



PORTADA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

INSTITUTO DE POSTGRADO



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
(TIC) EN EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA EN LAS CLÍNICAS MÉDICAS DE IBARRA**

Trabajo de Investigación previo a la obtención del Grado de Magister en Administración
de Negocios

AUTOR: Ing. Marco R. PUSDÁ Ch.

TUTOR: Msc. Juan Almendáriz

IBARRA Marzo - 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del Trabajo de Grado, presentado por el Ingeniero Marco Remigio Pusedá Chulde, para optar por el Grado de Magister en Administración de Negocios, doy fé de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación privada y evaluación por parte del jurado examinador que se designe

En la ciudad de Ibarra, a los 14 días del mes de Marzo de 2013.

Msc. Juan Almendáriz

1703386431

TUTOR

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICS) EN EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LAS CLÍNICAS MÉDICAS DE IBARRA

Por: Ing. Marco Remigio Pusedá Chulde

Trabajo de Grado de Maestría aprobado en nombre de la Universidad Técnica del Norte, por el siguiente Jurado, a los 14 días del mes de Marzo del 2013.

.....

CI

.....

CI

.....

CI

DEDICATORIA

A mi esposa Johana e hijas
Vanessa y Emily por su apoyo
constante y decidido en mi
formación profesional.

Marco

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte, Docentes que impartieron nuevos conocimientos y experiencias durante la Maestría y de manera especial reconocimiento al Msc. Juan Almendáriz por su acertada dirección en el desarrollo del presente trabajo.

El autor

CERTIFICACIÓN



Ibarra, 14 de febrero del 2013

**DOCTOR GALO AGUIRRE
GERENTE GENERAL**

CERTIFICA:

Que el Ingeniero **MARCO REMIGIO PUSDA CHULDE**, con cédula de ciudadanía N° 0401200951; presento la propuesta para implementar el "**PLAN DE UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LA CLÍNICA IMBAMEDICAL**" para lo cual se autoriza su desarrollo como parte de la Tesis del Programa en Administración de Negocios (MBA), en la Universidad Técnica del Norte.

Es cuanto puedo certificar y el interesado puede hacer uso del presente en lo que estime conveniente.

Atentamente,



Dr. Galo Aguirre
GERENTE GENERAL



c@yahoo.es

Dir.: Oviedo 8-24 y Olmedo Telf. 2641 165
Telefax: 2643 292 / Ibarra - Ecuador

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PAGINA
CAPITULO I	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 SITUACIÓN ACTUAL	3
1.3 PROYECCIÓN FUTURA	5
1.4 PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA	11
1.5 OBJETIVOS	11
1.5.1 GENERALES	11
1.5.2 ESPECÍFICOS.....	11
1.6 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	12
1.7 JUSTIFICACIÓN	12
1.8 VIABILIDAD	14
CAPÍTULO II	15
2 MARCO TEÓRICO	15
2.1 INTRODUCCIÓN	15
2.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	16
2.2.1 DEFINICIÓN.....	16
2.2.2 PROPÓSITOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	17
2.3 CONTROL DE GESTIÓN	17
2.3.1 DEFINICIÓN.....	17
2.3.2 OBJETIVOS DEL CONTROL DE GESTIÓN.	18
2.3.3 FACTORES QUE AFECTAN EL CONTROL DE GESTIÓN.....	18
2.3.3.1 Factores Internos.	18
2.3.3.2 Factores Externos.....	18
2.3.3.3 Limitaciones del Control de gestión.....	18
2.4 LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	19
2.4.1 LA IMPORTANCIA DE LA INCORPORACIÓN DE LAS TIC EN LAS EMPRESAS	22
2.4.2 LAS TIC EN LA CADENA DE VALOR	24

2.4.3	LAS TIC Y LA e-SALUD (E-HEALTH)	26
2.4.4	LAS TICS EN LA SALUD DE HOY	28
2.4.5	PENETRACION DE LAS TIC EN EL ECUADOR	29
2.5	LA ESTRATEGIA DIGITAL.....	35
2.5.1	DIFERENCIA ENTRE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y ESTRATEGIA DIGITAL	37
2.5.2	LA APLICACIÓN DE LAS TIC A LA GESTIÓN FINANCIERA	38
2.5.2.1	El Cuadro de Mando Integral (CMI)	38
2.5.2.2	La banca electrónica	39
2.5.2.3	La firma electrónica.....	42
2.5.2.4	La facturación electrónica	43
2.5.3	LA APLICACIÓN DE LAS TIC AL CONTROL DE LA GESTIÓN: ERP	45
2.5.4	HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN ONLINE PARA PYMES	47
2.5.5	APLICACIONES MÓVILES PARA PYMES	51
2.6	FASES PARA EL FLUJO DIGITAL DE INFORMACIÓN.....	56
2.6.1	PARA LA OPERATIVA EMPRESARIAL	56
2.6.2	PARA LA OPERATIVA COMERCIAL.....	57
2.7	EL PLAN DE INCORPORACIÓN DE LAS TIC.....	58
2.7.1	LAS PREMISAS DE LA ADAPTACIÓN A LAS TIC EN LA EMPRESA.....	59
2.7.2	INTRODUCIENDO LAS NUEVAS TIC EN LA EMPRESA	60
2.8	METODOLOGÍAS PARA INTRODUCCIÓN DE LAS TIC EN LA EMPRESA PYME.....	62
2.8.1	METODOLOGÍA PETI	62
2.8.2	METODOLOGÍA MIT.....	63
2.8.2.1	Fases de la Metodología MIT	65
2.9	GLOSARIO	66
<i>CAPÍTULO III</i>		69
3	<i>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</i>	69
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	69
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	69
3.3	POBLACIÓN	69
3.4	MÉTODOS	70
3.5	VARIABLES	71
3.6	INSTRUMENTOS	71

3.7	VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	72
3.8	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	73
3.9	PROCEDIMIENTO PARA CONSTRUIR LA PROPUESTA	73
3.10	VALOR PRÁCTICO	74
<i>CAPÍTULO IV.....</i>		75
4	<i>ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</i>	75
4.1	DESCRIPCIÓN.....	75
4.2	INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
4.2.1	ENCUESTA ABIERTA GERENTES Y DIRECTIVOS DEPARTAMENTALES.....	75
4.2.2	ENCUESTA ABIERTA A EMPLEADOS.....	83
4.2.3	ENCUESTA REALIZADA A PROFESIONALES Y TÉCNICOS EN INFORMÁTICA	89
4.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	96
4.4	CONTRASTACIÓN DE PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN CON LOS RESULTADOS.....	98
<i>CAPÍTULO V</i>		101
5	<i>PLAN DE UTILIZACIÓN DE TIC PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS EN LAS CLÍNICAS DE IBARRA</i>	101
5.1	ANTECEDENTES	101
5.2	PROPÓSITO	101
5.3	BASE TEÓRICA	102
5.4	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	102
5.5	BENEFICIARIOS	102
5.6	ANÁLISIS INTERNO PROCESOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS	103
5.6.1	CAJA – BANCOS.....	103
5.6.2	CLIENTES.....	104
5.6.3	INVENTARIO.....	105
5.6.4	ACTIVOS FIJOS.....	106
5.6.5	PROVEEDORES.....	108
5.6.6	VENTAS.....	109
5.6.7	COSTO DE VENTA.....	109
5.6.8	GASTOS ADMINISTRATIVOS, VENTAS, FINANCIEROS	110

5.7	CONTROL INTERNO PROCESOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS	111
5.7.1	CAJA/BANCOS.....	111
5.7.2	CLIENTES.....	112
5.7.3	INVENTARIO.....	113
5.7.4	ACTIVOS FIJOS.....	114
5.7.5	PROVEEDORES	115
5.7.6	VENTAS.....	116
5.7.7	COSTOS Y GASTOS.....	118
5.8	DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	120
5.8.1	MATRIZ FODA	121
5.8.2	VISIÓN, MISIÓN	124
5.8.3	PROPÓSITOS Y METAS	124
5.8.4	PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS.....	125
5.8.5	FACTIBILIDAD ECONÓMICA	126
5.8.5.1	Presupuesto Implementación TIC	126
5.8.5.2	Beneficios:.....	127
5.8.5.3	Análisis Costo – Beneficio con 10% de incremento anual.....	130
5.8.5.4	Análisis Costo – Beneficio con 25% de incremento anual.....	131
5.8.5.5	Proyección Costo – Beneficio al 10%	132
5.8.5.6	Proyección Costo – Beneficio al 25%	133
5.8.6	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO GESTIÓN DIRECTIVA.....	134
5.8.7	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.....	135
5.8.8	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO EMPLEADOS	136
5.8.9	PLAN DE ACCIÓN DIRECTIVOS	137
5.8.10	PLAN DE ACCIÓN ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS.....	138
5.8.11	PLAN DE ACCIÓN EMPLEADOS.....	139
5.8.12	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y DIVULGACIÓN	141
5.9	ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO	143
	<i>CAPÍTULO VI.....</i>	<i>145</i>
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	145
6.1	CONCLUSIONES	145
6.2	RECOMENDACIONES.....	146
	<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	<i>149</i>
	<i>ANEXOS.....</i>	<i>153</i>

ANEXO 1. ENCUESTA A CLÍNICAS DE IBARRA.....	153
ANEXO 2. ENCUESTA A EMPLEADOS.....	156
ANEXO 3. ENCUESTA A PROFESIONALES Y TÉCNICOS	159
ANEXO 4. PLAN DE CAPACITACION	163

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	PÁGINA
<i>CAPITULO I</i>	1
Grafico 1.1 Gasto mundial en TIC por sector	3
Grafico 1.2: Tendencia TIC	5
Grafico 1.3: Proyección para el 2013 uso de dispositivos electrónicos (millones)	7
<i>CAPÍTULO II</i>	15
Grafico 2.1: Conectividad TIC	16
Figura 2.2 gestión administrativa y financiera con TIC	17
Gráfico 2.3: TIC en la Salud	20
Grafico 2.4: Visión de un CRM	23
Grafico 2.5: Estructura Cadena de Valor	24
Grafico 2.6: Procesos en los que interviene TIC	26
Gráfico 2.7: TIC en la Salud	27
Gráfico 2.8: TIC en la salud centrado en el paciente	28
Gráfico 2.9: Uso de Internet	29
Gráfico 2.10: Uso de Internet por grupos de edad	29
Gráfico 2.11: Uso de Internet de personas por provincia	30
Gráfico 2.12: Frecuencia de uso de Internet de personas por área urbana	30
Gráfico 2.13: Uso de teléfonos celulares por provincia	31
Gráfico 2.14: Uso de teléfonos inteligentes	31
Gráfico 2.15: Uso de teléfonos inteligentes por grupos de edad	32
Gráfico 2.16: Uso de teléfonos inteligentes por grupos por provincia	32
Gráfico 2.17: Uso de teléfonos inteligentes por nivel instrucción	33
Gráfico 2.18: Uso de teléfonos inteligentes para redes sociales por grupos de edad	33
Gráfico 2.19: Uso de redes sociales por provincia	34

Gráfico 2.20: Porcentaje de teléfonos móviles y aplicaciones	34
Gráfico 2.21: Perfil de usuarios de redes sociales	35
Gráfico 2.22: Actividades Estrategia Digital.....	35
Gráfico 2.23: Procesos de un CMI	39
Gráfico 2.24: Banca Electrónica	41
Gráfico 2.25: Funcionamiento de la firma electrónica	42
Gráfico 2.26: Factura Electrónica	44
Gráfico 2.27: Factura Electrónica	45
Gráfico 2.28: Procesos de un ERP	47
Gráfico 2.29: Aplicaciones móviles	52
Gráfico 2.30: Elementos electrónicos para acceder a las TIC	56
Gráfico 2.31: Interconectividad Empresarial	63
Gráfico 2.32: Diagnóstico digital.....	64
<i>CAPÍTULO III</i>	69
Gráfico 3.1: Resultado de validación de preguntas.....	72
<i>CAPÍTULO IV</i>	75
Gráfico 4.1: Tiempo de incorporación de uso de computadores	76
Gráfico 4.2: Proporción de empleados que usan computadores	76
Gráfico 4.3: Soporte y mantenimiento de recursos tecnológicos	77
Gráfico 4.4: Uso de computadores y recursos tecnológicos en labores administrativas	78
Gráfico 4.5: Recursos tecnológicos utilizados en la gestión administrativa - financiera.....	78
Gráfico 4.7: Forma de adquisición de recursos tecnológicos	80
Gráfico 4.8: Actividades de gestión realizadas con recursos tecnológicos.....	80
Gráfico 4.9: Servicios de Internet para tener presencia en la red	81
Gráfico 4.11. Aplicaciones TIC utilizadas	82
Gráfico 4.12. La intención de adoptar e implantar nuevas aplicaciones TIC.....	82
Gráfico 4.13: Porcentaje de acceso a Internet en el tiempo de trabajo	83

Gráfico 4.14: Horas de uso de computadores o equipos electrónicos.....	84
Gráfico 4.15: Actividades administrativas – financieras realizadas.....	84
Gráfico 4.16: Programas utilizados para la gestión administrativa - financiera	85
Gráfico 4.17: Recursos tecnológicos utilizados en labores administrativas - financieras	85
Gráfico 4.18: Herramientas TIC utilizados en la gestión administrativa - financiera	86
Gráfico 4.19. Labores administrativas – financieras utilizando Internet	87
Gráfico 4.20: Herramientas web utilizadas en labores administrativas - financieras.....	87
Gráfico 4.21: Actividades administrativas – financieras a realizarse con TIC.....	88
Gráfico 4.22: Actividades realizadas por Internet.....	88
Gráfico 4.23: Disponibilidad de sitio web institucional	89
Gráfico 4.24: administración de sitio web institucional	89
Gráfico 4.25: Servicios del sitio web institucional.....	90
Gráfico 4.26: Información del sitio web institucional	91
Gráfico 4.27: TIC utilizadas en la institución.....	92
Gráfico 4.28: Redes disponibles en la empresa	92
Gráfico 4.29: Servicios web utilizados para comunicarse con la empresa	93
Gráfico 4.31: Utilización de TIC en la gestión.....	94
Gráfico 4.32. Utilización de TIC en la comunicación interna	95
Gráfico 4.33: Herramientas TIC utilizadas en gestión administrativa - financiera.....	96
<i>CAPÍTULO V</i>	<i>101</i>
Grafico 5.1: FODA	120
Grafico 5.2: IMPORTANCIA DE LAS TIC EN LOS NEGOCIOS	127
Grafico 5.3: PROYECCIÓN COSTO – BENEFICIO AL 10%	132
Grafico 5.4: PROYECCIÓN COSTO – BENEFICIO AL 25%	133
Grafico 5.5: SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRESO DE CAMBIO.....	144

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	PÁGINA
<i>CAPITULO I</i>	1
<i>CAPÍTULO II</i>	15
Tabla 2.1: Diferencias planificación Estratégica y Planificación Digital	37
<i>CAPÍTULO III</i>	69
Tabla 3.1. Matriz de Operacionalización de variables	71
<i>CAPÍTULO IV</i>	75
<i>CAPÍTULO V</i>	101
Tabla 5.1: Análisis Interno Caja - Bancos	104
Tabla 5.2: Análisis Interno Clientes	105
Tabla 5.3: Análisis Interno Inventarios	106
Tabla 5.4: Análisis Interno Activos Fijos	107
Tabla 5.5: Análisis Interno Proveedores	108
Tabla 5.6: Análisis Interno Ventas	109
Tabla 5.7: Análisis Interno Costo de Venta	110
Tabla 5.8: Análisis Interno Gastos	110
Tabla 5.9: Control Interno Caja - Bancos	111
Tabla 5.10: Control Interno Clientes	112
Tabla 5.11: Control Interno Inventario	113
Tabla 5.12: Control interno Activos Fijos	114
Tabla 5.13: Control Interno Proveedores	115
Tabla 5.14: Control Interno Ventas	117
Tabla 5.15: Control Interno Gastos	119
Tabla 5.16: Matriz FODA	123
Tabla 5.17: Propósitos y metas	125

Tabla 5.18: Presupuesto implementación de TIC.....	126
Tabla 5.19: Beneficios implementación de TIC	129
Tabla 5.20: Análisis de Amortización del Plan de utilización de TIC, 10% de incremento anual	130
Tabla 5.21: Análisis de Amortización del Plan de utilización de TIC, 25% de incremento anual	131
Tabla 5.22: Direccionamiento estratégico gestión directiva.....	134
Tabla 5.23: Direccionamiento estratégico administrativo y financiero	135
Tabla 5.24: Direccionamiento estratégico empleados	136
Tabla 5.25: Plan de acción directivos	138
Tabla 5.26: Plan de acción administrativo y financiero	139
Tabla 5.27: Plan de acción empleados	140
Tabla 5.28: Plan de seguimiento.....	142
Tabla 5.29: Matriz de seguimiento al plan de utilización de TIC	143

PLAN DE UTILIZACIÓN DE TIC PARA EL MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO –FINANCIERO DE LAS CLÍNICAS MEDICAS DE IBARRA

Autor: Ing. Marco R. PUSDÁ Ch.

Tutor: Msc. Juan Almendáriz

Año: 2013

RESUMEN

El trabajo que se detalla a continuación permitió determinar la escasa utilización de TIC en los procesos administrativos – financieros en las clínicas médicas de Ibarra, con el diagnóstico de la situación actual se plantea el problema, los objetivos a conseguirse y las preguntas de investigación a responderse. Las alternativas de solución para los problemas evidenciados se analizan en base al aprendizaje obtenido en los módulos de la maestría y a la exploración bibliográfica física e Internet, para plantear el marco teórico que sustenta la elaboración de un Plan de utilización de TIC para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros. Una vez que se define el tipo de investigación con los instrumentos a aplicarse se evalúan los resultados, con lo que se logró determinar las falencias y posibles soluciones al uso de TIC en los mencionados procesos. Finalmente se procede a elaborar el Plan de utilización de TIC para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros en las clínicas médicas de Ibarra, de manera especial su aplicación en la clínica Imbamedical, el mismo que es puesto a consideración de las autoridades de Imbamedical, quienes validan la propuesta.

PLAN DE UTILIZACIÓN DE TIC PARA EL MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO –FINANCIERO DE LAS CLÍNICAS MEDICAS DE IBARRA

Author: Ing. Marco R. PUSDÁ Ch.

Tutor: Msc. Juan Almendáriz

Year: 2013

SUMMARY

The work follows mapped the low uptake of TIC, in the administrative processes - financial Ibarra medical clinics with the diagnosis of the current situation is the problem, the objectives to be achieved and the research questions to be answered . Alternative solutions to the problems identified are analyzed based on the learning from the master modules and the physical exploration and Internet literature, to raise the theoretical framework that supports the development of a plan for using TIC to improve the administrative and financial processes. Once you define the type of research instruments to apply the results are evaluated, which is able to determine the shortcomings and possible solutions to TIC use in these processes. Finally we proceed to develop the use of TIC plan for improving financial and administrative processes in medical clinics Ibarra, especially its clinical application Imbamedical, the same consideration is made Imbamedical authorities, who validate the proffer.

SIGNIFICADO SIGLAS UTILIZADAS

ALBA: Proyecto de Integración y Desarrollo de Mesoamérica, Alianza Bolivariana para los Pueblos de Nuestra América

AECE: Asociación Española de Comercio Electrónico

B2B: Business to Business, “Negocio a Negocio”

B2C: Business to Customer, “Negocio a Consumidor”

BI: Business Intelligence, “Negocios Inteligentes”

BSC: Balanced Score Card

CAN: Comunidad Andina

CARICOM: Comunidad del Caribe

C2C: Customer to Customer, “Cliente a Cliente”

CELAC: Centro de Estudios Latinoamericanos y del Caribe

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

CMI: Cuadro de mando integral

CRM: Customer Relationship Management, “Administración de Relaciones con los Clientes”

EPSOS: European patient smart open services, “servicios abiertos e inteligentes para pacientes europeos”

ERP: “Enterprise Resource Planning”, o bien, “Planeamiento de Recursos Empresariales”

HCE: Historia clínica electrónica

HCI: Historia clínica informatizada

OMS: Organización Mundial de la Salud

MERCOSUR: Mercado Común del Sur

MDD: Modelo de Diagnóstico Digital

MPI: Modelo de Plan de Incorporación

PACS: Almacenamiento digital de exámenes de diagnóstico

PDA: Push Down Automata, “Terminal de Datos Portatil”

PETI: Planeación Estratégica de Tecnología de Información

PYME: Pequeñas y medianas empresas

SELA: Sistema Económico y Latinoamericano y del Caribe

SICA: Sistema de la Integración Centroamericana

SPRI: Sociedad de Promoción y Reconversión Industrial

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación

UNASUR: Unión de Naciones Suramericanas

TCIL: Telecommunications Consultant India Ltd.

SRI: El Servicio de Rentas Internas

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

ESCAZA UTILIZACIÓN DE LAS TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LAS CLÍNICAS MEDICAS DE IBARRA

1.1 ANTECEDENTES

La analista Ángela Méndez¹ sostiene que el 70% de las nuevas compañías fracasan antes de los cuatro o cinco años de vida. Según los expertos, la gestión financiera es la eterna asignatura pendiente. En el mundo empresarial se dice que una empresa muere de éxito cuando la compañía, que lleva pocos años en el mercado, no ha sabido afrontar su crecimiento, ese momento en el que se empiezan a tener beneficios, aumenta la cartera de clientes y una diversificación o ampliación de productos es factible.

Los últimos avances han puesto a disposición de las empresas aplicaciones tecnológicas que se han traducido en cuantiosas ventajas para las compañías, tales como, mayor satisfacción y fidelización de los clientes; mejor imagen de empresa; reducción de costes; eficiencia y eficacia operativa; penetración en nuevos segmentos de mercado antes inaccesibles, entre otras. En consecuencia, se puede considerar que la incorporación de las tecnologías es un proceso imparable, mientras que el aspecto más cuestionado es el ritmo de introducción y el tipo de tecnologías que se impondrán.

Por ello, la importancia de desarrollar una estrategia empresarial digital es cada vez mayor. Actualmente, el entorno cambia muy rápido y las nuevas tecnologías cada vez influyen más en la gestión de las empresas. Todas las organizaciones necesitan tener claro cuál es la razón de ser de su empresa en el mercado y adónde quiere llegar, cuándo, cómo y con qué recursos humanos y económicos.

¹<http://jcvalda.wordpress.com/2012/10/29/pymes-por-que-mueren-las-empresas-hoy-dia/>

Un concepto que ha surgido en estos últimos años es la Web 2.0 y los blogs que permiten a los propios usuarios ubicar en la web la información que a ellos les interesa. Por tanto, esta herramienta es de gran utilidad para la empresa a la hora de ver qué es lo que le interesa al cliente para desarrollar estrategias administrativas y financieras.

En el sitio web <http://www.buenastareas.com/ensayos/Modelo-De-Gesti%C3%B3n-Financiera-Dirigido-a/1744248.html> escrito por Diana Paola Ballesteros Riveros. Afirma:

“Internet ha permitido el intercambio de bienes y servicios a través de la Red, es lo que conocemos como comercio electrónico. Éste es un canal que abre la puerta a las empresas para vender en cualquier parte del mundo a la vez que permite abaratar costes en distribución. En función de las partes que intervienen en la compra/venta se diferencian tres tipos, siendo B2B (entre empresas), B2C (de empresas al consumidor) y C2C (entre consumidores)”

Las TIC representan oportunidades y amenazas importantes para las PYMES², por lo que es recomendable que se tomen en cuenta al formularse las estrategias de la empresa. Los adelantos tecnológicos afectan en forma drástica los productos, servicios, mercados, proveedores, distribuidores, competidores, clientes, procesos de manufactura, prácticas de mercadotecnia y la posición competitiva de las empresas.

Para la adopción adecuada de TIC en las clínicas médicas de Ibarra, es importante analizar los flujos de liquidez futuros y los costes de oportunidad asociados a la adopción.

Garrido, R. en su libro, Decisiones para adoptar TIC en las PYME, afirma:

“El factor clave consistirá en determinar la tecnología apropiada, económica y culturalmente, con relación a los recursos disponibles de la empresa”

Para ello propone las siguientes variables tecnológicas clave:

1. ¿Cuáles son las tecnologías de la organización?
2. ¿Es la tecnología un factor básico de la actividad?
3. ¿Cuál es la evolución previsible de las tecnologías?

² <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2006/pmsgaf.htm>

4. ¿Es la tecnología diferente en otras organizaciones cuya actividad sea la misma?
5. ¿Qué recursos tecnológicos se requieren para lograr los objetivos de la organización?
6. ¿Cuál será el nivel y la tasa de inversiones en tecnología de la organización?
7. ¿Qué inversiones tecnológicas deberían eliminarse o reducirse?
8. ¿Cuáles son las fuentes de información acerca de los avances tecnológicos que afectan a la organización?

1.2 SITUACIÓN ACTUAL

Las industrias de las TIC, que incluyen a los sectores de hardware, software, servicios conexos y telecomunicaciones, tienen una participación significativa en la economía global, al tiempo que presentan una alta concentración en sectores, mercados y aplicaciones. El gasto de los usuarios finales en TIC a nivel mundial en 2009 alcanzó a los 3,2 billones de dólares y solo una actividad (telecomunicaciones) representó más del 50% del total. Los gastos asociados a equipos y servicios de telecomunicaciones corresponden al 59 % del gasto mundial en TIC, mientras que los sectores financieros, público y manufacturero son los que más aplican estas tecnologías, correspondiéndoles el 22 % del total del gasto mundial al primero y el 19% a los segundos

COMPOSICIÓN DEL GASTO MUNDIAL EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, SEGÚN INDUSTRIA Y SECTOR DE APLICACIÓN, 2009
(En porcentajes)

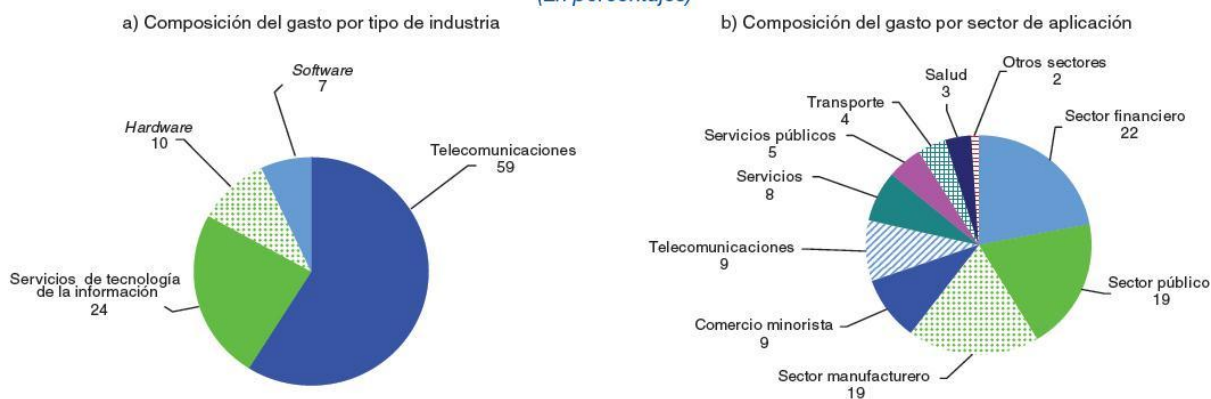


Gráfico 1.1 Gasto mundial en TIC por sector

Fuente: [CEPAL, sobre la base de Gartner, Gartner Perspective: IT spending 2010, 2009]

La información, sumada al avance de la revolución tecnológica, está produciendo enormes cambios en las políticas nacionales, seccionales y empresariales. Pero hay que evitar la confusión: la información debe ser considerada como base y sostén, y más tarde utilizarla como medio para procesar la información de una manera eficiente y rápida. Es decir, el fin último no es la tecnología, sino la información y la posibilidad de difundir conocimiento a través de ella.

En los últimos años cabe destacar a Internet como el elemento revolucionario, seguido de la telefonía móvil y telefonía fija. Ejemplos frecuentes en las clínicas médicas de Ibarra es la utilización de Internet para la declaración mensual de los impuestos al SRI (www.sri.gob.ec), banca electrónica, compras productos digitales, entre otros.

Las TIC son una realidad inobjetable, ya que los cambios son permanentes en la búsqueda de nuevas formas de administrar las organizaciones públicas o privadas ajustándose a los avances de la sociedad de la información y el conocimiento.

Drucker, P. en su libro Las Nuevas realidades – En el gobierno y la Política... En la Economía y los negocios... En la sociedad y en la perspectiva mundial, afirma:

“Cualquier organización existente, ya sea un negocio, una iglesia, un sindicato o un hospital, se deteriora rápidamente si no introduce innovaciones. De modo análogo, toda nueva organización, ya sea negocio, iglesia, sindicato u hospital, fracasa sino administra. No innovar es la principal razón de la decadencia de instituciones existentes; no saber administrar es la principal razón del fracaso de nuevas empresas.”

Las tecnologías actualmente utilizadas por las clínicas médicas de Ibarra no son integradas en los procesos de gestión administrativa y financiera, por lo que no han aprovechado la introducción exitosa en el mercado. Las clínicas médicas de Ibarra deben conocer, la importancia de la definición de la estrategia y las TIC de una manera conjunta e integrada en el entorno competitivo en el que nos encontramos y la mejora de los procesos administrativos – financieros internos.

1.3 PROYECCIÓN FUTURA

En el contexto de una rápida integración tecnológica, hay procesos de convergencia de diversas tecnologías que condicionarán el desarrollo de las TIC en la próxima década. La creciente y acelerada convergencia entre las tecnologías de la información, las tecnologías de medios de comunicación y las tecnologías de telecomunicaciones se concreta en diversos tipos de convergencia: de redes de comunicación (redes y servicios), de equipos de hardware (equipos móviles multimedia), los servicios de procesamiento y aplicaciones (computación en nube) y las tecnologías web (web 2.0).

Estas nuevas tecnologías configurarán un nuevo ciclo en las TIC que se caracterizará por un desarrollo explosivo de aplicaciones inalámbricas y móviles, que contarán con un aumento exponencial de la capacidad de procesamiento mediante la computación en nube y generarán nuevos cambios en los patrones de comportamiento de los usuarios y consumidores mediante las nuevas redes sociales asociados a la web 2.0

PRINCIPALES TENDENCIAS TECNOLÓGICAS ASOCIADAS A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Tipo de convergencia	Tecnología	Impacto en los países en desarrollo
En redes	Tecnología de cable y redes móviles para convergencia en redes y servicios. Tecnologías móviles de tercera y cuarta generación (3G y 4G) inalámbricas para convergencia en red fija-móvil.	Mayor flexibilidad de servicios, menores tarifas, desarrollo de Internet móvil, nueva regulación para la convergencia y migración de abonados fijos a plataformas móviles.
En equipos de <i>hardware</i>	Equipos móviles multimedia de 3G y 4G.	Acceso a distintos servicios desde un mismo dispositivo, terminales móviles con varios estándares y plataformas tecnológicas, cambios de hábitos por uso de teléfonos inteligentes.
En servicios de procesamiento de datos y aplicaciones	Computación en nube.	Cambio del modelo de negocio de las TIC, acceso a nuevos servicios de TIC, reducción del costo de los servicios de TIC, reducción del costo del <i>hardware</i> , nuevos emprendimientos locales de TIC, nuevas inversiones en banda ancha y centros de procesamiento de datos.
En tecnologías web	Web 2.0.	Cambios en el comportamiento de los consumidores, los hábitos de consumo de Internet y televisión, las relaciones sociales y la relación con los servicios de gobierno.

Grafico 1.2: Tendencia TIC

Fuente: [Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).]

En la Gerencia de las clínicas médicas se busca resolver problemas, plantear soluciones, no solo viables, sino que optimicen tiempo, que se traduce en la mayoría de los casos en dinero ahorrado para suplir con mayor calidad la atención médica, que es el norte de la mayoría de las instituciones que trabajan en calidad de servicios de salud, sin olvidar sus procesos internos tan importantes, como la gestión administrativa y financiera.

Los médicos más Jóvenes se están entusiasmando con la idea de tener la información al momento mismo de necesitarla, y no tener que hacer las engorrosas esperas de Historias clínicas en papel, manera como hasta hoy en día se sigue manejando, en países donde se han empezado a “INFORMATIZAR” las Historias clínicas, en tiempo de atención y espera es casi al mismo momento que se solicita, siendo esto el abreboza de lo que significa llevar las Historias clínicas a formato electrónico.

Los especialistas en Informática Médica y un grupo de Especialistas de otras áreas, como equipos multidisciplinarios pueden y en el futuro deberán satisfacer estas demandas de mejora en la calidad de atención de las personas. El objetivo de las clínicas médicas es satisfacer estas necesidades reales de atención médica, en conjunto con estos equipos nombrados, la tarea de nuestros gobernantes es llevar esto a la realidad, con gente preparada en el campo y con estándares de calidad óptimos que lo garanticen.

Ya no se puede decir que hay una brecha tecnológica en los países del mal llamado tercer mundo, el papel de las TIC en toda empresa como en las clínicas médicas ayudaran a identificar, explotar, potenciar y desarrollar tanto conocimiento como razonamiento. Además incorporar la informática aplicada a los diferentes sistemas de salud en general, y a la utilización de la imagen médica digital a la asistencia médica y al telediagnóstico en particular, en los diferentes ámbitos asistenciales.

Las TIC en las clínicas médicas, proyectan la aplicación de la telemedicina en entornos sanitarios reales, analizando las interacciones que se producen en el proceso de implantación de las TIC y las transformaciones organizativas, de modelos de gestión, de cambios culturales y de servicios asistenciales, y reflexionar sobre aspectos claves para su diseño, implantación, integración y evaluación.

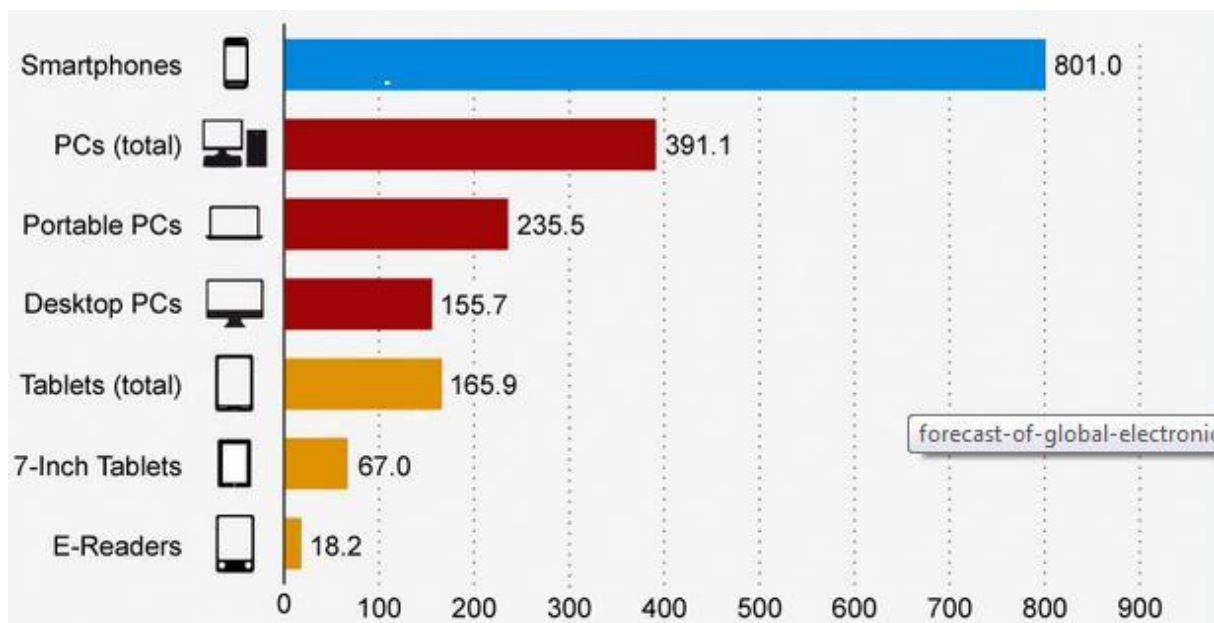


Grafico 1.3: Proyección para el 2013 uso de dispositivos electrónicos (millones)

Fuente: [<http://ticsyformacion.com/2012/11/14/previsiones-de-crecimiento-de-dispositivos-inteligentes-para-2013-infografia-infographic/>]

En los países de Europa³, los proyectos TIC en salud tienden a tener continuidad en el tiempo, vincularse a estrategias de mayor escala, tanto del sector de salud como del sector de tecnologías y comunicaciones, y tener avances ordenados por etapas. En grandes fases, primero se aborda el desarrollo de la infraestructura que permite la conexión, luego se trabaja sobre la gestión y adopción de estándares para la interoperabilidad y, por último, se desarrollan proyectos que admiten la evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito de la salud.

