

¿Cómo puede contribuir la aplicación de etnografía empresarial al desarrollo de pequeñas y micro empresas de Popayán?

Jennifer Silva¹

Francisco Javier Ortega²

Resumen

Mediante la búsqueda de información en la red, posteriormente apoyados con entrevistas a ciertos casos tomados de algunas micro y pequeñas empresas payanesas, pretendimos recolectar, procesar, analizar y de esta manera determinar el cómo puede contribuir la aplicación de etnografía empresarial al desarrollo de pequeñas y micro empresas de Popayán. Teniendo en cuenta todas las circunstancias vividas debido a la pandemia, tomamos como referencia para nuestra investigación³ una muestra de cinco (5) micro

1 Estudiante Universidad del Cauca

2 Docente Departamento de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Contables, económicas y administrativas de la Universidad del Cauca. Doctorante en Proyectos, Universidad Iberoamericana de México. MBA en Ingeniería de Negocios Internacionales, Ecole Supérieure de Gestion, Francia. Magíster en Educación, Universidad de Manizales. Administrador de Empresas, Universidad del Cauca.

3 Agradecer inmensamente a nuestro profesor Francisco Ortega del curso Metodología de la Investigación II, de la Universidad del Cauca, quien nos brindó asesoría y ayuda para direccionar durante los meses que tardó esta investigación.



y pequeñas empresas a las cuales se entrevista a sus respectivos gerentes. Luego de tener la información recolectada gracias a nuestros instrumentos y analizada detenidamente, podemos evidenciar que para los gerentes es de gran importancia conocer más a sus empleados y su comportamiento, pues conocer sus realidades y necesidades puede aportar positivamente a la empresa, como también conocer el comportamiento de las empresas que se encuentran dentro del mismo entorno competitivo, por lo que dichos gerentes creen que las organizaciones públicas y privadas deberían apostarle a la aplicación de la etnografía en el ámbito empresarial. Con los resultados encontrados y su análisis, se puede concluir que el uso de la etnografía empresarial en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán, resulta una herramienta útil e indispensable que puede contribuir de una manera positiva y muy significativa en su desarrollo para afrontar los nuevos retos del siglo XXI.

Palabras clave:

etnografía, etnografía empresarial, desarrollo empresarial, pequeñas y micro empresas, empresas en Popayán.

Abstract

Through the search for information on the web, later supported by interviews to certain cases taken from some micro and small payanese companies, we intend to collect, process, analyze and in this way determine how the application of business ethnography can contribute to the development of micro and small companies in Popayán. Taking into account all the current circumstances that we are living through due to the pandemic, we took as a reference for our research a sample of five (5) micro and small companies whose respective managers were interviewed. After having the information collected thanks to our instruments and carefully analyzed, we can see that it is very important for managers to know more about their employees and their behavior, besides, knowing their realities and needs can contribute positively to the company, as well as knowing the behavior of companies that are within the same competitive environment can be very beneficial and that business ethnography is seen as a tool of great importance, these managers

believe that public and private organizations should bet on the application of ethnography in the business environment. With the results found and their analysis, it can be concluded that the use of business ethnography in micro and small enterprises in the city of Popayán is a useful and indispensable tool that can contribute in a positive and very significant way in their development to face the new challenges of the 21st century.

Keywords:

ethnography, business ethnography, business development, small and micro companies, companies in Popayán.

Introducción

Actualmente Popayán presenta un crecimiento económico lento, lo cual termina siendo gran factor del aumento de la tasa de desempleo, una de las más altas del país: para el mes de diciembre de 2021 la tasa de desempleo fue 15,3%, este es solo un ejemplo porque podemos revisar las estadísticas de años anteriores y darnos cuenta de que siempre está entre las más altas de Colombia. Popayán tiene sus principales actividades económicas en el sector comercial, de servicios y construcción, donde prima la informalidad, lo cual limita la generación de empleos estables. Según análisis realizados por la Cámara de Comercio, al menos el 90% de las microempresas informales generan entre 1 y 2 empleos directos, sin embargo, un gran porcentaje no realiza el pago de aportes de Seguridad Social y demás, dando lugar a la existencia de empleos de baja calidad que termina ayudando a que el desarrollo económico, y en general de toda la ciudad, sea poco. Es por eso que resulta pertinente y de gran importancia potencializar el desarrollo de empresas actuales con herramientas que aportan significativamente a su crecimiento y la creación de nuevas empresas.

Partiendo de lo anterior, este trabajo de investigación se basa en conocer cómo puede contribuir la aplicación de etnografía empresarial al desarrollo de pequeñas y micro empresas de Popayán.

En este trabajo investigativo, podemos evidenciar que para los gerentes es de gran importancia conocer más a sus empleados y su comportamiento, por cuanto conocer sus realidades y



necesidades puede aportar positivamente a la empresa, así como conocer el comportamiento de las empresas que se encuentran dentro del mismo entorno competitivo. De ahí que la etnografía empresarial sea una herramienta de gran importancia a la que las organizaciones públicas y privadas deberían apostar.

