



**IMPACTO DE EL USO DE LAS TIC'S EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA
ALTA GERENCIA: UN CASO DE UNA EMPRESA DEL SECTOR
ADMINISTRATIVO DE LA CIUDAD DE MANIZALES**

DIANA MARCELA VILLADA MARTINEZ

MAURICIO GUTIERREZ TRUJILLO

JOHAN SEBASTIAN OSORIO ESCOBAR

JULIO CESAR VALENCIA MARTINEZ

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

MANIZALES, CALDAS

2019

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN	5
ESTADO DEL ARTE	7
PROBLEMA DE INVESTIGACION	10
PREGUNTA DE INVESTIGACION	11
OBJETIVOS	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos	12
MARCO TEORICO	13
MATRIZ DE MARCO LOGICO	20
METODOLOGIA	22
ANALISIS DE LA ENCUESTA	24
CONCLUSIONES	30
ANEXOS	31
INSTUMENTOS DE APLICACIÓN.....	31
Encuesta.....	31
Entrevista.....	33
GRÁFICAS	34
REFERENCIAS	37

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a cabo a través de un plan de trabajo y un diagnóstico, el cual nos proporcionó la respectiva información para su desarrollo.

Las bases de suministro temático contenido dentro de las tecnologías de información y comunicación ha trascendido de manera impactante en cuanto al desarrollo de las empresas en sus quehaceres diarios basados en la coordinación e implementación de procesos exhaustivos de gran índole para el buen funcionamiento general, efectuando un contenido crucial para el buen desempeño de la organización llevando así, una propuesta clara dentro de un análisis exacto y específico que permite entrelazar y acertar decisiones correctas por parte de la alta dirección de cualquier organización.

Mediante el uso de estas tecnologías se generan unos movimientos centrales que afectan de manera tanto positiva como negativa todo el entorno de la organización a la hora de realizar cualquier tipo de implementación o en su caso, claro ejemplo se puede denotar a partir de la cadena de suministro la cual está directamente relacionada con la forma de proceder entre proveedores, empresa y cliente, es allí donde mediante este uso tecnológico se puede llevar a cabo la reducción de los efectos generados por el efecto látigo, adecuando unos estándares determinados de acuerdo a un historial de ventas ensambladas en fechas, capacidad de oferta, capacidad de demanda y a su vez de inventario dentro de una bodega.

Todo esto es aplicable a partir de las tecnologías de información y comunicación que diariamente pueden arrojar resultados explícitos sobre todos los movimientos generados y de qué manera la gerencia puede proceder para evitar cualquier tipo de incertidumbre a la hora de decidir con cualquiera de los 3 grandes involucrados al interior de la empresa (proveedores, empresa como tal y cliente final).

Para la investigación principalmente será necesario conocer la forma y el método empleado por la empresa en el cual se establecen todas las formas de comunicación y manejo de sus interioridades enfocadas hacia las diferentes áreas funcionales, para ello se es necesario contar con la ayuda de cierta parte poblacional interna que a partir de ayudas instrumentales tales como entrevistas y encuestas a nivel general y muy detalladas sobre el procesamiento de datos e

información tanto actual como antigua, se dé una base investigativa que permita establecer conclusiones claras y precisas de toda la parte tanto estructural de la organización como tecnológica, debatiendo así un pensamiento óptimo de las debilidades y potencialidades que a través del método investigativo a implementar de claramente un análisis rotundo con el que se puede llegar a la mejora o a la proposición de nuevas ideas de acuerdo al objeto social de la organización.

Por lo expresado anteriormente se decide realizar una investigación sobre cómo las TIC'S afectan de manera positiva o negativa la toma de decisiones dentro de las organizaciones esto con el fin de saber cómo las organizaciones del hoy deciden involucrarse en el crecimiento tecnológico o en su defecto permitir quedarse en el tiempo y seguir con los procesos implementados desde la creación de la organización.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto está enfocado en el análisis de todo lo correspondiente al uso de las tecnologías de información y comunicación, en este caso, aplicable directamente hacia las diferentes empresas, especialmente para aquellas que aun en estos momentos trabajan de manera empírica, empleando procesos netamente manuales; sin embargo es de resaltar que muchas, no todas, comprenden cualquier tipo de tecnología para el desarrollo óptimo de todas las actividades ligadas a producción o a la parte financiera, entre otras, pero existen nuevas formas e implementaciones que a diario se dan a conocer dentro de un mercado en el cual lo que se busca es el desarrollo efectivo en el menor tiempo posible, por ende se hace necesario visualizar en tiempos de corto, mediano y largo plazo tecnologías acordes a las necesidades específicamente de la parte externa en una empresa, es decir; clientes, consumidores, proveedores y otros entrelazados en este sentido.

Con este proyecto se tiene como propósito interiorizar aspectos relevantes y situaciones complejas que puede tener cualquier tipo de empresa a la hora bien sea de tener o estar en el proceso de adecuación con respecto a las tecnologías de información, descubrir los puntos relevantes y necesarios para la implementación de ellas, sin dejar a un lado los procesos tal cual se utilizan y que lo que se espera es un mayor ámbito competitivo dentro del mercado al cual se instaura.

También se hace necesario llevar a cabo mediante un punto comparativo de un antes y un después, para conocer más a fondo todo lo que genera un proceso sistémico dentro de una empresa, estimado a partir de toda la parte financiera es decir; el crecimiento (que es lo ideal y lo más probable) o el decrecimiento de la misma en un caso un poco extremo por el cual no se cumpla con los estándares y las expectativas de los altos mandos.

Una de las motivaciones principales para el desarrollo de este estudio y del análisis investigativo en cuanto a fuentes y autores que resaltan dicho proceso es la incapacidad que algunas empresas tienen para la implementación de tecnologías de información y comunicación por tal vez un alto costo y el no conocimiento de las mismas, por ende lo que se busca es evaluar la forma en cómo se puede adquirir y de qué manera, contemplando y teniendo cuenta cada una de las capacidades y

desarrollos necesarios, claro está primero estudiando el problema de cada ente de acuerdo a sus objetivos y planteando información positiva y verídica que impulse a llevar a cabo los procedimientos necesarios y adecuados en la consecución de esos mismos objetivos pero de manera más efectiva y rápida.

Finalmente es de vital importancia saber que lo social gira entorno a la consecución de objetivos a corto plazo, de acuerdo a esto se hace necesario que las empresas incurran sobre desarrollos tecnológicos de manera efectiva, no solo por estar bien y referenciada dentro de un conglomerado de empresas que sean de un mismo sector, sino también por la relevancia de saber que el mismo mercado exterior lo pide, es decir; los mismos clientes y percusores del crecimiento de la empresa se personalizan y esperan unas formas más comprometidas de llevar acabo sus procesos personales, por eso es muy minucioso contemplar ¿Qué es lo actual?, ¿Qué es lo que mueve el mercado?, ¿Cuáles tecnologías se requieren?, ¿De qué manera compito sanamente en el mercado social? y demás interrogantes que permitirán a los empresarios tener una visión más fresca.

ESTADO DEL ARTE

La Sociedad Actual se caracteriza por la utilización de la información para generar conocimiento, con el fin de mejorar los procesos de cualquier organización: la información es un bien cada vez menos restringido, más compartido y la ventaja competitiva de las organizaciones radica en interpretarla y convertirla en un elemento diferencial, en un activo productivo y rentable. Los antiguos sistemas de información usados, que convertían datos operacionales en indicadores de gestión (la mayor parte de las veces de naturaleza económico-financiera), se han visto absorbidos y superados por un nuevo concepto del tratamiento de la información para la toma de decisiones, evoluciona con fuerza en el ámbito de las Tecnologías de la Información. Este cambio ha sido propiciado por la propia evolución de las TIC, que permiten un tratamiento cada vez más rápido, complejo e inmediato de los datos, la información y, en definitiva, el conocimiento. (mago, 2015)

El alto nivel competitivo empresarial está enmarcado en la parte de eficacia y eficiencia manejado a partir de cada uno de los procesos, digamos que ligados más que todo hacia la parte productiva y la satisfacción del cliente, es por esto que la implementación de sistemas hace de la empresa un elemento diferencial y elevado sobre el nivel del mismo entorno competitivo, efectuando maneras adecuadas y afines a lo deseado y requerido.