3

https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&ved=0CDwQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.eclac.cl%2Fpublicaciones%2Fxml%2F3%2F40953%2Fsp165-tics-salud.pdf&ei=1V0gUca8Buy40QGs74D4Dg&usg=AFQjCNft4ET_I1VCNYLejGpVHPwWVryZMQ&sig2=voAuJlnHac9132CtB7kt5g

Buenos ejemplos del avance por etapas, teniendo como punto inicial la generación de infraestructura y servicios para el trabajo en red, se observan en Inglaterra, Alemania y España. En el caso de Alemania, la estrategia de salud electrónica del Ministerio Federal de Salud y Seguridad Social, que data de 2005, estableció como ámbitos primordiales de intervención, el establecimiento de una infraestructura básica TIC y la implementación del registro privado electrónico de pacientes.

España aprobó la Ley de Cohesión y Calidad que establece el Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud en el cual se incluye la estrategia de sanidad electrónica. De esta forma la estrategia de TIC en salud forma parte de la estrategia de calidad del Sistema Nacional de Salud. Esto permitirá, entre otros avances, establecer una intranet sanitaria segura y certificada para el intercambio de información clínica entre las 17 comunidades autónomas (CA). Las CA de Baleares y Valencia están probando el acceso.

En los países europeos, así como en Australia, Canadá o Estados Unidos, las políticas TIC en salud estarán orientadas a optimizar los servicios de atención sanitaria en lo referido a la mejora de la accesibilidad, la calidad del servicio, la reducción de los costos y el perfeccionamiento de la gestión. Adicionalmente, se ha otorgado prioridad a la integración de los sistemas para permitir la atención de salud a pesar de la movilidad de sus habitantes.

Los Estados europeos buscan que la modernización del sistema de salud esté orientada a apoyar el objetivo estratégico de la integración nacional y europea. En este marco se promueven iniciativas de cooperación internacional. Sólo a modo de ejemplo cabe mencionar un proyecto de cooperación internacional de redes de comunicación llamado “Baltic Health Network”, que se da en el marco de la Nordic and European Networks, que permitirá el trabajo conjunto de Dinamarca, Noruega, Suiza, Estonia y Lituania, a través de una red cerrada y segura. Muestra de esta cooperación es la implementación de teleradiología entre Dinamarca y Estonia, país este último en el cual se realizan los informes radiológicos.

Un ejemplo de integración equivalente, pero a escala país, corresponde al Programa Nacional de Teleradiología de Panamá con el objetivo de contrarrestar la alta concentración de radiólogos en la capital. Mediante este programa se han instalado máquinas de rayos X digital en 12 puestos interconectados a través de satélite para envío y lectura de imágenes en la capital por un equipo dedicado de seis radiólogos.

En Europa, la convergencia entre países se ve favorecida por la conducción regional. El Parlamento Europeo asume un rol de liderazgo referido a estandarizar el uso de las TIC en salud, así como identificar y difundir buenas prácticas, entre otros. Una muestra de cooperación entre los estados miembros de la Unión Europea es el proyecto epSOS, servicios abiertos e inteligentes para pacientes europeos), en el que participan 12 estados miembros y cuyo objetivo es permitir el acceso seguro, entre sistemas de salud europeos, a la información de salud del paciente, particularmente a una historia clínica resumida básica y a la prescripción electrónica.

En la Latinoamérica en cambio, en los distintos órganos de integración, CAN, CARICOM, SICA, MERCOSUR, ALBA, UNASUR, CELAC, el tema de las TIC en salud no está entre las prioridades. Esta situación ha sido confirmada en una reciente reunión del SELA, donde a partir de la constatación de los rezagos en la implementación y desarrollo de estrategias TIC dentro de las políticas públicas en salud, se recomienda promover una agenda digital regional en salud incluyendo la interoperabilidad y la cooperación entre los países para la transferencia de experiencias y adquisición de tecnologías.

En Colombia, la progresiva incorporación de la telemedicina ha dado lugar al nacimiento y consolidación de programas de TIC en las grandes universidades del país, Universidad Nacional, Universidad de Antioquia y Universidad de Caldas, entre otras. Éstas, desde hace varios años han venido trabajando en programas de educación, registros clínicos electrónicos y aplicaciones clínicas. Paulatinamente, también van adquiriendo importancia la enseñanza de cuidados a distancia para enfermedades crónicas, así como las herramientas interactivas para el intercambio de información entre diferentes actores.

La asociación público/privada es uno de los enfoques y soluciones que privilegian los gobiernos que integran la Asamblea Mundial de la Salud máximo órgano de decisión de la OMS en la entrega de TIC. La relevancia de este enfoque también es respaldada por el Commonwealth Business Council.

En Canadá⁴ en 2006, Infoway⁵ y la Canadian Standards Association⁶, firmaron un acuerdo para avanzar en la creación de estándares TIC en salud, lo que llevó a la creación de una historia clínica electrónica (HCE) completamente interoperable en todo Canadá.

En Singapur⁷, en el marco de su Plan Maestro de 2009 llamado Intelligent Nation 2015, se generó un esfuerzo multiagencial de cuatro años, público y privado, para estimular la adopción de TIC en los centros de atención primaria de salud y brindar un mejor cuidado a los pacientes. Por medio de las TIC los médicos generales planificarán el tratamiento de sus pacientes de manera coordinada e integrada con otros hospitales y centros de atención de menor complejidad, y empezarán en la creación de la HCE.

En India se destaca la Red Pan-africana de Salud. El ministerio de Asuntos Exteriores del Gobierno de India, a través del TCIL, se encuentra estableciendo infraestructura en telemedicina y educación a distancia, vía satélite y fibra óptica, para 53 naciones de la Unión Africana. En India 10 hospitales⁸ altamente especializados proveen servicios de telesalud a los países africanos y en los siguientes años más 20 hospitales se incluirán para brindar estos servicios.

⁴ www.hc-sc.gc.ca

⁵ Canada Health Infoway es una corporación independiente sin fines de lucro fundada en 2001 por el gobierno federal de Canadá, cuyo objetivo es acelerar el desarrollo y adopción en todo el país de los proyectos de historial médico electrónico.

⁶ Asociación sin fines de lucro que busca apoyar al comercio, industria, gobierno y consumidores en el desarrollo de estándares referidos a necesidades como seguridad pública y salud

⁷ www.in2015.sg.

⁸ Desde 2008, los países donde ya se ha implementado el proyecto son Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Camerún, Djibouti, Egipto, Etiopía, Gabón, Gambia, Ghana, Malawi, Mauricio, Mozambique, Nigeria, Níger, Rwanda, Senegal, Seychelles y Uganda

1.4 PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA.

La gerencia y los altos ejecutivos, deben ser conscientes del impacto de las TIC en la organización, ser capaces de conocer su rendimiento (retorno de valor/coste) y estar preparados para comprender y gestionar los riesgos inherentes a su utilización. Aquellas organizaciones cuyos directivos no comprendan ni se preparen para los nuevos tiempos estarán poniendo en peligro su capacidad de adaptación y, por consiguiente, estarán corriendo un riesgo de extinción muy elevado, por la poca utilización de las TIC. Por lo expuesto se puede plantear la siguiente interrogante.

¿La reducida utilización de las TIC no ha permitido el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros en las clínicas médicas de la ciudad de Ibarra?

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 GENERALES

Diseñar un Plan de utilización de TIC para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros en las Clínicas de Ibarra.

1.5.2 ESPECÍFICOS

1. Determinar la situación actual de uso de tecnologías informáticas en los procesos administrativos y financieros de las clínicas médicas de Ibarra
2. Diagnosticar los aspectos técnico-computacionales relacionados con la productividad en los procesos de desarrollo e integración de software, como herramientas tecnológicas.
3. Definir estrategias de gestión para mejorar la utilización de tecnologías de información y comunicación en los procesos administrativos y financieros de las clínicas de médicas de Ibarra.
4. Identificar y seleccionar las herramientas tecnológicas que pueden ser aplicadas en el mejoramiento administrativo y financiero de las clínicas médicas de Ibarra.

1.6 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Qué procesos administrativos y financieros de las clínicas de Ibarra mejorarán con la utilización de TIC?
2. ¿Cuáles son las necesidades tecnológicas de cada clínica para mejorar la gestión administrativa y financiera?
3. ¿Con qué leyes y reglamentos de comercio electrónico vigentes deben cumplir las clínicas?
4. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que necesitan las clínicas de Ibarra en los procesos administrativos y financieros?

1.7 JUSTIFICACIÓN

Adaptarse a la globalización, es el objetivo de todas las clínicas médicas de Ibarra, para poder estar en plena competitividad, lo menos que se debe hacer es invertir en tecnología, para lograr la evolución de la sociedad y por ende el comercio.

Serrano, L. en su artículo, El rol de las TIC, afirma:

“En la era de la información en que las PYMES adquieren su posición competitiva por la efectiva conexión de actividades internas y externas, que se interrelacionan, refuerzan y complementan y en donde el mercado se ha convertido en un terreno de juego que cambia al mismo tiempo que sus reglas, la habilidad de las empresas para manejar la información pertinente de la manera más adecuada para sus objetivos estratégicos se convierte en el elemento esencial de cualquier planteamiento estratégico”

La principal función de las clínicas médicas de Ibarra, será innovar en los productos, servicios y en los procesos a través de las TIC. Ajustar los productos y servicios para satisfacer a cada uno de los mercados, es decir a cada uno de los clientes. Las TIC, ha abierto múltiples posibilidades para las empresas y organizaciones de todo el mundo y las clínicas médicas de nuestro medio, no deben quedarse atrás, mejorando sus estructuras y estrategias para competir en la nueva economía.

Las clínicas médicas de Ibarra, no deben perder su razón de ser en el mercado, todas las tecnologías serán implementadas para lograr sus objetivos en menor tiempo, con mayor capacidad logrando mejores resultados y generando un valor agregado que garantizará la permanencia en el mercado.

Las ventajas de la utilización de TIC en las empresas son varias, como las siguientes:

- a. Mejorar el área de marketing y comercial
- b. Mejorar la gestión de compras y ventas
- c. Mejorar los procesos administrativos y productivos de la empresa
- d. Aprovechar las nuevas oportunidades de negocio y nuevas ventajas competitivas
- e. Mejorar la gestión de recursos humanos
- f. Impulsar la cooperación internacional a través de redes de cooperación tecnológica regional, y el asesoramiento directo a las empresas.

Los beneficios comúnmente incluidos con el uso de TIC, son los siguientes⁹:

- a. Automatización de procesos
- b. Ahorro en gasto de capital
- c. Ganancias de productividad de usuario
- d. Aumento de la eficacia en la ejecución de tareas específicas
- e. Incremento de ingresos por ventas
- f. Mejora de la satisfacción del cliente
- g. Mayor disponibilidad y accesibilidad de la información
- h. Reducción de tiempo

⁹ http://www.iese.edu/es/files/art_computing_perez_rentabilidadtic_set05_tcm5-5557.pdf

1.8 VIABILIDAD

- Técnica. Existen diversidad de formas técnicas para contribuir con la innovación tecnológica, telefonía celular, redes inalámbricas, anchos de banda, etc.
- Administrativa. Las personalidades administrativas deben conocer la importancia de la utilización de recursos informáticos para mejorar la competitividad
- Política. Las investigaciones deben hacerse de tal forma que no haya resistencia al cambio, que generalmente es un obstáculo de empleados que tienen algún tiempo desempeñando funciones en las empresas.
- Financiera. Lo económico debe ser costeadado para solventar los gastos básicos para la investigación y buscar el financiamiento de las empresas de nuestro medio.
- Legal. Para la investigación todo será legalmente y con la previa autorización de las autoridades de cada empresa

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la globalización estos últimos años ha alcanzado características que lo diferencian, un espacio físico que se dilata en lo geográfico y se aproxima en el tiempo, un aumento exponencial en la capacidad de intercambiar bienes y servicios y sobre todo una mayor interdependencia entre las personas, las organizaciones y las tecnologías. Los nuevos instrumentos como internet, las comunicaciones móviles y las redes de medios de comunicación, están promoviendo la interconexión más amplia que jamás ha existido entre unas personas y otras y entre estas y todo tipo de organismos e instituciones. Ello ha dado lugar a un acceso cada vez más fácil a la información y a un intercambio mucho más rápido de conocimiento.

Como ocurre en otros campos, las TIC se están haciendo presentes cada vez más en el ámbito de la salud. La práctica clínica gira alrededor de datos, información y conocimiento. Internet se ha convertido en la mayor fuente de información sanitaria no solo para los profesionales sino también para los pacientes. Además han surgido y siguen surgiendo multitud de iniciativas de aplicaciones médicas y sanitarias que, aparte de los servicios de información, contemplan la posibilidad de consulta a médicos, los grupos de apoyo entre pacientes, servicios de telemedicina y una amplia gama de posibilidades. El desarrollo de infraestructuras de redes digitales de comunicaciones de tipo corporativo y el acceso generalizado a Internet están permitiendo el flujo de información entre todos los actores, usando historiales clínicos electrónicos en un entorno seguro, mejorando la calidad de los servicios y facilitando una gestión más eficiente y cómoda para los ciudadanos.

Conectividad General



Grafico 2.1: Conectividad TIC

Fuente: [<http://www.slideshare.net/Nanducci/las-tics-en-el-sector-salud>]

La nueva economía, donde cada vez se impone más la Filosofía 2.0 para ganar en competitividad, basada en el acercamiento a nuestra clientela potencial y existente y en la adaptación de los procesos a sus demandas, la implantación de las TIC, se convierte en un elemento clave para el éxito de las empresas.

2.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

2.2.1 DEFINICIÓN.

En el libro *Cómo implementar un Sistema de Control de gestión en la Práctica*. 3era Edición escrito por Luis Muñiz afirma:

“La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”



Figura 2.2 gestión administrativa y financiera con TIC

Fuente:http://4.bp.blogspot.com/YnVWRZXI3II/TdJNfRTgGHI/AAAAAAAAAABo/Ty0Rh6aTH1A/s320/TIC_administracion.jpg

2.2.2 PROPÓSITOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

2.3 CONTROL DE GESTIÓN.

2.3.1 DEFINICIÓN.

En el libro Sistema de Control de gestión. 2da. Edición. , escrito por Anthony Rober M. afirma:

“El control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, es decir el control debe servir de modelo para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.). Por ello se define como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa a fin de lograr los objetivos planteados”

2.3.2 OBJETIVOS DEL CONTROL DE GESTIÓN.

Los objetivos del control de gestión se enfocan específicamente en:

- Atribuir responsabilidades a los diferentes empleados mediante el establecimiento de objetivos y su posterior cumplimiento.
- Controlar la evolución de la empresa desde un punto de vista de valores económicos e indicadores de gestión.
- Establecer un sistema de planificación estratégica en la empresa a largo plazo.
- Optimizar el funcionamiento interno del sistema de información de la organización.
- Desarrollar el sistema de control mediante una evaluación del control de gestión que permita medir los aspectos clave del negocio.
- Medir la eficacia en la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la empresa.

2.3.3 FACTORES QUE AFECTAN EL CONTROL DE GESTIÓN.

Dentro del contexto de factores que influyen en el control de gestión de una organización tenemos factores tanto internos como externos:

2.3.3.1 Factores Internos.

- El sistema de organización jerárquica de la empresa u organigrama funcional.
- La forma de dirigir la organización de los propietarios.
- El sistema de información que maneje la organización.

2.3.3.2 Factores Externos.

- La competencia externa, que obliga a adoptar estrategias diferentes.
- La legislación aplicable: Leyes, Reglamentos, Códigos, etc.
- La utilización de nuevas tecnologías para promocionar los productos.

2.3.3.3 Limitaciones del Control de gestión.

Las posibles limitaciones que pueden afectar un adecuado control de gestión son:

- La forma o el tipo de objetivos plasmados en la planificación estratégica, lo cual condiciona el control de gestión.
- La estructura de la empresa, sus áreas, responsables, funciones.
- El tipo de empresa según su tamaño y volumen, lo que implica que el control de gestión sea más riguroso según exista mayor necesidad de control.
- La formación y capacitación del factor humano que hace que el control de gestión sea altamente desarrollado¹⁰

2.4 LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Es un conjunto de disciplinas científicas, tecnológicas, de ingeniería y de técnicas de gestión, utilizadas en el manejo y procesamiento de la información mediante el uso de computadoras y aplicaciones, que facilitan la interacción de los hombres con las máquinas, y el acceso a contenidos asociados, de carácter social, económico y cultural”.¹¹

La Electrónica proporciona el soporte tecnológico necesario para configurar, implementar y aplicar las TIC, garantizando las infraestructuras necesarias para la adquisición, procesamiento, análisis, actuación y distribución de datos e información, mediante el uso de sistemas electrónicos que superan la básica computación y comunicación de datos, con nuevos recursos que gestionan la trazabilidad global de los escenarios y actores de los procesos.

El desarrollo tecnológico (Internet, comunicaciones móviles, banda ancha, satélites, microondas, etc.), está produciendo cambios significativos en la estructura económica y social, y en el conjunto de las relaciones sociales y de la comunicación, cuyo impacto ha afectado a todos los sectores de la economía y de la sociedad, en especial el de la salud.

¹⁰ Luis Muñiz. Cómo implementar un Sistema de Control de gestión en la Práctica. 3era Edición

¹¹ <http://www.slideshare.net/Nanducci/las-tics-en-el-sector-salud#btnNext>



Gráfico 2.3: TIC en la Salud

Fuente: [<http://www.slideshare.net/Nanducci/las-tics-en-el-sector-salud#btnNext>]

En la actualidad es prácticamente imposible imaginar un entorno empresarial sin acceso a Internet o sin correo electrónico. Los sistemas de comunicación y almacenamiento de datos, junto con los computadores tradicionales, se han convertido en una parte fundamental de la empresa y es impensable que una compañía pueda obtener el nivel de eficacia que se está consiguiendo en la actualidad gracias a las comunicaciones. Sin tecnología de la comunicación volveríamos a vivir el entorno empresarial de hace 30 años.

“Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.”¹²

Las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información y particularmente los, programas informáticos y redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

¹² <http://www.serviciostic.com/las-TIC/definicion-de-TIC.html>

Se puede reagrupar las TIC según:

Las redes:

- Telefonía fija
- Banda ancha
- Telefonía móvil
- Redes de televisión
- Redes en el hogar

Los terminales:

- Computador personal
- Navegador de internet
- Sistemas operativos para computadores
- Telefonía móvil
- Televisor
- Reproductores portátiles de audio y video
- Consolas de juego

Los servicios:

- Correo electrónico
- Búsqueda de información
- Barra online
- Audio y música
- Televisión y cine
- Comercio electrónico
- E-administrativa
- E-gobierno
- E-sanidad
- E-learning.
- Video juegos
- Series móviles.
- E-salud
- Blogs
- Comunidades virtuales

2.4.1 LA IMPORTANCIA DE LA INCORPORACIÓN DE LAS TIC EN LAS EMPRESAS

La importancia que tienen las TIC de las organizaciones a través de una gerencia que pueda hacer buen uso de ellas, para expandir información y conocimiento al talento, que hace posible la implementación de la calidad total y lograr convertir las empresas comunes en organizaciones inteligentes.

Las TIC han transformado la manera de trabajar y gestionar recursos, son un elemento clave para hacer que el trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando los productos y servicios en el mercado.

Las TIC permiten a las empresas producir más cantidad, más rápido, de mejor calidad, y en menos tiempo. Permiten ser competitivos en el mercado, y disponer de tiempo libre para la familia. La clave de una organización moderna es generar y administrar conocimientos y facilitar el aprendizaje preferente a través del manejo electrónico; por lo tanto las TIC pueden almacenar y diseminar conocimientos útiles para una empresa. La tecnología facilita a la gerencia implementar una comunicación y coordinación en línea, necesaria para inducir en las empresas flexibilidad y adaptabilidad.

Las TIC se han convertido en un componente integral de procesos empresariales, productos y servicios que ayudan a una empresa a obtener una ventaja competitiva en el mercado global. Facilitan el trabajo de presentar el producto a los clientes y conseguir ventas de muchas maneras distintas: El correo electrónico permite enviar todo tipo de información y comunicados a clientes y proveedores. Podemos enviarles un catálogo de productos, una felicitación de navidad o un boletín de noticias, sin prácticamente ningún coste. Las TIC lo hacen posible. Una página web donde exponer los productos y servicios, permite que los clientes interesados encuentren los productos fácilmente en Internet y contacten con la empresa. También permite transmitir al mundo nuestra filosofía de empresa.

Un sistema de gestión de clientes informatizado (CRM), permite conocer mejor a los clientes, analizando sus hábitos y su historial de compras. Así se puede planificar mejor las acciones de venta y también gestionar de forma eficaz de las diferentes áreas de negocio de la empresa.



Grafico 2.4: Visión de un CRM

Fuente: [<http://blog.espol.edu.ec/lismabor/files/2011/01/VisionCRM.jpg>]

Las TIC también permiten mejorar la gestión financiera (en la contabilidad, la banca electrónica o la facturación electrónica), la logística y la distribución (en el seguimiento de flotas, la gestión de almacén, el comercio electrónico), los recursos humanos (en la formación a distancia e-learning, la gestión del conocimiento, el seguimiento personalizado), la producción y los procesos (gestión de compras, órdenes de producción, gestión de recursos ERP).

En la actualidad, las TIC son un factor determinante en la productividad de las empresas, sea la empresa que sea y tenga el tamaño que tenga. Aunque se trate de una empresa muy pequeña, incluso si se trata de una sola persona, hay una serie de servicios TIC básicos con los que cualquier empresa ha de contar: conexión a Internet, correo electrónico, dominio en Internet, y página web. Estos cuatro servicios básicos son los mínimos para cualquier empresa, puesto que agilizan enormemente acciones comunes que todas las empresas realizan, y sirven como base para poder utilizar otros servicios más avanzados. Estos servicios TIC básicos agilizan el acceso a la información, la comunicación con los clientes y proveedores, la promoción de los servicios y la imagen de marca, y a la vez, tienen un coste muy bajo.

Aunque el uso de la TIC es un factor clave en la productividad, su uso no está generalizado entre las medianas empresas y las PYME. Las PYME necesitan incorporar tecnología a sus estrategias de negocio para poder ser más productivas y aumentar su grado de eficiencia.

2.4.2 LAS TIC EN LA CADENA DE VALOR

Una herramienta que complementa la evaluación del ambiente interno de la empresa es el análisis de la cadena de valor de la empresa.

En el libro TIC en las PYME, escrito por M. Porter define el valor como:

“La suma de los beneficios percibidos por el cliente, menos los costos percibidos por él al adquirir y usar un producto o servicio. La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor. Por consiguiente la cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan.”

Las actividades primarias son aquellas que tienen que ver con la logística interna, operaciones (producción, administración, financiera), logística externa, ventas y marketing y finalmente el servicio post-venta (mantenimiento).



Grafico 2.5: Estructura Cadena de Valor

Fuente: [TIC en las PYME]

Estas actividades son apoyadas por la administración de los recursos humanos, la de compras de bienes y servicios y finalmente por la de infraestructura empresarial (finanzas, contabilidad, gerencia de la calidad, relaciones públicas, asesoría legal, gerencia general).

Otro aspecto importante es el margen, que es la diferencia entre el valor total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar las actividades generadoras de valor. Para cada actividad de valor añadido han de ser identificados los generadores de costes y valor. El marco de la cadena de valor enseguida se puso en el frente del pensamiento de gestión de empresa como una poderosa herramienta de análisis para planificación estratégica. Su objetivo último es maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos. De lo que se trata es de crear valor para el cliente, lo que se traduce en un margen entre lo que se acepta pagar y los costos incurridos.

En relación con esto, hay que remarcar que todas estas actividades que forman la cadena de valor precisan de apoyo, concretamente de desarrollo tecnológico (telecomunicaciones, automatización, desarrollo de procesos e ingeniería, investigación) como habilitador de la estrategia empresarial, es decir, que desempeñan una función de interrelación entre las actividades consideradas núcleo de la empresa.

La nueva tecnología no sólo permite la adaptación del producto o servicio al cliente sino que, además, en muchos casos permite mostrarlo, venderlo, cobrarlo, hacerlo accesible y obtener comentarios sobre él sin que tenga que producirse un desplazamiento por su parte. Por otro lado, la incorporación de información, como un servicio más, al propio producto físico o al servicio permitido por la tecnología es una forma cada vez más importante de diferenciarlo de los productos de los competidores.

La cadena de valor al ser traspasada al mundo virtual, se transforma básicamente en cinco procesos: recogida, organización, selección, síntesis y distribución de información. De la misma manera en que su negocio toma una serie de entradas y las convierte en algo por lo que sus clientes pagan un dinero, su negocio en el mundo virtual debe hacer lo mismo con la información.

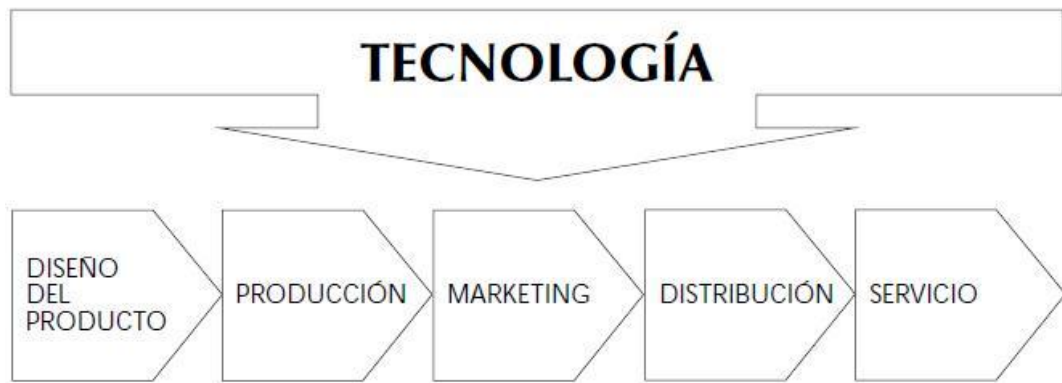


Grafico 2.6: Procesos en los que interviene TIC

Fuente: [TIC en las PYME]

Hoy en día, las empresas compiten en dos mundos: uno real de recursos “palpables”, y uno virtual de información que mediante transacciones electrónicas ha originado un nuevo lugar de creación de valor, al que denominan “cadena de valor virtual”. Así, mediante el análisis de la cadena de valor, los directivos han conseguido rediseñar sus procesos internos y externos para mejorar su eficacia y eficiencia. Sin embargo, el modelo de la cadena de valor no sólo debe considerar que la información es un elemento de apoyo del proceso que añade valor sino también que es una fuente de valor en sí misma. Debe procederse a la gestión de dos procesos interrelacionados que añaden valor en dos campos mutuamente dependientes.

2.4.3 LAS TIC Y LA E-SALUD (E-HEALTH)

La e-Salud se define como la aplicación de TIC, en el amplio rango de aspectos que afectan el cuidado de la salud, desde el diagnóstico hasta el seguimiento de los pacientes, pasando por la gestión de las organizaciones implicadas en estas actividades. En el caso concreto de los ciudadanos, la e-Salud les proporciona considerables ventajas en materia de información e incluso favorece la obtención de diagnósticos alternativos. En general, para los profesionales, la e-Salud se relaciona con una mejora en el acceso a información relevante, asociada a las principales revistas y asociaciones médicas, con la prescripción electrónica asistida y, finalmente, con la accesibilidad global a los datos médicos personales a través de la historia clínica informatizada (HCI). Algunas áreas de desarrollo son:

- **La Historia Clínica Electrónica (HCE):** Historia Clínica Unificada, accesible desde cualquier lugar donde se identifica a los pacientes de forma única a través de la tarjeta sanitaria.
- **Receta Electrónica:** Prescripción de medicamentos en un solo acto médico y que hace llegar la prescripción directamente al farmacéutico. Movilidad: Contacto o seguimiento de pacientes a través de dispositivos móviles para seguimiento de enfermedades crónicas o planificación de servicios (citas, información, etc.).
- **Telemedicina:** Prestación del servicio médico a distancia.
- **PACS (Picture Archiving Communication System):** almacenamiento digital de los exámenes de diagnóstico de los pacientes que les permiten ser anexados a la historia clínica electrónica.

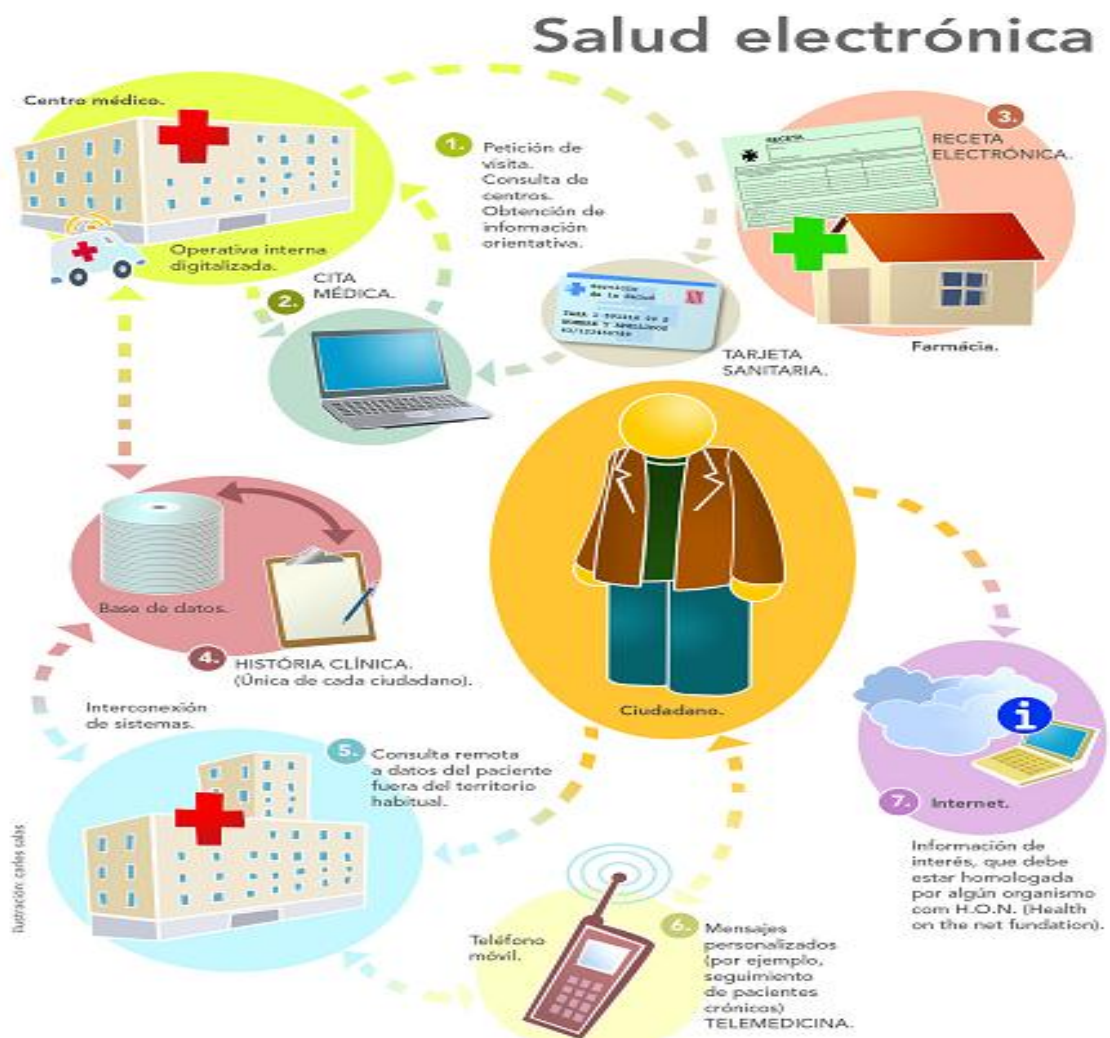


Gráfico 2.7: TIC en la Salud

Fuente: [<http://www.slideshare.net/Nanducci/las-tics-en-el-sector-salud#btnNext>]

2.4.4 LAS TICS EN LA SALUD DE HOY

La salud es uno de los sectores más intensivos en el uso de información, de forma que podría presentarse como un sector prototipo “basado en el conocimiento”. Otros factores a tener en cuenta en este sentido son que:

- Es un sector con un alto grado de regulación
- De gestión fundamentalmente publica
- Altamente fragmentado
- Y está muy influido por la información

La visión del impacto de las TIC va mucho más allá que la implementación en la red de portales de Salud dirigidos a consumidores o profesionales. Una de las líneas de mayor empuje general a la introducción de las TIC corresponde a las grandes iniciativas políticas.

La incorporación de las TIC al mundo sanitario está suponiendo un motor de cambio para mejora de calidad de vida de los ciudadanos, favoreciendo el desarrollo de herramientas dirigidas a dar respuesta en áreas como la planificación, la información, la investigación, la gestión, prevención, promoción o en el diagnóstico o tratamiento. El reto lo constituyen las TIC como la base sobre la que se implantan aplicaciones verdaderamente útiles, En este sentido cobran una gran relevancia las actividades de investigación y de transferencia al sistema de salud en entornos de colaboración entre todos los agentes implicados y centrado en el paciente



Gráfico 2.8: TIC en la salud centrado en el paciente

Fuente: [<http://www.slideshare.net/Nanducci/las-tics-en-el-sector-salud#btnNext>]

2.4.5 PENETRACION DE LAS TIC EN EL ECUADOR

▪ Uso de Internet

El 35,1% de la población de Ecuador ha utilizado Internet en los últimos 12 meses. En el área urbana el 43,9% de la población ha utilizado Internet, frente al 17,8% del área rural.



¿(...) ha usado en los últimos 12 meses el Internet, desde cualquier lugar?

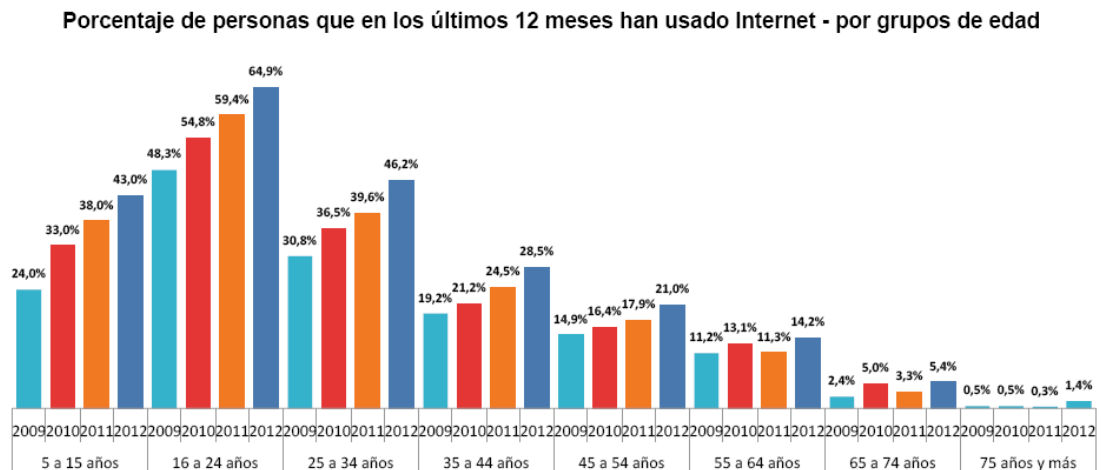
Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total.

Gráfico 2.9: Uso de Internet

Fuente: [http://www.inec.gob.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

▪ Uso de Internet por grupos de edad

Siguiendo la tendencia de los último cuatro años, el grupo etario con mayor uso de Internet es la población que se encuentra entre 16 y 24 años con el 64,9%, seguido de los de 25 a 34 años con el 46,2%.



Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total

Gráfico 2.10: Uso de Internet por grupos de edad

Fuente: [http://www.inec.gob.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

- **Uso de teléfonos inteligentes**

Porcentaje de personas que en los últimos 12 meses han usado Internet - por provincia

	2009	2010	2011	2012
Pichincha	42,80%	46,90%	44,50%	46,90%
Azuay	31,60%	37,50%	36,90%	44,40%
Guayas	28,90%	29,70%	34,80%	38,90%
Tungurahua	27,10%	29,20%	34,10%	37,70%
El Oro	22,70%	30,30%	31,20%	35,20%
NACIONAL	24,60%	29,00%	31,40%	35,10%
Santo Domingo	-	25,50%	28,70%	32,90%
Imbabura	24,00%	29,10%	29,90%	31,60%
Chimborazo	21,50%	23,50%	26,70%	30,80%
Loja	23,10%	25,30%	31,60%	29,50%
Cañar	17,40%	21,20%	25,90%	29,40%
Los Rios	11,50%	17,20%	20,10%	28,80%
Cotopaxi	16,70%	19,60%	22,80%	28,10%
Amazonia	15,60%	20,30%	21,30%	28,00%
Carchi	19,70%	22,90%	24,90%	26,50%
Santa Elena	-	15,60%	18,80%	25,50%
Manabí	13,10%	18,10%	20,30%	23,70%
Esmeraldas	16,60%	18,50%	23,90%	22,30%
Bolívar	19,00%	19,00%	20,20%	22,20%

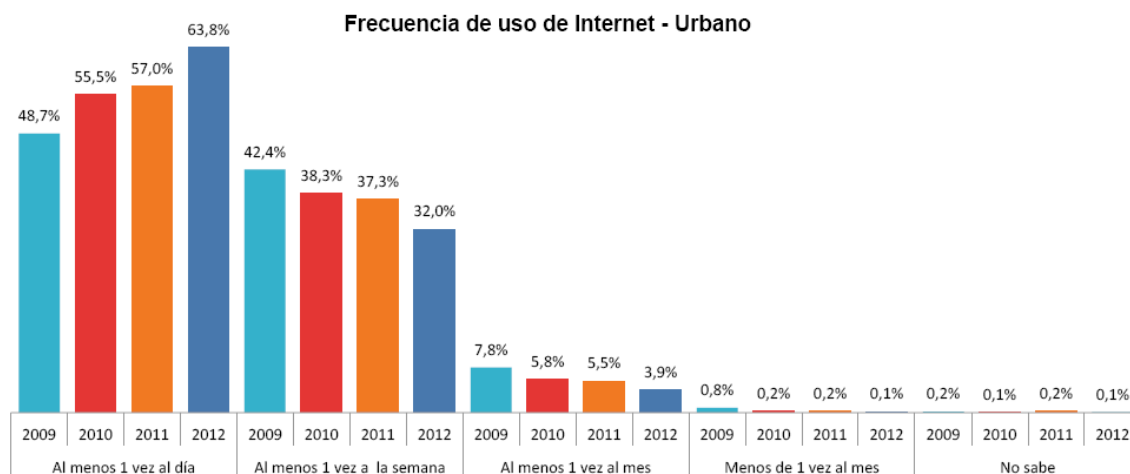
Nota: Con respecto a la Amazonía se le agrupo en forma global ya que individualmente no es representativo el dato.

Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total

Gráfico 2.11: Uso de Internet de personas por provincia

Fuente: [http://www.inec.gob.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

- **Frecuencia de uso de Internet**



Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total

Gráfico 2.12: Frecuencia de uso de Internet de personas por área urbana

Fuente: [http://www.inec.gob.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

- **Uso de celulares activados**

Porcentaje de personas que tiene teléfono celular activado - por provincia

	2009	2010	2011	2012
Pichincha	55,70%	57,40%	55,00%	62,70%
El Oro	40,40%	44,60%	50,30%	54,50%
Guayas	46,90%	46,10%	50,60%	54,00%
NACIONAL	38,80%	23,90%	46,60%	50,40%
Santo Domingo	-	-	47,80%	50,20%
Tungurahua	38,40%	41,30%	45,30%	49,90%
Los Ríos	34,50%	39,20%	46,20%	48,80%
Santa Elena	-	43,40%	42,40%	48,60%
Azuay	42,70%	47,40%	47,80%	48,30%
Manabí	32,70%	35,10%	44,10%	47,90%
Imbabura	37,00%	40,80%	45,40%	47,10%
Loja	36,10%	40,70%	46,40%	43,90%
Cañar	31,20%	33,90%	38,50%	43,40%
Carchi	36,00%	34,90%	40,20%	42,80%
Esmeraldas	31,00%	32,20%	40,00%	39,70%
Cotopaxi	29,20%	30,00%	33,90%	38,60%
Bolívar	24,90%	25,10%	29,70%	36,80%
Chimborazo	27,40%	28,60%	30,50%	35,40%
Amazonia	24,90%	33,60%	31,70%	33,70%

Nota: Con respecto a la Amazonía se le agrupo en forma global ya que individualmente no es representativo el dato.

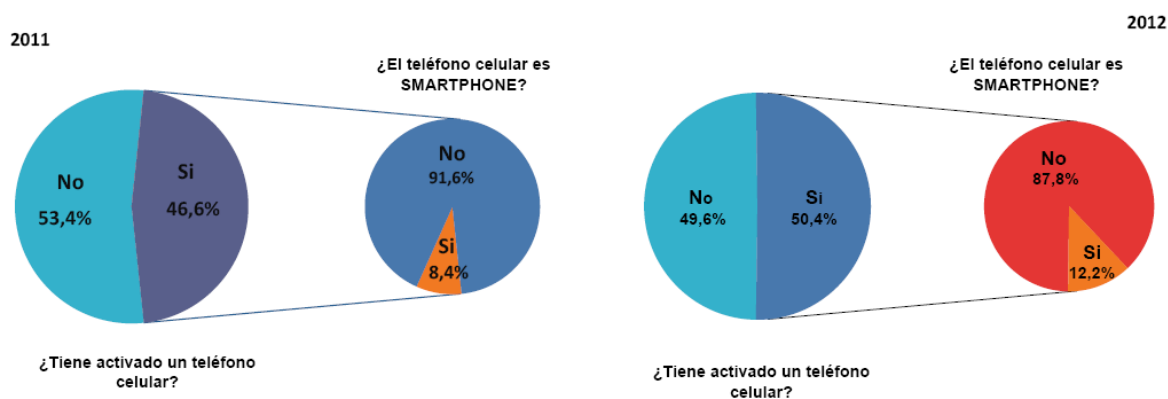
Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total

Gráfico 2.13: Uso de teléfonos celulares por provincia

Fuente: [http://www.inec.gob.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

- **Uso de teléfonos inteligentes**

Porcentaje de personas que tienen teléfono inteligente (SMARTPHONE)



¿El (os) teléfono (s) celular (es) que (...) tiene es / son SMARTPHONE (teléfono Inteligente, se puede comunicar a través e-mails, etc.)?

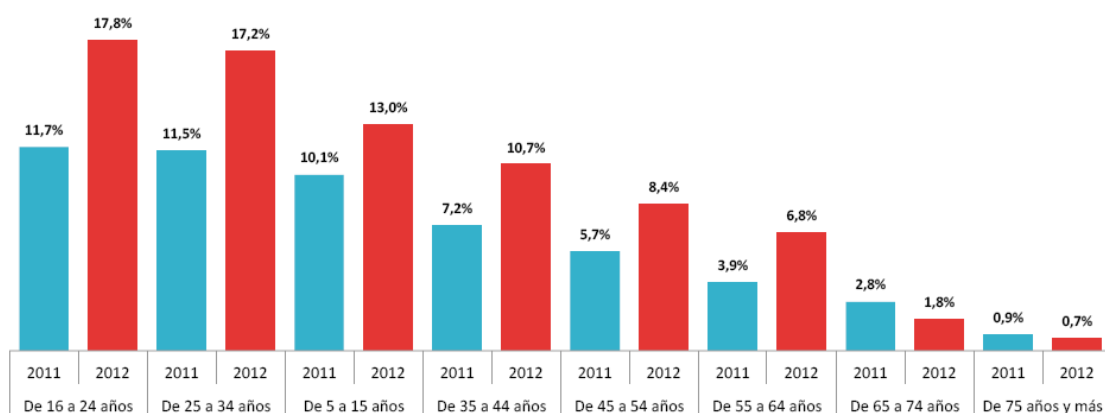
Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total

Gráfico 2.14: Uso de teléfonos inteligentes

Fuente: [http://www.inec.gob.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

- **Uso de teléfonos inteligentes por edad**

Porcentaje de personas que tienen teléfono inteligente (SMARTPHONE) - por grupos de edad*



* El porcentaje de personas que tiene teléfono inteligente por rangos de edad, se calcula en relación al total de personas que tienen teléfono celular activado.

Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total.

Gráfico 2.15: Uso de teléfonos inteligentes por grupos de edad

Fuente: [http://www.inec.gov.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

- **Uso de teléfonos inteligentes por provincia**

Porcentaje de personas que tienen teléfono inteligente (SMARTPHONE) - por provincia*

	2011	2012
Guayas	14,3%	20,8%
Pichincha	7,4%	12,6%
NACIONAL	8,4%	12,2%
Azuay	10,7%	11,7%
Santo Domingo	6,2%	11,6%
Tungurahua	6,8%	10,9%
Imbabura	5,6%	9,8%
El Oro	11,2%	9,4%
Amazonía	4,0%	7,7%
Loja	3,2%	7,4%
Los Ríos	4,4%	7,3%
Cañar	5,9%	6,6%
Manabí	5,2%	6,0%
Esmeraldas	2,4%	6,0%
Carchi	2,3%	5,0%
Cotopaxi	1,9%	4,9%
Santa Elena	5,2%	4,9%
Bolívar	3,8%	4,0%
Chimborazo	4,5%	3,8%

* El porcentaje de personas que tiene teléfono inteligente por provincia, se calcula en relación al total de personas que tienen teléfono celular activado

Nota: Con respecto a la Amazonía se le agrupa en forma global ya que individualmente no es representativo el dato.

Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total.

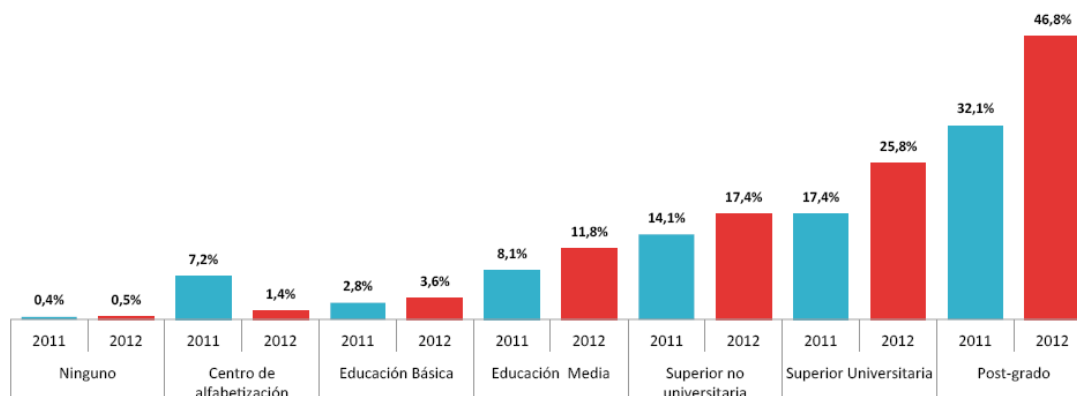
Gráfico 2.16: Uso de teléfonos inteligentes por grupos por provincia

Fuente: [http://www.inec.gov.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

▪ Uso de teléfonos inteligentes por nivel de instrucción

Dentro del nivel de instrucción post grado se registra el mayor número de personas que tienen teléfono celular inteligente (SMARTPHONE) con un 46,8%, frente al 32,1% del 2011.

Porcentaje de personas que tienen teléfono inteligente (SMARTPHONE) - por nivel de instrucción*



* El porcentaje de personas que tiene teléfono inteligente por nivel de instrucción se calcula en relación al total de personas que tienen teléfono celular activado

Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total.

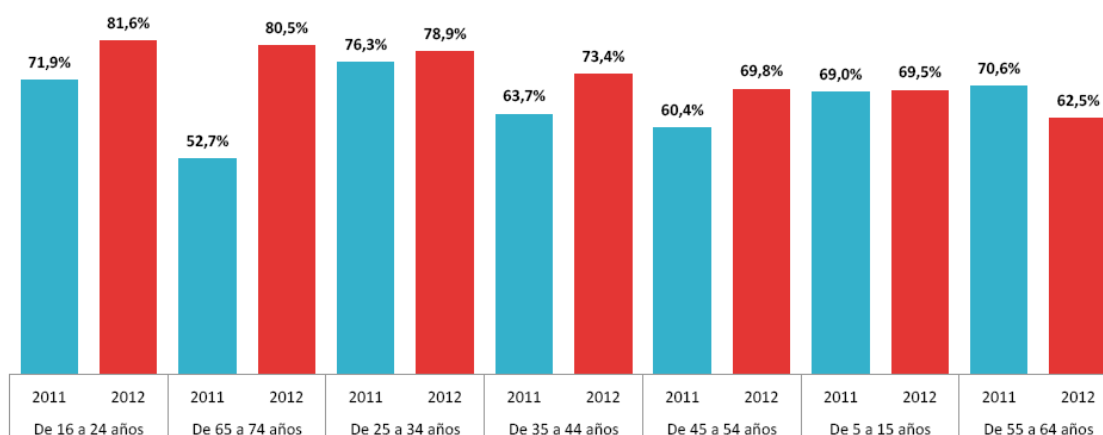
Gráfico 2.17: Uso de teléfonos inteligentes por nivel de instrucción

Fuente: [http://www.inec.gov.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

▪ Uso de teléfonos inteligentes para redes sociales por grupos de edad

El 81,6% de las personas entre 16 a 24 años utiliza el teléfono inteligente para acceder a redes sociales, seguido de las personas que tienen de 65 a 74 años con el 80,5%.

Porcentaje de personas que utilizan en su teléfono inteligente (SMARTPHONE) redes sociales por grupos de edad



Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total.

Gráfico 2.18: Uso de teléfonos inteligentes para redes sociales por grupos de edad

Fuente: [http://www.inec.gov.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

- **Uso de teléfonos inteligentes para redes sociales por provincia**

Porcentaje de personas que utilizan en su teléfono inteligente (SMARTPHONE) redes sociales - por provincia

	2011	2012
Los Ríos	55,1%	91,6%
Cotopaxi	41,4%	89,2%
Chimborazo	52,7%	87,1%
Azuay	62,2%	80,4%
Pichincha	75,5%	80,0%
Guayas	76,3%	79,2%
El Oro	61,7%	78,8%
Total	69,9%	76,4%
Loja	64,4%	74,3%
Manabí	72,4%	73,3%
Santa Elena	69,0%	68,2%
Cañar	54,4%	67,8%
Santo Domingo	38,4%	67,1%
Amazonía	20,3%	62,4%
Bolívar	34,1%	61,9%
Esmeraldas	54,3%	59,4%
Carchi	54,7%	50,4%
Tungurahua	60,1%	48,8%
Imbabura	61,9%	39,2%

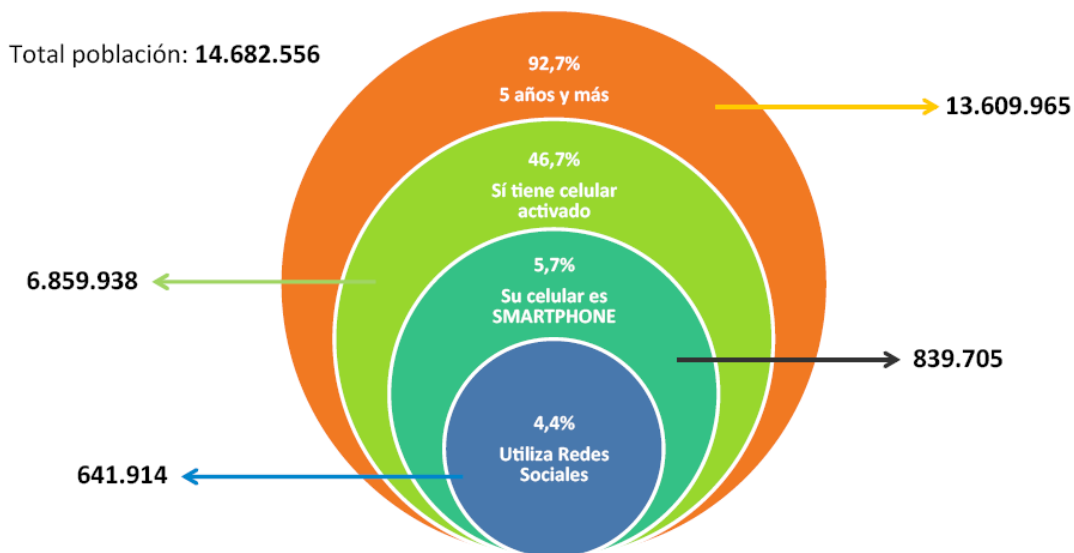
Nota: Con respecto a la Amazonía se le agrupo en forma global ya que individualmente no es representativo el dato.
Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total.

Gráfico 2.19: Uso de redes sociales por provincia

Fuente: [http://www.inec.gov.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

- **Porcentaje de teléfonos celulares, teléfonos inteligentes y redes sociales**

Porcentaje de población con celular y redes sociales

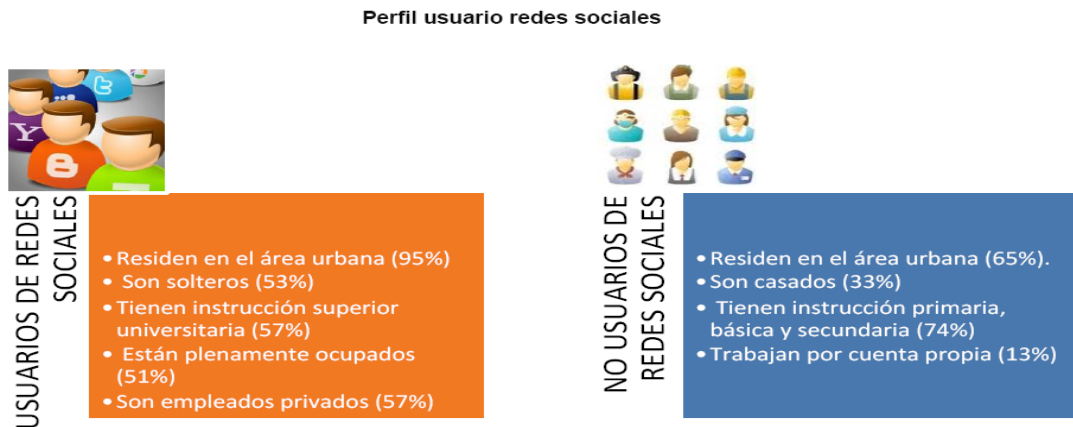


Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total.

Gráfico 2.20: Porcentaje de teléfonos móviles y aplicaciones

Fuente: [http://www.inec.gov.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

▪ **Perfil usuarios redes sociales**



Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total.

Gráfico 2.21: Perfil de usuarios de redes sociales

Fuente: [http://www.inec.gob.ec/sitio_tics2012/presentacion.pdf]

2.5 LA ESTRATEGIA DIGITAL

La necesidad de integrar las TIC en la propia formulación de la estrategia empresarial y su inclusión en la definición del modelo de negocio.

Así, el desarrollo de un entorno cada vez con más avances tecnológicos y con más modelos digitales de empresa marcan una serie de características para las empresas.



Grafico 2.22: Actividades Estrategia Digital

Fuente: [TIC en las PYME]

La empresa a la hora de definir su estrategia dentro del mercado basado en modelos digitales de negocio debe tener varias cuestiones en cuenta:

- Su fortaleza son los intangibles, mientras que en el mercado real se valora el activo fijo.
- El crecimiento es más rápido, al igual que la desaparición.
- Aparece una nueva figura, los nuevos intermediarios, que facilitan la relación entre clientes y empresas.
- Prima la creatividad, frente a la funcionalidad.
- La interacción se produce en tiempo real.
- El mercado es global, el mercado tradicional es local.
- Se cambia el concepto clásico de empresa, se establecen relaciones entre empresas.
- Se generan nuevos mercados y nuevos competidores.
- En el mercado tradicional, la transacción tiene un valor tangible, en la empresa virtual el valor lo facilita la interacción interna y externa.
- Los sistemas de información son la parte más importante de la organización, mientras que en el mercado real no son tan relevantes.
- La comunicación se produce a tiempo real y es vital mientras que en el mercado real la comunicación es esporádica.
- Disminución de costes y tiempos de creación y diseño de los productos, tanto viejos como nuevos.
- Disminución de costes de producción, ventas y distribución.

Si se quiere que la empresa no fracase en su intento de sobrevivir en este nuevo entorno, debemos conseguir mantener sus ventajas competitivas o sus habilidades distintivas, y esto requiere:

- Eficiencia en la gestión a través del uso de las TIC
- Calidad e Innovación
- Capacidad de satisfacer al cliente mejor y más rápido
- Desarrollar capacidades organizativas distintivas que contribuyan al buen desempeño de esas áreas.

Por ello, la AECE¹³ marca una secuencia de evolución natural de las empresas para adentrarse en un modelo de negocio digital:

- 1) Tener acceso a Internet y realización de una página web informativa, fase ya superada por la mayoría de PYME.
- 2) Realización de una intranet que interconecte a los empleados y fluya la comunicación interna y los procesos de organización.
- 3) Adaptación y enganche del exterior (proveedores y clientes) con el sistema central de gestión ERP y procesos de trabajo, personalizados.
- 4) Implantación de un sistema integral de gestión de relaciones con los clientes (CRM) y el modelo de compras (E-procurement).
- 5) Integración total del modelo de negocio, venta, servicio... a Internet.
- 6) Externalización de actividades no estratégicas para la potenciación y concentración del “core business” del nuevo modelo de negocio y su desarrollo competitivo.

2.5.1 DIFERENCIA ENTRE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y ESTRATEGIA DIGITAL

	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	ESTRATEGIA DIGITAL
Naturaleza	Estática	Dinámica
Ambiente	Físico	Virtual
Disciplina	Analítica	Intuitiva
Tiempo requerido	3-5 años	12-18 meses
Técnica clave	Apalancamiento de la cadena de valor	Destrucción de la cadena de valor
Participantes	Estrategas, dueños y gerentes	Todos (incluyendo empleados, clientes, proveedores, etc.)
Función de la tecnología	Habilitador	Realizador

Tabla 2.1: Diferencias planificación Estratégica y Planificación Digital

Fuente: (“Unleashing the Killer App” Larry Downes y Chunca Mui.)

¹³ Asociación Española de Comercio Electrónico

2.5.2 LA APLICACIÓN DE LAS TIC A LA GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera es un elemento esencial para las empresas. Las pequeñas y medianas empresas suelen encontrarse en una situación de desventaja, tanto ante sus competidores de mayor tamaño, como ante las entidades financieras, debido a su bajo poder de negociación y al elevado grado de endeudamiento en el que suelen operar.

Debido a estos motivos, la utilización de las herramientas que las TIC ponen a disposición de este tipo de empresas contribuirá a una mejora en la gestión financiera de las mismas. Entre estas herramientas, se pueden destacar las siguientes:

2.5.2.1 El Cuadro de Mando Integral (CMI)

Esta herramienta y sus aplicaciones más avanzadas, Balanced Score Card (BSC) y Business Intelligence (BI), es un modelo de gestión que recoge una serie de indicadores cuyos resultados facilitan la toma de decisiones dentro de la empresa. Presenta múltiples ventajas para las PYMES, aunque su éxito está condicionado a la implantación de un sistema de administración por objetivos, puesto que se basa en la reasignación salarial en función de los objetivos alcanzados por los trabajadores.

La implantación debe seguir cuatro fases: diseño, implantación, integración de los sistemas y las personas, y seguimiento. Si no se cumplen estas dos últimas, de poco servirá su introducción en la empresa.¹⁴

¹⁴ http://www.bicgalicia.org/files/CuadernosGestion/CPX_UtilizarTICSnaEmpresa_cas.pdf



Gráfico 2.23: Procesos de un CMI

Fuente: [http://4.bp.blogspot.com/-3xh5LLTpAq0/T4vZYzdJknI/AAAAAAAAABDs/7_cveAlfHi4/s1600/cmi.gif]

2.5.2.2 La banca electrónica

Hoy en día cada vez existen más usuarios de la banca electrónica. A pesar de que, en un principio, se apreciaba cierta reticencia a realizar operaciones financieras por Internet, se ha demostrado que la banca electrónica garantiza los niveles de seguridad necesarios para que se pueda hacer uso de ella con la más absoluta tranquilidad.

Así, a través de la banca electrónica, se pueden realizar multitud de operaciones desde cualquier lugar y a cualquier hora del día:

- Gestión de la tesorería: consulta de saldos, transferencias a otras cuentas.
- Gestión de tarjetas: consulta de saldos
- Gestión de inversiones: consulta de depósitos, valores o fondos de inversión;
- Consulta sobre préstamos, créditos, contratos...

Mediante el uso de nuevas aplicaciones electrónicas de banca, las pequeñas y medianas empresas pueden mejorar su eficacia y rentabilidad gracias al desarrollo de nuevos servicios y operaciones destinadas a facilitar ese trabajo relacionado con la gestión de cobros y nóminas, operaciones internacionales o gestión de excedentes de tesorería, por citar algunos ejemplos.

Ventajas de la Banca Electrónica

La banca por Internet proporciona importantes ventajas a las empresas:

- **Servicio 24 horas:** Disponen de los servicios bancarios durante todo el día y todos los días del año y les permite realizar todo tipo de consultas, gestiones y operaciones.
- **Oficina móvil:** Facilita una gestión puntual de la tesorería, en cualquier momento y desde cualquier lugar. Un servicio avanzado de banca electrónica no sólo permite operar desde un ordenador situado en la oficina sino también mediante dispositivos móviles como el teléfono o las agendas electrónicas personales (PDA).
- **Uso personalizado:** El propio/a empresario/a, con unas horas a la semana, ya sea desde casa o desde la propia empresa, puede llevar a cabo todas esas gestiones. Ya no es necesaria la dedicación de una persona a tiempo completo para realizar las labores bancarias.
- **Reducción de costes financieros:** Los servicios «on line» disminuyen las comisiones y ofrecen interesantes promociones de lanzamiento de productos.
- **Ahorro de tiempo:** Se evitan desplazamientos a la oficina bancaria física para realizar operaciones habituales, con el consiguiente ahorro de tiempo.
- **Facilidad de uso:** No es necesario tener altos niveles de conocimiento sobre informática pues estos sistemas están diseñados en función de la intuición de/de la usuario/a y es muy sencillo familiarizarse con ellos.

¿Cómo funciona la Banca Electrónica?

La seguridad y la confianza de los/as usuarios/as son los principales retos de la banca electrónica. Este tipo de aplicaciones para empresas posee la singularidad de controlar los accesos en función de niveles de autorización previamente definidos y de la trascendencia de las operaciones.

De esta forma, la empresa puede determinar qué usuarios/as están capacitados, por ejemplo, para editar las remesas de cobros y pagos, quién las supervisa antes del envío o qué empleados/as pueden realizar movimientos económicos de cierta envergadura.

El uso de las aplicaciones recae, por tanto, sobre usuarios/as autorizados por la propia empresa. Las personas designadas para estas tareas disponen de un «login» o nombre de usuario/a y un «password» o contraseña que verifique su autorización.

Una vez producida la validación de datos, el/la usuario/a accederá al conjunto de aplicaciones, servicios e información disponibles en el sitio electrónico de la entidad bancaria y podrá operar con toda confianza.

La funcionalidad debe estar perfectamente ajustada a la actividad diaria de una empresa. La operativa disponible depende, obviamente, de la propia página del banco. Ya se pueden encontrar webs en donde están habilitadas todas las gestiones que una compañía necesita en su quehacer bancario. Otros sitios electrónicos son menos completos y están pensados únicamente para usuarios/as particulares.



Gráfico 2.24: Banca Electrónica

Fuente:

[http://www.educastur.princast.es/fp/hola/hola_bus/cursos/curso2/documentos/Banca_empresas%20hola_.pdf]

2.5.2.3 La firma electrónica

La firma electrónica¹⁵ sería la clave para garantizar la seguridad de las operaciones en la Red. Para disponer de ella es necesario contar previamente con un certificado electrónico. Hoy en día constituye una herramienta eficaz y habitual en las relaciones entre empresas.

¿Cómo funciona la Firma Electrónica?

La firma electrónica funciona de manera sencilla sobre varias plataformas y aplicaciones para lo cual deberá seguir los siguientes pasos:

- Obtener un Certificado de Firma Electrónica de una Entidad de Certificación Acreditada.
- Escribir el documento digital o mensaje de datos.
- Colocar el dispositivo portable seguro (token) que almacena su identidad digital.
- Mediante el aplicativo correspondiente dar un click para firmar.
- Ingresar su clave de acceso.
- Enviar el documento digital o mensaje de datos al destinatario.

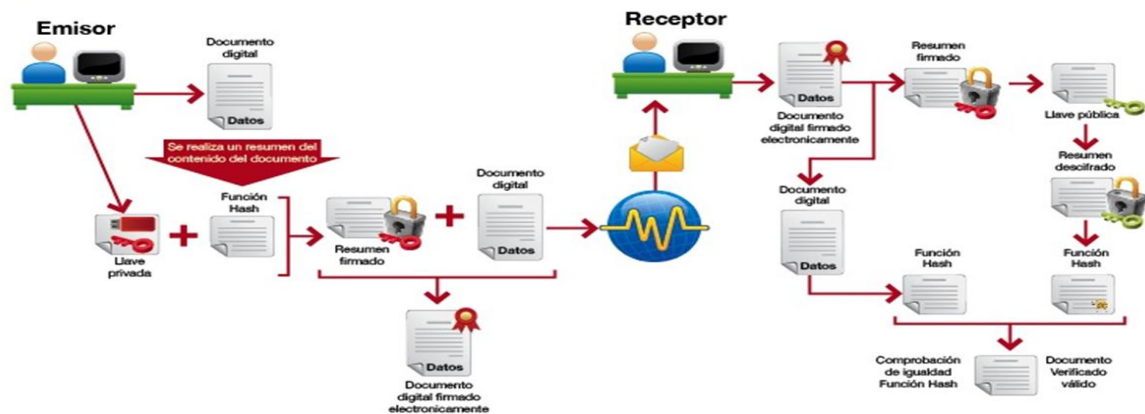


Gráfico 2.25: Funcionamiento de la firma electrónica

Fuente:

[http://www.conatel.gob.ec/site_conatel/images/stories/firmaElectronica/Proceso_firma_electronica.png]

¹⁵ http://www.conatel.gob.ec/site_conatel/index.php?option=com_content&view=article&id=1445&Itemid=498

¿Para qué sirve la Firma Electrónica?

Permite diferentes tipos de transacciones a nivel público y privado desde cualquier punto del mundo sin necesidad de desplazarse, ni hacer filas y de una forma ágil, confiable y segura, lo que se traduce en ahorros significativos de costos y recursos. Algunas de las transacciones que se pueden realizar con el uso de esta herramienta son:

- Trámites ciudadanos (Gobierno electrónico)
- Gestión de documentos
- Operaciones bancarias
- Dinero (pago) electrónico
- Balances electrónicos
- Comercio electrónico seguro
- Facturación electrónica
- Firma electrónica sobre mensajes de datos (correo electrónico)
- Trámites electrónicos

Ventajas de la Firma Electrónica

- Permite operaciones o transacciones de manera remota a gran velocidad.
- Ahorro de recursos (papel, tinta, cintas).
- Reduce los tiempos de respuesta de los trámites.
- Permite realizar procesos seguros o transacciones comerciales electrónicas en línea con la certeza de quien es la persona con la que se está interactuando al otro lado de la red evitando por consiguiente cualquier tipo de fraude informático o delito.
- Permite transparencia de la información y disminución de gastos de tramitología.
- Neutraliza el riesgo a falsificaciones.
- Agiliza la gestión de procesos.

2.5.2.4 La facturación electrónica

Consiste en la emisión y envío de facturas u otros documentos de este tipo por medios electrónicos y telemáticos, firmados digitalmente y con el mismo valor legal que los emitidos en papel. Esta nueva modalidad de facturación, usada en otros países en reemplazo del envío de la factura de papel, ha comenzado a introducirse en Ecuador.

Varias empresas han puesto en marcha planes que buscan reemplazar la emisión de facturas impresas por electrónicas, que son enviadas a través de las cuentas de e-mail de los clientes que las solicitan.

El SRI autorizó, desde julio del 2010 a varias compañías a usar estas facturas y otros comprobantes de modalidad electrónica, que tienen un valor tributario igual a los documentos impresos.

Emisión de la factura electrónica

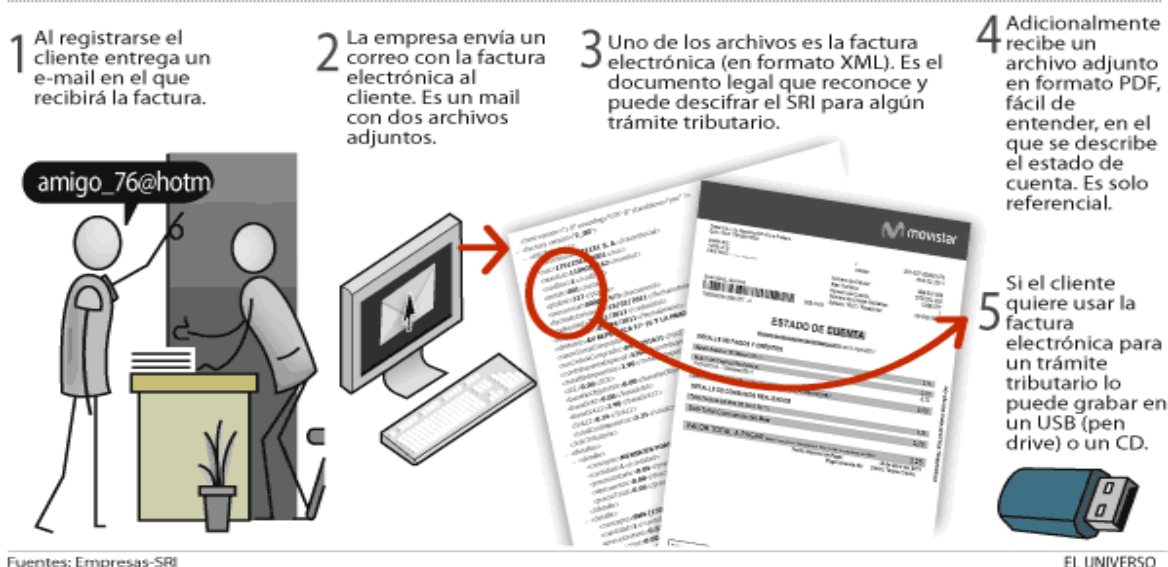


Gráfico 2.26: Factura Electrónica

Fuente: [<http://www.eluniverso.com/2011/04/13/1/1356/facturas-ahora-envian-e-mail.html>]

Dependiendo del tamaño de las empresas y el volumen de su facturación, el ahorro en concepto de emisión y gestión de facturas (emisión, envío, recepción, almacenaje, búsqueda, firma, devolución, pago, envío, etc.) puede fluctuar entre el 40% y el 80%. Entre los motivos que hacen posible este ahorro se encuentran:

- Oportunidad en la información, tanto en la recepción como en el envío.
- Ahorro en el gasto de papelería.
- Facilidad en los procesos de auditoría.
- Mayor seguridad en el resguardo de los documentos.
- Menor probabilidad de falsificación.
- Agilidad en la localización de información.

- Eliminación de espacios para almacenar documentos históricos.
- Procesos administrativos más rápidos y eficientes.
- Reducción de costes.
- Mejora de la eficiencia.
- Aumenta la seguridad documental.
- Reducción en tiempos de gestión.
- Mayor agilidad en la toma de decisiones.



Gráfico 2.27: Factura Electrónica

Fuente: [<http://andes.info.ec/econom%C3%ADa/inicia-ecuador-primera-fase-proyecto-facturaci%C3%B3n-electr%C3%B3nica.html>]

2.5.3 LA APLICACIÓN DE LAS TIC AL CONTROL DE LA GESTIÓN: ERP

El control de gestión es un instrumento que contribuye a la toma de decisiones por parte del gerente. Las TIC, hace posible:

- Reducir los riesgos del negocio.
- Utilizarlo como apoyo para desarrollar la planificación estratégica.
- Adaptar y modificar la empresa en función de los resultados.

Con el control de gestión, el gerente de una empresa persigue los siguientes objetivos:

- Analizar la gestión diaria de la empresa.
- Identificar los principales riesgos y ventajas competitivas.
- Controlar y medir los resultados obtenidos y compararlos con los objetivos previstos.
- Elaborar y controlar el coste financiero anual.
- Controlar el estado de la tesorería.
- Dirigir la empresa en función de los objetivos fijados.

El control de la gestión se puede hacer por medio de sistemas integrados de gestión ERP, son el centro del sistema de información de la empresa y, por tanto, constituyen una herramienta de gran utilidad para la toma de decisiones estratégicas, organizativas y operativas.

El manejo de toda la información de forma centralizada permite adaptar la empresa a las necesidades que le surjan de la forma más eficiente posible, con lo que se consigue mejorar los procesos en todas las áreas de la empresa.

La implantación de las TIC se torna casi imprescindible para la aplicación de sistemas integrados de gestión. Para su aplicación en las pymes, los ERP presentan la gran ventaja de ser modulares, es decir, cada empresa podrá adquirir las partes de la aplicación que le resulten necesarias en función de su actividad.

Este carácter modular permitirá, también, la posibilidad de ampliarlo en caso de que la empresa crezca o de que se perciba la necesidad de aplicar este sistema a otros ámbitos de la misma.

No obstante, una vez más, el éxito en la implantación de un ERP en la empresa requerirá de una actitud colaborativa por parte de todos sus integrantes, así como de una mentalidad de aceptación al cambio, por lo que su implantación implicará una inversión en tiempo y esfuerzo. Resulta de gran importancia, a su vez, que se forme un equipo multidisciplinario para llevar a cabo su implantación, pues con ello se garantizará el mantenimiento de la visión de negocio.

