

**DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA SECUENCIAL QUE PERMITA
IDENTIFICAR LA PERTENENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA
HERRAMIENTA TECNOLÓGICA EN LAS EMPRESAS JOB FULL
SERVICE S.A.S DE CALI Y LA EMPRESA UNION ESTRATEGICA SUMA
S.A.S DE PEREIRA**

FABIAN OSORIO MOSQUERA

MAURICIO MERCHAN

**UNIVERSIDAD EAFIT
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN – MBA**

Pereira

2018

**DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA SECUENCIAL QUE PERMITA
IDENTIFICAR LA PERTENENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA
HERRAMIENTA TECNOLÓGICA EN LAS EMPRESAS JOB FULL
SERVICE S.A.S DE CALI Y LA EMPRESA UNION ESTRATEGICA SUMA
S.A.S DE PEREIRA**

**FABIAN OSORIO MOSQUERA
MAURICIO MERCHAN**

Asesores:

Técnico: ALEXANDER RIOS GAVIRIA

Metodológico: BEATRIZ URIBE

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN**

**UNIVERSIDAD EAFIT
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN – MBA**

Pereira

2018

¡No lo sé! Se ha convertido en: ¡No lo sé todavía!
(*Bill Gates*)

Hay dos tipos de negocios: aquellos que están en el Internet y aquellos que ya no existan. (*Bill Gates*)

Dedicatoria y agradecimientos

Le agradezco a Dios, por su sabiduría y porque siempre está a mi lado en todo momento dándome fortaleza, para poder sobrellevar todas las cosas que me edifican.

A mi familia por su apoyo y comprensión en todo este camino, quienes siempre me brindaron su ánimo y alegría.

A mis maestros y en especial a mi asesor, Alexander Rios Gaviria, quien con una infinita sabiduría estuvo brindándome todo su conocimiento con paciencia y profesionalismo; incentivando en mí el deseo de aprender y de investigar.

A mi compañero de trabajo de investigación, porque juntos nos complementamos en todos los procesos académicos, para tener un resultado edificante.

Mil gracias a todos.

TABLA DE CONTENIDO

	Pg.
Resumen	
INTRODUCCIÓN	14
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1 Formulación de la pregunta problema.....	20
2. OBJETIVOS	21
2.1 Objetivo general	21
2.2 Objetivos específicos	21
3. JUSTIFICACIÓN	22
4. METODOLOGIA	23
4.1 Alcance de la investigación.....	23
4.2 Diseño de la investigación	23
4.3 Fuentes de información.....	24
4.4 Población y muestra	25
4.5 Consideraciones éticas	25
5. MARCO REFERENCIAL	27
5.1 Estado de la Cuestión	27
5.1.1 Estudios realizados Europa	27
5.1.2 Estudios realizados Asia	29
5.1.3 Estudios realizados Norte América, India y África	30
5.1.4 Estudios realizados Latinoamérica.....	31
5.1.5 Estudios realizados Colombia.....	32
5.2 MARCO TEORICO - CONCEPTUAL	33
5.2.1 El Análisis Interno de las Organizaciones	33
5.2.2 Análisis externo de la Organización	36
5.2.3 Análisis DOFA.....	38

5.2.4 Estrategias e implementación empresarial	40
5.2.4.1 Pasos para la selección de la estrategia de implementación tecnológica	42
5.2.4.2 Acciones correctivas en las estrategias empresariales	43
5.2.5 Perspectivas del BSC en las estrategias	44
5.3 MARCO NORMATIVO	47
6. ANALISIS DE RESULTADOS	49
6.1 DESARROLLO DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO	49
6.2 DESARROLLO DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO	50
6.2.1 Análisis factores externos de la empresa JOB FULL SERVICE S.A.S	50
6.2.1.2 MATRIZ MEFE DE JOB FULL SERVICE.....	51
6.2.2. Análisis interno para la empresa JOB FULL SERVICE S.A.S	52
6.2.2.1 Gestión humana.....	53
6.2.2.2 Aspecto tecnológico de las dos empresas JOB FULL SERVICE- UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA SAS.....	54
6.2.2.3 MATRIZ EVALUACION DE FACTORES INTERNOS MEFI.....	55
6.2.3 Matriz de evaluación DOFA	57
6.2.4 Análisis de las cuatro (p) para la empresa JOB FULL SERVICE.....	59
6.2.5 ANÁLISIS FACTORES EXTERNOS DE LA EMPRESA UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA SAS UBICADA EN PEREIRA	60
6.2.5.1 MATRIZ MEFE DE UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA S.A.S	60
6.2.5.2 Análisis interno para la empresa UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA S.A.S	61
6.2.6 MATRIZ MEFI DE UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA S.A.S	62
6.2.7 Matriz de evaluación DOFA	63
6.2.8 Análisis de las cuatro (p) para la empresa UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA S.A.S.....	66
6.2.9 Análisis de pertinencia de la implementación administrativa de una herramienta tecnológica	67
6.2.9.1 Estrategia y plan de acción para implementación de los aspectos tecnológicos y administrativos de una APP dirigido al área financiera organizacional de ambas empresas	67
7. CONCLUSIONES	85
8. RECOMENDACIONES.....	88

9. BIBLIOGRAFÍA	89
7. ANEXOS	102

Lista de tablas

	Pg.
Tabla 1: Modelos – Herramientas Administrativas	24
Tabla 3 Estudios realizados en Asia	29
Tabla 4: Estudios realizados en Norte América, India y África	30
Tabla 5: Estudios realizados en Latinoamérica.....	32
Tabla 6: Estudios realizados en Colombia.....	33
Tabla 7: Formulación de Análisis DOFA	38
Tabla 8: Modelo de Matriz DOFA.....	39
Tabla 9: Modelo de Matriz FODA.....	39
Tabla 10: Normativo legal vigente.....	47
Tabla 11: Organización matricial.....	50
Tabla 12: MEFE Job Full Service S.A.S.....	51
Tabla 13: Lista de chequeo tecnológico JOB full service - Unión Estratégica SUMA SAS	54
Tabla 14: MEFI Job Full Service S.A.S.....	56
Tabla 15: Análisis DOFA Job Full Service.....	57
Tabla 16: MEFE Unión Estratégica SUMA S.A.S	60
Tabla 17: MEFI Unión Estratégica SUMA S.A.S	62
Tabla 18: Análisis DOFA Unión Estratégica SUMA S.A.S	63
Tabla 19: Descripción procedimiento infraestructura administrativa.....	73
Tabla 20: Descripción procedimiento costo y beneficio.....	75
Tabla 21: Plan de entrega a las empresas.....	79

Listado de figuras

	Pg.
Figura 1 Análisis interno de una organización.....	34
Figura 2 Otros aspectos de análisis	35
Figura 3 Análisis de la tecnología.....	36
Figura 4 DOFA	40
Figura 5 Modelo integral del proceso de administración estratégica.....	41
Figura 6 Relaciones causa-efecto a través de las 4 perspectivas del BSC	46
Figura 7 Diagrama de flujo administrativo	74
Figura 8 Diagrama de flujo costos y beneficios.....	78
Figura 9 Algoritmo secuencial	82
Figura 10 Algoritmo secuencial del desarrollo APP	84

Anexos

	Pg.
Anexo A: Carta de solicitud de permiso para la investigación a la empresa Job Full Service S.A.S	102
Anexo B: Respuesta de Aprobación de la empresa Job Full Service S.A.S	103
Anexo C: Carta de solicitud de permiso para la investigación a la empresa Unión estratégica SUMA S.A.S.....	104
Anexo D: Respuesta de Aprobación de la empresa Unión Estratégica SUMA S.A.S	105
Anexo E: Glosario Académico.....	106

RESUMEN

Esta investigación tuvo como **objetivo** principal realizar un análisis administrativo para determinar la pertinencia de la implementación de una herramienta tecnológica que permita dinamizar la toma de decisiones financieras en las empresas JOB FULL SERVICES SAS y UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA SAS; para lo cual, en primera instancia se realizó una búsqueda detallada sobre el tema de investigación en revistas científicas y académicas, con el fin de reconocer conceptos y desarrollar procesos. En segunda instancia se realizó un análisis externo e interno de los procesos administrativos financieros de las empresas y su contexto regional; por medio de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las dos empresas objeto de estudio. Por último, se crea un diseño de una estructura secuencial que permita identificar la pertinencia de la implementación de una herramienta tecnológica en empresas de los sectores transporte terrestre de pasajeros y servicios de consultoría tributaria. Como **metodología** se adopta un enfoque de estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional; debido a que se hace necesario reconocer la necesidad de una aplicación móvil para lograr tomar decisiones financieras; basados en los estados financieros y administrativos. La Investigación es no experimental debido a que maneja la variable independiente en su estado natural, es decir, no se varían los factores que inciden en el por qué financiero, ni de revisión de datos financieros de las empresas. Es de corte transversal porque se realiza en un solo momento debido a que se indaga simultáneamente la presencia de la exposición y la ocurrencia del evento desde distintos puntos de vista, en un periodo determinado, se considera también correlacionar por que se estudian dos variables, las cuales son técnicas y administrativas para la implementación de una APP dirigida a dos empresas una en la ciudad de Pereira y otra en la ciudad de Cali. Los **resultados** arrojan que las bases de datos presentan bastante información de estrategias empresariales, pero no se obtiene mucha información sobre implementación de APP a

empresas; por otro lado, las dos empresas poseen una estructura organizativa, administrativa, gran número de clientes y potencial para crecimiento. Como elemento a considerar, teniendo en cuenta la implementación de una APP, se tiene la necesidad de adquirir una página web, la cual no se posee en la actualidad y esto genera una desventaja para las dos empresas, entorpeciendo la implementación de una APP. El desarrollo que se presenta es producto del análisis de ambas empresas, las cuales cuentan con estructuras organizativas claramente definidas. Como **conclusión** se identifica que la tecnología se convierte en un factor determinante para que las empresas sean efectivas, eficientes y eficaces; para esto las dos empresas objeto de estudio pueden implementar la APP y tener la página web para lograr posicionarlas. La página web sirve para robustecer el aplicativo y además hacerlo más funcional, logrando que la gerencia tenga la opción de tener información financiera precisa y contar con un correcto control de sus datos a través de consultas, tanto en la web como en el aplicativo.

Palabras claves: Estrategias empresariales, Implementación, APP, TIC, DOFA.

Abstract

The main objective of this research was to carry out an administrative analysis to determine the relevance of the implementation of a technological tool that allows to make financial decisions in the companies JOB FULL SERVICES SAS and UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA SAS; for which, in the first instance a detailed search was carried out on the subject of research in scientific and academic journals in order to recognize concepts and develop processes. In the second instance, an external and internal analysis of the financial administrative processes of the companies and their regional context was carried out; through an analysis of strengths, opportunities, weaknesses and threats of the two companies under study. Finally, a sequential structure design is created to identify the relevance of the implementation of a technological tool in companies in the sectors of land passenger transport and tax consulting services. As Methodology, a quantitative, descriptive and correlative study

approach is adopted; because it is necessary to recognize the need for a mobile application to make financial decisions; based on financial and administrative statements. Research is non-experimental because it handles the independent variable in its natural state, that is, the factors that affect the financial reason are not varied, nor are the financial data of the companies reviewed. It is cross-sectional because it is carried out in a single moment because the presence of the exposure is investigated simultaneously and the occurrence of the event from different points of view, in a determined period, it is also considered to correlate because two variables are studied which they are technical and administrative for the implementation of an APP aimed at two companies, one in the city of Pereira and the other in the city of Cali. The results show that the databases present a lot of information about business strategies but not much information is obtained about the implementation of PPPs to companies; On the other hand, the two companies have an organizational, administrative structure, a large number of clients and potential for growth. As an element to consider taking into account the implementation of a PPP, there is a need to acquire a web page which does not have and this becomes a disadvantage for the two companies, and this would hinder the implementation of a PPP. The development that is presented is obtained from the two companies which have organizational structures. As a conclusion the technology becomes a relevant factor for the companies to be efficient and effective; for this, the companies under study can implement the APP and have the website to position them. The website strengthens the application and also make it more functional, in this way the managers will have the option of having financial information and having a correct control of their data through consult both on the web and the application.

