

**Análisis organizacional de las empresas del sector ofimática en el Municipio
de Aguachica, Cesar**

Ramón Andrés Blanco Galván

CC. 1095834539

Yamile Reyes Bayona

CC. 1065900343

**Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar
2024**

**Análisis organizacional de las empresas del sector ofimática en el Municipio
de Aguachica, Cesar**

Ramón Andrés Blanco Galván

CC. 1095834539

Yamile Reyes Bayona

CC. 1065900343

Director

Nombre del Director del Proyecto

Título Académico

**Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar**

2023

Nota de Aceptación

Director del proyecto

Evaluador 1

Evaluador 2

Aguachica, 12 de julio de 2024

Dedicatoria

Dedico a Dios primeramente porque es mi guía, mi apoyo incondicional, es quien me llena de fortaleza y valentía cuando más lo necesito.

A mi esposo y mis hijos, mis padres, y familia en general, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre el cariño y apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, a ellos que son mi motor y mayor motivación de superación.

Yamile Reyes Bayona

Agradecimientos

A Dios primeramente quien me ha guiado, me ha dado la sabiduría y fortaleza para seguir adelante y acompañarme en cada paso que doy.

A mi familia que me apoyaron en todo momento y me impulsaron a terminar mi carrera.

A la docente Liliana Casteblanco, Javier cruz, Jazmín Hernández, Ricardo Lobo, y demás docentes, por su tiempo, por sus asesorías y conocimientos transmitidos durante toda la carrera universitaria, a mis compañeros, A todas aquellas personas que me apoyaron y contribuyeron para la realización de este trabajo.

Yamile Reyes Bayona

Tabla de Contenido

	Pág
Introducción	15
1. Título.....	16
1.1 Planteamiento del Problema	16
1.1.1 Formulación del problema.....	17
1.2 Objetivos	18
1.2.1 Objetivo general.	18
1.2.2 Objetivos específicos.	18
1.3 Justificación	18
1.4 Delimitación.....	20
1.4.1 Delimitación teórica-temática.....	20
1.4.2 Delimitación temporal.	20
Para la ejecución eficiente de los objetivos del proyecto se usó un tiempo aproximado de 12 meses posterior a la aprobación del anteproyecto.	20
1.4.3 Delimitación contextual.....	20
2 Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes históricos.....	23
2.1.2 Antecedentes investigativos.....	25
2.2 Marco Teórico.....	28
2.3 Marco Conceptual.....	34
2.4 Marco Legal	36
3 Aspectos Metodológicos de la Investigación	38
3.1 Enfoque y Tipo de Estudio	38
3.2 Diseño de la Investigación	38
3.3 Hipótesis	39
3.4 Variables	39

3.5	Fuentes y técnicas para la recolección de la información.....	41
3.5.1	Fuentes de la información primarias.....	41
3.5.2	Fuentes de información secundaria.....	41
3.6	Población, tipo de muestreo y muestra	42
3.6.1	Población.....	42
3.6.3	Determinación de la muestra.....	42
3.7	Procedimientos.....	43
	44
	Fuente: Elaboración propia.....	44
3.8	Análisis para el Procesamiento de la Información.....	44
4	Esquema Temático	46
4.1	Diagnosticar las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar, destacando aspectos como tamaño, estructura, servicios ofrecidos y cultura corporativa.....	46
4.1.1	Análisis de encuesta aplicada.....	46
4.1.2	Análisis del tamaño.....	70
4.1.3	Análisis de la estructura	71
4.1.4	Análisis de los servicios ofrecidos	72
4.1.5	Análisis de la cultura corporativa	73
4.1.6	Análisis de riesgos	74
4.1.7	Conclusión primer objetivo específico	76
4.2	Evaluar el comportamiento organizacional y administrativo de estas empresas, analizando la comunicación interna, prácticas de gestión y modelos de operación.	78
4.2.1	Análisis de la comunicación interna	78
4.2.2	Evaluación de prácticas de gestión	79
4.2.3	Análisis de modelos de operación.....	81
4.2.4	Análisis DOFA.....	82
4.2.5	Conclusión segundo objetivo específico.....	83
4.3	Proponer un modelo optimizado de sistema organizacional para el sector ofimática en Aguachica, basado en las mejores prácticas y áreas de innovación identificadas	85
4.3.1	Integración de Procesos Estandarizados	85
4.3.2	Fomento de la Comunicación Efectiva	87

4.3.3 Fortalecimiento del Liderazgo y la Gestión Participativa.....	88
4.3.4 Planificación Estratégica y Adaptabilidad	89
4.3.5 Promoción de la Innovación y la Mejora Continua	91
4.3.6 Desarrollo y Capacitación del Personal	92
4.3.7 Conclusión tercer objetivo específico.....	96
Discusión.....	98
Conclusiones	100
Recomendaciones	102
Bibliografía	104
Apéndices.....	106

Lista de Figuras

Figura 1. Mapa del Municipio de Aguachica.....	21
Figura 2. Modelo input-output de la empresa.....	32
Figura 3. Modelo de los grupos de interés	32
Figura 4. Desarrollo del procedimiento del proyecto de investigación.	43
Figura 5. Análisis del procesamiento de la información.....	45
Figura 6. ¿Conoce usted que es una estructura organizacional?.....	46
Figura 7. ¿Su empresa cuenta con una estructura organizacional?.....	47
Figura 8. ¿Cuántos años tiene de estar realizando actividad económica en el sector de la ofimática del Municipio de Aguachica?	49
Figura 9. ¿Cree usted que su empresa debe contar con un estudio organizacional?	51
Figura 10. ¿Considera usted que tendría beneficios mejorando su estructura organizacional?...	53
Figura 11. ¿Sus productos logran satisfacer la demanda existente?	54
Figura 12. ¿Qué productos o servicios ofrece su empresa?	58
Figura 13. ¿Su empresa actualmente requiere de una orientación en desarrollo organizacional y administrativo?.....	61
Figura 14. ¿En la actualidad tiene fallas su empresa en materia organizacional?	62
Figura 15. ¿Considera usted que su empresa esta fortalecida en cuanto estructura organizacional?	66
Figura 16. ¿Considera que su empresa es innovadora?	69

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	40
Tabla 2. ¿Conoce usted que es una estructura organizacional?	47
Tabla 3. ¿Su empresa cuenta con una estructura organizacional?	48
Tabla 4. ¿Cuántos años tiene de estar realizando actividad económica en el sector de la ofimática del Municipio de Aguachica?	49
Tabla 5. ¿Cree usted que su empresa debe contar con un estudio organizacional?	51
Tabla 6. ¿Considera usted que tendría beneficios mejorando su estructura organizacional?	53
Tabla 7. ¿Sus productos logran satisfacer la demanda existente?	54
Tabla 8. ¿Qué productos o servicios ofrece su empresa?	59
Tabla 9. ¿Su empresa actualmente requiere de una orientación en desarrollo organizacional y administrativo?	61
Tabla 10. ¿En la actualidad tiene fallas su empresa en materia organizacional?	63
Tabla 11. ¿Considera usted que su empresa esta fortalecida en cuanto estructura organizacional?	67
Tabla 12. ¿Considera que su empresa es innovadora?	69
Tabla 13. Matriz de riesgo	74
Tabla 14. Análisis DOFA	82
Tabla 15. Ventajas del modelo propuesto	94
Tabla 16. Tabla de Acciones, Indicadores, Responsables, Tiempo y Meta	95

Resumen

Este proyecto analiza el proceso organizacional de las microempresas del sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar, con un enfoque en identificar y mejorar su estructura y funcionamiento. La justificación del estudio radica en la necesidad de optimizar las operaciones de estas empresas para aumentar su eficiencia y competitividad en un mercado tecnológicamente dinámico. El objetivo general es analizar el proceso organizacional, mientras que los objetivos específicos incluyen diagnosticar aspectos como tamaño, estructura, servicios ofrecidos y cultura corporativa; evaluar el comportamiento organizacional y administrativo; y proponer un modelo optimizado de sistema organizacional. Mediante un enfoque metodológico de encuestas y análisis detallado, se identificaron desafíos en la estructura organizativa, la comunicación interna, y la gestión. Los resultados destacaron la necesidad de mejoras en la formalización de procesos, la comunicación, la planificación estratégica y la innovación. Las conclusiones subrayan la importancia de un enfoque equilibrado que integre innovación y estructura para mejorar la competitividad y sostenibilidad de estas empresas. El aporte social del trabajo se centra en fortalecer el sector ofimático local, contribuyendo al desarrollo económico y empresarial de Aguachica.

Palabras claves: Microempresas, Sector Ofimático, Estructura Organizacional, Comunicación Interna, Planificación Estratégica, Innovación, Desarrollo Empresarial.

Abstract

This project analyzes the organizational process of microenterprises in the office sector in the Municipality of Aguachica, Cesar, with a focus on identifying and improving their structure and operation. The justification of the study lies in the need to optimize the operations of these companies to increase their efficiency and competitiveness in a technologically dynamic market. The general objective is to analyze the organizational process, while the specific objectives include diagnosing aspects such as size, structure, services offered and corporate culture; evaluate organizational and administrative behavior; and propose an optimized model of organizational system. Through a methodological approach of surveys and detailed analysis, challenges in the organizational structure, internal communication and management are identified. The results highlighted the need for improvements in process formalization, communication, strategic planning and innovation. The conclusions highlight the importance of a balanced approach that integrates innovation and structure to improve the competitiveness and sustainability of these companies. The social contribution of the work focuses on strengthening the local office sector, contributing to the economic and business development of Aguachica.

Keywords: Microenterprises, Office Sector, Organizational Structure, Internal Communication, Strategic Planning, Innovation, Business Development.

Glosario

Microempresas: Organizaciones de pequeña escala, generalmente caracterizadas por una baja cantidad de empleados y recursos limitados. Son clave en el desarrollo económico local (Blackburn et al., 2018).

Sector Ofimático: Ámbito empresarial enfocado en productos y servicios relacionados con el equipamiento y funcionamiento de oficinas, incluyendo tecnologías de la información y comunicación (Men & Stacks, 2016).

Estructura Organizacional: El arreglo y la interrelación de las funciones, procesos y roles dentro de una empresa, crucial para la eficiencia operativa (Huang & Rust, 2018).

Cultura Corporativa: Conjunto de valores, creencias, y prácticas que definen el ambiente y el comportamiento en una organización (Teece, 2018).

Comunicación Interna: Intercambio de información y colaboración dentro de una organización, vital para la coordinación y el compromiso del personal (Becker & Smidt, 2016).

Gestión Participativa: Estilo de gestión donde la toma de decisiones se comparte entre los gerentes y los empleados, promoviendo mayor involucramiento y motivación (Bresnahan & Greenstein, 2017).

Planificación Estratégica: Proceso de definición de la dirección a largo plazo de una organización, incluyendo el establecimiento de objetivos y la formulación de estrategias para alcanzarlos (Blackburn et al., 2018).

Innovación: Implementación de ideas nuevas o significativamente mejoradas en productos, procesos o modelos de negocio, esencial para la competitividad y el crecimiento (Men & Stacks, 2016).

Mejora Continua: Proceso sistemático para evaluar y mejorar constantemente los aspectos de una organización con el objetivo de aumentar la eficiencia y eficacia (Huang & Rust, 2018).

Desarrollo del Personal: Procesos de capacitación y formación orientados a mejorar las habilidades y competencias del personal, fundamentales para adaptarse a los cambios del mercado (Teece, 2018).

Introducción

Este proyecto aborda el tema del proceso organizacional de las microempresas en el sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar, enfocándose en identificar y mejorar las estructuras y prácticas empresariales para aumentar su eficiencia y competitividad. La importancia de este trabajo radica en la necesidad de adaptar estas empresas a un mercado tecnológicamente avanzado y en constante cambio, donde la eficiencia operativa y la capacidad de innovación son clave para el éxito.

El proyecto fue concebido con el objetivo de comprender a fondo los procesos organizacionales actuales de estas empresas, diagnosticando aspectos críticos como el tamaño, la estructura, los servicios ofrecidos y la cultura corporativa. Además, se buscó evaluar el comportamiento organizacional y administrativo, y finalmente, proponer un modelo optimizado de sistema organizacional basado en las mejores prácticas y áreas de innovación identificadas.

Para lograr estos objetivos, se empleó un método de investigación que incluyó la realización de encuestas y un análisis detallado de los datos recopilados. Esta metodología permitió obtener una visión integral y detallada de las operaciones, estructuras y desafíos enfrentados por las microempresas del sector.

Las limitaciones del proyecto incluyen el enfoque geográfico específico en el Municipio de Aguachica, Cesar, y la concentración en el sector ofimático, lo que podría limitar la generalización de los resultados a otros contextos o sectores. Además, la metodología se basó principalmente en encuestas, lo que podría reflejar limitaciones en cuanto a la profundidad del análisis cualitativo.

La estructura del trabajo se organiza en torno a varios capítulos clave: introducción, marco teórico, metodología, presentación y análisis de resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones. Cada sección contribuye a una comprensión holística del entorno empresarial de las microempresas en el sector ofimático de Aguachica y ofrece perspectivas y estrategias para su mejora y desarrollo.

1. Título

1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente las empresas del sector de la ofimática evidencian la necesidad de implementar procesos organizacionales, como motor de desarrollo integral y factor de competitividad en el mercado local, regional, nacional e internacional. Sin embargo, no son claras las causas del éxito de empresas tecnológicas en Colombia, las cuales utilizan herramientas comparativas y de juicio en el proceso de implementación de desarrollo organizacional, situación por la cual es fundamental identificar dichas causas. (Talero J. , 2020)

Aun cuando existe como punto referente las empresas que han tenido éxito en su implementación en el desarrollo organizacional no cuentan con un análisis que sirva de guía para la adopción de prácticas que ayuden a optimizar los procesos y áreas de las empresas. Esta necesidad está ligada al constante cambio organizacional y avance industrial de las economías potencia del mundo (Estados unidos, Alemania, Inglaterra, Corea, China) quienes han basado sus éxitos en la combinación tecnológica, desarrollo organizacional en todos sus sectores productivos, siendo modelos sólidos en los últimos años. (Talero J. , 2020)

De igual forma las empresas del sector ofimática, surgen en la economía actual, pero estas no tienen el adecuado papel que deberían tener, ya que, para su gran peso e importancia, se tienen mal definidas las características de estas, se desconoce cómo pueden lograr implantarse con un eficiente uso en los medios productivos de la organización, o en qué sector financiero desempeñará mejor su rol dado a la limitada y poca información que se tienen en cuanto a su manejo gerencial y aplicación. Por otra parte, las empresas tecnológicas, representan el mercado del futuro, estas logran mover grandes esfuerzos y lograr productos bienes y servicios óptimos de calidad y de gran impacto en el mercado, y no requieren tanto esfuerzo económico, son reconocidas, son creativas, son altamente productivas, y logran atraer la mirada de grandes sectores de la economía. (Padilla, 2015)

La tendencia de estas empresas del sector ofimática es creciente hacia la creación, implementación y desarrollo de comercialización de bienes y servicios con un alto valor añadido

ha sido en Colombia y el resto del mundo, en parte, el fruto de un nuevo proceso de industrialización que acede a transferir al ámbito empresarial la actividad científica y tecnológica; de manera que los centros tecnológicos influyan decididamente en el crecimiento y consolidación de estas empresas. (Ramos, 2019)

Por lo tanto esta investigación esta enrutada al desarrollo de un análisis de las empresas del sector ofimática que permita conocer precisamente cuales son las ventajas y desventajas que tienen hoy en día estas empresas en el Municipio de Aguachica para posteriormente proponer estrategias de mejoramiento, que las lleve a optimizar la prestación de sus servicios y mejora en ventas referente a sus productos.

Las empresas del sector ofimática fueron las más beneficiadas con el proceso de cierre de los diferentes países y su logística de transporte, ya que en ellos encontraron la manera de comunicarse con otras personas con sus productos y servicios, generando un incremento en estas empresas y fortaleciéndose poco a poco para satisfacer la demanda de los clientes. En el Municipio de Aguachica las empresas de ofimática permitieron en cuanto a procesos de conectividad estar a la vanguardia y a nivel empresarial fueron los primeros en estar con una buena reactivación económica.

En consecuencia, las empresas del sector ofimática tienen la necesidad latente de desarrollar procesos organizacionales empresariales, y el cual requieren su pronta implementación, bajo elementos de juicio que garanticen su éxito a corto, mediano y largo plazo, situación por la cual, es fundamental desarrollar un análisis organizacional de las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar, ya que no se cuenta con una investigación como esta y sirva para futuras investigaciones.

1.1.1 Formulación del problema.

¿Como es el funcionamiento organizacional de las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general.

Analizar el proceso organizacional de las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar.

1.2.2 Objetivos específicos.

Diagnosticar las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar, destacando aspectos como tamaño, estructura, servicios ofrecidos y cultura corporativa.

Evaluar el comportamiento organizacional y administrativo de estas empresas, analizando la comunicación interna, prácticas de gestión y modelos de operación.

Proponer un modelo optimizado de sistema organizacional para el sector ofimática en Aguachica, basado en las mejores prácticas y áreas de innovación identificadas

1.3 Justificación

El desarrollo organizacional tradicionalmente se enfoca en mejorar las estructuras y áreas de las empresas. Sin embargo, la economía actual exige un mayor esfuerzo en el conocimiento aplicado a la producción y la innovación de productos y procesos. Las empresas tecnológicas e innovadoras deben transformarse del sistema tradicional hacia uno centrado en la investigación aplicada como eje del aparato productivo. Estas empresas tecnológicas comparten muchos factores con otras nuevas empresas, aunque también presentan características específicas. (Daza, 2020)

Esta investigación es crucial porque ofrece un diagnóstico del desarrollo organizacional en las empresas del sector ofimático en Aguachica, un área que carece de estudios previos. Durante la pandemia, este sector se adaptó de manera positiva, beneficiando tanto a la sociedad como a las empresas mismas, al facilitar la conectividad con otros sectores.

1.3.1 Valor teórico.

La investigación se apoya en las teorías de Philip Kotler y Michael Porter, organizadas para orientar al lector desde conceptos generales hasta específicos. Se exploran los fundamentos del marketing social, estableciendo relaciones entre el marketing empresarial y social, así como las diversas formas de marketing social.

1.3.2 Relevancia social.

Las empresas del sector de la ofimática desempeñan un papel crucial en la sociedad actual, ya que sus productos y servicios tecnológicos facilitan una mayor conectividad. Durante la pandemia, estas empresas fueron vitales para la conectividad educativa y la prevención de enfermedades. La relevancia social de este estudio se centra en la interacción entre las empresas ofimáticas en Aguachica y los consumidores, resaltando la relación entre la empresa y la sociedad en su conjunto.

Este estudio tiene como objetivo demostrar la importancia del desarrollo organizacional en las empresas del sector de ofimática y su contribución a la conectividad en Aguachica. Incluye programas, estudios de mercado, gestión de imagen y fomento de comportamientos socialmente beneficiosos.

1.3.3 Implicaciones prácticas.

El estudio resalta el valor del desarrollo organizacional en las empresas del sector ofimático, destacando estrategias identificadas a través de diagnósticos organizacionales. Este análisis es académico y proporciona una comprensión organizacional que beneficiará a las empresas, sus empleados y futuras investigaciones en el UPC Seccional Aguachica.

1.3.4 Utilidad metodológica.

El propósito de este estudio es orientar a los expertos en mejorar el crecimiento organizacional y el entorno en Aguachica, facilitando la toma de decisiones estratégicas. El objetivo es estructurar el desarrollo de un plan de acción mediante un análisis detallado, minimizando la posibilidad de pasar por alto aspectos relevantes o no dar la debida atención a otros.

1.4 Delimitación

1.4.1 Delimitación teórica-temática.

Abarca la línea de investigación denominada gestión organizacional y un eje temático comportamiento y desarrollo organizacional, debido a que las empresas les aporta una ventaja competitiva sostenible al implementar o tener en cuenta las estrategias que aprovechen sus fortalezas intrínsecas y sean capaces de aprovechar las oportunidades del entorno mientras elimina las amenazas y evitan las debilidades internas (castañeda, 2009).

1.4.2 Delimitación temporal.

Para la ejecución eficiente de los objetivos del proyecto se usó un tiempo aproximado de 12 meses posterior a la aprobación del anteproyecto.

1.4.3 Delimitación contextual.

El actual proyecto se realizó con el contexto actual de las empresas del sector ofimática existentes en el Municipio de Aguachica, Departamento del Cesar, Colombia.

Figura 1. Mapa del Municipio de Aguachica



Fuente: Gogle maps, 2023

Aguachica fue fundado el 16 de agosto de 1748 en los terrenos de San Francisco por Don José Lázaro de Rivera, quien estableció la parroquia. Su fundación fue reconfirmada por el Virrey José Alfonso Pizarro entre 1749 y 1753, aceptándose el 16 de agosto de 1748 como la fecha oficial. En 1914, mediante la ordenanza número 40, Aguachica fue elevado a la categoría de municipio. Situado en la zona intertropical ecuatorial, el municipio abarca una extensión de 876.26 km², con una temperatura media de 28°C y una precipitación anual de 1835 mm. Limita al norte con La Gloria y El Carmen, al este con Río de Oro, al sur con San Martín, y al oeste con Gamarra.

Accesibilidad y Vías de Comunicación: Aguachica se puede acceder desde la Costa Atlántica colombiana a través de la vía Santa Marta – Aguachica, que conecta los departamentos de Magdalena y Cesar. Desde el sur del país, se llega por la Troncal del Magdalena Medio o la vía Bogotá – Bucaramanga – Aguachica, que comunica Cundinamarca, Boyacá, Santander y Cesar.

También hay carreteras como Aguachica – Ocaña y Aguachica – Gamarra, que conectan el municipio con el nororiente y la región occidental, respectivamente. Aguachica cuenta además con el aeropuerto Hacaritama, operando dos días a la semana.

Subdivisiones y Economía: El municipio está subdividido en 22 corregimientos y veredas, incluyendo Barranca Lebrija, Buturama, Cerro Bravo, El Juncal, La Morena, Las Adjuntas, Lucaical, Norean (famoso por su chicharrón y quebrada), San Miguel, Santa Lucía, Villa Nueva, La Campana (conurbado con la ciudad), La Yegüera, Loma de Corredor, Múcuras, Puerto Patiño, Santa Bárbara, Santa Rosa, y Villa de San Andrés (conocido turísticamente como "Totumal"). La economía de Aguachica se basa en el sector agropecuario, la agroindustria y el comercio, impulsando servicios de apoyo como los agrotécnicos, financieros, transporte y otros servicios empresariales y personales dirigidos a los diversos sectores económicos y a la población regional.

2 Marco Referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes históricos.

Historia tras historia las invenciones de herramientas y técnicas en la tecnología llegaron para hacer más fácil las cosas para los seres humanos y esto se relaciona con la historia de la ciencia ya que avances tras a avances y los cambios han llevado a que los inventores, diseñadores y estratégicos realicen artefactos modernos para la facilidad del trabajo. Los conocimientos previos que los seres humanos han percibido desde tiempos remotos empezaron a cuestionarse o a idear formas de sobrevivencias, porque el cerebro humano percataba las funciones de recolectar, la caza de animales, recordar las rutas para buscar la comida, las formas de hacer las herramientas y las viviendas. Desde la antigüedad hasta la actualidad (modernidad), se a mejorar cada día los avances tecnológicos y la ciencia del conocimiento de la raza humana.

