

# SISTEMAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTAS DE DESARROLLO DE LAS PYMES DE BARRANQUILLA

Administrative management systems as tools for the development of small and medium-size companies in Barranquilla

*María Camila Torné Güette*  
*Administración de Empresas, Sede Barranquilla*

## Resumen

El objetivo de este estudio es conocer la importancia que tienen los sistemas de gestión en la participación del desarrollo en las Pymes de la ciudad de Barranquilla de manera que se pueda establecer como un Sistema de Gestión influye en una Pyme para que pueda lograr su desarrollo. Para esto se realizó una encuesta dirigida a los ejecutivos de las empresas para conocer a mayor profundidad los procesos que está realizando la empresa al momento de hacer sus actividades diarias. Los resultados que se desprenden indican que las empresas deben cumplir y conocer a fondo sus procesos, aplicarlos de manera adecuada, darles la debida importancia y capacitar a sus empleados sobre cada proceso que se realiza para desarrollar una actividad dentro de la organización.

**PALABRAS CLAVE:** Sistemas de Gestión Administrativa; Desarrollo de las Pymes.

## Abstract

The objective of this study is to know the importance of management systems in the participation of development in the SMEs of the city of Barranquilla so that it can be established how a Management System influences an SME so that it can achieve its development. For this, a survey was conducted for company executives to learn more about the processes that the company is carrying out when doing its daily activities. The results that emerge indicate that companies must comply with and thoroughly understand their processes, apply them appropriately, give them due importance and train their employees on each process that is carried out to carry out an activity within the organization.

**KEYWORDS:** Administrative Management Systems; Development of SMEs.

## INTRODUCCIÓN

### *Sistemas de gestión administrativa*

Los sistemas de gestión administrativa son un conjunto de herramientas y actividades que permiten a una organización alcanzar los objetivos y cumplir las metas trazadas, a través de diferentes procesos como la Planeación, Organización, Dirección y Control (Anzola 2012, Ogalla 2005, Amador 2008).

28

### *Procesos de un Sistema de Gestión Administrativa*

La Planeación es la función administrativa que anticipadamente define los objetivos que se quieren alcanzar, como y cuando hacerlo, quien ha de hacerlo y en qué secuencia (Amador, 2008; Chiavenato, 2006).

La Organización es el proceso administrativo en el que se determinan los recursos humanos, financieros, físicos y de informar otros, las actividades necesarias; la especificación de las responsabilidades en grupos operativos y donde se crean las condiciones para alcanzar los objetivos trazados (Amador 2008, Ferrell et al., 2004).

La Dirección es el elemento de la administración en el que se hace efectivo lo planeado, donde se desempeñan las múltiples funciones para alcanzar el objetivo de la empresa. (Reyes y Monserrat 2007, Reinoso 2011).

El control que es una función administrativa que evalúa, mide y corrige el desempeño tanto individual como de las distintas áreas de la empresa en relación con sus planes, metas y normas en fin de establecer que se tomen las decisiones apropiadas para con los objetivos (Amador 2008, Corporación Universitaria Remington, 2011).

### *Desarrollo de las pymes*

El Desarrollo es un proceso que atraviesa una comunidad cuando progresa, crece ya sea económicamente, social, cultural y políticamente (Pérez 2015).

Las Pymes son un pilar fundamental en la mayoría de las ocasiones para las grandes empresas y para la misma economía, se les ha dado gran importancia, consideradas la punta de lanza del plan de desarrollo de un país. Las pymes han tenido éxito y siempre están a la espera de una inversión y del desarrollo (Gómez, 1998).

El desarrollo de las pymes depende sus capacidades y sus capacidades de hacen más fuertes con una la empresa tiene procesos definidos y bien realizados.

### *Factores de desarrollo de las pymes*

Para que las empresas pequeñas y medianas de una industria puedan desarrollarse y ser más competitivas económicamente es necesario que cuenten con factores importantes como el apoyo del gobierno, los proyectos que están realizándose los avances tecnológicos que a fin de cuentas resultan beneficiosos, lo innovadoras que las empresas puedan llegar a ser y la implementación de los sistemas adecuados para alcan-

zar efectivamente los objetivos de la organización.

