterizadas por su mayor tamaño, una mayor orientación internacional, tecnológicamente más avanzadas, invertir en I+D, gestionar la calidad y tener una buena reputación e imagen), aplican prácticas de GTH que les permitan crear un capital humano con las habilidades y capacidades necesarias para contribuir a la consecución de una posición competitiva sostenible.



## Discusión de resultados

### Capacidades tecnológicas y empresariales en las empresas comerciales de Pereira y Dosquebradas

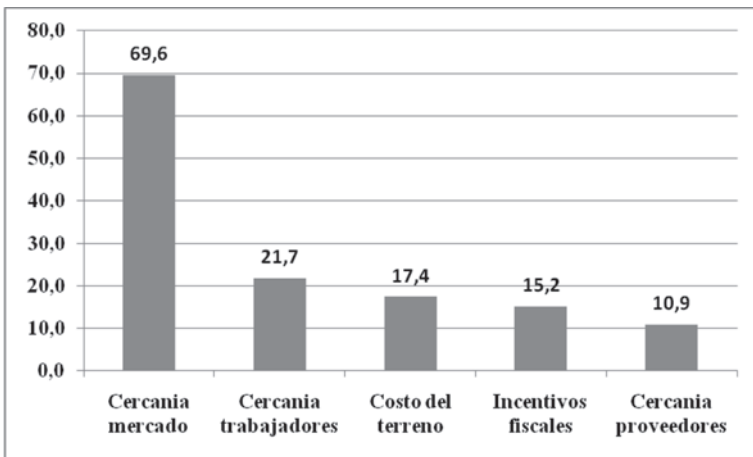
En este apartado se presentan los resultados que permiten explicar cómo construyen capacidades tecnológicas las empresas comerciales que se localizan en Pereira y Dosquebradas, qué incentivos y dificultades tienen en el momento del estudio.

Las empresas encuestadas del subsector comercio actúan en campos diversos: materiales de construcción, automotores, textiles, confecciones, supermercados, artículos para el hogar y alimentos, bicicletas, motos, autos, ente otros. Su curva de experiencia se expresa así: la más antigua es de 1919, la más reciente de 2010, 1990 es el año en que más empresas se crearon, la curva de experiencia media es de 27 años. La empresa más grande<sup>2</sup> tiene 260 empleados, la más pequeña 3. El 62% son empresas familiares e individuales y desde su fundación son de capital nacional

### Los empresarios

En la escolaridad de los empresarios se encontró que el 83,3% tienen formación tecnológica y de pregrado, de ellos el 31% tienen formación de postgrado; el 16,7% restante son bachilleres. Los empresarios localizaron sus negocios en Pereira y Dosquebradas, sobre todo por su cercanía al mercado. Otros factores no resultan relevantes, como se aprecia en la Figura 1.

**Figura 1. Factores de localización de las empresas. 2010**



<sup>2</sup> Micro: de 0 a 10 trabajadores; de 11 a 50: pequeña; de 51 a 200: mediana; más de 200: grande. La muestra se definió con 56 empresas así: 15 micros, 25 pequeñas, 11 medianas y 5 grandes, finalmente sólo participaron 12 micros y 20 pequeñas.

El promedio de permanencia en el lugar elegido de localización es de 18 años, 8 empresas tienen menos de 6 años en el lugar; 20 empresas tienen hasta 10 años, 35 empresas tienen 20 años en el sitio, 13 empresas llevan más de 20 años y 5 más de 40 años. El 95,8% consideran que el lugar de localización es determinante para sus operaciones y son bastante optimistas en su aprecio por Pereira y Dosquebradas, a las que consideran como localidades en auge 75,0%, estancadas 4% y en declive 14,6%.