Key words: *Business strategies, Implementation, APP, ICT, SWOT.*

INTRODUCCIÓN

Si se observa con atención alrededor, seguramente se encontrará a alguien con un pequeño aparato pegado a su oreja y hablando solo, o mirando fijamente mientras parece que dibuja algo sobre él con su dedo índice. Y es que la telefonía móvil es, sin duda alguna, uno de los productos de más rápida adopción por parte de los consumidores. Este es el ejemplo perfecto de empuje tecnológico, la amplia demanda del producto creó nuevas necesidades en la sociedad y facilitó que multitud de gobiernos y empresas invirtiesen millones de dólares en el desarrollo de tecnologías y terminales de comunicaciones.

Uno de los impactos de las telecomunicaciones está en el área empresarial, ya que con la ayuda de tecnologías como el celular, se han mejorado procesos e indicadores de gestión a través del acceso a la información financiera, de una manera rápida, efectiva, eficiente y a la mano. Lo anterior juega un papel importante para los empresarios, administradores y la alta gerencia, dado que anteriormente el acceso a esta información era mucho más limitado.

Este documento hace parte del proyecto de investigación de la Maestría en Administración de la Universidad EAFIT, seccional Pereira; para determinar la estrategia de la estructura técnica y administrativa de una APP dirigida al área contable empresarial. Dicha investigación se establece como objetivo principal diseñar una estrategia de implementación de la estructura técnica y administrativa de una APP dirigida al área contable empresarial. Para alcanzar este proceso se tendrán tres objetivos específicos trazados: el primero es realizar una revisión digital de la literatura especializada sobre estrategias de implementación sobre los procesos tecnológicos y administrativos que debe tener una APP para el área contable empresarial, propuestos por los diferentes autores que permita identificar, clasificar y definir cuáles son los modelos existentes con ventajas, desventajas, campos de

aplicación, y tendencias para el área contable de las empresas. En segundo lugar, se creará una estrategia de implementación de los procedimientos tecnológicos y organizacionales, de acuerdo a los modelos consultados, además del uso del ciclo PHVA. Tercero se generará un plan de acción para la implementación de los procesos tecnológicos y administrativos que debe tener una APP para el área contable empresarial.

Desde la revisión de los constructos teóricos se han encontrado múltiples fuentes donde se manifiesta que la usabilidad de las aplicaciones incrementa la utilidad de las empresas, y por ende, el desarrollo social de una región; en este sentido el Ministerio de las Tic's en Colombia impulsa todo proceso tecnológico que mejore la capacidad productiva de las empresas e impulse el uso de tecnología, lo cual mejora la confiabilidad, ya que los datos son archivados y almacenados en la “nube”, siempre a disposición de las empresas u organizaciones que requieren realizar un mejoramiento continuo en sus procesos contables, además, este tipo de proyectos se apoyan principalmente en el análisis de valor presente, tasa interna de retorno, relación costo beneficio y periodo de recuperación. Por lo cual, serán palabras claves en el desarrollo de esta investigación.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las profundas transformaciones sociales, económicas y territoriales que han tenido lugar en las dos últimas décadas, conforman un nuevo escenario en el que las condiciones empresariales, la competitividad de las empresas y la actuación de los poderes públicos encuentran nuevas oportunidades, al tiempo que enfrentan problemas igualmente nuevos o -al menos- renovados en su manifestación externa que, “constituyen otros tantos retos en la búsqueda de modelos de desarrollo más equitativos y sostenibles, además al uso de las tecnologías emergentes para el mejoramiento de cada una de estas áreas” (Caravaca, Inmaculada, Méndez, Ricardo 2013, p. 38).

Los procesos contables no se quedan atrás con estos cambios globales, las empresas, los gerentes y administradores requieren información rápida, efectiva, eficiente, eficaz, a la mano y que mejore que las aplicaciones móviles que poseen, todo a un movimiento de un dedo.

La escala y la velocidad de difusión del uso de las TIC no guardan antecedentes en la historia de la humanidad. Prácticamente una tercera parte de los habitantes del planeta cuenta con acceso a Internet. “Hoy en día ya hay diez mil millones de suscripciones móviles, de las cuales la quinta parte cuenta con acceso a Internet” (Molano, 2012, p. 8)

El principal problema que se presenta en las empresas que no poseen los conceptos o las herramientas para llevar a cabo un completo análisis basado en Administración Financiera, con usabilidad de las TIC'S, es la falta de conocimiento de los procesos tecnológicos y administrativos que debe tener para implementar una APP, como herramienta de mejoramiento de procesos financieros.

El análisis financiero permite determinar la situación actual de una empresa y por lo tanto la toma de decisiones futuras, con el fin de realizar mejoras al desempeño de una organización. Por otro lado, el propósito básico de la contabilidad es proveer información útil acerca de una entidad económica, para así, poder facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios, ya sean los accionistas, acreedores, inversionistas, clientes, administradores o el gobierno; formando un conjunto de diversas ramas o subsistemas con base a las diferentes necesidades de información total que es generada en una entidad económica para diferentes subsistemas, como lo son:

- El subsistema de información financiera
- El subsistema de información fiscal
- El subsistema de información administrativa (Rosillon, 2009, p. 607).

Y estas a su vez poseen sub-variables que determinan un sistema, por lo tanto, con una APP, los empleados, socios, y directivos de las empresas, tendrán acceso a la información relevante de la empresa, en términos financieros, tributarios y legales y se podrán agilizar los procesos en los que se tomen decisiones o se evalúan temas importantes para la compañía, lo cual logra disminuir la probabilidad de tener que postergar las actividades o dejarlas incompletas por falta de información, consiguiendo mayor eficacia y productividad empresarial.

Debido a la falta de tecnología de algunas empresas, estas se han visto envueltas en toma de decisiones apresuradas sin consultar información a tiempo y oportunamente, lo cual sólo se podría realizar con el uso de la tecnología. Mediante la información en tiempo real, datos estadísticos, procesos de gestión, planes de acción que ayudan a los empresarios a tener posiciones más oportunas ante una decisión en un momento coyuntural o de nuevos negocios, cierres de mes financiero, consultar bases de datos empresariales, entre otros.

El sector microempresario en Colombia ha generado en la economía una reactivación, la cual está permitiendo que muchas personas, no solamente generen su propio ingreso, sino que además ofrezcan posibilidades laborales a otras personas para atender los requerimientos para un óptimo funcionamiento.

Por su parte, el desarrollo de tecnología está abarcando diferentes rubros de empresas, ya que es una necesidad de cada negocio tener tecnología. Sin embargo, los gerentes que poseen una proyección de crecimiento requieren tomar decisiones con respecto a sus inversiones, contabilidad, finanzas, compras, ventas, etc. Se lleva la investigación de manera aplicada a las dos empresas como se verá a continuación en las siguientes descripciones:

Una de las empresas en las cuales se va a trabajar, queda ubicada en la ciudad de Cali, es legal mente constituida, su objeto de trabajo es el transporte turístico y empresarial, la capacidad instalada es de categoría de Pyme, posee una flota de 15 camionetas de lujo, 5 camioneta vans full y 3 carros de alta gama, con los cuales transporta a sus clientes a empresas, hoteles y viajes turísticos. El gerente y dueño de la empresa toma decisiones a cada minuto con respecto a la ruta y asignación, dependiendo de la especificación, así que no puede estar pendiente de sus ingresos económicos ni financieros, por tales motivos se ha pensado en mejorar con la aplicación de una APP financiera. En su base de datos cuenta con 1.300 clientes entre empresas y personas naturales. Esta investigación es acorde con sus necesidades, ya que se evaluará la estructura técnica y administrativa de una APP dirigida al área financiera de esta empresa en el municipio de Cali.

Por su parte, la otra empresa está ubicada en la ciudad de Pereira, como se escribe a continuación. Unión Estratégica SUMA S.A.S. es una firma Pereirana con seis años de experiencia, presta servicios profesionales integrados de óptima calidad en las áreas de auditoría y revisoría fiscal, asesoría y consultoría tributaria, asesoría en implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF

y Normas de Aseguramiento de Información – NIA, asesoría y consultoría legal, outsourcing de auditoría interna, asesoría y consultoría empresarial, avalúos técnicos y toma de Inventarios; capacitación y formación empresarial. La filosofía es prestar un servicio de alto valor agregado a los clientes, brindándoles atención personalizada y constante. Como se logra determinar, los dos objetos de estudio poseen correlación de intereses con la aplicación de una APP financiera, tanto el objeto uno, que requiere realizar decisiones en tiempo real según, sus datos y proyecciones de mercado; como el objeto dos, que da revisoría fiscal, auditorías y que ofrece servicios financieros a sus clientes.

Por tal razones, se requiere analizar cuál sería la estrategia de implementación de la estructura técnica y administrativa de una APP, dirigido al área financiera de estas dos empresas. Se espera que las dos empresas (la ubicada en Cali y la otra Ubicada en Pereira) implementen una planeación estratégica para mejorar los procesos de tomas de decisiones, que permitirán a la empresa crear nuevas estrategias que determinarán los movimientos en el mercado, las cuales mejorarán el desempeño financiero de la empresa y fortalecerá su posición en la industria.

Se tiene una expectativa en cuanto a que las empresas tengan una evolución a nivel interno y externo. A nivel interno, se espera que a través de la investigación logre tener una base para la planeación de todas sus actividades y así tenga un punto de referencia para actuar. La perspectiva a nivel externo es que la empresa se diferencie y posicione en el mercado de gestión financiera y de la logística terrestre en Pereira y Cali respectivamente. Se busca que la empresa produzca una ventaja competitiva sustentable que le permita ser reconocida en el mercado, frente a las demás.

También se pretende que las empresas objeto de estudio aumenten sus índices de ventas, captación de clientes y de esta manera aumenten también sus ingresos, mejorando notablemente sus utilidades y su índice de rentabilidad. Además se

buscará que las empresas encuentren otras opciones para diversificar los ingresos y ganancias al entrar a nuevos negocios, con nuevas empresas y/o outsourcing. Esto a razón de que la planeación de la estratégica es sólida y permitirá el crecimiento en el mercado y superar con un indicador de éxito alto y posibilidades de variaciones que puedan tener, pero con planes de acción que coadyuven a que no se desvíen de los objetivos y metas. Por último, se espera ofrecer a las dos empresas un excelente trabajo de investigación, con confidencialidad de los datos obtenidos, además las expectativas de los investigadores tienen que ver con que puedan aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera en la práctica y gracias a la participación de las empresas.

