

## **GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN ENTORNOS COMPLEJOS POR PARTE DE LAS MIPYMES DEL SECTOR SERVICIOS DE LA CIUDAD DE SINCELEJO**

### **ORGANIZATIONAL MANAGEMENT IN COMPLEX ENVIRONMENTS BY THE SERVICES SECTOR MSMS CITY OF SINCELEJO**

### **GESTÃO ORGANIZACIONAL EM AMBIENTES COMPLEXOS PELO SETOR SERVIÇOS DAS PME SINCELEJO**

Por: DEL RIO VÁSQUEZ \_ Jorge Luis

---

Especialista en Investigación aplicada y Administración de la informática educativa, Universidad de Santander y Corporación Universitaria del Caribe, CECAR. Docente rol investigador Escuela de Ciencias Administrativas, Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN. Email: jorge\_delrio@cun.edu.co, Colombia.

---

**Recibido: 18 de julio de 2016**

**Aprobación definitiva: 3 de noviembre de 2016**

**DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rtend.171802.75>**

#### **RESUMEN**

Con el propósito de determinar los modelos de gestión organizacional en entornos complejos que practican las MIPYMES del sector servicios en la ciudad de Sincelejo - Sucre - Colombia, se adelanta la presente investigación. Para ello es importante tener en cuenta su gestión actual, toda vez que estas representan en su mayoría el tejido empresarial de las economías locales y nacionales.

El presente artículo pretende un análisis, a la luz de la teoría y antecedentes empíricos, que demuestre la relación entre la gestión organizacional y los índices de perdurabilidad o tasas de mortalidad de las MIPYMES del sector servicios, definiendo los principales enfoques de modelos de gestión organizacional en cabeza de autores como Koontz y Weihrich, (1998), De la Rosa, (2002), Wong, (2000), entre otros.

Finalmente, las MIPYMES del sector, desde su enfoque funcional u operativo e informalidad no se aprestan a un enfoque basado en procesos, por lo tanto, los esfuerzos en materia de fortalecimiento y consolidación empresarial, estarían encaminados al desarrollo de la gestión del talento humano, la gestión comercial,

la gestión gerencial, la gestión de producción, la gestión financiera, la gestión tecnológica y la gestión de calidad.

**Palabras clave:** proceso, gestión, organización, competitividad.

**JEL:** M1.

### **ABSTRACT**

In order to determine standard organizational management in complex environments that practice MSMEs in the services sector in the city of Sincelejo-Sucre-Colombia, this investigation is being conducted. It is therefore important to consider your current management, since these represent mainly the business of local and national economies.

The present article pretends an analysis, to the light theory and empirical antecedents, that show the relation between the management organizacional and the indexes of perdurabilidad or taxes of mortality of the MIPYMES of the sector service, defining the main approach of models of management organizacional in head of authors eat Koontz And Weihrich, (1998), Of Rosa, (2002), Wong, (2000), among others.

Finally, the MIPYMES of the sector, from his functional or operative approach and informality no aprestan even to approach based in processes, therefore, the efforts in matter of strengthening and business consolidation, would be directed to the development Of the management of the human talent, the commercial management, the managerial management, the management of production, the financial management, the technological management and the management of quality.

**Key words:** process, management, organization, competitiveness.

**JEL:** M1.

### **RESUMO**

A fim de determinar a gestão organizacional padrão em ambientes complexos que praticam MPMEs no sector dos serviços na cidade de Sincelejo-Sucre-Colômbia, esta investigação está sendo conduzida. Por isso, é importante considerar a sua gestão corrente, uma vez que estes representam, principalmente, o negócio das economias locais e nacionais.

Este artigo tenta uma análise, à luz teoria e fundo empírica, mostrando a relação entre gestão organizacional e as taxas de setor de serviços MPMEs longevidade ou taxas de mortalidade que definem o foco principal dos modelos de cabeça gestão organizacional autores como Koontz e Weihrich, (1998), de la Rosa, (2002), Wong (2000), entre outros.