Pero ¿Cuáles son los beneficios de la inclusión de las TIC en la empresa? La generación de nuevas formas o métodos de trabajo, eliminación de tareas rutinarias por consecuencia aburridas automatizando estas actividades; esto hace que se requiera personal con habilidades necesarias para poder asignarle tareas más retadoras, exigiéndole mayor experticia y responsabilidad al trabajador. “Sin embargo a menudo aparecen consecuencias negativas tales como la reducción del personal, obsolescencia de las habilidades, estrés e insatisfacción laboral. Los puestos de trabajo pueden quedar fragmentados y despersonalizados, apareciendo una pérdida de control del trabajador sobre su trabajo” (Peiró, 1993).

El mantener un ritmo adecuado de cambio respecto a los avances tecnológicos actuales y establecer mecanismos en la incorporación de las TIC, debe constituir un

eje transversal, motivo por el cual debemos asumir los retos de la actualidad y establecer acciones de mejoramiento continuo ante la eminente necesidad de hacer frente a todos los desafíos impuestos por la sociedad [5]. El desarrollo acelerado de las telecomunicaciones e informática en la segunda parte del siglo pasado y el surgimiento y proliferación de Internet en la década pasada, ha influenciado prácticamente en todos los campos del quehacer humano. La digitalización se esparció en todo el mundo; ahora no sólo es importante reducir la separación entre “los que tienen” y “los que no tienen”, es fundamental reducir también la separación que Internet acentúa entre los que saben y los que no saben. El impacto de la digitalización en la sociedad es evidente y cada vez más amplio. **juliet díaz lazo¹, m.sc. adriana pérez gutiérrez² y dr.sc. rené florido bacallao² (2011)**. Procesando dicha información, es de gran relevancia establecer un paralelo entre los pro y los contra de la implementación de las TIC en las empresas, bien se sabe cómo ya se ha venido mencionando que el cambio en las organizaciones a la hora de emprender dicho complemento puede ocasionar diferentes circunstancias, no muy positivas en la parte interna de la misma, sin embargo a pesar de las diferentes dificultades son más los beneficios que estos sistemas pueden lograr en la parte organizativa de la empresa. Como en el texto se menciona, los retos de la actualidad hacen que estas tecnologías cada vez se vean más necesitadas por parte de los empresarios y sus colaboradores, generando así sistemas de alta comprensión en el sentido de avances que estén a la altura de lo que se requiere y es óptimo para todos los procesos, especialmente el de producción y bases de datos

Las principales problemáticas que se tienen en las empresas cuando se implementan las tic tiene un costo demasiado alto en las empresas ya que para montar un sistema de información requiere tecnología de punta la cual requiere cambiar los equipos de cómputo bien sea la parte de hardware y software, otra de las problemáticas se centra en el personal que trabaja en las empresas porque tienen que estar dispuestas al cambio el cual resulta demasiado complejo ya que son personas que han realizado sus tareas por muchos años, durante los cuales han generado hábitos y costumbres. Cuando la empresa le implementa un nuevo sistema se les van a presentar inconvenientes ya que muchos de los procesos se

han realizado manualmente y luego al implementar una sistematización, es ahí donde encuentran los problemas por la falta de experiencia y costumbre. Otra de las problemáticas es que requiere de mucho tiempo la implementación de las TIC ya que tienen que capacitar a todo el personal de las empresas y en ocasiones hay personas que se les dificulta mucho el aprendizaje, El tiempo de respuesta para realizar los procesos son cada vez más cortos, en donde se deben de tomar decisiones con consecuencias importantes a largo plazo deben de adoptarse en un breve período de tiempo. La Información incompleta y limitada, como consecuencia de ello, es imposible contar con toda la información necesaria para resolver un problema y adoptar una decisión óptima, y aunque se tuviera toda la información no se podría procesar sin las herramientas informáticas de simulación, predicción y proceso de la información la incertidumbre que manejan las empresas sobre los datos, muchas decisiones en la organización incorporan la situación previsible del entorno dentro de la información a tener en cuenta, y ésta no se puede conocer sino es en términos aproximados lo cual resulta demasiado complejo para la toma de decisiones de las compañías si no se tiene una información exacta y oportuna.

El papel que desempeña la gerencia en la implementación de las TIC, les está posibilitando a las empresas darse a conocer en un mercado con un número significativo de potenciales clientes, logrando así acceder a importantes beneficios sin tener que realizar una gran inversión y con un soporte publicitario inmejorable.

A parte de una interesante oportunidad de venta, las plataformas digitales son una excelente oportunidad de negocio y contactos. Aprovechando el boom de las redes sociales, las organizaciones pueden contactarse de manera sencilla con otros profesionales y proveedores que posean interés en su actividad, interactuar en tiempo real con los clientes o dar a conocer las novedades de las mismas. Por lo que aportan valor añadido a las empresas.

Los expertos concuerdan en que la forma de hacer negocios ha sido revolucionada por las TIC. Por lo que no es difícil predecir que aquellas pequeñas, medianas y grandes empresas que no adopten estas iniciativas, no podrán persistir mucho tiempo más ya que resulta imposible pensar el desempeño de una compañía sin ellas.

PROBLEMA DE INVESTIGACION

Los Sistemas de Información y las Tecnologías de Información han cambiado la forma en que operan las organizaciones actuales. A través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos, suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y lo más importante, su implantación logra ventajas competitivas y reducir la ventaja de la competencia.

Uno de los problemas más comunes dentro de cualquier empresa es la falta de avances tecnológicos (Peirano, Fernando; Suárez, Diana, 2006), que los ha llevado a tener problemas en la parte productiva, posiblemente generando déficits económicos, y es ahí donde los altos mandos de la organización deben tener en cuenta en un primer plano la implementación de diferentes sistemas de acuerdo a las áreas funcionales que la empresa tenga, contemplando estudio, análisis y adaptación de lo que podría ser beneficioso y no beneficioso a la hora de implementarlos.

Los grandes avances tecnológicos sobre las tecnologías informáticas les proporcionan a las organizaciones la administración de la información, que les pueda servir en sus procesos del día a día con el objetivo de mejorar el rendimiento y los beneficios y generar así obtener ventajas competitivas, es de vital importancia que las organizaciones puedan juzgar las técnicas que se manejan dentro de las empresas y los nuevos avances tecnológicos que se encuentran disponibles en el mercado para incorporarlos y poderles realizar mejoras para optimizar los procesos y desarrollar sistemas que OTORGUEN eficiencia y eficacia

Es de vital importancia resaltar que la implementación de los sistemas de información involucra un cambio organizacional, no solo afecta a la parte administrativa sino también a los subordinados y las habilidades que posee cada uno, con el fin de implementar una plataforma tecnológica que sea acorde a las actividades que se llevan al interior de la empresa.

PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cuál es el impacto generado por el uso de las tics en la gestión de la alta gerencia en la toma de decisiones?