1.1 Formulación de la pregunta problema

¿Cuál es el diseño de una estructura secuencial que permita identificar la pertenencia de la implementación de una herramienta tecnológica en empresas de los sectores transporte terrestre de pasajeros y servicios de consulta tributaria?

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Diseñar una estructura secuencial que permita identificar la pertenencia de la implementación de una herramienta tecnológica en empresas de los sectores transporte terrestre de pasajeros y servicios de consulta tributaria

2.2 Objetivos específicos

- Realizar una revisión bibliográfica que sustente los diferentes modelos administrativos más idóneos para la implementación de una herramienta tecnológica en las empresas.
- Diagnosticar el estado actual de las organizaciones, objeto de estudio, con base en la matriz DOFA.
- Crear una estructura secuencial que permita identificar la pertinencia de la implementación de una herramienta tecnológica en las empresas de los sectores transporte terrestre de pasajeros y servicios de consultoría tributaria.

3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es conveniente debido a que la gestión de los procesos empresariales está fuertemente ligada a los procesos contables, porque la gestión se concibe como el proceso gerencial y/o administrativo que se lleva a cabo dentro de las organizaciones, lo cual da cumplimiento a los objetivos y metas, siendo así, las APP'S sirven como instrumento de evaluación, de organización de indicadores financieros. Por otro lado, lo anterior permite conocer que las empresas que requieran implementar una APP, reconozcan y aprendan sobre los conceptos de la estructura técnica del uso de una aplicación y la parte administrativa sobre cómo se implementa esta tecnología en una empresa. Lo anterior posee una trascendencia importante, debido a que en la actualidad, es imposible concebir a la sociedad apartada de la tecnología, y en especial de las organizaciones y/o empresas; el uso de la tecnología y las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC`S) son fundamentales hoy en día, las empresas requieren realizar mejoramientos continuos.

Los beneficios de esta investigación desde la perspectiva general, se darán para las organizaciones y/o empresas, los gerentes, administradores, debido a que mejoraran los tiempos, procesos y obtendrán información para la implementación de la tecnología para procesos contables, ya que desde la vista de la globalización, la apertura económica y la competitividad son fenómenos a los que se tienen que enfrentar las organizaciones. Esto dará una significancia social, ya que a medida que las empresas avanzan y crecen, podrán dar mayor oportunidad de empleo y esto da mejoramiento social. Lo anterior ayudará a resolver un problema real, debido a que tiene implicaciones trascendentales para una amplia gama de problemas prácticos que poseen las pequeñas, medianas y grandes superficies.

4. METODOLOGIA

4.1 Alcance de la investigación

El estudio es descriptivo debido a que describirá la estructura secuencia de la aplicación de tecnología en las dos empresas, además también describirá los resultados de la aplicación del DOFA, dado que es necesario una aplicación móvil para lograr tomar decisiones en las empresas sobre sus estados financieros y administrativos, porque especifica las propiedades y características de la estructura técnica y administrativa para la implementación de una APP de gestión financiera y mostrando sus dimensiones y componentes a estudiar. Adicionalmente, se encontró información en bases de datos, con el propósito de dar un sustento de evidencia teórica.

4.2 Diseño de la investigación

La investigación es no experimental debido a que maneja la variable independiente, es decir, no se varían los factores que inciden en él porqué financiero, ni de revisión de datos financieras de las empresas; es de corte transversal porque se realiza en un solo momento debido a que se indagó simultáneamente la presencia de la exposición y la ocurrencia del evento desde distintos puntos de vista, en un periodo determinado.

4.3 Fuentes de información

Las fuentes de información fueron revistas indexadas científicas, académicas, como SCIELO, SCIENCE DIRECT, SPRINGER, con palabras claves como: estrategia de implementación, tecnología empresarial, DOFA. Se buscó además en entidades gubernamentales y municipales etc.

Tabla 1: Modelos – Herramientas Administrativas

DOFA	4P	5 ESTRATEGIAS DE PORTER	BSC
Es de suma importancia debido que esta herramienta ayuda a identificar los factores externos e internos de la empresa a analizar. Siendo esta la herramienta por excelencia para esta investigación, debido a su efectivo resultado de información sobre las empresas objeto de estudio.	Esta herramienta ayuda a planear la estrategia de marketing que se implementará.	Esta herramienta ayudará a identificar la gestión de liderazgo de costos, el valor y la diferenciación.	Este es un elemento para medir y cumplir objetivos

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, uno de los aspectos fundamentales de la planeación estratégica lo constituye el análisis situacional, a través, por ejemplo, del análisis DOFA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), el cual posibilita la recopilación y uso de datos que permiten conocer el perfil de operación de una empresa en un momento dado, y a partir de ello, establecer un diagnóstico objetivo para el diseño e implantación de estrategias tendientes a mejorar la competitividad de una

organización. En este último se ahondará más para conocer la situación de las empresas objetos de estudio.

4.4 Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por dos empresas: una ubicada en el municipio de Santiago de Cali y la otra en la ciudad de Pereira. La muestra se seleccionó por conveniencia, ya que fueron estas dos empresas las que quisieron participar en el estudio, para ello se enviaron solicitudes a las empresas, donde el resultado fue de significancia, no de análisis estadístico.

4.5 Consideraciones éticas

Esta investigación estuvo orientada a la protección de los sujetos de investigación y a la institucionalidad de las organizaciones, comunidades y grupos empresariales, conservando en todo momento confidencialidad de las distintas fuentes primarias y secundarias. De igual manera, la protección de los investigadores y colaboradores. Se describió la forma cómo el proyecto garantizó los principios éticos en investigación; las estrategias que adoptarán para el tratamiento de datos personales según normatividad vigente; el mecanismo de acceso a la información de instituciones participantes (permisos, convenios entre otros); la protección que asumirán los investigadores para prevenir riesgos a ellos mismos como a los participantes y terceros. Además, se elaborará el consentimiento informado según corresponda (Se recomienda consultar lo establecido en los artículos 15 y 16 de la Resolución 08430 de 1993 del Ministerio de Salud como guía para la elaboración de este documento, ya que es de investigación con fines meramente académicos). Aún

cuando la investigación no es en salud, sí sigue los parámetros de preservación de información y buen uso del nombre de los participantes.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 Estado de la Cuestión

Se realizó una revisión detallada sobre la temática de estrategias de implementación tecnológica empresarial, la cual arrojó la siguiente información en Europa.

5.1.1 Estudios realizados Europa

La tabla 2 muestra la matriz de los estudios en Europa, relacionados con estrategias de gestión y de implementación de tecnología, con apartados como autor y año, objetivo del estudio, método, resultado y conclusiones, Además hace parte del objetivo específico Numero uno.

Tabla 2 Estudios realizados en Europa.

Autor y Año	Objetivo	Método	Resultado	Conclusión
Ritala, Huotari, Bocken, Albareda, Puumalainen (2018) Finlandia	Demostrar la importancia del análisis primario empresarial para una estrategia sostenible	Análisis de datos	Se encuentra evidencia de la creciente prominencia de los diferentes tipos de modelos de negocio sostenibles en el tiempo.	En particular, los resultados muestran que las grandes empresas capitalizadas han adoptado los arquetipos orientados al medio ambiente, y tecnológico
Ferreira (2017) Portugal	Implementar una estrategia con el control del mando	Estudio de caso exploratorio Y se llevó a cabo en una unidad de negocio de una empresa industrial	Se analizaron desde el punto de vista de las cuatro palancas de control de Simons y demuestran que la metodología BSC puede ser utilizada e implementar estrategias	Se concluye que el control de mando utilizado como estrategia de implementación de diferentes procesos de gestión en cualquier empresa da una mejor opción de gerencia
Fura, Wojnar y Kasprzyk (2017) Polonia	Evaluar la aplicación de Estrategias en Europa 2020	Estudio de análisis del uso de la tecnología en la población empresarial	Las comparaciones entre las naciones y el tiempo demuestran disparidades en el nivel de aplicación de la estrategia en todos los países de la UE	El nivel socioeconómico interviene en los propósitos de implementación de estrategias gerenciales

Continuación de la tabla 2

Autor y Año	Objetivo	Método	Resultado	Conclusión
Vuorinen, Hakala, Kohtamaki y Uusitalo (2017) Finlandia	Revisar la literatura especializada sobre estrategias empresariales	Revisión sistemática en los últimos 25 años	Las herramientas de evaluación estratégica tradicionales siguen siendo tendencia en la toma de decisiones	Por los resultados se puede deducir que la tecnología hará implementación de los tradicionales puntos estratégicos de la admón., pero el punto de convergencia será en los procesos de aplicación
Chari (2017) Reino Unido	Apoyar la implementación de la estrategia tecnológica	Investigación sobre las implicaciones en el desempeño y las respuestas de 215 ejecutivos	Las estrategias de marketing realizadas y los parámetros dinámicos de la sistematización ayuda a la implementación de las tecnologías empresariales	Confirman las interacciones de tres vías entre los tipos de estrategia, interrelación interdepartamental y control Mecanismos para todos los tipos de estrategias realizadas.
Ogiela (2015) Polonia	Proponer nuevos aspectos de las técnicas para procesos financieros	Análisis de datos, de tecnología y procesos de seguridad	Los protocolos estratégicos de intercambio de datos en esquemas de umbrales avanzados, esquemas de datos con una división en grupos	En esta cuestión es importante llevar a cabo un análisis preciso, lo que demuestra la eficiencia en garantizar. Además, es necesario debatir sobre las técnicas avanzadas dedicadas para asegurar los datos estratégicos
Colin, Galindo y Hernandez (2015) España	Analizar la relación entre las TIC, las estrategias GCS	Se realizó una encuesta entre los gerentes de 288 PYMES manufactureras	La mejora en la infraestructura y un aumento sustancial de puestos de trabajo y sobre todo, casi todas las exportaciones.	Las estrategias y las TIC tienen un impacto sobre el desempeño del SCM. El uso de las TIC facilita el manejo de los recursos de información (materiales) y fomenta la competitividad empresarial

Fuente: Datos de diferentes referencias bibliográficas. Diseño de tabla elaboración propia

La tabla anterior muestra un detallado y meticuloso estudio de búsqueda de información sobre el tema de investigación y sobre las estrategias de implementación de la tecnología en empresas y micro empresas. Además, muestra cómo esto ayuda y

beneficia a los gerentes a la toma de decisiones. Cabe resaltar que los países desarrollados invierten en tecnología para el desarrollo y ampliación de las empresas, además se logra evidenciar que se genera trabajo a medida que van creciendo las organizaciones. Por ejemplo, Fura et al. (2017) en Polonia realiza un estudio prospectivo en donde se enfocan en el uso de la tecnología como estrategia empresarial, así que este estudio concuerda con el de Gong y Janssen (2013) de Países bajos, donde se muestra la importancia de la adaptación de los procesos tecnológicos en las empresas.

5.1.2 Estudios realizados Asia

En la revisión detallada de la temática de esta investigación, se encontró la siguiente información en Asia. La tabla 3 muestra la matriz de los estudios en Asia, relacionados con estrategias de gestión y de implementación de tecnología.