Los últimos años de la antigüedad las primeras invenciones tecnológicas que ayudaron a los primeros hombres de la Edad de Piedra, en la cual idearon una forma de sobrevivir, creando la evolución, crecimiento de una nueva raza humana con otros conocimientos y la forma de cómo implementar funciones de sobrevivencia; las primeras herramientas rupestres echas de piedras y huesos que utilizaban para recolectar alimento como semillas, frutos, entre otros productos, vestimenta (piles de animales), las viviendas, la caza de animales, y también lo que les ayudo a vivir más fue el fuego, que les ayudaron a obtener conocimientos previos para crecer como individuos y que esto conllevó a nuevas civilizaciones futuras tomando en cuenta la ciencia tecnológica que apenas iba evolucionando día a día para mejorar el conocimiento humano y la ciencia avanzada. Esto fueron los primeros avances tecnológicos y los conocimientos de la ciencia que creando las bases futuras de la tecnología.

“En la Edad de Cobre y Broce revoluciono los cambios radicales en la tecnología agriaría en la forma que el hombre empezó a fabricar objetos de metal fundido, esto llevo al conocimiento humano sobre los metales y el proceso metalúrgico, que con estos factores posibilito un gran desarrollo de la fundición del cobre y más tarde bronce y en la cual la tecnología empezó a hacer más fértil, que no se contemplaban a difundirse estos objetos valiosos a otras civilizaciones y con

estos sistemas de las tres edades no describían la historia de la tecnología con precisión en Eurasia y que en algunas poblaciones aisladas la civilización de estas aldeas amazónicas como los Sentinelese y los Spinifex que aun todavía emplean la tecnología de la edad de piedra, porque no han conocido otro tipo de herramientas avanzadas para crecer rápido” (James C., 2014, pág. 01).

Las culturas de esa época de la edad de cobre y bronce utilizaban para uso doméstico (imperios) y comercial (trueque, mercantilismo, zonas de embarcaciones, entre otras forma de negociación), de estos metales preciosos como platos, vasos, copas, jarras, vasijas, cubiertos, cucharas entre otros utensilios o transformaciones de los metales preciosos, que se daba o ingeniaban construcciones de edificación y como pilares, puentes de madera, balsas, carretillas y viviendas para que la sociedad pudiera conocer más de la tecnología y con un conocimiento amplio de la ciencia tecnológica.

Al igual llega la Edad de Hierro que es una época que “empezó el desarrollo de la tecnología necesaria para el trabajo del hierro, que reemplazó al bronce y permitió la creación de herramientas más resistentes y baratas. Para la agricultura, las herramientas fuertes para el cultivo como las hachas de hierro, los picos, los rastrillos, las palas y las puntas de los arados hacían que la limpieza de la tierra y la producción de alimentos fueran más rápidas y más eficientes y les permitía a los granjeros cultivar tierras más fuertes”. (James C., 2014, pág. 02).

En la edad de hierro tuvieron resultados favorables porque ya empezaba a tener más tecnología por los conocimientos científicos que inventaban aparatos que le ayudaba a la civilización humana a transformar la materia prima en productos para los aldeanos y las funciones que ejercían los aldeanos para tomar las herramientas para cultivar entre otras actividades, porque las aparatos resistían más por el trabajo pesado y en la cual se empezó a dar el “trueque” con el intercambio de mercancía de igual valor y también se presentó la moneda metálica de valor para comprar mercancía y almacenar su valor. Y dio esto un movimiento para la humanidad hacia la modernidad.

Luego vino la Cultura Egipcia que realizaron aparatos o artefactos para agilizar las actividades de construcción y embarcación “inventaron y usaron muchas máquinas simples, como el plano inclinado y la palanca, para ayudarse en las construcciones. El papel egipcio, hecho de papiro y la alfarería fueron exportados por la cuenca Mediterráneo”. (James C., 2014, pág. 03).

En esta antigua cultura egipcia la tecnología ya era un poco más avanzada, impactando mucho a la sociedad, porque los seres humanos ya pensaban más ideas innovadoras y creativas ampliamente en otros objetos o máquinas para facilitar más rápido el trabajo para los esclavos, crearon barcos para la navegación y comercialización de productos con otras civilizaciones lejanas, estructuras o edificaciones más grandes y complicadas, al igual que la escritura, los jeroglíficos que necesitaban donde plasmarlo y los egipcios crearon el papel hecho de papiros como la tela y entre otras estrategias de invenciones para implementar la tecnología y crecer más y dar pasos a las nuevas tecnologías científicas.

2.1.2 Antecedentes investigativos.

2.1.2.1 Del orden internacional.

El investigador José Luis Salmerón llevó a cabo en 2021 un estudio en la Universidad Pablo de Olavide titulado “Análisis de las empresas de base tecnológica de un parque científico y tecnológico basado en técnicas de redes sociales”. Este estudio aborda las diversas necesidades de innovación, complejas y multidisciplinarias, que tienen las empresas. Obtener una visión integral de las actividades innovadoras y necesidades empresariales sería fundamental para dirigir los esfuerzos de investigación y transferencia tecnológica con mayor efectividad.

Se utilizaron técnicas como el análisis de redes sociales (SNA), la búsqueda semántica y encuestas, tomando como ejemplo las empresas tecnológicas presentes en un Parque Científico y Tecnológico. Estas herramientas ayudaron a identificar los temas innovadores, las redes empresariales formadas y a prever qué empresas o instituciones podrían liderar la innovación. Además, se pueden comprender fácilmente las relaciones colaborativas y su influencia dentro de la red a través de representaciones gráficas (Salmerón, 2021).

La investigación realizada destaca por su análisis sobre la capacidad tecnológica de las empresas, resaltando su potencial para liderar procesos innovadores. Este enfoque podría adaptarse para crear estrategias que impulsen el desarrollo del sector empresarial tecnológico en Aguachica.

La autora Milagros López Chuquipoma en el año 2020, desarrollo la investigación titulada relación entre la innovación tecnológica y el proceso de internacionalización de las pymes

exportadoras de café verde de la selva central, de la Universidad Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales. La presente investigación ha sido desarrollada con el objetivo de establecer la relación entre la innovación tecnológica y el proceso de internacionalización de las pymes exportadoras de café verde de la Selva Central.

La investigación se realizó en base a la metodología de investigación científica, donde la investigación fue del tipo transversal correlacional ya que describió la relación entre las variables de estudio en un momento determinado. Este instrumento sirvió para determinar si el desarrollo de innovación tecnológica en la cadena de valor incide favorablemente en el proceso de internacionalización de la población estudiada. Por ende, para la recopilación de información se aplicaron cuestionarios a los gerentes o encargados del área comercial internacional de las empresas exportadoras de café verde de la Selva Central que accedieron ser evaluados. (Chuquipoma, 2020)

El aporte de la investigación anterior a nuestro trabajo investigativo, permite conocer la relación que tiene la innovación tecnológica y el proceso de internacionalización de las pymes que desarrollan actividad comercial, muestra como ejecutan los recursos tecnológicos y el uso de cada uno de ellos.

2.1.2.2 Del orden nacional.

El autor Juan Francisco Talero Rodríguez en el año 2020, desarrollo la investigación titulada análisis de causas del éxito de empresas de base tecnológica en Colombia, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia. La necesidad cambio y el surgimiento de nuevas empresas de base tecnológica en Colombia, genero la necesidad de elaborar un análisis de causas de éxito de las empresas ya consolidadas, tomando como herramienta de análisis a 11 empresas colombianas que se encuentran catalogadas como exitosas y hacen parte del grupo de base tecnológica de los diferentes sectores productivos. Su selección corresponde a un proceso aleatorio y la información abordada se basa en la revisión documental de fuentes secundarias, donde se contrastan las diferentes causas a través de tablas, de las cuales se desprende el análisis comparativo de las mismas. (Talero J. F., 2020)

El aporte de la investigación anterior, permite a nuestro tema de investigación conocer las nuevas empresas de base tecnológica en Colombia y ver las causas de éxito que tuvieron estas empresas para aplicarlas como estrategia en el municipio de Aguachica.

Los autores Daniela Vanesa Reales Paternostro y Oswaldo Andrés Daza Amara, en el año 2020, desarrollaron la investigación titulada análisis de empresas de base tecnológica en barranquilla, Colombia, de la Universidad Simón Bolívar. El presente trabajo muestra la importancia que tienen las empresas de base tecnológica en el crecimiento de la economía, de tal manera se busca evidenciar desde el aporte teórico, la contribución que esta clase de organizaciones aplica en el desarrollo de un país.

El propósito de este estudio es analizar empresas de base tecnológica en la ciudad de Barranquilla, Colombia, con la finalidad de crear estrategias que impulsen la creación de las mismas en la ciudad, en función de este objetivo se ha diseñado una investigación tipo analítico con enfoque cualitativo y apoyada en los métodos analítico e interpretativo, bases metodológicas que han permitido la recuperación de información de tipo primaria relacionada con el discurso de empresarios y emprendedores, por otra parte, la secundaria relacionada con la documentación referente a las empresas de base tecnológica y el registro literario en herramientas de conocimiento especializado referente al término antes mencionado, del mismo modo se realiza una recopilación de información de países en el tema de empresas de base tecnológica que sirven como base para reforzar la información existente.

Dichos elementos han permitido el análisis de la información desde un punto de vista temático, aplicado y pospositivo de la investigación, permitiendo dar guía en cuanto a la investigación tanto a nivel nacional como internacional, así como la conceptualización de los empresarios y emprendedores de este tipo de empresas contextualizada en la ciudad de Barranquilla; a partir de dicha información recolectada, se ha constituido una serie de recomendaciones estratégicas que permitan impulsar la creación y buen funcionamiento de este tipo de empresas, las cuales apuntan a fomentar la innovación y desarrollo en la ciudad; lo cual articula a los actores que inciden en el sistema nacional de innovación como aspecto fundamental en la generación de desarrollo económico para las regiones. (Reales&Daza, 2020)

El aporte de la investigación estudiada a nuestro trabajo investigativo es que con el conocimiento del diagnóstico realizado a las empresas de base tecnológica en Barranquilla, el cual busca implementar estrategias de mejoras para el crecimiento en cuanto a comercialización de productos y servicios al igual que con las empresas de tecnología en el municipio de Aguachica.

2.1.2.3 Del orden regional o local.

Los autores Sebastián Daniel Sánchez Erebríe y Abraham Manuel Granados Ferreira, en el año 2019, desarrollaron la investigación titulada la innovación y tecnología como estrategias en las empresas del sector comercio del distrito de Santa Marta, de la Universidad Cooperativa de Colombia. En el contexto actual la necesidad de estar a la vanguardia de un mundo cada vez más exigente y globalizado, hace que la actividad económica en los países cada día sea más competitiva en aras de cumplir con los requerimientos del mercado. Los diferentes sectores económicos en este caso el del comercio, han establecido la necesidad de la utilización de la innovación y la tecnología como fuentes indispensables en su desarrollo y su crecimiento. (Sanchez&Granados, 2020)

De esta manera el siguiente trabajo aporta al tema de investigación por que tiene como finalidad analizar la innovación y tecnología como estrategias en las empresas del sector comercio del distrito de Santa Marta, basándose en la postura de diversos autores tales como Drucker (2008), Bunge (2002) Kerlinger y Lee (2002); así mismo, Flores (2008), entre otros que con sus grandes aportes permitieron llegar al objetivo planteado que motivó la investigación y que ayuda con la creación de estrategias de las empresas del municipio de Aguachica del sector tecnológico.

2.2 Marco Teórico

Para el sector empresarial, el concepto de perspectiva organizacional “Representa un nuevo enfoque para hacer negocios. Al desarrollar sus actividades las empresas promueven la inclusión social, optimizan la utilización de los recursos naturales y reducen el impacto sobre el medio ambiente, preservando la integridad del planeta para las generaciones futuras sin desprestigiar la viabilidad económica y financiera de la empresa”. En los últimos años se ha dedicado un número creciente de estudios científicos al tema de la sostenibilidad empresarial. En este apartado presentaremos tres conceptos que creemos básicos para el posterior desarrollo del trabajo, el Triple

Bottom Line enunciado por Elkington por primera vez en 1994, la Teoría de los Grupos de Interés y la rueda del cambio de Bob Doppelt.

2.2.1 Desempeño organizacional.

De acuerdo con Yamakawa y Ostos (2011), el rendimiento organizacional se refiere a los logros que una organización alcanza mediante la interacción de sus factores internos y externos. Esto abarca el cumplimiento de metas como resultados financieros, calidad, estructura funcional, innovación, entorno empresarial, satisfacción del cliente y participación en el mercado, entre otros aspectos (Pérez y Cortés, 2009).

En términos simples, el rendimiento organizacional implica la capacidad de administrar y utilizar los recursos humanos, materiales y financieros para alcanzar los objetivos de la organización. La importancia de examinar este desempeño radica en la oportunidad que ofrece a los tomadores de decisiones para evaluar si las acciones implementadas están generando los resultados esperados (Gonzalez, 2020).

2.2.2 Teoría de las relaciones humanas.

La perspectiva de las relaciones humanas, una teoría dentro del ámbito de la psicología organizacional o administrativa, sostiene que la interacción entre las personas es el componente más vital en una organización. Esta teoría plantea que el comportamiento de los empleados está más influenciado por su pertenencia a un grupo social y las normas sociales dentro del mismo grupo que por la naturaleza del trabajo realizado, la estructura laboral o el salario.

Básicamente, esta teoría resalta la relevancia del contexto social en el cual los empleados se desenvuelven y su influencia psicológica, lo que ayuda a comprender su conducta, rendimiento y eficacia laboral. Por tanto, resulta crucial analizar en las organizaciones tanto los entornos internos como externos que impactan en los empleados, así como la interacción entre dichos entornos, la motivación laboral y el desempeño consecuente.

2.2.3 Teoría de desempeño organizacional.

Esta teoría de desempeño organizacional, DO, surgió a partir de 1962 como un complejo conjunto de ideas respecto del hombre, de la organización, y del ambiente, orientado a propiciar el crecimiento y desarrollo según sus potencialidades, el do es un resultado práctico y operacional de la teoría del comportamiento orientada hacia el enfoque sistemático. Según Chiavenato (2000), define el desempeño organizacional, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño organizacional es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

2.2.4 Triple bottom line.

La frase The triple bottom line en español la triple cuenta de resultados, fue usada por primera vez en 1994 por John Elkington. Su argumento fue que las compañías debían preparar tres cuentas de resultados. Hay tres tipos de contabilidad en una empresa. La primera se enfoca en los beneficios, la segunda se centra en la evaluación de cómo la empresa trata a las personas, y la tercera considera la responsabilidad ambiental de la compañía. El concepto Triple bottom.

Line se basa pues en la cuenta de las 3P: Profit, People and Planet.

El principio que se esconde detrás no es otro que lo que se mide es lo que se obtiene, debido a que lo medible es aquello a lo que se le presta atención. Por tanto sólo cuando las empresas midan su impacto social y medioambiental se podrá decir que son organizaciones responsables. Las empresas sólo pueden sobrevivir a medio-largo plazo si resultan económicamente viables, medioambientalmente sostenibles y socialmente responsable. El problema que surge con la *Triple Bottom Line* es que las tres cuentas presentadas en paralelo no se pueden agregar de manera sencilla. Es difícil medir las vertientes ambientales y sociales de la misma manera que la económica, que se mide en términos de cantidades de dinero. Resulta difícil de medir en términos

monetarios el coste de un desastre ecológico por verter petróleo al mar o impedir a los niños ir a la escuela al ocuparlos en trabajos.

2.2.5 Teoría de los grupos de interés.

La teoría de los Grupos de Interés (Stakeholders) postula que la capacidad de una empresa para generar riqueza sostenible a lo largo del tiempo y, con ello, su valor a largo plazo, viene determinada por sus relaciones con sus grupos de interés (Freeman, 1984). Según el mismo autor, el grupo de interés de una empresa es cualquier grupo o individuo que puede afectar o es afectado por el logro de los objetivos de la organización.

Otra definición la dan Post, Preston y Sachs (2002), para ellos los grupos de interés de una empresa son los individuos y colectivos que contribuyen, voluntaria o involuntariamente, a su capacidad y sus actividades de creación de riqueza y que, por lo tanto, son sus potenciales beneficiarios y/o portadores del riesgo. En este grupo incluyen a los accionistas, empleados, clientes, comunidades locales, administración pública, ONG y proveedores.

Contrariamente, los enfoques clásicos de empresa se basan en la teoría neoclásica y básicamente afirma que la empresa es y debería ser dirigida siguiendo únicamente los intereses de los accionistas. El modelo se centra en la satisfacción de los intereses de éstos a través de la creación de valor, que se verá reflejada en los mercados financieros, en definitiva en la obtención de beneficios. Este modelo considera a los trabajadores, proveedores e inversores como inputs que, en la organización, se transforman en outputs que se ponen a disposición de los clientes.

Figura 2. Modelo input-output de la empresa



Fuente: Donalson y Preston, 1995.

La Teoría de los Grupos de Interés es una nueva forma de dirigir la empresa (Carrión, 2009) en la que se deben generar estrategias y políticas a través de códigos de conducta internos que garanticen que el desarrollo de sus actividades ordinarias sea sostenible y no impacte contra los derechos sociales y ambientales de los grupos de interés implicados, a la vez que debe tenerlos en cuenta en la definición de sus estrategias empresariales. El objetivo de la organización ha de ser obtener un equilibrio entre los intereses, a veces contradictorios, de todos los colectivos ya que los intereses y beneficios son mutuos.

Figura 3. Modelo de los grupos de interés



Fuente: Donalson y Preston, 1995.

Actualmente, las empresas ya han empezado a valorar las contribuciones de la participación de los grupos de interés en el aprendizaje y la innovación de productos y procesos, así como en el logro de la sostenibilidad de las decisiones estratégicas dentro y fuera de las compañías.

“El compromiso con los grupos de interés es un requisito fundamental para el éxito empresarial en el siglo XXI. La creación de valor para todos aquellos implicados en el funcionamiento de la empresa es fundamental para crear un objetivo común y afrontar los complejos problemas de nuestro planeta. Las empresas cada vez son más conscientes de las interconexiones entre los problemas medioambientales, sociales y económicos, y saben que no pueden actuar individualmente para encontrar soluciones. El compromiso con los grupos de interés se está convirtiendo rápidamente en una herramienta imprescindible para desarrollar la comprensión del verdadero significado de la sostenibilidad, y cómo ésta puede crear valor y añadir viabilidad en las operaciones para empresas”.

Siguiendo esta teoría, identificar los grupos de interés es el primer paso para las empresas que quieren implantar la sostenibilidad en sus actividades. Para ello existen diversas metodologías, la más utilizada, por ser con la que mejores resultados se obtienen, es a través de análisis del tipo de relación que ellos tienen con la empresa. En este caso se puede realizar en distintas dimensiones: por responsabilidad, por influencia, por cercanía, por dependencia o por representación. Se trata de descomponer al macro grupo de interés en conjuntos con una característica que los agrupa de forma lógica. Una vez seleccionados estos grupos hay que establecer una prioridad, normalmente según su impacto o relevancia para la empresa (Olcese, 2008). Por ejemplo, se podrían priorizar en:

- Críticos: son aquellos que, por ejemplo, tienen un impacto clave económico, fortalecen o influyen en la reputación, conceden o limitan licencias o accesos o crean el futuro del sector.
- Básicos: son aquellos con un impacto medio en los resultados del negocio, pueden afectar a la reputación al mismo tiempo que inciden de laguna forma en los procesos clave de la compañía.
- Complementarios: son los que tienen un menor impacto económico, influyen mínimamente en la reputación y pueden proveer de servicios o productos complementarios.

Una vez establecidos estos grupos hay que reconocer los diferentes intereses de éstos y empezar el dialogo con ellos. Más adelante profundizaremos en el tema de los grupos de interés.

2.2.6 The wheel of change (la rueda del cambio).

El cambio hacia la sostenibilidad empresarial llega cuando los procesos industriales son diseñados para ser económicamente, socialmente y ecológicamente beneficiosos en vez de menos contaminantes. La prosperidad a largo plazo no depende de hacer un sistema destructivo más eficiente sino en transformar el sistema para que todos sus productos y procesos sean seguros, saludables y regenerativos (McDonough, 2003).

La teoría de la rueda del cambio se basa en integrar la sostenibilidad en el núcleo del negocio o programa, ya que si no es así, si permanece como un hecho aislado, no se conseguirá un verdadero cambio hacia el desarrollo sostenible. A partir de esta idea, surge la teoría de la rueda de cambio, una propuesta de Bob Doppelt que se basa en un conjunto de 7 principios que ha de cumplir toda organización que quiera triunfar a la hora de incorporar la sostenibilidad en su estrategia.

2.3 Marco Conceptual

Este marco conceptual abordó los términos clave y las variables que fueron esenciales para entender el proyecto y su enfoque en el análisis organizacional de las empresas del sector ofimática en Aguachica, Cesar.

Desempeño Organizacional: El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos (2011), se refirió a los resultados que las empresas lograban como consecuencia de la interacción entre factores internos y externos. Esto incluía elementos como resultados financieros, calidad de productos y servicios, estructura funcional, innovación, satisfacción del cliente, y participación en el mercado (Pérez y Cortés, 2009). Un desempeño organizacional efectivo implicaba la capacidad de una empresa para gestionar y utilizar recursos humanos, materiales y financieros para alcanzar sus metas. Evaluar el desempeño organizacional de las empresas del sector ofimática permitió identificar áreas de mejora y optimizar su eficiencia y competitividad.

Teoría de las Relaciones Humanas: Esta teoría sostenía que la interacción entre las personas era fundamental en una organización. Según esta teoría, el comportamiento de los trabajadores

estaba más influenciado por su pertenencia a grupos sociales y las normas dentro de estos, que por la naturaleza de su trabajo o su salario. La teoría enfatizaba la importancia del entorno social y su impacto en la motivación, desempeño y productividad laboral (Mayo, 1949). Analizar cómo las relaciones humanas y el entorno social dentro de las empresas del sector ofimática influyeron en su comportamiento organizacional y administrativo.

Innovación y Desarrollo Tecnológico: La innovación se refería a la implementación de ideas nuevas o mejoradas en productos, procesos o modelos de negocio. Era crucial para la competitividad y el crecimiento de las empresas (Schumpeter, 1934). En el contexto de empresas de base tecnológica, la innovación era un pilar esencial que impulsaba la capacidad de adaptación y el éxito en mercados dinámicos. Identificar las áreas de innovación dentro del sector ofimática y cómo estas podían ser potenciadas para mejorar el desempeño organizacional y la competitividad de las empresas.

Comunicación Interna: La comunicación interna era el intercambio de información dentro de una organización. Era vital para la coordinación, el compromiso del personal y la eficiencia operativa (Becker & Smidt, 2016). Una comunicación efectiva facilitaba la colaboración y el logro de objetivos comunes. Evaluar las prácticas de comunicación interna en las empresas del sector ofimática y su impacto en la gestión y operación de las mismas.

Estructura Organizacional: La estructura organizacional definía cómo se organizaban las funciones, procesos y roles dentro de una empresa. Una estructura bien definida era crucial para la eficiencia operativa y el éxito empresarial (Huang & Rust, 2018). Permitía una asignación clara de responsabilidades y mejoraba la toma de decisiones. Diagnosticar la estructura organizacional de las empresas del sector ofimática en Aguachica y proponer mejoras basadas en las mejores prácticas identificadas.

