

SISTEMA DE INFORMACIÓN BIBLIOGRAFICO

Ficha de Referencia R.A.E

Referencia	
Ciudad: <u>Bogotá D.C.</u> Fecha: <u>26 / Nov / 2018</u>	
Autor	DIEGO FABIAN CUBAQUE SARMIENTO
	DIEGO ANDRES RODRIGUEZ DIAZ
	JUAN SEBASTIAN CASTRO MIRQUE
Título trabajo	REVISIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO DESCRIPTIVO SOBRE TOMA DE DECISIONES Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN PYMES BOGOTANAS
Asesor	WILLIAM EDUARDO MOSQUERA LAVERDE
Nivel de Formación	PROFESIONAL
Facultad	FACUTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
Programa	PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Modalidad de grado	AUXILIARES DE INVESTIGACION
Título Obtenido	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Objetivos

Objetivo General

Revisar el desarrollo de las descripciones de la forma de manejar la información y la aplicación de TIC para optimizar el proceso de toma de decisiones que hacen los gerentes de las pymes en Bogotá.

Específicos

- Recopilar la Identificación de las pymes a partir de los perfiles y características de crecimiento con el fin de evidenciar la gestión organizacional con dificultades en manejo de información como apoyo a la toma de decisiones.
- Describir el flujo de la información y las aplicaciones informáticas que se utilizan en el mismo, de tal manera que permita visualizar las causas de las dificultades encontradas en su manejo.
- Evaluar la forma en que son utilizadas las TIC en la comunicación interna y el flujo de la información como apoyo a la optimización de la toma de decisiones de las pymes.
- Identificar propuestas de mejoramiento en el manejo de la información y la aplicación de las TIC en la gestión administrativa que permitan optimizar la toma de decisiones en las pequeñas empresas ubicadas en Bogotá.

Metodología

Para el desarrollo del proyecto se adoptará una metodología integrada, puesto que en un primer momento se tomarán datos cuantitativos, por medio de un levantamiento y análisis de bases de datos que cumplan con un perfil específico de pyme que garantice la sostenibilidad y que tenga una gestión organizacional para aplicar a las resultantes una encuesta con el fin de determinar tanto el tipo de información como el acceso y forma de empleo de la misma que tienen los gerentes para tomar óptimas decisiones. De igual forma con este instrumento se pretende establecer la aplicación de las TIC en el manejo de los datos y si éstas son usadas como herramientas de apoyo al momento de decidir. Adicionalmente, determinar el flujo de la información y comprobar el uso de las TIC en el proceso.

Finalmente se crearán tres grupos focales de 10 gerentes cada uno, establecidos estos según los resultados de la encuesta, se les realizará una entrevista grupal con los gerentes. En esta segunda parte del estudio se tendrá un enfoque cualitativo, pues lo que se busca es observar los procesos de manejo de la información y de las TIC tal y como se dan en su contexto natural, para después ser analizados, por lo tanto no se construye una situación, sino que se observan e indagan sobre los procedimientos utilizados en condiciones en las que no podemos interferir; pero que nos sirven para encontrar las respuestas al planteamiento del problema. También, es importante aclarar que la toma de datos se hará en un momento determinado y a una única muestra por lo que su diseño es: no experimental, transversal. Así, mediante el análisis de los datos lograremos la familiarización del tópico en estudio en este caso la toma de decisiones en las pequeñas empresas ubicadas en Bogotá e identificaremos las variables para estudios posteriores de tipo.

Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO

Listas Especiales	4
Glosario	6
Resumen	9
Planteamiento Del Problema	10
Justificación	13
1.3. Objetivos	16
1.4. Marcos de Referencia	17
1.4.1. Antecedentes	18
1.4.2. Marco Teórico	57
1.4.3. Marco Conceptual	60
1.5. Diseño Metodológico	61
1.5.1. Tipo De Investigación	65
1.5.2. Método	66
1.5.4. Fuentes y técnicas de recolección de la información	67
2. Desarrollo de los Objetivos	68

3. Conclusiones	125
4. Recomendaciones	130
Bibliografía	172

Resumen

De acuerdo a los avances realizados con los grupos de exploración designados en la fase anterior del proyecto; se logró realizar un estudio el cual tenía como objetivo revisar las características de crecimiento y manejo organizacional en las pymes; Con el resultado del perfil y según las pymes escogidas se analizara las dificultades de acceso, manejo y empleo de la información que tienen los gerentes a la hora de tomar decisiones, con el fin de describir y evaluar el flujo de la información y las aplicaciones informáticas.