Tabla 2 Estudios realizados en Asia

Autor y Año	Objetivo	Método	Resultado	Conclusión
Yan et al. (2018) China	Proporcionar un entorno de ejecución seguro y fiable para aplicaciones móviles	Ofrece una revisión completa de la gestión de confianza en la plataforma móvil	El conocimiento básico el modelado de confianza y la gestión de la confianza. 2-ofrece una visión general de varias tecnologías de gestión	La plataforma de computación móvil de confianza y la gestión de la confianza en componentes de software móvil, así como la detección de malware móvil.
Kong et al. (2016) China	Implementar una estrategia tecnológica	Exploratorio demostrativo teórico y conceptual	El uso de las tecnologías ayuda al mejoramiento laboral, al medio ambiente y para los empleados realizar teletrabajo	La participación de las tecnologías en las instituciones financieras es especialmente útil para los gobiernos locales
Plotnikova, Karneva y Ustuzhiani (2015) Rusia	Crear un modelo que permita evaluar las barreras	El estudio justifica los factores de la estrategia de inversión	El modelo se basa en los datos estadísticos de Comité Estatal de Estadísticas	Se puede implementar para analizar la situación innovadora a fin de proporcionar una necesaria adaptación de las estrategias de inversión.
Zarrabi (2012) Iran	Identificar el grado de alineación entre la	Análisis de estrategias de Porter	Prácticas se desarrollan de manera coherente entre sí y coherentes con la	Sin duda Porter brinda estrategias oportunas para la implementación de procesos incluida las tecnologías

	tecnología y liderazgo		estrategia empresarial	
--	------------------------	--	------------------------	--

Fuente: datos de diferentes referencias bibliográficas. Diseño de tabla elaboración propia

En cuanto a Asia, se evidencia claramente que en estos países la tecnología siempre es la punta de la sociedad y de las empresas, las nuevas tecnologías están afectando e impactando en mayor medida todas las esferas, en especial las empresariales, la gerencia, la gestión se basa en la capacidad instalada de la tecnología, ya que son pioneros en estos procesos desde la misma educación primaria. Rusia ha sido referencia en impacto tecnológico, por tal razón el estudio de Plotnikova et al. (2015) determina la influencia tecnológica, dependiendo de los parámetros estratégicos que se requieran.

5.1.3 Estudios realizados Norte América, India y África

La revisión de la información sobre la temática de esta investigación arrojó la siguiente información de Norte América, la India y en África. La tabla 4 muestra la matriz de los estudios en dichos países, relacionados con estrategias de gestión y de implementación de tecnología, con apartados como autor y año, objetivo del estudio, método, resultado y conclusiones. Además hace parte del objetivo específico Numero uno.

Tabla 3: Estudios realizados en Norte América, India y África

Autor y Año	Objetivo	Método	Resultado	Conclusión
Appelbaum et al. (2017) USA	Analizar el impacto de los procesos de indicadores financieros	Datos extraídos de Fuentes de datos internas y externas	4 indicadores de rendimiento financiero, cliente, proceso interno, aprendizaje y crecimiento	De análisis de negocio en proporción del marco de análisis de datos financieros de gestión (MADA)
Ouma, Odongo y Were (2017) Kenia África	Demostrar las ventajas de los servicios móviles financieros	Estudio de análisis de datos estadísticos	La disponibilidad y uso de móviles proporciona servicios financieros y da ahorro	Crecimiento y los Servicios financieros de móvil es una vía para promover la movilización del ahorro empresarial

Khawaga (2016) Egipto	Mostrar estrategia almacenamiento en caché para Administrative Cluster-Based	Estudio basado en unificación y distribución de Clusters	Las estrategias de almacenamiento en caché, ya que introduce mayor tasa de éxito de caché	Para la implementación de una estrategia administrativa se requiere una gran capacidad de almacenamiento en la nube
Hullavarad (2015) USA	Proporcionar una arquitectura típica de una APP y crear estrategia	Conceptual, demostrativo explicativo	Enterprise Content Management (ECM) proporcionan una robusta funcionalidad	La correlación entre el impacto en un proceso de negocio a través de la implementación de ECM mejora el crecimiento de las empresas
Raghavan (2013) India	Identificar la propiedad intelectual tecnológica de una empresa	Estudio basado en evidencia teórica y legal	La propiedad intelectual que vincula la estrategia y los bienes comunes, incluso la de implementación de procesos TIC	El cuidado de los datos informáticos de las empresas son de suma importancia, ya que se encuentran con información financiera y privada

Fuente: Datos de diferentes las referencias bibliográficas. Diseño de tabla elaboración propia

El análisis de esta tabla es particular, porque se evidencia literatura en países en vía de desarrollo y en Estados Unidos, donde la tecnología es parte fundamental en la implementación de las estrategias de mejoramiento continuo en las empresas. En USA, por ejemplo, se muestra en los dos artículos el uso de las APP y el impacto que este genera en las organizaciones, en la estabilidad laboral y el crecimiento de la oferta de trabajo. Mientras que los otros artículos muestran cómo el proceso de almacenamiento, con el uso del TIC y de la nube, puede ayudar a mejorar la descongestión de la información, así mismo, se muestran las ventajas del uso de los servicios móviles en la gestión empresarial.

5.1.4 Estudios realizados Latinoamérica

En este apartado se muestra el resultado de la búsqueda de la temática de la investigación en países en vía de desarrollo en Latinoamérica. La tabla 5 muestra la matriz de los estudios en Latinoamérica, relacionados con estrategias de gestión y de implementación de tecnología.

Tabla 4: Estudios realizados en Latinoamérica

Autor y Año	Objetivo	Método	Resultado	Conclusión
Terlizzi (2017) Brasil	Investigar cómo la tecnología se implementa en los procesos financieros	Estudio de bases de datos de empresas	Los beneficios se miden después de los despliegues con 7 barreras a su Adopción	La aplicación de los planes de acción por indicadores de gestión en los procesos financieros son una parte fundamental
González y Aguilera (2016) México	Medir el impacto de empresas emergentes con tecnología	Por medición de impacto de cálculo indicadores económicos	Las teorías de evaluación de impacto social han evolucionado hacia diferentes vertientes	Al evaluar las empresas y su implementación de la tecnología se muestran las necesidades de mejoramiento
Álvarez et al. (2012) Ecuador	Identificar la relación entre la tecnología y la toma de decisiones financieras	Estudio descriptivo cualitativo	El carácter innovador y el desarrollo alcanzado por la ciencia para la Contabilidad	Las ciencias financieras no están ajenas al desarrollo que alcanzan la ciencia, la tecnología y la innovación en esta era
Rodríguez et al. (2012) Venezuela	Demostrar cómo la informática y la globalización influye en la contabilidad	Estudio cualitativo conceptual	El proceso evolutivo gracias a todos los cambios a que se encuentra expuesta la contabilidad	La contabilidad es el lenguaje de los negocios, la teleinformática, en este mundo globalizado juega un papel trascendental

Fuente: Datos de las referencias bibliográficas. Diseño de tabla elaboración propia

El crecimiento y desarrollo de los países latinoamericanos son cada vez más evidentes, sin embargo, se está buscando mejorar los procesos con el uso de la tecnología en las micro empresas y en la PYMES, lo cual es viable por el proceso de investigación y de mejoramiento en la proyección empresarial de cada uno de los países.

5.1.5 Estudios realizados Colombia

La tabla 6 muestra la matriz de los estudios en Colombia relacionados con estrategias de gestión y de implementación de tecnología

Tabla 5: Estudios realizados en Colombia

Autor y Año	Objetivo	Método	Resultado	Conclusión
Cañas et al. (2015)	Diseñar una guía de implementación de estructura técnica	Implementar ISO 9001	Se desarrolló una guía en la que se promueve diseñar estrategias de implementación con calidad	Implementar la gestión de la calidad en cualquier tipo de proyectos, hace que los resultados sean mejores
Sanabria (2016)	Mostrar los nuevos retos de las empresas en Colombia	Estudio descriptivo, conceptual y teórico	Las empresas en Colombia ahora deben enfrentar el reto de la implementación tecnológica para el mejoramiento de las decisiones financieras.	La usabilidad de las tics son tan necesaria para las empresas y la evolución en el mercado

Fuente: Datos de las referencias bibliográficas. Diseño de tabla elaboración propia

5.2 MARCO TEORICO - CONCEPTUAL

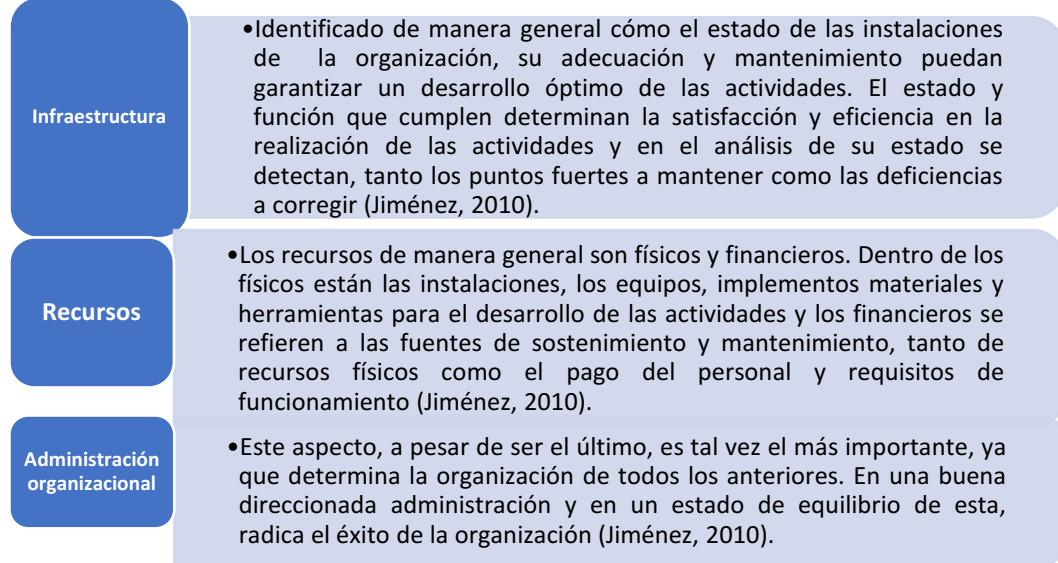
El marco teórico se basa en la revisión temática de los objetivos de la investigación y en el fundamento teórico-conceptual de la planeación estratégica. De esta manera se desarrollan los temas relativos a los análisis interno y externo de la organización y el fundamento teórico de todo esto enfocado en los requerimientos y necesidades de la organización

5.2.1 El Análisis Interno de las Organizaciones

El análisis al interior de la organización permite identificar la realidad en la que se encuentra, a través de la investigación del funcionamiento se detectan las causas de los problemas internos desde la perspectiva causa-efecto, Jiménez (2010). En este mismo sentido, Betancourt (2013), plantea que el análisis interno tiene como fin