Finalmente, o sector MPME, desde a sua abordagem funcional ou operacional e informalidade não estão se preparando até mesmo abordagem de processo, portanto, os esforços no fortalecimento e consolidação, que tem por objetivo

desenvolver a gestão de talentos humanos, gestão empresarial, gestão empresarial, gestão da produção, gestão financeira, gestão de tecnologia e gestão.

**Palavras-chave:** processo, gestão, organização, competitividade.

**JEL:** M1.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones deben hacerle frente a un entorno complejo y altamente competitivo, donde la globalización de la economía y el auge de mercados comunes generan una constante línea por conquistar clientes o usuarios, creándose un ambiente de competencia dinámico y exigente. Esto, se suma a que la era industrial ha sido reemplazada por la sociedad de la información y del conocimiento, generando la puesta en práctica de modelos de gestión organizacional más eficientes, en los cuales los servicios y la calidad se hacen esenciales. En este mismo orden, destacados expertos opinan que alrededor del 80% del valor de mercado de una organización reside en sus elementos intangibles (Bueno, 1998), lo cual hace de la gestión la principal tarea administrativa.

El sector de las MIPYMES dedicadas a la prestación de servicios en la ciudad de Sincelejo, está inmerso en esta dinámica de lo complejo, su promesa de servicio al mercado recae sobre un entorno altamente competitivo, donde la constante es el cambio de las condiciones micro y macroambientales. Desde esta perspectiva, las Pymes colombianas 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 (Villegas y Toro, 2009).

En este sentido, Brune y Belzunegui (2000) se pronuncian, destacando como bajo el nuevo entorno global y complejo de mayor competencia, la empresa clásica y grande se enfrenta a una economía de red y a la necesidad de contar con “una elevada flexibilización tanto cuantitativa como cualitativa, una disminución de plazos de fabricación o atención, unos adecuados niveles de calidad y fiabilidad de los productos o servicios, etc., y en consecuencia, un gradual incremento de la automatización y estandarización.

Por lo tanto, en los últimos años el aumento de la tasa de mortalidad de las MIPYMES del sector es exponencial, al primer año de creadas, sobreviven 55 empresas de cada 100. La informalidad de las mismas (cabe destacar que el 97.2% de los establecimientos reportados en Sucre correspondió a empresas de hasta 10 trabajadores), (Pérez, 2011), y la afectación estructural a la economía local y regional, son la causa y consecuencia más evidente que asoma este panorama.

Cabe destacar que, la falta de perdurabilidad empresarial, en el departamento de Sucre y su capital Sincelejo, se evidencia, en la constitución de sus 922 empresas, que representan el 67.2% del total del municipio, las cuales fueron constituidas en los últimos cinco años, lo que permite decir que el parque empresarial de Sincelejo es relativamente nuevo (Cámara de Comercio de Sincelejo, 2013) y la mayoría son de origen familiar.