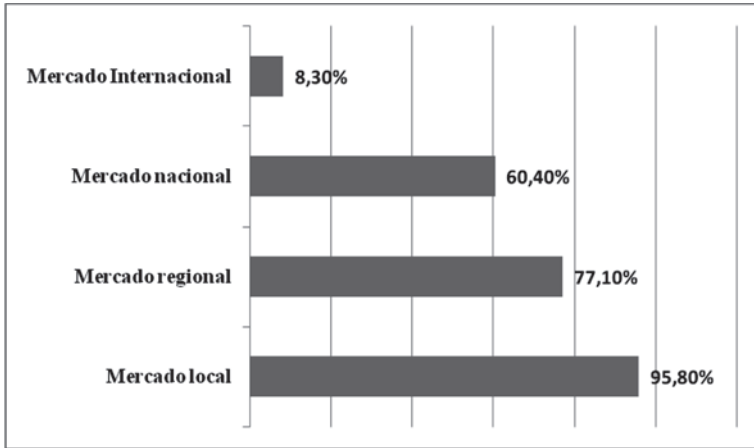
Cuando se profundiza en la relación de localización y proveedores aparecen estas consideraciones: el 60% considera que se facilita el tiempo de entrega a los proveedores, el 27% señala el bajo costo de transporte y menos significativo el intercambio de ideas señalado por el 16,7% de los empresarios. El lugar confiere ventajas para competir y los empresarios consideran que sí porque les permite mayor contacto con sus clientes y facilita la distribución.

Además, los empresarios anotan que la facilidad en la relación con sus clientes es explicada por tiempo de entrega de la mercancía: 1 día en el 35,4% de los casos, de 2 a 5 días 43,8%, más de 6 días el 4,2%. 14,6% pueden entregar de inmediato sus mercancías. El envío de mercancías a los clientes presenta algunas dificultades de acuerdo con lo expresado por el 64,6% de los empresarios y estas son asociadas en igual proporción al estado de las vías y al incumplimiento de los proveedores, en un 29,2%. En Pereira y Dosquebradas, el 33% de los comerciantes no tiene problemas para recibir sus mercancías; el 66,7% que sí tienen dificultades señala las mismas del envío de mercancías: el estado de las vías (43,8%) y el incumplimiento de los proveedores (33,3%).

### **Acerca de la organización**

Las empresas tienen sentido de largo plazo y pensamiento estratégico 41 (89%) de ellas definen su misión y su visión y 47,9% han hecho modificaciones en su estructura organizacional, de acuerdo con los cambios que propone el contexto del sector. Las empresas que no tienen estas definiciones son todas pequeñas. La experiencia internacional de las empresas se manifiesta en su experiencia exportadora, limitada al 12,5% de empresas y en importación al 45,8%; además, venden sus productos sobre todo en el mercado local (Figura 2).

Las empresas importan sus mercancías de América del Norte: Canadá, USA y México de Centro América: El Salvador y Panamá y en Sur América de Argentina, Brasil, Chile, Ecuador y Perú.

**Figura 2. Mercado geográfico de las empresas. 2010**

De Europa traen mercancías de Inglaterra, España, Escocia, Holanda, Italia, Suecia e Inglaterra y en Asia de China, Japón, Indonesia, Taiwán, India, Tailandia. Se resalta que con quienes más se transa es con China, seguida de USA, Brasil e India. Las importaciones de los dos países vecinos no son las más importantes.

En la proyección de largo plazo, es tarea central para el 83,3% de los empresarios, ellos consideran expandir su capacidad instalada e introducir nuevas líneas (54,2%), aumentar las importaciones (50%), establecer alianzas con otras comercializadoras nacionales (41,7) o extranjeras (35,4%), abrir una o más sucursales en otras ciudades (37,5%). El 6,3% consideran la opción de cerrar total o parcialmente su negocio.

Las ventajas competitivas de la empresa se construyen alrededor de los factores que trabajan las empresas de categoría mundial: precios basados en bajos costos, alta calidad, velocidad de respuesta y flexibilidad para atender cambios de los consumidores. El 58% de los empresarios comparte experiencias acerca de su actividad comercial y crea mecanismos de transmisión de conocimiento, en su orden con FENALCO, el SENA y las universidades locales. En la conformación de la cadena de valor, los avances son poco claros: en el 79,2% de los casos se trata de empresas independientes; el resto hace parte de una cadena productiva.

Se consideran a proveedores como socios estratégicos (40%) y como proveedores (27%), que apoyan a los empresarios en procesos de ventas, 31%; la organización de los almacenes y procesos de calidad, 16,7% y en sus procesos administrativos, 14,5%. Las redes se constituyen para reducir el costo de operación, mejorar la calidad de la oferta y para asegurar la disponibilidad de productos. Al menos en el 60% de los casos la iniciativa de conformar la red de apoyo es del comerciante.