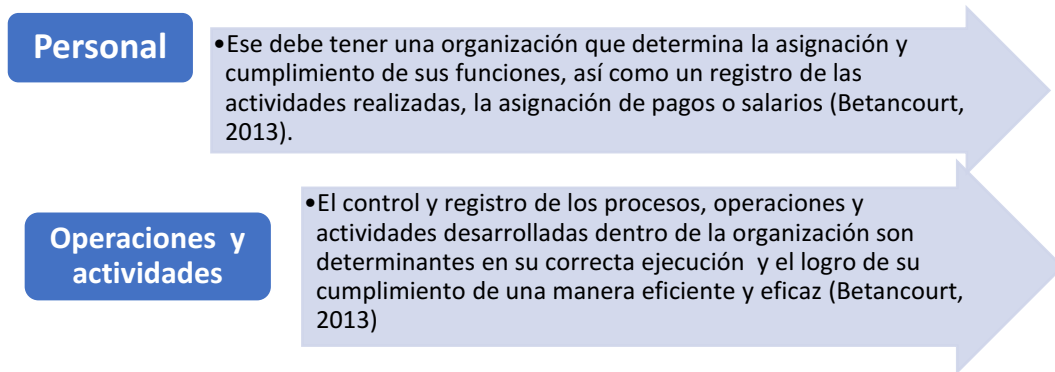
identificar los aspectos positivos y las fallas internas. Los aspectos positivos, para ser tomados como una ventaja para la organización y los negativos para ser identificados como carencias a ser corregidas. La situación interna se refiere a los clientes y los empleados, así como los servicios que se prestan, los aspectos administrativos, financieros, recursos humanos, entre otros; para así poder establecer cómo se encuentra la organización y saber claramente cuáles son sus fortalezas y debilidades y tomar decisiones acerca de planes de mejoramiento. De acuerdo con Jiménez (2010) y Betancourt (2013), el análisis interno de la organización debe centrarse en los siguientes aspectos:

Figura 1 Análisis interno de una organización



Fuente: Conceptos de Jiménez, 2010, diseño de figura adaptación propia

Figura 2 Otros aspectos de análisis



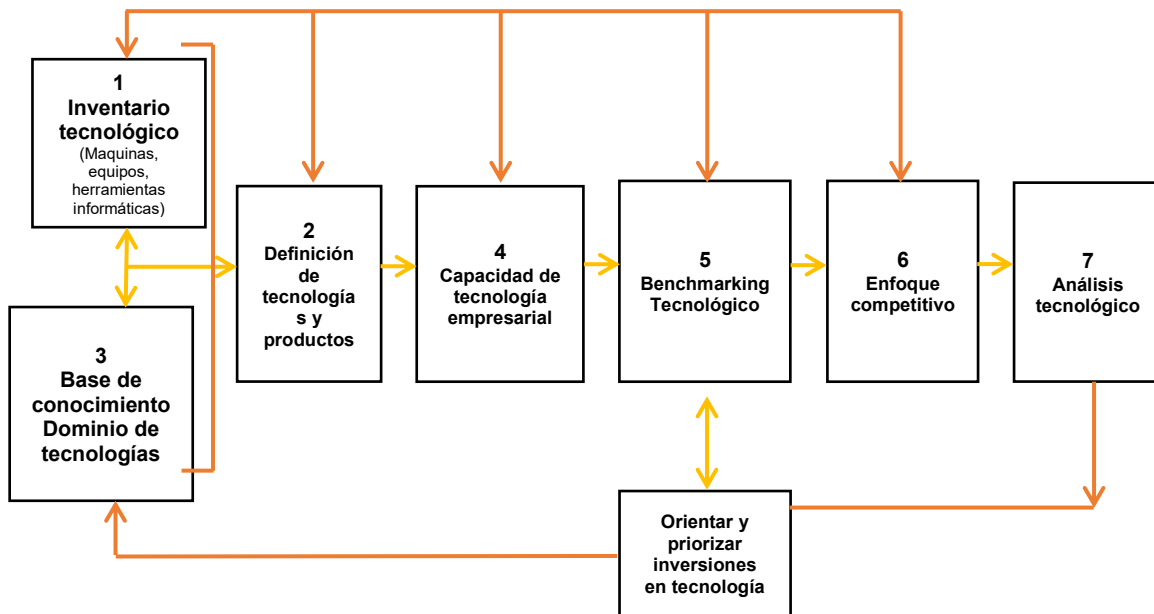
Fuente: Conceptos de Betancourt, 2013, diseño de figura adaptación propia

- **Procedimiento para el análisis tecnológico en las empresas**

El análisis tecnológico de una empresa es en una revisión sistemática, en donde se evalúa que tecnología usa y necesita una empresa o negocio.

La introducción de la tecnología en las empresas se generó en las industrias de automóviles, en donde se mejoraban los procesos y se generaba más ganancias. Uno de los desarrollos tecnológicos más importantes para el mundo empresarial es el comercio electrónico; la industria informática y de las telecomunicaciones ha proporcionado la plataforma para este comercio. El factor tecnológico en las empresas es una oportunidad decisiva; debido a esto los adelantos tecnológicos están obligando a los miembros del mundo empresarial a redefinir el significado de la información, esta tecnología es una herramienta que fuerza a modificar lo que hacen las empresas, los humanos, los procesos y el cómo se hace, es un ente natural y/o jurídico que fuerza a evolucionar a todos. (Sáez, et al. s.f.)

Figura 3 Análisis de la tecnología



Fuente: Conceptos técnicos de Pino (2008)

Con esta tecnología las empresas pueden ser capaces de fortalecer la relación con clientes y proveedores mediante sistemas que recogen procesos internos, pedidos, seguimientos, etc., lo cual puede llevar a aumentar la fidelización de los agentes externos con los que trata la empresa, al otorgarles un fácil acceso a la información que necesiten.

5.2.2 Análisis externo de la Organización

Las organizaciones pertenecen a un mismo sector en la actividad económica, productiva o social, todas y cada una de ellas es diferente, tanto en su función como en su estructura organizativa. Igualmente, el entorno o ambiente externo de cada organización es diferente y esa diferencia se basa en cómo la organización es influenciada por ese entorno. El análisis del entorno determina el conocimiento que se tenga del mismo y permite que el enfoque de la influencia vaya en la misma dirección

que la organización, es decir, en el satisfactorio cumplimiento de las metas y objetivos, Prieto (2010).

El análisis externo o del entorno de la organización está determinado por los factores que originan las oportunidades y por los que representan algún tipo de amenaza para la organización. Entre estos factores, según (Paturel, 2006), están los aspectos sociales y demográficos, los factores económicos, las condiciones políticas y culturales. Todos estos factores no están bajo control de la organización, por lo que un cambio en ellos tiene sus consecuencias de manera directa en la organización; por lo que es de vital importancia el análisis de cada uno de estos aspectos y su apropiado direccionamiento hacia la mejor consecución de los objetivos y metas organizacionales.

Los factores sociales y demográficos determinan, entre otros aspectos, la pirámide poblacional de la comunidad, así como su nivel educativo, económico; lo que determina de manera general la demanda de los productos y servicios de las organizaciones (Paturel, 2006). Los factores económicos determinan aspectos de suma importancia, como los ingresos y gastos mensuales de los habitantes y hogares de influencia del entorno, la población económicamente activa, la tasa de desempleo, entre otros que determinan el poder adquisitivo de las personas y familias del entorno de influencia de la organización (Ferrucho, 2013).

Los factores políticos determinan las condiciones de existencia, tanto jurídica como legal de las organizaciones y están influenciados por las ordenanzas y disposiciones de las entidades territoriales y gubernamentales (Casadiego, 2012).

5.2.3 Análisis DOFA

El análisis DOFA es una herramienta que permite, de manera sistemática, realizar un diagnóstico, tanto interno como externo de la organización y de esta manera tener los criterios para tomar decisiones acerca de la toma de decisiones sobre las estrategias a implementar en la organización. A través del análisis y cruce de la Debilidades internas, las Oportunidades externas; así como las Fortalezas internas y las Amenazas externas, se obtiene un resultado que conduce a un mejor análisis estratégico, Betancourt (2013), Prieto (2010) y Jiménez (2010). La tabla 7 contiene el planteamiento de los agentes internos y externos a realizar en el análisis DOFA

Tabla 6: Formulación de Análisis DOFA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Clasificación y listado de las Oportunidades (externas) más importantes, de mayor a menor importancia	Clasificación y listado de las Oportunidades (externas) más importantes, de mayor a menor importancia
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Clasificación y listado de las Oportunidades (externas) más importantes, de mayor a menor importancia	Clasificación y listado de las Oportunidades (externas) más importantes, de mayor a menor importancia

Fuente: Plan Estratégico de Marketing para el Club de Fútbol SONICO C.D. Prieto (2010).

Existen varios modelos de análisis DOFA que se ajustan a las necesidades de las organizaciones y son realizados por distintos autores, pero que conducen y se basan en los mismos planteamientos: el análisis tanto interno como externo de la organización para encontrar y evaluar las Fortalezas y Debilidades internas, así como las Oportunidades y Amenazas externas. En las tabla 7 se presentan dos modelos propuestos por Betancourt (2013) y Jiménez (2010).

Tabla 7: Modelo de Matriz DOFA

ORGANIZACIÓN	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	F-O	D-O
Amenazas	F-A	D-A

Fuente: Direccionamiento Estratégico de Organizaciones Deportivas. Betancourt (2013).

Los análisis FODA y DAFO involucran los mismos pasos básicos y probablemente produzcan resultados similares. Sin embargo, el orden en que los gerentes piensan acerca de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades tiene un impacto en la dirección del análisis. El hecho de centrarse en las amenazas y oportunidades, primero conduce a discusiones productivas sobre lo que está pasando en el entorno externo, en lugar de enredarse en discusiones abstractas sobre qué empresa es buena o mala.

Tabla 8: Modelo de Matriz FODA

ORGANIZACIÓN	Positivas	Negativas
Exterior	Oportunidades	Amenazas
Interior	Fortalezas	Debilidades

Fuente: Plan de gestión estratégica para la “escuela de fútbol L.D.U.Q. – Valle de los chillos. Jiménez (2010).

El nombre SWOT es un acrónimo en inglés de las palabras: fortalezas (*Strengths*), debilidades (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) y amenazas (*Threats*). Es una herramienta que se utiliza para establecer opciones estratégicas a partir del análisis de las capacidades y características de una organización, así como de las oportunidades y amenazas que se detectan en el entorno en donde opera. A continuación se muestra una figura ilustrativa sobre cuál es el propósito de una DOFA o FODA

Figura 4 DOFA

		PRESENTE	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		Lista de fortalezas	Lista de debilidades
FUTURO	OPORTUNIDADES	Lista de oportunidades	Opciones para aprovechar oportunidades utilizando las fortalezas
	AMENAZAS	Lista de amenazas	Opciones para reducir las amenazas utilizando las fortalezas

Fuente: Jiménez (2010).