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar el impacto que tiene el uso de las tics en la toma de decisiones de la alta gerencia

Objetivos Específicos

- Establecer las principales limitantes que se generan a partir de la toma de decisiones en el uso de las tics
- Analizar las etapas en el proceso de la toma de decisiones de la alta gerencia en el uso de las tics
- Plantear acciones estratégicas para optimizar el uso de las tics en el apoyo a la gestión de la alta gerencia

MARCO TEORICO

“Las ciencias sociales del trabajo han desarrollado en la última década un amplio debate académico y empresarial sobre la posible emergencia de nuevos modelos industriales en las empresas, centrados en la implantación de culturas organizativas o empresariales supuestamente rupturistas con las tradicionales prácticas tayloristas de organización del trabajo” (L. Sánchez, Reis, Abr - Jun, 2004), es importante aclarar que las decisiones no solo se toman basado en los datos recolectados de las tecnologías de la información o de los procesos realizados con los clientes externos y proveedores, también se debe tener en cuenta que los empleados o clientes internos juegan un papel muy importante, ya que estos van ligados de manera directa a cada proceso de la organización lo cual facilita la toma de decisiones; pues son ellos quienes nutren los sistemas de los datos necesarios, además de esto se encargan de realizar cada proceso de la organización.

Las generaciones del futuro serán del conocimiento, el recurso principal de las organizaciones en la actualidad florecerá el conocimiento lo cual conlleva a manipular la información de acorde a las necesidades de las organizaciones con el objetivo de poder dar soluciones acertadas, para el mejoramiento de sus sistemas y poder envolver sus necesidades. Como poder mejorar la precisión y la veracidad de los datos y la puntualidad de los informes en las fechas pactadas

Cuando la alta gerencia toma decisiones deben de tener presente las consecuencias que podrían acarrear al elegir una acción específica ya que en muchas ocasiones pueden estar limitadas por las personas que manejan las organizaciones y algunos factores externos que pueden estar fuera de control de quien toma las decisiones

Los cambios que pueden enfrentar las organizaciones en la actualidad nos llevan a analizar y diferenciar las estrategias para poder optimizar sus procesos donde les permitan ser competitivas y puedan innovar, en la actualidad a las empresas se les exige ser eficientes y eficaces, en donde las empresas emplean herramientas tecnológicas en sus procesos del manejo de la información y poder generar una ventaja competitiva.

Hoy en día la Tics se encuentran en nuestra vida Diaria y no cabe duda que con el paso del tiempo nos facilitan nuestras actividades en diferentes sectores de nuestra sociedad, la tecnología se ha convertido en un elemento imprescindible y debemos de estar dispuestos al cambio y a las actualizaciones que vayan surgiendo en el área tecnológica.

La presencia constante de los medios de comunicación social, los aprendizajes que las personas realizamos informalmente a través de nuestras relaciones sociales, de la televisión y los demás medios de comunicación social, de las TIC y especialmente de Internet, cada vez tienen más relevancia en nuestro bagaje cultural. (Peirano, Fernando; Suárez, Diana, 2006)

En la vida diaria su uso es más que habitual las tic son conocidas como tecnologías de la información y la comunicación que tienen como función agrupar los elementos, las herramientas y las técnicas usadas en el tratamiento, en el procesamiento y la transmisión de la información, principalmente la informática, Internet y las telecomunicaciones utilizadas como primera medida en el proceso de enseñanza aprendizaje de la nueva época, ayudan a disminuir la brecha digital que existe entre el hombre y las máquinas, aumentando de los usuarios que las utilicen como medio tecnológico para el desarrollo de sus actividades cotidianas, que harán avanzar la causa de la libertad, la educación, la democracia y los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua entre ambos.

Se puede considerar que el teléfono, la televisión y el ordenador forman parte de lo que se llama TIC en tanto que tecnologías que favorecen la comunicación y el intercambio de información en el mundo actual. El Fácil acceso a todo tipo de información, sobre cualquier tema y en cualquier formato ya sea textual, icónico, sonoro, especialmente a través de la televisión e Internet pero que nos permita el acceso a la información es la materia prima que necesitamos para crear conocimientos con los que podemos afrontar las problemáticas que se nos van presentando cada día en el trabajo, en el ámbito educativo, personal y en especial sobre los instrumentos para todo tipo de procesamiento de datos es gracias a las TIC.

Cuando se Impulsa el desarrollo y fortalecimiento del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, también se promueve la investigación donde se va llegando a la innovación la cual busca con su competitividad el avance tecnológico conforme al entorno y exigencias de la sociedad ya sea nacional e internacional. La automatización de tareas, mediante la programación de las actividades que queremos que realicen los ordenadores, en miras al procesamiento de información que constituyen el cerebro y el corazón de todas las TIC, es una de las características esenciales de los ordenadores, que en definitiva son máquinas que procesan automáticamente la información siguiendo las instrucciones de unos programas que benefician al trabajador o al estudiante para la asimilación del conocimiento.

De todos los elementos que integran las TIC, sin duda el más poderoso y revolucionario es Internet, que nos abre las puertas de una nueva era, en la que se ubica la actual Sociedad de la Información y nos proporciona un mundo en el que podemos hacer casi todo lo que hacemos en el mundo real y además nos permite desarrollar nuevas actividades, muchas de ellas enriquecedoras para nuestro desempeño.

También son de gran importancia en nuestra sociedad, nos permite conocer nuestra personalidad y forma de vida contactar con foros telemáticos y personas de todo el mundo quienes permiten que compartamos conocimientos para incrementar nuestro aprendizaje y ayudar al otro en el mismo proceso, de igual manera permite la localización inmediata de cualquier tipo de información, teletrabajo, tele-formación, que necesitemos de forma inmediata y es que ahora las personas podemos repartir el tiempo de nuestra vida interactuando en diferentes mundos,

Las Tecnologías de la Información y las Comunicación (TIC) son incuestionables, de ahí, que forman parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir, amplían nuestras capacidades físicas y mentales para acrecentar las posibilidades de desarrollo social, este concepto que también se llama sociedad de la información, con más posibilidades de intercambiar información por medio de los correos electrónicos, los servicios de mensajería y las páginas web y a su alrededor todo lo que conocemos como Tecnologías de la información y comunicación.

Romeo (2003) Explica que se considera que el éxito de una organización depende en gran parte de la rapidez y habilidad con que se implementen estrategias, ya sean en situaciones de crisis o en la implementación de nuevos esquemas modernos que mantengan a la empresa en un nivel competitivo de manera asertiva, es decir; planear los procesos, por los que implica las diferentes tomas de decisiones, las organizaciones pueden ser analizadas como un sistema de esta manera, los papeles que desempeñen los manager en tomar medidas permiten conocer su forma de interactuar y categorizarlo con base en sus actividades y funciones. El proceso de adquisición, presupone una serie de actividades y conocimientos para la elaboración de la estrategia o una meta jerarquía teniendo un sinfín de posibilidades y alternativas para su realización. Los procesos de toma de decisiones pueden ser analizados en términos de series o actividades como:

- Búsqueda de procesos.
- Formulación de objetivos.
- Selección de alternativas.
- Evaluación de resultados.

Dicho planteamiento va directamente encaminado hacia todo lo que tiene que ver con la toma de decisiones dentro de cualquier organización y su relevancia de acuerdo a lo que los altos mandos desean o se es necesario para aplicar ciertas reformas con el fin del buen desarrollo y desempeño laboral no solo en cuanto a los procesos mecánicos, sino también en la calidad de trabajo, y la realización del número de tareas contenidas dentro de los dictámenes y objetivos trazados en simultaneo o con interfaces determinadas de acuerdo a lo pautado.

Es aquí donde juega un papel muy importante el planteamiento y el nivel competitivo al que se quiere llegar, con los propios manejos internos que se comprenden. Como bien se expresa en el párrafo anterior hay varios métodos analizados para determinar y procesar las estrategias que se tienen y se proyectan a lo esperado en su productividad y desempeño, por ejemplo la búsqueda de procesos, un ítem relevante a la hora de implementar cambios o realizar modificaciones positivas en la cual la organización debe tener total apoyo teorico-practico, con el fin de hacer

efectivas todas esas necesidades (jerarquía, desempeño, desarrollo, material de trabajo) y obviamente estipuladas a lo que elabora la empresa. De allí viene la formulación de objetivos un pilar fundamental no solo a nivel general sino también particular, ya que de allí se saca a relucir todo lo que se requiere y se plantea a través de un proyecto de productividad o de mejoras, ya sea a nivel productivo (valga la redundancia), del personal o encaminado a la implementación de esos procesos que ya han sido buscados y encontrados en algún momento.