La conducta tecnológica asociada a certificaciones es todavía precaria: ISO 9001 en 7 empresas y 5 están en proceso; OSHA 1 empresa; BPM tiene 1 empresa y 2 en proceso; BASC 1 sola; ISO 14000 en 1 empresa y 2 en proceso, 18001 en 1 empresa. En página web, un recurso bastante extendido, 28 empresas lo utilizan; las demás sólo tienen correo electrónico. Los cambios más profundos en la actividad provienen, en su orden, de: investigación y desarrollo de productos, compras y abastecimiento, mercadeo y ventas, desarrollo y planificación de estrategias. Los aspectos financieros no se consideran fuente de cambios relevantes, tampoco la capacidad gerencial y de empleados. En 16 (33%) empresas se realizan actividades de I&D y de nuevos materiales en sus empaques.

La reposición de maquinaria y equipo se realiza en el 33% antes de 3 años, 43,8% entre 4 y 6 años, 10,5% más de 6 años. La reposición y las nuevas tecnologías se conocen a través de ferias y exposiciones (58,3%), de asesores (37,5) de revistas especializadas (26,1), de clientes y proveedores (52,1%) y de otros comerciantes (20,8%). El 72,9% de los empresarios no dice tener dificultades para adquirir tecnología, el resto que contestó afirmativamente sostiene que la mayor dificultad para adquirir estas tecnologías está en los precios (33%), seguido de créditos (16,6%), costos en la importación (12,5%), información adecuada (10,4) y otros (25,0%).

### **Construcción de Capital social en las empresas comerciales**

Los empleados que participaron en el trabajo de investigación fueron 158 en total: 74 mujeres (46,8%) y 84 hombres (53,2%); nacidos en Pereira y Dosquebradas el 45,6% de ellos, los demás provienen de otros municipios del departamento (19,0%); de Caldas (31%), de Quindío (12%) y el 38% restante de otros departamentos Antioquia, Valle del Cauca, Tolima, Cauca y de Bogotá. La vinculación laboral es mediante contrato a término fijo e indefinido; otras formas de contratación (aprendices, practicantes y servicios temporales) son menos utilizadas.

### **La remuneración en la actividad comercial**

El Criterio de aumento salarial utilizado en la empresa es: conforme lo hace el salario mínimo legal en 32 de las 48 empresas, (67%), en 8 empresas (17%) se contempla también por resultados económicos. Las demás formas por IPC, mercado laboral y por competencias son tenidas en cuenta, pero no son relevantes. Las empresas asignan salarios de acuerdo con el nivel jerárquico de los cargos; el salario mínimo es el legal, excepto para 7 empresas que voluntariamente definen un salario mayor. Son muy utilizados los auxilios extralegales (41,4% de las empresas) como maternidad, alimentación, educación para los trabajadores, muerte del trabajador; son menos tenidos en cuenta los

auxilios de matrimonio, antigüedad, educación para los hijos y por muerte de familiares.

### **Prácticas laborales**

Los sistemas de compensación que utiliza la empresa son: por competencias (36,6%), flexibilización laboral (24,4%) y pago variable (22%). No se tiene en cuenta la compensación por equipos de trabajo. Las formas de pago en las empresas comerciales son por comisiones (46,3%), productividad (26,6%) y bonos (19,5%). El 9,8% tienen participación en utilidades. Los indicadores de gestión humana utilizados son: productividad (61%), costos laborales (43,9%), ausentismo (41,5), frecuencia de accidentes (36,6), formación de los trabajadores (31,7), severidad de accidentes (24,4).

Los empleados vinculados a las empresas comerciales son jóvenes: el 67,7% tiene 35 años o menos. El más joven tiene 19 años y el mayor, 67. El número de los mayores de 50 años es de 9 personas, la edad promedio es 33 años y la edad más prevalente es 23.

El 80,3% tiene bajo su responsabilidad económica de 1 a 3 personas y el 50,6% son cabeza de familia. El capital humano expresado por formación es el siguiente: más del 50% de los empleados certifica formación de bachillerato o menos, técnicos aproximadamente el 28%, la formación universitaria se solicita al 18% de los empleados. Además, estudian actualmente 13,9% de ellos, piensan hacerlo 41,8% y es muy relevante que el 44,3% no piensa estudiar. Esto significa que el 86% de los empleados no se encuentra estudiando en el momento. Además, estudian y trabajan actualmente el 13,9% de ellos, el 41,8% piensa hacerlo y el 44,3% no lo planea.