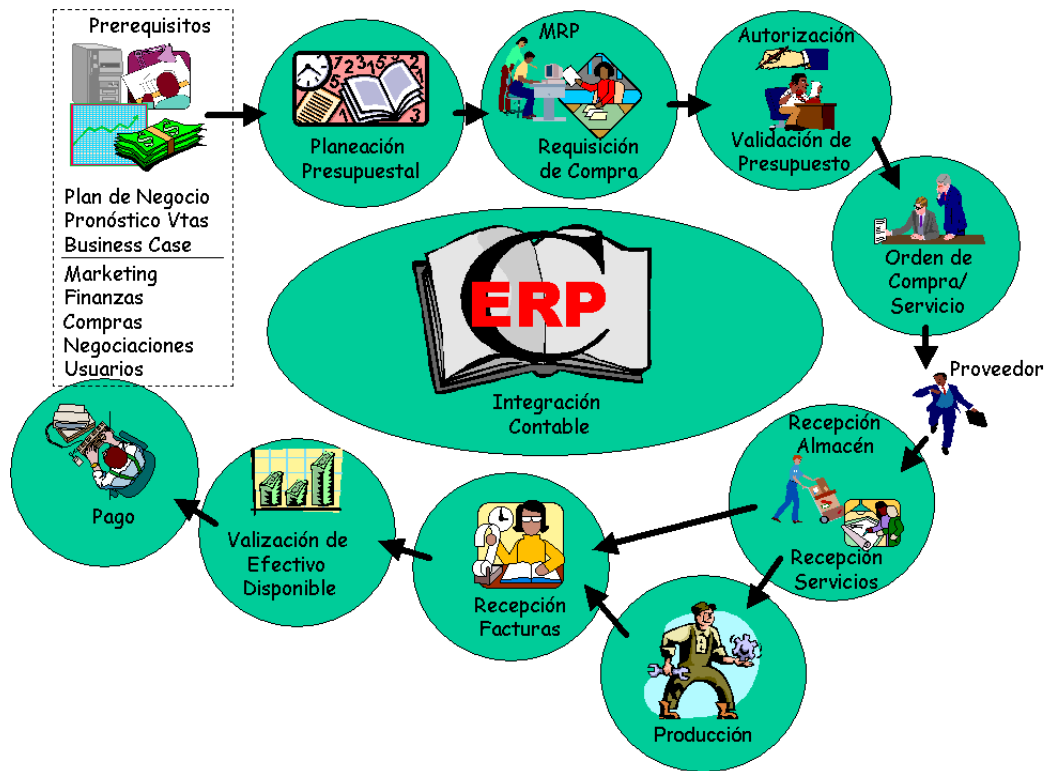


Gráfico 2.28: Procesos de un ERP

Fuente: [http://www.monografias.com/trabajos14/queria-saber/Image517.gif]

2.5.4 HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN ONLINE PARA PYMES

La introducción de las TIC pone a disposición de la empresa un número inmenso de herramientas que contribuyen a una comunicación más eficiente entre los interlocutores de la empresa, tanto en la comunicación orientada a su personal, como en la orientada al mercado y la que se dirige al entorno social. A pesar de la gran cantidad de posibilidades, podemos agrupar estas herramientas en los siguientes grandes grupos:

- **Intranet**

Una intranet¹⁶ es una red de ordenadores privados, permite dotar a la empresa de contenidos compartidos dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales, interactuar con los trabajadores y mantenerlos informados e interesados en los asuntos de la empresa.

¹⁶ <http://es.wikipedia.org/wiki/Intranet>

- **Extranet**

Una extranet¹⁷ es una red privada que utiliza protocolos de Internet, protocolos de comunicación y probablemente infraestructura pública de comunicación para compartir de forma segura parte de la información u operación propia de una organización con proveedores, compradores, socios, clientes o cualquier otro negocio u organización. Se puede decir en otras palabras que una extranet es parte de la Intranet de una organización que se extiende a usuarios fuera de ella.

- **Foros**

Los foros¹⁸ son espacios de debate abierto sobre determinadas temáticas. En el ámbito empresarial se utilizan para tratar temas específicos vinculados a la actividad principal de la empresa.

- **Wikis**

Wiki¹⁹ es un concepto que se utiliza en el ámbito de Internet para nombrar a las páginas web cuyos contenidos pueden ser editados por múltiples usuarios a través de cualquier navegador. Dichas páginas, por lo tanto, se desarrollan a partir de la colaboración de los internautas, quienes pueden agregar, modificar o eliminar información.

- **Blog**

El Blog²⁰ es una herramienta que permite crear contenido y publicar información sobre una determinada temática, para darla a conocer a redes sociales, contactos o público en general, son fácilmente integrables en la página web e, incluso, pueden llegar a sustituirla cuando no se dispone de los recursos necesarios para su creación y mantenimiento.

¹⁷ <http://es.wikipedia.org/wiki/Extranet>

¹⁸ <http://www.grafikacr.com/diccionario.htm>

¹⁹ <http://definicion.de/wiki/>

²⁰ <http://es.wikipedia.org/wiki/Blog>

Las principales utilidades de un blog empresarial son las siguientes:

- a. Darse a conocer e informar.
 - b. Demostrar habilidades y experiencia.
 - c. Generar comunidad alrededor de la empresa.
- **Microblogging**²¹

Lo único que lo diferencia de un blog es el tamaño de los mensajes, que están limitados a unos 140 caracteres.

- **Redes sociales**²²

Son plataformas de comunicación online compuestas por diferentes comunidades, especialmente diseñadas para comunicar, interactuar y relacionarse con otras personas a través de Internet.

Las utilidades principales de una red social empresarial son las siguientes:

- a. Proyectar la imagen de la empresa.
- b. Conversar de forma activa con los interlocutores.
- c. Establecer una red de networking.

Cuanto mayor es la presencia de una empresa en las redes sociales, mayor será su impacto y grado de conocimiento, tanto positivo como negativo. Por este motivo, resulta de gran importancia no descuidar la imagen que se ofrece de la empresa en estas redes, lo cual, en ocasiones, requiere de la incorporación de un community manager a la plantilla o de la asignación de las tareas relacionadas con ello a alguno de los trabajadores de la empresa.

²¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Microblogging>

²² <http://definicion.de/red-social/>

- **Boletín Electrónico**²³

Los boletines se conocen también como newsletters y son una alternativa inmejorable para mantener un contacto permanente y personalizado con los clientes porque permite a la empresa establecer una presencia efectiva en Internet y, en definitiva, hacer marketing con una gran efectividad.

Estos llegan al usuario por el interés específico de éste, que ha decidido darse de alta por sí mismo y lo que se debe pretender es mantener su interés despierto y transmitirle la sensación de que la empresa es dinámica y sintoniza con sus necesidades.

- **M-mail**²⁴

Sin haber terminado de comprender todavía ni la primera, ni la segunda ola de las tecnologías, llegan ahora las tecnologías “m”, es decir, por móvil o portátil. Actualmente es: “m-mail”, “m-books”, “m-learning”, “m-money”, “m-commerce”.

Esta novísima ola la están produciendo los equipos portátiles de mano. La reducción del tamaño de los chips y el poder de las transmisiones inalámbricas generadas por las comunicaciones celulares y las transmisiones por medio de satélites de baja altura, son factores que están creando una nueva ola tecnológica, que permite hacer toda clase de actividades desde cualquier parte, de forma totalmente móvil. Esto incluye hacer compras, recibir mensajes, conectarse a las redes e infinidad de otras cosas, que en este momento ni siquiera imagino que puedan realizarse.

Sus ventajas son muy claras:

- a. Posibilita el acceso a la información importante y actualizada en cualquier momento por los clientes (precios, ofertas, etc.)
- b. Permite un contacto rápido, eficiente y seguro con los clientes, el impacto del teléfono celular es mucho más directo y personalizado que incluso el correo electrónico.

²³ <http://www.consumoteca.com/telecomunicaciones/internet/boletin-electronico>

²⁴ <http://www.publicidadglobal.com.ar/promocion-marketing/index.html>

- c. Las posibilidades multimedia de los teléfonos actuales permiten mensajes más atractivos.
- d. El grado de implantación en la sociedad es muchísimo más alto que cualquier otra tecnología.
- e. Los costes de implantación y desarrollo de marketing son muy bajos y hoy por hoy altamente eficaces.
- **Web 2.0**²⁵

Últimamente, estamos asistiendo a una amplia extensión del concepto de Web 2.0, cuya principal característica podría ser la sustitución del concepto de web de lectura, por el de lectura-escritura. Multitud de herramientas están ayudando a que, los procesos productivos de información que se desarrollan en torno a la Red, se puedan poner en marcha sin casi ningún tipo de conocimiento técnico, y sin un excesivo gasto de tiempo.

La web 2.0 es la representación de la evolución que se ha dado de aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones que funcionan a través de la web enfocada al usuario final. Se trata de aplicaciones que generen colaboración y de servicios que reemplacen las aplicaciones de escritorio.

2.5.5 APLICACIONES MÓVILES PARA PYMES

Las Apps son aplicaciones para dispositivos móviles que permiten acceder, trabajar, compartir, informarse, analizar o crear lo que se quiera desde un smartphone o Tablet.

²⁵ <http://definicion.de/web-2-0/>



Gráfico 2.29: Aplicaciones móviles

Fuente: [<http://tecnologiaparapymes.es/wp-content/uploads/2012/10/mobile-apps-2.jpg>]

En el sitio web <http://observatorioredesempresariales.wordpress.com/2012/09/03/aplicaciones-moviles-utiles-para-ejecutivos/> escrito por Daniela Arce. Afirma:

“De un tiempo a esta parte el uso de teléfonos móviles y smartphones ha crecido en América Latina, lo que implica que también se incremente el uso entre los ejecutivos. Esto crece a medida que las aplicaciones para estos dispositivos se van multiplicando. Y atención, porque no sólo las generaciones más jóvenes que está integrando las organizaciones se suman, sino también aquellos más senior”

Con el avance de la movilidad y el aumento de dispositivos móviles, las aplicaciones están ganando terreno en las empresas ya sea para comunicarse, para realizar videoconferencias, para organizar tareas o rastrear dispositivos.

- **Facebook**²⁶

Facebook es un sitio web de redes sociales. Fue creado originalmente para estudiantes de la Universidad de Harvard, pero ha sido abierto a cualquier persona que tenga una cuenta de correo electrónico. Los usuarios pueden participar en una o más redes sociales, en relación con su situación académica, su lugar de trabajo o región geográfica.

- **Youtube**²⁷

Es una aplicación o sitio web en el cual los usuarios pueden subir y compartir vídeos. YouTube usa un reproductor en línea basado en Adobe Flash, para servir su contenido (aunque también puede ser un reproductor basado en el estándar HTML5, que YouTube incorporó poco después de que la W3C lo presentara y que es soportado por los navegadores web más importantes). Es muy popular gracias a la posibilidad de alojar vídeos personales de manera sencilla. Aloja una variedad de clips de películas, programas de televisión y vídeos musicales.

- **Skype**

Tiene la finalidad de conectar a los usuarios vía texto (mensajería instantánea), voz (VoIP) o vídeo. Una de sus fortalezas es la comunicación gratuita por voz y video entre usuarios de Skype desde y hacia cualquier punto del mundo. También permite realizar llamadas especiales, a muy bajo costo, entre computadoras y la red de telefonía fija o móvil.

- **WhatsApp**

Es una aplicación de mensajería multiplataforma que te permite enviar y recibir mensajes mediante internet, sustituyendo a los servicios tradicionales de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia. Además de aprovechar de la mensajería básica, los usuarios pueden crear grupos y enviar entre ellos un número ilimitado de imágenes, videos y mensajes de audio.

²⁶ <http://www.sitiosargentina.com.ar/notas/2008/septiembre/que-es-facebook.htm>

²⁷ <http://es.wikipedia.org/wiki/YouTube>

- **Twitter**²⁸

Es una aplicación web gratuita de microblogging, que reúne las ventajas de los blogs, las redes sociales y la mensajería instantánea. Esta nueva forma de comunicación, permite a sus usuarios estar en contacto en tiempo real con personas de su interés a través de mensajes breves de texto a los que se denominan *Updates* (actualizaciones) o *Tweets*, por medio de una sencilla pregunta: **¿Qué estás haciendo?**.

- **Line**²⁹

Esta aplicación es ideal para aquellas empresas que necesitan estar en contacto constante con socios o clientes del exterior ya que permite realizar llamadas o enviar mensajes de texto de manera gratuita.

Funciona de una forma similar a Whatsapp, una vez que el usuario la descarga debe ingresar su número de teléfono y automáticamente tendrá en su lista a todos aquellos usuarios agendados en el equipo que utilicen la aplicación.

- **Evernote**

Evernote hace las veces de agenda virtual porque cumple con todos los requerimientos que necesita el usuario corporativo para organizar su trabajo. Básicamente permite recordar las cosas pequeñas y las cosas importantes de la vida cotidiana utilizando la PC, el celular, una tableta y o la Web.

- **Go to meeting**

La aplicación de Citrix que está disponible para todo tipo de teléfono inteligente y tabletas permite realizar conferencias web en todo el mundo con clientes, socios comerciales y empleados, de forma totalmente segura por Internet. Esta aplicación, además de significar un ahorro de costos, simplifica las reuniones en línea y las videoconferencias e incluye una tecnología de videoconferencia de alta resolución.

²⁸ <http://www.masadelante.com/faqs/twitter>

²⁹ <http://www.librosinformaticos.com/blog/5-aplicaciones-moviles-para-pymes/>

- **MailChimp**

Esta aplicación, ayuda a las pymes a diseñar mails o newsletters para enviar vía correo electrónico, para compartirlos en redes sociales, o integrarlos con servicios que ya utilizan. Es una plataforma de publicación personal que además permite acceder a un seguimiento de resultados.

- **Dragon Dictation**

Es una aplicación de reconocimiento de voz muy fácil de utilizar, que te permite dictar y ver al instante el mensaje o correo electrónico que quieres enviar. De hecho es hasta cinco (5) veces más rápido que escribir con el teclado.

- **Numbers**

Hojas de cálculo sin ningún misterio. Esta aplicación crea este tipo de documentos para planificar u organizar cualquier aspecto del negocio: elige la plantilla, edita tablas e incluye gráficas.

- **Mis Gastos**

Aplicación que permite incluir datos económicos y controla los gastos, inversiones y cuánto dinero le queda. Una forma fácil de hacer un seguimiento de la economía de la empresa.

- **Things**

Aplicación para el control de actividades organizacionales, solo hay que anotarlos, asociarlo a una de las listas y la aplicación mostrará las tareas cumplidas y las pendientes. Si no se puede hacerlo ahora, se cambia de día.

- **Money Control**

Gestiona tanto el presupuesto familiar como el empresarial. La versión gratuita permite crear hasta 20 entradas de ingresos y gastos; mientras que la versión Pro no tiene limitaciones.

- **ReallyLate Booking**

Consigue alojamiento para la misma noche. La empresa publica las ofertas de cada ciudad, el viajero escoge una de las categorías de precios y reserva en diez segundos.

- **TeamViewer**

Esta aplicación permite acceder a una PC o dispositivo móvil, desde cualquier lugar que se encuentre, para acceder a archivos y documentos.

2.6 FASES PARA EL FLUJO DIGITAL DE INFORMACIÓN

2.6.1 PARA LA OPERATIVA EMPRESARIAL



Gráfico 2.30: Elementos electrónicos para acceder a las TIC

Fuente: [http://www.luismiguelmanene.com/wp-content/uploads/2012/11/tics-25-knowledge_management__km.jpg]

- Utilizar los medios digitales para eliminar tareas de cometido único, o cambiarlas a puestos de valor añadido que utilicen las aptitudes de un trabajador de cualificación superior. Es decir, potenciar la polivalencia de conocimiento digital en la formación del personal.

- Crear un bucle digital de alimentación para mejorar la eficiencia de los procesos físicos así como para mejorar la calidad de los productos y los servicios creados. Que los valores clave puedan ser consultados con facilidad por cualquier empleado (feedback)³⁰.
- Usar sistemas digitales para encaminar inmediatamente las reclamaciones de los consumidores o clientes. Es decir, establecer un sistema de vigilancia digital y registro de las reclamaciones y quejas de los clientes.
- Utilizar las comunicaciones digitales para redefinir la naturaleza de la empresa en cuestión y del entorno que la delimita. Es decir, poner al día la imagen corporativa y su misión, visión y valores compartidos.

2.6.2 PARA LA OPERATIVA COMERCIAL

- Negociar información a cambio de tiempo. Reducir el tiempo de ciclo introduciendo transacciones digitales con todos los proveedores y colaboradores. Es decir, utilizar las comunicaciones digitales para las gestiones de compra y asesoramiento de los productos y servicios respectivamente.
- Digitalizar la expedición de ventas y servicio para eliminar al intermediario de las transacciones con clientes. Si se trata de intermediarios, utilizar digitales para añadir valor a las transacciones comerciales. Es decir, eliminar intermediarios y distribuidores con sistemas digitales de gestión comercial y relación directa con los clientes.
- Utilizar los recursos digitales para ayudar al cliente de modo que pueda solucionar los problemas por sí solo. Es decir, potenciar el establecimiento de centros de atención del cliente con sistemas digitales de servicios postventa informáticos de ayuda y formación al cliente.

³⁰ <http://es.wikipedia.org/wiki/Retroalimentaci%C3%B3n>

Lo más importante es considerar en la organización empresarial la necesidad de disponer un sistema digital que actúe como sistema nervioso que establezca vinculación entre sistemas diferentes de la gestión del conocimiento y las operativas empresarial y comercial.

En el sitio web <http://www.luismiguelmanene.com/2011/09/29/las-tics-definicion-y-metodologia-m-i-t-de-introduccion-en-PYME/> escrito por Luis Miguel Manene. Afirma:

“Las empresas triunfadoras de los comienzos del siglo XXI serán las que utilicen los medios digitales para reinventar su propio funcionamiento. Estas empresas tomarán decisiones con flexibilidad y rapidez, actuarán con eficiencia y eficacia y hallarán vías positivas de contacto directo en tiempo real con sus empleados, clientes, proveedores y entorno, permitiendo con adecuados sistemas nervioso digitales realizar operaciones a la velocidad del pensamiento, lo cual será primordial en la época de cambio exponencial y en continuidad de la era de la comunicación y el conocimiento.”

2.7 EL PLAN DE INCORPORACIÓN DE LAS TIC

Existe una corriente de pensamiento que considera las TIC como el principal impulsor de la economía en el siglo XXI. Aunque esto puede ser objeto de debate, existe un completo acuerdo en que las futuras necesidades de negocio y ventajas competitivas estarán soportadas por el uso intensivo de las TIC.

En el sitio web <http://www.luismiguelmanene.com/2011/09/29/las-tics-definicion-y-metodologia-m-i-t-de-introduccion-en-PYME/> escrito por Luis Miguel Manene. Afirma:

“Aquellas organizaciones que no presten a las TIC al menos el mismo grado de atención que tradicionalmente se ha prestado a otras funciones como la productiva o la financiera, perderán su ventaja competitiva y serán, finalmente, expulsadas del mercado. Por el contrario, las organizaciones que concentren sus esfuerzos en el Gobierno de las TIC, verán cómo sus inversiones en TIC retornan valor a la compañía, potencian el negocio y conocen y mantienen controlados los riesgos inherentes a la utilización de la tecnología.”

Toda organización debe considerar un plan TIC que considere actuaciones en cada uno de los siguientes aspectos:

- **Dirigir:** Alineamiento con los objetivos del negocio para poder construir los mecanismos necesarios para entregar valor.
- **Crear:** Retorno de valor de la inversión realizada en TIC.
- **Proteger:** gestión de riesgos para preservar el valor de los activos.
- **Actuar:** gestión de recursos y desarrollo del plan TIC

La gerencia y los altos ejecutivos, deben de ser conscientes del impacto de las TIC en la organización, ser capaces de conocer su rendimiento (retorno de valor/coste) y estar preparados para comprender y gestionar los riesgos inherentes a su utilización.

Los proyectos de diagnosis de oportunidades de mejora digital, son proyectos de consultoría tecnológica y de negocio que permiten realizar un análisis exhaustivo del nivel de digitalización de la empresa, detectando aquellas áreas estratégicas donde las TIC pueden convertirse en oportunidades de mejora tanto a nivel interno (procesos, información y personas), como a nivel externo con las relaciones con los clientes, proveedores y con los colaboradores.

2.7.1 LAS PREMISAS DE LA ADAPTACIÓN A LAS TIC EN LA EMPRESA

En primer lugar, el directivo debe reflexionar sobre el punto de partida de su empresa, su situación actual, respondiendo básicamente a tres preguntas:

1. ¿Está mi empresa tecnológicamente preparada para dar el paso hacia las TIC?

Ello exige empresas suficientemente informatizadas, bases de datos consistentes y usuarios hábiles en el uso de herramientas ofimáticas. En este punto, la empresa debe ser capaz de extraer la información más relevante para su actividad de la enorme cantidad de datos que su operativa genera.

2. ¿Disponemos de la habilidad de trabajar y prever el largo plazo?

Muchas empresas, sobre todo de pequeña dimensión, se limitan a gestionar el día a día, incapaces de explicarse por qué las cosas hoy no son como antes. Una empresa con mentalidad estratégica, que haya demostrado a lo largo del tiempo que es capaz de anticiparse y elegir su futuro, sabrá distinguir las claves de su desarrollo, lo importante

de lo accesorio. Cualquier estrategia implicará decisiones que no tendrán posibilidad vuelta atrás, que consumirán importantes recursos, con horizontes temporales de 3-5 años.

3. ¿Somos capaces de descubrir nuevas formas de trabajar, nuevas líneas de productos, de crear negocio donde no existía?

Independientemente del sector y de su madurez, siempre existen empresas innovadoras, que obtienen un margen o un posicionamiento superior. Sorprenden con frecuencia a sus clientes y competidores, aunque no tengan el éxito garantizado. A veces, las mejoras que introducen no son radicales, pero incorporan modificaciones a mayor velocidad que sus competidores, obteniendo en cada paso una leve ventaja competitiva.

2.7.2 INTRODUCIENDO LAS NUEVAS TIC EN LA EMPRESA

La introducción de TIC no es tarea de un departamento sino una decisión de alcance tomada por la alta dirección, que implicará a toda la organización. Decididos a introducir las nuevas tecnologías en nuestra empresa, deberemos finalmente elegir las áreas de mejora, los objetivos y las acciones concretas a emprender.

También deberemos evaluar muy detenidamente el riesgo asociado a cada decisión tecnológica. Son varios los caminos posibles, dependerá de las capacidades, prioridades y recursos la orientación final del proyecto.

Orientados hacia la mejora de los procesos, competencias y habilidades internas

- Uso intensivo del correo electrónico como medio de comunicación
- Intranet corporativa
- Conectividad de diferentes aplicaciones del back-office
- Documentación on-line de los procesos
- Acceso on-line a las cargas de trabajo y tareas
- Acceso on-line a los datos básicos de la actividad e información relevante
- Diferentes niveles de acceso, seguridad de las comunicaciones
- Tele-trabajo, oficina móvil
- Agenda compartida
- Boletines electrónicos internos

Orientados hacia la mejora de las relaciones con los clientes y proveedores:

- Extranet para los clientes y proveedores
- Acceso al estado de sus cuentas
- Pedidos on-line
- Compras on-line
- Acceso al estado de los pedidos
- Acceso al catálogo y tarifas
- Información on-line de novedades y ofertas
- Cliente multicanal, respuesta multicanal coherente
- Acuerdos para la integración con distribuidores
- e-CRM, marketing
- Boletines electrónicos corporativos

Orientados a la creación de nuevos mercados y líneas de negocio:

- Participación en mercados verticales y marketplaces
- Tiendas virtuales / webs corporativas
- Virtualización de actividades conexas con la principal o tareas concretas que puedan ser más eficientemente realizadas vía Internet
- Sindicación de contenidos
- Acuerdos y alianzas con portales u otras webs especializadas
- Acuerdos con competidores para el desarrollo de nuevos mercados (comercio colaborativo)
- Líneas de productos específicos para venta on-line
- E-CRM, marketing web
- Boletines electrónicos corporativos

2.8 METODOLOGÍAS PARA INTRODUCCIÓN DE LAS TIC EN LA EMPRESA PYME

Todo lo económico es procesamiento de información, con lo que las redes de información resultaran decisivas para la futura competitividad. Sin embargo, aunque la tecnología de la información tiene un gran potencial, las organizaciones empresariales no están logrando articular estructuras y procesos que faciliten el uso de la tecnología de la información de manera que creen un significativo valor neto que las oriente hacia la competitividad excelente

2.8.1 METODOLOGÍA PETI

La PETI, es ampliamente reconocida como una herramienta para ordenar los esfuerzos de incorporación de TIC. Establece las políticas requeridas para controlar la adquisición, el uso y la administración de los recursos de TIC. Integra la perspectiva de negocios/organizacional con el enfoque de TIC, estableciendo un desarrollo informático que responde a las necesidades de la organización y contribuye al éxito de la empresa. Su desarrollo está relacionado con la creación de un plan de transformación, que va del estado actual en que se encuentra la organización, a su estado final esperado de automatización, esto, en concordancia con la estrategia de negocios y con el propósito de crear una ventaja competitiva.

La PETI consiste en un proceso de planeación dinámico, en el que las estrategias sufren una continua adaptación, innovación y cambio, que se refleja en los elementos funcionales que componen toda la organización. Trabajos relacionados con la construcción de un PETI, han sido desarrollados desde hace tres décadas, pero presentan limitaciones importantes.

La PETI cuenta con el formalismo y la potencialidad de expresión necesaria para administrar y ejecutar esta tarea. Al mismo tiempo, contribuye a establecer una clara relación entre la planeación estratégica de negocios, el modelado de la organización y las TIC. Su construcción está sustentada en un modelo conceptual, que propone una alternativa que se basa en la transformación de la estrategia de negocios en componentes operativos y de TIC.



Gráfico 2.31: Interconectividad Empresarial

Fuente: [<http://www.muycanal.com/wp-content/uploads/2010/03/PYME-300x214.jpg>]

2.8.2 METODOLOGÍA MIT

La metodología MIT, tiene como meta principal el servir a la empresa PYME en cuestión como modelo de referencia y herramienta de trabajo para ayudar en la selección e incorporación de iniciativas de implantación de las TIC, que mejor apoyen a sus necesidades de negocio y nivel competitivo de la organización empresarial.

Esta metodología de incorporación de las TIC (MIT.) se basa en las directrices y Modelo de Diagnóstico Digital de la Sociedad de Promoción y Reconversión Industrial (SPRI), pretendiendo:³¹

- Garantizar el enfoque de negocio en la adopción de las TIC.
- Identificar las mejores iniciativas según el diagnóstico de sus oportunidades y sus objetivos de negocio.

³¹ <http://www.luismiguelmanene.com/2011/09/29/las-tics-definicion-y-metodologia-m-i-t-de-introduccion-en-pymes/>

Conseguir un plan de implantación de las TIC realista y ordenado.

- Ser participativa, requiriendo el trabajo conjunto del consultor y el empresario.
- Ser lo más sencilla posible, aunque completa.
- Planificar los requisitos de infraestructura, organización y capacitación que puedan condicionar el éxito del proyecto de incorporación.

En realidad esta metodología MIT busca principalmente dos objetivos:

1. Analizar las organizaciones en estudio, sus procesos, sus relaciones con clientes, proveedores, etc., con el fin de encontrar sus principales carencias y oportunidades de mejora. Una vez realizado dicho análisis, se estudiara como la tecnología TIC puede apoyar a la empresa en la consecución de sus objetivos de negocio y en la resolución de las carencias o debilidades detectadas. Por tanto, se busca facilitar que la tecnología TIC sea una herramienta personalizada de mejora de la competitividad de la empresa.
2. Garantizar que las TIC que se implanten desplieguen todo su potencial de mejora del negocio, planificando correctamente las acciones que aseguren el adecuado funcionamiento de las TIC implantadas en las áreas de infraestructura tecnológica, organización y cambio cultural y capacitación de los recursos.



Gráfico 2.32: Diagnóstico digital

Fuente: [<http://luismiguelmanene.files.wordpress.com/2011/09/tic-90.png>]

2.8.2.1 Fases de la Metodología MIT

Esta metodología consta de dos partes claramente diferenciadas en sus dos fases de realización

1. **Diagnostico Digital (MDD).**- Dedicado en especial a realizar un análisis detallado de la empresa y la aplicación de TIC existentes, localizando las oportunidades de mejora de la competitividad con la incorporación de nuevas TIC en su organización, y del diseño del correspondiente Plan de Incorporación de TIC.

Se trata por tanto, del diagnóstico de necesidades y/o la elaboración de Planes de Implantación de las TIC en las empresas, identificando y seleccionando las oportunidades de implantación de TIC para la mejora del negocio, cuantificando los beneficios económicos previstos y planificando el proceso de implantación.

2. **Plan de Incorporación (MPI).**- Dedicado a la ejecución y seguimiento del Plan de Incorporación de nuevas TIC a la organización de la empresa considerando los objetivos, responsables, indicadores, controles y cronograma del proyecto de implantación, consiguiendo una adecuada incorporación de las mismas. En este caso, se trata de la ejecución de los Planes de Implantación de las TIC que tienden a integrar todos o parte de los procesos de negocio de la empresa en estudio y que están relacionados con las siguientes actuaciones:

- Negocio electrónico(e-business) con la implantación de Sistemas Integrados de gestión
- Marketing electrónico(e-marketing) con la implantación de Sistemas que optimicen la relación con los clientes
- Marketing de Compras (e-procurement) con la implantación de sistemas de gestión. Compras de productos y servicios de forma electrónica
- Comercio electrónico (e-commerce) con la implantación de sistemas de ventas de productos y/o servicios a los clientes de forma electrónica.
- Mercados virtuales (e-marketplaces) con la implantación de sistemas que permitan la participación de la empresa en plataformas que facilitan la negociación entre compradores y vendedores de forma electrónica.

- Diseño e implantación de la hoja Web de la empresa siempre que incorpore además de información sobre la empresa la posibilidad de realizar transacciones comerciales
- Diseño e implantación de la red Intranet y la Extranet de la empresa que optimicen las comunicaciones entre los trabajadores y con los clientes y proveedores
- Diseño e implantación de Sistemas de Seguridad Informática en la red

2.9 GLOSARIO

B2B: Negocios entre empresas por Internet

B2C: Se trata de un término que engloba todas aquellas relaciones de las empresas que cuentan con servicios de comercio electrónico con el consumidor final

C2C: Comercio que se desarrolla entre particulares. Relaciones de intercambio entre dos consumidores a través de la Red

E-SALUD: Relación Médico-Paciente. Ideal en Mutuas Clínicas Hospitalares

WEB 2.0: Fenómeno social surgido a partir del desarrollo de diversas aplicaciones en Internet

CRM: Gestión de las relaciones con el cliente

E-PROCUREMENT: Procuración electrónica, algunas veces también conocida como Directorio de Proveedores

Balanced Score Card: Herramienta de gestión que traduce la estrategia de la empresa en un conjunto coherente de indicadores

Business Intelligence: Conjunto de estrategias y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento mediante el análisis de datos existentes en una organización o empresa.

FEEDBACK: Retroalimentación es el proceso mediante el cual se realiza un intercambio de datos, informaciones, hipótesis o teorías entre dos puntos diferentes

E-BUSINESS: Negocio electrónico, consiste en introducir TIC para realizar las actividades de un negocio

E-COMMERCE: El comercio electrónico, “cualquier forma de transacción o intercambio de información con fines comerciales en la que las partes interactúan utilizando TIC, en lugar de hacerlo por intercambio o contacto físico directo”

E-MARKETING: Acción de promocionar productos, servicios, marcas y empresas por medio del E-Mail

E-MARKETPLACE: Modelo en el que todos los participantes salen ganando beneficiándose de los nuevos negocios colaborativos utilizando internet

Comercio Electrónico: Es la entrega de información, productos/servicios o pagos por medio de líneas telefónicas, redes de computadores o cualquier otro medio electrónico

E-Learning: Consiste en la educación y capacitación a través de Internet

Token: Es un dispositivo electrónico que se le da a un usuario autorizado de un servicio computarizado para facilitar el proceso de autenticación

Gobierno Electrónico: Consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria

Dinero Electrónico: Se refiere adinero que se intercambia sólo de forma electrónica. Típicamente, esto requiere la utilización de una red de ordenadores, la Internet y sistemas de valores digitalmente almacenados

Correo Electrónico: Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos

Marketing Web: Es un sistema para vender productos y servicios a un público seleccionado que utiliza Internet y los servicios comerciales en línea

Boletines Electrónicos: Herramienta para enviar información digital o electrónica por medios de comunicación

Intranet: Es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales

Extranet: Es una red privada que utiliza protocolos de Internet, protocolos de comunicación y probablemente infraestructura pública de comunicación para compartir de forma segura parte de la información u operación propia de una organización con proveedores, compradores, socios, clientes o cualquier otro negocio u organización

Internet: Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas entre sí a nivel mundial

Banda Ancha: Es la transmisión de datos simétricos por la cual se envían simultáneamente varias piezas de información, con el objeto de incrementar la velocidad de transmisión efectiva

Certificado Electrónico: Es documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad

Entidad de Certificación: Son aquellas organizaciones privadas, que tienen como función evaluar la conformidad y certificar el cumplimiento de una norma de referencia, ya sea del producto, del servicio o del sistema de gestión de una organización

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se enfoca en determinar las actividades y procesos, que intervienen en la gestión administrativa y financiera, los mismos se realizan en las clínicas médicas de la ciudad de Ibarra. El procedimiento se desarrolló aplicando una investigación exploratoria, descriptiva, propositiva con el objetivo de obtener información para detallar los procedimientos y actividades, para proponer una alternativa de trabajo que mejore la gestión administrativa y financiera utilizando TIC.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal por cuanto se va a diseñar un Plan de utilización de TIC para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros en las Clínicas de Ibarra.

3.3 POBLACIÓN

Considerando que una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones, para el presente proyecto se ha considerado funcionarios, trabajadores y empleados de las Secciones o Departamentos que tienen relación con los procesos administrativos y financieros de las principales clínicas médicas de la ciudad de Ibarra.

Los funcionarios, trabajadores y empleados de las clínicas médicas de Ibarra, considerados para la investigación fueron: administrativos (24), Empleados (66), Profesionales – Técnicos (10), responsables de ejecutar los procesos, actividades y tareas correspondientes a la gestión administrativa y financiera

Para el proyecto se han considerado 100 encuestas a personal administrativo y de apoyo en las clínicas médicas de Ibarra.

3.4 MÉTODOS

La investigación diagnóstica de los procesos administrativos y financieros en las clínicas médicas de Ibarra, permite dos clases de métodos de investigación: el método lógico y el empírico.

El primero se basa en la utilización del pensamiento en sus funciones de deducción, análisis y síntesis.

El método lógico inductivo se logró aplicar, ya que se conoce con exactitud el número de elementos que forman el objeto de estudio, para el caso la parte financiera y administrativa involucrada en el mejoramiento de las clínicas médicas de Ibarra

En el presente trabajo se aplica el método lógico que emplea el análisis y la síntesis que consiste en separar el objeto de estudio en sus partes y, una vez comprendida su esencia, construir un todo, debido que a partir de los datos recopilados y el análisis realizado se encuentra explicación a los problemas existentes en los procesos involucrados con la gestión administrativa y financiera de las clínicas médicas de Ibarra, con la elaboración de un plan de utilización de TIC para su mejoramiento

El método empírico³², se aproxima al conocimiento del objeto mediante sus conocimientos directo y el uso de la experiencia, en el desarrollo del proyecto se obtiene la información a través de encuestas

³² <http://www.monografias.com/trabajos11/metcién/metcién.shtml#OBSERV>

3.5 VARIABLES

Para la elaboración del trabajo se identificaron las siguientes variables:

Variable	Definición	Indicadores	Fuentes de información	Técnica
Utilización de TIC	Identificación de las TIC y sus aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión administrativa ▪ Gestión financiera ▪ Sistemas de Información ▪ Medio Ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos administrativos y financieros ▪ Empleados 	Encuesta
Plan de utilización de TIC para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros	Estructuración de un conjunto de actividades técnico y administrativas para mejorar el proceso de gestión Administrativo y Financiero.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización secuencial de utilización de TIC para el mejoramiento Administrativo y Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerentes ▪ Directivos Departamentales ▪ Empleados 	Encuesta

Tabla 3.1. Matriz de Operacionalización de variables

Fuente: [El Autor]

3.6 INSTRUMENTOS

Como se determinó en la matriz de Operacionalización de las variables se utilizó una encuesta abierta para los Gerentes, Directivos Departamentales, Jefes de Departamento, Profesionales y Técnicos de Informática y Empleados encargados de la parte correspondiente a la gestión administrativa y financiera de las Clínicas Médicas de Ibarra.