### ***Dimensiones del desarrollo de las pymes***

Cuando una Pyme logra desarrollarse en la industria se hace más competitiva frente a otras empresas, logra aprovechar y crear mejores oportunidades en el mercado a nivel social y económico y tiene la capacidad de brindar mejores condiciones de vida en cuanto al capital humano.

### ***Teoría General de Sistemas***

La teoría de sistemas nace como un movimiento científico formado por una serie de definiciones y suposiciones por el cual surgen los “sistemas” esto a través de modelos y pronósticos de la puesta en marcha de un proceso válido para sistemas en general encontrando propiedades comunes a entidades, los sistemas son un conjunto organizado de partes que se relacionan y están formados por procesos (Von Bertalanffy, 1976).

Como en el caso de los sistemas de gestión administrativa que están formados por un conjunto de procesos que interactúan entre sí y se complementan. En las últimas décadas el término de “sistema” en el área de la ciencia, los sistemas se estudian desde hace mucho tiempo, pero hasta hace un tiempo se le añadió algo novedoso y fue estudiar sistemas como entidades, pero no de manera aislada sino abriendo interacciones para analizarlas (Ackoff, 1959).

### ***Teoría Clásica***

La teoría clásica son una serie de principios básicos al momento de realizar algún trabajo y unas unidades de mando de manera que se facilite. Así también unos principios para la Administración que son:

- Planificar: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- Organizar: Construir las estructuras material y social de la empresa.
- Dirigir/Mandar: Guiar y orientar al personal.
- Coordinar: Enlazar, unir y armonizar todos los actos colectivos.
- Controlar: Verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas (Fayol, 1916).

El objetivo de este artículo es conocer la importancia que tienen los sistemas de gestión en la participación del desarrollo en las Pymes de la ciudad de Barranquilla.

## **METODOLOGÍA**

En el desarrollo del proyecto de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, un tipo de investigación transversal, con un método inductivo de alcance Descriptivo de Campo. La población estuvo conformada



por las Pymes de la industria de artes gráficas de la ciudad de Barranquilla – Colombia, como muestra se tomó los altos ejecutivos de las Pymes.

Para la recolección y análisis de resultados se utilizó una encuesta que surge de la Operacionalización de variables que permitió recolectar la información a través de una herramienta virtual que contenía preguntas sobre las variables que influyen en el desarrollo de las pymes a través del uso adecuado de los sistemas de gestión administrativa.

Con el fin de idealizar el estudio se consideraron los puntos anteriores esto permitió que se recolecta información coherente y lógica que fue de gran utilidad para conocer cómo las pymes se pueden desarrollar a través de procesos administrativos que correctamente realizados garantizan éxito en las actividades diarias de una organización.

## RESULTADOS

El objetivo de este proyecto es conocer la importancia que tienen los sistemas de gestión en la participación del desarrollo en las Pymes de la ciudad de Barranquilla. A raíz de esto se identifican las variables Sistemas de gestión y Desarrollo de las pymes de las cuales se despliegan una serie de Dimensiones e indicadores para complementar y dar claridad de las variables como respuesta a la problemática.

Para el desarrollo de las pymes son necesarios los procesos de un Sistemas de Gestión; Planeación, Organización, Dirección y Control.

El 60% de las empresas cumple con los procesos y el otro 40% no cumple, sería ideal si todas las Pymes aplicaran estos procesos, esto también sucede por el desconocimiento debido a que los altos líderes de la organización desconocen dichos procesos en un 20% es por esto que solo el 80% capacita a sus empleados para enseñarles de los procesos que se realizan en la organización.

Es importante que cada proceso esté definido las empresas catalogan que en 100% están definidos. En cuanto a su aplicación el proceso mejor realizado es de planeación en un 80 % y el peor aplicado es el de Dirección en un 80 % también.