La primera experiencia laboral para el 34,2% fue de ayudante familiar y para el 20,9% como aprendiz. El 44,9% restante realizó diferentes oficios: cuidando fincas, operario confecciones, empresa fumigación, guía de turismo, mecánico de bicicletas, mensajero de cafetería, mesero, venta de ensalada de frutas. En la empresa actual la experiencia laboral es de 10 años para el 88,7%.

De los empleados que participaron en este trabajo, el 91,8% considera que en la empresa se adquiere conocimiento importante sobre su oficio, e igualmente, que esa condición ofrece ventajas para conseguir otras empresas (valoración de la empresa y del oficio). Este porcentaje está satisfecho con la empresa y el 67,1% desea seguir vinculado; en el 61,4% de los casos, el estar allí les facilita conseguir otro trabajo, reconocen su oficio en la estructura organizacional de las actividades comerciales, perciben estabilidad laboral y creen poder permanecer en la empresa hasta su momento de retiro (75,2%). Sin embargo, esto empleados



(67,1%) no quisieran que sus hijos realizaran su mismo oficio. En la empresa actual, aspira a otros cargos el 41,1%; el 75,3% percibe su condición laboral estable y considera que puede quedarse en la empresa hasta el momento de su pensión.

Las empresas han incorporado actividades que contribuyen al capital social. Es importante resaltar las similitudes en las respuestas de los líderes de Recurso Humano y de los empleados, como se muestra en la tabla 1:

**Tabla 1. Capital social en la empresa percepción del empresario y de los empleados. 2010**

Perspectiva de los empleados	%	Perspectiva de la empresa	%
Formación y Capacitación de empleados	82,9%	Formación y capacitación de empleados	80,5%
Buenas Prácticas de Gestión Humana	69,6%	Promoción y prevención en salud	63,4%
Formación en valores	66,5%	Buenas prácticas de Gestión Humana	63,4%
Promoción y prevención de salud	57,0%	Formación en valores	63,4%
Promoción a la tolerancia	48,7%	Protección del medio ambiente	43,9%
Protección del medio ambiente	38,6%	Promoción de códigos éticos	39,0%
Promoción de código ético	38,0%	Auxilio para educación formal	34,1%
Auxilio para educación formal	30,4%	Vivienda	29,3%
Vivienda	28,5%	Promoción de la tolerancia	29,3%
Promoción ya poyo a la cultura	24,1%	Acciones con la comunidad	22,0%
Acciones con la comunidad	22,2%	Promoción y apoyo a la cultura	22,0%
Apoyo a población vulnerable	21,5%	Apoyo a políticas sociales del gobierno	17,1%
Participación en política	15,8%	Participación política	12,2%
Apoyo a políticas del gobierno	13,3%	Apoyo a población vulnerable	12,2%
Formación y Capacitación de familiares	12,7%	Apoyo a investigaciones sociales	9,8%
Apoyo a investigaciones sociales	8,9%	Formación y capacitación de familiares	9,5%

## Conclusiones

Las empresas comerciales estudiadas son pequeñas y medianas en la estructura organizacional. La función de talento humano la asume el gerente o la cumple el departamento administrativo, definida alrededor de las funciones consideradas claves en el comercio. Las empresas tienen experiencia en importación de productos, pero no es relevante la de exportación. Su desarrollo tecnológico se

manifiesta en reposición de maquinaria, equipo y procesos, no desarrollan tecnología propia, aunque realizan investigación y desarrollo en sus empaques.

Las empresas tienen una curva de experiencia media de 27 años. Se asocia esta perdurabilidad con la formación de los empresarios y se encuentra que las más antiguas son lideradas por los más cualificados, quienes tienen formación universitaria postgraduada. Las empresas tienen orientación geográfica, sobre todo local, y su experiencia internacional es reducida.

En el territorio se combinan incentivos tradicionales, como bajos costos asociados a mano de obra y cercanía a trabajadores, con otros más avanzados, como los asociados a condiciones de infraestructura, costos y velocidad de transporte, relación con proveedores y compradores. No se reconoce una institucionalidad fuerte que apoye sus procesos de innovación.

La mayoría de las empresas no hace parte de un encadenamiento productivo; esa condición explica la dificultad en absorber y difundir el cambio tecnológico. Las relaciones son las tradicionales entre empresa y proveedor. El resultado es empresas que apenas empiezan a certificar sus procesos y sus prácticas; además, que no requieren de empleados con competencias especializadas.