## REFERENCIAS

- (1) ANAYA, Edgar. (2014). Factores determinantes de la perdurabilidad de las empresas MIPYMES comerciales en el municipio de Sincelejo – Sucre: apreciaciones de los directivos. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Económicas. Sincelejo, Colombia. Página. 29.
- (2) AMOZARRAIN, Manuel. (1999). La gestión por procesos. Editorial Mondragón Corporación Cooperativa, España. Pág. 2.
- (3) ARAGÓN, Antonio.; SÁNCHEZ, Gregorio. (2003). Orientación estratégica, características de gestión y resultados: un estudio en las pyme españolas. ICE Tribuna de Economía, 809, pp. 169-187.
- (4) BLANCHARD, Ken. (1999). Leadership and the One Minute Manager, William Morrow. New y Updated. U.S.A. Pág. 39.
- (5) BUENO, Eduardo. (1998). El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. Boletín de Estudios Económicos. 1998. Vol. 53(164). Madrid, España.
- (6) CÁMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO. (2013). Base de Datos 2013. Sincelejo.
- (7) BRUNET Ignasi; BELZUNEGUI Angel (2000). Empresa y estrategia en la perspectiva de la competencia global. Ariel Economía. Barcelona, España. Pág. 256.
- (8) CAMISÓN, Cesar. (1997). La competitividad de la pyme industrial española. Estrategias y competencias distintivas. Biblioteca Civitas Economía y Empresa. Colección Empresa: Madrid, España. Párrafo 14.
- (9) CAMISÓN, Cesar. (2000). Reflexiones sobre la investigación científica de la pyme. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 6 (2), pp. 13-30. México D.C. México.
- (10) CAMISÓN, Cesar. (2000). Reflexiones sobre la investigación científica de la pyme. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 6 (2), pp. 13-30. México D.C. México.
- (11) DE LA ROSA ALBURQUERQUE, Ayuzabet. (Julio 2002). Teoría de la Organización y Nuevo Institucionalismo en el Análisis Organizacional. Administración y Organizaciones. No. 8; Año 4, 13-44. México D.C. México.
- (12) DIARIO OFICIAL No. 44.078 de 2000.
- (13) DAVEL, E. y VERGARA, S. (2001). Gestión de personas y subjetividades. Sao Paulo: Atlas. Núm. 493-496.
- (14) PANJWANI, A., AGGARWAL, V.; DHAMEJA, N. (2008). Family Business: Yesterday, Today, Tomorrow. Indian Journal of Industrial Relations, 44(2).

- (15) HELLRIEGEL, D. JACKSON, S. y SLOCUM, J. (2005). Administración. Un enfoque basado en competencias. 10ma.edición. Thomson: México.
- (16) KOONTZ Harold. WEIHRICH Heinz. (1998). Administración una perspectiva global. Mc GrawHill: México. Pág. 203.
- (17) JABLIN, FRED, (1986). Estudio de la comunicación organizacional: su evolución y su futuro, la comunicación humana. La Comunicación Humana: Ciencia Social. McGraw Hill: México. Pág. 35.
- (18) FAJARDO, Carlos. (2005). Gestión, Entorno y Competitividad de las Organizaciones. Citado por Vicerrectoría de investigación y transferencia. Universidad la Salle. Bogotá, Colombia. Pág. 85.
- (19) LEVY David. (1994). Caos Teoría y Estrategia: Teoría, aplicaciones y de gestión Implicaciones Strategic Management Journal, 15, 176.
- (20) Marrero, Martha. Domínguez, Julián. y Fajardo, Bleittys, (2012). La Gestión por Procesos como técnica para el éxito de las organizaciones. Artículo. Universidad de la Isla de la Juventud. Cuba. Disponible en: <http://bvs.sld.cu/revistas/infd/n1512/infd03212.htm>
- (21) MORIN, Edgar. (2007). Introducción al pensamiento complejo. Gedisa: Barcelona.
- (22) MASCAREÑAS, Juan. (2001). Manual de funciones y adquisiciones de empresas. Mc Graw Hill: España. Pág. 83.
- (23) MUNDUATE, Lourdes. (1997). Conflicto y negociación. Madrid: Pirámide. Pág. 73.
- (24) NONAKA, Ikujiro. (1991). The Knowledge Creating Company. Harvard Business Review, November. /December, pp. 96-104.
- (25) PÉREZ, Claudia Milena. (2011). Corporación observatorio del mercado de trabajo en Sucre. Sincelejo. Pág. 39.
- (26) PEIRÓ, José. Manuel. (1983). Psicología de las organizaciones. Madrid: UNED. (5ª). Pág. 54.
- (27) RAMÍREZ, Carlos. (2005). Fundamentos de Administración. Bogotá: Textos Universitarios. Pág. 202.
- (28) VILLEGAS Dora, y TORO Ivan. (2009). Las pymes: una mirada a partir de la experiencia académica del mba. Universidad EAFIT. Medellín – Colombia. Artículo revista. Pág. 88.
- (29) WONG, Roderick. (2000). Motivation. A Biobehavioural Approach. Cambridge: Cambridge University Press. Pág. 2 -3.