3.7 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

La validación de los instrumentos utilizados se realizó con las personas encuestadas, en total 24 personas, 2 representantes de las 12 Clínicas Médicas de Ibarra, el resultado se detalla a continuación:

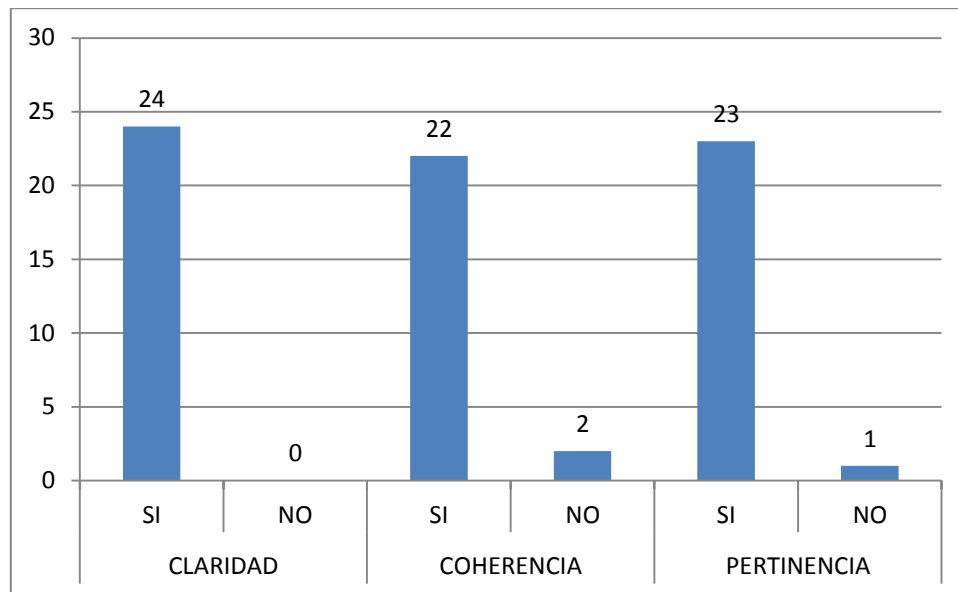


Gráfico 3.1: Resultado de validación de preguntas

Fuente: [Encuestas Noviembre 2012]

- Claridad de las preguntas: Todas las personas se pronunciaron indicando que la totalidad de las preguntas son claras.
- Coherencia: 22 personas de las personas se pronunciaron indicando que las preguntas son coherentes.
- Pertinencia: 23 personas de las personas se pronunciaron indicando que las preguntas son pertinentes.

3.8 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para realizar el diagnóstico, se realizaron los siguientes pasos:

- Elaboración de instrumentos de investigación.
- Selección de la población.
- Aplicación de instrumentos de investigación.
- Análisis y procesamiento de la información.
- Tabulación de datos
- Análisis de resultados
- Presentación de resultados

3.9 PROCEDIMIENTO PARA CONSTRUIR LA PROPUESTA

Para la construcción de la propuesta se toma en cuenta los siguientes aspectos:

- Análisis interno procesos administrativos – financieros
- Control interno procesos administrativos – financieros
- Generación de la matriz FODA
- Actualización de la Misión y Visión Institucional
- Generación de propósitos y metas
- Obtención de problemas administrativos – financieros
- Creación del presupuesto para implantación de TIC
- Determinar beneficios del Plan de TIC
- Calcular análisis costo beneficio
- Calcular proyecciones del Plan de TIC
- Creación del direccionamientos estratégico
- Creación de planes de acción
- Creación de plan de evaluación y seguimiento

3.10 VALOR PRÁCTICO

La presente investigación soluciona el problema descrito y la incidencia con la aplicación de un Plan de utilización de TIC para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros de las Clínicas Médicas de Ibarra.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN

Para determinar las condiciones que explican la necesidad de estructurar el Plan de utilización de TIC para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros en las clínicas de Ibarra, se aplicaron encuestas realizadas a los Gerentes, Jefes Departamentales, Contadores, Asistentes y Profesionales Informáticos, logrando determinar la importancia de la implementación de un plan de mejoramiento de procesos administrativos y financieros utilizando TIC

De la investigación se determinaron diversos criterios para mejorar los procesos administrativos y financieros de las clínicas médicas de Ibarra, utilizando TIC. Los resultados del estudio realizado se presentan gráficamente con valores en porcentaje seguido de una descripción de los mismos.

4.2 INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.2.1 ENCUESTA ABIERTA GERENTES Y DIRECTIVOS DEPARTAMENTALES

Resumen de la encuesta abierta aplicado a los administrativos de las clínicas médicas de Ibarra, total 24 encuestados, el detalle de las preguntas se encuentra en el Anexo 1.

1. ¿Hace que tiempo su Empresa incorporó el uso de computadoras?

Resultado: La mayoría coinciden en que incorporaron computadores hace más de 5 años.

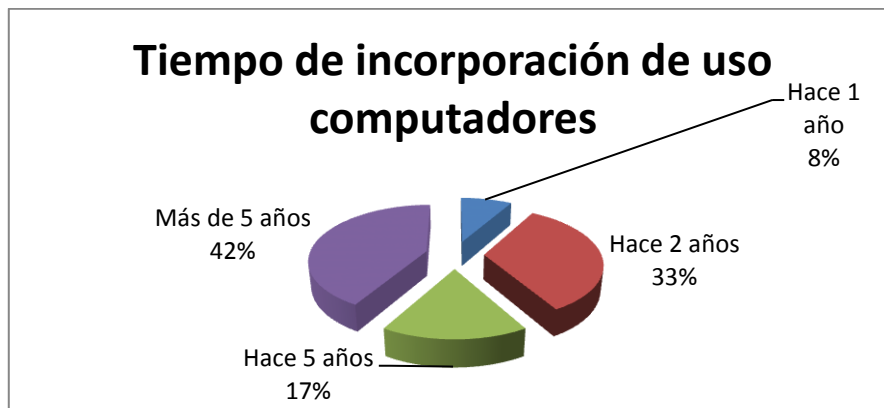


Gráfico 4.1: Tiempo de incorporación de uso de computadores

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

2. ¿Qué porcentaje de los empleados (administrativos / técnicos) usan habitualmente una computadora en el trabajo desde el año que se incorporó el uso de computadores?

Resultado: Gráficamente se evidencia que menos del 50% de empleados utilizan computadores desde su incorporación.

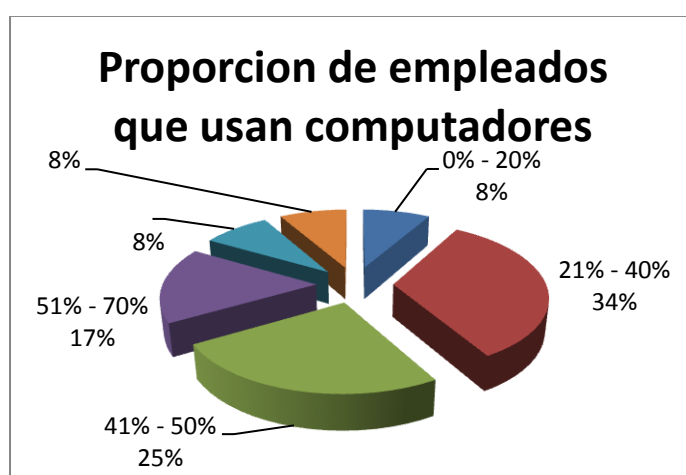


Gráfico 4.2: Proporción de empleados que usan computadores

Fuente: [Encuestas Noviembre 2012]

3. ¿De qué manera su empresa realiza el mantenimiento y soporte de los recursos tecnológicos?

Resultado: La mayoría de las clínicas médicas de Ibarra contrata servicios de técnicos profesionales para el soporte y mantenimiento de Recursos Tecnológicos.

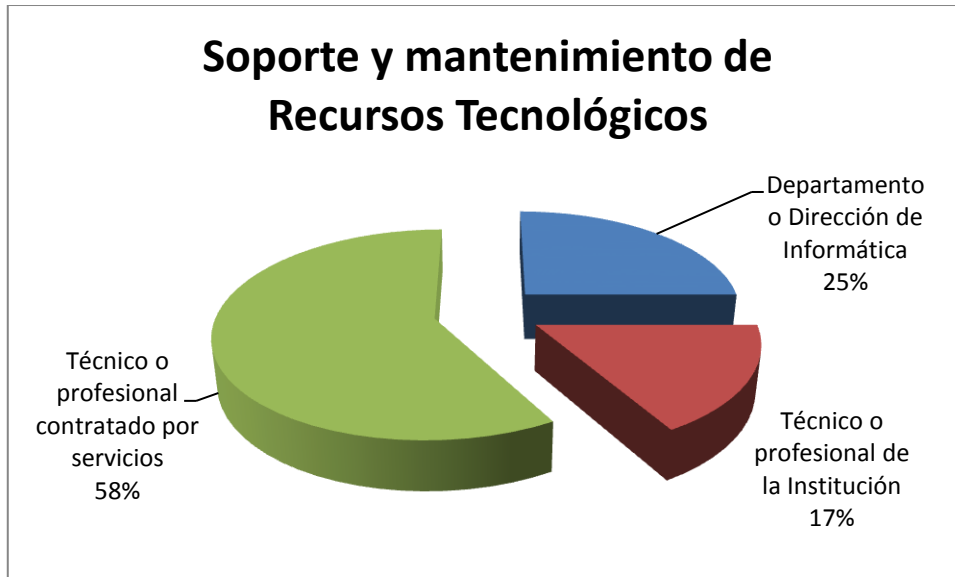


Gráfico 4.3: Soporte y mantenimiento de recursos tecnológicos

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

4. Marque los usos que se les da a las computadoras y recursos tecnológicos.

Resultado: Gráficamente se evidencia que menos del 50% del personal utiliza computadores para labores administrativas y financieras



Gráfico 4.4: Uso de computadores y recursos tecnológicos en labores administrativas

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

5. ¿Su empresa que recursos tecnológicos utiliza?

Resultado: En su mayoría las clínicas médicas de Ibarra solo utilizan Internet

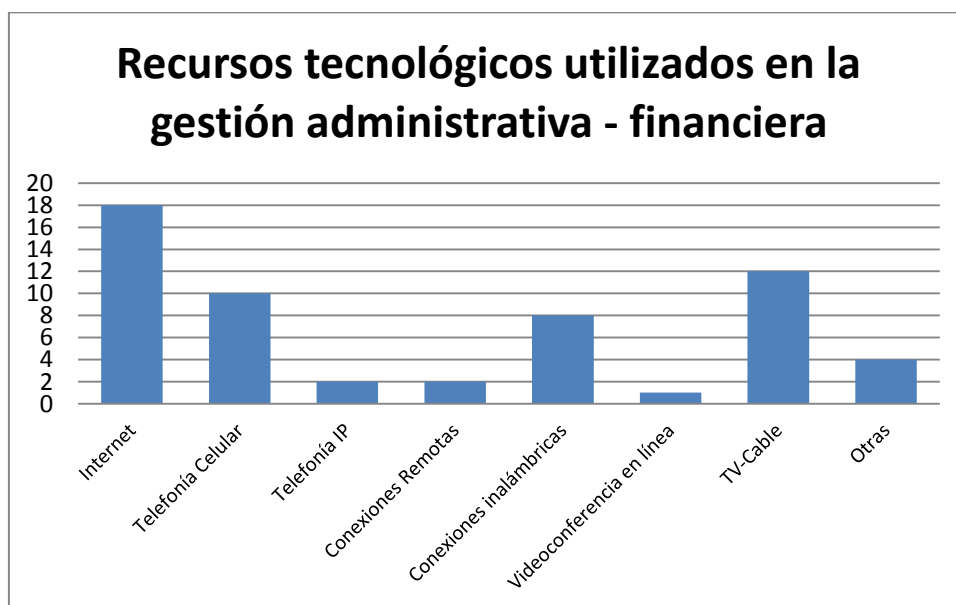


Gráfico 4.5: Recursos tecnológicos utilizados en la gestión administrativa - financiera

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

6. ¿En su empresa qué herramientas TIC utiliza para la gestión administrativa - financiera?

Resultado: La mayoría de clínicas médicas de Ibarra utilizan solo el servicio de banca electrónica.

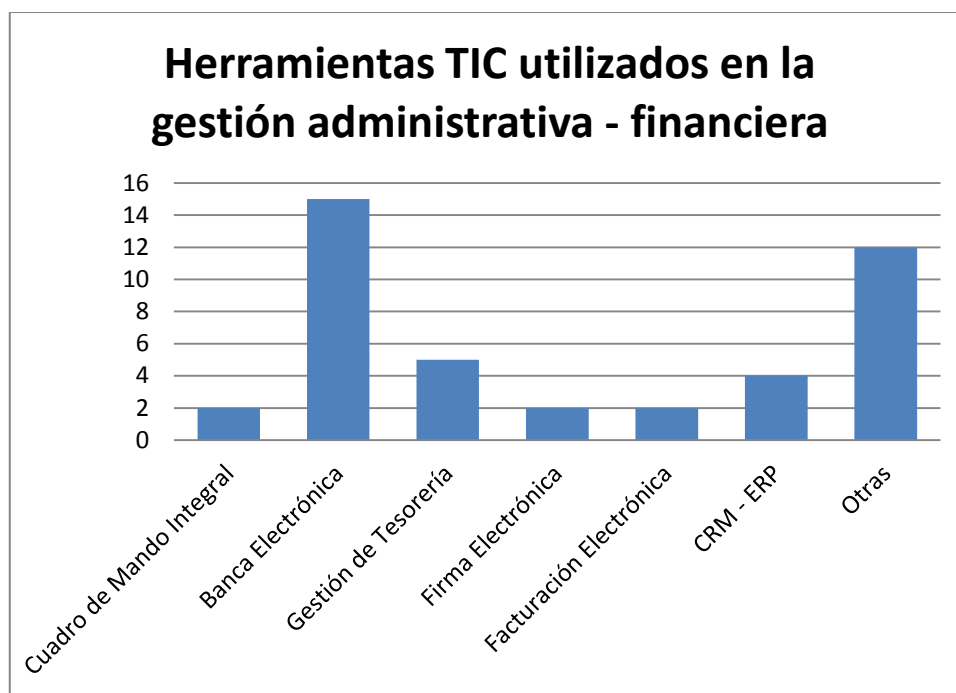


Gráfico 4.6: Herramientas TIC utilizadas en la gestión administrativa - financiera

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

7. ¿Cómo adquirió la empresa los recursos tecnológicos?

Resultado: En su mayoría las instituciones médicas adquirieron recursos tecnológicos por propios medios

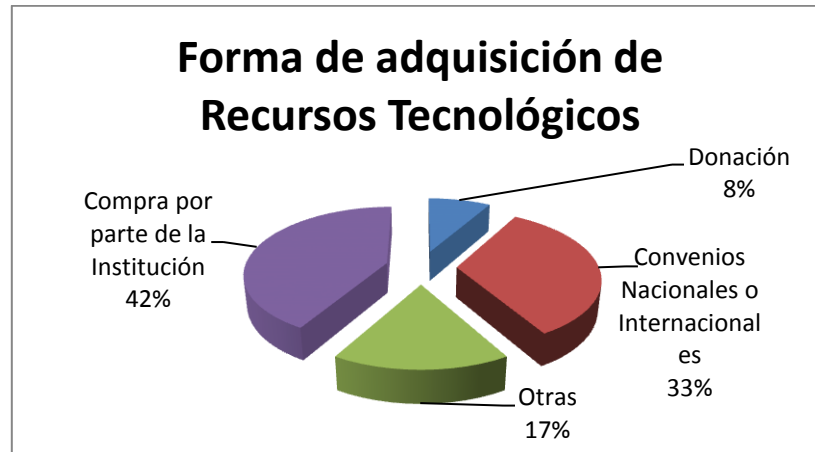


Gráfico 4.7: Forma de adquisición de recursos tecnológicos

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

8. ¿Qué actividades de gestión realiza con los recursos tecnológicos?

Resultado: En su mayoría realiza gestión Bancaria con los recursos tecnológicos

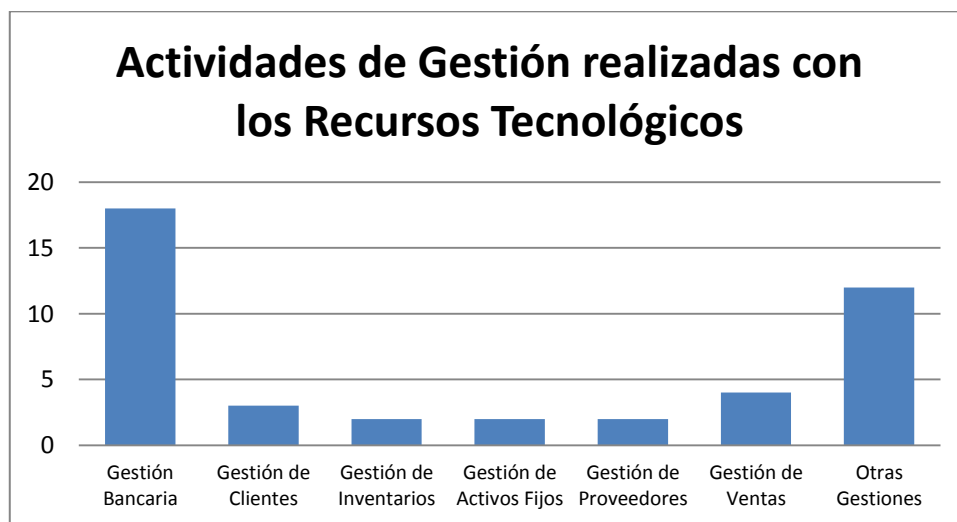


Gráfico 4.8: Actividades de gestión realizadas con recursos tecnológicos

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

9. ¿Qué servicios de Internet utiliza su empresa para tener presencia en la Red?

Resultado: En su mayoría no utiliza servicios de Internet para tener presencia en la Red

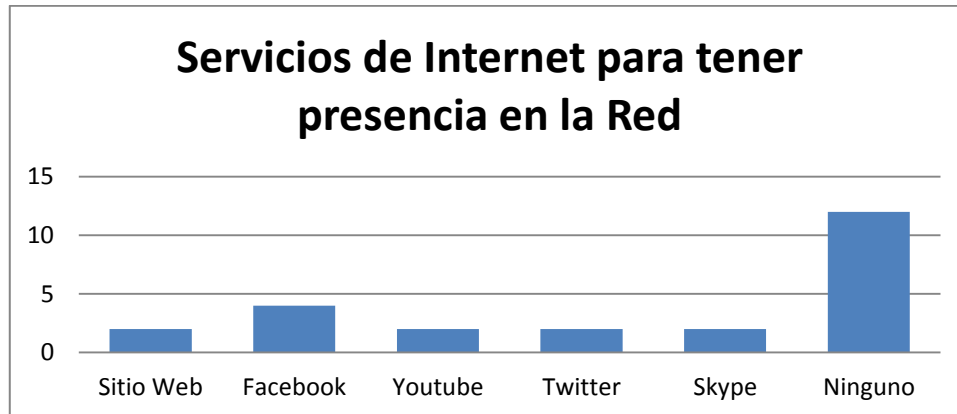


Gráfico 4.9: Servicios de Internet para tener presencia en la red

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

10. ¿Utiliza alguna aplicación TIC en su empresa?

Resultado: En su mayoría no utiliza aplicaciones TIC en las clínicas médicas de Ibarra

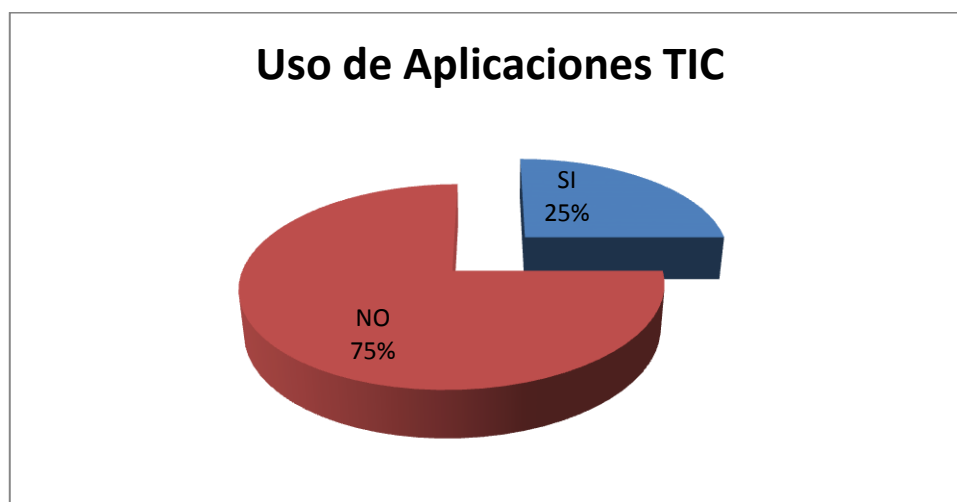


Gráfico 4.10: Uso de aplicaciones TIC

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

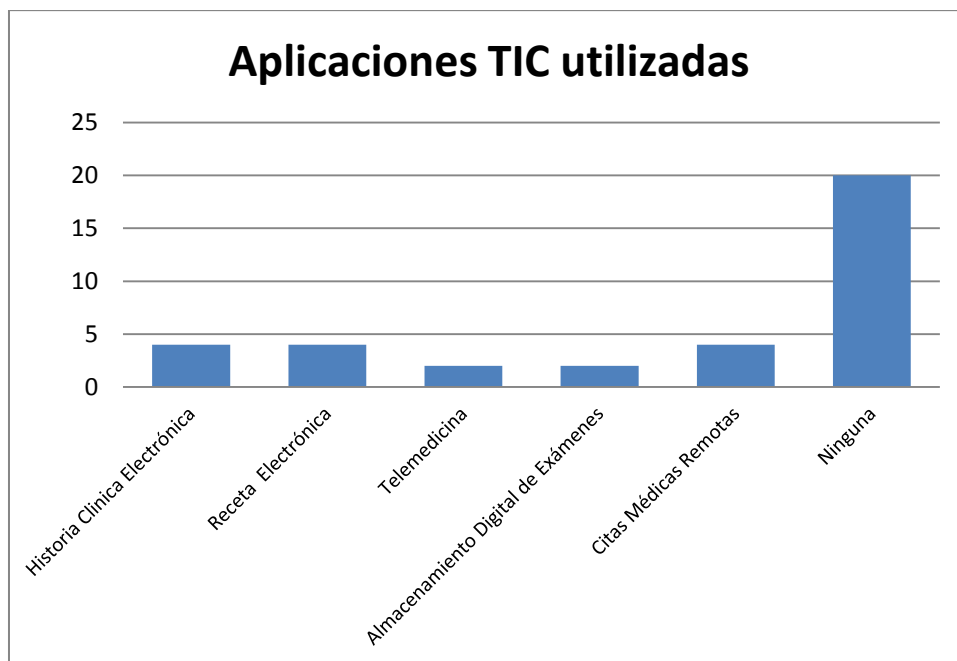


Gráfico 4.11. Aplicaciones TIC utilizadas

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

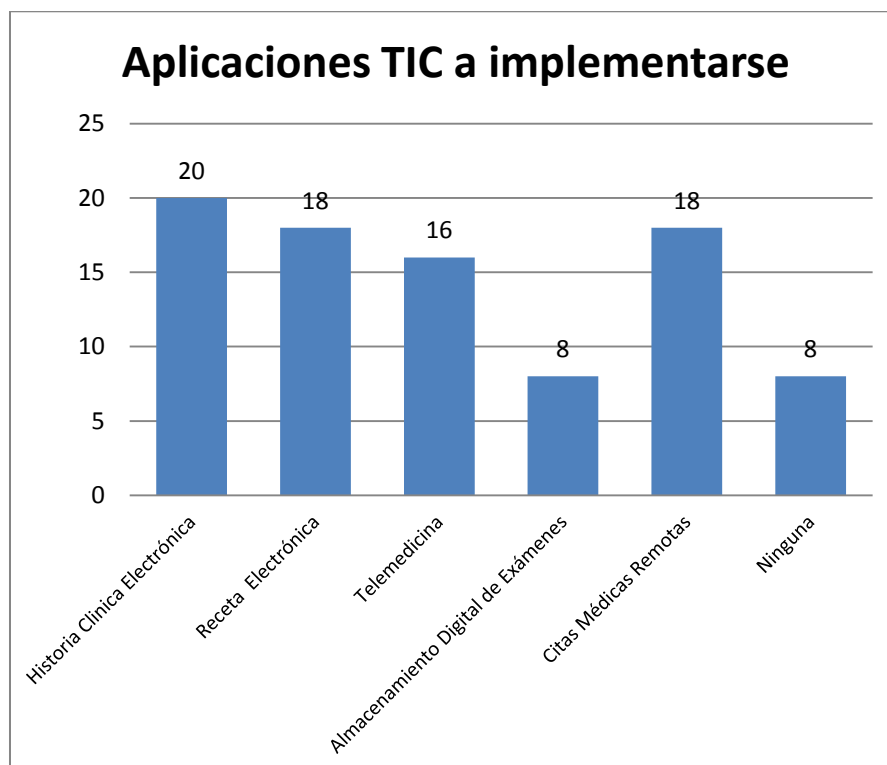


Gráfico 4.12. La intención de adoptar e implantar nuevas aplicaciones TIC

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

4.2.2 ENCUESTA ABIERTA A EMPLEADOS

A continuación se detalla los resultados de la encuesta a los empleados de las clínicas médicas de Ibarra, total 66 encuestados, el detalle de las preguntas se encuentra en el Anexo 2.

1. ¿En qué lugar tiene acceso a Internet?

Se determina en su mayoría que los empleados tienen acceso a Internet durante el tiempo laborable.

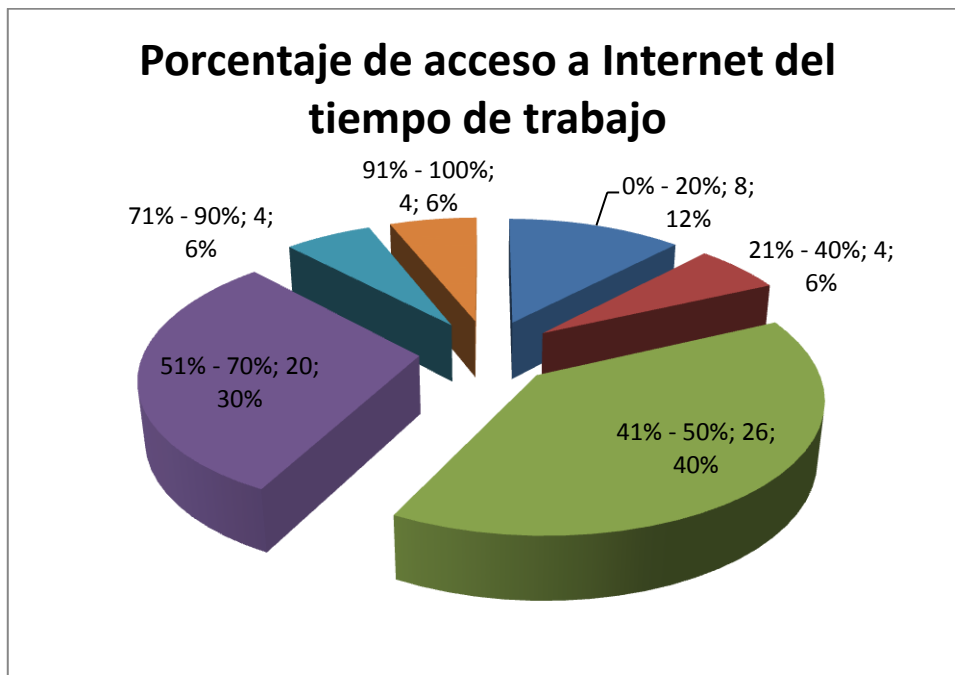


Gráfico 4.13: Porcentaje de acceso a Internet en el tiempo de trabajo

Fuente: [Encuestas enero 2012]

2. **¿Cuántas horas semanales trabaja en la computadora o equipos electrónicos?**

Resultado: Se observa que la mayoría de empleados utiliza computadores o equipos electrónicos entre 21 -30 horas.

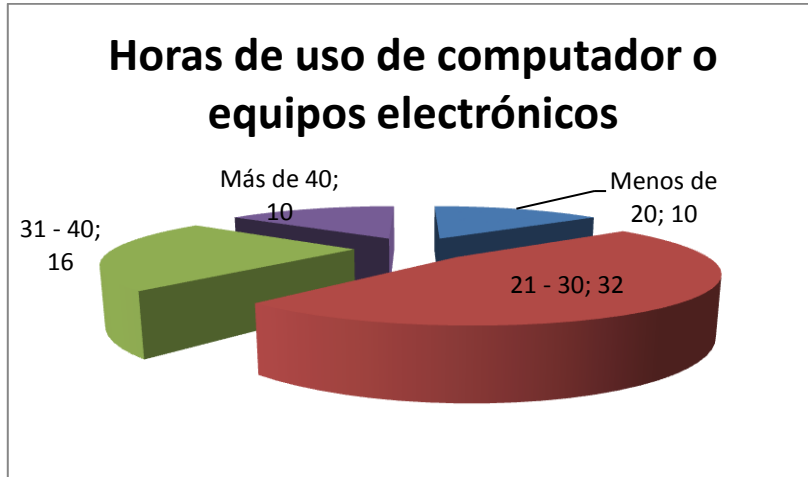


Gráfico 4.14: Horas de uso de computadores o equipos electrónicos

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

3. **¿Qué actividades administrativas – financieras realiza en el computador del trabajo?**

Resultado: Todos realizan actividades diferentes en el computador del trabajo.

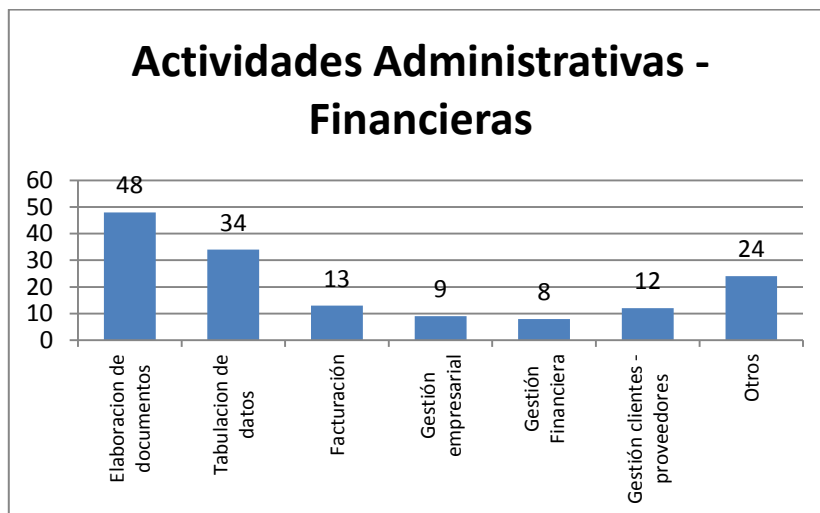


Gráfico 4.15: Actividades administrativas – financieras realizadas

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

4. ¿Qué programas de software utiliza para la gestión administrativa - financiera en el computador del trabajo?

Resultado: Las respuestas denotan que el software más utilizado es Microsoft Excel.

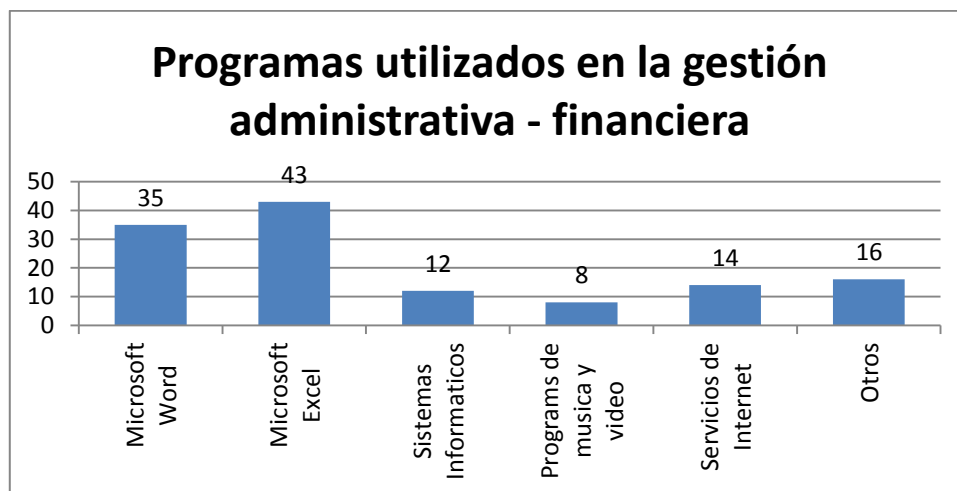


Gráfico 4.16: Programas utilizados para la gestión administrativa - financiera

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

5. ¿En sus labores administrativas – financieras que recursos tecnológicos utiliza?

Resultado: De las respuestas se evidencia que Internet en su mayoría es el recurso más utilizado en las labores administrativas - financieras



Gráfico 4.17: Recursos tecnológicos utilizados en labores administrativas - financieras

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

6. ¿En su empresa qué herramientas TIC utiliza para la gestión administrativa - financiera?

Resultado: La mayoría de clínicas médicas de Ibarra utilizan solo el servicio de banca electrónica.

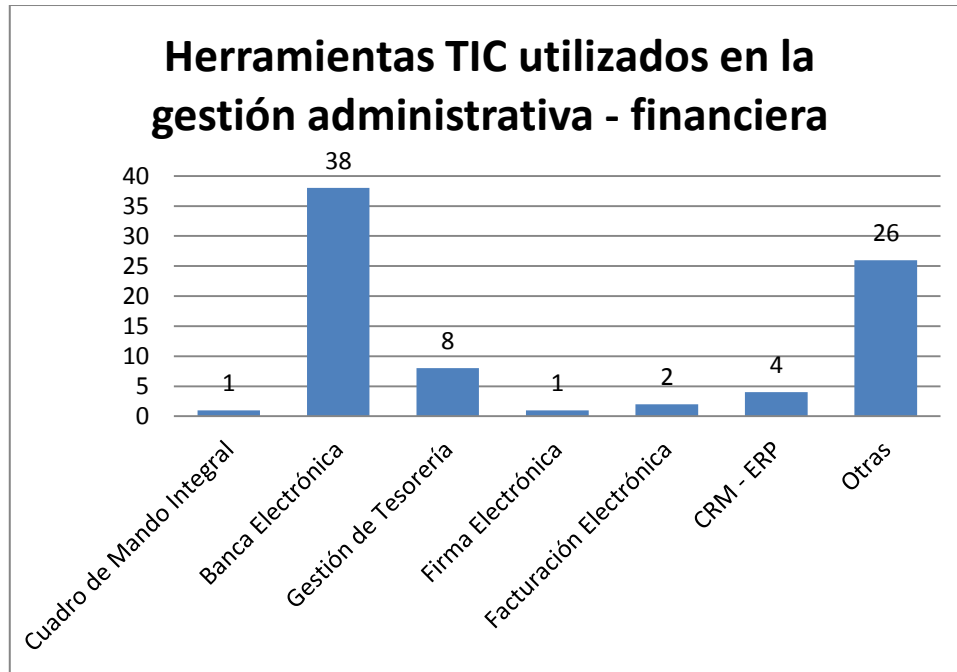


Gráfico 4.18: Herramientas TIC utilizados en la gestión administrativa - financiera

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

7. ¿Qué labores de gestión administrativa – financiera realizan en la empresa por medio de Internet?

Resultado: Las operaciones bancarias son las actividades más realizadas por medio de Internet

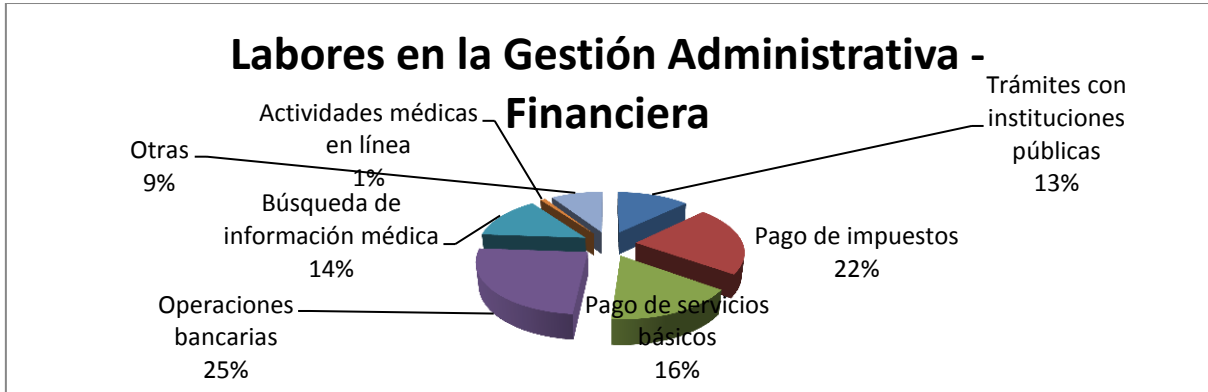


Gráfico 4.19. Labores administrativas – financieras utilizando Internet

Fuente: Encuestas enero 2012

8. ¿Qué servicios web utiliza en su empresa en la labores administrativas - financieras?

