

**MODELO DE GESTION “ENFOQUE DE SYSTEMS COMPANY PARA EL DESARROLLO WEB  
DIRECCIONADO HACIA LAS MIPYMES”**

**Por:  
RICHARD ALONSO DELGADO GARCIA  
Cód. 80.029.694**

**Presentado a:  
ARIEL ALFONSO REYES C.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS – ECACEN  
CURSO DE PROFUNDIZACIÓN GERENCIA ESTRATÉGICA RESPONSABLE  
BOGOTÁ  
2009**

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	4
1 JUSTIFICACION.....	5
1.1 Uso de las TIC en Colombia.....	6
2 OBJETIVOS.....	7
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
2.2 Objetivos Específicos.....	7
3. MARCO TEORICO.....	8
3.1 TEORIAL GENERAL DE SISTEMAS.....	8
3.1.2 Desarrollos.....	8
3.1.3 Aplicación .....	8
3.2 EMPOWERMENT.....	8
3.2.1 Como se puede aplicar el Empowerment .....	9
3.2.2 Acondicionar los puestos de trabajo.....	9
3.2.3 Equipos de Trabajo.....	9
3.2.4 Entrenamiento.....	9
3.2.5 Modelo de Liderazgo para el Empowerment .....	10
3.3 ADMINISTRACION POR OBJETIVOS.....	10
3.3.1 Funcionamiento de la Administración por Objetivos.....	11
3.3.2 Objetivos de la APO.....	11
3.3.3 Ventajas de la APO para SC&S.....	12
3.3.4 Para los empleados.....	12
3.3.5 Mecanismos para hacer eficiente la APO.....	12
4. MARCO CONCEPTUAL.....	14
4.1 Encadenamientos Productivos y su importancia en SC&S.....	14
4.2 Generación de negocios y seguimiento.....	14
4.3 PLAN TIC.....	15
4.3.1 Visión del Plan.....	15
4.3.2 Misión del Plan.....	15
4.3.3 Las TiC y los beneficios de su uso.....	15
4.3.4 Beneficios.....	15
4.4 Presidente sanciona ley de TIC.....	16
5. MODELO DE GESTION.....	18
5.1 ESPECIFICACIONES DE LA EMPRESA.....	18
5.2 HORIZONTE ORGANIZACIONAL.....	18
5.2.1 Misión de la empresa.....	18
5.2.2 Visión de la empresa.....	18
5.2.3 Objetivos de la empresa.....	18
5.2.4 Ubicación.....	18
5.2.5 Personal.....	19
5.2.6 Proveedores.....	19
5.2.7 Clientes.....	19
5.3 JORNADAS LABORALES.....	19
5.4 ¿Y CUALES SON LOS PRONCIPALES STAKEHOLDERS?.....	20
5.5 MATRIZ DOFA.....	20
CONCLUSIONES.....	24
RECOMENDACIONES.....	25
BIBLIOGRAFIA.....	26

## LISTA DE GRAFICAS

Pág.

<b><u>Grafica 1</u></b> Uso de las TIC en Colombia.....	6
<b><u>Grafica 2</u></b> Flujo de APO.....	11
<b><u>Grafica 3</u></b> Implementación TIC y Grupos de Trabajo en Colombia.....	14
<b><u>Grafica 4</u></b> Logotipo del Gobierno sobre TIC.....	15
<b><u>Grafica 5</u></b> Modelo Gestión con el ciclo Deming.....	18
<b><u>Grafica 6:</u></b> Representación grafica stake holders.....	18
<b><u>Grafica 7:</u></b> Diligenciamiento de Formatos Rutas De acción.....	23
<b><u>Grafica 8</u></b> Evaluación De rutas de Acción Priorizada.....	24
<b><u>Grafica 9</u></b> Costo Del Modelo de Gestión.....	25

## INTRODUCCION

El presente modelo de gestión lo que busca es dar un análisis sobre la empresa Systems Company & Service que se dedica a la comercialización y venta de páginas web y equipos de informática y tecnología, la cual fue creada desde el año 2004 y que desde aquel momento ha obtenido una serie de conocimientos gracias al trabajo constante y el mercado, inicialmente se inicio vendiendo computadores y haciendo mtto y ahora ha deseado incursionar en otras áreas de la informática y la tecnología, y si bien cierto en estos momentos y con los estudios administrativos es importante el desarrollo de las páginas web enfocado hacia las Mipymes, Es necesario aclarar que la empresa a su vez busca tener reconocimiento en el mercado, y ayudar a promover el desarrollo empresarial para generar aportes, enfoques de negocio hacia el ámbito de las TIC por lo tanto con este modelo de gestión, lo que se espera es poder obtener una serie de falencias que se presentan y no permiten tener un crecimiento y reconocimiento empresarial, así observar como se está elaborando el trabajo en la actualidad.

A través de una análisis que se hace realiza con diferentes herramientas como lo son la matrices existentes, análisis organizacional, crear el código de ético que no lo tiene, sugerir una serie de soluciones que pueden servir para que se pueda mejorar sus procesos tanto a nivel interno como externo, tomar la información precisa que arrojara los resultados que se desean obtener, para así poder aplicar una estrategia que sea eficaz y ayude a cumplir con los objetivos.

## 1. JUSTIFICACIÓN

El presente Modelo de Gestión se realiza en la empresa Systems Company & Service con el fin de llegar a desarrollar, e implementar la necesidad que tienen las Mipymes en tener presencia en internet, y que con el desarrollo tecnológico y de páginas web, puedan obtener reconocimiento y aumento y crecimiento para todos los diferentes sectores de la economía, según el ministerio de las TIC, el desarrollo de las Mipymes a nivel empresarial tiene gran importancia para el mundo de los negocios, porque al tener presencia en internet se rompen muchas barreras, al igual que a nuestro país le interesa que se incursione en el mundo del E comercio y el E Bussines, porque gracias a ello se puede tener una ventaja competitiva y un desarrollo importante dentro de las empresas y así, la posibilidad de incursionar en muchos más mercados, por otra parte se puede ver que hace falta que para poder satisfacer este tipo de necesidad que les hace falta a las Mipymes falta asesoría en cuanto a las TIC.