Planificación Estratégica: La planificación estratégica era el proceso de definir la dirección a largo plazo de una organización, estableciendo objetivos y formulando estrategias para alcanzarlos (Kotler, 2003). Era esencial para anticipar cambios en el entorno y adaptar las operaciones de la empresa de manera efectiva. Proponer un modelo optimizado de sistema

organizacional que incluyera una planificación estratégica adecuada para las empresas del sector ofimática en Aguachica.

Cultura Corporativa: La cultura corporativa abarcaba los valores, creencias y prácticas que definían el ambiente y comportamiento dentro de una organización. Una cultura sólida podía mejorar la cohesión del equipo, la motivación y el desempeño general (Teece, 2018). Analizar la cultura corporativa de las empresas del sector ofimática y cómo esta podía ser fortalecida para mejorar el ambiente de trabajo y la productividad.

2.4 Marco Legal

La investigación se basa conforme a la Constitución política de Colombia, en su artículo 20 que refiere sobre las garantías de una persona, ya que “tiene libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, informar y recibir información veraz e imparcial y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tiene responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la ratificación en condiciones de equidad, no habrá censura”. (Codigo-Costitución, 2022)

En el artículo 38 de esta carta Magna se habla sobre las garantías y el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad. Esta norma constitucional es la que les ofrece garantía a los colombianos de la libertad de asociación de personas (sean personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras) en Colombia. Las personas jurídicas sin ánimo de lucro, pueden ser asociaciones, fundaciones y corporaciones. Las personas jurídicas con ánimo de lucro, puede ser: sociedades de responsabilidad limitada, sociedades anónimas, sociedades por acciones simplificadas, entre otras. (Codigo-Costitución, 2022)

De igual forma el proyecto se vuelve acorde con “el Código de Conducta que regula el uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC) Con el fin de promover un uso sano, seguro y constructivo de las nuevas Tecnologías de la Información y las comunicaciones – TIC, por parte de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, y conscientes de que uniendo esfuerzos se logra un mayor impacto en los colombianos que interactúan con las nuevas tecnologías”. (Comportamientos-Digitales, 2021)

Para la referencia determinante que compila la ley, se cita el “Artículo 9° de la ley 1341 del 2009 en el que se habla sobre el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que está compuesto por industrias manufactureras, comerciales y de servicios cuyos productos recogen, procesan, crean, transmiten o muestran datos e información electrónicamente. Para las industrias manufactureras, los productos deben estar diseñados para cumplir la función de tratamiento de la información y la comunicación, incluidas la transmisión y la presentación, y deben utilizar el procesamiento electrónico para detectar, medir y/o registrar fenómenos físicos o para controlar un proceso. Para las industrias de servicios, los productos de esta industria deben estar diseñados para permitir la función de tratamiento de la información y la comunicación por medios electrónicos, sin afectar negativamente el medio ambiente.” (Normas-Alcaldía-Bogotá, 2019)

Se citan de igual manera la legislación del comercio electrónico:

- Ley 527 de 1999 ley de comercio electrónico
- Ley 1480 de 2011 ley estatuto del consumidor
- Ley 1065 de 2006 ley administración nombre de dominio
- Ley 1221 de 2008 ley de teletrabajo
- Ley 1231 de 2008 ley de factura electrónica
- Ley 1266 de 2008 habeas data
- Ley 1273 de 2009 ley de delitos informáticos

Ley 1341 de 2009 ley de TIC

3 Aspectos Metodológicos de la Investigación

3.1 Enfoque y Tipo de Estudio

Para el presente estudio se empleó un enfoque mixto. De acuerdo con Sampieri (2014), los métodos mixtos combinan diversos procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, implicando la recopilación y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos. Estos datos se integran y discuten conjuntamente para realizar inferencias basadas en toda la información recopilada (metainferencias), con el objetivo de obtener un entendimiento más profundo del fenómeno bajo estudio.

Basándose en el problema y objetivos planteados en esta investigación sobre el análisis organizacional de las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar, se empleó una metodología de investigación descriptiva. Según Sampieri (2014), la investigación descriptiva busca identificar los atributos, características y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos que requieran análisis.

3.2 Diseño de la Investigación

En cuanto al diseño de la investigación, los datos fueron obtenidos directamente de los colaboradores de las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, donde tienen lugar los eventos y se encuentra la población objeto de estudio. Esta investigación es clasificada como no experimental debido a que la variable objeto de estudio es observada sin manipulación alguna en las condiciones existentes.

Según Hernández, Fernández y Batista (2014), los diseños no experimentales se realizan sin manipular intencionalmente las variables, observando los fenómenos en su entorno natural para luego analizarlos. Además, el diseño se clasifica como descriptivo transaccional, ya que el estudio caracterizó los aspectos más relevantes del análisis organizacional de las empresas del sector de ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar, recopilando datos en un solo momento. De acuerdo con Henry y sus colegas (2000), la investigación descriptiva transaccional recopila

información y datos en un único punto temporal, con el propósito de describir y analizar las variables de estudio.

3.3 Hipótesis

Hipótesis Principal (H1): Las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica Cesar que implementan una estructura organizacional formal y prácticas innovadoras presentan un mejor desempeño organizacional y administrativo en comparación con aquellas que no lo hacen.

Hipótesis Alternativa (H2): El comportamiento organizacional y administrativo de las empresas del sector ofimática en Aguachica Cesar no depende de la formalización de su estructura organizacional ni de la implementación de prácticas innovadoras.

Hipótesis Nula (H0): No existe una diferencia significativa en el desempeño organizacional y administrativo entre las empresas del sector ofimática en Aguachica Cesar que implementan una estructura organizacional formal y prácticas innovadoras y aquellas que no lo hacen.

3.4 Variables

Variable Dependiente:

Desempeño organizacional y administrativo de las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica Cesar.

Variables Independientes:

Implementación de una estructura organizacional formal.

Prácticas de innovación.

Comunicación interna.

Cultura corporativa.

Planificación estratégica.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Objetivo Específico	Variable	Dimensión	Indicador	Fuente de Información
Diagnosticar las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica Cesar destacando aspectos como tamaño, estructura, servicios ofrecidos y cultura corporativa.	Estructura organizacional	Formalización de procesos	Porcentaje de empresas con una estructura organizacional definida	Encuestas a representantes legales
	Servicios ofrecidos	Variedad y calidad	Número de servicios/productos ofrecidos	Encuestas a representantes legales
	Cultura corporativa	Valores y prácticas	Nivel de acuerdo con afirmaciones sobre valores corporativos	Encuestas a empleados
Evaluar el comportamiento organizacional y administrativo de estas empresas analizando la comunicación interna, prácticas de gestión y modelos de operación.	Comunicación interna	Eficacia de la comunicación	Satisfacción con la comunicación interna	Encuestas a empleados
	Prácticas de gestión	Gestión administrativa	Existencia de procedimientos formales	Encuestas a representantes legales
	Modelos de operación	Eficiencia operativa	Indicadores de eficiencia y productividad	Análisis de documentos internos
Proponer un modelo optimizado de sistema organizacional para el sector ofimática	Prácticas de innovación	Innovación en productos y procesos	Número de innovaciones implementadas en el último año	Encuestas a representantes legales

en Aguachica basado en las mejores prácticas y áreas de innovación identificadas.	Planificación estratégica	Estrategia y adaptabilidad	Presencia de un plan estratégico formal	Análisis de documentos internos
--	---------------------------	----------------------------	---	---------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Fuentes y técnicas para la recolección de la información

Para poder satisfacer las necesidades de información, es necesario obtenerla mediante fuentes primarias y secundarias. De estas fuentes se derivará información mixta, tanto cualitativa como cuantitativa, lo cual permitirá un mejor entendimiento del mercado y brindará mayor certeza a la investigación.

3.5.1 Fuentes de la información primarias.

La información primaria se obtuvo a través de encuestas dirigidas a los negocios comerciales relacionados con la ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar. Este método se utilizó para obtener datos reales y actualizados sobre la estructura organizacional de las empresas del sector, su tamaño, las percepciones sobre cómo influye en su crecimiento, y sus planes de mejora. También se empleará información documental, considerando que, debido a la complejidad del tema, hay poca información confiable disponible sobre el objeto de estudio. Sin embargo, toda la información recopilada será útil para realizar recomendaciones y consolidar los resultados.

3.5.2 Fuentes de información secundaria.

Se llevó a cabo investigaciones en textos bibliográficos, proyectos similares, artículos y páginas web especializadas en el tema y en la metodología de investigación. Esto se realizó con el fin de reforzar, servir de guía y fundamentar adecuadamente el presente proyecto de investigación. Además, se incluyeron conclusiones propias que aporten al contexto de este análisis.

3.6 Población, tipo de muestreo y muestra

3.6.1 Población.

El Municipio de Aguachica contaba con aproximadamente 8 empresas relacionadas con el sector de la ofimática, registradas en la base de datos de la cámara de comercio. Es importante destacar que esta base de datos también incluía registros de municipios y poblaciones aledañas. Sin embargo, el enfoque de la investigación se dirigió exclusivamente al número de empresas del sector ofimática del Municipio en cuestión para el desarrollo de los objetivos.

3.6.2 Tipo de muestreo.

Se empleó un muestreo por conglomerados, uno a la vez, orientado por tres principios: pertinencia, adecuación y disponibilidad.

Pertinencia: Se refería a la individualización y selección de los participantes que podían aportar la mayor y mejor información al trabajo de investigación, además de cumplir con los requerimientos teóricos.

Adecuación: Correspondía a la disponibilidad de datos suficientes para desarrollar una descripción completa y detallada del fenómeno, preferiblemente cuando se alcanzaba la etapa de saturación.

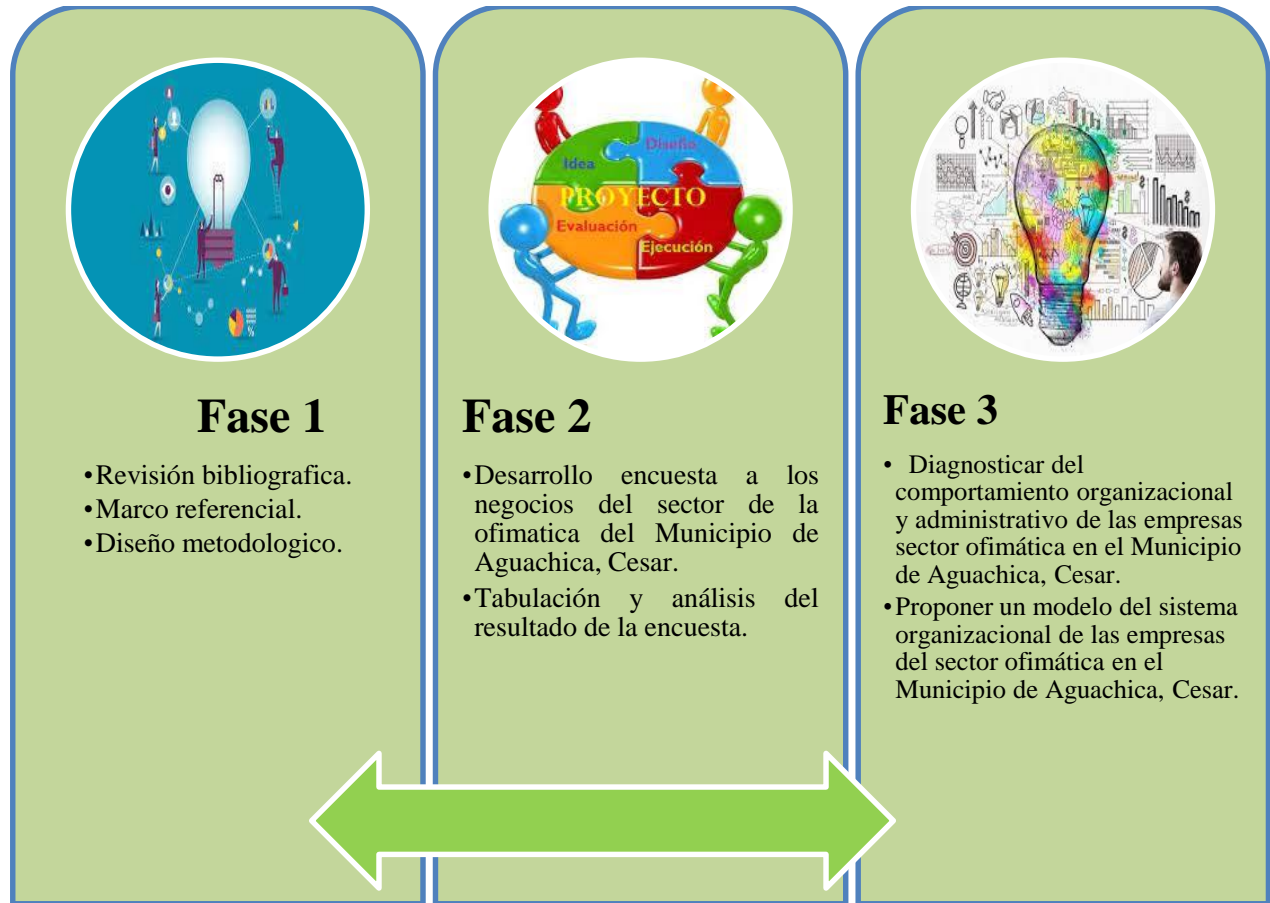
Disponibilidad: Se refería al acceso libre y permanente a los lugares, situaciones o eventos necesarios para la investigación. Esto se debía aplicar mediante estrategias que aseguraran el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación. Asimismo, el manejo de los datos cuantitativos para el tipo de muestreo utilizado fue acorde con poblaciones finitas definidas previamente. En este caso, el muestreo se realizó de forma de media, como se explica a continuación (Sandoval, 2002).

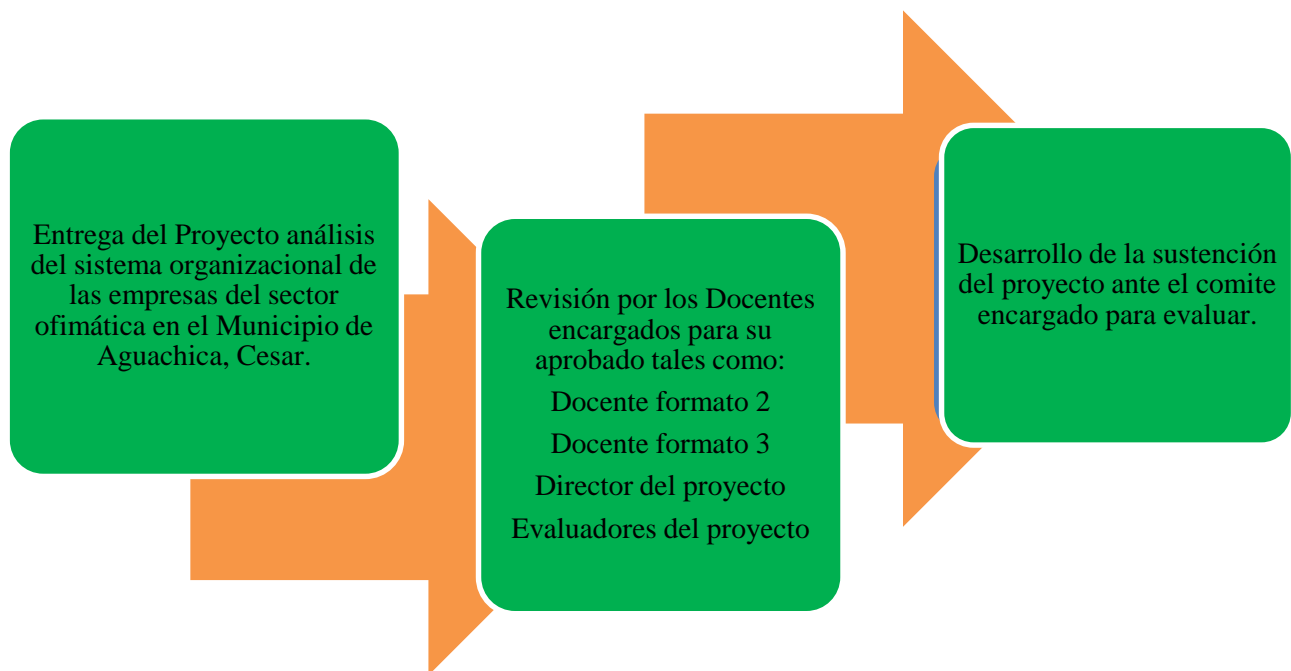
3.6.3 Determinación de la muestra.

Teniendo en cuenta que el número de elemento que conforman la población de las empresas del sector de la ofimática es baja, la muestra fue censal, es decir, que la muestra es igual al de la población, el cual son 8 establecimientos de ofimática.

3.7 Procedimientos

Figura 4. Desarrollo del procedimiento del proyecto de investigación.

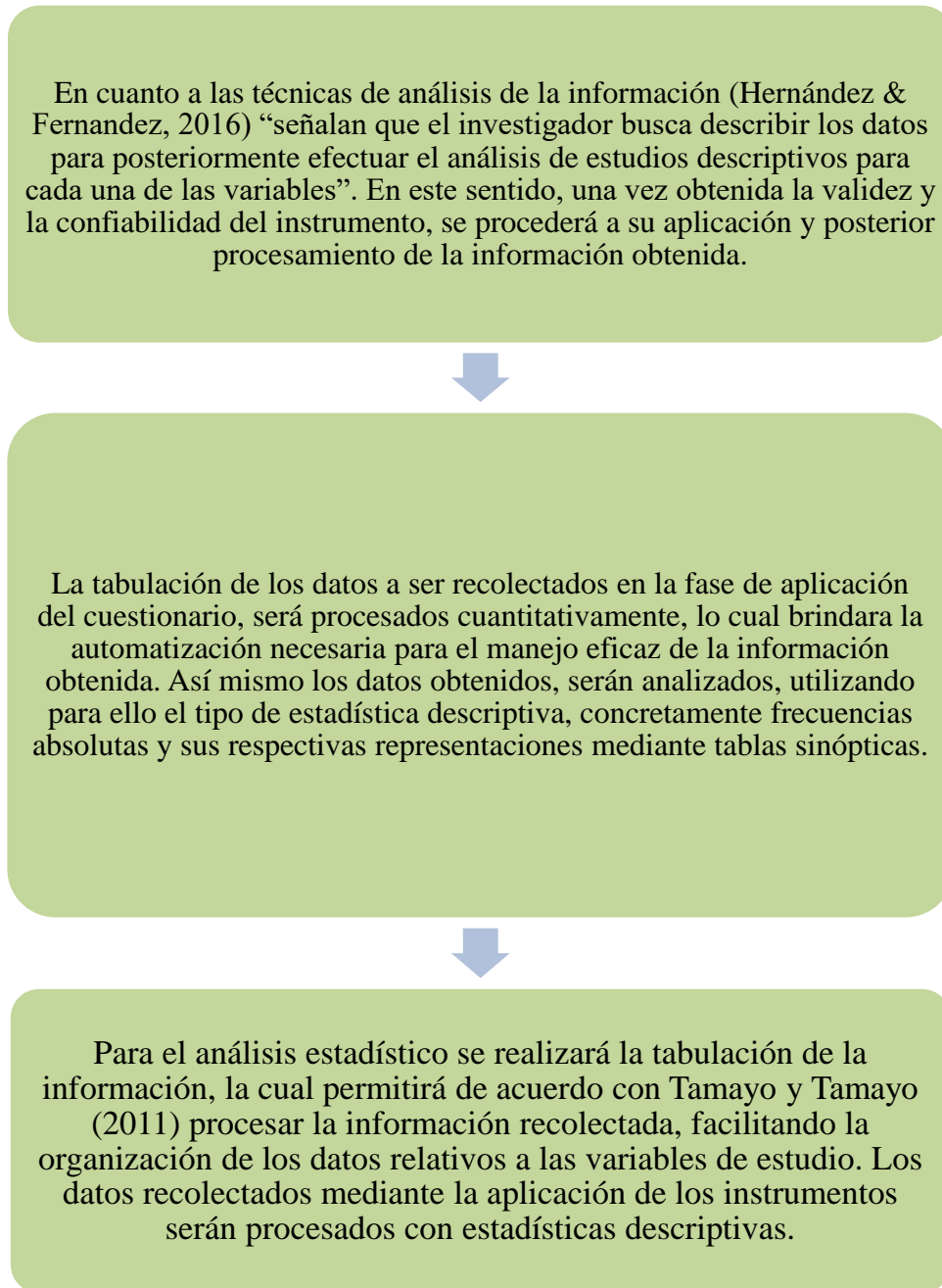




Fuente: Elaboración propia.

3.8 Análisis para el Procesamiento de la Información

Figura 5. Análisis del procesamiento de la información.



Fuente: Elaboración propia.

4 Esquema Temático

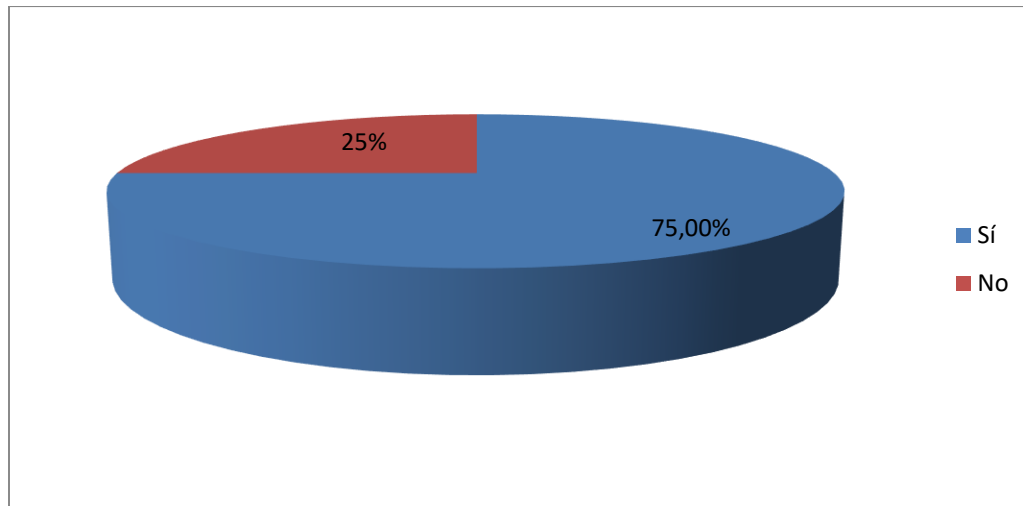
4.1 Diagnosticar las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar, destacando aspectos como tamaño, estructura, servicios ofrecidos y cultura corporativa.

4.1.1 Análisis de encuesta aplicada

En el contexto del análisis del proceso organizacional de las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar, se procedió a la aplicación de un cuestionario a los representantes legales de las ocho empresas identificadas en este sector. Este cuestionario fue diseñado con el propósito de generar un diagnóstico exhaustivo, funcionando como una valiosa fuente de información primaria.

A través de este instrumento, se exploraron aspectos fundamentales relacionados con la estructura organizativa, los servicios ofrecidos y las dinámicas internas de trabajo de cada empresa. Las preguntas estuvieron enfocadas en recabar conocimientos y percepciones de los representantes legales acerca de la operatividad y la gestión en sus respectivas entidades. Dicho enfoque permitió obtener una visión integral y actual de la situación de estas microempresas, sentando una base firme para el análisis subsiguiente del equipo investigador.

Figura 6. ¿Conoce usted que es una estructura organizacional?



Fuente: Elaboración propia.