Sin embargo, si construyen capital social, son empresas que tienen una planta de personal estable, con contratos laborales directos, que no recurren a empleo precario a través de empleo temporal (salvo en temporada alta). Al parecer, la remuneración es atractiva porque se permanece en las empresas, es muy utilizado el pago variable, probablemente por comisiones, bonos y demás.

Aunque el inicio de la actividad laboral es por trayectorias que no tienen relación con la actividad comercial, una vez se inicia en la actividad la tendencia es a permanecer. Las empresas realizan actividades de formación permanentes, los empleados señalan que allí adquieren conocimientos importantes que les dan ventajas en el evento de buscar otro empleo. La satisfacción en la empresa se expresa en deseo y seguridad de permanecer en su trabajo.

La empresa y los trabajadores tienen la misma percepción acerca de las actividades relacionadas con capital social; lo más relevante es la formación, la salud y la cultura; la vivienda se deja de lado. Si se compara con el acceso que tienen, el 50% posee vivienda propia.

## Referencias

- Albors, J. y Dema, C. (2003). *La influencia del entorno industrial sobre los patrones de cambio tecnológico y de la innovación en las Pymes. Un estudio empírico*. Disponible en: [www.oei.es/salactsi/innovadoc1.htm](http://www.oei.es/salactsi/innovadoc1.htm)
- Ávila, O.I. (2010). Capital humano, estructura impositiva y crecimiento económico. *Archivos de Economía Documento 367*. Bogotá: DNP.
- Calderón, G. (2003). Dirección de Recursos Humanos y competitividad. *Innovar Revista de Ciencias Administrativas y sociales*, 22, 157-172.
- Carnoy, M. (2001). *El trabajo flexible en la era de la información*. Madrid: Alianza.
- Camejo, A.J. (2007). Gestión de recursos humanos y responsabilidad social en las organizaciones empresariales en el Siglo XXI. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, 3, 203-218.
- Castells, M. (1999) *La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Volumen I: La sociedad en red*. México: Siglo Veintiuno.
- Cimoli, M., Porcile, G., Primi, A. y Vergara, S. (2005). *Heterogeneidad estructural, asimetrías tecnológicas y crecimiento en América Latina. Santiago de Chile*. Disponible en: [http://mpra.ub.uni-muenchen.de/3832/1/MPRA\\_paper\\_3832.pdf](http://mpra.ub.uni-muenchen.de/3832/1/MPRA_paper_3832.pdf)
- Cuesta, P. (2006). *Estrategias de crecimiento de las empresas de distribución comercial de productos de gran consumo que operan en España*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en <http://www.eumed.net/tesis/2006/pcv/>
- DANE, DNP, COLCIENCIAS (2005). *Innovación y desarrollo tecnológico en la industria manufacturera Colombia 2003 – 2004*. Bogotá: DANE.
- DANE (2008). *Informe de Coyuntura Económica Regional Departamento de Risaralda*. Bogotá: DANE.
- Davenport, T. O. (2000). *Capital Humano: creando ventajas competitivas a través de las personas*. Barcelona: Gestión 2000- AEDIPE.
- Domínguez, L. y Brown, F. (2004). Medición de las capacidades tecnológicas en la industria mexicana. *Revista de la CEPAL* 83, 134-151.