Según la conferencia realizada el día 20 de agosto del 2009 en la ciudad de Bogotá en la sede de la cámara y comercio de la avenida Av el dorado, realizada por MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACION ([www.mincomunicaciones.gov.co](http://www.mincomunicaciones.gov.co)) y [www.colombiadigital.net](http://www.colombiadigital.net) con el plan de mypime Digital que pretende promover el uso de TIC en las Mipymes alineando la demanda (Empresarios) y la oferta Proveedores TIC según eso a nuestro país le hace falta el desarrollo de TIC para que los empresario s de las Mipymes tengan un crecimiento mucho más avanzado según esto las oportunidades de las TIC de los países de América latina esta de la siguiente manera:

**Tabla 1**

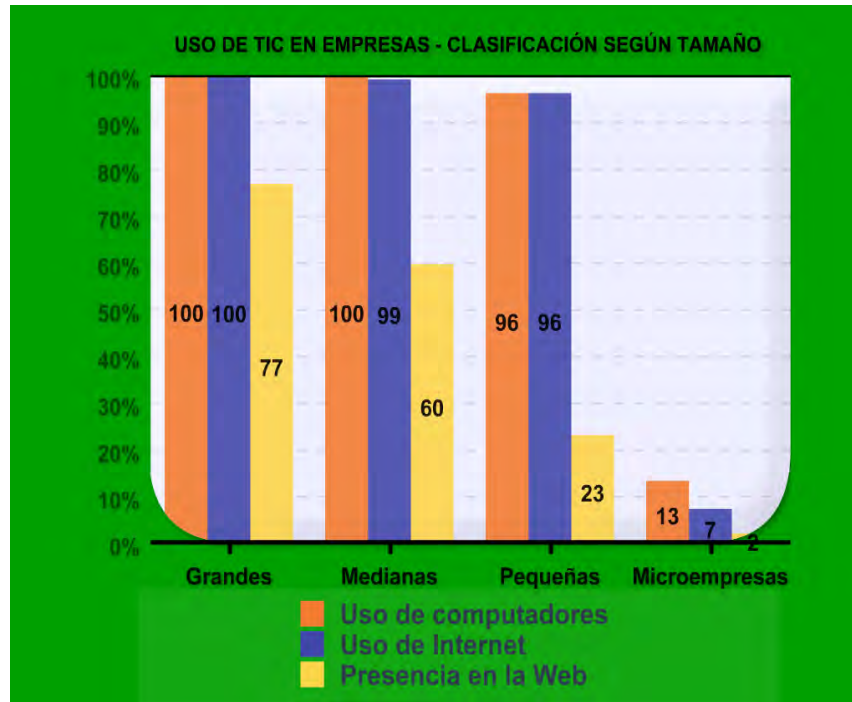
<b>PUESTO</b>	<b>PAIS</b>
39	CHILE
56	COSTA RICA
59	BRASIL
64	COLOMBIA

Lo cual quiere decir que a pesar de que Chile, Costa Rica y Brasil se encuentran por encima de nosotros en cuanto a aplicaciones y desarrollo de las TIC tenemos un gran ventaja sobre los demás de Latinoamérica.

## 1.1 Uso de las TIC en Colombia

Por otra parte es necesario aclarar que en Colombia el nivel de empresas y su distribución esta de la siguiente forma:

**Gráfica 1. Uso de TIC empresas en Colombia**



Fuente: <http://www.colombiaplantic.org.co/index.php?tipo=51&graf=1> pagina Ministerio de las TIC

En donde se puede ver las ventajas competitivas que se pueden tener al desarrollar un modelo que permita incursionar con ideas tentadoras para el uso de las TIC, y por supuesto la presencia en la web de cada empresa.

La idea de este modelo de gestión es implementar, un proceso que permita beneficiar a esas Mipymes para que puedan tener presencia en internet, apoyado con la asesoría profesional de negocio, y desarrollo de si mismas, teniendo en cuenta que para ello es importante estar, enfocados a hacia la satisfacción del cliente y el objetivo que busca cada empresa según su actividad económica, preparados para su desarrollo y el enfoque que se le desee dar al negocio,

Al final del trabajo se espera hallar y obtener los mejores resultados, que permitan dar a conocer un modelo de gestión apoyado por las herramientas que aportan los diferentes expositores de las teorías Contemporáneas de administración, que aportan un enfoque y estilo que desarrolle el mejor método de análisis y relación con el desarrollo de las Mipymes y su ventaja competitiva al tener presencia en internet.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar un modelo que permita implementar una estrategia enfocada hacia el desarrollo de las Mipymes, en la aplicación de las TIC para el desarrollo de su empresa y que sea llamativo para que las empresas se interesen por adquirir una pag web y puedan tener presencia en la web, y que para su organización dentro del enfoque exista la ventaja competitiva al poder tener presencia en internet a su vez fortaleces las organizaciones cumpliendo con objetivos claves que sirvan y fortalezcan a las Mipymes en su crecimiento y así renovar los esfuerzos sociales de las organizaciones.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Mejorar las metodologías que utiliza Systems Company & Service para el desarrollo de su empresa y que a su vez se puedan encontrar las herramientas que permitan mejorar el enfoque y servicio que se presta en la actualidad dentro de la estrategia de las empresas y la sociedad que hace parte del mercado.

Demostrarle a las Mipymes la ventaja que tienen al tener presencia en internet, por las diferentes técnicas y métodos que existen al querer mostrar un negocio por internet.

Aprender de todas y cada una de las técnicas que permite un modelo de gestión para que así una empresa se desarrolle y a la vez la ventaja que tiene el profesional al poder realizar sus proyectos en forma continua y adquirir niveles de conocimiento eficaces que sirvan para el desarrollo profesional.

Analizar el enfoque que tiene la empresa en la actualidad para el desarrollo de su propio negocio, de tal forma que se pueda ofrecer la asesoría profesional que le brinda la mejor confianza al querer contar con los servicios que esta empresa ofrece y que en si busca maximizar el reconocimiento en el mercado.

### **3 DEFINICION DELPROBLEMA**

Es claro anotar que nuestro país necesita un desarrollo tecnológico y las empresas necesitan tener presencia en la web porque esto sirve para que las Mipymes en la actualidad crezcan, por lo tanto se puede notar la falta de tecnología de en Colombia solamente el 1% de las microempresas tiene presencia en la web, y en general estos desarrollos tecnológicos que toman este porcentaje, se aplican en el más conocido triangulo de oro del cual forman parte las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín.