Resultado: La herramienta web más utilizada en el correo electrónico

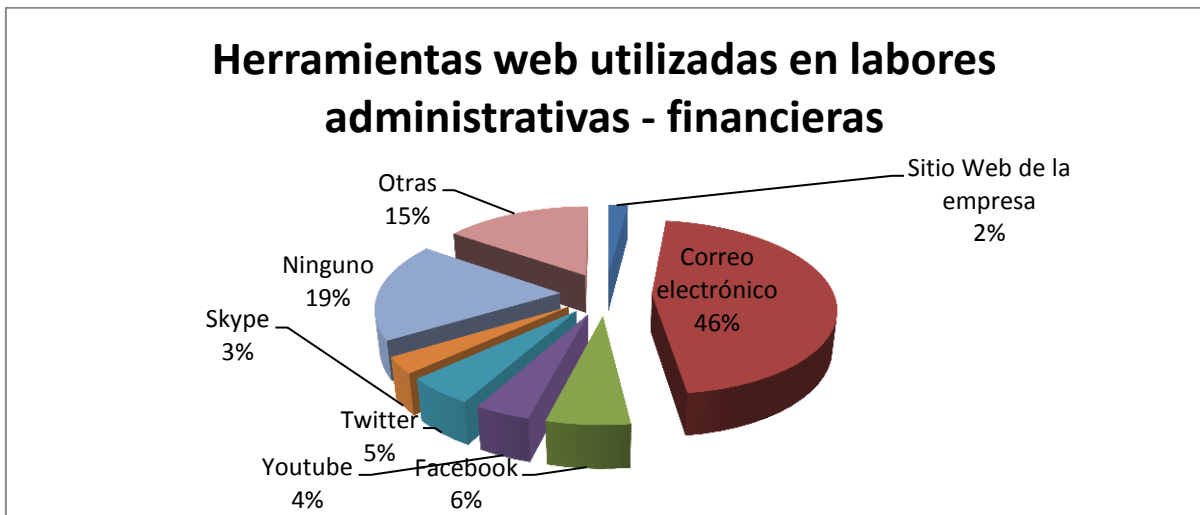


Gráfico 4.20: Herramientas web utilizadas en labores administrativas - financieras

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

9. ¿Para qué actividades administrativas – financieras utilizaría TIC en su empresa?

Resultado: Las actividades que mejor se realizarían mediante TIC es los trámites administrativos - financieros

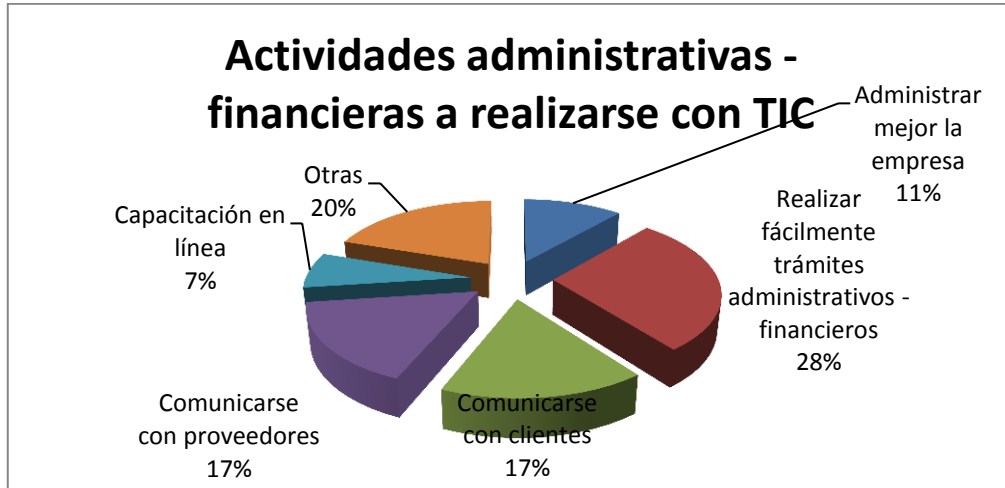


Gráfico 4.21: Actividades administrativas – financieras a realizarse con TIC

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

10. ¿Cuál es el uso Institucional que se hace de Internet?

Resultado: El uso Institucional más realizado mediante Internet es la comunicación entre las instancias de la empresa

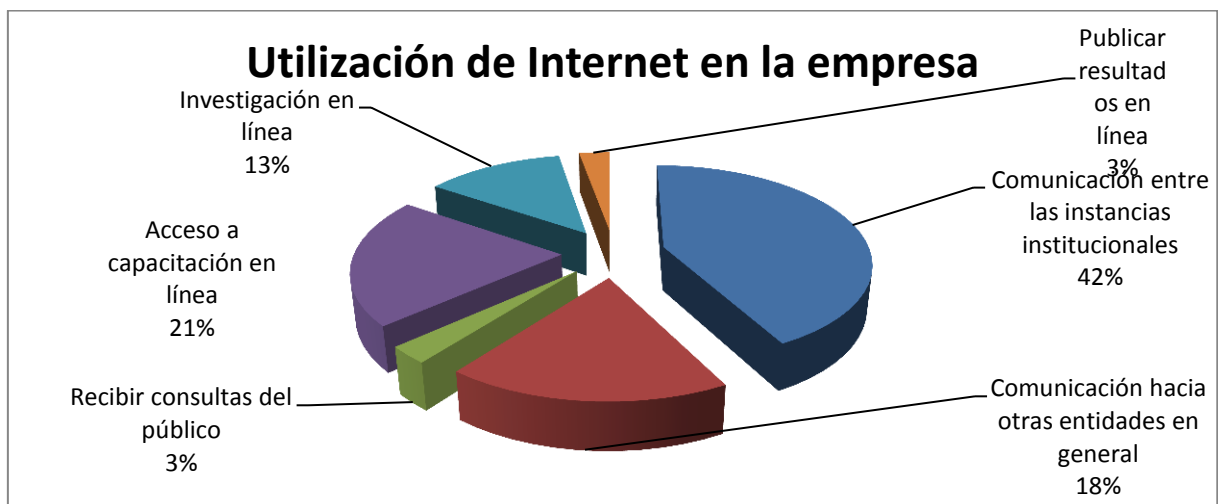


Gráfico 4.22: Actividades realizadas por Internet

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

4.2.3 ENCUESTA REALIZADA A PROFESIONALES Y TÉCNICOS EN INFORMÁTICA

1. ¿La empresa cuenta con un sitio web?

Resultado: De la encuesta realizada a los profesionales y técnicos en informática se determina que el 90% de las clínicas médicas de Ibarra, no tienen sitio web y la administración del sitio la realizan profesionales externos



Gráfico 4.23: Disponibilidad de sitio web institucional

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

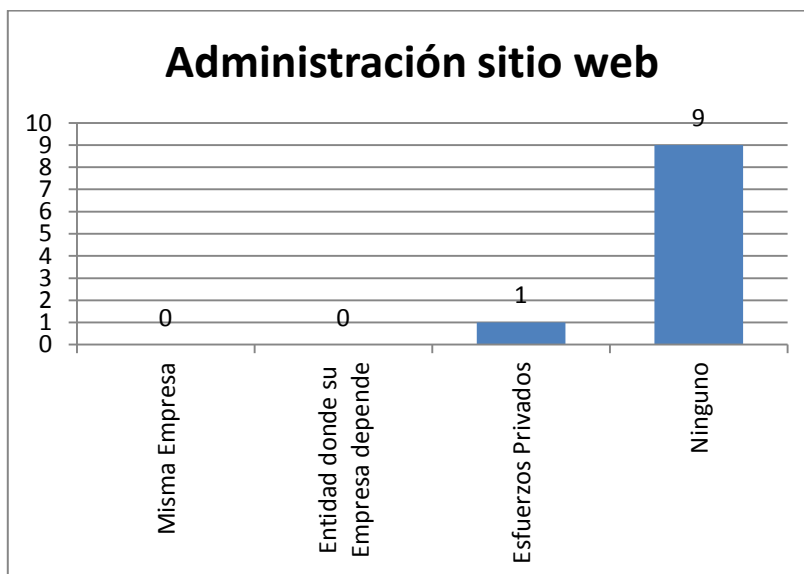


Gráfico 4.24: administración de sitio web institucional

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

2. ¿Qué tipo de servicios ofrece el sitio web de su Empresa?

Resultado: Los resultados determinan que ni el 25% de empresas dispone de servicios en el sitio web de las empresas, aunque algunas empresas tienen proyectos a corto plazo su implementación

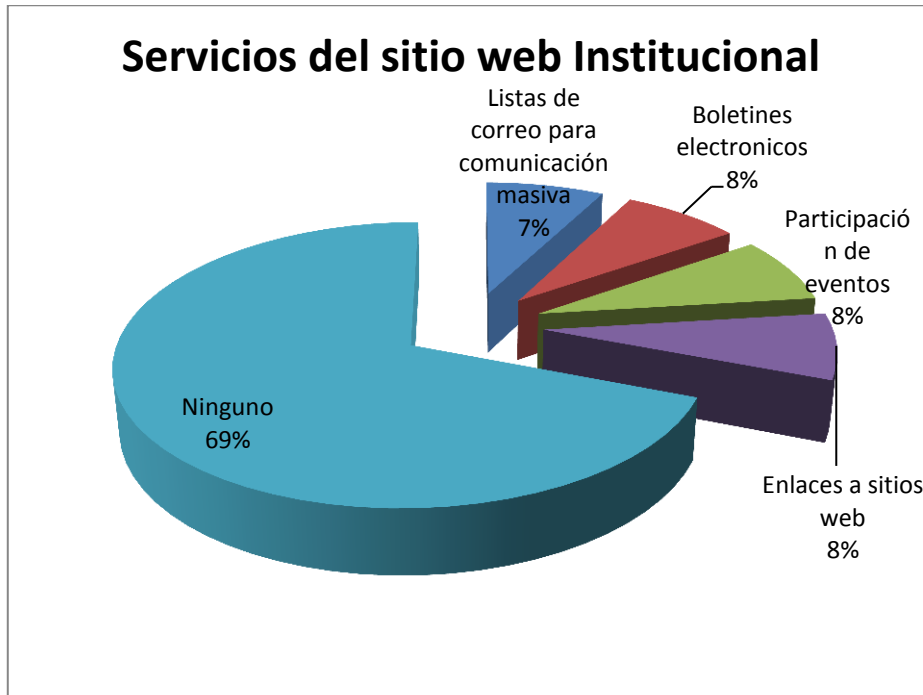


Gráfico 4.25: Servicios del sitio web institucional

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

3. ¿Qué información contiene su sitio institucional?

Resultado: Los resultados determinan que en la actualidad y a corto plazo los sitios web solo serán para informar lo básico de le empresa.

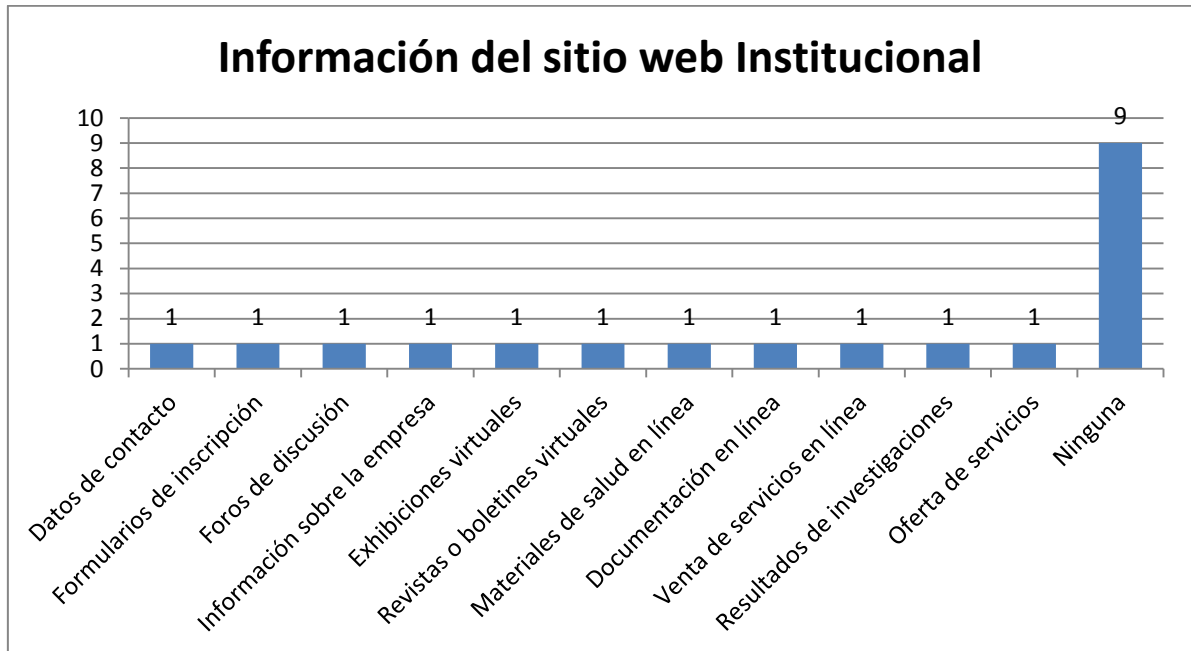


Gráfico 4.26: Información del sitio web institucional

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

4. ¿Qué TIC está utilizando en su empresa?

Resultado: Los resultados determinan que las TIC utilizadas en todas las empresas es el teléfono convencional y el fax

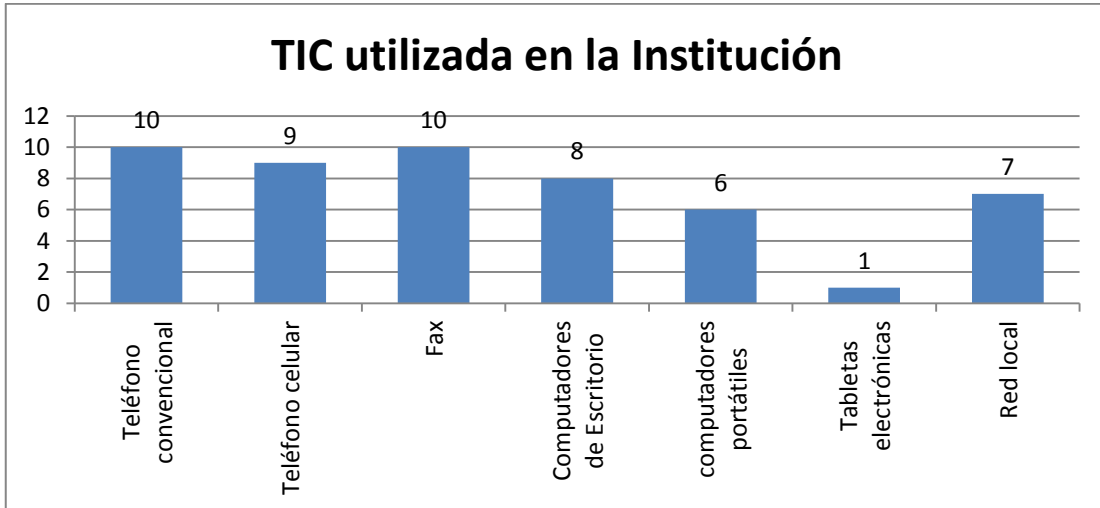


Gráfico 4.27: TIC utilizadas en la institución

Fuente: Encuestas enero 2012

5. ¿Qué tipo de Redes dispone su empresa?

Resultado: Los resultados determinan que Internet es la Red más utilizada por todas las empresas

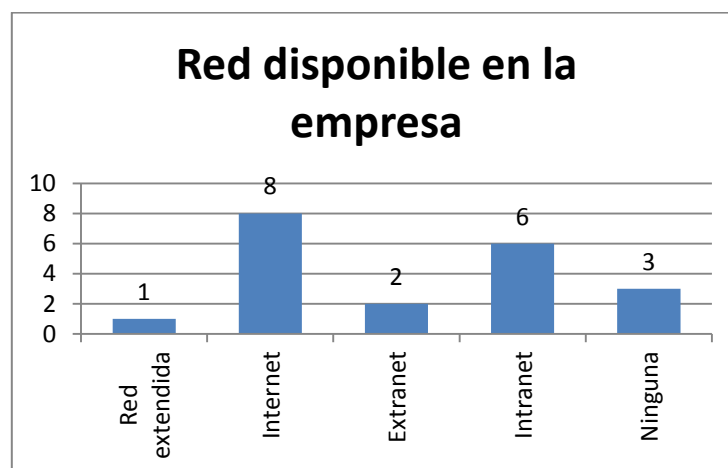


Gráfico 4.28: Redes disponibles en la empresa

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

6. ¿Qué servicio web utiliza para comunicarse con la empresa?

Resultado: Los resultados determinan que la herramienta más utilizada es el correo electrónico

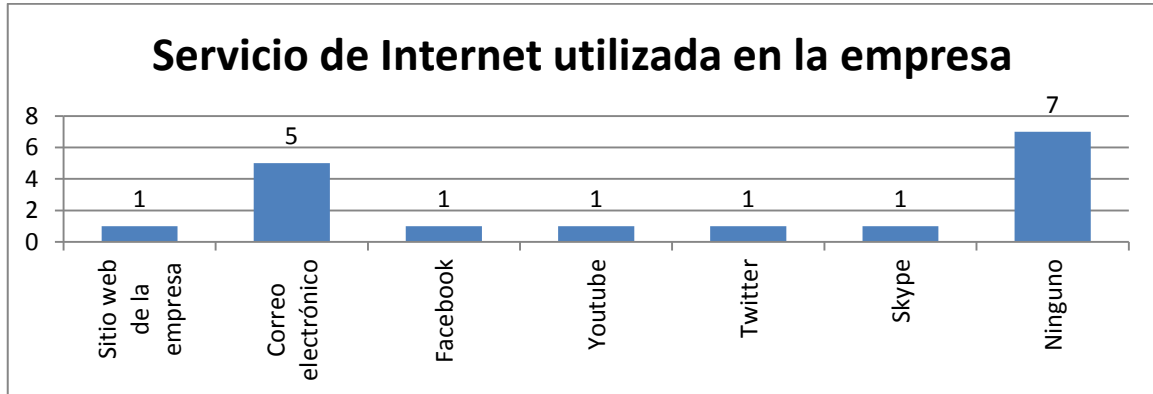


Gráfico 4.29: Servicios web utilizados para comunicarse con la empresa

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

7. ¿Está su empresa preparada para el uso de TIC?

Resultado: Los resultados determinan que no todas las empresas están preparadas para usar TIC

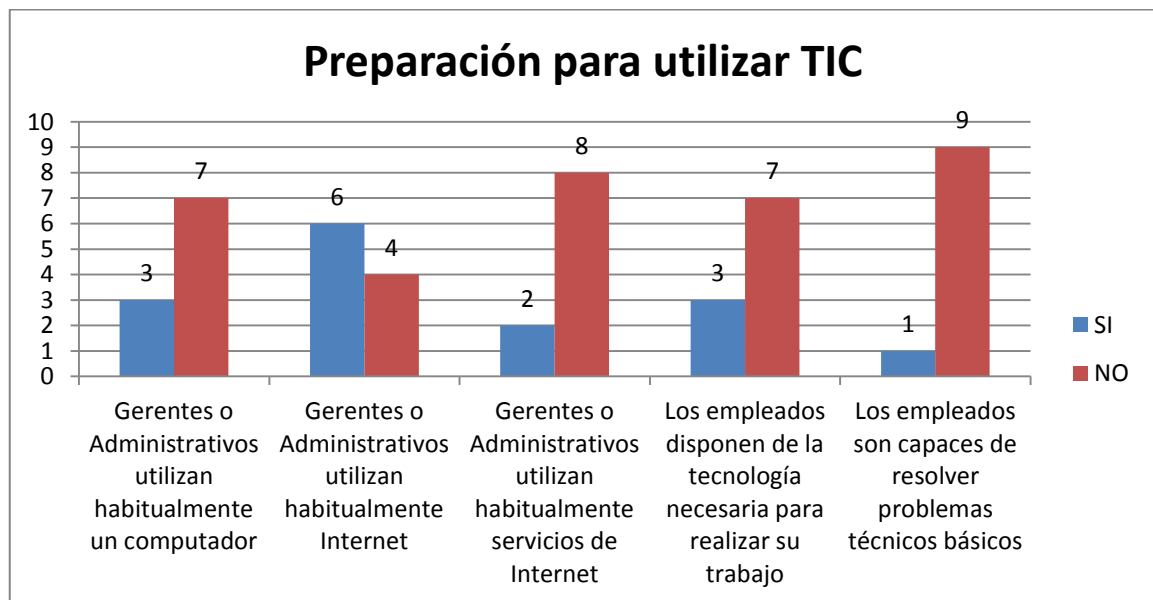


Gráfico 4.30: Preparación para uso de TIC

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

8. ¿Cómo se utilizan en su empresa las TIC en relación con los siguientes agentes?

Resultado: Los resultados determinan que las TIC utilizadas en su mayoría son utilizadas en la gestión Bancaria

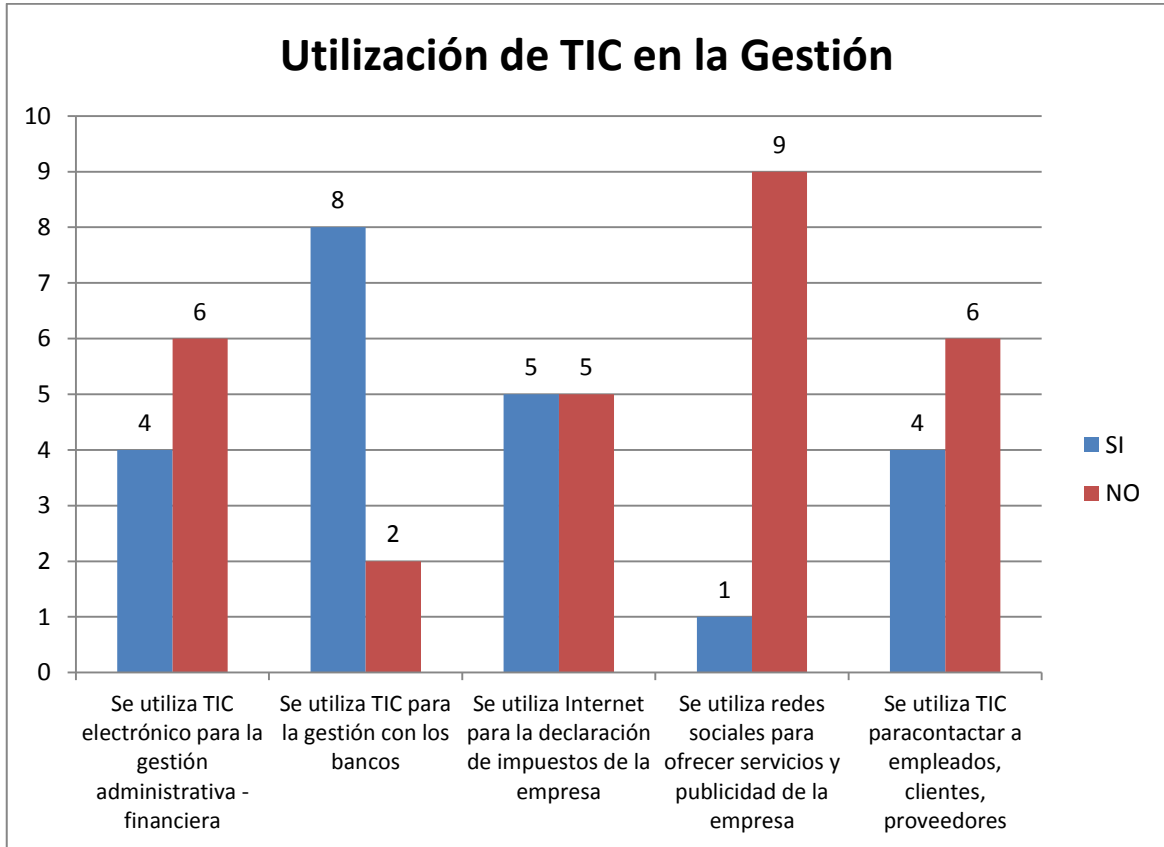


Gráfico 4.31: Utilización de TIC en la gestión

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

9. ¿Cómo se utilizan en su empresa las TIC en relación con la comunicación interna?

Resultado: Los resultados determinan el correo electrónico es la herramienta más utilizada en la comunicación interna

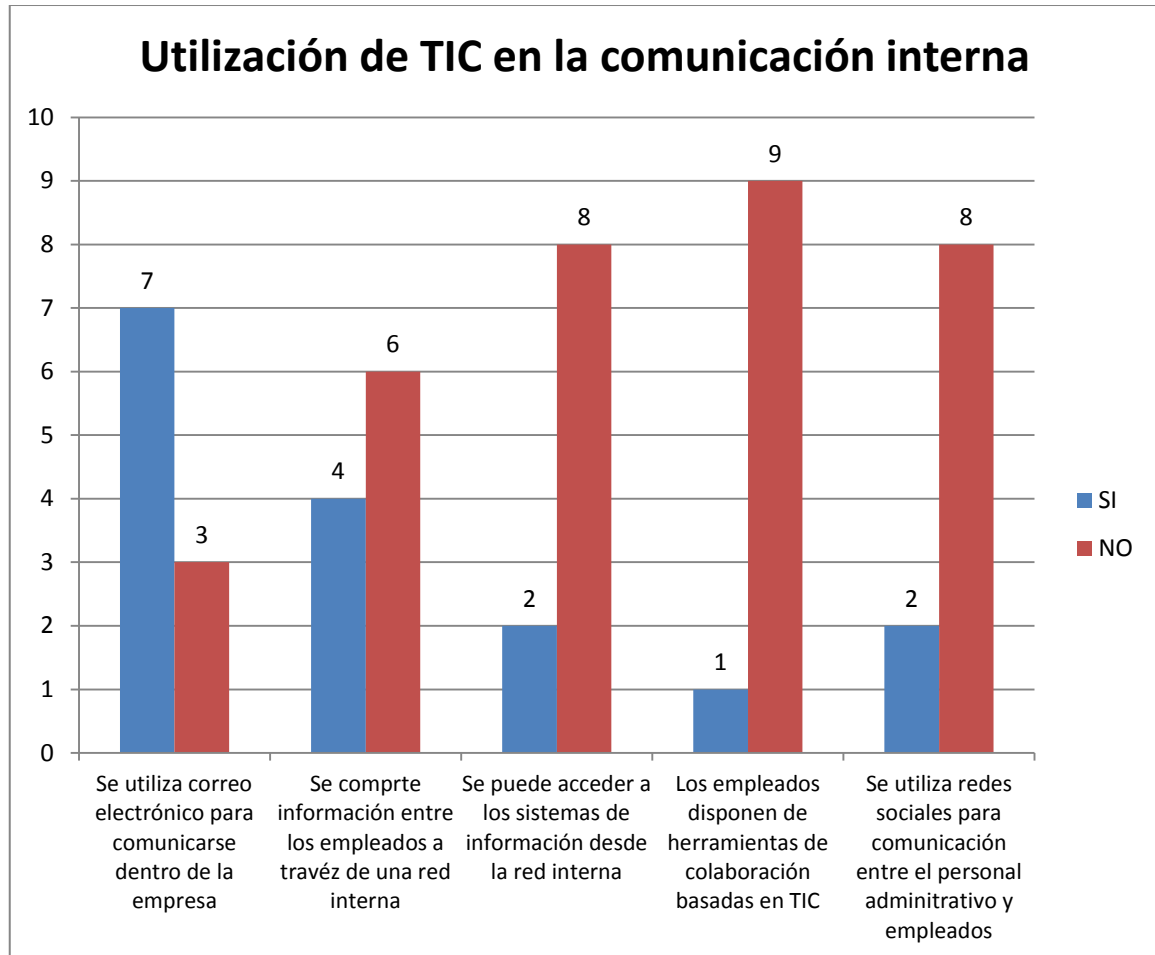


Gráfico 4.32. Utilización de TIC en la comunicación interna

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

10. ¿En la empresa qué herramientas TIC utiliza para la gestión administrativa - financiera?

Resultado: Los resultados determinan que la Banca Electrónica es la Herramienta TIC más utilizada por las Clínicas Médicas de Ibarra

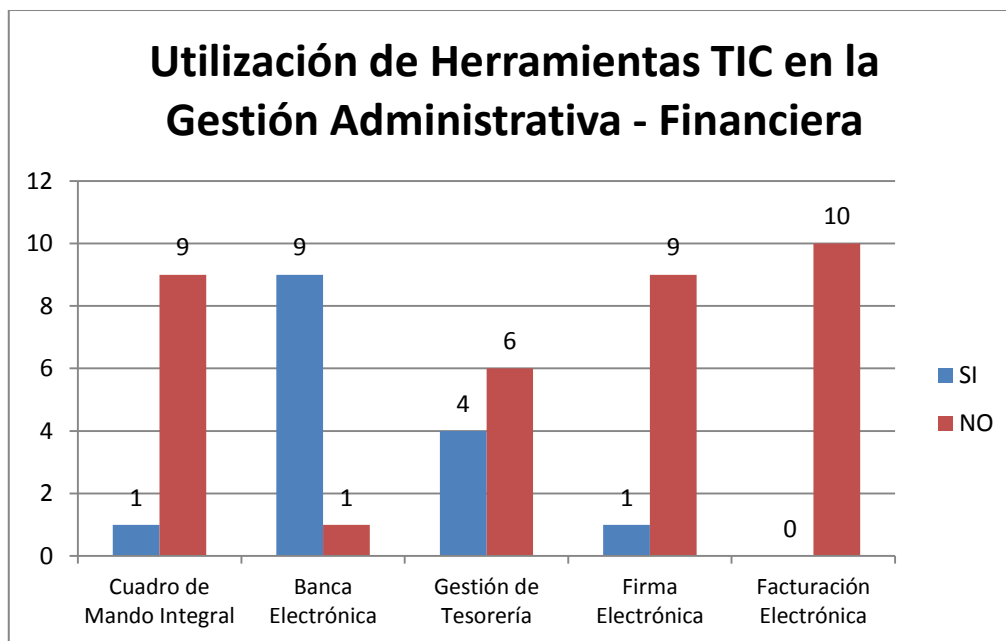


Gráfico 4.33: Herramientas TIC utilizadas en gestión administrativa - financiera

Fuente: [Encuestas noviembre 2012]

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De la investigación realizada se determina que la mayoría de clínicas médicas de Ibarra no utilizan TIC en los procesos administrativos – financieros, la escasa utilización de estos recursos tecnológicos se debe a varios factores que impiden su aplicación con éxito en su labores de gestión

Tal como se evidencia en las respuestas y pese a que algunas empresas han utilizado recursos tecnológicos por más de 5 años, las actividades inmersas en la gestión administrativa – financiera no está bien llevada por medio de TIC.

Se evidencia el problema en el que se encuentran las clínicas médicas de Ibarra, con respecto a la utilización de recursos y herramientas TIC, en donde los procesos

administrativos – financieros, se realizan por rutina, en algunos casos con pérdidas de recursos por la falta de sistematización de las actividades de gestión institucional.

Las clínicas médicas de Ibarra han descuidado el uso de las TIC, no se ha aprovechado los beneficios que estas tecnologías brindan al sector empresarial en todos sus procesos de gestión. Varias instituciones desconocen de servicios tecnológicos disponibles de forma gratuita y sin necesidad de grandes procesos se podría mejorar varios procesos haciendo uso de Internet.

Las clínicas médicas de Ibarra se han encontrado con varios obstáculos a la hora de mejorar las TIC, como la falta de infraestructura local, es decir, la falta de servicio TIC en el mercado local, a precios accesibles debido al alto costo del equipo, la falta de tecnología, la falta de incentivos, el desconocimiento de los beneficios, entre otros, son obstáculos que registran la opinión de los encuestados.

En relación a la falta de infraestructura local, los encuestados manifestaron que hay áreas del sector donde hasta poco tiempo no había acceso a internet, y en otros lugares todavía no cuentan con este servicio. Esta información deja entrever la situación de la oferta de internet corporativo en el mercado local, los precios y programas de pago sobrepasan los niveles de las clínicas médicas en su capacidad de pago.

La incorporación de las computadoras y recursos tecnológicos tiene sentido de mejora, si los directivos y empleados trabajen en forma cooperativa, investiguen y hagan uso adecuado de las herramientas tecnológicas.

Para dar solución se propone implementar un plan de uso de TIC, en las que las actividades se encuentren estructuradas y documentadas; con la finalidad de ser coherente con lo expresado en las encuestas se seguirá manteniendo supervisión de los trabajos por medio de indicadores de gestión.

Por la investigación realizada y descrita en este capítulo se determina la necesidad de establecer un procedimiento para la implementación de TIC en los procesos administrativos - financieros que permita a la empresa optimizar sus recursos, cumplir con los objetivos institucionales.

4.4 CONTRASTACIÓN DE PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN CON LOS RESULTADOS

1. ¿Qué procesos administrativos y financieros de las clínicas de Ibarra mejorarán con la utilización de TIC?

- Con el estudio realizado se puede determinar que los procesos que mejorarían en las clínicas médicas de Ibarra son los siguientes:
- Mejorar la gestión administrativa interna.
- Mejorar el acceso a la información de caja y bancos.
- Mejorar el acceso a la información de los clientes y cuentas por cobrar.
- Mejorar la gestión de inventarios.
- Aumentar la productividad por medio del mejoramiento de la gestión de activos fijos.
- Mejorar el acceso a la información de los clientes y cuentas por pagar.
- Manejo de información confiable y oportuna
- Facilitar la colaboración con otras empresas.
- Lograr nuevas oportunidades comerciales.
- Reducir los costos relacionados con los procedimientos administrativos – financieros
- Aumentar la productividad y la transparencia en los administrativos - financieros;
- Facilitar la instrumentación de políticas de promoción comercial y acuerdos de comercio.

2. ¿Cuáles son las necesidades tecnológicas de cada clínica para mejorar la gestión administrativa y financiera?

Con el estudio realizado se puede determinar que las necesidades tecnológicas son los siguientes:

- Internet
- Intranet
- Aplicaciones de nómina
- Aplicaciones de recursos humanos
- Aplicaciones de gestión comercial (CRM)
- Aplicaciones integradas de planeamiento (ERP)
- Aplicación de gestión de suministros
- Aplicaciones de contabilidad

- Redes sociales
 - Servicios bancarios móviles
 - Servicios de telesalud
3. ¿Con qué leyes y reglamentos de comercio electrónico vigentes deben cumplir las clínicas?

Para la implementación de TIC en los procesos administrativos – financieros, todas las empresas deben dar cumplimiento a las leyes y reglamentos siguientes:

- Ley de comercio electrónico
 - Ley de propiedad intelectual
 - Ley de software libre
4. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que necesitan las clínicas de Ibarra en los procesos administrativos y financieros?

Con el estudio realizado se puede determinar que las herramientas tecnológicas son las siguientes:

Equipos y Recursos tecnológicos

- Telefonía Celular
- Telefonía IP
- Conexiones Remotas
- Conexiones Inalámbricas
- TV-Cable
- Video Conferencia
- Otras recursos tecnológicos

Aplicaciones

- Cuadro de Mando Integral
- Banca electrónica
- gestión de tesorería
- Firma electrónica

- Facturación electrónica
- CRM – ERP
- Otras

Servicios web

- Sitio web
- Facebook
- YouTube
- Twitter
- Skype
- Otros servicios web

CAPÍTULO V

PLAN DE UTILIZACIÓN DE TIC PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS EN LAS CLÍNICAS DE IBARRA

5.1 ANTECEDENTES

De los resultados obtenidos en el capítulo anterior se determina la escasa utilización de TIC en las clínicas médicas de Ibarra en los procesos administrativos y financieros, por lo que se hace necesaria la elaboración de un plan de utilización de TIC para el mejoramiento de dichos procesos en las clínicas médicas de Ibarra, lo que implica que la información debe ser recolectada de una manera sistemática para asegurar su calidad y facilitar su análisis dentro de la toma de decisiones que permite la sostenibilidad y crecimiento económico a través de la utilización óptima de sus recursos

5.2 PROPÓSITO

Para el desarrollo de la propuesta se utilizara la planeación de incorporación de TIC. Este proceso parte de los planes de implantación individual y global realizando un diagnostico digital, a continuación, recomendar una serie de etapas y acciones que faciliten la ejecución y seguimiento del progreso de la incorporación o desarrollo de las TIC en la organización de la misma y, por tanto, enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades que ofrece el mundo interconectado, en cuanto al manejo de información generada como consecuencia de sus actividades diarias.

5.3 BASE TEÓRICA

Los rápidos avances de la tecnología de la información, así como la creciente evolución de Internet, han revolucionado la manera tradicional de hacer negocios. Este hecho hace que las empresas que quieran hacer frente a un entorno económico en continua evolución deban aplicar estas tecnologías, no sólo en la telematización interna de sus funciones, sino también en las relaciones con sus interlocutores comerciales, utilizando por ello los nuevos canales de comercialización.

El nivel de concienciación de la pyme en las TIC, aumenta poco a poco. En estos momentos se ha superado la simplista vinculación de las TIC con la presencia en Internet y se evoluciona hacia entornos productivos inteligentes que integran las TIC en todas las áreas de la empresa y son parte estructural del modelo de negocio.