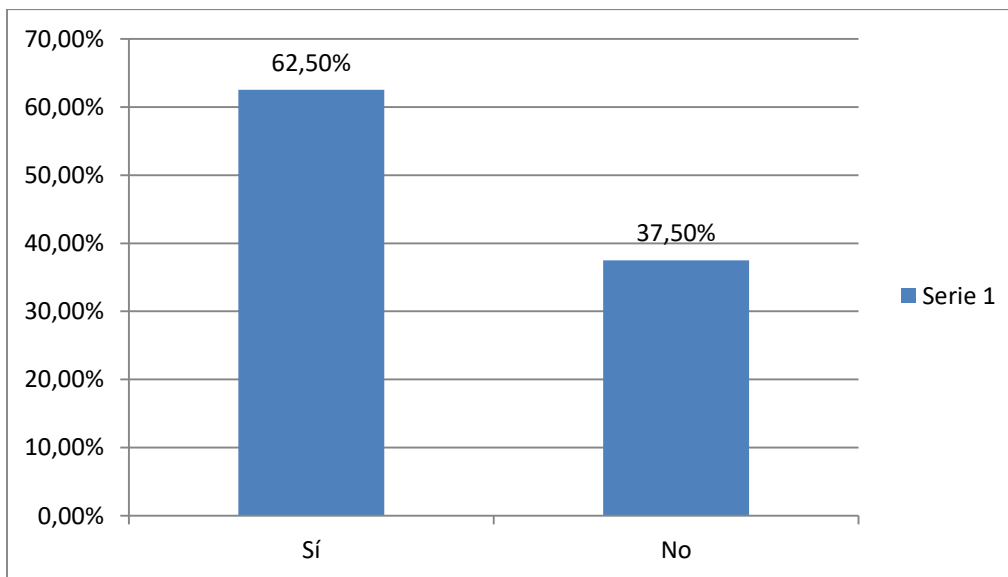
Tabla 2. ¿Conoce usted que es una estructura organizacional?

Detalle	%
Sí	75%
No	25%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos revelan aspectos significativos sobre el nivel de conocimiento que poseen los representantes legales de las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar, respecto a la estructura organizacional. Se observa que un 75% de los encuestados afirmó tener conocimiento sobre lo que es una estructura organizacional. Este dato sugiere que la mayoría de los representantes tiene una comprensión básica o avanzada de los conceptos organizativos, lo cual podría indicar una mayor capacidad para implementar o adaptar estructuras organizacionales eficientes en sus empresas. Por otro lado, el 25% restante indicó no tener conocimiento sobre estructuras organizacionales, lo cual plantea ciertas implicaciones. Este porcentaje, aunque minoritario, es significativo y sugiere la necesidad de fomentar una mayor comprensión y educación sobre la gestión organizacional entre estos empresarios. Esta brecha de conocimiento puede influir en la manera en que estas empresas se organizan y gestionan, posiblemente afectando su eficiencia y adaptabilidad en el mercado.

Figura 7. ¿Su empresa cuenta con una estructura organizacional?



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. ¿Su empresa cuenta con una estructura organizacional?

Detalle	%
Sí	62,5%
No	37,5%

Fuente: Elaboración propia.

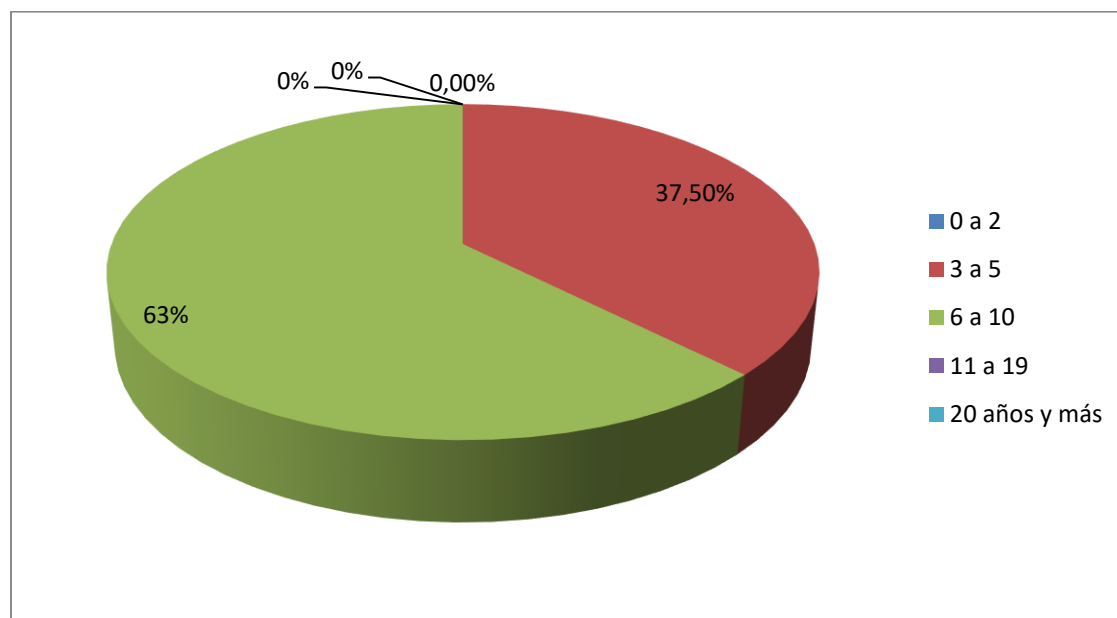
El análisis de los datos presentados en la encuesta sobre la existencia de estructuras organizacionales en las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar, arroja resultados reveladores. Según los datos, un 62,5% de los representantes legales de estas empresas indicaron que sus entidades cuentan con una estructura organizacional definida. Este porcentaje mayoritario sugiere una tendencia hacia la formalización de procesos y jerarquías dentro de estas microempresas, lo que puede interpretarse como un indicativo de un nivel de organización y planificación que podría contribuir a una gestión más eficiente y efectiva. La existencia de estas estructuras podría facilitar la claridad en la asignación de roles y responsabilidades, así como mejorar la coordinación interna y la toma de decisiones.

Por otro lado, el 37,5% de los encuestados afirmó que sus empresas no cuentan con una estructura organizacional definida. Este dato es significativo, ya que refleja una proporción considerable de empresas dentro del sector que podrían estar operando con un enfoque más informal o ad hoc en términos de gestión y organización. La ausencia de una estructura organizacional formal podría implicar desafíos en términos de eficiencia operativa, consistencia en la toma de decisiones y potencial para el crecimiento a largo plazo. Además, podría ser un reflejo de limitaciones en recursos o conocimientos para implementar dichas estructuras, o una preferencia por modelos de gestión más flexibles y menos jerárquicos.

Este contraste entre las empresas que cuentan con una estructura organizacional y aquellas que no, plantea preguntas importantes sobre las implicaciones de estas diferencias en el desempeño y la competitividad de las empresas dentro del sector. Es fundamental considerar cómo la presencia o ausencia de estructuras organizacionales influye en la capacidad de estas empresas para adaptarse a cambios en el mercado, gestionar recursos y capital humano, y mantener una operatividad efectiva. Además, este panorama abre una oportunidad para explorar en

investigaciones futuras las razones detrás de la elección de adoptar o no una estructura organizacional, así como las posibles estrategias para apoyar a aquellas empresas que aún no han formalizado su estructura organizativa.

Figura 8. ¿Cuántos años tiene de estar realizando actividad económica en el sector de la ofimática del Municipio de Aguachica?



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. ¿Cuántos años tiene de estar realizando actividad económica en el sector de la ofimática del Municipio de Aguachica?

Detalle	%
0 a 2 Años	0%
3 a 5 Años	37,50%
6 a 9 Años	62,50%
11 a 19 Años	0%
20 años y más	0%

Fuente: Elaboración propia.

Los datos presentados en la Tabla 4 ofrecen una perspectiva interesante sobre la antigüedad de las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica. Se observa que ninguna de las

empresas encuestadas tiene menos de 2 años o más de 10 años de actividad en el sector, lo que indica características específicas en el ciclo de vida de estas empresas.

Primero, es notable que un 37,5% de las empresas tienen entre 3 y 5 años de actividad. Este grupo representa a las empresas relativamente nuevas, que han superado la fase inicial de establecimiento y están en una etapa de crecimiento y consolidación. La presencia de estas empresas sugiere un dinamismo reciente en el sector, posiblemente impulsado por nuevas oportunidades de negocio o por una demanda creciente de servicios ofimáticos en la región. Este grupo puede estar experimentando desafíos típicos de las empresas en fases tempranas, como la consolidación de su base de clientes, la optimización de sus procesos operativos o la adaptación a las dinámicas del mercado.

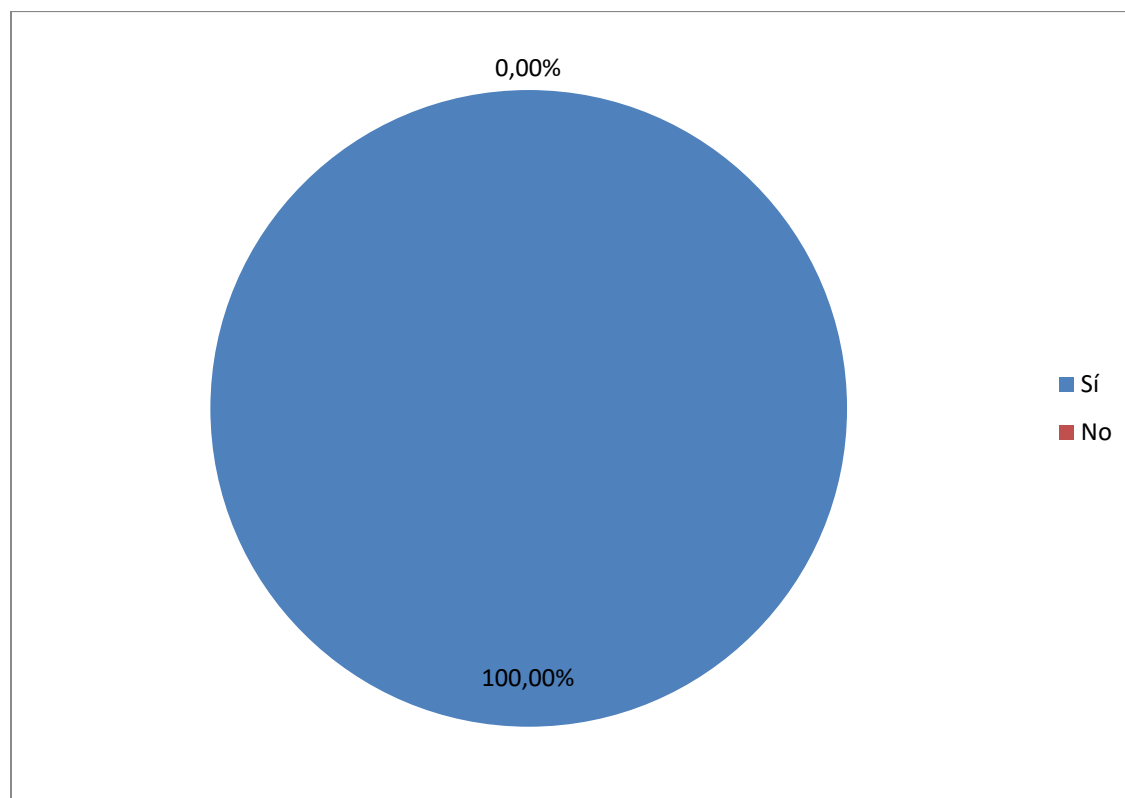
Por otro lado, un significativo 62,5% de las empresas tienen entre 6 y 9 años de actividad. Este segmento incluye a las empresas más establecidas dentro del grupo encuestado. Estas empresas han sobrevivido a los desafíos iniciales y están probablemente en una fase de madurez operativa y comercial. Su experiencia más prolongada en el sector podría traducirse en una mayor estabilidad, una comprensión más profunda del mercado y posiblemente una clientela más estable y leal. Sin embargo, estas empresas también podrían enfrentar desafíos asociados a la innovación y la adaptación a las tecnologías emergentes, especialmente en un sector tan dinámico como el de la ofimática.

La ausencia de empresas con menos de 3 años o más de 10 años en el sector es un dato relevante. Indica que, recientemente, no ha habido nuevas entradas significativas en el sector y que las empresas con una larga trayectoria son escasas o inexistentes en la región. Esto podría sugerir barreras de entrada para nuevas empresas o dificultades para sostener operaciones a largo plazo. Este aspecto merece una exploración más profunda para entender mejor los factores que influyen en la longevidad y sostenibilidad de las empresas en el sector ofimático de Aguachica.

En resumen, el análisis de la antigüedad de las empresas en el sector ofimática en Aguachica revela un panorama donde predominan empresas en etapas intermedias de desarrollo, con

implicaciones importantes tanto para la estrategia empresarial como para las políticas de apoyo al sector.

Figura 9. ¿Cree usted que su empresa debe contar con un estudio organizacional?



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. ¿Cree usted que su empresa debe contar con un estudio organizacional?

Detalle	%
Sí	100%
No	0%

Fuente: Elaboración propia.

La respuesta unánime de los representantes legales de las empresas del sector ofimática en Aguachica, Cesar, reflejada en la Tabla correspondiente, indica una conciencia universal sobre la importancia de contar con un estudio organizacional. El 100% de los encuestados afirmó la necesidad de realizar este tipo de estudio en sus empresas, lo que destaca una percepción clara y compartida sobre el valor que estos estudios aportan al desarrollo empresarial.

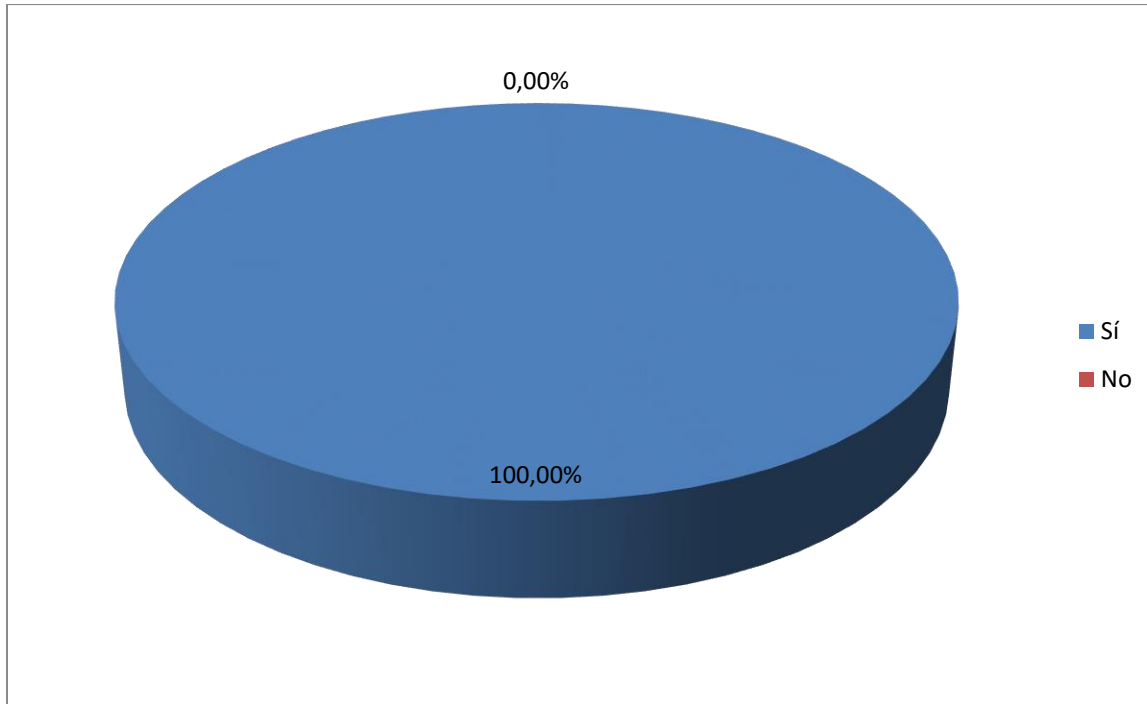
Esta unanimidad sugiere una comprensión significativa entre los empresarios del sector sobre los desafíos y oportunidades que enfrentan en el ámbito organizacional. Reconocen que, a pesar de ser microempresas, los estudios organizacionales pueden ofrecer insights cruciales para mejorar la eficiencia, la productividad y la adaptabilidad de sus negocios. Esto es particularmente relevante en un sector caracterizado por la rápida evolución tecnológica y las cambiantes demandas del mercado.

La respuesta positiva también indica un interés por parte de estas empresas en adoptar prácticas de gestión más estructuradas y profesionalizadas. A través de un estudio organizacional, pueden identificar áreas de mejora, optimizar procesos, clarificar roles y responsabilidades, y establecer una base sólida para el crecimiento y la innovación. Además, este consenso puede ser un indicativo de la disposición de estas empresas para invertir en su propio desarrollo y en la adopción de estrategias de gestión más efectivas.

Sin embargo, es importante destacar que, aunque hay una clara voluntad para realizar estudios organizacionales, puede haber barreras como la falta de recursos, conocimientos específicos o acceso a expertos en el tema. Esto sugiere la necesidad de un apoyo externo, ya sea a través de políticas públicas, programas de asesoramiento empresarial o alianzas con instituciones académicas, para facilitar y guiar a estas empresas en el proceso de realizar estudios organizacionales efectivos.

En conclusión, el interés unánime en estudios organizacionales refleja una actitud proactiva y una búsqueda de mejora continua entre los empresarios del sector ofimático en Aguachica. Este hallazgo subraya la importancia de proporcionar las herramientas y el apoyo necesarios para que estas empresas puedan llevar a cabo dichos estudios y, en última instancia, fortalecer su posición en el mercado.

Figura 10. ¿Considera usted que tendría beneficios mejorando su estructura organizacional?



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. ¿Considera usted que tendría beneficios mejorando su estructura organizacional?

Detalle	%
Sí	100%
No	0%

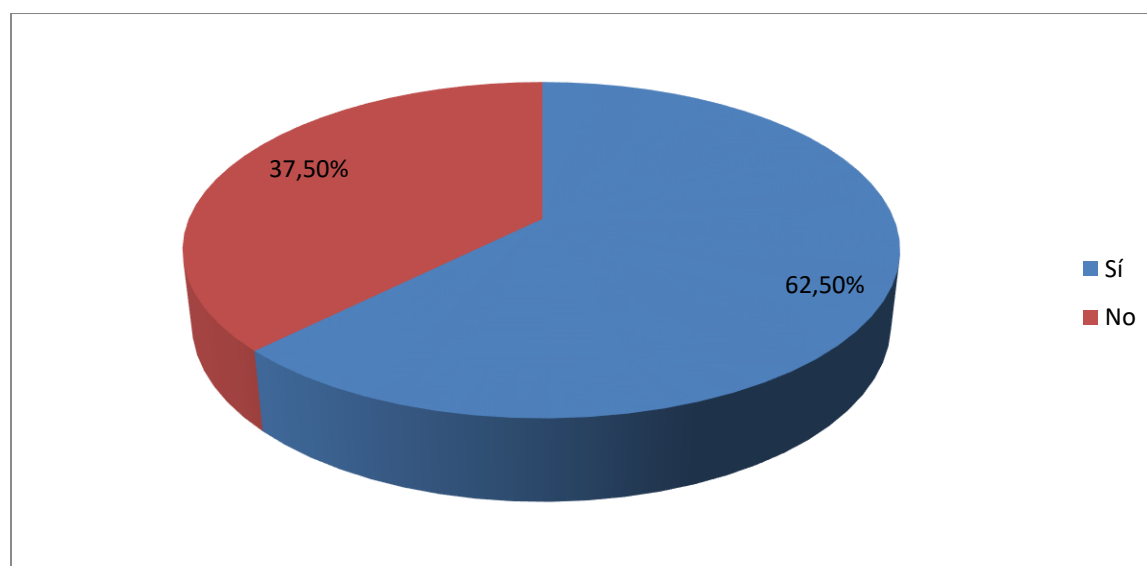
Fuente: Elaboración propia.

La totalidad de los representantes de las empresas del sector ofimática en Aguachica, Cesar, expresaron en la encuesta su convicción de que mejorar la estructura organizacional de sus empresas traería beneficios significativos. Este consenso, reflejado en un 100% de respuestas afirmativas, resalta una conciencia clara y uniforme sobre la importancia de la estructura organizacional en el rendimiento y éxito empresarial. La unanimidad en esta respuesta sugiere que, independientemente de los actuales niveles de formalización en sus estructuras organizativas, existe un reconocimiento generalizado de que hay margen para mejorar. Esto implica una disposición positiva hacia la adopción de cambios estructurales, lo cual es esencial para cualquier proceso de transformación organizacional.

Los beneficios percibidos de mejorar la estructura organizacional pueden ser variados y significativos, especialmente para microempresas en un sector dinámico como el ofimático. Entre estos beneficios se incluyen una mayor eficiencia operativa, mejoras en la comunicación interna, una distribución más clara de roles y responsabilidades, una toma de decisiones más ágil y efectiva, y una mayor capacidad para adaptarse a los cambios del mercado y a las innovaciones tecnológicas.

Sin embargo, este reconocimiento también implica desafíos, particularmente en términos de identificar qué mejoras específicas son necesarias y cómo implementarlas de manera efectiva. Las microempresas, como las del sector ofimático en Aguachica, pueden enfrentar limitaciones en términos de recursos, experiencia en gestión y acceso a asesoramiento profesional. Por lo tanto, es crucial que, junto con este reconocimiento de la necesidad de mejora, exista un apoyo adecuado ya sea a través de asesorías, capacitaciones, o colaboraciones con entidades especializadas. En conclusión, el resultado de la encuesta destaca una oportunidad significativa para el desarrollo y fortalecimiento del sector ofimático en Aguachica. La voluntad de mejorar las estructuras organizacionales es un primer paso positivo, pero debe ir acompañada de estrategias y recursos efectivos que faciliten estas mejoras y ayuden a estas empresas a alcanzar su potencial completo.

Figura 11. ¿Sus productos logran satisfacer la demanda existente?



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. ¿Sus productos logran satisfacer la demanda existente?

Detalle	%
Sí	62,50%
No	37,50%

Fuente: Elaboración propia.

Los datos recogidos en la encuesta acerca de si los productos de las empresas del sector ofimática en Aguachica, Cesar, logran satisfacer la demanda existente, ofrecen una visión mixta. Un 62,50% de los encuestados afirmó que sus productos sí logran satisfacer la demanda, mientras que un 37,50% indicó lo contrario.

El hecho de que la mayoría de las empresas (62,50%) consideren que sus productos satisfacen la demanda sugiere que tienen una comprensión adecuada de las necesidades del mercado y han logrado desarrollar ofertas que se alinean con estas expectativas. Este grupo de empresas puede estar mejor posicionado para mantener y expandir su base de clientes, dada su capacidad para cumplir con las necesidades actuales del mercado. Sin embargo, es importante considerar si esta satisfacción de la demanda se mantiene en el tiempo, en un sector caracterizado por rápidos cambios tecnológicos y evolución de las necesidades de los clientes.

Por otro lado, el 37,50% que señaló que sus productos no satisfacen completamente la demanda existente indica áreas de oportunidad y desafío dentro del sector. Este porcentaje notable de empresas enfrenta el reto de adaptar y mejorar sus ofertas para satisfacer mejor las necesidades del mercado. La falta de satisfacción de la demanda puede deberse a varios factores, incluyendo limitaciones en la diversidad o calidad de los productos, desafíos en la adaptación a tendencias tecnológicas, o una desconexión entre la percepción empresarial y las expectativas del cliente.