Métodos

Nuestra investigación es de tipo descriptiva, ya que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio, lo que es pertinente para la pregunta a desarrollar; también con ella es posible que brinde información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde podríamos aplicar la etnografía en las empresas de Popayán. Según Sabino (1986)

La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada»; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta (p. 51).

Además, permite obtener la información para dar soluciones a la pregunta de investigación, utilizando técnicas como la observación y la entrevista.

El enfoque de la investigación es cualitativo, dado que la pregunta de investigación tiene un plano indagatorio y exploratorio, donde no se sigue un proceso completamente definido sino que se pretende observar, a través de los hechos y durante todo el proceso, cómo se entiende la etnografía y cómo esta influye en las micro y pequeñas empresas, además en este documento se pretende hacer una recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente, y se utilizan técnicas

como la observación no estructurada, la entrevista, la revisión de documentos bibliográficos y el análisis.

Para efectos de esta investigación, inicialmente se tomó la decisión de realizar un estudio de caso, pero posteriormente, para ser más precisos, se centró en cinco casos. Este método es comúnmente utilizado en las ciencias sociales e indudablemente va de la mano con el tema principal: la etnografía. Se trató, pues, de buscar información, sistematizarla y analizarla, con cinco casos entre micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán, cuya actividad comercial se centra en la producción o distribución.

Los primeros instrumentos fueron la bibliografía y webgrafía, las cuales están presentes en todas las actividades y permitieron comprender las características de la aplicación de etnografía empresarial, así como describir la naturaleza de las micro y pequeñas empresas de la ciudad.

Finalmente la entrevista fue nuestro instrumento más esencial que permitió alcanzar el último objetivo, determinando la influencia de la etnografía empresarial en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Popayán, siendo este un instrumento de vital importancia porque permite la comunicación directa entre el experto o actor importante y el investigador; permite obtener un panorama más amplio e información completa, debido a que se puede apreciar el lenguaje no verbal y otras actitudes que, acompañado de la observación, posibilita hacer un análisis completo de la situación. Esta herramienta se utilizó luego de que se solicitó el permiso y la respectiva aprobación de los gerentes.

Resultados

Con el fin de buscar información, sistematizar y analizar, la investigación se realizó en base a cinco casos, por ende cinco entrevistas a gerentes de micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán, las cuales centran su actividad comercial en la producción o distribución.

Comenzamos indagando a los gerentes acerca de sus empresas y aspectos principales de estas como son la misión, visión y valores que se practican, luego se habló en torno a cómo ha sido la trayectoria, cuestión en la que todos coincidieron que



desde que iniciaron ha sido aprendizaje y constante evolución. De hecho, otra ocurrencia se dio respecto a su mayor reto, que fue sin lugar a dudas enfrentar la pandemia que hasta el momento ha sido la etapa más difícil, una situación que no se pudo prever y que en general afectó a todas las empresas, pero dentro de la cual todos trataron de apoyar lo medianamente posible entre todos los departamentos dentro de sus empresas, con el fin de poder sobrevivir y conjuntamente buscar la adaptación a los cambios en el medio, como también a los cambios globales.

Dentro de estas empresas pocas veces se encuentran situaciones de desacuerdo o de problemas entre empleados, debido en parte a que el personal por lo general está conformado por familiares o personas cercanas a los dueños, de modo que llevan muy buenas relaciones. Aún así, se implementan reuniones y actividades para la integración y sana convivencia, donde se logran solucionar inconvenientes que, en realidad, no son problemas de fondo o conflictos que se presenten frecuentemente, sino pequeñas diferencias que igualmente no afectan la manera en cómo se desempeñan los colaboradores.

Los cinco entrevistados concuerdan con que todas las personas que conforman sus empresas son muy importantes, ya que se conciben como un conjunto de fuerzas que trabajan unidas en una misma dirección, buscando siempre el fin común, por ende saben que si algún colaborador disminuye su rendimiento eventualmente afectará a todos, de ahí que se procure cuidar sus unidades; el comportamiento y las actitudes de sus empleados puede llegar a influir en la disposición de los demás puestos, si en el sistema falla, un componente afecta a todo el sistema en general, como lo indica la Teoría General de Sistemas de Bertalanffy (1976); por todo eso consideran primordial el bienestar colectivo.

Los gerentes afirman que la postura de su empresa se encuentra influenciada directamente de sus equipos de trabajo y del impacto en la satisfacción de sus clientes, es decir que orientan su atención principalmente a la satisfacción de las necesidades de la comunidad caucana.

Tres gerentes agregaron cosas como la importancia de poder conocer más a sus empleados y su comportamiento, pues conocer sus realidades y necesidades puede aportar positivamente a la empresa para que los inconvenientes personales no afecten el ambiente laboral; sin embargo consideran que conocer dichos comportamientos no mejora el rendimiento dentro de sus puestos de trabajo, ya que están relacionados directa-

mente con otros factores que no son laborales, por cuanto la mayoría de problemas de sus trabajadores son producto de situaciones extra laborales.