No obstante, también hay que decir que algunas experiencias no han sido muy exitosas y a veces la oferta tampoco se lo pone fácil a las PYME. En ese mercado complejo de compra para la pyme, la oferta es dispersa y en ella conviven productos muy distintos en características, calidad y precios. Bajo siglas genéricas como ERP, CRM, BI, CMI, B2B, conviven en el mercado empresas y productos muy diferentes que en ocasiones confunden a la demanda y acentúan la incertidumbre en la toma de decisiones de compra en la empresa.

5.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta que se plantea para solucionar el problema es un plan de utilización de TIC para el mejoramiento en los procesos de gestión y administración. Por ello, con este plan se pretende dar una visión más integradora de las distintas aplicaciones de las TIC en el desarrollo de las áreas de la empresa. El objetivo es ayudar a evolucionar la visión que se tiene de las TIC y la necesidad de integrarlas en la estrategia competitiva de negocio.

5.5 BENEFICIARIOS

La propuesta está destinada a beneficiar a las Clínicas Médicas de Ibarra, de manera especial a los procesos administrativos y financieros. El plan de utilización de TIC para el mejoramiento esta propuesto para la implantación en la Clínica Imbamedical

5.6 ANÁLISIS INTERNO PROCESOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

5.6.1 CAJA – BANCOS

A continuación el modelo de cuestionario aplicado a los responsables de las actividades y procesos de la cuenta Caja Bancos

Objetivos

- Conocer los controles que Imbamedical maneja en el movimiento de la cuenta caja bancos.
- Comprobar la exactitud, existencia y razonabilidad de los saldos.

SALDOS DE CAJA – BANCOS	Si	No	Ocasionalmente	Responsables
¿Se realizan arquezos sorpresivos de caja chica al responsable de la misma?			X	Contador
Se elaboran conciliaciones bancarias de manera mensual con cada Banco, exista o no movimientos bancarios	X			Auxiliar Contable
Se analizan las partidas conciliatorias con los respectivos documentos sustentatorios.	X		X	Auxiliar Contable
¿Se cruzan los depósitos en tránsito con el estado de cuenta del mes siguiente al cierre, y/o examine las papeletas de depósito selladas por el banco?	X		X	Auxiliar Contable
¿Se coloca las fechas de emisión de los cheques girados y no cobrados en las conciliaciones bancarias, a fin de conocer su antigüedad?			X	Contador
¿Se verifican las partidas significativas de N/C y N/D?		X		
¿Se efectúa el corte de documentos de Caja y Bancos?		X		
¿Se registran los intereses ganados con cargo a resultados del ejercicio?			X	Contador

¿Se realizan los depósitos del dinero en efectivo recaudado en el día?	X			Asistente Administrativa
¿Se emiten comprobantes de egreso?	X			Asistente Administrativa
¿Se adjunta a los comprobantes de egreso los documentos soporte de la transacción?	X			Auxiliar Contable

Tabla 5.1: Análisis Interno Caja - Bancos

Fuente: [Autor]

5.6.2 CLIENTES.

A continuación el modelo de cuestionario aplicado a los responsables de las actividades y procesos de la cuenta Clientes

Objetivos

- Conocer los controles que Imbamedical maneja en el movimiento de las cuentas por cobrar
- Determinar si los valores por cobrar son reales y están debidamente respaldados con documentación sustentatoria, la cual permita exigir su pago, ya sea en condiciones normales o por acción judicial.
- Comprobar su correcta valuación.
- Verificar su adecuada presentación y revelación en los estados financieros.
- Establecer si se han provisionado reservas para cubrir cuentas incobrables y si estas reservas pueden considerarse razonables, además si estas se han creado tomando en consideración las leyes vigentes.

CLIENTES	Si	No	Ocasionalmente	Responsable
¿Se realiza un detalle extracontable de cuentas y documentos por cobrar?	X			Auxiliar Contable
Se efectúa el registro de la provisión para cuentas incobrables de acuerdo a lo provisto por la Ley.	X			Contador
Existe una política de otorgamiento de créditos.			X	Gerente
Se realizan comprobantes de ingreso en cada cobro realizado	X			Auxiliar Contable
Se adjunta al comprobante de ingreso los respectivos documentos soporte	X			Auxiliar Contable
Se revisa el auxiliar de los clientes con los datos de los estados financieros	X			Contador
Se realiza un detalle por antigüedad de saldos y por cliente	X			Contador
Se efectúa el análisis de la suficiencia de la provisión para cuentas incobrables.		X		

Tabla 5.2: Análisis Interno Clientes

Fuente: [Autor]

5.6.3 INVENTARIO.

A continuación el modelo de cuestionario aplicado a los responsables de las actividades y procesos de la cuenta Inventario

Objetivos

- Conocer los controles que Imbamedical maneja en el movimiento de inventarios
- Asegurarse de que sean de propiedad de la empresa.
- Comprobar su correcta valuación.
- Verificar su adecuada presentación y revelación en los estados

INVENTARIO	Si	No	Ocasionalmente	Responsables
Existe un detalle extracontable valorado del inventario			X	Contador
Se realizan inventarios físicos periódicos			X	Contador
Se efectúa el corte de documentos efectuados durante la observación física de inventarios.		X		
Se ha registrado una provisión para obsolescencia de inventarios.			X	Contador
Para el caso de compras se analiza las condiciones y tipo de proveedores.			X	Gerente
Para el caso de compras se analiza las condiciones y tipo de proveedores.			X	Gerente
Para cada ingreso de mercadería se realiza un documento de ingreso de bodega. Cuenta con firmas de responsabilidad			X	Asistente Administrativa

Tabla 5.3: Análisis Interno Inventarios

Fuente: [Autor]

5.6.4 ACTIVOS FIJOS.

A continuación el modelo de cuestionario aplicado a los responsables de las actividades y procesos de la cuenta Inventario

Objetivos

- Comprobar la existencia física y el uso de los bienes que conforman este rubro.
- Asegurarse que sean de propiedad de la empresa.
- Comprobar su correcta valuación.
- Comprobar que los porcentajes de depreciación aplicados por la empresa estén de acuerdo con disposiciones legales y sobre una base consistente con relación al período anterior.
- Verificar el cálculo correcto y la adecuada presentación de las cuentas de depreciación.

ACTIVOS FIJOS	Si	No	Ocasionalmente	Responsables
Se realiza un registro extra contable de las adiciones, ventas y o bajas de activos fijos	X			Contador
Se realiza un cuadro extracontable de depreciaciones, el cual debe incluir los ítems en forma individual	X			Contador
En caso de requerir adquirir un activo fijo se solicita la autorización del Gerente			X	Contador
Los activos fijos se encuentran debidamente etiquetados con su código respectivo y el nombre del custodio del mismo		X		
Se realiza el registro de depreciación de manera mensual			X	Contador
Para el caso de compras se analiza las condiciones y tipo de proveedores.			X	Gerente
Para cada egreso de mercadería se realiza un documento de egreso de bodega. Cuenta con firmas de responsabilidad			X	Asistente Administrativa

Tabla 5.4: Análisis Interno Activos Fijos

Fuente: [Autor]

5.6.5 PROVEEDORES.

A continuación el modelo de cuestionario aplicado a los responsables de las actividades y procesos de la cuenta Proveedores

Objetivos

- Comprobar la autenticidad de la obligatoriedad que la compañía tiene para pagar dichos valores.
- Verificar que estas partidas aparezcan debidamente definidas, clasificadas y registradas según su naturaleza, documentación y fecha de vencimiento.
- Cerciorarse que todos los saldos que muestran los documentos por pagar correspondan efectivamente a obligaciones reales pendientes de cubrir.

PROVEEDORES	Si	No	Ocasionalmente	Responsables
Se detalla extracontablemente cada una de los proveedores que conforman este rubro.			X	Contador
Se realiza un detalle de las obligaciones bancarias	X			Contador
Se archivan en carpetas individuales las obligaciones bancarias con sus respectivos documentos soporte	X			Auxiliar Contable
Se realiza y concilia periódicamente los auxiliares con sus respectivos mayores	X			Auxiliar Contable
Se verifica que los valores cargados por intereses y comisiones se afectaron a las respectivas cuentas de resultados del período			X	Contador

Tabla 5.5: Análisis Interno Proveedores

Fuente: [Autor]

5.6.6 VENTAS.

A continuación el modelo de cuestionario aplicado a los responsables de las actividades y procesos de la cuenta Ventas

Objetivos

- Comprobar la autenticidad de los comprobantes de Ventas

INGRESOS	Si	No	Ocasionalmente	Responsables
Se efectúan cálculos presupuestarios tomando en consideración las unidades y el período de venta.		X		
¿Se cuenta con archivo de facturas de ventas?	X			Asistente Administrativa
Se realiza un detalle de las obligaciones de los clientes	X			Asistente Administrativa
Se archivan en carpetas individuales las obligaciones de los clientes con sus respectivos documentos soporte			X	Auxiliar Contable
Se realiza cierres de caja	X			Asistente Administrativa

Tabla 5.6: Análisis Interno Ventas

Fuente: [Autor]

5.6.7 COSTO DE VENTA.

A continuación el modelo de cuestionario aplicado a los responsables de las actividades y procesos de la cuenta Costo de Venta

Objetivos

- Comprobar la autenticidad de los cálculos de Costos de Ventas

COSTO DE VENTA	Si	No	Ocasionalmente	Responsables
Se obtiene el cálculo del costo de ventas y este se cruza con los valores de los registros contables	X			Contador
Los inventarios iniciales, son los mismos que constan en el balance final del periodo anterior	X			Contador
Utiliza método de costeo de inventario	X			Contador

Tabla 5.7: Análisis Interno Costo de Venta

Fuente: [Autor]

5.6.8 GASTOS ADMINISTRATIVOS, VENTAS, FINANCIEROS

A continuación el modelo de cuestionario aplicado a los responsables de las actividades y procesos de la cuenta Gastos administrativos, Ventas y financieros

Objetivos

- Comprobar la autenticidad de los cálculos de Gastos administrativos - financieros

GASTOS ADMINISTRATIVOS, VENTAS Y FINANCIEROS	Si	No	Ocasionalmente	Responsables
Para efectuar gastos se selecciona un proveedor permanente de acuerdo a las necesidades	X			Auxiliar Contable
Se verifica el cumplimiento con las disposiciones de retenciones en la fuente con la Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento para todos los pagos realizados	X			Auxiliar Contable
Los gastos son cargados en el período contable en que se efectúan.	X			Contador

Tabla 5.8: Análisis Interno Gastos

Fuente: [Autor]

5.7 CONTROL INTERNO PROCESOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS.

5.7.1 CAJA/BANCOS.

PROCEDIMIENTOS	Frecuencia				Responsable
	Diario	Quincenal	Mensual	Anual	
Realizar conciliaciones bancarias	X		X		Auxiliar contable
Verificar los estados de cuenta bancarios contra los pagos del libro de Bancos.			X		Auxiliar contable
Verificar los pagos contra las facturas y demás documentación de soporte, comprobando las autorizaciones respectivas.			X		Auxiliar contable
Asegurarse que la caja chica es custodiada por una persona responsable			X		Contador
Controlar los gastos y documentos soporte efectuados con caja chica	X				Contador
Efectúe un arqueo del saldo de la caja chica.			X		Contador
Verificar las fechas de emisión de los cheques girados y no cobrados y averiguar porque continúan pendientes de cobro.			X		Auxiliar contable
Depositar el dinero en efectivo en un máximo de tiempo de 48 horas	X				Asistente Administrativa

Tabla 5.9: Control Interno Caja - Bancos

Fuente: [Autor]

5.7.2 CLIENTES.

PROCEDIMIENTOS	Frecuencia				Responsable
	Diario	Quincenal	Mensual	Anual	
Realizar un detalle extra contable de los saldos de cada cliente.	X				Auxiliar Contable
Realizar un detalle extra contable de los saldos de cartera considerando su plazo y vencimiento.	X				Auxiliar Contable
Realizar una política de ventas que contenga: (Descuentos a clientes, Montos, Plazos de créditos a clientes, Procesos de cobro)				X	Gerente
Describir el sistema de registro de las ventas a crédito y su cobranza.				X	Contador
Considerar el sistema de la empresa para el control del crédito, vencimientos y saldos vencidos.	X				Contador
Informar de los saldos antiguos a la gerencia, para en caso de ser necesario tomar medidas legales.			X		Contador
Realizar la provisión de cuentas incobrables de acuerdo a las características de la cartera de Imbamedical.				X	Contador

Tabla 5.10: Control Interno Clientes

Fuente: [Autor]

5.7.3 INVENTARIO.

PROCEDIMIENTOS	Frecuencia				Responsable
	Diario	Quincenal	Mensual	Anual	
Realizar inventarios físicos periódicos del inventario en bodega de Imbamedical.			X		Contador - Bodeguero
Realizar un detalle extracontable de las unidades en bodega así como su lista de precios referenciales tanto de compra como de venta.		X			Auxiliar Contable
Verificar constantemente los precios de servicios y elementos comprados contra las facturas.	X				Asistente Administrativa
Identificar si existe inventario de poco movimiento u obsoleto.				X	Contador
Realizar la provisión del inventario de lento movimiento.				X	Contador
Delegar a una persona como encargada de bodega					Bodeguero

Tabla 5.11: Control Interno Inventario

Fuente: [Autor]

5.7.4 ACTIVOS FIJOS.

PROCEDIMIENTOS	Frecuencia				Responsable
	Diario	Quincenal	Mensual	Anual	
Realizar un anexo de cada activo fijo en el que conste: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de adquisición - Tipo de bien - Código - Marca - Depreciación anual y acumulada - Valor en libros. 			X		Auxiliar Contable
Verificar los retiros de activos fijos que no se reemplazan y efectúe seguimiento al efectivo recibido si son vendidos.				X	Contador
Examinar todos los títulos de propiedad de los Activos fijos.				X	Contador
Asegurar los activos fijos de la Compañía				X	Contador
Asegurarse que la política de la compañía sobre la depreciación sea aplicada consistentemente.			X		Auxiliar Contable
Depreciar los activos fijos de acuerdo a los porcentajes de depreciación que permite la Ley.				X	Auxiliar Contable

Tabla 5.12: Control interno Activos Fijos

Fuente: [Autor]

5.7.5 PROVEEDORES

PROCEDIMIENTOS	Frecuencia				Responsable
	Diario	Quincenal	Mensual	Anual	
Archivar las facturas de compra por proveedor.	X				Auxiliar Contable
Elaborar pruebas de chequeo sobre las sumas de los auxiliares de cuentas del libro extracontable.	X				Auxiliar Contable
Elaborar un listado con los saldos de cada proveedor	X				Asistente Administrativa
Preparar un anexo de los pasivos por compras a plazos o por arrendamiento			X		Auxiliar Contable
Declarar Impuesto al Valor Agregado, impuesto de retenciones			X		Contador
Asegurar que el tratamiento contable sea correcto.	X				Auxiliar Contable
Verificar las declaraciones contra el libro de caja (por pagos y por recibos)			X		Contador
Resumir las declaraciones del periodo			X		Contador
Conciliar el saldo del IVA en la fecha del balance contra la declaración subsiguiente.			X		Contador

Tabla 5.13: Control Interno Proveedores

Fuente: [Autor]

5.7.6 VENTAS.

PROCEDIMIENTOS	Frecuencia				Responsable
	Diario	Quincenal	Mensual	Anual	
Comprobar la secuencia numérica de las facturas para los periodos seleccionados y registrar los números faltantes.			X		Asistente Administrativa
Verificar precios de venta y políticas de crédito en la facturación de cada cliente					Asistente Administrativa
Verificar las facturas contra las salidas de inventario y, cuando sea aplicable, contra los registros de bodega.	X				Asistente Administrativa
Verificar las sumas de valores del resumen de ventas del libro diario.		X			Auxiliar Contable
Devoluciones de Ventas					
Verificar, las notas crédito contra el ingreso de las mercancías y los registros de bodega.	X				Auxiliar Contable
Ventas en Efectivo					
Verificar comprobantes por ventas en efectivo, contra el libro de ingresos a caja.	X				Auxiliar Contable
Revisar la secuencia numérica de los comprobantes de ingreso.	X				Auxiliar Contable

Revisar los totales mensuales/semanales de las ventas en efectivo y explica las variaciones mayores.		X			Auxiliar Contable
Volumen de Ventas Anuales					
Prepare un anexo sobre el volumen de ventas anuales con las cifras comparativas para el año anterior.				X	Contador
Examine el tratamiento dado al Impuesto al Valor Agregado (IVA) sobre las ventas y asegure que esté excluido				X	Contador
Conciliar los valores de IVA contra el volumen de ventas anuales.				X	Contador

Tabla 5.14: Control Interno Ventas

Fuente: [Autor]

5.7.7 COSTOS Y GASTOS.

PROCEDIMIENTOS	Frecuencia				Responsable
	Diario	Quincenal	Mensual	Anual	
Nómina					
Verificar los sueldos y salarios, comprobando que las bonificaciones, pagos de horas extras, etc. se hayan calculado y autorizado correctamente.			X		Contador
Comprobar que las deducciones legales por impuestos sobre la nómina estén correctamente calculadas.			X		Contador
Asegurar que los pagos de los impuestos sobre la nómina se hayan realizado en la fecha debida.			X		Contador
Verificar que las otras deducciones estén autorizadas por los empleados y que las cantidades deducidas desembolsadas y aplicadas correctamente.			X		Contador
Verificar que la nómina total esté autorizada.			X		Contador
Comprobar que los cheques/transferencias de sueldos concuerden con los totales a pagar de la nómina.			X		Contador

Verificar que los pagos de sueldos y salarios se hagan correctamente.			X		Contador
Anotar el número promedio de empleados, por categoría.			X		Contador
Costo de Ventas					
Preparar un anexo (planilla) del costo de ventas con las cifras comparativas para el año anterior.				X	Contador
Considere y anote las razones de las variaciones de importancia desde el año anterior.				X	Contador

Tabla 5.15: Control Interno Gastos

Fuente: [Autor]

5.8 DISEÑO DE LA PROPUESTA

Todo plan debe contener un análisis tanto del ámbito interno de la empresa como de su entorno, en busca de los aspectos positivos y negativos, y de una compatibilidad entre ambos. En realidad, hay que analizar qué ocurre a nuestro alrededor, cómo evoluciona el entorno en el que se mueve la empresa y qué obstáculos se pueden presentar.

Por otra parte, haciendo referencia a la parte interna es fundamental conocerse a uno mismo, lo que nos permitirá conocer y detectar nuestras debilidades y amenazas, además de diferenciar la línea estratégica, táctica y operativa.

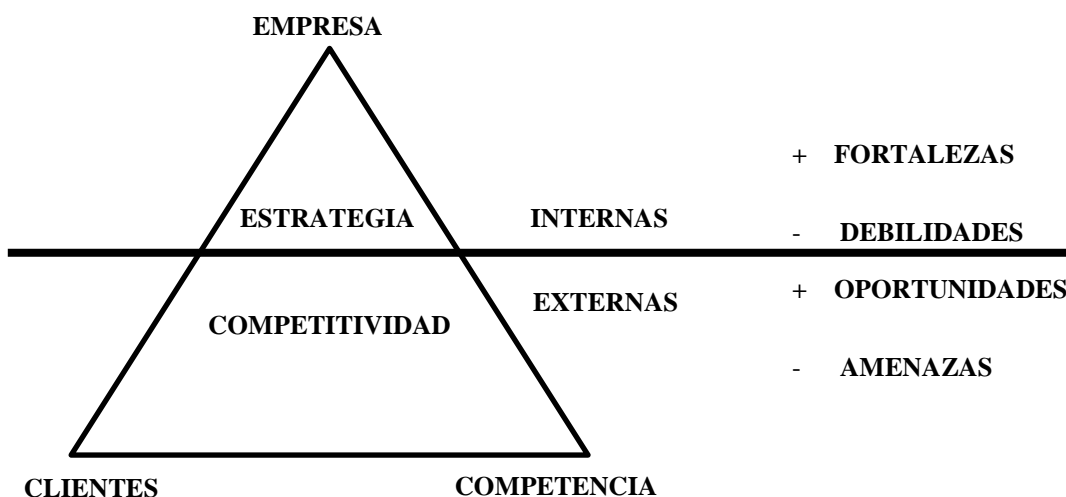


Grafico 5.1: FODA

Fuente: [Autor]

Por situaciones de implementación se tomó como referencia previa autorización de sus autoridades a la Clínica Imbamedical

5.8.1 MATRIZ FODA

Personal	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Directivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existencia de conexión a internet banda ancha e inalámbrico para planes corporativos en el mercado ▪ Predisposición de utilizar TIC en el equipo de Directivos para mejorar sus procesos administrativos - financieros ▪ Gestión y búsqueda permanente de mejoramiento en el área tecnológica ▪ Excelente ubicación dentro de la ciudad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La adopción de las TIC como estrategia para mejorar todos los administrativos – financieros. ▪ Capacitación y actualización en el uso de las TIC del personal ▪ Mejoramiento de la infraestructura tecnológica ▪ Contratación de empresas especializadas en el uso de TIC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se presentan problemas en el manejo de las TIC en los procesos administrativos - financieros ▪ Carencia de un plan institucional sistematizado para la adecuación e implementación del manejo de las TIC en el proceso administrativo y financiero. ▪ Carencia de un sitio Web o Página Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención inoportuna por parte de los entes profesionales en relación al mantenimiento de los servicios y herramientas tecnológicas. ▪ Daños o pérdida de información documental e impresa que no está sistematizada ▪ Altos costos en planes corporativos de banda ancha servicio de Internet

<p>Administrativa y financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amplia capacidad para la gestión de recursos. ▪ Existencia de conexión a internet en las instalaciones de la Institución ▪ Existencia de algunos equipos de audiovisuales como video, TV, celulares, TV-Cable, DVD, fotocopiadoras, cámaras web. ▪ Uso de TIC en el procesamiento de los informes de calificación utilizando los equipos institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso permanente a las TIC que permiten la optimización del trabajo ▪ Establecer convenios con organizaciones de orden regional, nacional e internacional con proyectos de salud integral. ▪ Existencia de programas de sistematización disponibles en el mercado y en Internet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La oficinas del personal no cuenta con elementos informáticos suficientes, para realizar actividades administrativas - financieras ▪ Existencia de equipos de cómputos desactualizados, falta de dotación de repuestos y suministros ▪ Escasos recursos financieros para la adquisición de nuevos equipos y planes de Internet ▪ Carencia de herramientas y servicios TIC en los procesos administrativos – financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las redes de conectividad no integradas en todas las áreas. ▪ Inseguridad que ponen en peligro los elementos informáticos de la institución. ▪ Poca información e implementación de software ▪ Posibles daños de equipos por intermitencia en las redes eléctrica.
------------------------------------	--	--	---	---

Empleados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con algunos Directivos y Empleados con formación y experiencia en el manejo de las TIC. ▪ Empleados motivados por el uso de las TIC desarrollando grandes competencias en las mismas. ▪ Comunicación permanente entre administrativos y empleados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación a Directivos y empleados por parte de instituciones públicas, privadas e Internet, en el manejo de TIC. ▪ La existencia de algunas conexiones inalámbricas en la Clínica o Ciudad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resistencia al cambio de algunos directivos y empleados para el manejo de las TIC. ▪ Falta de capacitación de algunos Empleados en el uso eficiente de las TIC. ▪ Los textos guías se mantienen en prioridad como fuente de investigación en otros idiomas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencia de equipos e Internet en algunas oficinas de empleados. ▪ Falta de sentido de pertenencia para el cuidado de los equipos ▪ Poca velocidad de conexión de Internet en las oficinas. ▪ Resistencia al cambio de algunos empleados frente a las TIC.
-----------	--	--	--	---

Tabla 5.16: Matriz FODA

Fuente: [Autor]

5.8.2 VISIÓN, MISIÓN

Misión: Satisfacer en forma integral las necesidades de cuidado de la salud de las personas y contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la comunidad, mejorando procesos internos y externos con la incorporación de las TIC.

Visión: Ser reconocida como la primera Institución de salud privada, con mayor cobertura y clientes satisfechos en la Región Norte del País.

5.8.3 PROPÓSITOS Y METAS

ÁREAS DE GESTIÓN	PROPÓSITOS	METAS
Directiva	<ul style="list-style-type: none">▪ Acceder a las TIC que están al alcance de la institución tanto a nivel de infraestructura como de equipos por parte de los estamentos administrativos y empleados▪ Reorganizar los procesos administrativos-financieros, con el fin de mejorar las competencias en el manejo de las TIC, y de esta forma se puedan mejorar las acciones que se desarrollen.	<ul style="list-style-type: none">▪ Realizar la revisión del Plan Estratégico para incorporar en el año 2013 las TIC.▪ En el mes de Febrero se terminará de conformar el equipo TIC de la Institución.▪ En el mes de Marzo se tendrá el Plan de gestión de TIC.▪ Mejorar el servicio de Internet ya existente en la institución y establecer la red local entre todos las áreas de durante los próximos años
Empleados	<ul style="list-style-type: none">▪ Implementar en las áreas la utilización de las TIC en los procesos administrativos-financieros; que conllevará a la mejora de la gestión empresarial.	<ul style="list-style-type: none">▪ Al finalizar el año 2013 el 90% de institución se capacitará en el manejo de TIC▪ En el 2013 el 50% de los empleados aplicarán las TIC a las diferentes áreas administrativas-financieras.

Administrativo – financiera	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reorientar los procesos administrativos y financieras incorporando el uso de las Tic como herramientas de eficacia y control de estos procesos ▪ Mejorar la infraestructura tecnológica, con el objetivo de que la Institución use las TIC de manera eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar un proyecto tendiente al mantenimiento y dotación de las TIC, para ser tomado en cuenta en el presupuesto del 2013 ▪ Al finalizar el año 2013 se debe realizar la gestión para la tenencia de un mayor número de equipos de cómputos para mejorar los procesos administrativos-financieros. ▪ Al finalizar el año 2013 la Institución, contará con una plataforma virtual para mejorar los procesos administrativos.
--	--	---

Tabla 5.17: Propósitos y metas

Fuente: [Autor]

5.8.4 PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS

- Imbamedical no cuenta con una amplia tecnología que permita procesar en toda su gama por sí mismo sus actividades administrativas – financieras
- Imbamedical no tiene una política definida para control de Activos Fijos.
- Imbamedical no tiene un control presupuestario Institucional
- Imbamedical no realiza reuniones de trabajo, a fin de medir el rendimiento periódico de la Compañía.
- Imbamedical no dispone de un control del plan de Acción Institucional
- Imbamedical no realiza los controles respectivos en cuanto al ingreso y egreso de Inventario.
- Imbamedical no dispone de un Estado de Cuenta actual de sus Cuentas Bancarias
- Imbamedical frecuentemente tiene retraso de pago de impuestos de impuestos.
- Imbamedical no dispone de planeación.

- Imbamedical carece de control (inventarios, horarios, funciones, etc.).
- Imbamedical no dispone de información de la Institución y de servicios que presta.
- Imbamedical no tiene un control de información interna de la Empresa

5.8.5 FACTIBILIDAD ECONÓMICA

En el estudio de la Factibilidad Económica, determinamos el presupuesto de costos de los recursos técnicos, humanos y materiales tanto para la implantación de TIC en la clínica Imbamedical. Además, nos ayudara a realizar el análisis costo-beneficio, el mismo que nos permitirá determinar si es factible a desarrollar económicamente el proyecto.

5.8.5.1 Presupuesto Implementación TIC

EQUIPOS - HERRAMIENTA TIC	VALOR (USD)
Impuestos Básicos en Línea	0
Banca Electrónica	0
CRM – ERP	0
Cuadro Mando Integral	0
Impuestos Fiscales en Línea	0
Servicios web 2.0 y Redes sociales	0
Alojamiento Web	120
Red Internet Corporativo	130
Factura Electrónica	180
Telefonía móvil corporativo	200
Firma Electrónica	230
Tv-cable	252
Sitio Web Institucional	600
Equipamiento Videoconferencia	800
Capacitación Profesional	1000
Instalación Red Intranet	2500
Laptops y computadores	3000
Servidor	3200
TOTAL	12212

Tabla 5.18: Presupuesto implementación de TIC

Fuente: [Autor]

5.8.5.2 Beneficios:

Los beneficios que serán obtenidos en el proyecto está clasificado en dos tipos que son:



Grafico 5.2: IMPORTANCIA DE LAS TIC EN LOS NEGOCIOS

Fuente: [<http://unedeq.net/blogs//blog6.php/importancia-de-las-tic-en>]

Beneficios Tangibles:

- Información actualizada y agilizada
- Inventarios actualizados
- Contabilidad actualizada
- Incremento de las ventas
- Generación de reportes
- Utilización banca electrónica
- Declaración de impuestos

Beneficios Intangibles

- Buen servicio
- Buena imagen de la institución
- Satisfacción de los clientes
- Control adecuado de la Información
- Agilidad y rapidez

Con estos beneficios, se estima que el total de los beneficios que la empresa obtendrá por el la utilización de TIC, en la gestión administrativa – financiera, serán de aproximadamente \$ 3536.425 por el primer año, a partir del segundo año se espera un incremento del 10% como mínimo y en el mejor de los casos, cuando se cumpla en su totalidad la implementación y el uso del Plan de TIC, se esperaría un incremento del 25%.

BENEFICIOS TIC			
EQUIPOS - HERRAMIENTA TIC	VALOR (USD)	TIEMPO PROMEDIO (HORAS)	COSTO / HORA (USD)
			1.325
Impuestos Básicos en Línea	6	6	7.95
Banca Electrónica	0	36	47.7
CRM – ERP	0	10	13.25
Cuadro Mando Integral	0	10	13.25
Impuestos Fiscales en Línea	0	6	7.95
Servicios web 2.0 y Redes sociales	0	10	13.25
Alojamiento Web	120	360	477
Red Internet Corporativo	130	360	477
Factura Electrónica	180	10	13.25
Telefonía móvil corporativo	200	10	13.25
Firma Electrónica	230	10	13.25
Tv-cable	252	30	39.75
Sitio Web Institucional	600	10	13.25
Equipamiento Videoconferencia	800	360	477
Red Intranet	2500	720	954
Laptops y computadores	3000	360	477
Servidor	3200	360	477
TOTAL	11218		3536.425

Tabla 5.19: Beneficios implementación de TIC

Fuente: [Autor]

5.8.5.3 Análisis Costo – Beneficio con 10% de incremento anual

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Costo de desarrollo	11212.000										
Costo de operación y mantenimiento		1500.000	1650.000	1815.000	1996.500	2196.150	2415.765	2657.342	2923.076	3215.383	3536.922
Factor de incremento 10%		150.000	165.000	181.500	199.650	219.615	241.577	265.734	292.308	321.538	353.692
Factor de descuento 15%	1.000	0.850	0.723	0.614	0.522	0.444	0.377	0.321	0.272	0.232	0.197
Costos de tiempo ajustado		1275.000	1192.125	1114.637	1042.185	974.443	911.105	851.883	796.510	744.737	696.329
Costos acumulados en tiempo ajustado al tiempo de vida	11212.000	12487.000	13679.125	14793.762	15835.947	16810.391	17721.495	18573.378	19369.889	20114.626	20810.955
Beneficios previstos con el uso de TIC	0.000	3536.425	3890.068	4279.074	4706.982	5177.680	5695.448	6264.993	6891.492	7580.641	8338.705
Factor de incremento 10%	0.100	353.643	389.007	427.907	470.698	517.768	569.545	626.499	689.149	758.064	833.871
Factor de descuento 15%	1.000	0.850	0.723	0.614	0.522	0.444	0.377	0.321	0.272	0.232	0.197
Beneficios en tiempo ajustado	0.000	3005.961	2810.574	2627.886	2457.074	2297.364	2148.035	2008.413	1877.866	1755.805	1641.678
Beneficios acumulados en tiempo ajustado tiempo de vida	0.000	3005.961	5816.535	8444.421	10901.495	13198.859	15346.895	17355.308	19233.174	20988.979	22630.657
Costos + Beneficios durante el tiempo de vida	11212.000	9481.039	7862.590	6349.340	4934.452	3611.531	2374.601	1218.070	136.714	-874.353	-1819.702

Tabla 5.20: Análisis de Amortización del Plan de utilización de TIC, 10% de incremento anual

Fuente: [Autor]

5.8.5.4 Análisis Costo – Beneficio con 25% de incremento anual

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Costo de desarrollo	11212.000										
Costo de operación y mantenimiento		1500.000	1650.000	1815.000	1996.500	2196.150	2415.765	2657.342	2923.076	3215.383	3536.922
Factor de incremento 10%		150.000	165.000	181.500	199.650	219.615	241.577	265.734	292.308	321.538	353.692
Factor de descuento 15%	1.000	0.850	0.723	0.614	0.522	0.444	0.377	0.321	0.272	0.232	0.197
Costos de tiempo ajustado		1275.000	1192.125	1114.637	1042.185	974.443	911.105	851.883	796.510	744.737	696.329
Costos acumulados en tiempo ajustado al tiempo de vida	11212.000	12487.000	13679.125	14793.762	15835.947	16810.391	17721.495	18573.378	19369.889	20114.626	20810.955
Beneficios previstos con el uso de TIC	0.000	3536.425	4420.531	5525.664	6907.080	8633.850	10792.313	13490.391	16862.988	21078.736	26348.419
Factor de incremento 25%	0.250	884.106	1105.133	1381.416	1726.770	2158.463	2698.078	3372.598	4215.747	5269.684	6587.105
Factor de descuento 15%	1.000	0.850	0.723	0.614	0.522	0.444	0.377	0.321	0.272	0.232	0.197
Beneficios en tiempo ajustado	0.000	3005.961	3193.834	3393.448	3605.539	3830.885	4070.315	4324.710	4595.005	4882.192	5187.329
Beneficios acumulados en tiempo ajustado tiempo de vida	0.000	3005.961	6199.795	9593.244	13198.782	17029.668	21099.983	25424.693	30019.698	34901.890	40089.220
Costos + Beneficios durante el tiempo de vida	11212.000	9481.039	7479.330	5200.518	2637.165	-219.277	-3378.488	-6851.315	-10649.809	-14787.264	-19278.265

Tabla 5.21: Análisis de Amortización del Plan de utilización de TIC, 25% de incremento anual

Fuente: [Autor]

5.8.5.5 Proyección Costo – Beneficio al 10%

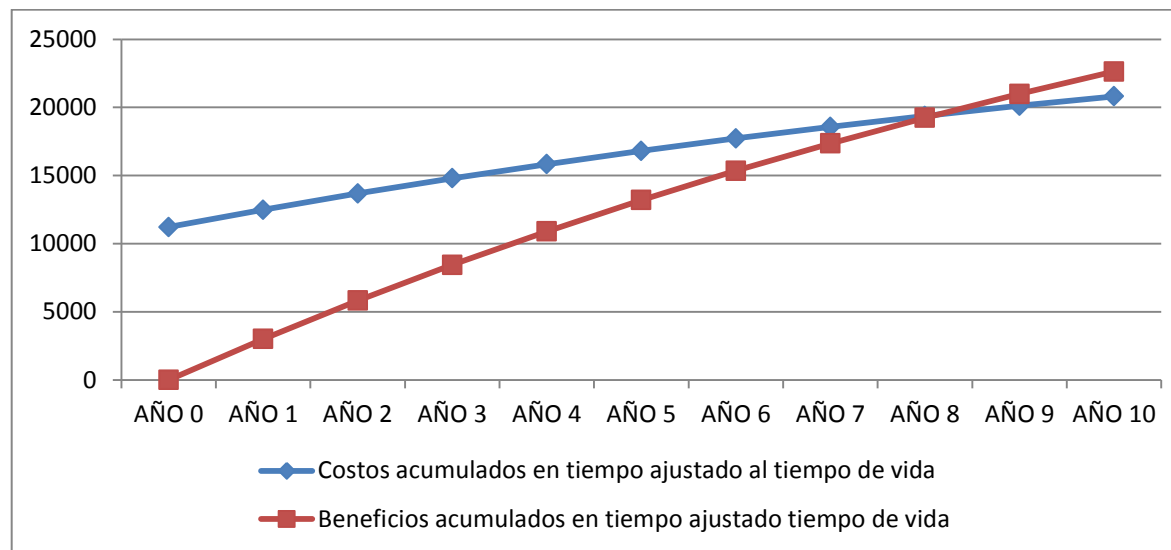


Grafico 5.3: PROYECCIÓN COSTO – BENEFICIO AL 10%

Fuente: [Autor]

El análisis costo-beneficio lo podemos apreciar en el Gráfico de Proyección, el cual nos indica que en un periodo de 8 años el Plan propuesto permitirá recuperar a la empresa los recursos invertidos. Por lo tanto cabe indicar que el Plan a implementarse será factible o viable para la empresa, puesto que en un periodo determinado de tiempo la empresa podrá recuperar sus recursos, los cuales serán implementados en una muy buena inversión para la organización.