Este panorama mixto resalta la necesidad de una evaluación continua de las estrategias de producto y mercado, así como la importancia de la innovación y la adaptación en el sector. Para las empresas que no logran satisfacer completamente la demanda, se hace evidente la necesidad de realizar análisis más profundos para entender las causas de esta desconexión y buscar soluciones efectivas, ya sea a través de la mejora de productos, ajustes en la estrategia de mercado, o incremento en las actividades de investigación y desarrollo.

En resumen, los resultados reflejan una situación diversa en el sector ofimático de Aguachica, con algunas empresas cumpliendo con las expectativas del mercado, mientras que otras necesitan enfocarse en mejorar su alineación con las necesidades y tendencias actuales. Esto subraya la importancia de una comprensión detallada y actualizada del mercado para garantizar la relevancia y competitividad de las ofertas de productos en el sector.

Por otro lado, se realizó una pregunta abierta relacionada con lo siguiente: ¿La empresa actualmente que fallas tiene en proceso organizacional y administrativo, explique brevemente?

Para analizar las respuestas a la pregunta abierta sobre las fallas en el proceso organizacional y administrativo de las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar, se pueden considerar los distintos aspectos mencionados por los encuestados:

En la Planeación de Estrategias:

Algunas empresas identificaron deficiencias en la planeación de estrategias, lo cual es fundamental para la dirección y el éxito a largo plazo. Esto podría indicar una necesidad de mejorar en la formulación de objetivos claros, la evaluación de oportunidades de mercado y la adaptación a cambios en el entorno empresarial.

En el Proceso de Selección de Personal:

Las fallas en la selección de personal sugieren desafíos en encontrar y retener talento adecuado. Esto puede afectar la calidad del servicio y la eficiencia operativa, y subraya la importancia de establecer procesos de reclutamiento más eficaces y alineados con las necesidades de la empresa.

Fallas en la Ejecución de los Procesos:

Las dificultades en la ejecución de procesos apuntan a posibles problemas en la gestión diaria, incluyendo la falta de procedimientos estandarizados, ineficiencias operativas o comunicación deficiente entre equipos.

En el Proceso de Planeación:

Problemas en la planeación indican fallos en establecer planes operativos y administrativos coherentes y efectivos. Esto puede llevar a una mala asignación de recursos, objetivos poco claros y falta de dirección estratégica.

Dificultad para Alcanzar las Metas de Ventas:

La incapacidad de alcanzar metas de ventas puede deberse a una variedad de factores, incluyendo estrategias de marketing ineficaces, desconocimiento del mercado o problemas en la calidad o variedad de los productos.

Dificultad en la Delegación de Tareas y Asignación de Responsabilidad:

La dificultad en delegar tareas y asignar responsabilidades sugiere problemas en la estructura organizativa y en la gestión del liderazgo, lo que puede conducir a sobrecargas de trabajo, confusión en roles y baja moral del personal.

Fallas en la Contratación de Personal:

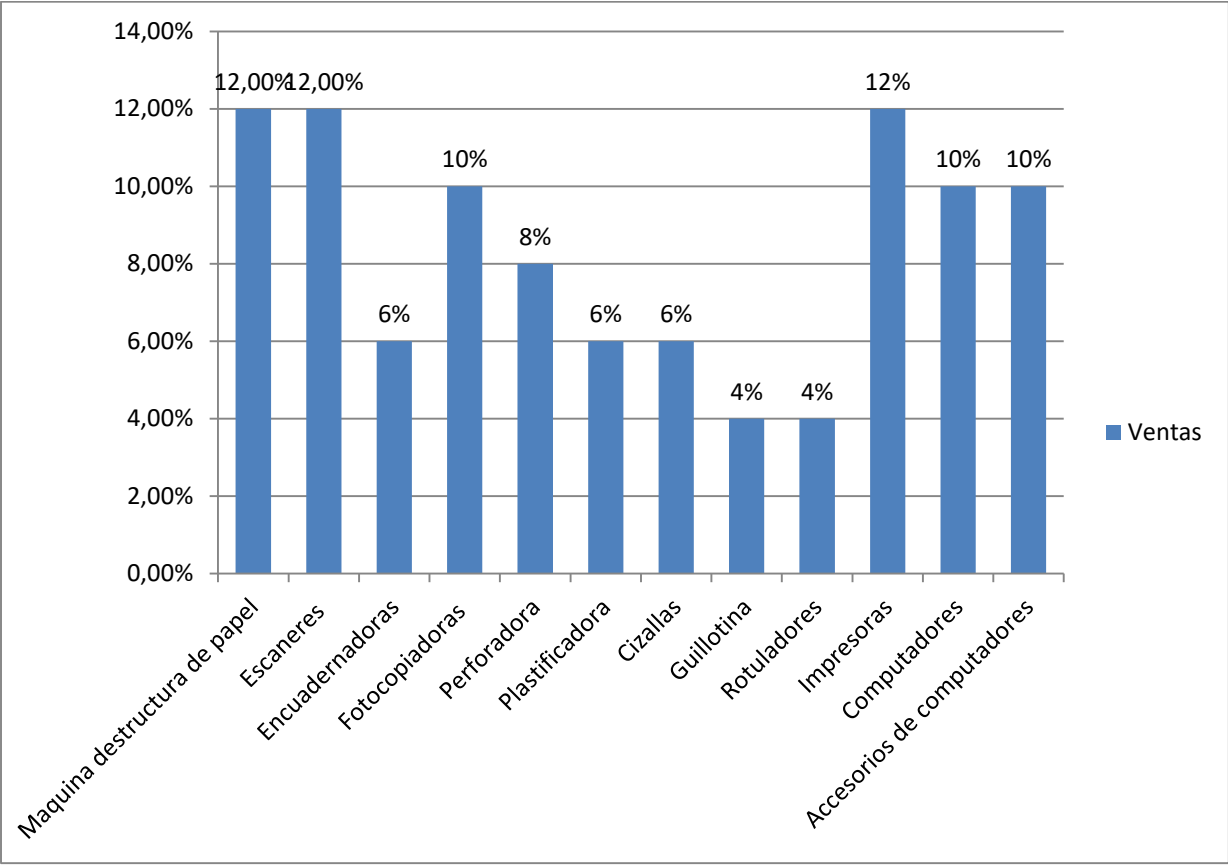
Similar a las fallas en la selección de personal, problemas en la contratación pueden reflejar desafíos en atraer talento adecuado, lo que puede tener un impacto negativo en la operación y el crecimiento de la empresa.

Mejorar la Oferta de Productos:

La necesidad de mejorar la oferta de productos resalta la importancia de la innovación y la adaptación a las necesidades cambiantes del mercado para mantenerse competitivos y satisfacer las expectativas de los clientes.

Este análisis indica que, aunque las empresas del sector ofimático en Aguachica están conscientes de sus fallas organizativas y administrativas, enfrentan desafíos multifacéticos que requieren enfoques diversificados para su resolución. La identificación de estas áreas problemáticas es un primer paso crucial, pero es igualmente importante que las empresas desarrollen e implementen estrategias efectivas para abordar estos desafíos, lo que podría incluir la capacitación del personal, la revisión de procesos internos, la adopción de nuevas tecnologías o la búsqueda de asesoramiento externo.

Figura 12. ¿Qué productos o servicios ofrece su empresa?



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. ¿Qué productos o servicios ofrece su empresa?

Detalle	%
Maquina destructora de papel	12%
Escáneres	12%
Encuadernadoras	6%
Fotocopiadoras	10%
Perforadora	8%
Plastificadora	6%
Cizallas	6%
Guillotina	4%
Rotuladores	4%
Impresoras	12%
Computadores	10%
Accesorios de computadores	10%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta muestran una diversidad en la oferta de productos y servicios por parte de las empresas del sector ofimático en Aguachica, Cesar. Esta variedad refleja una respuesta a las distintas necesidades del mercado local. Los porcentajes asociados a cada producto o servicio ofrecen una visión del enfoque y especialización de estas empresas.

Productos de Mayor Oferta:

- Los productos con mayor representación en la oferta son las máquinas destructoras de papel, escáneres e impresoras, cada uno con un 12%. Esto sugiere una demanda significativa en el mercado local por soluciones de digitalización y gestión de documentos.
- Los computadores y accesorios de computadores, también con un 10% cada uno, indican una necesidad en el mercado de equipos informáticos y complementos, lo cual es coherente con la creciente digitalización de los entornos laborales y educativos.

Productos de Oferta Moderada:

- Las fotocopiadoras y perforadoras, con un 10% y 8% respectivamente, reflejan servicios esenciales en entornos de oficina y educativos.
- Esto puede ser indicativo de un mercado que aún valora los formatos físicos de documentos, a pesar del avance hacia la digitalización.

Productos con Menor Presencia:

- Los productos como encuadernadoras, plastificadoras, cizallas, guillotinas y rotuladores, con porcentajes que varían entre el 4% y 6%, sugieren una demanda más especializada o limitada. Estos productos pueden ser relevantes para nichos específicos del mercado o para necesidades puntuales dentro de los entornos de trabajo y educación.

Diversificación de la Oferta:

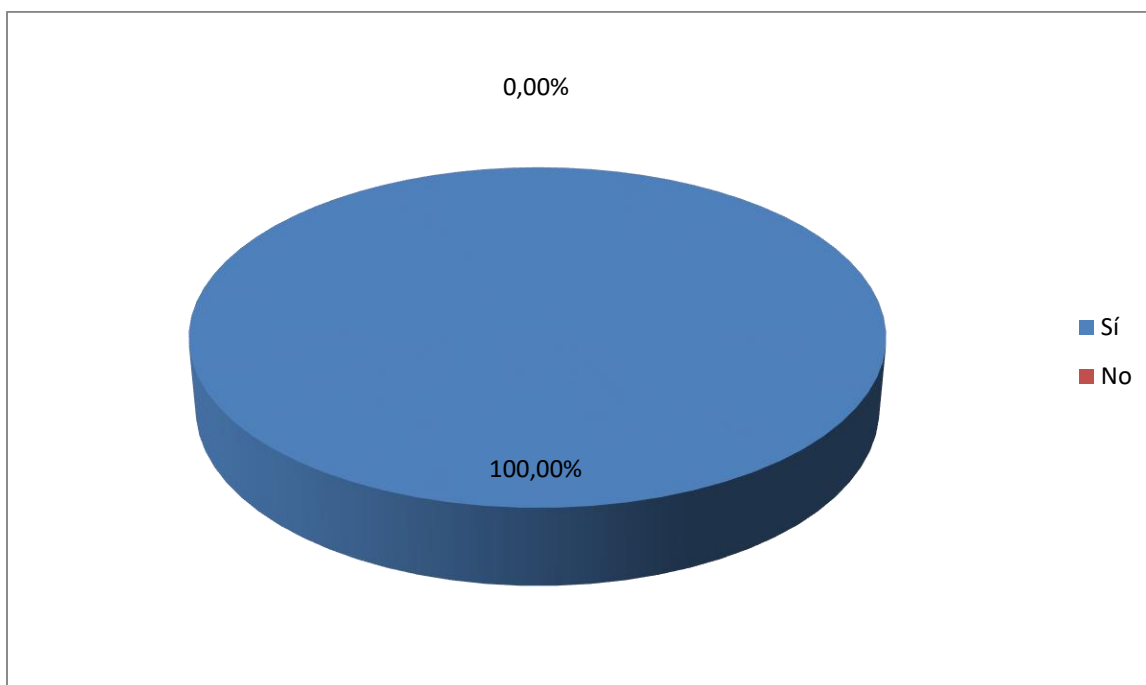
- La gama de productos ofrecidos muestra una diversificación en las líneas de negocio de estas empresas. Esto podría ser una estrategia para captar una base de clientes más amplia o para mitigar los riesgos asociados con la dependencia de un solo tipo de producto o servicio.

Implicaciones para el Sector:

- Esta variedad en la oferta de productos y servicios refleja un sector que busca adaptarse a las necesidades variadas de su clientela. Sin embargo, también plantea desafíos relacionados con el mantenimiento de inventarios, la actualización tecnológica constante y la capacitación del personal para manejar una gama amplia de productos.

En conclusión, el análisis de los productos y servicios ofrecidos por las empresas del sector ofimático en Aguachica destaca un esfuerzo por atender diversas necesidades del mercado. A su vez, resalta la importancia de estrategias de negocio que equilibren la diversificación de la oferta con la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente

Figura 13. ¿Su empresa actualmente requiere de una orientación en desarrollo organizacional y administrativo?



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. ¿Su empresa actualmente requiere de una orientación en desarrollo organizacional y administrativo?

Detalle	%
Sí	100%
No	0%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta muestran que el 100% de los representantes de las empresas del sector ofimático en Aguachica, Cesar, reconocen la necesidad de recibir orientación en desarrollo

organizacional y administrativo. Esta unanimidad destaca una conciencia clara y generalizada sobre la importancia de fortalecer aspectos organizativos y administrativos para el éxito y la sostenibilidad de sus negocios.

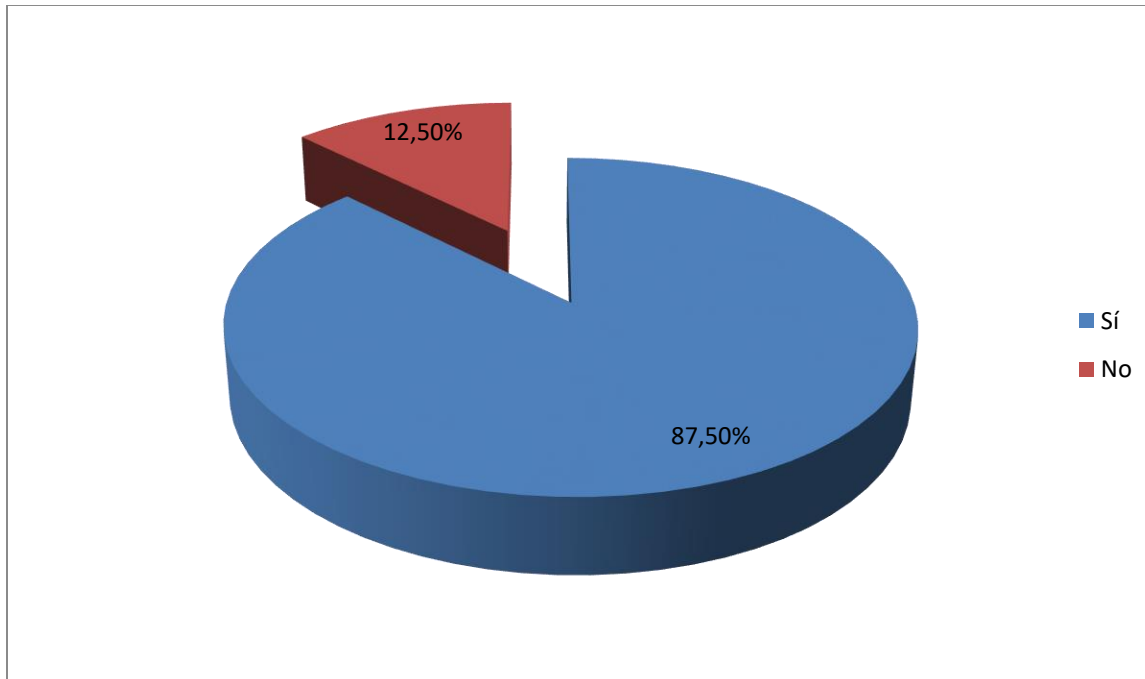
La respuesta unánime sugiere que las empresas están enfrentando desafíos comunes que requieren atención y mejora en sus estructuras y procesos internos. Esto puede incluir aspectos como la planificación estratégica, la gestión de recursos humanos, la implementación de procesos administrativos eficientes, la optimización de la gestión operativa, y la adaptación a los cambios tecnológicos y de mercado.

El reconocimiento de esta necesidad es un paso importante hacia el desarrollo y la mejora empresarial. Sin embargo, plantea el desafío de cómo y dónde obtener esta orientación. Las empresas pueden requerir apoyo externo, como consultorías especializadas, programas de formación, o colaboraciones con instituciones académicas y entidades gubernamentales, para desarrollar competencias en estas áreas.

Este consenso también refleja una oportunidad para el sector ofimático en Aguachica de evolucionar hacia un mayor profesionalismo y eficiencia. La orientación en desarrollo organizacional y administrativo no solo puede ayudar a las empresas a gestionar mejor sus operaciones actuales, sino también a posicionarse para el crecimiento futuro y la adaptación a entornos empresariales dinámicos.

En resumen, la necesidad universal de orientación en desarrollo organizacional y administrativo entre las empresas del sector ofimático en Aguachica subraya un punto crítico de intervención. Abordar esta necesidad mediante el acceso a recursos y asesoramiento adecuados puede ser clave para mejorar la competitividad y la sostenibilidad de estas empresas en el mercado.

Figura 14. ¿En la actualidad tiene fallas su empresa en materia organizacional?



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. ¿En la actualidad tiene fallas su empresa en materia organizacional?

Detalle	%
Sí	87,50%
No	12,50%

Fuente: Elaboración propia.

La encuesta revela que un significativo 87,50% de las empresas del sector ofimático en Aguachica, Cesar, reconocen tener fallas en materia organizacional, mientras que solo un 12,50% considera que no las tienen. Este alto porcentaje de reconocimiento de fallas organizacionales sugiere desafíos importantes dentro del sector que requieren atención.

Reconocimiento de Fallas Organizacionales:

El hecho de que la mayoría de las empresas admitan tener fallas organizacionales es indicativo de una conciencia sobre las limitaciones en sus estructuras y procesos actuales. Esto puede incluir aspectos como planificación ineficiente, sistemas de comunicación deficientes, gestión inadecuada de recursos humanos, o falta de procedimientos estandarizados.

Impacto de las Fallas Organizacionales:

Estas fallas pueden tener un impacto significativo en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente, la adaptabilidad al mercado y, en última instancia, en la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas. Las ineficiencias organizativas pueden llevar a errores, retrasos, sobrecostos, y pérdida de oportunidades.

Necesidad de Mejora y Desarrollo:

Este reconocimiento subraya la necesidad de iniciativas de mejora y desarrollo organizacional. Las empresas pueden beneficiarse de la revisión y optimización de sus procesos, la implementación de sistemas de gestión más efectivos, y la capacitación de su personal en prácticas de gestión modernas.

El Rol de la Minoría sin Fallas Reportadas:

Por otro lado, el 12,50% que no reporta fallas organizacionales podría estar indicando la presencia de mejores prácticas o estructuras más eficientes en algunas empresas. Estos casos podrían servir como modelos o estudios de caso para comprender qué estrategias están funcionando bien y cómo podrían aplicarse a otras empresas del sector.

Implicaciones para el Sector:

El alto porcentaje de empresas que reconocen fallas organizacionales plantea la necesidad de un enfoque sectorial para abordar estos desafíos. Esto podría incluir programas de formación, asesoría, o iniciativas colaborativas que fomenten el intercambio de conocimientos y mejores prácticas.

En resumen, los resultados de la encuesta destacan un área crítica de mejora para las empresas del sector ofimático en Aguachica. Abordar estas fallas organizacionales de manera efectiva es esencial para mejorar la competitividad y la eficacia del sector en su conjunto.

¿Qué siente usted que le falta en materia organizacional a su empresa, describa brevemente?

Las respuestas de los representantes legales de las empresas del sector ofimático en Aguachica, Cesar, sobre las carencias organizacionales de sus empresas revelan varias áreas clave que requieren atención y mejora. Estas áreas incluyen:

Mejorar la Estructura:

La necesidad de mejorar la estructura organizativa es mencionada, lo que sugiere que hay deficiencias en la claridad de los roles, la eficiencia de los procesos internos, o la jerarquía de toma de decisiones. Esto puede llevar a ineficiencias operativas y dificultades en la gestión del día a día.

Necesidad de Personal de Secretaría:

La mención de la necesidad de una secretaria indica una carencia en el apoyo administrativo. Esto puede afectar la gestión del tiempo, la organización de la información y la comunicación interna y externa.

Área de Mercadeo:

La identificación del mercadeo como una carencia apunta a desafíos en la promoción de los servicios o productos, lo que es crucial para atraer y retener clientes, así como para posicionarse en el mercado.

Logística:

Las preocupaciones en torno a la logística sugieren problemas en la gestión de la cadena de suministro, la entrega de productos o servicios, y la eficiencia en las operaciones.

Organización de Actividades:

La necesidad de mejorar en la organización de actividades refleja posibles problemas en la planificación y ejecución de tareas y proyectos, lo que puede impactar la productividad y la capacidad para cumplir con los objetivos empresariales.

Recurso Humano:

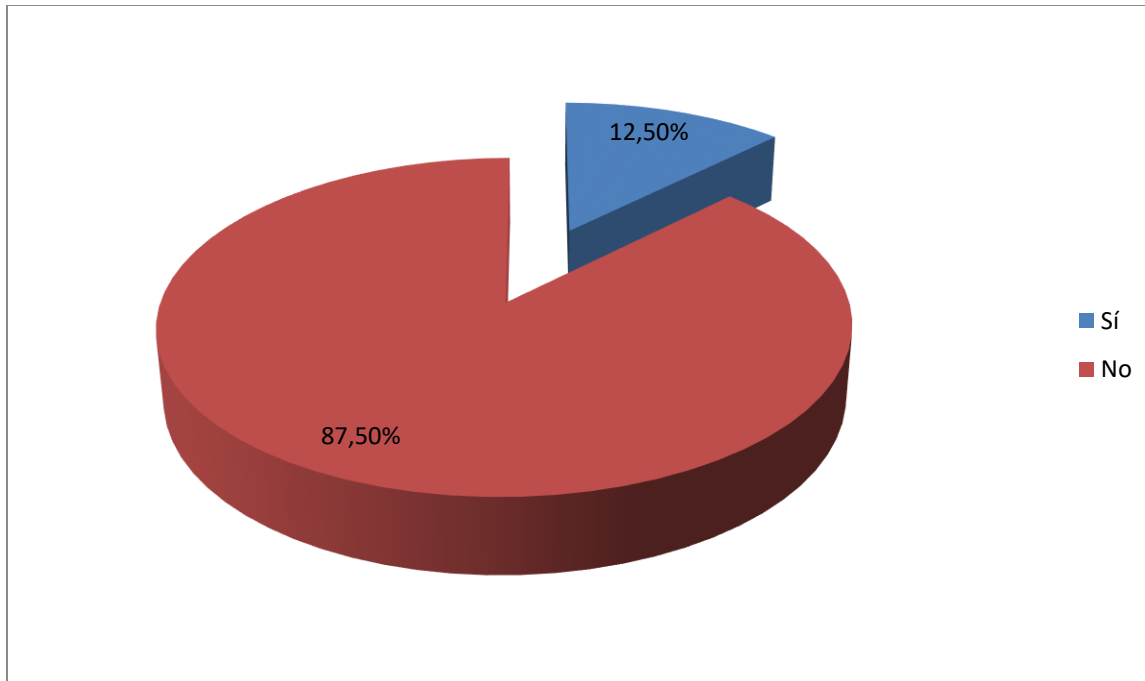
La mención del recurso humano indica desafíos en la gestión del personal, incluyendo la contratación, la retención, la capacitación y el desarrollo de los empleados.

Promotores para Vender:

La necesidad de promotores para vender destaca una carencia en el área de ventas, lo que puede estar limitando el alcance en el mercado y la capacidad de generar ingresos.

Estas respuestas reflejan un panorama donde las empresas reconocen múltiples áreas de mejora en su estructura y funcionamiento organizacional. La identificación de estas carencias es un paso crucial para desarrollar estrategias de mejora. Las empresas pueden beneficiarse de una evaluación más detallada de estas áreas y de la implementación de cambios específicos, como la reestructuración de procesos, la contratación de personal clave, y la adopción de nuevas estrategias de mercadeo y ventas. La atención a estas áreas no solo mejoraría la eficiencia y efectividad operativa, sino que también podría contribuir a un crecimiento sostenible y a una mayor competitividad en el mercado.