Por su parte se contempla la búsqueda de alternativas que generan un “plan b” a la hora de solicitar y evaluar lo que en el momento se tiene y lo que puede llegar a ser con progresivos intercambios de ideas y formulaciones que generen un buen resultado comprensivo y evaluativo con respecto a la viabilidad que se tiene en el para realizarlo por cualquier tercero relacionado o dirigido a la organización.

La idea de un proceso es básica para la toma de decisiones, uno de los descubrimientos más notables de los pensadores empresariales desde hace varias décadas, es el proceso más crítico para que los resultados sean mucho más efectivos. Ser inteligente o trabajar constantemente no asegura la calidad ni la cantidad del efecto que se espera del colaborador, el resultado sería cuestión de suerte, en cambio sí existe un proceso adecuado la productividad se adaptará a un proceso mucho más efectivo y se obtendrán mejores ganancias.

Porter (2006) Explica que por lo general los administradores enfrentan una cuestión fundamental, hasta qué grado deben permitir que los colaboradores que forman el grupo de trabajo participen en las decisiones que afectan sus actividades, como todo cambia en situaciones de trabajo, presiones de tiempo, e incluso en las destrezas del subalterno, es necesario que se cambie el nivel de participación en las decisiones que se tengan de esta manera se podrán tener muchas más ideas para solucionar el conflicto que se esté dando, incluso la investigación científica ha demostrado como la participación favorece el mejoramiento de la calidad de la decisión esto hace a que se incremente el comportamiento de los integrantes de una forma positiva y de buenos resultados y se pueda aumentar la satisfacción individual, por participar en la toma de decisiones.

Está claro que en un comienzo la idea principal de esta investigación está centrada en la toma de decisiones por parte de la alta gerencia al contar con una estructura sistémica como lo es el tema de las TICS y todas sus cualidades para cualquier tipo de empresa y objeto social.

De acuerdo a esto se infiere con mucha claridad que el proceso de productividad en una organización está basado por la cantidad de personal, la cantidad de trabajo, el tiempo que se requiera para todos los procesos y principalmente la forma de trabajo interna, basada en los implementos necesarios para hacer del trabajo una forma presentada en cuestión de utilidad, una rendición adecuada y una jerarquía optima al momento de emprender las tareas diarias.

Se es claro que la empresa empírica o más bien mecánica en todos sus procesos empezando desde la parte contable, es una empresa que no contiene tal vez los recursos necesarios, las capacitaciones pertinentes, el personal con estudios centralizados en el objetivo principal y el empirismo de sus altos mandos, estas situaciones obedecen para que la empresa en vez de estar en un nivel alto de competitividad, se mantenga siempre en un punto de equilibrio en el que no hay aumento ni disminución de clientes y de producción por consecuencia una empresa que aun maneje procesos manuales estará ligada y sostenida por personal de poca experiencia y de paso con poco nivel de trabajo a lo que se necesita y es allí donde entra a jugar un papel fundamental el tema principal de esta investigación enfocado en las tecnologías de información y comunicación y su pertinente implementación.

Esta metodología se basa simplemente en dejar a un lado la parte empírica y hacer de la empresa un ente organizativo de alta calidad y competitividad en relación con su mercado.

Sistematizar todos los procesos de una empresa no conlleva una complicación como muchos empresarios piensan, es una realidad contundente que lo único que conllevaría serian aspectos positivos en todo el entorno empresarial, como se ha hablado a lo largo de la investigación, tal vez en un principio si se daría un poco complejo la adaptación al entorno por la poca costumbre que se maneja en cuanto a procesos informático, claro está, que hablando por solo unas cuantas personas,

principalmente aquellas que nunca han tenido una relación directa con esto. Sin embargo no es un impedimento para la participación y el aprendizaje continuo.

Con las nuevas categorías sistémicas e informáticas implementadas en cada una de las posibles áreas de la empresa es donde se evalúa a cada uno de los integrantes de la organización especialmente de la parte jerárquica (de arriba hacia abajo y vs) en el cual surgen las respectivas decisiones acerca de los pro y los contra que se pueden llegar a tener con las modalidades.

Existen empresas que aun manejan una mentalidad egoísta en la que los principales de la organización son los que toman las respectivas decisiones, son aquellos quienes no se fundamentan sino por el concepto individual y dejan a un lado el comentario de la persona subordinada que en cualquier momento puede servir de gran apoyo y cualidad para todos los procesos de la misma, personas que en su momento hayan tenido relación directa con un mercado similar (experiencia personal), en el que se hayan generado ideas y contextualicen la situación actual de su trabajo.

MATRIZ DE MARCO LOGICO

REGUNTA DE INVESTIGACIÓN	CATEGORIAS	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTA ANALITICA	FUENTE	INSTRUMENTOS
¿Cuál es el impacto generado por el uso de las TIC's en la gestión de alta gerencia en la toma de decisiones?	Uso de las TIC's	"Son los procesos cognitivos que se desarrollan en la mente del individuo y que tienen como meta primaria la elección de un curso de acción que ayude a resolver algún problema." (Simón H., 1997)	Conocimiento de los resultados	cálculos de medición para la implementación de sistemas en procesos internos de las empresas, con el fin de evaluar los resultados requeridos y obtenidos en ciertos periodos de tiempo	¿Cuál ha sido la satisfacción de acuerdo a lo que se plantea para el plan de desarrollo en cuanto a la nueva tecnología?	gerente general y colaboradores de la empresa	encuesta/entrevista
			sistematización de procesos	después de dicha medición se proyecta a implementar cada una de las necesidades tecnológicas de la empresa para lograr el resultado concreto	¿En qué áreas específicas se requieren implementar los sistemas tecnológicos y por qué?	gerente general y subordinados	entrevista
			El nivel de impacto de la decisión	las reacciones podrán tornarse un poco rígidas por la falta de experiencia, sin embargo el 90% de las empresas logran compaginar y	¿Qué hacer en caso de un rechazo rotundo o una no aceptación en el medio del mercado, por lo cual prevalezca más lo empírico?	alta gerencia (conjunto)	entrevista

			construir el objetivo como tal			
Toma de decisiones	Porter (2006) Explica que por lo general los administradores enfrentan una cuestión fundamental, hasta qué grado deben permitir que los colaboradores que forman el grupo de trabajo participen en las decisiones que afectan sus actividades, por lo tanto la toma de decisiones es comprendida y establecida desde un punto de vista grupal, que incluya las ideas y aportes de los miembros	cambios definitivos	resultados positivos, se espera el buen desempeño y funcionamiento de la empresa tanto a nivel interno como externo	¿Cuál es el nivel de aceptación a nivel general para los colaboradores de la empresa con las modificaciones y reingenierías al respecto?	colaboradores de la empresa	conversatorio individual para cada una de las áreas a la que se implementa
		decisiones colectivas para bien común	el contraste en pensamientos abarca una correlación directa para el logro principal de sistematización empresarial	¿Cuál podría ser una estrategia clara para el desarrollo colectivo de la toma de decisiones en la cual gran parte de los colaboradores aporten ideas y se logre mejorar el funcionamiento y procesamiento de emblemas típicos de la empresa?	recursos humanos	entrevista

METODOLOGIA

El tipo de estudio implementado para este caso es un estudio correlacional, ya que este tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos y enfocado al fin de este proyecto que es analizar cuál es la relación que tiene el uso de las Tic's en la toma de decisiones de la alta gerencia en una empresa determinada de la ciudad de Manizales, por tal motivo este proyecto de investigación alude al tipo de estudio anteriormente mencionado.