- Dutrenit, G. y Arias, N. (2003). Acumulación de Capacidades Tecnológicas locales de empresas globales en México: El caso del centro técnico de Delphi Corp. *Revista Iberoamericana de ciencia, tecnología, sociedad e innovación*, 6. Disponible en <http://www.oei.es/revistactsi/index.html>
- Dutrenit, G., Vera-Cruz A., Álvarez, J. y Rodríguez, L. (2003). Estrategia tecnológica y demanda de investigación básica a las universidades y centros el caso de dos empresas en México. *Trimestre económico*, 280, 835-875.
- Dutrénit, G., Jasso Villazul, S.J. y Villavicencio, D. (2007). *Globalización, acumulación de capacidades e innovación: Los desafíos para las empresas, localidades y países*. México: FCE, Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Erosa, V. (2007). *Administración de la tecnología, nuevas fuentes de creación de valor para las organizaciones*. México: Limusa.
- Gaviria, M.A. (2009). *Risaralda, evolución y perspectivas de desarrollo*, Disponible en [www.eumed.net/libros/2009a/515/](http://www.eumed.net/libros/2009a/515/)
- Hounie, A., Pittaluga, L., Porcile, G. y Scatolin, F. (1999). La CEPAL y las nuevas teorías del crecimiento. *Revista La CEPAL*, 68, 7-33.
- Jasso, S. J. (2004). La empresa y el entorno de la innovación: vinculación, redes y sistemas de innovación. En: J. Jasso, A. Lerma, M.A. Marín, H. Martínez, M.A. Rangel., L. A. Valdés (Coord.), *El valor de la tecnología en el siglo XXI* (Pp. 121–142). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Jasso, S. J. (2004). Relevancia de la innovación y las redes institucionales. *Aportes*, VIII(025),
- Kast, J. (2000). *Reformas estructurales, productividad y conducta tecnológica*. Chile: CEPAL.
- Kast, J. (2007). *Cambios estructurales y ciclos de destrucción y creación de capacidades productivas y tecnológicas en América Latina*. Disponible en [www.globelics.org](http://www.globelics.org)
- Kast, J. y Stumpo, G. (2001). Regímenes sectoriales, productividad y competitividad internacional. *Revista de la CEPAL* 75, 137-158.
- Kliksberg, B. (2004). *Hacia una nueva visión de la política social en América Latina: desmontando mitos*. Disponible en Biblioteca Digital de la Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo, en [www.iadb.org/etica](http://www.iadb.org/etica)

- Kliksberg, B. (2004). *Más ética, más desarrollo*. Buenos Aires: Temas.
- Marcelo, D. (2006). Rentabilidad social e individual de la educación: una interpretación a partir de modelos jerárquicos. *Planeación y Desarrollo*, 36,
- Moncayo, E. (2006). Las políticas regionales en América latina y los países andinos: un análisis comparativo. *Revista Diálogo de saberes*, 25, 217-314.
- Observatorio Gestión y Región (2009-2010). *Números 1 al 4*. Pereira: Facultad de Ciencias Económicas y administrativas, UCP.
- Ortiz, C. H., Uribe, J. I. y Vivas, H. (2009). Transformación industrial, Autonomía tecnológica y Crecimiento Económico: Colombia 1925-2005. *Archivos de economía, Documento 352*. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.
- Pagés, C. (ed.) (2010). *La era de la productividad: cómo transformar las economías desde sus cimientos*. Washington: BID
- Pardo, O. (2007a). Rendimientos sociales crecientes en la acumulación de capital humano y financiación pública de la educación. *Archivos de economía. DNP 237*,
- Pardo, O. (2007b). Acumulación de capital humano y gasto público en educación: Un modelo de generaciones traslapadas para Colombia. *Ensayos sobre Política Económica*, 52,
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone. The collapse and revival of American community*, Simmon and Schuster. New York: Simon y Schuster
- Quintanilla, M. Á. (2001). Técnica y cultura. En: J. A. López Cerezo, J.L. Luján, E. M. García *Temas de Iberoamérica. Filosofía de la tecnología* (pp. 55-78). Madrid: Organización de Estados Iberoamericanos. Disponible en
- Ruiz, L. y López, S. (2008). Actividades productivas y tejido social: una mirada compleja a las empresas de confección en el Departamento de Risaralda. En: *Desarrollo humano y paz. Una mirada desde la pobreza, las relaciones laborales y las tendencias regionales* (Pp 145-213). Pereira: Universidad Católica Popular del Risaralda.
- Saldarriaga, J. P. (2009, inédito). *Tendencias Regionales del Departamento del Risaralda. Caracterización de la variable Socioeconómica*. UCP.



- Sánchez, A.M. y Ruiz, D. (2004). La gestión de los recursos humanos en una empresa competitiva. En: *Contribuciones a la Economía*. Disponible en [www.eumed.net/ce/](http://www.eumed.net/ce/)
- Schuschny, A. y Soto, H. (2009). *Guía metodológica. Diseño de indicadores compuestos de desarrollo sostenible*. Santiago de Chile: Sociedad Alemana de Cooperación Técnica (GTZ), CEPAL, Naciones Unidas.
- Weiss, A. (1997) *Modernización industrial. Empresas y trabajadores*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Weiss, A. y Castañeda, H. W. (1992). *Estrategias empresariales y diferenciación obrera*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