Esto implica una alta estrechez de los mercados a los que se dirigen sus productos, por el bajo nivel tecnológico de tal forma que los empresarios son bastante cautelosos para invertir y así tiene una baja capacidad de innovación bajo uso de las (TIC)

### **4. MARCO TEORICO**

#### **4.1 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS (TGS)**

También reconocida como teoría de sistemas o enfoque sistémico es un esfuerzo de estudio interdisciplinario que trata de encontrar las propiedades comunes a entidades, los sistemas, que se presentan en todos los niveles de la realidad, pero que son objetivo tradicionalmente de disciplinas académicas diferentes. Su puesta en marcha se atribuye al biólogo austriaco Ludwig von Bertalanffy, quien acuñó la denominación a mediados del siglo XX.

##### **4.1.2 Desarrollos:**

Aunque la T.G.S. surgió en el campo de la Biología, pronto se vio su capacidad de inspirar desarrollos en disciplinas distintas y se aprecia su influencia en la aparición de otras nuevas. Así se ha ido constituyendo el amplio campo de la sistémica o de las ciencias de los sistemas, con especialidades como la cibernética, la teoría de la información, la teoría de juegos, la teoría del caos o la teoría de las catástrofes. En algunas, como la última, ha seguido ocupando un lugar prominente la Biología.

Más reciente es la influencia de la T.G.S. en las Ciencias Sociales. Destaca la intensa influencia del sociólogo alemán Niklas Luhmann, que ha conseguido introducir sólidamente el pensamiento sistémico en esta área.

##### **4.1.3 Aplicación:**

La principal aplicación de esta teoría, está orientada a la empresa científica cuyo paradigma venía siendo la Física. Los sistemas complejos, como los organismos o las sociedades, permiten este tipo de aproximación sólo con muchas limitaciones. En la aplicación de estudios de modelos sociales, la solución a menudo era negar la pertinencia científica de la investigación de problemas relativos a esos niveles de la realidad, como cuando una sociedad científica prohibió debatir en sus sesiones el contexto del problema de lo que es y no es la conciencia. Esta situación resultaba particularmente insatisfactoria en Biología, una ciencia natural que parecía quedar relegada a la función de describir, obligada a renunciar a cualquier intento de interpretar y predecir



## 4.2 EMPOWERMENT

Quiere decir potenciación o empoderamiento, sirve en **SC&S** se basa en capacitar para delegar poder y autoridad a los subordinados y transmitirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo, es a demás una herramienta utilizada tanto en la calidad total, como en reingeniería, que provee de elementos para fortalecer los procesos que llevan a las empresas a su adecuado desarrollo., se toma como base para SC&S porque sirve de empoderamiento

También, se puede decir, que es un proceso por medio del cual se puede maximizar la utilización de las diversas capacidades de los recursos humanos. En este proceso se suele trabajar en grupos que comparten el liderazgo y las tareas administrativas que poseen facultades para evaluar, mejorar la calidad del desempeño y el proceso de información, además de proporcionar ideas para las estrategias del negocio. Así mismo el Empowerment, ocurre cuando la gerencia proporciona a los empleados toda la información conocimiento y recursos requeridos para desempeñarse en sus tareas asignadas y además les permite ejecutarlas en forma que sea necesaria para lograr los resultados deseados siempre y cuando se ajusten a los valores de la organización.

El Empowerment requiere de un liderazgo eficaz que diariamente sea capaz de dirigir a la gente en el sentido correcto y que esos seguidores se identifiquen con los valores y la misión de la organización y puedan aportar ideas para la ejecución de los objetivos trazados. Con esto se obtiene que el líder tenga varias características muy importantes y particulares, siendo capaz de motivar a sus subordinados a que se incorporen a sus labores con entusiasmo.

### 4.2.1 Como se puede aplicar el Empowerment: en esta empresa SC&S

Se necesita de los siguientes elementos:

#### 4.2.2 Acondicionar los puestos de trabajo:

Consiste en mejorar los puestos de trabajo para que los empleados se sientan cómodos y puedan tener sentido de orientación, posesión y responsabilidad, para que desarrolle los siguientes atributos:

- Autoridad.
- Diversidad.
- Reto.
- Rendimiento significativo.
- Poder para la toma de decisiones.
- Atención de un proyecto hasta que se concluya.

#### 4.2.3 Equipos de trabajo:

Se debe diseñar planes de capacitación integral para desarrollar las habilidades técnicas de cada empleado. Los equipos de trabajo organizan a las personas en forma tal, que sean responsables por su rendimiento o áreas de trabajo, los equipos de trabajo toman muchas de las responsabilidades que eran asumidas por los supervisores, esta es una excelente forma de energizar al personal, y motivarlos a mejorar la toma de decisiones en cuanto a:

- Planificación.

- Organización interna
- Selección del líder
- Rotación de puestos

#### **4.2.4 Entrenamiento:**

Generalmente se necesita el entrenamiento para desarrollar habilidades cuando los colaboradores y equipos asumen mayores responsabilidades, el personal con Empowerment debe poder dirigir a otros y resolver sus propios conflictos sin tener que apelar a una autoridad más alta.

#### **4.2.5 Modelo de Liderazgo para el Empowerment:**

La mayoría de los líderes está de acuerdo en que la organización jerárquica, rígida y voluminosa ha sobrevivido a su utilidad. Las tareas de liderazgo son demasiado complejas para que una sola persona tenga todas las respuestas. La información y el conocimiento están más fácilmente al alcance de todos que de una sola persona, por suerte que los niveles excesivos de gerencia ya no son necesarios ni apropiados. El antiguo modelo tradicional para líderes que buscaba llegar a la cima, estimulaba el acaparamiento del poder y la influencia; por fortuna, las organizaciones se han estado reestructurando para liberarse de ese modelo y equiparse totalmente para alcanzar el éxito deseado. La estructura jerárquica y tradicional y la cultura burocrática se construyeron sobre un fundamento:

- Organización Jerárquica.
- Estructura formal de arriba – abajo.
- Impulsada por las políticas y procedimientos.
- Liderazgo del Poder de la Posición.