5.2.4 Estrategias e implementación empresarial

Según Fred (2008), en la decimocuarta edición de su libro *Conceptos de administración estratégica*, afirma que:

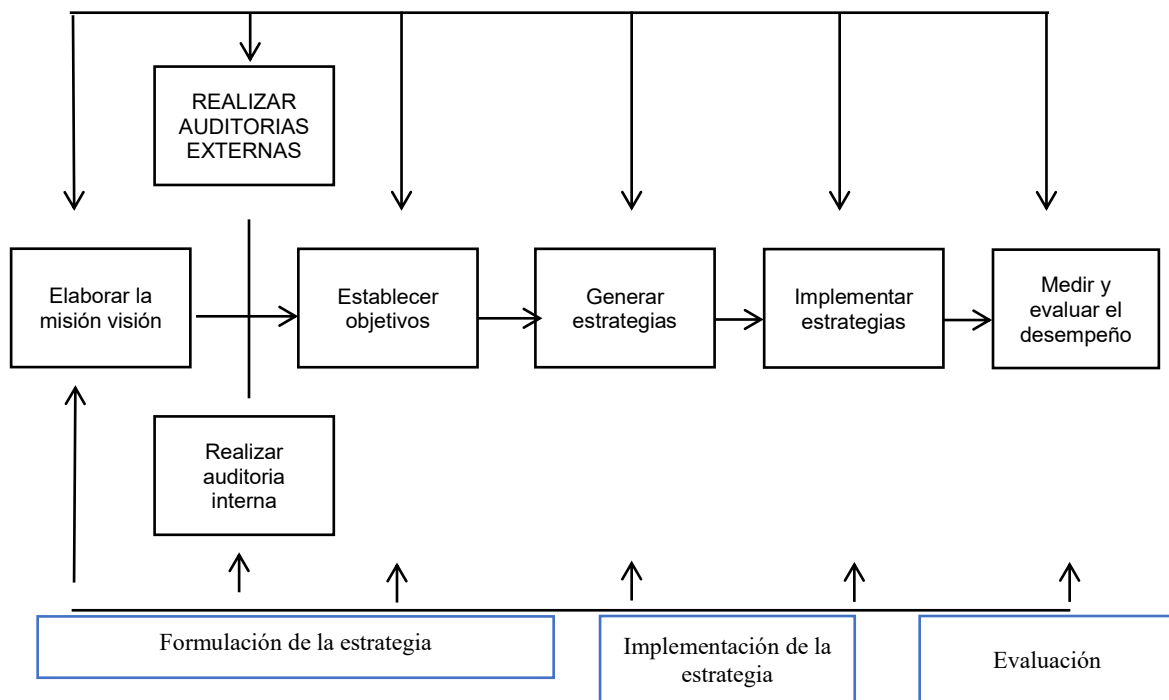
La dirección estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos. Según esta definición, la dirección estratégica se centra en la integración de la gerencia, la mercadotecnia, las finanzas, la contabilidad, la producción, las operaciones, la investigación y desarrollo, y los sistemas de información por computadora para lograr el éxito de la empresa (p. 5).

Además afirma que el término dirección estratégica se utiliza como sinónimo del término planeación estratégica. Este último término se utiliza más a menudo en el mundo de los negocios, mientras que el primero se usa en el ambiente académico. En ocasiones, el término dirección estratégica se emplea para referirse a la formulación, implantación y evaluación de la estrategia, mientras que el término planeación

estratégica se refiere sólo a la formulación de la estrategia. El propósito de la dirección estratégica es aprovechar y crear oportunidades nuevas y diferentes para el futuro; la planeación a largo plazo, como contraste, intenta optimizar para el futuro las tendencias actuales. También describe plan estratégico como el resultado del difícil proceso de elegir entre numerosas buenas alternativas y un compromiso con ciertos mercados, políticas, procedimientos y operaciones específicas. Las etapas que integran el plan estratégico son: I) Formulación de la estrategia; II) Implementación de la estrategia y III) Evaluación de la estrategia.

- **Técnicas e instrumentos de cada etapa**

Figura 5 Modelo integral del proceso de administración estratégica



Fuente: Fred David, (2003). Conceptos de administración estratégica. México: Pearson Educación (junio de 1988): 40.

5.2.4.1 Pasos para la selección de la estrategia de implementación tecnológica

Berenice C. (2011) afirma que las estrategias permiten que las empresas obtengan ventajas competitivas con respecto a sus rivales, para esto el autor plantea las siguientes:

Las 5 estrategias de Michael Porter:

- **Liderazgo de costo - Bajos costos - Mejor valor:** Se utilizan cuando el mercado está compuesto de clientes sensibles a los precios, pocas alternativas de diferenciación del producto, cuando a los compradores no les interesa la marca y tienen poder de negociación considerable.
- **Diferenciación:** Se debe hacer un estudio para determinar las necesidades y preferencias del cliente para determinar las características de diferenciación que se deben incorporar al producto.
- **Enfoque Bajo costo - Mejor valor:** Se implementa en las organizaciones para tener un segmento de clientes bien definido.

A. Estrategias para competir en mercados turbulentos de alta velocidad. Las opciones son: Reaccionar, anticiparse o ser líder en el mercado en término de sus propias estrategias.

Medios para logra las estrategias:

- **Sociedades:** Unión de empresas para aprovechar oportunidades.
- **Cooperación entre competidores:** Apoyo entre dos competidores con características similares pero con algo distintivo.
- **Alianza estratégica:** Cuando dos o más empresas forman una asociación temporal con el fin de aprovechar alguna oportunidad.
- **Fusiones:** Cuando dos organizaciones de aproximadamente el mismo tamaño se unen y forman una nueva empresa para obtener mayores ventajas.

- **Adquisiciones:** Cuando una gran organización adquiere una pequeña o viceversa, obteniendo ventajas como mayor mercado, reducción de barreras a la entrada, reducción de costos para creación de nuevos productos y mayor velocidad de su entrada al mercado, menor riesgos de desarrollo de nuevos productos, mayor diversificación, evasión de competencia excesiva y desarrollo de nuevas capacidades.
- **Ventajas de ser el primero en entrar:** Permite a la organización crear imagen y reputación, tener ventajas de costos sobre los competidores, clientes leales y la copia o imitación sea difícil.
- **Subcontratación:** Es una actividad comercial que realizan las empresas para hacerse cargo de operaciones de otras empresas, obteniendo ventajas como reducción de costos, enfoque en su principal actividad comercial y ofrecer mejores servicios. (p.174)

5.2.4.2 Acciones correctivas en las estrategias empresariales

Por su parte, Montoya (2011) afirma que en esta última parte se hacen cambios con el fin de mejorar la competitividad de la empresa. Una herramienta importante para la evaluación de estrategias es el “balanced scorecard”, la cual usa medidas en las siguientes perspectivas:

- Desempeño financiero, procesos internos de negocio, aprendizaje y crecimiento.
- El balance “scorecard” examina factores claves para sus estrategias como clientes, gerentes, finanzas, operaciones, etc., permitiendo controlar las estrategias y equilibrar cuestiones de largo plazo con las de corto plazo.

- Un sistema de evaluación eficaz debe ser económico, específico (dirigido a los objetivos de las empresas), brindar información oportuna, entre otras características.

Según Kaplan y Norton 2000 (citado por Montoya 2011 p, 22), Balanced Scorecard es una herramienta que tiene una metodología “basada en la traducción de las estrategias en indicadores, cuyo fin es el de proporcionar una estructura para el sistema de gestión”. Para poder lograr la efectividad de esta herramienta, se debe implementar una metodología y un análisis de los resultados de los indicadores que está arroja. Los resultados se evidencian en los siguientes casos:

- Alineación de los empleados hacia la visión de la empresa.
- Comunicación hacia todo el personal de los objetivos y su cumplimiento.
- Redefinición de la estrategia con base a resultados.
- Traducción de la visión y estrategias en acción.
- Favorece en el presente la creación de valor futuro.
- Integración de información de diversas áreas de negocio.
- Capacidad de análisis.
- Mejoría en los indicadores financieros.
- Desarrollo laboral de los promotores del proyecto.

5.2.5 Perspectivas del BSC en las estrategias

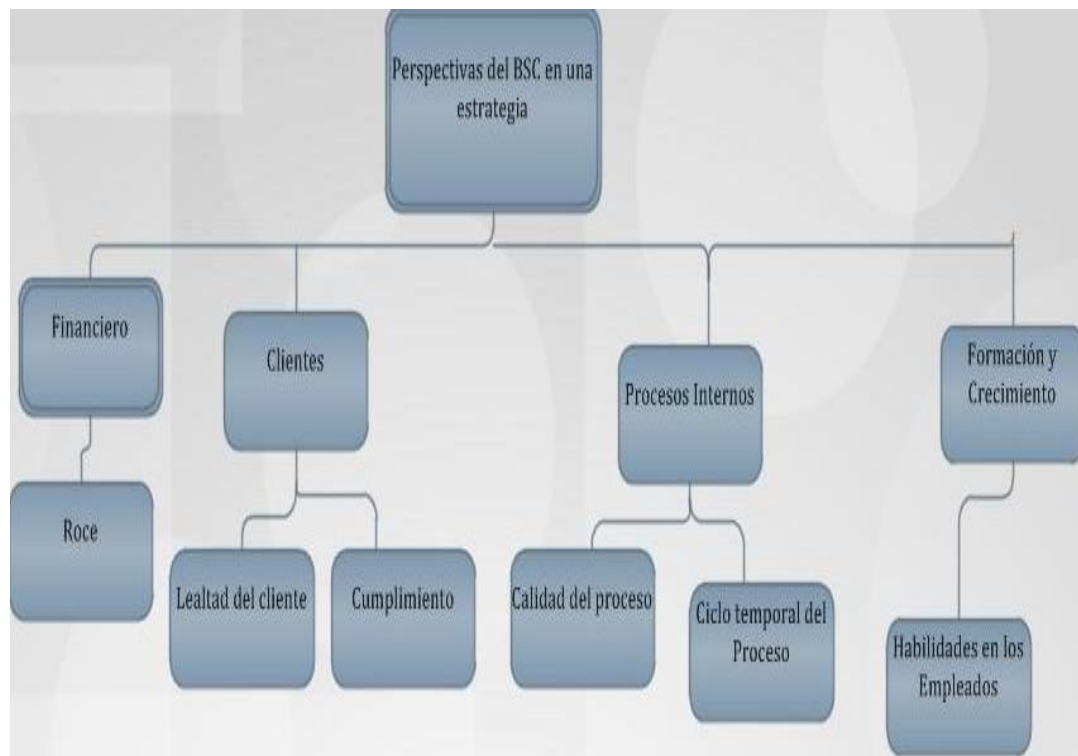
Según Kaplan y Norton 2000 (citado por Montoya 2011), Balanced Scorecard posee cuatro perspectivas que se verá a continuación:

- **Perspectiva financiera:** Los indicadores financieros son las guías empresariales con mayor antigüedad, ya que por medio de ellas se realiza un estudio del estado actual de los activos, deudas y ganancias, y de la misma

manera se visualizan las inversiones futuras. Todo lo que forma el esquema causa – efecto tiene la finalidad de una mejora financiera.

- **Perspectiva del cliente:** Para todo modelo se debe identificar el mercado y cliente con el cual se va a trabajar, para así saber las competencias necesarias en donde se fijaran los indicadores. La perspectiva del cliente permite a los directivos de unidades de negocio articular la estrategia de cliente basada en el mercado, que proporcionará unos rendimientos financieros futuros de categoría superior.
- **Perspectiva procesos internos:** Las dos anteriores perspectivas se consiguen con un trabajo minucioso por parte de los directivos, en donde por medio de los procesos vitales de la empresa se consigue direccionar hacia los objetivos financieros y de los clientes.
- **Perspectiva de formación y crecimiento:** En esta perspectiva los indicadores que se manejan son intangibles por lo tanto se deben de estudiar las estrategias con las cuales se van a manejar las siguientes áreas: personas, sistemas y clima organizacional. En esta categoría se establecen los objetivos a largo plazo. (p, 22)

Figura 6 Relaciones causa-efecto a través de las 4 perspectivas del BSC



Fuente: Elaboración propia con base en Norton (2000).