Abstract

According to the progress made with the exploration groups designated in the previous phase of the project; a study was carried out which aimed to review the characteristics of growth and organizational management in SMEs; With the result of the profile and according to the chosen SMEs, the difficulties of access, management and use of information that managers have when making decisions will be analyzed, in order to describe and evaluate the flow of information and computer applications.

Descriptores / Palabras Claves

Pymes: Pequeñas y medianas empresas.
 Flujo de la información: Movimiento de información entre departamentos e individuos dentro de una organización y entre una organización y su entorno.
 TIC: Tecnologías de la información y la comunicación.
 Estudio descriptivo: Tipo de metodología a aplicar para deducir un bien o circunstancia que se esté presentando; se aplica describiendo todas sus dimensiones, en este caso se describe el órgano u objeto a estudiar. Los estudios descriptivos se centran en recolectar datos que describan la situación tal y como es.
 Sistemas integrados de gestión: Son una herramienta que posibilita la integración de datos y los procesos de una empresa en un sistema único. Permite la automatización y el almacenamiento de toda la información del negocio, optimizando la comunicación entre departamentos y facilitando, en consecuencia, la gestión y la producción.
 Competitividad empresarial: La competitividad de las empresas es un concepto que hace referencia a la capacidad de las mismas para producir bienes y servicios de forma

eficiente (precios decrecientes y calidad creciente), de tal manera que puedan competir y lograr mayor cuotas de mercado, tanto dentro como fuera del país.

Políticas empresariales: Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.

Innovación: Es la generación de valor, a partir del desarrollo de una nueva solución para resolver un problema u oportunidad. Entonces, esta nueva solución (innovación), puede ser un cambio en el modelo de negocios o puede ser un cambio tecnológico, lo cual define el tipo de innovación que se está realizando

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas

Planeación estratégica: Es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo.

Gestión de calidad: Conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Cartera: Cuentas por cobrar.

Outsourcing: Subcontratación, externalización o tercerización de un proceso o área de una empresa.

Call Center: Oficina donde un grupo de personas específicamente entrenadas se encarga de brindar algún tipo de atención o servicio telefónico.

Soluciones de BPO: Subcontratación de Procesos de Negocios, del inglés: Business Process Outsourcing (BPO), es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, usualmente menos costosos o más eficientes y eficaces.

Pet shop: Tienda de mascotas

Centro de rehabilitación: Ofrece una o más terapias en las instalaciones. Un centro de rehabilitación puede ser para pacientes ambulatorios. Algunos hospitales ofrecen la rehabilitación hospitalaria.

Nicho de mercado: Es un término de mercadotecnia utilizado para referirse a una porción de un segmento de mercado en la que los individuos poseen características y necesidades homogéneas, y estas últimas no están del todo cubiertas por la oferta general del mercado.

Socioeconómico: Sociedad o persona considerada en términos económicos. Que se toma en cuenta lo social y lo económico conjuntamente.

Diésel: Motor de combustión interna de alta compresión que funciona con aceites pesados o con gasóleo.

Coaching: es un método que consiste en acompañar, instruir o entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir cumplir metas o desarrollar habilidades específicas.

Divisas: Toda moneda extranjera, es decir, perteneciente a una soberanía monetaria distinta a la del país de origen. Las divisas fluctúan entre sí dentro del mercado monetario mundial.

Pecuarías: Cría de ganado, y este a su vez supone la crianza de animales con el fin de ser comercializados. Dentro del ganado, encontramos al ganado bovino (vacas), equino (caballos), ovino (ovejas), porcino (cerdos) o caprino (cabras).

Sanitarios: Conjunto de medios preventivos de la propagación de enfermedades contagiosas.

Histopatología: Es la rama de la Patología que trata el diagnóstico de enfermedades a través del estudio de los tejidos.

Conclusiones

Conclusión objetivo 1

Mediante la revisión detallada de los objetivos del estudio descriptivo sobre toma de decisiones y manejo de la información. Se realizó un detallado análisis de cumplimiento y hallazgo de cada uno de los objetivos propuestos con anterioridad.