En los actuales momentos se requiere de un nuevo modelo para construir una empresa de clase mundial, alto desempeño, para movilizar el potencial latente de la gente y para enfrentar los retos de la competencia; Este modelo de liderazgo para el Empowerment se desplaza del "poder de la posición" hacia el "poder de la gente", en el cual, a todas las personas se les dan roles de liderazgo de manera que puedan contribuir con lo mejor de sus capacidades.

De esta manera, el liderazgo junto con la responsabilidad y el cumplimiento se distribuyen por toda la organización, lo que se traduce en una cultura más participativa, más creativa y más sensible. Todo esto va apareado con una estructura más nueva, más plana y más flexible constituida por equipos de liderazgo interactuantes ligados por el conocimiento y por las redes de comunicación.

Cuando se aplica con efectividad, el Empowerment moviliza a los individuos y a los equipos auto dirigidos no sólo para ejecutar ordenes, sino también para innovar y mejorar los productos, servicios y programas, a menudo con resultados que abren nuevos caminos.

El Empowerment permite además a los jefes de las organizaciones se concentren en necesidades más amplias, como la formulación de nuevas visiones, la determinación de estrategias y prioridades y el entrenamiento de equipos de configuración de una cultura que sustente la excelencia.

### 4.3 ADMINISTRACION POR OBJETIVOS

La Administración Por Objetivos (APO), fue divulgada por Peter Drucker en la década de 1950, en su libro la Administración de Empresas, donde plantea la necesidad de un establecimiento formal de metas y la evaluación del desempeño.

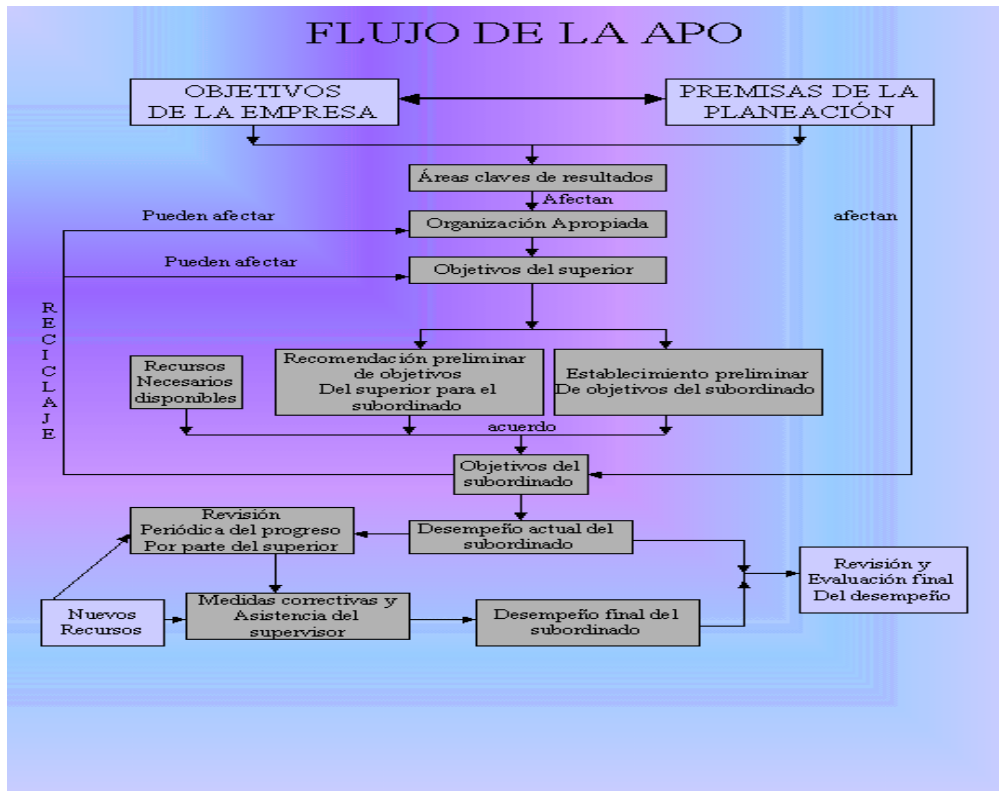
El aspecto principal de la APO, es la participación de los directivos y empleados en la formulación de los objetivos, lo que ayuda a romper algunas barreras de la planeación.

La APO define los resultados esperados y medibles de cada área de gestión. por medio de los cuales los encargados de cada departamento realizan la respectiva planeación, y entre ellos y los superiores realizan el control del logro de los objetivos en forma periódica; llevando al logro de los objetivos generales de la organización.

#### 4.3.1 Funcionamiento de la Administración por Objetivos

Generalidades: Para un buen funcionamiento de la APO, ésta debe involucrar a todo el sistema y funcionamiento de **SC&S** con el fin de buscar la sinergia de la planeación.

Gráfica 2. Flujo de APO



- Evaluación de los resultados: La evaluación es indispensable para poder determinar los

correctivos necesarios con el fin de garantizar el éxito en la dirección de la organización.

#### **4.3.2 Objetivos de la APO**

- Medir y juzgar resultados
- Relacionar los resultados individuales con las metas de la organización
- Aclarar el trabajo que debe realizarse y los resultados que se esperan
- Mejorar las comunicaciones entre el supervisor y el subordinado
- Servir como base de juicio para sueldos y promociones
- Estimular las motivaciones del subordinado
- Servir como técnica para el control y la integración en la organización

#### **4.3.3 Ventajas de la Administración por Objetivos para SC&S**

- Es la única forma con la que se cuenta para planear y evaluar democráticamente el trabajo y hacer un seguimiento de las causas que obstruyan la eficiencia.
- La organización, los directivos y los mandos medios que trabajan bajo este sistema, responden a metas concretas y precisas.
- Facilita y exige una mayor delegación de autoridad
- Fija responsabilidades personales
- Facilita el pago de salarios y bonificaciones por el logro de objetivos
- Facilita y estimula la formación de grupos de trabajo
- Ayuda a mantener las descripciones de puestos
- Es una base para detectar necesidades de capacitación y hacer seguimientos,

#### **4.3.4 Para los empleados:**

- Le permite conocer exactamente qué es lo que se espera de él
- Le permite mayor libertad de acción}
- Sus logros quedan registrados de una manera más objetiva
- Lo anterior permite una mayor justicia en las promociones y ascensos
- Le permite concentrarse en trabajos específicos

- Permite a todo subordinado de **SC&S** unos puntos de vista en contra de las metas que pretenden señalársele, pero no después de que se lograron, ni bajo previsión de la discusión
- Los objetivos no son impuestos, sino que son derivados de una concertación entre él y la dirección.