5.8.5.6 Proyección Costo – Beneficio al 25%

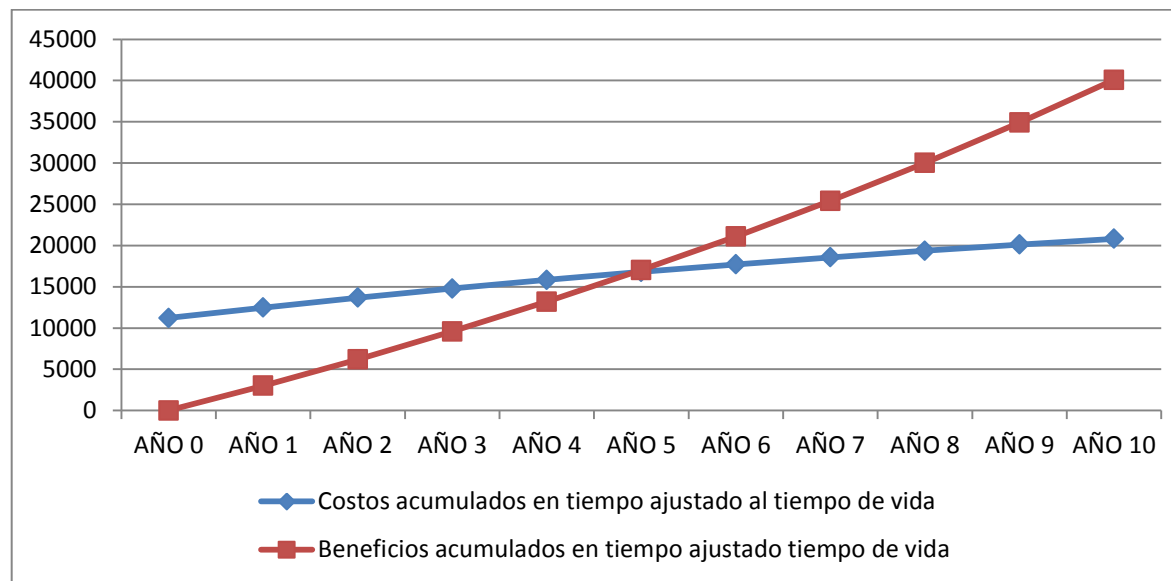


Grafico 5.4: PROYECCIÓN COSTO – BENEFICIO AL 25%

Fuente: [Autor]

El análisis costo-beneficio lo podemos apreciar en el Gráfico de Proyección, el cual nos indica que en un periodo de 5 años el Plan propuesto permitirá recuperar a la empresa los recursos invertidos. Por lo tanto cabe indicar que el Plan a implementarse será factible o viable para la empresa, puesto que en un periodo determinado de tiempo la empresa podrá recuperar sus recursos, los cuales serán implementados en una muy buena inversión para la organización.

5.8.6 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO GESTIÓN DIRECTIVA

Objetivos	Política institucional	Líneas estratégicas	Programas	Proyectos	Acciones inmediatas	¿Con quién se hace?
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Institucionalizar la articulación de todos los procesos administrativos – financieros utilizando TIC. ▪ Involucrar a todo el personal involucrado en los procesos administrativos – financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporación de las TIC a los procesos administrativos. financieros en la Institución ▪ Control y seguimiento permanente de herramientas tecnológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrativos y empleados responsables del manejo de las herramientas y servicios TIC. ▪ Sensibilización de los diferentes estamentos para consolidación del equipo de gestión TIC. ▪ Implementación del plan de gestión de uso de las TIC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar los recursos administrativos, financieros y tecnológicos que permitan la apropiación de las TIC en los procesos de la institución. ▪ Sensibilizar a los empleados de la importancia de utilización de TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación a los administrativos y empleados en el manejo de las TIC. ▪ Inventario y ampliación y mantenimiento constante de la infraestructura y de las herramientas tecnológicas con que cuenta la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformación del equipo líder ▪ Motivación permanente a sus integrantes y al resto de empleados para consolidar el proceso. ▪ Gestión de alianzas con instituciones que fomentan el uso eficiente de las TIC ▪ Establecer horarios para capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directivos y empleados. ▪ Equipo líder de gestión de Tic. Instituciones públicas y privadas. ▪ Profesionales especializados en el manejo de TIC ▪ Empresas que dotan de servicios tecnológicos

Tabla 5.22: Direccionamiento estratégico gestión directiva

Fuente: [Autor]

5.8.7 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Objetivos	Política institucional	Líneas estratégicas	Programas	Proyectos	Acciones inmediatas	¿Con quién se hace?
<ul style="list-style-type: none"> Implementar proyectos financieros que garanticen la sostenibilidad de la infraestructura adyacentes al uso de las TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia y eficiencia en la realización de procesos administrativos y financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar los recursos financieros que permitan la viabilidad de programas y proyectos relacionados con el uso de las TIC. Formular planes que permitan la selección y sostenimiento de talento humano que acredite eficacia y eficiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Formulación de planes y programas que garanticen la sostenibilidad de la infraestructura digital Implementar los planes de mejoramiento pertinentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento permanente de la infraestructura digital. Capacitación del personal administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del inventario de la infraestructura y recursos digitales Revisión de las funciones y asignaciones de los diferentes miembros del personal administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Directivos - Empleados. Secretaria. Contador Equipo de gestión de las TIC.

Tabla 5.23: Direccionamiento estratégico administrativo y financiero

Fuente: [Autor]

5.8.8 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO EMPLEADOS

Objetivos	Política institucional	Líneas estratégicas	Programas	Proyectos	Acciones inmediatas	¿Con quién se hace?
<ul style="list-style-type: none"> Articular todos los programas, proyectos y procesos administrativos -financieros con el uso eficiente de las TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de las Tic Como eje transversal fundamental de las diferentes aéreas de gestión administrativa y financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Cualificación del personal para incorporar exitosamente las TIC en su práctica administrativa - financiera. Realizar seguimiento a los procesos administrativos - financieros 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación empleados. Socialización de conocimientos, experiencias y resultados sobre la aplicación de las herramientas tecnológicas en las actividades administrativas y financieras 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación de empleados en el uso básico de las Tic. Formación de los empleados para el uso eficiente de las Tic. 	<ul style="list-style-type: none"> Formulación de proyectos de capacitación empleados. Articulación de todos los procesos administrativos y financieros que se adelantan con el uso de las Tic. 	<ul style="list-style-type: none"> Directivos - empleados. Empleados de las diferentes áreas.

Tabla 5.24: Direccionamiento estratégico empleados

Fuente: [Autor]

5.8.9 PLAN DE ACCIÓN DIRECTIVOS

Propósito: Acceder a las TIC que están al alcance de la institución tanto a nivel de infraestructura como de apropiación de la misma por parte de los estamentos administrativos

Oportunidad de mejoramiento N° 1 Consolidar un equipo líder y un plan de gestión de Tic, que posibiliten el logro de las metas institucionales.

Resultado 1: Un grupo humano apropiado del liderazgo de las Tic a cargo del plan de gestión de Tic.

Indicador del resultado: Prestación del servicio educativo transformado positivamente a partir de la articulación del uso de las Tic.

Actividades	Indicador Clave	Responsable	Tiempo	Observaciones
Convocatoria abierta para la conformación del equipo de gestión.	Se dará a conocer una convocatoria a todos los directivos y empleados.	Directivos	Marzo 2013	Empleados y administrativos comprometidos en el cambio para usar las TIC.
Se definirá la organización del equipo líder	Se conforma el equipo líder.	Directivos	Marzo 2013	
Se definirá el horario y agenda de trabajo	El equipo de gestión elaboro un plan de trabajo	Equipo líder de gestión de TIC.	Abril 2013	
Socialización de las actividades propuestas en cada componente	El Plan de gestión es conocido y revisado por todos los miembros de la comunidad educativa	Equipo de gestión	Junio 2013	La divulgación se utilizará los medios de comunicación internos

Tabla 5.25: Plan de acción directivos

Fuente: [Autor]

5.8.10 PLAN DE ACCIÓN ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

<p>Propósito: Reorientar los procesos administrativos y financieros incorporando el uso de las Tic como herramienta de eficacia y control de estos.</p> <p>Oportunidad de mejoramiento N°1 Destinar recursos para la modernización de las Tic en la institución.</p> <p>Resultado 1: Dotación, revisión y actualización de las Tic en la institución.</p> <p>Indicador del resultado: Existencia de una sala de informática con 45 equipos con software y hardware actualizadas y conectados en red.</p>				
Actividades/ Subactividades	Indicador Clave	Responsable	Tiempo	Observaciones
Diagnosticar necesidades en cuanto a la infraestructura y recursos pertinentes al uso de las Tic.	Se realizara un inventario de lo que se posee y lo que se necesita	Directivos Equipo líder	Marzo 2013	
Formular plan de modernización con sus respectivos cronogramas y presupuestos.	Se elabora un plan de modernización que satisfaga las necesidades reflejadas por el diagnostico.	Directivos Equipo líder	Marzo 2013 Abril 2013	
Implementar el plan de modernización de la infraestructura tecnológica.	Cumplimiento total del plan de modernización.	Directivos	Marzo – Noviem bre 2013.	

Tabla 5.26: Plan de acción administrativo y financiero

Fuente: [Autor]

5.8.11 PLAN DE ACCIÓN EMPLEADOS

<p>Propósito: Reorientar los procesos institucionales en búsqueda de una mayor eficiencia y calidad en la formación del ciudadano, incorporando el uso pertinente de las Tic en el proceso administrativo - financiero.</p> <p>Oportunidad de mejoramiento N.º 1 Capacitar a empleados y directivos en el uso personal básico y lo profesional de las Tic.</p> <p>Resultado 1: Proyectos de gestión administrativa y financiera, de las diferentes áreas de la institución fundamentados en el uso de las Tic.</p> <p>Indicador del resultado La totalidad de los empleados apropiados del uso de las Tic como parte fundamental de la práctica administrativa y financiera.</p>					
Actividades/ Su actividades	Indicador Clave	Responsable	Tiempo	Observaciones	
Sensibilización de los empleados acerca de la importancia de implementar las TIC.	Sensibilizar al 100% del empleados y directivos	Directivos	Marzo 2013		
Capacitación en el uso básico de las TIC para empleados y directivos.	Capacitar a la totalidad de empleados que lo requieran.	Directivos Equipo líder	Abril 2013	Interés de los empleados por capacitarse.	
Implementación del uso de las TIC en los procesos administrativos y financieros	La totalidad de los empleados utilizarán las TIC en labores administrativas - financieras	Empleados	Todo el año 2013	Los empleados se motivaran por el uso de las TIC	
Elaboración Proyectos	Ejecución	Grupo de	Marzo 2013	Por áreas	

de salud que apunten al uso de las TIC	proyectos de salud usando las TIC.	gestión		
Elaboración de un manual de manejo para el uso de los equipos tecnológicos; Video Beam, TV, DVD, VCD, BluRay, videos, Cámara Filmadora, Celulares. Etc.	Uso de equipos de manera ordenada y respetuosa.	Grupo de gestión	Febrero 2013	Mesa de trabajo

Tabla 5.27: Plan de acción empleados

Fuente: [Autor]

5.8.12 SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y DIVULGACIÓN

Proceso de gestión	Actividad	Propósito	Indicador	Alcance	Acción de Mejora
ADMINISTRATIVOS - DIRECTIVA	Socialización del plan de gestión de las TIC	Lograr dentro del personal una apropiación de las TIC en todas sus actividades	Sentido de pertenencia de toda la Institución para con este proyecto	Elaborar un plan de gestión que se ajuste a los principios y política del Plan Estratégico Institucional.	Proceso de socialización a través de medios como: carteleras, plegables y prensa
EMPLEADOS	Implementación del uso de las TIC en los proyectos de administrativos - financieros	Concientizar a los distintos actores a través de talleres sobre la importancia de las TIC como medio eficaz de comunicación para su labores Profesionales	Diseñar un cuadro porcentual sobre el uso de la tecnología como herramienta de apoyo en las áreas de gestión administrativa - financiera	Diseño e implementación de las TIC como herramienta mejoramiento en los procesos administrativos - financieros	Organizar grupos para orientar sobre el manejo de la información utilizando herramientas como el correo electrónico y los foros.

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Diagnóstico de las necesidades de infraestructura y equipos pertinentes para el uso de las TIC	Elaborar un plan de modernización, que satisfaga las necesidades de los miembros de la Institución	Diseñar y actualizar un inventario sistematizado de los equipos y recursos que se poseen para saber con qué se cuenta y que nos hace falta.	Cumplimiento total del plan de actualización y modernización aplicado a los procesos de la gestión administrativa - financiera	Incluir dentro del presupuesto un rubro específico para la dotación y mantenimiento de los equipos e infraestructura tecnología.
--	--	--	---	--	--

Tabla 5.28: Plan de seguimiento

Fuente: [Autor]

5.9 ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Para desarrollar las estrategias de seguimiento y evaluación del plan de utilización de TIC en la Institución se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Hacer una valoración para establecer el cronograma de seguimiento, revisión y control de las metas establecidas en el Plan de gestión de uso de las TIC.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en la Plan de TIC con el grupo líder de gestión de TIC
- Revisar el cumplimiento por parte de las personas responsables de las actividades pendientes del programa de TIC
- Divulgar el plan de gestión de uso TIC
- Dar a conocer a todo el personal de la Institución el plan de gestión de uso de TIC
- Publicar el sitio web de la Institución el plan de gestión de uso de TIC
- Desarrollar la siguiente matriz de seguimiento del plan de acción

MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE UTILIZACIÓN DE TIC					
Actividades / sub-actividades	Fecha de seguimiento	%avance del proyecto	Nivel de cumplimiento de las metas	Aprendizaje respecto a las tic en términos institucionales	Evidencia s

Tabla 5.29: Matriz de seguimiento al plan de utilización de TIC

Fuente: [Autor]

Para la verificación y seguimiento del progreso del cambio con la implantación del Plan TIC, se recomienda realizar las siguientes actividades de control.



Grafico 5.5: SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRESO DE CAMBIO

Fuente: [<http://www.luismiguelmanene.com/2011/10/17/metodologia-m-p-i-del-plan-de-incorporacion-de-tics-en-las-pymes/>]

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- El análisis de información de las clínicas médicas de Ibarra, nos refiere que no existe un planteamiento claro sobre el uso de las TIC, desde el ámbito administrativo - financiero, ello puede estar incidiendo en que el uso de los recursos no se esté dando de la mejor manera posible.
- La elaboración de un Plan de uso de TIC para el mejoramiento administrativo – financiero, constituye un instrumento útil en las clínicas médicas de Ibarra y de manera especial en Imbamedical, para fortalecer la gestión a través de instructivos e indicadores que permite evaluar periódicamente.
- La esencia del plan predispone una modernización de la organización y actualización de conocimientos para el personal técnico y administrativo, con énfasis en los procesos administrativos – financieros, cumpliendo con las disposiciones legales establecidas por los organismos de control.
- Es responsabilidad de cada uno de los administrativos, jefes departamentales, empleados y profesionales de las TIC, dar a conocer los nuevos procesos para que se vuelvan parte de la cotidianidad y la cultura de la empresa, velar porque se ejecuten y que la información fluya rápidamente por cada sección de la empresa.
- El plan de mejoramiento se realizó con una expectativa de innovación, desarrollo y cambio, de manera que los responsables de la gestión administrativa - financiera conozcan los beneficios de este proyecto, logrando así cumplir los objetivos de la institución en forma efectiva y oportuna.

- Al ser utilizadas las TIC por las clínicas médicas de Ibarra motiva a otras a implementar el uso de esta tecnología para obtener y enviar información por vía electrónica de manera efectiva y eficiente produciéndose un nivel más competitivo entre las empresas. Ante lo cual, las empresas que disponen de mejor tecnología, influyen de manera positiva para que sean adoptadas por otras.
- Se determina que hay una falta de visión estratégica por parte de los empresarios, por cuanto se evidencia el hecho de que están usando las TIC, para cualquier otra actividad excepto para procesos administrativos - financieros. Si establecieran sistemas automatizados, mejorarían significativa y demostrativamente sus beneficios.

6.2 RECOMENDACIONES

- Se sugiere crear presupuesto para implementación de TIC, incluye redes, equipos, herramientas y servicios tecnológicos en todas las clínicas médicas de Ibarra
- Se sugiere la instalación de planes de Internet corporativo en cada nivel y cada departamento para reubicar las máquinas que sean necesarias de acuerdo a su uso.
- Es necesario que todos los administrativos y empleados conozcan y manejen los recursos TIC en sus labores de gestión, sobre todo utilicen los recursos web 2.0 que se encuentran disponibles en Internet, para dar servicios en línea.
- Se sugiere una capacitación masiva con un manual y una etapa de práctica donde los administrativos y empleados evalúen sus capacidades usando Internet y otros recursos tecnológicos.
- Se sugiere reorganizar la Intranet y entrenar a los empleados en el uso de TIC, generando espacios para compartir y debatir. Se propone un mes de trabajo con prácticas.
- Es necesario definir las responsabilidades y responsables de cada institución, con un manual de funciones que oriente tanto a los administrativos como empleados.

- Se recomienda dar a conocer a la ciudadanía a través de Internet los servicios que la empresa brinda y los profesionales que laboran en cada clínica médica, para mejorar la satisfacción al cliente.
- Es necesario considerar como insumo vital el conocimiento que tiene el personal, para llevar adelante los cambios requeridos por las organizaciones ya que al ser parte de un proceso de cambio desde su comienzo forman parte integrante del mismo evitando la negligencia en sus actividades.
- Se recomienda que el gobierno, a través de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones amplíe el acceso a Internet y servicios de telecomunicaciones, dotando de una mejor infraestructura de comunicaciones a las empresas y de esta manera obtener una mayor cobertura de este servicio.
- El gobierno debe realizar un estudio en el sector para determinar la tecnología adecuada, tomando en cuenta el tamaño y las características del lugar, con el fin de identificar las verdaderas necesidades de las PYMES actualmente existentes.
- El gobierno también debe incentivar ya sea directamente o a través de las Cámaras de Comercio y asociaciones, a las empresas proveedoras de las TIC para que expandan su servicio de manera integral y local en el cantón Ibarra. No sólo proporcionando la TIC sino también dando la capacitación requerida tantas veces sea necesario, resaltando las bondades y limitaciones de la herramienta.
- Los empresarios al implementar correcta y adecuadamente los sistemas de información y tecnología, aportarían de manera más eficiente y efectiva con iniciativas y proyectos, permitiendo evaluar el estado real de sus recursos tecnológicos y mejorar los procedimientos informáticos y de comunicación, dando como consecuencia progresos significativos en las cuentas de resultados y beneficios en general.

- Realizar un seguimiento del proceso de mejoramiento, con las actividades sugeridas en el apartado 5.8.12, para mejorar la eficiencia en todos los procesos administrativos - financieros

BIBLIOGRAFÍA

Muñiz, L. (2010), Cómo implementar un Sistema de Control de gestión en la Práctica. 3era Edición

Anthony, R. (2009), Sistema de Control de gestión. 2da. Edición.

Serrano, L, El rol de las TIC, Recuperado de <http://www.iti.es/media/about/docs/tic/12/articulo3.pdf>

Manene, L. Metodología MIT., Recuperado de <http://www.luismiguelmanene.com/2011/09/29/las-tics-definicion-y-metodologia-m-i-t-de-introduccion-en-PYME/>

Martín, A. Porqué mueren las Pymes hoy en día., Recuperado de <http://jcvalda.wordpress.com/2012/10/29/pymes-por-que-mueren-las-empresas-hoy-dia/>

Ducker, P. (2009), Las nuevas realidades en el gobierno y la política.

CONATEL, Recuperado de http://www.conatel.gob.ec/site_conatel/index.php?option=com_content&view=article&id=1445&Itemid=498

CAPEIPI. Cámara de la Pequeña Industria de Pichincha., Recuperado de http://www.pequenaindustria.com.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=156&Itemid=29

Ciudadanía Informada. Noticias política - Ecuador., desde http://www.ciudadaniainformada.com/noticias-politica-ecuador0/noticias-politica-ecuador/ir_a/ciudadania-informada/article//las-empresas-ecuatorianas-tienen-el-nivel-mas-bajo-de-latinoamerica-de-presencia-en-internet.html

CONATEL., Recuperado de http://www.conatel.gov.ec/site_conatel/index.php?option=com_content&view=article&catid=29%3Afodetel-articulos&id=19%3Avision-mision-y-objetivos&Itemid=87

De la Torre, P. (2010). Impacto de las TICs en Desarrollo Competitividad e Innovación. Trabajo presentado en Videoconferencia IMPACTO DE LAS TICS EN EL DESEMPEÑO DE LAS PYMES, Julio, Quito-Ecuador.

González, M. TICS en PYMES de Centroamérica., Recuperado de <http://www.idrc.ca/openebooks/214-7/>

Hidalgo, E.M. Redes Inalámbricas para el desarrollo como oportunidad para el acceso a la banda ancha., Recuperado de http://www.apc.org/es/system/files/CILACInvestigacionEcuador_20090914.pdf

Mundo descargas. Alta competitividad., Recuperado de http://www.mundodescargas.com/apuntes-trabajos/economia_empresa/decargar_alta-competitividad.pdf

Wikipedia, Recuperado de http://es.wikipedia.org/wiki/Categor%C3%ADa:Siglas_de_inform%C3%A1tica

Definicion.de, Recuperado de <http://definicion.de/red-social/>

Porter, M. La ventaja competitiva de las Naciones. Revista Facetas No. 91-1/91. Consultores de Calidad total, Recuperado de http://www.quality-consultant.com/gerentica/publicaciones/publicacion_005.htm

Vidal, A., Recuperado de http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/mini_guiaticpyme.pdf

Cavazos, B., Recuperado de <http://ece.edu.mx/ecedigital/files/ArticuloBlanquita.pdf>

Anetcom. Las TIC en la estrategia empresarial. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/50247645/Las-TIC-en-La-Estrategia-empresarial>

Utiliza las TIC para fortalecer la empresa. Las TIC en la estrategia empresarial. Recuperado de http://www.bicgalicia.org/files/CuadernosGestion/CPX_UtilizarTICSnaEmpresa_cas.pdf

Monge, R. Tecnologías de la información y la comunicación (TICs), productividad y competitividad, Recuperado de http://www.revistafuturos.info/raw_text/raw_futuro15/TIC.doc

Carnicero, J. Manual de salud electrónica para directivos de servicios y sistemas de salud., Recuperado de http://www.bicgalicia.org/files/CuadernosGestion/CPX_UtilizarTICSnaEmpresa_cas.pdf

Impacto de las TIC en la salud., Recuperado de <http://www.slideshare.net/Nanducci/las-tics-en-el-sector-salud#btnNext>

CEPAL, Uso de TIC en las empresa en Latinoamérica, Recuperado de http://www.cepal.org/publicaciones/xml/9/41729/Monitoreo_Parte1.pdf

Telefónica. TIC recurso tecnológico de salud. Recuperado de <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/telefonica-ticsalud-01.pdf>

Plan de gestión de uso de las TIC. Recuperado de <http://www.slideshare.net/federicocesar/plan-de-gestion-del-uso-de-las-tic#btnNext>

Consumoteca, Recuperado desde <http://www.consumoteca.com/telecomunicaciones/internet/boletin-electronico>

Publicidadglobal, Recuperado de <http://www.publicidadglobal.com.ar/promocion-marketing/index.html>

Pérez M. ¿Cómo medir el retorno de la inversión en tecnología?, Recuperado de http://www.iese.edu/es/files/art_computing_perez_rentabilidadtic_set05_tcm5-5557.pdf

Tecnología para pymes, Recuperado de <http://tecnologiaparapymes.es/pymes-y-autonomos/veinte-aplicaciones-moviles-que-te-ayudan-en-tu-negocio/>

Aplicaciones móviles para pymes, Recuperado de <http://www.librosinformaticos.com/blog/5-aplicaciones-moviles-para-pymes/>

Daniela Arce. Aplicaciones móviles para ejecutivos, Recuperado de <http://observatorioredesempresariales.wordpress.com/2012/09/03/aplicaciones-moviles-utiles-para-ejecutivos/>

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA A CLÍNICAS DE IBARRA

ENCUESTA A DIRECTIVOS DEPARTAMENTALES

1. **¿Hace que tiempo su Empresa incorporó el uso de computadoras? (una respuesta)**
 - a. Hace 1 año
 - b. hace 2 años
 - c. hace 5 años
 - d. hace más de 5 años
2. **¿Qué porcentaje de los empleados (administrativos / técnicos) usan habitualmente una computadora en el trabajo desde el año que se incorporó el uso de computadores? (una respuesta)**
 - a. 0% - 20%
 - b. 21% - 40%
 - c. 41% - 50
 - d. 51% - 70%
 - e. 71% - 90%
 - f. 91% - 100%
3. **¿De qué manera su empresa realiza el mantenimiento y soporte de los recursos tecnológicos? (una respuesta)**
 - a. Departamento o dirección de Informática
 - b. Técnico o Profesional de la empresa
 - c. Técnico o profesional contratado por servicios
4. **Marque los usos que se les da a las computadoras y recursos tecnológicos (puede escoger más de una respuesta)**
 - Planillas de personal
 - Planificación de proyectos
 - Finanzas y Gestión Administrativa
 - Otras actividades
5. **¿Su empresa que recursos tecnológicos utiliza en la gestión administrativa - financiera? (puede escoger más de una respuesta)**
 - Internet
 - Telefonía Celular
 - Telefonía IP
 - Conexiones Remotas

- Conexiones Inalámbricas
 - TV-Cable
 - Video Conferencia
 - Otras
- 6. ¿En su empresa qué herramientas TIC utiliza para la gestión administrativa - financiera? (puede escoger más de una respuesta)**
- Cuadro de Mando Integral
 - Banca electrónica
 - Gestión de tesorería
 - Firma electrónica
 - Facturación electrónica
 - CRM – ERP
 - Otras
- 7. ¿Cómo adquirió la empresa los recursos tecnológicos? (una respuesta)**
- a. Con recursos con recursos de la empresa
 - b. Convenios Nacionales o Internacionales
 - c. Donación
 - d. Otras
- 8. ¿Qué actividades de gestión realiza con los recursos tecnológicos? (puede escoger más de una respuesta)**
- Gestión Bancaria
 - Gestión de Clientes
 - Gestión de Inventarios
 - Gestión de Activos Fijos
 - Gestión de Proveedores
 - Gestión de Ventas
 - Gestión de Ventas
- 9. ¿Qué servicios de Internet utiliza su empresa para tener presencia en la Red? (puede escoger más de una respuesta)**
- Sitio web

- Facebook
- YouTube
- Twitter
- Skype
- Otros

10. ¿Utiliza alguna aplicación TIC en su empresa?

SI NO

Si la respuesta es SI, ¿Cuál de las aplicaciones utiliza?

- Historia clínica electrónica
- Receta electrónica
- Telemedicina
- Almacenamiento digital de Exámenes
- Citas médicas remotas
- Citas médicas remotas

Si la respuesta es NO, ¿Cuál de las aplicaciones le gustaría implementar en su empresa?

- Historia clínica electrónica
- Receta electrónica
- Telemedicina
- Almacenamiento digital de Exámenes
- Citas médicas remotas
- Citas médicas remotas

ANEXO 2. ENCUESTA A EMPLEADOS

- 1. ¿En qué porcentaje del tiempo de trabajo tienen acceso a internet dentro de la empresa? (una respuesta)**
 - a. 0% - 20%
 - b. 21% - 40%
 - c. 41% - 50%
 - d. 51% - 70%
 - e. 71% - 90%
 - f. 91% - 100%

- 2. ¿Cuántas horas semanales trabaja en la computadora o equipos electrónicos? (una respuesta)**
 - a. menos de 20
 - b. 21 – 30
 - c. 31 – 40
 - d. más de 40

- 3. ¿Qué actividades administrativas – financieras realiza en el computador del trabajo? (puede escoger más de una respuesta)**
 - Elaboración de documentos

 - Tabulación de datos

 - Facturación

 - Gestión empresarial

 - Gestión financiera

 - Gestión clientes – proveedores

 - Otras

- 4. ¿Qué programas de software utiliza para la gestión administrativa - financiera? (puede escoger más de una respuesta)**
 - Microsoft Word

 - Microsoft Excel

 - Sistemas Informáticos

 - Programas de música y video

 - Servicios de Internet

 - Otras

- 5. ¿En sus labores administrativas – financieras que recursos tecnológicos utiliza? (puede escoger más de una respuesta)**
- Internet
 - Telefonía Celular
 - Telefonía IP
 - Conexiones Remotas
 - Conexiones Inalámbricas
 - TV-Cable
 - Otros
- 6. ¿En su empresa qué herramientas TIC utiliza para la gestión administrativa - financiera? (puede escoger más de una respuesta)**
- Cuadro de Mando Integral
 - Banca electrónica
 - Gestión de tesorería
 - Firma electrónica
 - Facturación electrónica
 - CRM – ERP
 - Otras
- 7. ¿Qué labores de gestión administrativa - financiera realizan en la empresa por medio de Internet? (puede escoger más de una respuesta)**
- Trámites con instituciones publicas
 - Pago de impuestos
 - Pago de servicios básicos
 - Operaciones bancarias
 - Búsqueda de información médica
 - Actividades médicas en línea
 - Otras
- 8. ¿ Qué servicios web utiliza en su empresa en la labores administrativas - financieras? (puede escoger más de una respuesta)**

- Sitio web de la empresa
- Correo electrónico

- Facebook
- YouTube
- Twitter
- Skype
- Ninguno

9. ¿Para qué actividades utilizaría TIC en su empresa? (puede escoger más de una respuesta)

- Administrar mejor mi empresa
- Realizar fácilmente trámites administrativos
- Comunicarse con clientes
- Comunicarse con proveedores
- Capacitación en línea
- Otros

10. ¿Cuál es el uso Institucional que se hace de Internet? (puede escoger más de una respuesta)

- Comunicación oficial entre las instancias institucionales
- Uso de comunicación hacia otras entidades en general
- Para recibir consultas del Público
- El personal tiene acceso a capacitación en línea
- Hacer Investigación en línea
- Publicar resultados en línea

ANEXO 3. ENCUESTA A PROFESIONALES Y TÉCNICOS

1. ¿Su empresa cuenta con un sitio web?

SI NO

**Si la respuesta es sí. Esta presencia en Internet esta principalmente manejada por:
(respuesta única)**

- a. Su misma Empresa
- b. Por una entidad de donde su Empresa depende (ministerio, asociación, etc.)
- c. Por esfuerzos privados, fuera de la empresa (operadores particulares, etc.)
- d. Otros

2. ¿Qué tipo de servicios ofrece el sitio web de su Empresa? (puede escoger más de una respuesta)

- Listas de Correo para comunicación masiva de eventos, anuncios, etc.
- Boletines Electrónicos
- Participación en eventos virtuales (foros, conferencias, etc.)
- Participación en portales (temáticos, salud, etc.)
- Enlaces a sitios web
- Otras

3. ¿Qué información contiene su sitio institucional?

- Datos de contacto
- Formularios (de inscripción en club, grupos de interés, comunicación con la clínica para consultas, etc.)
- Información sobre su empresa
- Exhibiciones virtuales
- Foros de discusión
- Revistas o boletines virtuales
- Materiales de salud en línea
- Centro de documentación en línea
- Resultados de investigaciones

- Oferta de servicios (entradas, guías, actividades, etc.)
- Venta de servicios en línea (pago en línea)

4. ¿Qué TIC está utilizando en su empresa? (puede escoger más de una respuesta)

- Teléfono Convencional
- Teléfono Celular
- FAX
- Computadores de Escritorio
- Computadores Portátiles
- Tabletas Electrónicas
- Red Local

5. ¿Qué tipo de Redes dispone su empresa? (puede escoger más de una respuesta)

- Red Extendida
- Internet
- Extranet
- Intranet

6. ¿Qué servicio web utiliza para comunicarse con la empresa? (puede escoger más de una respuesta)

- Sitio web de la empresa
- Correo electrónico
- Facebook
- YouTube
- Twitter
- Skype

7. ¿Está su empresa preparada para el uso de TIC?

El gerente o Administrativos utilizan de forma habitual un computador

SI NO

El gerente o Administrativos utilizan de forma habitual Internet

SI NO

El gerente o Administrativos utilizan de forma habitual servicios de Internet

SI NO

El gerente o Administrativos utilizan servicios de internet para contactarse con empleados, clientes o proveedores

SI NO

Los empleados disponen de la tecnología necesaria para realizar su trabajo

SI NO

Los empleados son capaces de resolver los problemas técnicos básicos

SI NO

8. ¿Cómo se utilizan en su empresa las TIC en relación con los siguientes agentes?

Se utiliza telefono, fax, tv-cable, correo electronico para gestión administrativa - financiera

SI NO

Se utiliza telefono, fax, tv-cable, correo electronico para para gestión con los bancos

SI NO

Se utiliza Internet para la declaracion de impuestos de la empresa

SI NO

9. ¿Cómo se utilizan en su empresa las TIC en relación con la comunicación interna?

Se utiliza correo electronico para comuncarse dentro de la empresa

SI NO

Se comparte información entre los empleados a traves de una red interna

SI NO

Se puede acceder a los sistemas de información (contable, ventas, comparas, finanzas, etc) desde la red interna

SI NO

Los empleados disponen de herramientas de colaboracion basadas en TIC (videoconferencias, reuniones, capacitación, etc.)

SI NO

10. ¿Cómo se utilizan en su empresa las TIC en relación con la comunicación con clientes?

Los clientes puedes desde Internet informarse de los servicios que la empresa ofrece

SI NO

Los clientes pueden desde Internet informarse de la situación de sus trámites

SI NO

Los clientes pueden desde Internet informarse de los servicios o promociones que la empresa ofrece

SI NO

La empresa dispone de bases de datos de sus clientes

SI NO

ANEXO 4. PLAN DE CAPACITACIÓN

PRESENTACIÓN

El Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos, para el año 2013 constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los responsables de la gestión administrativa y financiera de la clínica IMBAMEDICAL

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

El Plan de Capacitación incluye los colaboradores y profesionales establecidos en el PLAN DE UTILIZACIÓN DE TICS, PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS EN LA CLÍNICA IMBAMEDICAL, agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales; así mismo está enmarcado dentro de los procedimientos para capacitación, con un presupuesto asignado para el ejercicio 2013 de USD 1000 con un incremento aproximado del 10% anual.

PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

I ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

IMBAMEDICAL, es una empresa de salud, dedicada al cuidado de la salud de las personas y contribuir al desarrollo del conocimiento médico

II. JUSTIFICACIÓN

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Sin embargo, en la mayoría de organizaciones de nuestro País, ni la motivación, ni el trabajo en equipo tienen el nivel de trato que sea deseable, dejándose con ello de aprovechar significativos aportes de la fuerza laboral y por consiguiente el de obtener mayores ganancias y posiciones más competitivas en el mercado.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, direccionado a la optimización de los servicios de asesoría y consultoría empresarial.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación Anual en el área del desarrollo del recurso humano y mejora en la calidad del servicio al cliente.

III. ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en la empresa IMBAMEDICAL

IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el conocimiento de software empresarial tanto privativo como libre, herramientas de ofimática y servicios de internet aplicados a la gestión administrativa - financiera
- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la gestión y rendimiento de la empresa.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores de los procesos administrativos, financieros y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la empresa en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.

- La compensación indirecta, especialmente entre las administrativas - financieras, que tienden a considerar así la paga que asume la empresa por su participación en programas de capacitación.
- Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- Mantener al colaborador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

V OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

4.1 Objetivos Generales

Preparar al personal encargado de la gestión administrativa y financiera para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos en la implementación del Plan de Mejoramiento utilizando TIC.

4.2 Objetivos Específicos

Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementando la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.

Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.

Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.

Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.

Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa.

Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

VI. METAS

Capacitar al 100% Gerentes, jefes de departamento, secciones y personal responsable de la gestión administrativa - financiera de la clínica IMBAMEDICAL

VII. ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son.

- Utilizar herramientas y servicios TIC en los procesos administrativos - financieros
- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente
- Presentación de casos específicos de su área
- Realizar talleres
- Metodología de exposición - diálogo

VIII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN

8.1 Tipos de Capacitación

Capacitación Inductiva

Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de

capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

´ **Capacitación Preventiva**

Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

´ **Capacitación Correctiva**

Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar "problemas de desempeño". En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normalmente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

´ **Capacitación para el Desarrollo de Carrera**

Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

8.2 Modalidades de Capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

- **Formación**

Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

- **Actualización**

Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico -tecnológicos en una determinada actividad.

- **Especialización**

Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

- **Perfeccionamiento**

Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

- **Complementación**

Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

8.3 Niveles de Capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

- Nivel Básico

Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa.

Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

- Nivel Intermedio

Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella.

Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

- Nivel Avanzado

Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta.

Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la Empresa.

IX. ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

TEMAS DE CAPACITACIÓN

SISTEMA INSTITUCIONAL

- Planeamiento Estratégico
- Administración y organización
- Cultura Organizacional
- Gestión del Cambio

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- Internet y Herramientas web 2.0
- Ofimática OpenSurce y Privada
- Sistemas ERP
- Herramientas administrativas con TIC
- Administración de Servicios de Red