Como método de investigación se debe utilizar el inductivo, para medir el impacto que tiene el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la toma de decisiones, mediante la recolección y análisis de datos para llegar a las conclusiones requeridas sobre el tema planteado. La inducción parte de la observación exacta de fenómenos particulares, para lo cual se utilizarán diferentes instrumentos como la encuesta y la entrevista para conocer los factores que han sido influenciados por el uso y aplicación de las TIC.

A continuación se detalla el paso a paso implementado para realización del presente trabajo y de los cuales cada uno será explicado de manera detallada:

- Definición del objetivo
- Diseño muestral
- Diseño del instrumento
- Ejecución de la encuesta y la entrevista
- Procesamiento de la información recolectada.
- Análisis de los resultados de las encuestas
- Difusión del resultado

Por lo tanto como primera medida se definió el objetivo de la investigación en el cual se busca determinar el impacto que tiene el uso de las tics en la toma de decisiones de la alta gerencia; cómo segundo paso se realizó un diseño muestral en el cual se define la cantidad de personas que serían encuestas, esto con el fin de establecer cuál es la percepción y experiencia de los mismos sobre el tema tratar.

En el diseño del instrumento se platearon diferentes preguntas de carácter RELEVANTE que permiten identificar cual es la percepción de las personas sobre

las diferentes herramientas tecnológicas implantadas en la organización; el paso a seguir es la implementación del instrumento a las diferentes personas de la organización, posterior a esto se realiza el respectivo análisis a la información recolectada.

De igual manera se expresa que para llegar a realizar cada uno de estos puntos como primera medida se debió realizar un estudio profundo sobre cómo ha sido la influencia de los diferentes medios tecnológicos en la alta gerencia, lo cual se encuentra referenciado en el marco teórico y el estado del arte.

ANALISIS DE LA ENCUESTA

Dentro de cualquier organización uno de los pilares, fundamentos y temas realmente importantes es todo lo estipulado con la toma de decisiones destinada desde lo más alto hasta la parte más interna de la misma. Es uno de los factores primordiales y de gran cuidado que deben tener los altos mandos a la hora de implementar y persuadir nuevos ambientes laborales enfocados en potencializar las diferentes áreas de la organización de acuerdo a lo que por cuenta de los mismos colaboradores se puede presentar y dar a relucir mediante informes de rendimiento colectivo.

Es aquí donde las tecnologías van jugando un papel muy importante en el desarrollo empresarial moderno en el cual cada uno de los gerentes o entes encargados asuman con responsabilidad, criterio y análisis lo que la organización necesita, planteando objetivos por medio de dichas rigurosidades e implementaciones prioritarias en este caso a nivel tecnológico que promuevan el buen desempeño laboral.

Los procesos administrativos han sufrido una metamorfosis en su forma de operación dado que a las organizaciones se les exige eficiencia y eficacia; por tanto, se recurre a emplear cada vez más herramientas y a aprovechar las ventajas que suministran las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

De esta manera, las prácticas de toma de decisiones apoyadas en los sistemas de información gerencial, han servido para la modificación en los sistemas de gestión. Es decir, que estas prácticas se han convertido en un control reformativo, la cual se caracteriza por un proceso de organización que debe definir el tipo de información recibida, procesarla, y analizarla o interpretarla con la finalidad de lograr una toma de decisión.

Para todos esos procesos es muy importante tomar en cuenta el punto anterior en el cual se menciona que la mayoría de los procesos administrativos por no decir y expresar que todos, han sufrido a lo largo del tiempo una metamorfosis en cada una de sus formas de operación ya que hoy día lo que exige el mundo tanto laboral como cotidiano son herramientas y respuestas más efectivas y eficaces a la hora de estar

comprometidos en cualquier situación ya sea de negocios o simplemente de estructuración empresarial.

Corroborando lo anterior es imprescindible aclarar que las nuevas formas de administración están directamente relacionadas al buen manejo y reducción del tiempo en cada uno de los procesos estipulados, por ende la implementación como bien se ha dicho a lo largo de este proyecto se hace realmente importante y capaz de sobrepasar los límites de satisfacción por lo menos si se habla de una empresa que tenga atención directa con el cliente, unas herramientas tecnológicas adecuadas permitirán llegar a un punto en el cual la organización comprenda y se manifieste competitivamente en un punto comparativo o más bien benchmarking, por encima hablando en el buen sentido organizacional.

Por ende en todos estos procesos se hace necesario e indispensable la capacitación continua y modificaciones adecuadas de acuerdo a lo que cada persona va estimando y observando dentro de esos manejos internos actuales. Así pues el proceso de implementación de las TIC en una organización se hace debidamente necesario y primordial orientado para el buen funcionamiento del mismo

Para tener en cuenta no solo es una responsabilidad muy grande el tener un manejo adecuado en cuanto a la información y los procesos externos de la organización, es decir; para ser más claros, la comunicación con los clientes o personas terceras que intervengan directamente en la misma.

Acá en todos estos nuevos procesos es indispensable tener una buena relación comunicativa con los internos de la empresa con el fin de adecuarlos y motivarlos para la realización de todas las tareas de manera más tranquila y eficaz, Teniendo en cuenta que el uso de herramientas tecnológicas en un principio para cualquier tipo de entidad será un poco tediosa y más cuando se habla de una que en un tiempo atrás todavía permanecía en la obsolescencia de procesos informáticos y que por ende todo durante un largo tiempo haya sido manejado de manera escrita o más bien manual, sin embargo es aquí donde la grandes capacidades de liderazgo juegan un papel

fundamental para controlar y saber dirigir todas estas dificultades que en un principio podrán ser de gran preocupación para cada individuo

El objetivo de esta encuesta es conocer que aspectos consideran importantes y cuál es el nivel de importancia que se le da en la organización a los sistemas de información, por tal motivo se realizó una encuesta la cual consta de 10 preguntas y de esta se obtuvo los siguientes resultados.

El 91% de las personas encuestas tienen conocimientos básicos sobre los beneficios que tiene el uso de las tics en la administración y la importancia de los sistemas de información TIC, cómo lo expresa (AGUILERA & RIASCOS ERAZO, 2009) “las TIC abarcan todos los ámbitos de la sociedad, cambiando y afectando directamente nuestro entorno y las capacidades del proceso de comunicación entre las personas, las máquinas y la integración de ambos”; esto nos demuestra que las personas saben la aplicabilidad que tienen los diferentes instrumentos tecnológicos para analizar y responder a las incógnitas definidas dentro de la organización, mientras que el 9% manifiesta que no tiene los conocimientos, por lo tanto se considera que es mejor brindar una educación a las personas para que incursionen en los sistemas tecnológicos y así comprendan la importancia de estos en la comunicación empresarial.

La importancia de digitalizar los datos de una empresa u organización es de suma importancia, ya que estos permiten tener información veraz y al instante sobre los constantes movimientos de información y datos numéricos que se presentan dentro de la misma y por esto encontramos que el 80% de las personas encuestas encuentran importante este procedimiento, cómo lo expresa (GUERRERO JULIO & GOMEZ FLOREZ, 2011) “la informática se introduce en las organizaciones con el objetivo de automatizar tareas administrativas repetitivas (contabilidad, facturación y nómina, principalmente)”; de tal manera esto demuestra cómo se pretende minimizar el trabajo de las personas y de igual manera brindar seguridad y confiabilidad a la hora de obtener los datos y lograr alcanzar los objetivos planteados por medio de dichos programas.

Por otra parte se observa que el 49% de las personas asegura que la inseguridad es el factor principal que inciden más en la poca utilización de las tics en la administración, esto debido a que muchas personas aún les genera “miedo” relacionarse y aprender a manejar los diferentes programas que se manejan en las organizaciones, un factor de esto sería que al momento de ingresar información o manipular el sistema este se pueda alterar y pueda omitir parte de la información adjunta, trayendo consigo grave problema al momento de analizar y estructurar dicho análisis.