#### **4.3.5 Mecanismos para hacer eficiente la APO.**

- Compromiso constante de la alta gerencia.
- Capacitar a los gerentes en la técnica APO
- Formular claramente los objetivos
- Implementar formas eficientes de retroalimentación
- Estimular la participación

## 5 MARCO CONCEPTUAL

### 5.1 Encadenamientos Productivos y su importancia en SC&S

- Mayor generación de empleo
- Mejora la posición de Costa Rica como país proveedor de calidad.
- Mejoramiento en la competitividad global de la empresa
- Desarrollo de las Mipymes y su presencia en internet.
- Transferencia de tecnología, incluyendo aprendizaje de nuevos métodos de producción
- Investigación y desarrollo entre otros
- Posibilidad de incrementar ventas al exterior al convertirse en proveedores para otras plantas

### 5.2 Generación de negocios y el seguimiento:

Apoyo técnico a industria nacional: Asegurar la capacidad de suplir bienes y servicios que cumplan con los estándares requeridos por los exportadores (clientes).

Seguimiento de las fases del desarrollo de negocio y post- concreción del mismo

Asegurar relaciones de largo plazo  
- Desarrollo de suplidores de la mano con los exportadores.

Oportunidades comerciales para suplidores Mipymes nacionales

**IMPLEMENTACION TIC = MIPYMES COMPETITIVAS**

**Grafica 3:** Implementación de tecnología y grupos de trabajo



### 5.3 PLAN TIC

A continuación se resalta el plan TIC que implementa el gobierno a partir de la necesidad de esta para el desarrollo de nuestro país.

**Grafica numero 4 :** Logo del gobierno sobre el plan TIC



Fuente [www.mincomunicaciones.gov.co](http://www.mincomunicaciones.gov.co)

El Gobierno Nacional es consciente del desafío tecnológico que afronta el país, ante un mundo globalizado, en red y altamente competido. El acceso masivo y el buen uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asegura una mejor calidad de vida para los colombianos.

Por eso presentamos hoy, para consulta ciudadana, este Plan liderado por el Ministerio de Comunicaciones, que ha sido construido teniendo en cuenta el aporte de los ciudadanos a través de numerosas mesas de discusión regionales, con universidades y colegios, expertos del sector de TIC, sector empresarial, entidades estatales y gubernamentales.

Este documento construye la ruta hacia un país más competitivo, y pone al servicio de los ciudadanos el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar el acceso a la educación, la salud, la justicia y el gobierno en línea; y así mismo para impulsar la competitividad empresarial, la investigación, el desarrollo y la innovación. Además, para determinar los marcos regulatorios y normativos que se requieren para que el acceso y uso masivo de las TIC en Colombia sea una realidad.

Los objetivos de este Plan son contribuir a fortalecer las políticas de inclusión y de equidad social, al igual que aumentar la competitividad del país, lo cual redundará en desarrollo social para los colombianos.

El resultado de este Plan será un conjunto de políticas de Estado y acciones para ser ejecutadas con una fuerte participación del sector privado y un papel protagónico de las alianzas público-privadas en los proyectos que se pretenden desarrollar.

Para asegurar la efectividad del este plan a largo plazo y dada la rápida evolución que tienen en el mundo las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, este Plan se actualizará al menos cada dos años. También contará con indicadores de gestión, impacto y satisfacción.

#### 5.3.1 Visión del Plan

En 2019 esperamos que todos los colombianos conectados e informados, estén haciendo uso eficiente y productivo de las TIC, para mejorar la inclusión social y la competitividad. En ese año Colombia estará dentro de los tres primeros países de Latinoamérica en los

indicadores internacionales de uso y apropiación de TIC.

### **5.3.2 Misión del Plan:**

Lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las TIC, tanto en la vida cotidiana como productiva de los ciudadanos, las empresas, la academia, el Gobierno y todo el Estado.

### **5.3.3 Las TIC y los beneficios de su uso:**

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones.

### **5.3.4 Beneficios:**

- Ayudan a reducir la pobreza y la desigualdad, elevar la competitividad y alcanzar el desarrollo social y económico de manera sostenida en los países que las están usando masivamente.
- Revolucionan la forma como se produce, divulga y utiliza la información en la sociedad.
- Cambian las costumbres sociales y la forma cómo interactúan las personas.
- Mejoran las oportunidades para grandes grupos de la población tradicionalmente excluidos, con lo cual se aumenta la movilidad dentro de la sociedad.
- Revolucionan la forma de aprender, cambiando la forma cómo las personas adquieren conocimiento, al igual que el rol de los alumnos y de los maestros.
- En las empresas, la implementación de estas tecnologías configuran los procesos para hacerlos más eficientes al permitir aumentar la movilidad y la rapidez con que se llevan a cabo.
- Contribuyen a disminuir los costos de transacción, al hacer que los procedimientos sean menos pesados, más interconectados, más rápidos y más descentralizados.
- Facilitan la inserción en la economía global de las empresas y permiten que se aprovechen y se generen mayores economías de escala.
- Apoyar los procesos que permiten acelerar el crecimiento de las empresas.
- Revolucionan los procesos de innovación pues potencian y retan la capacidad de investigar, desarrollar, innovar y emprender en todos los países.

### **5.4 Presidente sanciona ley de Tecnología de Información y Comunicaciones:**

El Presidente Álvaro Uribe sancionó la Ley 1341 del 30 de julio de 2009 que le garantiza a Colombia un marco normativo claro para el desarrollo del sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones, promueve el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro, y en especial, fortalece la



protección de los derechos de los usuarios.

Luego de 10 años y seis proyectos de ley, el sector de las telecomunicaciones recibe con gran satisfacción la Ley TIC que brinda un marco legal consistente con la convergencia tecnológica que genera nuevas oportunidades de negocio para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, introduce en el país el principio de neutralidad tecnológica, crea la Agencia Nacional del Espectro para la gestión, planeación, vigilancia y control del espectro radioeléctrico y fortalece la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. Así mismo, promueve el desarrollo de contenidos y aplicaciones y la formación de talento humano en estas tecnologías.