Figura 15. ¿Considera usted que su empresa esta fortalecida en cuanto estructura organizacional?



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. ¿Considera usted que su empresa esta fortalecida en cuanto estructura organizacional?

Detalle	%
Sí	12,50%
No	87,50%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta indican que la gran mayoría de las empresas del sector ofimático en Aguachica, Cesar, no consideran que su estructura organizacional esté fortalecida. Un significativo 87,50% de los encuestados cree que su empresa no está fortalecida en cuanto a estructura organizacional, mientras que solo un 12,50% opina lo contrario.

Percepción de Debilidad Organizacional:

El alto porcentaje de empresas que consideran que su estructura organizacional no está fortalecida sugiere la existencia de problemas subyacentes en la forma en que están estructuradas y gestionadas. Esto podría incluir una falta de claridad en los roles y responsabilidades, procesos ineficientes, una comunicación interna deficiente, o una toma de decisiones inadecuada.

Impacto en el Desempeño Empresarial:

Una estructura organizacional débil puede tener un impacto negativo en múltiples aspectos del desempeño empresarial, como la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente, la capacidad de innovación y adaptación, y la moral del personal.

Necesidad de Mejoras Estructurales:

Este reconocimiento generalizado de la necesidad de fortalecimiento organizacional resalta la importancia de emprender acciones para mejorar la estructura y los procesos internos. Las empresas pueden beneficiarse de revisar y reestructurar sus operaciones, mejorando la comunicación, la planificación y la gestión de recursos.

Contraste con la Minoría que se Considera Fortalecida:

Por otro lado, el 12,50% que considera que su estructura organizacional está fortalecida podría indicar la presencia de prácticas efectivas en algunas empresas. Estudiar estas empresas podría ofrecer insights valiosos sobre estrategias exitosas que podrían ser replicadas por otras empresas del sector.

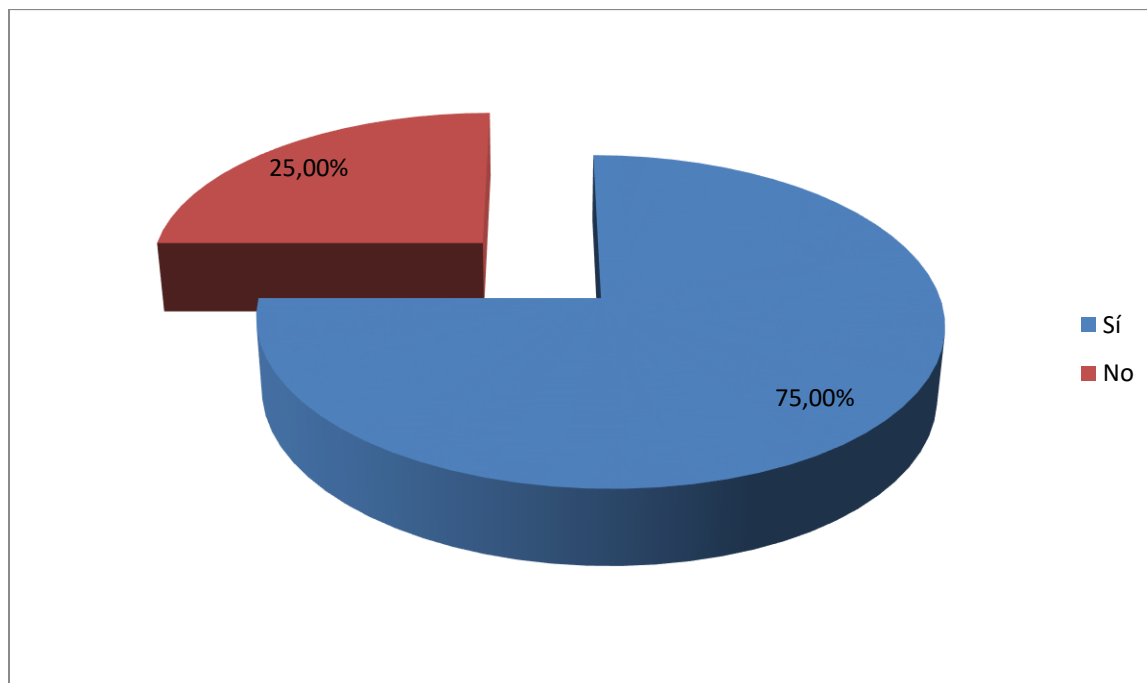
Implicaciones para el Desarrollo del Sector:

El hecho de que una mayoría significativa de empresas reconozca la necesidad de fortalecimiento en su estructura organizacional plantea un desafío para el sector en su conjunto. Esto subraya la necesidad de iniciativas de desarrollo organizacional, posiblemente apoyadas por programas de formación, consultorías o alianzas estratégicas, para mejorar la eficacia organizativa en el sector.

En resumen, los resultados de la encuesta subrayan una oportunidad crítica de mejora y desarrollo en las empresas del sector ofimático de Aguachica. Abordar las deficiencias

estructurales y organizacionales no solo es crucial para el éxito individual de estas empresas, sino también para la fortaleza y competitividad del sector en su conjunto.

Figura 16. ¿Considera que su empresa es innovadora?



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. ¿Considera que su empresa es innovadora?

Detalle	%
Sí	75%
No	25%

Fuente: Elaboración propia.

La encuesta sobre la percepción de innovación en las empresas del sector ofimático en Aguachica, Cesar, revela una división interesante. Un 75% de los encuestados considera que su empresa es innovadora, lo que sugiere una tendencia positiva hacia la adopción de nuevas ideas, tecnologías o métodos en sus operaciones.

Esta percepción de innovación puede ser indicativa de una actitud proactiva en la búsqueda de mejorar sus productos, servicios o procesos internos, lo cual es crucial en un sector

tecnológicamente dinámico como el ofimático. La innovación, en este contexto, podría estar relacionada con la implementación de tecnología avanzada, el desarrollo de nuevos modelos de negocio, o la adaptación creativa a los cambios del mercado. Por otro lado, el 25% que no se considera innovador representa una proporción significativa de empresas que podrían estar enfrentando desafíos para mantenerse al día con las tendencias actuales o para implementar cambios.

Estas empresas podrían estar limitadas por recursos, conocimientos o simplemente por una cultura empresarial más conservadora. La diferencia en la percepción de innovación entre estas empresas subraya la diversidad en el sector y destaca la necesidad de estrategias diferenciadas para fomentar la innovación en todas las empresas del sector. Este enfoque variado podría incluir el acceso a formación, asesoramiento en innovación, o la creación de alianzas estratégicas que permitan a las empresas menos innovadoras aprender de aquellas que están liderando en este aspecto.

4.1.2 Análisis del tamaño

En el contexto del sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar, se observa una predominancia de microempresas. Esta clasificación, generalmente asociada con empresas que tienen un número reducido de empleados, limitaciones en su volumen de ventas y una estructura organizativa sencilla, es indicativa de ciertas características y desafíos inherentes a este segmento empresarial. Según autores como Ayyagari, Demirguc-Kunt y Maksimovic (2011), las microempresas suelen enfrentar limitaciones en términos de acceso a financiamiento, capacidades de innovación y alcance de mercado, aspectos que pueden ser observados en el caso de Aguachica.

La encuesta realizada a estas empresas revela que, a pesar de ser microempresas, existe una diversidad en la oferta de productos y servicios, lo que denota una adaptabilidad y un intento de diversificación para satisfacer diversas necesidades del mercado. Sin embargo, esta diversificación también puede presentar desafíos, especialmente en términos de gestión y optimización de recursos, como señalan Welsh y White (1981) en su teoría sobre las limitaciones de las pequeñas empresas.

Además, la estructura organizacional en estas microempresas, como se ha identificado en las encuestas, muestra una tendencia hacia deficiencias en la planificación y ejecución de estrategias, así como en la gestión de recursos humanos. Estos problemas son típicos de empresas de menor tamaño, donde las capacidades administrativas y organizativas pueden estar menos desarrolladas, como argumenta Penrose (1959) en su teoría del crecimiento de la firma.

No obstante, es notable que una considerable mayoría de las empresas encuestadas se perciben a sí mismas como innovadoras. Este auto-reconocimiento de la innovación podría ser un indicativo de una cultura empresarial que valora y busca activamente la adaptación y la mejora, aunque la realidad de esta innovación debe ser evaluada en el contexto de las limitaciones estructurales y de recursos que enfrentan.

En resumen, el análisis del tamaño y las características de las empresas del sector ofimático en Aguachica revela un sector compuesto por microempresas que, aunque enfrentan desafíos típicos de su tamaño, muestran signos de adaptabilidad y una orientación hacia la innovación. Estas empresas podrían beneficiarse significativamente de apoyo en áreas como la gestión organizativa, el acceso a financiamiento y el desarrollo de capacidades de mercado.

4.1.3 Análisis de la estructura

El análisis de la estructura organizacional en las microempresas del sector ofimático de Aguachica, Cesar, revela dinámicas interesantes que reflejan tendencias contemporáneas en la gestión de pequeñas empresas. Según estudios recientes como los de Kozlowski y Bell (2015), la estructura organizativa es fundamental en la definición de la eficiencia operativa y la adaptabilidad de una empresa. En el caso de Aguachica, la mayoría de las empresas operan con estructuras informales, lo cual es típico en microempresas debido a su tamaño limitado y a la naturaleza de sus operaciones. Esta informalidad, si bien brinda agilidad y flexibilidad, puede generar desafíos en cuanto a la consistencia y la claridad en los procesos y responsabilidades.

Los resultados de las encuestas indican que un porcentaje significativo de estas empresas reconoce la necesidad de mejorar su estructura organizacional, especialmente en áreas como la planificación estratégica y la gestión de recursos humanos. Esto se alinea con lo que Reiche et al.

(2016) han identificado en términos de la importancia del capital humano y la planificación en la efectividad organizacional.

Al mismo tiempo, un pequeño grupo de empresas se considera bien estructurado, lo que sugiere una adopción de prácticas de gestión más avanzadas. Estas empresas pueden estar aplicando enfoques sugeridos por autores como Birkinshaw y Gibson (2015), quienes destacan la necesidad de equilibrar la flexibilidad operativa con la gestión disciplinada en entornos empresariales dinámicos.

En conclusión, la estructura de las microempresas del sector ofimático en Aguachica presenta una mezcla de desafíos y oportunidades. Para estas empresas, el desarrollo de estructuras organizativas que combinen flexibilidad con procesos claros y efectivos podría ser clave para mejorar su desempeño y sostenibilidad, como se destaca en la literatura reciente sobre gestión empresarial.

4.1.4 Análisis de los servicios ofrecidos

El análisis de los servicios ofrecidos por las microempresas del sector ofimático en Aguachica, Cesar, refleja una diversidad y adaptación a las necesidades del mercado local que es característica de pequeñas empresas en un entorno competitivo. Según estudios como los de Rialti et al. (2017), las pequeñas empresas, debido a su tamaño y agilidad, tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios en las demandas del mercado y a las oportunidades emergentes. Esto se evidencia en la gama de productos y servicios ofrecidos por estas empresas, que incluyen desde máquinas destructoras de papel y escáneres hasta computadoras y accesorios, lo que demuestra un esfuerzo por cubrir un amplio espectro de necesidades en el ámbito ofimático.

Sin embargo, esta diversificación también conlleva desafíos, especialmente en términos de gestión de recursos y mantenimiento de la calidad. Como sugiere Taneja et al. (2016), la diversificación en pequeñas empresas debe ser gestionada cuidadosamente para evitar la dispersión de recursos y asegurar que se mantenga un alto nivel de especialización y calidad en los productos y servicios ofrecidos. Esto es particularmente relevante en el sector ofimático, donde la tecnología y las expectativas de los clientes evolucionan rápidamente.

Además, el enfoque en ciertos productos y servicios más que en otros puede reflejar tanto las tendencias del mercado local como las capacidades y estrategias de las empresas individuales. La investigación de Campos et al. (2018) resalta la importancia de alinear la oferta de servicios con la estrategia empresarial y las capacidades internas para maximizar la eficiencia y la efectividad en la entrega de servicios.

En resumen, el sector ofimático en Aguachica muestra una tendencia hacia la diversificación de servicios y productos, en línea con la literatura reciente que enfatiza la adaptabilidad y la capacidad de respuesta como fortalezas clave de las microempresas. Sin embargo, para aprovechar al máximo estas ventajas, las empresas deben equilibrar la diversificación con una gestión eficiente de recursos y una alineación estratégica de su oferta de servicios con las demandas del mercado.

4.1.5 Análisis de la cultura corporativa

La cultura corporativa en las microempresas del sector ofimático en Aguachica, Cesar, desempeña un papel crucial en la definición de sus operaciones y estrategias empresariales. Según Schein y Schein (2016), la cultura corporativa es el conjunto de valores, creencias y comportamientos que caracterizan a una organización y guían las acciones de sus miembros. En el contexto de Aguachica, las encuestas indican que, aunque muchas de estas microempresas no tienen una cultura organizacional formalmente definida debido a su tamaño y estructura, existen patrones implícitos y actitudes compartidas que influyen en sus operaciones diarias.

La naturaleza de las microempresas, como se observa en Aguachica, tiende a favorecer culturas corporativas más informales y flexibles, como sugiere la literatura sobre emprendimiento y pequeñas empresas (Blackburn et al., 2018). Esta flexibilidad puede ser una fortaleza, permitiendo una adaptación rápida a los cambios del mercado y fomentando un ambiente de trabajo cercano y personalizado. Sin embargo, también puede presentar desafíos, como la falta de consistencia en las prácticas empresariales y la dificultad para mantener la cohesión y la dirección estratégica a medida que la empresa crece.

Además, la cultura corporativa en estas empresas a menudo refleja las características y el estilo de liderazgo de sus fundadores o propietarios, como señalan Baldegger y Schroeder (2017).

Esto puede resultar en una fuerte alineación entre los valores del líder y los de la empresa, pero también puede limitar la perspectiva y la capacidad de la empresa para innovar y adaptarse si no se promueve una cultura de apertura y aprendizaje continuo.

En conclusión, mientras que las microempresas del sector ofimático en Aguachica muestran una tendencia hacia culturas corporativas más informales y adaptativas, es crucial para ellas desarrollar y mantener una cultura que promueva la cohesión, la eficiencia y la innovación. Esto implica no solo reflejar los valores y actitudes de los líderes de la empresa, sino también fomentar una cultura que soporte la estrategia y los objetivos empresariales a largo plazo.

4.1.6 Análisis de riesgos

En base a los resultados del diagnóstico, se identifican y gestionan los siguientes riesgos:

Tabla 13. Matriz de riesgo

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Acciones de Mitigación	Responsable	Plazo	Indicador de Éxito
Falta de conocimiento sobre estructuras organizacionales	Media	Alta	- Implementar programas de capacitación en estructuras organizacionales. - Facilitar talleres prácticos para empresarios.	Equipo de formación	de 3 meses	Aumento del 25% en el conocimiento sobre estructuras
Ausencia de estructura organizacional formal	Alta	Alta	- Proveer consultoría para la implementación de estructuras organizacionales. - Desarrollar manuales y guías	Consultores externos	6 meses	90% de empresas con estructura organizacional formal

			de organización interna.				
Desconexión entre oferta y demanda	Media	Alta	- Realizar estudios de mercado para identificar necesidades y preferencias del cliente. - Ajustar y diversificar la oferta de productos y servicios.	Departamento de Marketing	4 meses	85% de satisfacción del cliente	
Deficiencias en la planificación estratégica	Alta	Alta	- Capacitar en técnicas de planificación estratégica. - Asesorar en la elaboración de planes estratégicos a largo plazo.	Consultores estratégicos	5 meses	75% de empresas con plan estratégico formal	
Problemas en la selección y retención de personal	Alta	Media	- Desarrollar procesos de selección más efectivos. - Implementar programas de retención de talento.	Recursos Humanos	4 meses	Reducción del 20% en la rotación de personal	
Ineficiencia en la ejecución de procesos	Media	Alta	- Establecer procedimientos estandarizados. - Realizar auditorías	Equipo de Calidad	6 meses	Aumento del 30% en la eficiencia operativa	

internas
periódicas.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del diagnóstico revelan áreas críticas donde las microempresas del sector ofimático en Aguachica pueden mejorar. Es esencial abordar la falta de conocimiento y la ausencia de estructuras organizacionales formales, ya que estos factores impactan directamente en la eficiencia y la capacidad de adaptación de las empresas. La implementación de capacitaciones y consultorías específicas puede ser una estrategia efectiva para cerrar estas brechas.

Además, se identifica la necesidad de mejorar la planificación estratégica y la capacidad de satisfacer la demanda del mercado. Las acciones propuestas en la matriz de riesgo deben ejecutarse en los plazos definidos para asegurar que las empresas puedan enfrentar los desafíos actuales y futuros de manera eficaz. Un seguimiento constante de los indicadores de éxito permitirá ajustar las estrategias y garantizar la sostenibilidad y competitividad del sector ofimático en Aguachica.

4.1.7 Conclusión primer objetivo específico

La encuesta aplicada a las empresas del sector ofimático en Aguachica, Cesar, ha proporcionado una visión valiosa sobre varios aspectos clave de su funcionamiento y estructura organizacional. Un aspecto destacado es la conciencia generalizada de la necesidad de mejoras en la estructura organizacional y administrativa, evidenciada por el alto porcentaje de empresas que reconocen tener fallas en estas áreas y la unanimidad en la necesidad de orientación y fortalecimiento en el desarrollo organizacional.

A pesar de los desafíos identificados, como las deficiencias en la ejecución de procesos, la gestión de recursos humanos y la planificación estratégica, hay un reconocimiento significativo de la importancia de la innovación, con un 75% de las empresas considerándose innovadoras. Esto sugiere una predisposición positiva hacia la adopción de nuevas tecnologías y métodos, aunque también destaca la existencia de un segmento del sector que aún se percibe rezagado en esta área.

Además, la variedad de productos y servicios ofrecidos refleja una adaptabilidad y respuesta a las necesidades del mercado, aunque la capacidad de satisfacer completamente la demanda es mixta. Es notable que las empresas están conscientes de sus áreas de mejora, como se evidencia en las respuestas sobre las carencias organizacionales, indicando áreas como la estructura, mercadeo, logística y recursos humanos.

En síntesis, los resultados de la encuesta indican un sector ofimático en Aguachica que, si bien enfrenta desafíos organizacionales y administrativos, muestra signos de dinamismo y una voluntad de evolucionar y mejorar. Este escenario plantea oportunidades significativas para iniciativas de desarrollo empresarial, capacitación y asesoramiento que puedan apoyar a estas empresas en su camino hacia una mayor eficiencia, innovación y competitividad en el mercado.

Por consiguiente, el diagnóstico exhaustivo de las empresas del sector ofimático en Aguachica, Cesar, ha permitido obtener una comprensión detallada y matizada de varios aspectos fundamentales de estas entidades. En primer lugar, el tamaño de las empresas, identificadas todas como microempresas, revela un entorno empresarial dominado por estructuras pequeñas y ágiles, pero también enfrentando limitaciones típicas en términos de recursos y alcance. Este tamaño influye directamente en otros aspectos como la estructura y la cultura corporativa, donde se observa una tendencia hacia organizaciones menos formalizadas y con culturas empresariales más flexibles e informales. Aunque esto permite una cierta adaptabilidad y una toma de decisiones ágil, también conlleva desafíos en la coherencia y la eficacia de las operaciones a largo plazo.

En cuanto a la estructura, se ha identificado una general falta de formalización y especialización, lo cual, si bien es característico y a menudo funcional en microempresas, puede resultar en ineficiencias y en una gestión menos efectiva. Esto se refleja en la autopercepción de las empresas sobre sus fortalezas y debilidades estructurales, con un notable porcentaje reconociendo la necesidad de fortalecimiento y mejoras estructurales.

Respecto a los servicios ofrecidos, las empresas presentan una notable diversidad en su cartera, abarcando desde equipos de oficina hasta servicios tecnológicos avanzados. Esta

diversidad sugiere un intento de adaptarse a las necesidades variadas del mercado, aunque también plantea retos en términos de mantenimiento de la calidad y la gestión eficiente de los recursos.

Finalmente, la cultura corporativa en estas empresas, aunque no formalmente definida, muestra patrones de flexibilidad, adaptabilidad y una fuerte influencia del liderazgo. Estas características culturales son cruciales para la dinámica interna de las empresas y su capacidad para responder a los desafíos del mercado.

En conclusión, este diagnóstico ofrece una perspectiva integral de las microempresas del sector ofimático en Aguachica, destacando sus fortalezas en términos de adaptabilidad y flexibilidad, así como áreas de mejora en estructura organizativa, formalización de procesos y desarrollo de una cultura corporativa más cohesiva y alineada con los objetivos empresariales.

4.2 Evaluar el comportamiento organizacional y administrativo de estas empresas, analizando la comunicación interna, prácticas de gestión y modelos de operación.

El segundo objetivo específico del proyecto se centra en la evaluación del comportamiento organizacional y administrativo de las empresas del sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar. Esta evaluación es esencial para comprender la influencia de las prácticas internas, los métodos de comunicación y los modelos operativos en la eficacia y eficiencia de estas microempresas. Mediante un análisis detallado de la comunicación interna, las prácticas de gestión y los modelos de operación, se busca identificar las fortalezas y áreas de mejora que pueden impactar en el desempeño y la sostenibilidad de estas entidades.

Este análisis proporcionará una visión integral de la dinámica organizativa actual, ofreciendo insights clave para el desarrollo de estrategias enfocadas en la mejora y el crecimiento en el sector. A través de un enfoque basado en evidencias, este objetivo tiene como finalidad revelar los factores críticos que contribuyen al éxito de estas empresas y señalar oportunidades para optimizar su funcionamiento en un mercado empresarial competitivo y cambiante.

4.2.1 Análisis de la comunicación interna

En la evaluación de la comunicación interna de las microempresas del sector ofimático en Aguachica, se ha observado una dinámica interesante que refleja las características típicas de pequeñas organizaciones. A partir de encuestas y entrevistas realizadas al personal y a la dirección de estas empresas, se ha podido constatar que la mayoría de las comunicaciones tienden a ser informales y directas, lo cual es habitual en estructuras empresariales de menor tamaño. Sin embargo, esta informalidad, aunque fomenta una atmósfera de accesibilidad y rapidez en la toma de decisiones, a menudo carece de la consistencia y la formalización necesarias para garantizar la claridad y la eficiencia en los flujos de información.

Se ha identificado que, aunque la transmisión de instrucciones y políticas suele ser clara, la ausencia de canales formales de comunicación puede llevar a inconsistencias y malentendidos, especialmente en situaciones donde se requiere un seguimiento o una documentación precisa. En algunas empresas, la comunicación depende en gran medida de las interacciones personales y menos de sistemas establecidos, lo que puede ser efectivo en un ambiente de trabajo pequeño, pero limita la escalabilidad y la formalización de procesos.

Además, se ha observado que la facilidad con la que el personal se comunica con la dirección varía significativamente entre las empresas. En algunos casos, la cercanía entre los empleados y la dirección facilita un intercambio fluido de ideas y feedback, mientras que en otros, existe una brecha comunicativa debido a la falta de mecanismos estructurados para dicha comunicación.