El 100% de las personas considera que la toma de decisiones es acertada con respecto a las tecnologías de la información aplicada en la empresa, las actividades que se realizan en la empresa se encuentra todo digitalizado, a la hora de realizar consultas la información se puede encontrar de forma inmediata en donde se encuentra clasificada y organizada en donde la gran mayoría del personal optimiza el tiempo para hacer otras actividades, como nos explica (AGUILERA & RIASCOS ERAZO, 2009) “las tic son herramientas que nos ayudan dentro de la organización a cambiar su entorno y las capacidades que tienen las personas para comunicarse con el fin de generar ventaja competitiva”, gracias a la implementación de las TICS se puede decir que hoy en día los empleados toman decisiones rápidas y oportunas de forma efectivas y eficientes

El 22% a veces mejora su desempeño dentro de la organización pudimos observar que estas personas son difíciles de que se adapten a los nuevos sistemas de información que se manejan en la empresa, ya que son personas que llevan mucho tiempo trabajando en la organización y ya están acostumbrados a hacer el trabajo como siempre lo han hecho, en donde no se esmeran por aprender a dominar los nuevos sistemas de información sabiendo que le puede ser mucho más útil, mientras que el 71% de las personas contestaron el uso de las tecnologías de la información siempre mejoran su desempeño dentro de la organización en donde consideramos que la gran mayoría de las personas que trabajan en Adylog están dispuestas al cambio y que se pueden adaptar fácilmente a los nuevos sistemas que en algún momento pueda cambiar la empresa, esto se ha podido lograr gracias a que la empresa se encuentra

actualizada en tecnología y en la adquisición de nuevos software con el ánimo de dar solución a los inconvenientes que se le van presentando en el día a día, esto se ha podido lograr gracias al trabajo en conjunto que ha hecho la empresa con los trabajadores ya que los colaboradores se han podido dar cuenta en que la empresa se encuentra en constante crecimiento en donde se requieren nuevos sistemas para poder seguir creciendo en donde ellos se tienen que adaptar y ellos lo observan como una gran ventaja ya que se les mejora las condiciones de trabajo en donde la información se encuentra a la mano, no se toma mucho tiempo a la hora de dar solución a un problema que se les presente, ellos se sienten seguros de que la información que se está manejando no se va a perder como lo hacían al principio cuando en peso la empresa, que se les empapelaba o se desaparecía y el 7% considera que el uso de las tecnologías de la información casi nunca mejora su desempeño dentro de la organización se pudo evidenciar solo una gran minoría piensan de que los sistemas de información no les sirve en su diario vivir en donde no se han podido dar cuenta gracias a estos nuevos sistemas mejora de una forma positiva en su trabajo, como nos menciona (CORREAL ESPINAL, GOMEZ MONTOYA, & CANO ARENAS, 2010) en donde nos habla las tics generan cambios estructurales dentro de las empresas en donde a los empleados se le es difícil adaptarse a los nuevos cambios en donde los gerentes y los altos administrativos tienen que entrar a dialogar con ellos en donde se les expresan la importancia y los beneficios que tienen estos sistemas tanto para la empresa como para los empleados

El 100% considero que las herramientas tecnológicas que se manejan en la organización son de fácil acceso y manejo se puede evidenciar las personas que trabajan en Adylog manejan muy bien los sistemas de información, en donde consideran que le son útiles y lo dominan fácilmente y se han podido dar cuenta de que la empresa en ocasiones realizan cambios siempre pensando en el bienestar de los empleados, como nos explican (GUERRERO JULIO & GOMEZ FLOREZ, 2011) la información que se manejan en las organizaciones generan un crecimiento el interpretar bien la información puede ofrecer mejores beneficios para la empresa como informes centralizados y detallados, análisis de tendencias y pronósticos hacia el futuro,

se puede contar con información oportuna y confiable y se pueden tomar decisiones certeras.

El 74% de las personas considera que es bueno el grado de aceptación del uso de las tecnologías de la información en la organización esto se da gracias a que la empresa capacita al personal en los sistemas que maneja , el 11% considera que es regular el grado de aceptación del uso de las tecnologías de la información en la organización esto se da ya que hay personas en la organización no aceptan los cambios y le es difícil acoplarse a ellos , el 15% considera que es malo el grado de aceptación del uso de las tecnologías de la información en la organización esto se puede dar en una gran medida la empresa no le presta atención a un determinado número de personas ya que no se sienten conformes con nada, si trabajan como lo hacían antes de implementar los sistemas de información para ellos es malo y sigue siendo después de que los implementan, estas clase de personas no se conforman con nada y no se dan cuenta de lo que pueden llegar a lograr hacer en la organización donde se tomen el tiempo de conocer y de aprender los sistemas que se manejan, la empresa tiene que hacer un alto en el camino para involucrar a estas personas en los sistemas que maneja la empresa en donde se capacitaran y se les dará a conocer sobre los beneficios que se tienen tanto para ellos como para la empresa si estos sistemas se manejan de forma responsable en donde les puede mejorar las condiciones laborales como nos explica.

CONCLUSIONES

- Dentro de lo analizado se establece un factor muy importante dentro de cualquier empresa es la acertada toma de decisiones y para ello se hace necesario en un primer punto esclarecer los datos cuantitativos ligados a la parte financiera que con exactitud determinan lo que se debe realizar dependiendo el caso
- A pesar de los costos elevados que tiene la implementación de los nuevos sistemas de información en las organizaciones y los conflictos que se generan entre los empleados para poderse adaptar a estos sistemas, las organizaciones tratan de emplearlas para tener una ventaja competitiva con su competencia
- El buen uso de las tecnologías de información y comunicación generara un desempeño empresarial acorde a las necesidades tanto de ellos como ente organizativo como de sus propios externos (clientes, proveedores etc.)
- Las TICS han transformado nuestra manera de trabajar en las organizaciones, es allí donde los profesionales en administración de empresas juegan un papel muy importante para que puedan ser implementadas en las organizaciones ya que por medio de las tic nos ayudan gestionar recursos, hacen que nuestro trabajo sea más productivo, y la información se puede encontrar en tiempo real los cuales nos van a permitir tomar las mejores decisiones
- El desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), ha permitido importantes avances tecnológicos y especialmente los enmarcados en la gestión estratégica de las empresas, brindando diversas herramientas que le han concedido realizar un mejor rol, entre las que se encuentran los sistemas de información integrados, la minería de datos y los sistemas inteligentes; de esta manera se convierte en una fuente para la generación de conocimientos y la innovación.

ANEXOS

INSTUMENTOS DE APLICACIÓN

Encuesta

1. ¿CONOCE USTED LOS BENEFICIOS QUE TIENE EL USO DE LAS TICS EN LA ADMINISTRACIÓN?

- SI
- NO

2. ¿QUE TAN IMPOTANTE CREE UD QUE ES DIGITALIZAR LOS DATOS DE UNA EMPRESA U ORGANIZACIÓN?

- MUY IMPORTANTE
- POCO IMPORTANTE
- SIN IMPORTANCIA

3. ¿SEÑALE LOS FACTORES QUE UD CREE QUE INCIDEN MAS EN LA POCA UTILIZACION DE LAS TICS EN LA ADMINISTRACIÓN?

- FALTA DE INFORMACION
- INSEGURIDAD
- DESCONOCIMIENTO DE BENEFICIOS
- DIFICIL ACCESO A ESTAS HERRAMIENTAS

4. ¿CREE QUE LA TOMA DE DECISIONES ES ACERTADA CON RESPECTO A LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN APLICADAS EN LA EMPRESA?

- SI
- NO

5. ¿CONSIDERA QUE EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN MEJORA SU DESEMPEÑO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN?



- A VECES
- SIEMPRE
- NUNCA
- CASI NUNCA

6. ¿CONSIDERA USTED QUE LAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN SON DE FÁCIL ACCESO Y MANEJO?