Como primera conclusión se logró identificar las pymes evaluadas en diferentes sectores y campos de acción, adicionalmente evaluar y determinar rangos de cumplimiento, volumen de clientes, tiempos de revisión de planes, proyección.

En este análisis se resaltan datos de gran importancia para el estudio de las pymes, que en su mayoría predominan los sectores de servicios y transformación, en el sector de servicios resalta con su mayor participación los servicios veterinarios y en la transformación, la transformación de productos químicos.

La mayoría de las empresas cuentan con una planta de empleados directos entre 10 y 20 miembros con un promedio de funcionamiento continuo de 10 años con una minoría que supere los 20 años de funcionamiento; la mayoría de las empresas 93% de las empresas evaluadas no cuentan o no estipulan planes de mejora para el presente o futuro de la misma

Conclusión objetivo 2

Los flujos de información brindan una visión general de la empresa, permiten entender y diferenciar el día a día de cada organización, en sectores como el de tecnología la operación de cada empresa es muy similar, la gran diferencia radica en los sistemas de información que ellos dofahan desarrollado, lo cual se convierte en una ventaja comparativa, es decir, hasta que otra empresa la copie o desarrolle algo parecido será el plus que se le ofrece al mercado.

En el sector veterinario se refleja más la informalidad, predominando como principal canal de comunicación la aplicación WhatsApp, pero que funcionalmente es muy útil por la rapidez, la interacción de varios usuarios en un grupo, poder compartir archivos y la facilidad de su uso. Teniendo en cuenta que el uso de las TIC son cada vez más importantes para el desarrollo de las actividades de las empresas, puesto que de estas se obtienen beneficios en las operaciones y en la optimización de recursos para incursionar en mercados más competitivos, facilitando el acceso de información de nuevos clientes y del panorama de la competencia, se puede concluir que en las empresas que fueron analizadas, aplican las TIC de manera moderada, pues aunque desconocían muchas de las herramientas que hacen parte de estas, y que en muchas de las empresas estaban siendo utilizadas, al dar una explicación más clara identifican que son de gran importancia y oportunidad de crecimiento y desarrollo.

Para la toma de decisiones por parte de los gerentes es claro que se basan en informes de las diferentes áreas vinculadas de la organización pero en especial de la financiera y la administrativa, considerado estas más importantes, puesto son las áreas que reúnen información general de la empresa. Aunque se siguen presentado falencias de gestión, son empresas que están dispuestas a asumir cambios que los lleven a obtener mayores

beneficios de crecimiento competitivo. Por lo anterior se recomienda mantener un adecuado uso del manejo de las Tecnologías de la Información y la comunicación, dado que estas permitirán el incremento de la competitividad, mejorando las condiciones de acceso, favorece las relaciones con los clientes y proveedores, mejoran la calidad de los productos o servicios e incrementa el valor como empresa en el mercado.

Conclusión objetivo 3

Evaluar la forma en que son utilizados las TIC en la comunicación interna y el flujo de la información como apoyo a la optimización de la toma de decisiones de las pequeñas empresas. Según los informes y recopilación de las empresas mencionadas y trabajadas por los auxiliares de investigación en los años anteriores se revisaron y se da cumplimiento del objetivo ya que se evidencia como son utilizadas las TIC en la comunicación interna y flujo de información para la toma de decisiones de las 59 pymes., a continuación mencionamos las 59 pymes revisadas dando algunos ejemplos de como fue evaluado el tercer objetivo específicos desarrollado por los estudiantes de auxiliares de investigación en años anteriores.

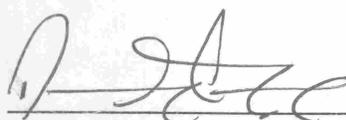
Cita Bibliográfica

Rodríguez Díaz, D. A., Cubaque Sarmiento, D. F. y Castro Mirque J. S. (2018) Revisión de los resultados obtenidos en el estudio descriptivo sobre toma de decisiones y manejo de la información en pymes bogotanas (Tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá.

Firma(s) Autor(es)

 c.c. 1026574884 de Bogotá ID 353061

e-mail: diego.rodriguezdi@campusucc.edu.co

 c.c. 1020733524 de Bogotá ID 318902

e-mail: diego.cubaque@campusucc.edu.co

 c.c. 1013616213 de Bogotá ID 378258

e-mail: juan.castromie@campusucc.edu.co