La nueva Ley 1341 "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones" permite a los operadores prestar cualquier servicio que técnicamente sea viable, pone en igualdad de condiciones a los operadores en el momento de prestar dichos servicios y hace especial énfasis en la protección de los usuarios de telecomunicaciones. En adelante los ciudadanos que tengan quejas en la prestación de servicios de telefonía móvil, internet o telefonía fija, podrán acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, única entidad encargada de resolver sus reclamaciones.

La Ley TIC es consistente con las políticas de Estado de largo y mediano plazo, como son la "Visión Colombia II Centenario- 2019" y el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 "Hacia un Estado Comunitario."

FUENTE ,[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)

<http://www.colombiaplantic.org.co/index.php?tipo=15&noti=52>

## 6 MODELO DE GESTION

Grafica numero 5: Modelo de Gestión con el ciclo Deming



### 6.1 ESPECIFICACIONES DE LA EMPRESA

6.1.1 **Nombre de la empresa:** Systems Company & Service

### 6.2 HORIZONTE ORGANIZACIONAL:

#### 6.2.1 Misión de la empresa:

Systems Company & Service es una empresa comprometida en la distribución de equipos de optima calidad para cada uno de los clientes potenciales, brindando un servicio excelente y total satisfacción al cliente, mediante el suministro del producto oportunamente, precios competitivos, y el cumplimiento de los estándares y normas de alta calidad en los procesos de producción.

#### 6.2.2 Visión de la empresa

Llegar a ser una empresa con los mejores productores, en el área de comercialización y distribución de equipos de computo de optima calidad, cobijando a nivel nacional con los clientes potenciales evaluando constantemente los cambios que se den en el entorno, a través de investigaciones continuas en los medios tecnológicos, económicos y social con el fin de poder

aplicar estrategias que permita posicionarse y mantenerse en el mercado y ante todo siempre estar a la vanguardia del desarrollo industrial del país respaldado por una alta tecnología y adecuación en la infraestructura. Contando con un equipo humano integral, fundamentado en valores, capacitaciones, habilidades comunicativas y competentes en la satisfacción de las necesidades de los clientes.

### 6.2.3 Objetivos de la empresa:

- Analizar los factores que condicionan la conveniencia y desarrollo de esta idea empresarial con base a lo que se ofrece en el mercado y la mayor cantidad de valor agregado.
- Orientar las acciones que permitan determinar los estudios de mercado necesarios para la puesta en marcha del proyecto.
- Ofrecer información para contribuir en los procedimientos convenientes en la creación de la empresa.
- Determinar apropiadamente el estudio financiero y contable que se requiera en la creación de la empresa.
- Proporcionar los elementos de juicio para el éxito de la tecnología en la actualidad.
- Descubrir las herramientas que puedan fomentar nuevos empleos en la empresa.
- Cumplir con toda las responsabilidades que genera el crear una empresa con el Estado y su exigencia.
- Incursionar en procesos nuevos de mantenimiento y soporte técnico de computadores.

6.2.4 **Ubicación:** Bogotá, En la zona de engativa zona comercial.

6.2.5 **Personal:** Esta empresa cuenta con 4 empleados, de los cuales hay 1 director general, un diseñador grafico, un contador, 1 Ing. de sistemas.

6.2.6 **Proveedores:** microempresas ubicadas en la zona unilago en la ciudad de Bogotá.

6.2.7 **Clientes:** Mypimes de la ciudad de Bogotá, Colombia, y a la vez hogares a nivel general.

6.3 **JORNADAS LABORALES:** Trabajamos contratos por prestación de servicios.

### Tabla Numero 1: Explicación horarios de la empresa

Como se pueden dar cuenta esta empresa es una micro que se encarga de satisfacer las necesidades de un sector específico como lo es la informática y tecnología.

En cuanto a los proveedores no hay ningún inconveniente hasta ahora, ya que ellos son personas que entregan los productos ágilmente al momento de ser necesitados, hay que ver que en este caso no hay necesidad de tener un stock e mercancía tan alto, ya que se trabaja sobre pedidos de los clientes al igual que el diseño de las páginas web, porque para estas se cuenta con un servidor

dedicado que está disponible al momento de realizar una venta de una pag nueva, la cual brinda un hospedaje disponible al momento de ser requerido.

Entre los empleados figuran 1 joven de 19 años, quien es un programador que se encarga de realizar los diseños de los sitios según las necesidades y requerimientos de los clientes, el director general quien se encarga de la admón. de la empresa, conseguir clientes y divulgar el producto en general, el ing de sistemas quien ayuda a soportar algún daño técnico que se presente y el contador en posición de staff quien al momento de realizar balances los ayuda a presentar y manejo de la contabilidad de n la empresa.

Las condiciones de trabajo son las apropiadas (horario de trabajo, igual es de entender que el trabajo con diseño de pag web no implica ningún riesgo, lo único es que al momento de realizar un mtto de un computador es necesario tener los más altos grados de seguridad en cuanto a seguridad eléctrica.

Por otro lado esta empresa no tiene problemas de seguridad ya que al momento de realizar la venta de un computador o en su defecto una pag web prácticamente estas se hacen el mismo día y no genera ningún riesgo, lo único es cargar los equipos portátiles al momento de presentar la empresa para algún negocio, pero a pesar de ello, se cuenta con transporte y hasta ala fecha no ha sucedido ningún inconveniente.

En cuanto a los desechos de los computadores en la actualidad hay empresas que se encargan de comprar este material sobrante y no hay desperdicio ni riesgo en contra del medio ambiente.

Ahora, ¿cuáles creen ustedes que son los principales stakeholders acá?

#### **6.4 ¿Y CUALES SON SUS PRINCIPALES STAKEHOLDERS?**

Se puede ver que en la parte interna esta el directivo con sus empleados y ya en la parte externa de la empresa está la relación con los proveedores, la comunidad, la sociedad, el gobierno y por supuesto un factor muy importante en una empresa sus respectivos clientes.

**Grafica numero 6: Representación STAKEHOLDERS**



**Fuente: Autor Richard Alonso Delgado Garcia**

**6.5 MATRIZ DOFA**

Teniendo en cuenta los hallazgos se realiza la siguiente matriz DOFA con una serie de estrategias a aplicar según las variables halladas.