- SI
- NO

7. ¿CÓMO CONSIDERA USTED QUE FUE EL GRADO DE ACEPTACIÓN DEL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN?

- BUENO
- REGULAR
- MALO

8. ¿CONSIDERA USTED QUE CUANDO SE TOMAN DECISIONES DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN LAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS INFLUYEN DE MANERA POSITIVA?

- SI
- NO

9. ¿CADA CUANTO RECIBE USTED CAPACIDAD DE LOS NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN?

- MENSUAL
- TRIMESTRAL
- SEMESTRAL

ANUAL

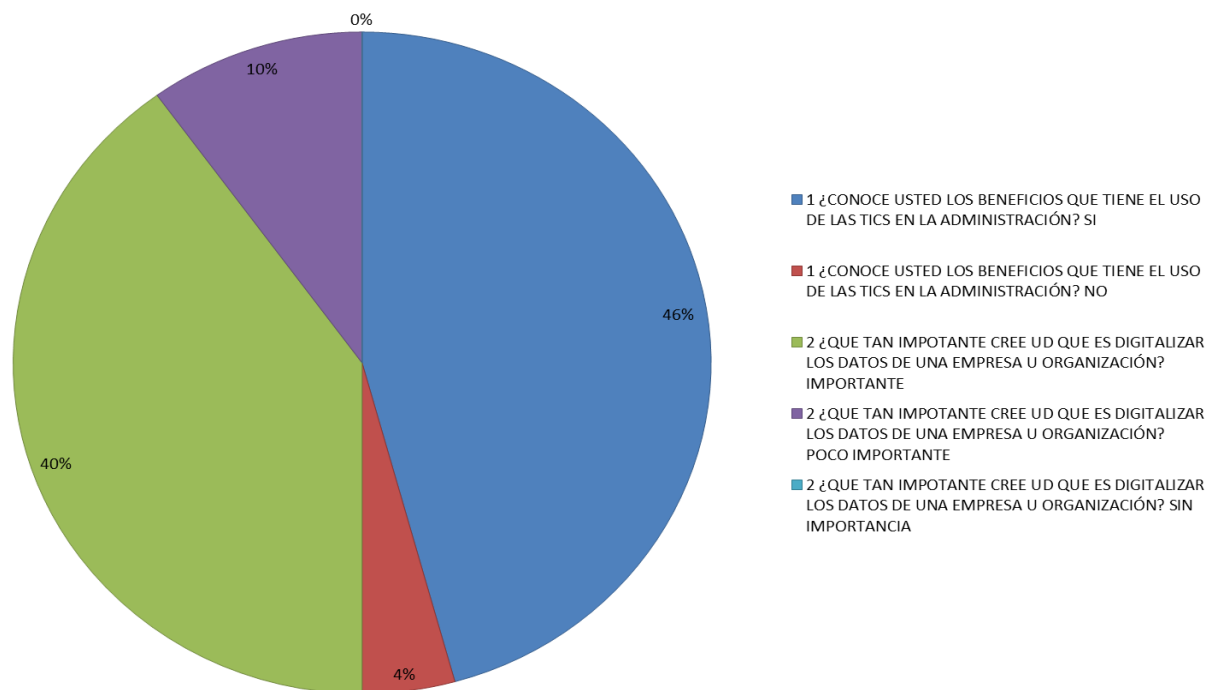
10. ¿CUAL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN PERSONAL AL MOMENTO DE RECURRIR A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN?

Entrevista

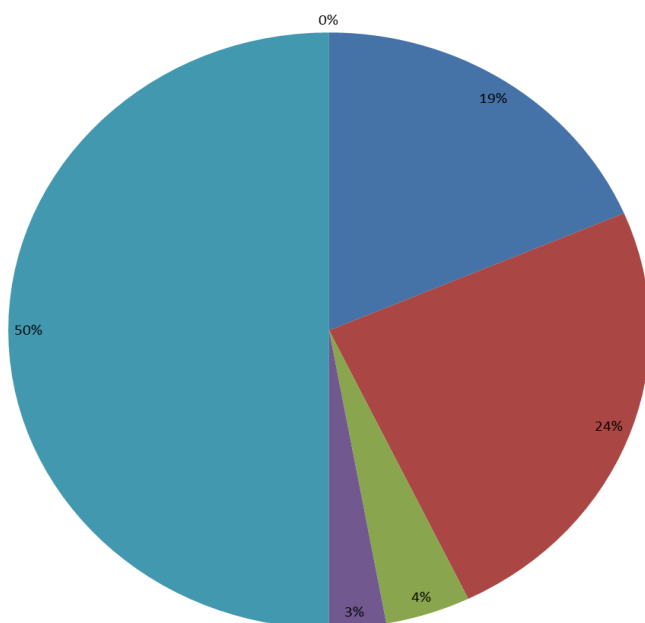
- 1) ¿Cómo era el proceso para la toma de decisiones en el nacimiento de la empresa?
- 2) ¿cuándo surgió la necesidad de implementar el uso de las TIC'S en la organización? ¿por qué?
- 3) ¿cómo ha sido la transición con relación a la implementación de las TIC'S y la toma de decisiones a lo largo del tiempo dentro de la organización?