5.3 MARCO NORMATIVO

En el desarrollo del proyecto se hace necesario valerse de normas que soporten las operaciones y el manejo legal que se requiere para la implementación de una APP financiera para dos empresas una en Pereira y otra en Cali.

Tabla 9: Normativo legal vigente

Norma	Características
Ley 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
Ley 1341 del 2009	"por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - tic-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones
Ley 1753 del 2015	Por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2014-2018 "todos por un nuevo País"
Ley 1734 del 2014	"Por medio de la cual se aprueba el "Acuerdo entre la República de Colombia y la Organización del Tratado del Atlántico Norte sobre Cooperación y Seguridad de Información"
Ley 1520 del 2012	"Por medio de la cual se implementan compromisos adquiridos por virtud del "Acuerdo de Promoción Comercial", suscrito entre la República de Colombia y los Estados Unidos de América y su "Protocolo modificadorio, en el marco de la política de comercio exterior e integración económica".
Ley 1314	En la cual se regula los principios y normas de contabilidad e información financiera en Colombia. Con esta ley el gobierno nacional encarga al concejo técnico en la contaduría pública, para el proceso de la normalización técnica de las normas en Colombia

Decreto 2784 y 2706	Con los cuales se adoptan oficialmente los estándares internacionales de la contabilidad NIIF / (<i>IFRS</i>) (normas internacionales de la información financiera) para la entidades que conformarían el grupo uno y tres y para el caso de las compañías que conforman el grupo dos, se emite el decreto 3022 del 2013 PYMES MARCOS NORMATIVOS DE CONTADORES EN EL PAIS.
---------------------	--

Fuente: Las leyes fueron extraídas de la página del Ministerio de las TIC'S. Diseño de tabla elaboración propia

Los Decretos 2784 y 2706 de 2012, y 3022 de 2013, establecieron las nuevas normas que deben aplicar las personas o entidades que lleven contabilidad y presenten información financiera.

En el caso de las Pymes, el Decreto 3022 (hoy contenido en el Decreto 2420 de 2015) estableció, como fecha de presentación de los primeros estados financieros bajo los nuevos marcos normativos, el 31 de diciembre de 2016.

Según lo anterior, las pymes deben presentar a esa fecha de corte sus estados financieros bajo el Estándar Internacional para Pymes; si los presentan utilizando las normas financieras anteriores, estos estados financieros no cumplirán con la normatividad requerida y, por lo tanto, no tendrán efectos legales.

Las únicas entidades que al corte del 31 de diciembre de 2016 pueden presentar estados financieros, según las normas financieras anteriores, son aquellas a las que el Decreto 2496 de 2015, otorgó un plazo adicional. Se trata de las pertenecientes al Sistema General de Seguridad Social en Salud –SGSSS–, así como las cajas de compensación familiar. Las demás entidades sí deben aplicar los nuevos marcos normativos.

6. ANALISIS DE RESULTADOS

6.1 DESARROLLO DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

En este acápite se logra evidenciar el desarrollo del primer objetivo específico el cual es realizar una revisión bibliográfica que sustente los diferentes modelos administrativos y tecnológicos más idóneos para la implementación de esta herramienta en las empresas. Para el desarrollo del primer objetivo específico se utilizaron las siguientes bases de datos: Scielo, Scienc Direct, entidades gubernamentales y empresariales internacionales y nacionales, normas y leyes del Ministerio de Trabajo y el Código técnico de contaduría pública.

Una vez obtenida la base de datos digital, se procedió a realizar una compilación de la literatura relacionada y seleccionada que se encuentra referenciada en este trabajo; la cual se ve reflejada en los antecedentes y marco teórico. Con los antecedentes se hallaron los objetivos, métodos, resultados de cada uno de los artículos relacionados a nivel nacional e internacional, mostrando las tendencias más ponderables en este tema. Se encontraron artículos en Europa (con países como Polonia, Portugal, Países Bajos, Finlandia, Reino Unido, España.); en Asia con países como (China, Irán y Rusia); en América Del Norte (con países como Estados Unidos); en África e India; Latinoamérica (en países como, Brasil, México, Ecuador y Venezuela); y por último en Colombia. Posteriormente se elaboró el marco teórico, donde se encontraron las tendencias desde el punto de vista metodológico, respecto a estrategias de implementación, con las que se realizaron los constructos teóricos postulados en esta investigación, además de las variables independientes que son las bases de este proyecto.

Tabla 10: Organización matricial

AÑO	EUROPA	ASIA	AFRICA	AMERICA DEL	LATINOAMERICA	COLOMBIA
	A		e India	NORTE	RICA	
2018	1	1				
2017	4		1	1	1	
2016		1	1		1	1
2015	2	1		1		1
2014						
2013	1		1			
2012		1			1	
2011						
TOTAL	8	4	3	2	3	2

Fuente: Elaboración propia

6.2 DESARROLLO DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

En este capítulo se logra observar el desarrollo del segundo objetivo específico, el cual es generar un análisis externo e interno de los procesos administrativos financieros de las empresas y su contexto regional; a través de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

6.2.1 Análisis factores externos de la empresa JOB FULL SERVICE S.A.S

En este apartado se realiza el análisis externo de la empresa Job Full Service; este análisis es fundamental para realizar la DOFA, la cual se verá más adelante. El entorno y los factores que rodean a la empresa Job Full Service, son de suma importancia para una apropiada definición de las variables de los planes estratégicos a crear e implementar, por tal motivo, el análisis que se le dé, permitirá vislumbrar la viabilidad de la creación e implementación de un APP como programa de

mejoramiento continuo y de toma de decisiones, además de analizar los diferentes posibles escenarios que presenten todas las fuerzas externas para realizar un diagnóstico situacional, con la finalidad de predecir cambios e impactos en el mercado donde se desenvuelve el escenario, como lo aseguró Jiménez (2010).

6.2.1.2 MATRIZ MEFE DE JOB FULL SERVICE

La MEFE por sus siglas (Matriz de evaluación de factores externos), se presenta a continuación, esta pertenece a la empresa Job full Service.

Tabla 11: MEFE Job Full Service S.A.S

VARIABLES CLAVES	Ponderado	Clasificación	Resultado ponderado
Oportunidades			
Plan mejoramiento de comunicación	0.13	4	0.52
Zona industrial del valle	0.1	4	0.4
Descuentos a los clientes fijos	0.25	4	1
Temporadas altas	0.12	4	0.48
Amenazas			
Competencia	0.15	2	0.3
Temporada escolar	0.1	2	0.2
Modelos obsoletos	0.15	2	0.3
Total	1		3.2

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la matriz MEFE, dio un resultado ponderado total de 3.2, donde se encuentra en un rango de 4.0: el más alto, y el 1.0: el más bajo. Se puede decir que dentro del entorno existen altas oportunidades, al igual que grandes amenazas que la empresa debe tener en cuenta para crecer en el mercado.

6.2.2. Análisis interno para la empresa JOB FULL SERVICE S.A.S

Según, Fred David (2003) afirma que:

Las fortalezas y las debilidades internas, junto con las oportunidades y las amenazas externas y una declaración de la misión definida, proporcionan una base para establecer objetivos y estrategias con la intención de aprovechar las fortalezas internas y superar las debilidades (pág. 54-118).

- **Misión:** Somos una empresa Prestadora de Servicios de Transporte Terrestre, ubicada en Cali, especialistas en el manejo y servicio al cliente, brindando una atención oportuna, eficaz y amable a los usuarios. Orientados a alcanzar altos estándares de calidad; centrados en la seguridad de nuestros clientes; con personal altamente calificado y comprometido con los lineamientos organizacionales. Contamos con amplio parque automotor, lo cual ofrece siempre calidad, cumplimiento y seguridad.
- **Visión:** Job Full Service será para el 2023 la empresa líder en servicio de transporte ejecutivo empresarial, posicionar nuestra imagen en el mercado nacional y regional, mediante un sistema de gestión de la calidad, lo que nos permite mejorar y demostrar, con firmeza, que somos una empresa guiada hacia el futuro, con aplicación de la tecnología y calor humano.
- **Políticas de calidad:**
 - Cumplir las normas legales vigentes que regulan nuestras responsabilidades empresariales.
 - Sus directivas asumirán el liderazgo, responsabilidad y aplicación de un Sistema de Gestión en Seguridad en el trabajo, con el objetivo de velar por la

seguridad, cumplimiento y protección de todos sus clientes, funcionarios, contratistas, subcontratistas y visitantes; teniendo en cuenta el impacto ambiental-, suministrando los servicios necesarios de transporte, recursos humanos, económicos, físicos y tecnológicos para la ejecución y desarrollo del sistema, acorde a los parámetros establecidos.

- Las actividades de nuestra empresa serán gestionadas por procesos, estableciéndose objetivos que nos permitan desarrollar, de forma coordinada, el mejoramiento en términos de efectividad y la satisfacción de nuestro grupo de interés.
- Ofrecer a sus usuarios una atención basada en procesos de mejoramiento continuo, con una cultura organizacional orientada a la atención integral del usuario y sus empresas.
- Desarrollar prácticas empresariales orientadas al desarrollo de competencia del personal, así, como la promoción del comportamiento ético en todos los niveles de la empresa.


6.2.2.1 Gestión humana

Job Full Service S.A.S queda ubicada en la ciudad de Cali, está legalmente constituida, su objeto de trabajo es el transporte turístico y empresarial, la capacidad instalada es de categoría de Pyme, posee una flota de 15 camionetas de lujo, 5 camioneta Vans full y 3 carros de alta gama, con la cual transporta a sus clientes, a empresas, hoteles y viajes turísticos. El gerente y dueño de la empresa toma decisiones a cada minuto con respecto a la ruta y asignación, dependiendo especificación, así que no puede estar pendiente de sus ingresos económicos ni contables, se ha pensado en mejorar con la aplicación de una APP contable. En su base de datos cuenta con 1.300 clientes, entre empresas y personas naturales.

6.2.2.2 Aspecto tecnológico de las dos empresas JOB FULL SERVICE- UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA SAS

En las empresas objeto de estudio, se aplicó una lista de chequeo la cual se fusiono al realizar el respectivo análisis que se muestra a continuación en la siguiente tabla

Tabla 12: Lista de chequeo tecnológico JOB full service - Unión Estratégica SUMA SAS

Empresas 		JOB FULL SERVICE		UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA SAS	
No.	Requerimiento	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
1	Posee alguna tecnología	✓		✓	
2	Posee requerimientos de software	✓		✓	
3	Posee software propio original	✓		✓	
4	Posee sistemas de información		X		X
5	Posee módulo de generación de informes		X		X
6	Posee módulo de supervisión en línea		X		X
7	Posee módulo de evaluación de procesos		X		X
8	Requerimientos mínimos de atención de Call Center a los clientes	✓		✓	

9	Requerimientos mínimos de atención virtual	✓	X	✓	X
10	IVR interactive voice response		X		X
11	Notificaciones en tiempo real de procesos de gestión		X		X
12	Transferencia inteligente CTI POP-UP		X		X
13	Funciones de envío masivo de email	✓		✓	
14	Tiene correo empresarial personalizado	✓		✓	
15	Computadores	✓		✓	
16	Teléfonos inteligentes	✓		✓	
17	Página web		X		X
18	Menús inteligentes por perfil del cliente		X		X
19	Internet	✓		✓	
20	Posee software de mejora en procesos financieros		X		X

Fuente: Elaboración propia

6.2.2.3 MATRIZ EVALUACION DE FACTORES INTERNOS MEFI

A continuación se muestra la matriz de factores internos, en modo resumido, de la observación en el campo y terreno de la empresa Job Full Service. Además, del análisis de los procesos internos de la organización, desde la perspectiva administrativa y financiera, en este apartado se pueden ver las fuerzas y debilidades

más importantes y ponderables dentro de las áreas funcionales, dando un paso objetivo en la identificación de las relaciones en las áreas de la empresa.