En resumen, el análisis revela que, aunque la comunicación interna en estas microempresas del sector ofimático en Aguachica es generalmente eficaz en términos de inmediatez y accesibilidad, enfrenta desafíos en términos de consistencia y formalización. Estas limitaciones podrían impactar negativamente en la operatividad y el ambiente de trabajo, especialmente a medida que las empresas buscan crecer y evolucionar. Por lo tanto, se recomienda el desarrollo e implementación de sistemas de comunicación más estructurados que puedan sostener una comunicación clara y efectiva, manteniendo al mismo tiempo la flexibilidad y la rapidez que caracterizan a estas microempresas.

4.2.2 Evaluación de prácticas de gestión

La investigación sobre las estrategias de gestión en las microempresas del sector ofimático en Aguachica ha revelado varios aspectos clave que definen su operación y eficiencia. A través del análisis de encuestas y entrevistas, se ha podido observar que la toma de decisiones en estas empresas a menudo recae en los propietarios o en un reducido grupo de líderes clave. Esta centralización de la toma de decisiones, si bien puede agilizar el proceso, también puede limitar la participación de otros miembros del equipo y la incorporación de una variedad de perspectivas.

En términos de planificación estratégica, muchas de estas empresas carecen de planes formales a largo plazo. Si bien la capacidad de reacción rápida a los cambios del mercado es una fortaleza, la falta de una planificación estratégica clara puede impedir su capacidad para anticipar desafíos futuros y aprovechar oportunidades de crecimiento. La gestión de recursos, por otro lado, tiende a ser eficiente en términos de costos, pero a menudo no se hace con una visión estratégica, lo que puede afectar la sostenibilidad a largo plazo.

El liderazgo en estas empresas generalmente muestra un enfoque práctico y cercano, lo que fomenta un ambiente de trabajo colaborativo. Sin embargo, se ha identificado una necesidad de fortalecer las habilidades de liderazgo en áreas como la motivación del personal, el desarrollo de talentos y la gestión del cambio.

La eficiencia operativa en estas microempresas se ve impactada positivamente por la capacidad de tomar decisiones rápidas y adaptarse a las necesidades inmediatas del mercado. Sin embargo, la falta de procesos y estructuras más formalizadas puede llevar a ineficiencias y falta de coherencia en la operación a largo plazo. La satisfacción del personal es generalmente alta debido a la cercanía con la dirección y la sensación de contribuir directamente al éxito de la empresa, pero se ve limitada por la falta de oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la empresa.

En conclusión, las prácticas de gestión en las microempresas del sector ofimático en Aguachica muestran una mezcla de agilidad operativa y limitaciones estratégicas. Mientras que la toma de decisiones rápida y la gestión de costos son eficaces, hay una necesidad clara de mejorar en la planificación estratégica, la formalización de procesos y el desarrollo de habilidades de

liderazgo. Estas mejoras podrían potenciar su capacidad para alcanzar objetivos empresariales más ambiciosos y asegurar una operación sostenible y eficiente a largo plazo.

4.2.3 Análisis de modelos de operación

La evaluación de los modelos operativos de las microempresas en el sector ofimático de Aguachica ha ofrecido perspectivas interesantes sobre cómo estas organizaciones estructuran y gestionan sus operaciones diarias. A partir de una revisión detallada de los procesos de trabajo, la asignación de tareas y la coordinación de actividades, se ha identificado que la mayoría de estas empresas operan con modelos relativamente flexibles y adaptables. Esta flexibilidad es una ventaja en un entorno empresarial que cambia rápidamente, permitiéndoles responder de manera ágil a las demandas del mercado y a los desafíos operativos.

Sin embargo, esta misma flexibilidad también presenta desafíos. Se ha observado que, en muchas de estas empresas, la falta de procesos estandarizados puede llevar a inconsistencias en la ejecución y en la calidad del trabajo. La asignación de tareas a menudo depende de la disponibilidad inmediata en lugar de una planificación sistemática, lo que puede afectar la eficiencia y la efectividad a largo plazo. Además, la coordinación de actividades, aunque beneficiada por líneas de comunicación cortas, a veces carece de la claridad y estructura necesarias para operaciones más complejas o escalables.

En términos de adaptabilidad, estas microempresas muestran una capacidad notable para ajustar sus operaciones a cambios menores en su entorno. Sin embargo, cuando se enfrentan a cambios más significativos o a la necesidad de escalar sus operaciones, los modelos actuales pueden ser insuficientes. Esto se debe en parte a que estos modelos están más orientados hacia la operación y supervivencia a corto plazo, y menos hacia el crecimiento estratégico y la innovación a largo plazo.

En conclusión, los modelos operativos en las microempresas del sector ofimático en Aguachica se caracterizan por su flexibilidad y capacidad de respuesta rápida, pero se ven limitados por la falta de estandarización y planificación estratégica. Para mejorar su eficacia y cumplir con sus objetivos empresariales, estas empresas podrían beneficiarse de desarrollar

procesos más estructurados y de implementar estrategias de operación que no solo aborden las necesidades inmediatas, sino que también consideren el crecimiento y la adaptabilidad a largo plazo.

4.2.4 Análisis DOFA

El análisis DOFA realizado para las microempresas del sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar, ofrece una perspectiva integral sobre sus características internas y el entorno en el que operan. Este análisis, estructurado en cuatro componentes clave – Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas – permite identificar los aspectos críticos que estas empresas deben considerar para su desarrollo y éxito en el mercado.

Tabla 14. Análisis DOFA

Fortalezas	Oportunidades
Flexibilidad y adaptabilidad en operaciones	Necesidad de mercados de servicios ofimáticos especializados
Comunicación interna directa y accesible	Potencial para adoptar tecnologías emergentes
Toma de decisiones rápida y centralizada	Oportunidades de formación y desarrollo del personal
Ambiente de trabajo colaborativo y cercano	Posibilidad de establecer procesos más estructurados y formales
Debilidades	Amenazas
Falta de procesos estandarizados y planificación estratégica	Riesgo de ineficiencia en la escalabilidad y crecimiento
Dependencia de la gestión y liderazgo centralizado	Competencia con empresas más estructuradas y tecnológicamente avanzadas
Limitaciones en la formalización y consistencia de la comunicación	Cambios rápidos en la tecnología y demandas del mercado
Desafíos en la gestión del cambio y la innovación	Posibles dificultades en la adaptación a entornos empresariales más complejos

Fuente: Elaboración propia.

Entre las Fortalezas, se destaca la flexibilidad y adaptabilidad en las operaciones, una comunicación interna directa y accesible, la toma de decisiones rápida y centralizada, y un

ambiente de trabajo colaborativo y cercano. Estos elementos son indicativos de la agilidad y dinamismo que caracterizan a las microempresas, permitiéndoles responder de manera efectiva a los cambios y necesidades inmediatas.

En cuanto a las Oportunidades, se identifican aspectos como la creciente necesidad de servicios ofimáticos especializados, el potencial para adoptar tecnologías emergentes, las oportunidades para la formación y desarrollo del personal, y la posibilidad de establecer procesos más estructurados y formales. Estos elementos representan áreas en las que las microempresas pueden expandirse o mejorar, aprovechando las tendencias del mercado y los avances tecnológicos.

Las Debilidades reflejan los desafíos internos, incluyendo la falta de procesos estandarizados y planificación estratégica, la dependencia de la gestión y liderazgo centralizado, las limitaciones en la formalización y consistencia de la comunicación, y los desafíos en la gestión del cambio y la innovación. Estos factores pueden limitar la eficiencia operativa y la capacidad de las empresas para crecer y adaptarse a largo plazo.

Finalmente, las Amenazas identificadas, como el riesgo de ineficiencia en la escalabilidad y crecimiento, la competencia con empresas más estructuradas y tecnológicamente avanzadas, los cambios rápidos en la tecnología y las demandas del mercado, y las dificultades en la adaptación a entornos empresariales más complejos, representan desafíos externos que pueden impactar negativamente en el desempeño de estas microempresas.

En resumen, este análisis DOFA brinda a las microempresas del sector ofimático en Aguachica una base para entender mejor sus capacidades internas y desafíos, así como para identificar las oportunidades y riesgos del entorno en el que operan. Este entendimiento es esencial para formular estrategias que aprovechen sus fortalezas y oportunidades, mientras abordan sus debilidades y se preparan para las amenazas potenciales.

4.2.5 Conclusión segundo objetivo específico

Tras la finalización del segundo objetivo específico del proyecto, que consistía en evaluar el comportamiento organizacional y administrativo de las empresas del sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar, se pueden extraer conclusiones importantes. Este objetivo implicó un análisis detallado de la comunicación interna, las prácticas de gestión y los modelos de operación de estas microempresas.

En cuanto a la comunicación interna, se concluye que, aunque directa y accesible, a menudo carece de la formalización necesaria para garantizar una eficiencia y consistencia a largo plazo. Esto sugiere la necesidad de establecer canales de comunicación más estructurados que puedan soportar la claridad y la eficacia, manteniendo la flexibilidad inherente a estas pequeñas estructuras empresariales.

Respecto a las prácticas de gestión, se ha observado una centralización en la toma de decisiones y una falta general de planificación estratégica. Aunque la toma de decisiones rápida es una fortaleza, la dependencia de un liderazgo centralizado puede limitar la incorporación de diversas perspectivas y la participación del personal. La necesidad de fortalecer las habilidades de liderazgo y desarrollar una planificación más estratégica se hace evidente para fomentar un crecimiento sostenible y la adaptabilidad a largo plazo.

En cuanto a los modelos de operación, las microempresas exhiben una flexibilidad que les permite adaptarse rápidamente a cambios menores en el entorno. Sin embargo, la falta de procesos estandarizados puede conducir a inconsistencias y limitar la escalabilidad de las operaciones. Por lo tanto, se recomienda el desarrollo de modelos operativos que equilibren la flexibilidad con procesos más estructurados y definidos.

En resumen, la evaluación ha revelado que, aunque las microempresas del sector ofimático en Aguachica poseen ciertas fortalezas en su agilidad operativa y comunicación directa, enfrentan desafíos significativos en términos de estructura organizacional, planificación estratégica y estandarización de procesos. Abordar estos desafíos será crucial para mejorar su eficiencia operativa, la satisfacción del personal y su capacidad para alcanzar objetivos empresariales más

ambiciosos. La implementación de mejoras en estas áreas podría potenciar su competitividad y sostenibilidad en un mercado dinámico y tecnológicamente avanzado.

4.3 Proponer un modelo optimizado de sistema organizacional para el sector ofimática en Aguachica, basado en las mejores prácticas y áreas de innovación identificadas

Para abordar el tercer y último objetivo específico del proyecto, que es proponer un modelo optimizado de sistema organizacional para el sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar, se presenta el siguiente enfoque, teniendo en cuenta las mejores prácticas y áreas de innovación identificadas en los análisis previos.

Este modelo propuesto busca crear un sistema organizacional que sea robusto, eficiente y adaptable, capaz de responder a los desafíos y oportunidades del mercado actual. A través de la estandarización de procesos, la mejora de la comunicación, el fortalecimiento del liderazgo, la planificación estratégica, la promoción de la innovación y el desarrollo del personal, las microempresas del sector ofimático en Aguachica pueden optimizar sus operaciones y mejorar su competitividad y sostenibilidad.

4.3.1 Integración de Procesos Estandarizados

Desarrollar un conjunto de procesos estandarizados para las operaciones clave, que puedan ser adaptados y adoptados por las diferentes microempresas del sector. Esto ayudará a mejorar la coherencia y eficiencia en las operaciones, reduciendo la variabilidad y mejorando la calidad del servicio o producto.

La integración de procesos estandarizados es un paso esencial en la optimización del sistema organizacional para las microempresas del sector ofimático en Aguachica, Cesar. Este enfoque se centra en desarrollar un conjunto de procedimientos y prácticas uniformes para las operaciones clave que sean aplicables a todas las empresas del sector, independientemente de su tamaño específico o enfoque de mercado.

Beneficios de la Estandarización:

- **Mejora de la Coherencia y Eficiencia Operativa:** Al tener procesos estandarizados, se asegura que todas las empresas del sector sigan un enfoque coherente en sus operaciones diarias. Esto no solo mejora la eficiencia al reducir el tiempo y los recursos necesarios para completar tareas, sino que también facilita la gestión y seguimiento de las actividades empresariales.
- **Reducción de la Variabilidad:** Los procesos estandarizados minimizan las diferencias en la forma en que se realizan las tareas y se gestionan las operaciones entre diferentes microempresas. Esta uniformidad ayuda a mantener un alto nivel de calidad en los productos y servicios ofrecidos por todo el sector, lo cual es crucial para la satisfacción del cliente y la reputación del sector en su conjunto.
- **Facilitación de la Capacitación y la Integración del Personal:** Los procesos estandarizados simplifican la capacitación de nuevos empleados y la integración de personal entre distintas empresas. Al tener un conjunto común de prácticas y procedimientos, se reduce el tiempo y el esfuerzo necesarios para familiarizarse con las operaciones de una empresa.
- **Mejora en la Calidad del Servicio o Producto:** La estandarización de los procesos garantiza que todos los servicios o productos entregados cumplan con un cierto nivel de calidad. Esto es especialmente importante en un sector donde la calidad y la confiabilidad son factores clave para el éxito empresarial.

Implementación de Procesos Estandarizados:

Desarrollo Colaborativo: La creación de estos procesos debe involucrar la colaboración entre las diferentes empresas del sector. Esto asegura que los procesos estandarizados sean relevantes, prácticos y adecuados para las variadas necesidades y capacidades de las microempresas.

Flexibilidad y Adaptabilidad: Aunque los procesos sean estandarizados, deben permitir cierto grado de flexibilidad para adaptarse a las circunstancias específicas de cada empresa. Esto es vital para asegurar que los procesos estandarizados sean efectivamente adoptados y aplicados.

En conclusión, la integración de procesos estandarizados es un paso crítico hacia la mejora de la eficiencia, coherencia y calidad en el sector ofimático de Aguachica, proporcionando una base sólida para un funcionamiento más efectivo y profesional de las microempresas involucradas.

4.3.2 Fomento de la Comunicación Efectiva

Implementar sistemas de comunicación que equilibren la eficiencia de los flujos de información con la necesidad de formalización. Esto podría incluir herramientas tecnológicas para la gestión de la comunicación y la documentación, así como la promoción de una cultura de comunicación abierta y efectiva.

El fomento de la comunicación efectiva es un componente clave en la propuesta de un modelo organizacional optimizado para las microempresas del sector ofimático en Aguachica, Cesar. Este aspecto se centra en la implementación de sistemas que mejoren y formalicen la comunicación interna, equilibrando la eficiencia en los flujos de información con la necesidad de estructura y claridad.

Aspectos Clave del Fomento de la Comunicación Efectiva:

- **Implementación de Herramientas Tecnológicas:** La adopción de herramientas tecnológicas modernas para la gestión de la comunicación y la documentación es fundamental. Esto puede incluir software de gestión de proyectos, plataformas de comunicación interna, y sistemas de archivo electrónico. Estas herramientas no solo agilizan la comunicación, sino que también ayudan a mantener un registro claro y accesible de las comunicaciones y documentos importantes.
- **Equilibrio entre Eficiencia y Formalización:** Al implementar estos sistemas, es importante encontrar un equilibrio entre mantener la eficiencia de la comunicación –una fortaleza en microempresas– y añadir el nivel de formalización necesario para evitar malentendidos y asegurar la claridad. Esto implica establecer protocolos claros para la comunicación, que definan cuándo y cómo se deben usar diferentes canales y herramientas.
- **Promoción de una Cultura de Comunicación Abierta:** Además de las herramientas y protocolos, es esencial fomentar una cultura organizacional que valore y promueva una

comunicación abierta y efectiva. Esto incluye fomentar un ambiente donde todos los miembros del equipo se sientan cómodos compartiendo ideas, planteando preocupaciones y ofreciendo retroalimentación. Tal cultura fomenta la innovación, mejora la resolución de problemas y fortalece el sentido de comunidad y pertenencia en la empresa.

- **Capacitación y Desarrollo:** Ofrecer capacitación y desarrollo continuo en habilidades de comunicación para los empleados y la dirección puede ser fundamental para asegurar la efectividad de estos nuevos sistemas y prácticas. Esto garantiza que todos los miembros del equipo estén equipados con las habilidades necesarias para comunicarse de manera clara, efectiva y constructiva.

En conclusión, al fomentar una comunicación efectiva a través de la implementación de herramientas tecnológicas adecuadas, el equilibrio entre eficiencia y formalización, y la promoción de una cultura de comunicación abierta, las microempresas del sector ofimático en Aguachica pueden mejorar significativamente su coordinación, eficiencia y cohesión interna. Estas mejoras en la comunicación son vitales para el funcionamiento óptimo de cualquier organización, especialmente en un sector que depende de la agilidad y la adaptabilidad.

4.3.3 Fortalecimiento del Liderazgo y la Gestión Participativa

Capacitar a los líderes de estas empresas en habilidades de gestión modernas, incluyendo la toma de decisiones participativas, la gestión del cambio y la innovación. Fomentar una cultura de liderazgo que sea inclusiva y que promueva la participación de todos los miembros del equipo.

El fortalecimiento del liderazgo y la gestión participativa constituye un componente crucial en la propuesta de un modelo organizacional optimizado para las microempresas del sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar. Este enfoque busca mejorar las habilidades de liderazgo en estas empresas, enfatizando la importancia de la toma de decisiones participativas, la gestión del cambio y la innovación.

Aspectos Clave del Fortalecimiento del Liderazgo y la Gestión Participativa:

- **Capacitación en Habilidades de Gestión Modernas:** La formación de los líderes en habilidades gerenciales contemporáneas es esencial. Esto incluye no solo la toma de decisiones y la gestión operativa, sino también aspectos críticos como la gestión del cambio, la innovación y la gestión emocional. Los líderes deben estar equipados para guiar a sus equipos a través de los desafíos y oportunidades del entorno empresarial actual.
- **Promoción de la Toma de Decisiones Participativas:** Fomentar un enfoque de liderazgo que valore y busque activamente la participación del equipo en la toma de decisiones. Esto no solo mejora la calidad de las decisiones al incorporar múltiples perspectivas, sino que también aumenta el compromiso y la satisfacción de los empleados, al hacerles sentir valorados y parte integral de la empresa.
- **Gestión del Cambio y la Innovación:** Capacitar a los líderes en gestión efectiva del cambio es vital en un sector marcado por rápidos avances tecnológicos y cambios en las demandas del mercado. Los líderes deben aprender a ser catalizadores de la innovación, animando a sus equipos a buscar y adoptar nuevas ideas y prácticas que puedan mejorar la eficiencia y la competitividad de la empresa.
- **Fomento de una Cultura de Liderazgo Inclusivo:** Desarrollar una cultura de liderazgo que sea inclusiva y que fomente la igualdad, el respeto y la diversidad. Esto implica crear un ambiente donde todos los miembros del equipo se sientan empoderados para expresar sus opiniones, compartir sus ideas y contribuir plenamente a los objetivos de la empresa.

En conclusión, al fortalecer las capacidades de liderazgo y promover un enfoque de gestión participativa, las microempresas del sector ofimático en Aguachica pueden mejorar significativamente su dinámica interna y su capacidad para navegar por un entorno empresarial complejo y en constante cambio. Este fortalecimiento del liderazgo es fundamental para construir equipos resilientes, innovadores y comprometidos, capaces de afrontar desafíos futuros y aprovechar nuevas oportunidades.

4.3.4 Planificación Estratégica y Adaptabilidad

Facilitar la implementación de prácticas de planificación estratégica que permitan a las empresas anticipar cambios en el mercado y adaptarse de manera efectiva. Esto incluye la

identificación de tendencias emergentes, la evaluación de riesgos y oportunidades, y la configuración de estrategias a largo plazo.

El fomento de la planificación estratégica y la adaptabilidad es un elemento esencial en la propuesta de un modelo organizacional optimizado para las microempresas del sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar. Este enfoque se centra en mejorar la capacidad de estas empresas para anticipar y responder eficazmente a los cambios del mercado mediante la implementación de prácticas de planificación estratégica.

Aspectos Clave de la Planificación Estratégica y Adaptabilidad:

- **Implementación de Prácticas de Planificación Estratégica:** Se recomienda introducir y facilitar prácticas de planificación estratégica en estas empresas. Esto implica ir más allá de la gestión operativa diaria y enfocarse en el desarrollo de planes a largo plazo que consideren las tendencias del mercado, las metas futuras y los objetivos de crecimiento. Esta planificación estratégica debería ser un proceso continuo y dinámico, adaptándose a las condiciones cambiantes del mercado.
- **Identificación de Tendencias Emergentes:** Las microempresas deben estar equipadas para identificar y analizar tendencias emergentes en el sector ofimático. Esto incluye estar al tanto de los avances tecnológicos, los cambios en las preferencias de los consumidores y los desarrollos competitivos. Entender estas tendencias permitirá a las empresas posicionarse de manera proactiva y tomar decisiones estratégicas informadas.
- **Evaluación de Riesgos y Oportunidades:** La planificación estratégica efectiva también implica una evaluación rigurosa de los riesgos y oportunidades. Las empresas deben aprender a realizar análisis de riesgo que les permitan prever y mitigar posibles problemas, así como identificar y aprovechar oportunidades que puedan impulsar su crecimiento y éxito.
- **Configuración de Estrategias a Largo Plazo:** Las estrategias a largo plazo deben ser diseñadas para guiar el desarrollo y crecimiento sostenible de la empresa. Estas estrategias deben ser lo suficientemente flexibles para adaptarse a los cambios del mercado, pero

también lo suficientemente claras para proporcionar una dirección y un sentido de propósito coherentes.

En conclusión, al facilitar la implementación de prácticas de planificación estratégica y fomentar una cultura de adaptabilidad, las microempresas del sector ofimático en Aguachica pueden mejorar su capacidad para anticipar y responder a los cambios del mercado. Esta adaptabilidad estratégica es crucial para asegurar que las empresas no solo sobrevivan, sino que prosperen en un entorno empresarial que está en constante evolución. La planificación estratégica y la adaptabilidad son, por lo tanto, componentes clave para un modelo organizacional que busca la sostenibilidad y el éxito a largo plazo en el sector.

4.3.5 Promoción de la Innovación y la Mejora Continua

Crear un entorno que estimule la innovación, tanto en términos de tecnología como de procesos y modelos de negocio. Esto podría implicar la creación de alianzas con instituciones educativas para el acceso a investigaciones y tecnologías, así como la implementación de programas de mejora continua.

La promoción de la innovación y la mejora continua es un aspecto fundamental en el desarrollo de un modelo organizacional optimizado para las microempresas del sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar. Este enfoque se centra en establecer un entorno empresarial que fomente activamente la innovación en diversos frentes, incluyendo la tecnología, los procesos y los modelos de negocio.

Aspectos Clave de la Promoción de la Innovación y la Mejora Continua:

- **Estímulo de un Entorno Innovador:** La clave para fomentar la innovación es crear un entorno empresarial que estimule el pensamiento creativo y la experimentación. Esto implica no solo apoyar la generación de nuevas ideas, sino también proporcionar los recursos y el espacio necesario para probar y desarrollar estas ideas. Fomentar una cultura que valore la innovación y la mejora continua es esencial para mantener a las empresas a la vanguardia en un sector tecnológicamente avanzado.