Conocer el comportamiento de las empresas que se encuentran dentro del mismo entorno competitivo es otro asunto importante, ya que es beneficioso poder entender la manera de trabajo de los competidores con el propósito de mejorar procesos y aplicar estas mejoras al funcionamiento de la organización.

Evidenciamos que la mayoría de los gerentes, gracias a que tienen estudios de administración o directamente ligados, tienen un conocimiento previo de los conceptos de etnografía y etnografía empresarial como método de investigación social que estudia de manera sistemática la cultura de los diversos grupos, aunque sólo en un caso se desconoce cómo funciona, cómo se aplica, su verdadera importancia y cómo podría beneficiarse la empresa con esta herramienta. En ese sentido, se identificó que la etnografía empresarial es una herramienta que permite analizar empresas individual y conjuntamente que pertenecen a un mismo gremio para entender mejor sus comportamientos, pues consideran que si se consigue reconocer de manera concisa qué tipo de cultura existe en una organización exitosa, se podría aprender e implementar para mejorar el funcionamiento de sus empresas.

Es por ello que considerarla como herramienta de gran utilidad e importancia servirá de ayuda en la gestión de la organización ya que se mejoraría el rendimiento, por ende su productividad y finalmente se obtendrían mejores resultados.

Viendo desde esa perspectiva la herramienta, estos gerentes consideran que las organizaciones públicas y privadas deberían apostarle a la aplicación de la etnografía como herramienta en el ámbito empresarial, adentrándose en el entorno actual, influenciado por medios digitales tales, como redes sociales y demás. Por ejemplo, debido a que en la actualidad las personas están mucho más conectadas a las redes y por ende la percepción de un ambiente de trabajo hostil o pesado, hará que el público objetivo vea o tenga malas referencias de la empresa, las cuales pueden ser divulgadas en redes, teniendo en cuenta que ésta solamente puede ser una de las posibles situaciones que pueden presentarse, por eso para evitarlas y mejorar el funcionamiento colectivo es bueno identificar el mapa etnográfico de la empresa.



Discusión

Los resultados se analizaron teniendo en cuenta que a los entrevistados. Algunos gerentes conocían medianamente estudios previos relacionados con esta investigación. Debido a que se cambió de un caso que inicialmente se iba a manejar a ser cinco casos, se lograron obtener más amplias perspectivas las cuales en su mayoría concordaban con las de los demás.

Analizar que los gerentes coincidieron y que desde el inicio recalcaron que todas las personas que conforman sus empresas son muy importantes, ya que se conciben como un conjunto de fuerzas que trabajan unidas en una misma dirección buscando siempre el fin común, es algo importante, ya que el activo principal de una empresa es el talento humano, sus capacidades y habilidades distintas.

Todos nuestros entrevistados pueden ver y afirmar que la etnografía empresarial, como herramienta importante para organizaciones públicas y privadas, puede potenciar su desarrollo en general.

Conclusiones

Para los empresarios es de gran importancia conocer las realidades de sus empleados, ya que considera que de esta manera podría mejorar el rendimiento y el desempeño de estos.

Las decisiones de una empresa, en cuanto a su actuar, no afectan a las demás, aunque sean del mismo gremio, ya que cada una trabaja por sus objetivos y por satisfacer a sus clientes.

Conocer a los competidores y cómo se manejan en el entorno es importante, ya que da pistas para mejorar el desempeño de la empresa.

Trabajar para conocer el comportamiento de los empleados es importante porque mejora el ambiente laboral.

Es importante que exista un buen clima organizacional para que los colaboradores puedan desempeñar de la manera más óptima sus labores, donde se genere una sinergia.

Los constantes cambios que se presentan en el mundo debido a la dinámica económica, y más aún en los últimos años que han sido retadores para la mayoría de las empresas a nivel global por causa de la pandemia, han generado que las empresas u

organizaciones deban adaptarse e incluso apoyarse dentro de los mismos sectores para poder sobrevivir en el mercado.

Finalmente, el uso de la etnografía empresarial en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán resulta una herramienta útil e indispensable para afrontar los nuevos retos del siglo XXI; puede contribuir de una manera positiva y muy significativa en el desarrollo dentro de las empresas, ya que actualmente para las organizaciones es de suma importancia apostarle al conocimiento de sus clientes y por ello deciden apoyarse de metodologías que les permitan profundizar en tal entendimiento, además permite que se logre generar un crecimiento económico que es tan necesario en Popayán.

Referencias

- Bertalanffy, Ludwing Vun (1976) *Teoría General de Sistemas*. México: Editorial Fondo de la Cultura Económica.
- Sabino, Carlos (1986) *Caminos de la Ciencia: Una Introducción al Método Científico*. Caracas: Editorial Panapo.