**Tabla Número 2: Análisis DOFA**


	<b>FORTALEZAS internas claves</b>	<b>DEBILIDADES internas claves</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SC&amp;S posee buen clima organizacional</li> <li>2. La publicidad por internet ayuda mucho</li> <li>3. La gente obtiene confianza con los trabajos de esta empresa</li> <li>4. Calidad y conocimiento en cada una de las áreas y trabajos que se prestan.</li> <li>5. Reconocimiento y confianza con los nuevos clientes que llegan a adquirir servicios o productos ofrecidos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ha disminuido la lealtad de los consumidores.</li> <li>2. No hay copaso</li> <li>3. No se ofrecen instrucciones sobre salud y seguridad laboral</li> <li>4. La empresa no tiene programas de participación comunitaria para selección de proveedores.</li> <li>5. Los proveedores no forman parte de alianzas estratégicas.</li> </ol>

<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la actualidad la mayoría de las empresas desea tener pag web</li> <li>2. El mercado potencial en cuanto a tic's es bastante grande.</li> <li>3. El cliente desea implementar tecnología y publicidad como pag web en internet.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enfocar al empleado hacia el desarrollo de la organización enfocado hacia la satisfacción del cliente.</li> <li>2. Mercadear y dar a conocer el servicio y los productos que esta empresa presta.</li> <li>3. Aprovechar la tecnología que SC&amp;S Posee.</li> <li>4. Mantener un contacto directo con el cliente, en donde constantemente se realicen análisis pre y post venta de todos los servicios y bienes ofrecidos.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprovechar los medios tecnológicos con los que cuenta esta empresa</li> <li>2. Aumentar la calidad en la parte de salud ocupacional.</li> <li>3. Seleccionar proveedores que ayuden a incrementar el nivel de ventas y vayan conforme al bien común.</li> <li>4. Forma una política de trabajo que se ajuste a las necesidades de los clientes en la actualidad.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las grandes empresas como VGH op hosting están ganando mayor participación en el mercado.</li> <li>2. No conseguir suficientes clientes y la empresa pierda reconocimiento en el mercado.</li> <li>3. Los proveedores aumentan los costos en especial los de insumos para computadores</li> <li>4. Perder reconocimiento y confiabilidad de la marca.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentar el nivel de publicidad por internet, hacer volantes dar a conocer con promociones.</li> <li>2. Conservar los clientes antiguos, y atraer nuevos.</li> <li>3. Tratar de llegar a acuerdos comerciales mediante los cuales se manejen mejores costos.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar nuevos estudios de mercados, donde se de a conocer el producto y su diferentes servicios.</li> <li>2. Conversar constantemente con empleados y mejorar el clima organizacional.</li> <li>3. Incentivar al tanto al cliente interno como externo.</li> </ol>

**Fuente: Autor Richard Alonso Delgado García**

**Grafica Numero 7:** Diligenciamiento de formatos de identificación de rutas de acción



<b>IDENTIFICACIÓN DE RUTAS DE ACCIÓN</b>	
<b>NOMBRE DE LA EMPRESA: Sc&amp;S</b>	 <b>NÚMERO DE EMPLEADOS: 4</b>
<b>ENFOQUE DE LA RSE</b>	Efectuar este modelo que permita el desarrollo de la empresa a su nivel general y a su vez permita a las mipymes tener presencia en internet
<b>PARTE INTERESADA</b>	<b>QUÉ ASPECTO TRABAJAR</b>
<b>ACCIONISTAS, SOCIOS O PROPIETARIOS</b>	Direccionamiento enocado a la satisfaccion de necesidades
<b>EMPLEADOS</b>	Capacitacion , actualizacion y servicio al cliente
<b>CLIENTES, CONSUMIDORES, USUARIOS</b>	Crear productos que sean atractivos
<b>PROVEEDORES</b>	Adquirir tecnologia que este a la vanguardia y que motive a los clientes a su necesida de compra
<b>DISTRIBUIDORES</b>	Tener contactos directos
<b>COMUNIDAD LOCAL</b>	Mostrar productos con optima calidad
<b>SOCIEDAD EN GENERAL</b>	Buscar pocisionamiento y reconocimiento en el mercado
<b>ESTADO</b>	Asumir con responsabilidad y aspectos legales en general
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	Ayudar a conservar el medio ambiente de tal forma que permita analisis y crecimiento productivo

**Grafica Numero 8:** Evaluación de la ruta de acción priorizada

Ficha 2						
RUTA DE ACCION PRIORIZADA						
NOMBRE DE LA EMPRESA	Systems Company & Service		NUMERO DE EMPLEADOS : 4			
ENFOQUE DE LA RSE	Efectuar este modelo que permita el desarrollo de la empresa a su nivel general y a su vez permita a las mipymes tener presencia en internet, y que ello contribuya para el crecimiento empresarial yendo mucho mas alla del enfoque empresarial y encontrando el equilibrio y el desarrollo empresarial					
RESPONSABLE DE LA	RICHARD ALONSO DELGADO GARCIA y demas colaboradores de la organización					
ESTRATEGIA INICIATIVA	RICHARD ALONSO DELGADO GARCIA y demas colaboradores de la organización					
¿Quién? POBLACION	MIPYMES					
OBJETIVO	MIPYMES					
¿QUE? DESCRIPCION DE	¿Cómo?					
LA INICIATIVA	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	CUANDO CRONOGRAMA		
La idea de este modelo de gestion, es encontrar la mejor estrategia que permita direccionar el desarrollo de las TIC hacia las mipymes	Desarrollar la mejor estrategia que permita el desarrollo de la organización que sea llamativo para que las mipymes puedan adquirir el desarrollo e implementacion de las Tics	Llegar a implementar la mayor cantidad de mipymes que desean adquirir sitios web	controlar constantemente esta estrategia para que sea efectiva, evaluando su	FECHA INICIO	FECHA Y SEGUIMIENTO FRECUENCIA	
				jun-15	JUL 15, 30,	AGO:15 Y 30,
					SEP:15Y30	
Ficha 2						
RUTA DE ACCION PRIORIZADA						
NOMBRE DE LA EMPRESA	Systems Company & Service		NUMERO DE EMPLEADOS : 4			
ENFOQUE DE LA RSE	Efectuar este modelo que permita el desarrollo de la empresa a su nivel general y a su vez permita a las mipymes tener presencia en internet, y que ello contribuya para el crecimiento empresarial yendo mucho mas alla del enfoque empresarial y encontrando el equilibrio y el desarrollo empresarial					
RESPONSABLE DE LA	RICHARD ALONSO DELGADO GARCIA y demas colaboradores de la organización					
ESTRATEGIA INICIATIVA	RICHARD ALONSO DELGADO GARCIA y demas colaboradores de la organización					
¿Quién? POBLACION	MIPYMES					
OBJETIVO	MIPYMES					
¿QUE? DESCRIPCION DE	¿Cómo?					
LA INICIATIVA	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	CUANDO CRONOGRAMA		
La idea de este modelo de gestion, es encontrar la mejor estrategia que permita direccionar el desarrollo de las TIC hacia las mipymes	Desarrollar la mejor estrategia que permita el desarrollo de la organización que sea llamativo para que las mipymes puedan adquirir el desarrollo e implementacion de las Tics	Llegar a implementar la mayor cantidad de mipymes que desean adquirir sitios web	controlar constantemente esta estrategia para que sea efectiva, evaluando su	FECHA INICIO	FECHA Y SEGUIMIENTO FRECUENCIA	FECHA TERMINACION
				jun-15	JUL 15, 30,	
					SEP:15Y30	