- Alianzas con Instituciones Educativas: Establecer alianzas con universidades, institutos tecnológicos y otros centros educativos puede ser un medio eficaz para acceder a las últimas investigaciones y desarrollos tecnológicos. Estas colaboraciones pueden proporcionar a las empresas acceso a nuevos conocimientos, tecnologías y talentos, lo que a su vez puede impulsar la innovación y el desarrollo de nuevos productos o servicios.
- Implementación de Programas de Mejora Continua: Desarrollar e implementar programas de mejora continua que permitan a las empresas evaluar y mejorar de manera constante sus operaciones, procesos y productos. Esto puede incluir la adopción de metodologías como Lean, Six Sigma o métodos ágiles, que se centran en la eficiencia, la reducción de residuos y la respuesta rápida a los cambios del mercado.
- Fomento de la Innovación en Tecnología y Modelos de Negocio: Además de la innovación tecnológica, es importante promover la innovación en los modelos de negocio. Esto puede implicar explorar nuevos enfoques para el servicio al cliente, estrategias de mercado, o incluso modelos operativos que diferencien a las empresas del sector de sus competidores.

En resumen, al promover un entorno que fomente activamente la innovación y la mejora continua, las microempresas del sector ofimático en Aguachica pueden incrementar significativamente su competitividad y capacidad para adaptarse a las cambiantes demandas del mercado. La innovación continua es crucial para el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de estas empresas, permitiéndoles no solo responder a los desafíos actuales, sino también anticipar y moldear las tendencias futuras del sector.

4.3.6 Desarrollo y Capacitación del Personal

Invertir en el desarrollo y la formación del personal, asegurando que los empleados posean las habilidades y conocimientos necesarios para operar en un entorno de trabajo en constante evolución. Esto incluye la capacitación en nuevas tecnologías, habilidades de gestión y competencias de comunicación.

El desarrollo y la capacitación del personal es un componente crítico en el modelo organizacional propuesto para las microempresas del sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar. Este enfoque se enfoca en la inversión en el capital humano, garantizando que

los empleados tengan las habilidades y conocimientos esenciales para desempeñarse eficientemente en un ambiente de trabajo dinámico y en constante evolución.

Aspectos Clave del Desarrollo y Capacitación del Personal:

- **Inversión en Capacitación y Desarrollo:** La inversión en formación y desarrollo del personal es fundamental para el crecimiento y la adaptabilidad de las empresas. Capacitar a los empleados en las últimas tecnologías, técnicas y tendencias del sector no solo mejora su competencia y eficacia, sino que también aumenta su motivación y compromiso con la empresa.
- **Capacitación en Nuevas Tecnologías:** En un sector caracterizado por rápidos avances tecnológicos, es crucial que los empleados estén capacitados y actualizados en las nuevas herramientas y plataformas tecnológicas. Esto asegura que la empresa pueda aprovechar eficazmente las tecnologías emergentes para mejorar sus operaciones y servicios.
- **Desarrollo de Habilidades de Gestión:** La formación en habilidades de gestión es vital para los líderes y gerentes de estas microempresas. Esto incluye capacitación en toma de decisiones, liderazgo, gestión del cambio, planificación estratégica y resolución de conflictos. Estas habilidades son esenciales para dirigir equipos eficientemente y guiar a la empresa a través de desafíos y oportunidades.
- **Mejora de Competencias de Comunicación:** Las habilidades de comunicación son cruciales en cualquier entorno empresarial. Capacitar al personal en comunicación efectiva, tanto interna como externa, contribuye a una mejor coordinación, un ambiente de trabajo más armonioso y relaciones más fuertes con los clientes.
- **Fomento de un Entorno de Aprendizaje Continuo:** Crear una cultura empresarial que valore y promueva el aprendizaje y desarrollo continuo. Esto implica no solo proporcionar oportunidades formales de capacitación, sino también fomentar un entorno donde el aprendizaje continuo sea parte integral de la práctica empresarial diaria.

En conclusión, el desarrollo y la capacitación del personal son esenciales para asegurar que las microempresas del sector ofimático en Aguachica se mantengan competitivas y capaces de adaptarse a un mercado en constante cambio. Al invertir en el capital humano, estas empresas no

solo mejoran su capacidad operativa y de servicio, sino que también fomentan un entorno de trabajo enriquecedor y motivador, esencial para la retención de talentos y el crecimiento sostenible a largo plazo.

Tabla 15. Ventajas del modelo propuesto

Item	Aspectos Claves	Ventajas
4.3.1 Integración de Procesos Estandarizados	Desarrollo de procesos uniformes para operaciones clave.	Mejora la coherencia y eficiencia, reduce la variabilidad.
4.3.2 Fomento de la Comunicación Efectiva	Implementación de sistemas de comunicación efectivos y formales.	Mejora la claridad y consistencia en la comunicación interna.
4.3.3 Fortalecimiento del Liderazgo y la Gestión Participativa	Capacitación en liderazgo moderno y gestión participativa.	Mejora la toma de decisiones y el compromiso del equipo.
4.3.4 Planificación Estratégica y Adaptabilidad	Implementación de estrategias a largo plazo y adaptación al mercado.	Aumenta la capacidad de anticipación y respuesta a cambios.
4.3.5 Promoción de la Innovación y la Mejora Continua	Estímulo de un entorno innovador y programas de mejora continua.	Fomenta la adaptabilidad y competitividad del sector.
4.3.6 Desarrollo y Capacitación del Personal	Inversión en formación en tecnologías, gestión y comunicación.	Mejora habilidades del personal y eficacia operativa.

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla proporciona una visión concisa y estructurada de los componentes clave del modelo organizacional propuesto y destaca cómo cada elemento contribuye al mejoramiento y fortalecimiento de las microempresas en el sector ofimático.

Para abordar el tercer y último objetivo específico del proyecto, que es proponer un modelo optimizado de sistema organizacional para el sector ofimática en el Municipio de Aguachica,

Cesar, se presenta el siguiente cuadro que contempla las acciones necesarias, indicadores de éxito, responsables, tiempo estimado y metas a alcanzar.

Tabla 16. Tabla de Acciones, Indicadores, Responsables, Tiempo y Meta

Objetivo Específico	Acciones	Indicadores	Responsables	Tiempo	Meta
Proponer un modelo optimizado de sistema organizacional para el sector ofimática en Aguachica, basado en las mejores prácticas y áreas de innovación identificadas.	Desarrollar procesos estandarizados para operaciones clave.	Número de procesos estandarizados implementados.	Equipo de gestión de calidad.	6 meses	90% de las microempresas implementan procesos estandarizados.
Implementar sistemas de comunicación efectiva.	Satisfacción con los sistemas de comunicación interna.	Departamento de TI y recursos humanos.	4 meses	Aumento del 80% en la satisfacción de comunicación interna.	
Capacitar a los líderes en habilidades de gestión moderna.	Número de líderes capacitados.	Consultores externos en liderazgo y gestión.	3 meses	100% de los líderes completan la capacitación.	
Facilitar la planificación estratégica.	Existencia de planes estratégicos formales.	Consultores en estrategia empresarial.	5 meses	75% de las empresas cuentan con un plan estratégico formal.	
Promover la innovación y mejora continua.	Número de innovaciones implementadas.	Departamento de I+D y alianzas con instituciones educativas.	6 meses	Al menos 3 innovaciones implementadas por empresa.	

Desarrollar programas de capacitación para el personal.	Número de empleados capacitados.	Departamento de recursos humanos.	6 meses	90% de los empleados participan en programas de capacitación.
--	----------------------------------	-----------------------------------	---------	---

Fuente: Elaboración propia

4.3.7 Conclusión tercer objetivo específico

Tras la finalización del tercer objetivo específico del proyecto, que consistía en proponer un modelo optimizado de sistema organizacional para el sector ofimático en Aguachica, Cesar, se pueden extraer conclusiones significativas. Este objetivo se centró en el desarrollo de un modelo basado en las mejores prácticas y áreas de innovación identificadas a través del análisis previo de las microempresas del sector.

El modelo propuesto abarca varios componentes esenciales para mejorar la eficiencia, eficacia y sostenibilidad de estas empresas. Incluye la integración de procesos estandarizados para garantizar coherencia y eficiencia en las operaciones, la implementación de sistemas efectivos para mejorar la comunicación interna, y el fortalecimiento del liderazgo y la gestión participativa para mejorar la toma de decisiones y el compromiso del equipo.

Además, se ha enfatizado la importancia de la planificación estratégica y la adaptabilidad, permitiendo a las empresas anticipar y adaptarse efectivamente a los cambios del mercado. Esto es complementado por la promoción de la innovación y la mejora continua, que fomenta un entorno adaptable y competitivo. Por último, se ha dado prioridad al desarrollo y capacitación del personal, asegurando que los empleados posean las habilidades y conocimientos necesarios para operar en un entorno de trabajo en constante evolución.

En conclusión, el modelo organizacional propuesto para el sector ofimático en Aguachica representa un enfoque holístico y multifacético que aborda tanto las necesidades internas de las empresas como las dinámicas del mercado externo. Al implementar este modelo, las microempresas del sector no solo mejorarán su funcionamiento interno, sino que también estarán mejor posicionadas para enfrentar desafíos futuros, aprovechar oportunidades de crecimiento y

mantener su relevancia y competitividad en el mercado. Este modelo no es un fin en sí mismo, sino un marco dinámico para la mejora continua, adaptación y desarrollo en el cambiante mundo de la ofimática.

Discusión

La discusión del presente proyecto se enfoca en analizar y contrastar los resultados obtenidos a través de los objetivos específicos con el marco teórico relevante en la gestión y desarrollo organizacional, particularmente en el contexto de las microempresas del sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar. Este análisis integral permite no solo una comprensión profunda de los desafíos y oportunidades que enfrentan estas empresas, sino también la identificación de estrategias efectivas para su mejora y crecimiento. A través de una revisión detallada y comparativa, se examinan aspectos críticos como la estructura organizacional, las prácticas de gestión, la comunicación interna, y la innovación, contrastándolos con teorías y estudios contemporáneos. Este enfoque ofrece una perspectiva rica y multifacética, basada en la evidencia, sobre cómo las microempresas en este sector pueden evolucionar y adaptarse para ser más competitivas y sostenibles en un mercado dinámico y tecnológicamente avanzado.

El diagnóstico de las empresas del sector ofimático, destacando aspectos como el tamaño, la estructura, los servicios ofrecidos y la cultura corporativa, revela un entorno empresarial caracterizado por microempresas con estructuras ágiles pero enfrentando limitaciones en términos de recursos y alcance. Blackburn et al. (2018) enfatizan que las microempresas requieren enfoques de gestión que equilibren la flexibilidad con la estructura para ser eficientes y sostenibles. La identificación de carencias en la formalización y especialización en estas empresas respalda esta visión, destacando la necesidad de una gestión más estructurada y estratégica.

La evaluación del comportamiento organizacional y administrativo, enfocada en la comunicación interna, prácticas de gestión y modelos de operación, sugiere que, aunque existen fortalezas en la agilidad operativa y la comunicación, hay desafíos significativos en la estructura organizacional y la planificación estratégica. Men y Stacks (2016) resaltan que una comunicación interna efectiva es fundamental para el éxito organizacional, lo que se refleja en la necesidad de sistemas de comunicación más estructurados en estas empresas. La centralización en la toma de decisiones y la falta de planificación estratégica observadas concuerdan con la perspectiva de Huang y Rust (2018) sobre la importancia del liderazgo efectivo y participativo para la innovación y adaptabilidad.

Finalmente, la propuesta de un modelo organizacional optimizado, basado en las mejores prácticas y áreas de innovación identificadas, responde a la necesidad de un enfoque holístico y adaptativo. Teece (2018) argumenta que la capacidad de adaptación y una estrategia bien definida son cruciales para la supervivencia y el crecimiento de las empresas en entornos dinámicos, lo que se alinea con el énfasis del proyecto en la planificación estratégica, la innovación y la mejora continua. La importancia de invertir en el desarrollo del capital humano, como lo señalan Becker y Smidt (2016), también se refleja en la prioridad dada al desarrollo y capacitación del personal en el modelo propuesto.

En resumen, la discusión del proyecto destaca la coherencia entre los hallazgos de los objetivos específicos y las teorías contemporáneas en gestión y desarrollo organizacional. Resalta la necesidad de estrategias equilibradas que integren flexibilidad y estructura, promuevan la innovación y el desarrollo del personal, y mejoren la eficiencia y sostenibilidad en el sector ofimático de Aguachica.

Conclusiones

Las conclusiones generales del proyecto sobre el sector ofimático en Aguachica, Cesar, revelan una compleja interacción entre estructura, gestión y adaptabilidad en las microempresas. El análisis exhaustivo de estas empresas ha destacado su dinamismo y la voluntad de evolucionar y mejorar, a pesar de los desafíos organizacionales y administrativos identificados. Se ha observado que, aunque las microempresas se enfrentan a limitaciones debido a su tamaño y estructura, existe un reconocimiento significativo de la importancia de la innovación, con una gran mayoría considerándose innovadoras. Esta predisposición hacia la adopción de nuevas tecnologías y métodos contrasta con la percepción de algunas áreas en las que aún se sienten rezagadas, como la estructura organizativa y la planificación estratégica.

El diagnóstico ha puesto de relieve la necesidad de mejoras en aspectos clave como la estructura, el mercadeo, la logística y la gestión de recursos humanos. A pesar de los desafíos, la diversidad de productos y servicios ofrecidos refleja una capacidad de adaptación y respuesta a las necesidades del mercado. Sin embargo, la capacidad de satisfacer completamente la demanda es mixta, indicando la necesidad de un enfoque más estructurado y formalizado en ciertas operaciones y estrategias empresariales.

En cuanto al comportamiento organizacional y administrativo, se ha concluido que, aunque la comunicación interna es directa y accesible, a menudo carece de la formalización necesaria para garantizar eficiencia y consistencia a largo plazo. La centralización en la toma de decisiones y la falta de planificación estratégica son áreas que requieren atención, así como el desarrollo de modelos operativos que equilibren la flexibilidad con procesos más estructurados y definidos.

Finalmente, el modelo organizacional propuesto, que integra procesos estandarizados, mejora la comunicación interna, fortalece el liderazgo y la gestión participativa, y enfatiza la planificación estratégica y la adaptabilidad, ofrece un marco para abordar estos desafíos. Este modelo representa un enfoque holístico que no solo busca mejorar el funcionamiento interno de las microempresas, sino también posicionarse de manera efectiva para enfrentar desafíos futuros y aprovechar oportunidades de crecimiento en un mercado cambiante y tecnológicamente avanzado. En este

contexto, el desarrollo y capacitación del personal emerge como un componente crucial, asegurando que los empleados estén equipados para operar eficazmente en este entorno dinámico.

Recomendaciones

Las recomendaciones derivadas del análisis del sector ofimático en el Municipio de Aguachica, Cesar, son cruciales para guiar el desarrollo y mejora de las microempresas en este ámbito. Basadas en los hallazgos y conclusiones del proyecto, las siguientes recomendaciones buscan fortalecer las capacidades organizacionales y competitivas de estas empresas:

Implementar Procesos Estandarizados: Se recomienda que las microempresas adopten procesos estandarizados para mejorar la eficiencia y coherencia en sus operaciones. Esto incluye la estandarización de procedimientos administrativos y operativos, lo que facilitará una mejor gestión de la calidad y eficiencia.

Mejorar la Comunicación Interna: Es esencial desarrollar sistemas de comunicación más estructurados y formales. La implementación de herramientas tecnológicas como sistemas de gestión de proyectos o plataformas de comunicación interna puede ayudar a mejorar la claridad y eficacia en la comunicación.

Fortalecer el Liderazgo y la Gestión Participativa: Se aconseja ofrecer capacitación en habilidades de liderazgo y gestión a los líderes de estas empresas. Fomentar un estilo de liderazgo que involucre activamente al personal en la toma de decisiones mejorará la motivación y el compromiso del equipo.

Fomentar la Planificación Estratégica y Adaptabilidad: Las empresas deben incorporar prácticas de planificación estratégica para anticiparse y adaptarse mejor a los cambios del mercado. Esto implica un enfoque en la identificación de tendencias emergentes, la evaluación de riesgos y oportunidades, y la formulación de estrategias a largo plazo.

Promover la Innovación y la Mejora Continua: Crear un ambiente que estimule la innovación en tecnología y modelos de negocio. Esto podría incluir la participación en programas de colaboración con instituciones educativas y la implementación de iniciativas de mejora continua.

Desarrollar y Capacitar al Personal: Invertir en el desarrollo y capacitación del personal es fundamental. La formación continua en nuevas tecnologías, habilidades de gestión y comunicación asegurará que el personal esté preparado para enfrentar los retos actuales y futuros del sector.

Establecer Redes de Colaboración: Se sugiere establecer redes de colaboración entre las microempresas del sector, instituciones educativas y otras entidades relevantes. Estas redes pueden facilitar el intercambio de conocimientos, experiencias y recursos, y potenciar la innovación y el desarrollo empresarial.

Evaluar y Mejorar Continuamente: Finalmente, es crucial que las empresas adopten un enfoque de evaluación y mejora continua. Esto implica revisar regularmente los procesos, prácticas y estrategias para identificar áreas de mejora y responder eficazmente a los cambios del entorno empresarial.

Estas recomendaciones buscan proporcionar a las microempresas del sector ofimático en Aguachica las herramientas y estrategias necesarias para mejorar su eficiencia operativa, innovación y competitividad en un mercado dinámico y tecnológicamente avanzado.

Bibliografía

- Ayyagari, M., Demircuc-Kunt, A., & Maksimovic, V. (2011). Small vs. Young Firms Across The World. Policy Research Working Paper.
- Baldegger, R. J., & Schroeder, S. H. (2017). Management in small and medium enterprises. Routledge.
- Becker, W. S., & Smidt, M. (2016). A Risk Perspective on Human Resource Management: A review and directions for future research. Human Resource Management Review.
- Birkinshaw, J., & Gibson, C. (2015). Building ambidexterity into an organization. MIT Sloan Management Review.
- Blackburn, R., Hart, M., & Wainwright, T. (2018). Small Business and Entrepreneurship. Sage Publications.
- Bresnahan, T., & Greenstein, S. (2017). Technological innovation and the distribution of income. National Bureau of Economic Research.
- Campos, H. M., Zouein, P. P., & Lima, G. B. A. (2018). The relationship between organizational strategy and operational performance. International Journal of Operations & Production Management.
- Huang, M.-H., & Rust, R. T. (2018). Artificial Intelligence in Service. Journal of Service Research.
- Kozlowski, S. W., & Bell, B. S. (2015). Work groups and teams in organizations. In Handbook of psychology, Industrial and organizational psychology.
- Men, L. R., & Stacks, D. W. (2016). The impact of leadership style and employee empowerment on perceived organizational reputation. Journal of Communication Management.

Penrose, E. T. (1959). *The Theory of the Growth of the Firm*. Oxford University Press.

Reiche, B. S., Harzing, A. W., & Tenzer, H. (2016). The role of the international HRM in multinational organizations. *International Journal of Human Resource Management*.

Rialti, R., Zollo, L., Pellegrini, M. M., & Ciappei, C. (2017). Exploring the antecedents of brand loyalty and electronic word of mouth in social-media-based brand communities: Do gender differences matter? *Journal of Global Marketing*.

Schein, E. H., & Schein, P. (2016). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey-Bass.

Taneja, S., Pryor, M. G., & Toombs, L. (2016). Strategic management in small and medium-sized enterprises. *Journal of Small Business Strategy*.

Teece, D. J. (2018). Business models and dynamic capabilities. *Long Range Planning*.

Welsh, J. A., & White, J. F. (1981). A small business is not a little big business. *Harvard Business Review*.

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a las personas participantes

Encuesta realizada como instrumento de recolección de datos de la investigación académica denominada análisis organizacional de las empresas del sector ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar.

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo realizar un análisis organizacional de las empresas del sector de la ofimática en el Municipio de Aguachica, Cesar. Que permita identificar posibles anomalías en el sector en cuanto a organización de su estructura empresarial y poder generar las mejores estrategias de solución, en busca del mejoramiento del clima organizacional.

Instrucciones: Se solicita muy respetuosamente responder de manera clara, precisa, concisa y sincera, las preguntas que se plantean a continuación, además, se le manifiesta que la información suministrada será confidencial y tendrá un valor importante en este trabajo de investigación con finalidad académica, la cual, es desarrollada y manipulada por sus investigadores.

Sección de preguntas.

1. ¿Conoce usted que es una estructura organizacional?

a. Sí. b. No.

2. ¿Su empresa cuenta con una estructura organizacional?

a. Sí. b. No.

3. Cuantos años tiene de estar realizando actividad económica en el sector de la ofimática en el Municipio de Aguachica.

a. De 0 a 2 años.

- b. De 3 a 5 años.
- c. De 6 a 10 años.
- d. De 11 a 19 años.
- e. 20 años y más.

4. ¿Cree usted que su empresa debe contar con un estudio organizacional?

- a. Sí.
- b. No.

5. ¿Considera usted que tendría beneficios mejorando su estructura organizacional?

- a. Sí.
- b. No.

6. ¿Sus productos logran satisfacer la demanda existente?

- a. Sí.
- b. No.

7. ¿La empresa actualmente que fallas tiene en proceso organizacional y administrativo, explique brevemente?

8. ¿Qué productos o servicios ofrece su empresa?

- a. Maquinas destructoras de papel.
- b. Escáneres.
- c. Encuadernadoras.
- d. Fotocopiadoras.
- e. Perforadora de papel y grapadoras.
- f. Plastificadoras.
- g. Cizallas de papel.
- h. Guillotinas de papel.
- i. Detectores de billetes falsos.
- j. Rotuladores.

k. Impresoras y equipos multifunción. l. Computadores.

ll. Accesorios de computadores.

9. ¿Su empresa actualmente requiere de una orientación en desarrollo organizacional y administrativo?

a. Sí. b. No.

10. ¿En la actualidad tiene fallas su empresa en materia organizacional?

a. Sí. b. No.

¿Cuál? _____

11. ¿Qué siente usted que le falta en materia organizacional a su empresa, describa brevemente?

12. ¿Considera usted que su empresa esta fortalecida en cuanto estructura organizacional?

a. Sí. b. No.

¿Cuál? _____

13. ¿Considera que su empresa es innovadora?

a. Sí. b. No

Apéndice B. información suministrada cámara de comercio Aguachica.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	MATRICU	PROPONE	ORGANIZ	CATEGOR	EST-MATR	EST_DATC	RAZON SOCIAL	IDENTIFIC	GENERO	NIT	FEC-MATR	FEC-RENC	ULT-ANO	DIR-COMERCIAL
314	15133		2	MA			6 COMPUANDY				20040316	20200310	2020	CARRERA 10 8-05
371	15628		2	MA			6 COMPUMAXY				20040702	20181030	2018	CALLE 6 16-65
1201	26225		2	MA			6 MEGACOMPUTO SIEMPRE INNOVANDO				20100125	20200623	2020	CARRERA 17 4-43
3277	41297		2	MA			6 COMPUDISEÑOS Y&J				20160420	20180920	2018	CALLE 3 3774
3858	44676		2	MA			6 CENTRO DE SISTEMAS COMPUPARTES				20170524	20191202	2019	CALLE 6 16-36 LOCAL
3927	44992		2	MA			6 COMPUELITE ACCESSORY SOPPORT				20170704	20200305	2020	CALLE 6 16-36 LOCAL
5537	50426		2	MA			6 SOLUCIONES COMPUCEL LC				20190225	20200831	2020	CALLE 1 25 - 03 BARR
5641	50836		2	0 MA			6 COMPUSHOP TECHNOLOGY				20190327	20200313	2020	CALLE 6 16-36 LOCAL
8015														
8016														
8017														
8018														
8019														
8020														
8021														
8022														
8023														
8024														
8025														
8026														
8027														
8028														