Dentro de las organizaciones sus ejecutivos hacen análisis de cuál proceso de un Sistema de Gestión administrativo es más importante, se deduce que el control y la organización son importantes en un 80% para las empresas y Planeación y dirección en un 60%.

Se evidenció también que el proceso que mejor realizan las empresas es el proceso de organización en un 100%.

Esto implica que los procesos son conocidos por las empresas en cuestión e indican que están definidos, pero no están siendo bien aplicados y en la realización adecuada está garantizado el éxito de la empresa.

El mismo porcentaje que indica conocer los procesos (80%) es el mismo que capacita a sus empleados para que conozcan los procesos dentro de la organización y conozcan la manera correcta de realizarlos.

Se le está dando mayor importancia a algunos de los procesos lo cual no está mal, el problema está en descuidar los otros a causa de no potenciarle el mismo desempeño a los demás, esto se ve evidenciado porque hay un proceso que se está realizando correctamente entre cuatro que son, todo esto influye en que no se cumplan y que se realicen incorrectamente.



## CONCLUSIONES

Los Sistemas de Gestión tienen impacto en el desarrollo de manera directa y no solo en el desarrollo sino también en la competitividad de las Pymes, son de vital importancia, pero más que importantes deben ser aplicados de manera adecuada para que puedan ser efectivos dentro de las empresas.

Para que una empresa pueda lograr sus metas y alcanzar sus objetivos es importante que aplique un Sistema de Gestión, que lo apliquen de manera adecuada para que cada proceso se defina y se conozca su funcionamiento.

En cuanto a conocer la importancia que un sistema de gestión administrativo tiene para una PYME es de vital importancia ya que esto garantiza que la empresa se pueda desarrollar lo que permite que esta logre ser más competitiva en la industria.

Las empresas le dan importancia a los procesos administrativos que conforman un sistema de gestión, sin embargo a unos más que otros por lo cual deberían brindarle a todos el mismo desempeño para lograr cumplir con sus objetivos, los procesos se deben y aplicar de manera adecuada esto permite el desgaste en un proceso para que al final se esté realizando mal, las empresas deben conocer y dar a conocer a sus empleados cada proceso que realiza y cumplir con cada proceso esto garantiza el buen desempeño y la buena realización de las labores (No solo administrativas) lo cual se ve reflejado en la industria ya que entre tantas organizaciones algunas en especial logran el desarrollo deseado y esto las hace más competitivas.

## REFERENCIAS

Ackoff, R. L. (1959). Games, decisions and organization. *General systems*, 4, 145-150.

Amador, J. P. (2008). *Fundamentos teóricos sobre la gestión del talento Humano*. Universidad Pontificia Bolivariana.

Anzola, S. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas*. Red Tercer Milenio S.C.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana.

Corporación Universitaria Remington. (2011). *Procesos administrativos y administración por liderazgo*. Archivo digital. <https://silو.tips/download/asignatura-procesos-administrativos-y-administracion-por-liderazgo>

- Ferrell, O., Hirt, G. & Ferrell, L. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Gómez, G. B. (1998). Las Pymes y el desarrollo. *Ingeniería Industrial. Revista de la facultad de ingeniería y arquitectura*, (021), 81-84. <https://doi.org/10.26439/ing.ind1998.n021.2559>.
- Ogalla, Segura F. (2005). *Sistema de gestión: Una guía práctica*. Ediciones Díaz de Santos. [https://books.google.com.co/books?id=o56PsqNYIDAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=o56PsqNYIDAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Pérez, J. (2015, enero 9). Introducción al concepto de desarrollo. *El orden mundial*. <https://elordenmundial.com/introduccion-al-concepto-de-desarrollo/>
- Reinoso, V. A. (2011). *El proceso administrativo y su aplicación en las empresas*. Pedagógica Freire.
- Reyes, C., y Montserrat, L., (2007). Fundamentos teóricos sobre gestión del talento humano. En Reyes, C., y Montserrat, L. *Fundamentos teóricos sobre la gestión del talento Humano*. (pp. 1-227). Universidad Pontificia Bolivariana.
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas* (Almela J, Trad.) Editorial Fondo de cultura económica