GRÁFICAS

PREGUNTA 1 Y 2

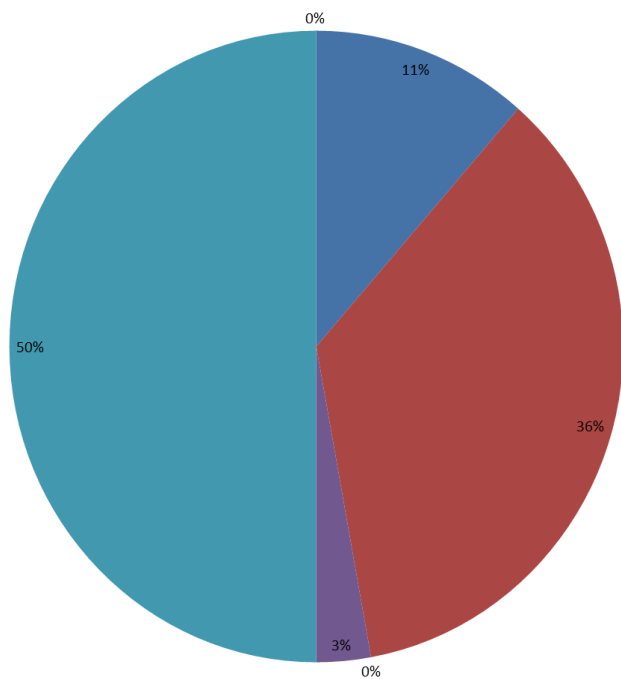


PREGUNTA 3 Y 4



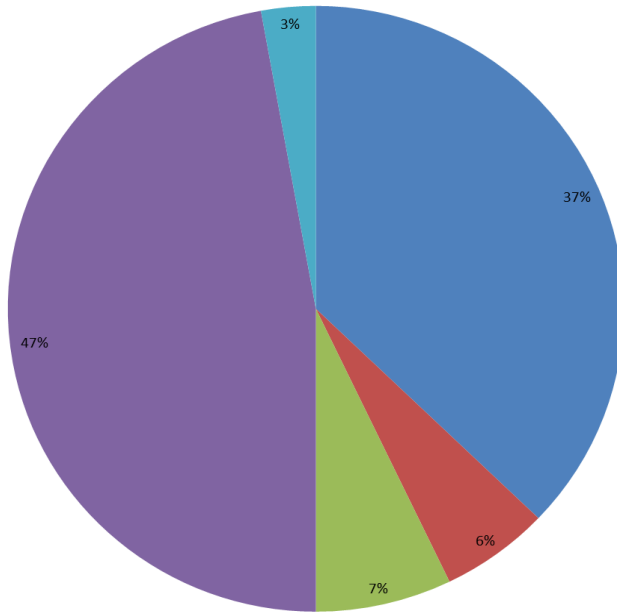
- 3 ¿SEÑALE LOS FACTORES QUE UD CREE QUE INCIDEN MAS EN LA POCA UTILIZACION DE LAS TICS EN LA ADMINISTRACIÓN? FALTA DE INFORMACIÓN
- 3 ¿SEÑALE LOS FACTORES QUE UD CREE QUE INCIDEN MAS EN LA POCA UTILIZACION DE LAS TICS EN LA ADMINISTRACIÓN? INSEGURIDAD
- 3 ¿SEÑALE LOS FACTORES QUE UD CREE QUE INCIDEN MAS EN LA POCA UTILIZACION DE LAS TICS EN LA ADMINISTRACIÓN? DESCONOCIMIENTO DE BENEFICIOS
- 3 ¿SEÑALE LOS FACTORES QUE UD CREE QUE INCIDEN MAS EN LA POCA UTILIZACION DE LAS TICS EN LA ADMINISTRACIÓN? DIFICIL ACCESO A ESTAS HERRAMIENTAS
- 4 ¿CREE QUE LA TOMA DE DECISIONES ES ACERTADA CON RESPECTO A LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN APLICADAS EN LA EMPRESA? SI
- 4 ¿CREE QUE LA TOMA DE DECISIONES ES ACERTADA CON RESPECTO A LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN APLICADAS EN LA EMPRESA? NO

PREGUNTA 5 Y 6



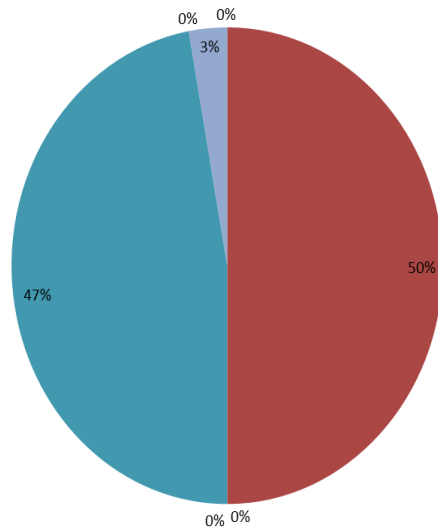
- 5 ¿CONSIDERA QUE EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN MEJORA SU DESEMPEÑO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN? A VECES
- 5 ¿CONSIDERA QUE EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN MEJORA SU DESEMPEÑO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN? SIEMPRE
- 5 ¿CONSIDERA QUE EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN MEJORA SU DESEMPEÑO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN? NUNCA
- 5 ¿CONSIDERA QUE EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN MEJORA SU DESEMPEÑO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN? CASI NUNCA
- 6 ¿CONSIDERA USTED QUE LAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN SON DE FÁCIL ACCESO Y MANEJO? SI
- 6 ¿CONSIDERA USTED QUE LAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN SON DE FÁCIL ACCESO Y MANEJO? NO

PREGUNTA 7 Y 8



- 7 ¿CÓMO CONSIDERA USTED QUE FUE EL GRADO DE ACEPTACIÓN DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN? BUENO
- 7 ¿CÓMO CONSIDERA USTED QUE FUE EL GRADO DE ACEPTACIÓN DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN? REGULAR
- 7 ¿CÓMO CONSIDERA USTED QUE FUE EL GRADO DE ACEPTACIÓN DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN? MALO
- 8 ¿CONSIDERA USTED QUE CUANDO SE TOMAN DECISIONES DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS INFLUYEN DE MANERA POSITIVA? SI
- 8 ¿CONSIDERA USTED QUE CUANDO SE TOMAN DECISIONES DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS INFLUYEN DE MANERA POSITIVA? NO

PREGUNTA 9 Y 10



- 9 ¿CADA CUANTO RECIBE USTED CAPACITACIÓN DE LOS NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN? MENSUAL
- 9 ¿CADA CUANTO RECIBE USTED CAPACITACIÓN DE LOS NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN? TRIMESTRAL
- 9 ¿CADA CUANTO RECIBE USTED CAPACITACIÓN DE LOS NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN? SEMESTRAL
- 9 ¿CADA CUANTO RECIBE USTED CAPACITACIÓN DE LOS NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN? ANUAL
- 10 ¿CUAL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN PERSONAL AL MOMENTO DE RECURRIR A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN? ALTO
- 10 ¿CUAL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN PERSONAL AL MOMENTO DE RECURRIR A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN? MEDIO
- 10 ¿CUAL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN PERSONAL AL MOMENTO DE RECURRIR A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN? BAJO

REFERENCIAS

- AGUILERA, A., & RIASCOS ERAZO, S. C. (2009). DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO APOYADO EN LAS TIC. *ESTUDIOS GERENCIALES*, 143.
- CORREAL ESPINAL, A. A., GOMEZ MONTOYA, R. A., & CANO ARENAS, J. A. (2010). GESTION DE ALMACENES Y TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION. *ESTUDIOS GERENCIALES*, 26, 27.
- GUERRERO JULIO, M. L., & GOMEZ FLOREZ, L. C. (2011). GESTION DE RIESGOS Y CONTROLES EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN . *ESTUDIOS GERENCIALES*, 95.
- Jorge, A. (15 de Octubre de 2014). *Eudmed.com*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2016, de Eudmed.com: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/777/La%20organizacion%20que%20aprende.htm>
- Justo, R. (16 de Septiembre de 2011). *Paritarios*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2016, de Paritarios: http://www.paritarios.cl/especial_las_5s.htm
- Licha, I. (08 de Junio de 2000). *scribd*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2016, de scribd: <https://es.scribd.com/doc/4266708/Que-es-la-Gerencia-Social>
- Mauricio, L. (17 de abril de 20004). *De gerencia.com*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2016, de De gerencia.com: http://www.degerencia.com/articulo/sistema_de_produccion_justo_a_tiempo_jit
- Mauricio, L. (22 de Noviembre de 2014). *De gerencia.com*. Recuperado el 2016, de De gerencia.com: http://www.degerencia.com/articulo/reingenieria_de_procesos

- Mauricio, L. (15 de Diciembre de 2015). *De gerencia.com*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2016, de De gerencia.com:
http://www.degerencia.com/articulo/calidad_total
- Merinoi, M. (13 de junio de 2013). *fundamentos de la organizacion y sus principales elementos*. Recuperado el 12 de febrero de 2017, de fundamentos de la organizacion y sus principales elementos:
<http://portafolioiutecpunerg.blogspot.com.co/2013/07/fundamentos-de-la-organizacion-y-sus.html>
- Muños, D. (6 de mayo de 2013). *conceptop de organizacion y principios* . Recuperado el 12 de febrero de 2017, de conceptop de organizacion y principios :
<http://www.monografias.com/trabajos56/conceptos-organizacion/conceptos-organizacion2.shtml>
- Peirano, Fernando; Suárez, Diana. (2006). TICS AND ENTERPRISE: CONCEPTUAL PROPOSALS TO GENERATE. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 3(2), 123-142.
- Porto, J. P. (2 de marzo de 2008). *definicion de organizacion* . Recuperado el 12 de febrero de 2017, de definicion de organizacion : <http://definicion.de/organizacion/>
- Rodrigo, D. B. (30 de Julio de 2008). *Scribd*. Recuperado el 4 de septiembre de 2016, de Sriibd: <https://es.scribd.com/doc/4266708/Que-es-la-Gerencia-Social>
- V, F. V. (2000). Estudios gerenciales. *Red de revista científica de America Latina y deel Caribe España y Portugal*, pp 27-40.
- Vargas, G. M. (2008). teoria clasica de las organizaciones . En G. M. Vargas, *teoria clasica de las organizaciones* . ECOE EDICIONES .