## COSTO FINANCIERO



En la siguiente grafica aparece el costo del modelo en cuanto a generalidades de implementación  
**Grafica Numero 9:** Costo modelo de gestión:

<b>COSTO DEL MODELO ACTIVOS</b>	
<b>SYSTEMS COMPANY</b>	
<b>DETALLE DE INVERSIONES</b>	<b>COSTO</b>
<b>ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD</b>	\$ 300.000
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	\$ 1.598.552
<b>GASTOS PREOPERATIVOS</b>	\$ 300.000
<b>PAPELERIA Y FOTOCOPIAS</b>	\$ 400.000
<b>COSTO SERVIDOR</b>	\$ 7.000.000
<b>COMPUTADOR NUEVO DISEÑO PAG WEB</b>	\$ 1.300.000
<b>SELECCIÓN Y ENTRENAMIENTO PERSONAL</b>	\$ 300.000
<b>CAMPAÑA PUBLICITARIA Y AVISO</b>	\$ 1.500.000
<b>IMPREVISTOS</b>	\$ 700.000
<b>TOTAL GASTOS PREOPERATIVOS</b>	<b>\$ 13.398.552</b>
<b>COSTO DEL MODELO MANO DE OBRA</b>	
<b>DIAS DEL MES</b>	30
<b>MESES AL AÑO</b>	12
<b>DIAS DEL AÑO</b>	360
<b>DIAS DE LA SEMANA</b>	7
<b>SEMANAS AL AÑO</b>	51,4
<b>DIAS TRABAJADOS POR EL GRUPO</b>	30
<b>HORAS LABORALES PARA UN DIA</b>	8
<b>HORAS TRABAJADAS POR EL GRUPO</b>	240
<b>SALARIO BASE PARA CADA INTEGRANTE</b>	497.000
<b>PERSONAS INTEGRANTES DEL GRUPO</b>	3
<b>SALARIO DIA</b>	16.567
<b>SALARIO HORA</b>	2.071
<b>SALARIO HORA CON PRESTACIONES</b>	3.172
<b>TOTAL PREFAC. Y FACT. DEL PROYECTO</b>	2.283.645
<b>MAS OTROS GASTOS DIFERIDOS</b>	
<b>TOTAL MANO DE OBRA</b>	<b>\$ 2.283.645</b>
<b>COSTO TOTAL DEL MODELO</b>	<b>\$ 15.682.197</b>

## **CONCLUSIONES**

Se puede observar que un modelo de gestión es una herramienta que le permite a una organización analizar diferentes factores para su correcto funcionamiento y además permite el desarrollo de estas con un enfoque de RSE, cabe anotar que para todas las empresas existen varios medios q le permiten incursionar en el desarrollo y crecimiento de su organización, por lo tanto desde mi punto de vista es de vital importancia que una empresa crezca y mas que cuente con las ventajas que le presta las TIC, por tanto no solamente es ofrecer un producto como una página web o un computador si no que es más indispensable llegar a capacitar a todos los empresarios de nuestro país que necesiten conocer mucho mas herramientas informáticas y a su vez en ello aprender eso como contribuye o pone a mover sus recursos financieros dentro de esta organización.

Es necesario abordar todos y cada uno de los temas que hemos tenido la oportunidad de tener durante el desarrollo de este trabajo y asi poder masificar nuestros conocimientos de tal forma que se adquieran mayores formas de plasmar esos conocimientos y a su vez ayudar a nuestro sector empresarial que necesita de mejoras y enfoques sobre los profesionales que hay para que asi sea un apoyo mutuo.

## **RECOMENDACIONES**

Es importante incursionar en todas las herramientas que la administración de empresas y sus diferentes ramas nos brindan para el funcionamiento de las organizaciones en la actualidad, por otra parte es necesario tener en cuenta que para el caso de los estudiantes de la UNAD que hemos tenido un proceso de aprendizaje a distancia, al igual que es claro que el proceso de tecnificación de las empresas debe ser algo constante, por lo tanto es bueno estar actualizado sobre las nuevas TIC que se desarrollan y la forma como se pueden mejorar esos procesos.

Por otra parte cabe anotar que en una empresa uno de los recursos más importante es el Humano por lo tanto es bueno estar capacitando cada empleado dándole a conocer los objetivos que busca la empresa , saber derogar funciones, implementar nuevas metodologías que permitan acceder a nueva información, tal como los portales de internet y sus principales métodos de trabajo.

## BIBLIOGRAFIA

Álvarez, Héctor Felipe. Administración, una introducción al estudio de la Administración. Sociedad para Estudios Pedagógicos Argentinos. Córdoba 1987.

<http://www.colombiadigital.net> Apoyo proyecto TIC en Colombia 2009 disponible en medio magnético

<http://www.mincomunicaciones.gov.co> Lider del proyecto TIC en Colombia Disponible en medio magnetico

<http://www.monografias.com/trabajos/tgralsis/tgralsis.shtml>: Material para teoría General de Sistemas

<http://es.wikipedia.org/wiki> Apoyo de material para teorías contemporáneas de Administración

Yourdon, Edward. Análisis estructurado moderno. Prentice-Hall Panamericana, S.A. México 1989.