Tabla 13: MEFI Job Full Service S.A.S

VARIABLES CLAVES	Ponderado	Clasificación	Resultado ponderado
Fortalezas			
Posicionamiento del negocio	0.15	4	0.6
Ubicación	0.10	4	0.4
Variedad de clientes	0.06	4	0.24
Precios	0.10	4	0.4
Debilidades			
Servicio al cliente	0.06	2	0.12
Portafolio	0.04	2	0.08
Actualización del mercado	0.06	2	0.12
Infraestructura	0.03	1	0.03
Manual de funciones, proceso	0.05	2	0.1
Personal	0.03	2	0.1
Planes de financiamiento	0.02	1	0.02
Comunicación	0.07	2	0.14
Total	1		2.94

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en la matriz MEFI para la empresas Job Full Service, donde el ponderado total es de 2.94, teniendo en cuenta que el resultado posible, se encuentra en un rango 4.0, el más alto, y 1.0 el más bajo; esto quiere decir que la empresa se encuentra en una posición mediana en cuanto a sus fortalezas y las debilidades.

6.2.3 Matriz de evaluación DOFA

A continuación se muestra el análisis DOFA de la empresa **JOB FULL SERVICE**, ubicada en la ciudad de Cali:

Tabla 14: Análisis DOFA Job Full Service

<p style="text-align: center;">FACTOR INTERNO</p> <p style="text-align: center;">FACTOR EXTERNO</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Posicionamiento del negocio. 2. Ubicación. 3. Variedad de Clientes empresariales. 4. Variedad de clientes personas naturales. 5. Precios. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDAD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tropa. 2. Servicio al cliente. 3. Portafolio. 4. Actualización del mercado 5. Infraestructura. 6. Bajo inventario. 7. Manual de funciones, procesos y procedimientos. 8. Personal. 9. Planes de financiación. 10. Comunicación.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de mejoramiento vial y transporte 2. Zona industrial del valle 3. Centros turísticos 	<p style="text-align: center;">F.O.</p> <p>1.2 realizar un empresarial y presentar a las empresas los beneficios que sepan que es una opción confiable y contar la presencia en el mercado. Esto se realizará a través de una visita directa a las zonas industriales (4.5) se visitarán las empresas y universidades y también se estará actualizando sobre proyectos</p>	<p style="text-align: center;">D.O.</p>
<p>Estos números son calificaciones que se le da a cada ítem, NO es una numeración consecutiva de algo. Solo es una calificación por eso se ve de esa manera, es cuestión de la técnica de calificación de la MATRIZ DOFA</p>		

<p>4. Descuentos de los proveedores</p> <p>5. Temporadas</p>	<p>gubernamentales que requieren transporte ejecutivo.</p> <p>1.4 se realizarán estrategias de publicidad y comunicación visual, por medio de la adquisición de una página web.</p>	
<p>AMENAZAS</p> <p>1. Competencia</p> <p>2. Accidentes</p> <p>3. Robo</p> <p>4. Temporadas escolares</p> <p>5. Modelos Obsoletos</p>	<p>F.A.</p> <p>1.1 Dar mayor relevancia al recordatorio del nombre de la empresa a través de publicidad donde resalte y genere recordación y lograr el <i>top of mine</i>.</p> <p>3.2 Aprovechar relaciones con los clientes y proveedores para que en las temporadas altas de la ciudad puedan hacer un patrocinio útil y de este modo incentivar la compra de los clientes se realizara mediante voz a voz.</p> <p>(3.5).3 identificar cuáles son los proveedores que hacen descuentos por pagar de contado o por pagar antes de la fecha de vencimiento, para aplicarles este descuento a</p>	<p>D.A.</p> <p>1. Comprar una página web robusta donde pueda mostrar la empresa.</p> <p>2. organizar la empresa para poder analizar la implementación de la gestión de la APP.</p> <p>3. Contratar una persona que se encargue de los despachos</p> <p>4. Realizar capacitaciones al personal sobre el servicio al cliente.</p> <p>5. Aprovechar los diversos proveedores que se tiene para innovar en productos, esto implicaría una inversión, es por eso que se realizara un catálogo de servicios, con el fin de que se</p>

	<p>los clientes, y de esta manera contrarrestar el alza de los intereses.</p> <p>2.1 aprovechar la ubicación comercial de la empresa y realizar un plan imán, en donde los clientes, a pesar de ver otras empresas, decidan entrar a Job Full Service como primera opción.</p>	<p>extienda a todos el amplio portafolio que se maneja.</p> <p>6. Los servicios deben tener ficha técnica.</p> <p>7. Realizar un formato de inventario, y realizarlo 2 veces por año. Para ingresarlo para la APP.</p> <p>9. Realizar un manual de funciones, procesos y procedimientos.</p> <p>10. Planes de financiación.</p> <p>11. Comunicación.</p>
--	---	---

Fuente: Elaboración propia

6.2.4 Análisis de las cuatro (p) para la empresa JOB FULL SERVICE

Las empresas para alcanzar los objetivos establecidos y crecer en el mercado utilizan estrategias de mercadeo, entre las cuales se encuentran las herramientas del marketing mix, que también se les conoce como las Cuatro P, que son: producto, precio, plaza y promoción; a continuación analizaremos las herramientas para el caso de La empresa Job Full Service.

- **PRODUCTO:** Job Full Service ofrece servicios de transporte súper ejecutivo de alta gama, cuyos servicios pueden adquirir y beneficiarse desde personas naturales hasta empresas de cualquier sector que requiera transporte terrestre en la ciudad de Cali.
- **PRECIO:** es una empresa con precios competitivos, sin dejar de tener en cuenta los costos que se tienen y en ciertas rutas de transporte que se ofrecen. El precio es

un elemento de importancia, debido a que con él se puede obtener el margen de utilidad que la empresa decida.

- **PLAZA:** La empresa se encuentra localizada en la ciudad de Cali, lo cual hace que sea un lugar estratégico, debido a que su distribución se facilita para los agentes implicados desde el proveedor hasta el consumidor en el servicio.
- **PROMOCIÓN:** se realiza mediante la comunicación de un mensaje, el cual se espera que tenga una respuesta positiva del público objetivo al que va destinado. La comunicación que se hace es mediante publicidad y muestra: la promoción de acuerdo al precio especial que se tenga para un producto por un tiempo específico. Del mismo modo, se quieren comunicar los beneficios que se tienen al adquirir la promoción y al hacer esto crear recordación de la marca.

6.2.5 ANÁLISIS FACTORES EXTERNOS DE LA EMPRESA UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA SAS UBICADA EN PEREIRA

6.2.5.1 MATRIZ MEFE DE UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA S.A.S

La MEFE por sus siglas de Matriz de Evaluación de Factores Externos, se presenta a continuación, esta pertenece a la empresa Unión estratégica SUMA SAS

Tabla 15: MEFE Unión Estratégica SUMA S.A.S

VARIABLES CLAVES	Ponderado	Clasificación	Resultado ponderado
Oportunidades			
Plan mejoramiento de comunicación	0.15	4	0.52
Zona Centro de Pereira	0.27	4	0.4
Descuentos a los clientes fijos	0.25	4	1
Temporadas altas	0.12	4	0.48

Amenazas			
Competencia	0.15	2	0.3
Temporadas bajas	0.10	2	0.9
Total	1		3.5

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la matriz MEFE, dio un resultado ponderado total de 3.5, donde se encuentra en un rango de 4.0 el más alto y el 1.0 el más bajo, se puede decir que dentro del entorno existen altas oportunidades, al igual que grandes amenazas que la empresa debe tener en cuenta para crecer en el mercado.

6.2.5.2 Análisis interno para la empresa UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA S.A.S

Según, Fred David (2003), afirma que:

Las fortalezas y las debilidades internas, junto con las oportunidades y las amenazas externas y una declaración de la misión definida, proporcionan una base para establecer objetivos y estrategias con la intención de aprovechar las fortalezas internas y superar las debilidades (págs. 54-118).

- **Misión:** Unión Estratégica SUMA S.A.S ofrece servicios a las pequeñas, medianas y grandes empresas, Pymes y personas naturales con soluciones administrativas, así provee de servicios personalizados, auditorías, contabilidad, consultoría y revisoría fiscal; totalmente dedicados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, asesorándolos para una búsqueda de ventajas, éxitos empresariales, mejoramiento continuo y dando valor agregado para el beneficio mutuo.
- **Visión:** Unión Estratégica SUMA S.A.S, será para el 2023, una empresa reconocida en todo el eje cafetero y Valle del Cauca, siendo promotora de

servicios contables y de consultoría, trasladando soluciones, con el respaldo de la más alta calidad de profesionales, lo cual impulsa a las empresas al desarrollo económico de la región, apoyando el bienestar financiero y acompañamiento a los procesos y planeación requerida.

- **Nuestros valores:** confianza, honestidad, objetividad, integridad, confidencialidad, cumplimiento, compromiso, ética profesional y corporativa, cumplimiento de todos los marcos de ley, mejoramiento continuo.

6.2.6 MATRIZ MEFI DE UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA S.A.S

A continuación se muestra la matriz de factores internos, en modo resumido, de la observación en el campo y terreno de la empresa Unión Suma S.A.S. Además, del análisis de los procesos internos de la organización desde la perspectiva administrativa y financieros, en este apartado se pueden ver las fuerzas y debilidades más importantes y ponderables dentro de las áreas funcionales, dando un paso objetivo de la identificación de las relaciones en las áreas de la empresa.

Tabla 16: MEFI Unión Estratégica SUMA S.A.S

VARIABLES CLAVES	Ponderado	Clasificación	Resultado ponderado
Fortalezas			
Posicionamiento del negocio	0.15	4	0.6
Ubicación	0.10	4	0.2
Variedad de clientes	0.06	4	0.2
Precios	0.10	4	0.2
Debilidades			
Servicio al cliente	0.06	2	0.1
Portafolio	0.04	2	0.3

Actualización del mercado	0.06	2	0.1
Infraestructura	0.13	1	0.3
Manual de funciones, proceso	0.05	2	0.3
Personal	0.10	2	0.1
Comunicación	0.07	2	0.9
Total	1		2.3

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en la matriz MEFI para la empresa Unión Suma S.A.S, donde el ponderado total es de 2.3, teniendo en cuenta que el resultado posible se encuentra en un rango 4.0 el más alto y 1.0 el más bajo, esto quiere decir que la empresa se encuentra en una posición mediana, en cuanto a sus fortalezas y las debilidades.

6.2.7 Matriz de evaluación DOFA

A continuación se muestra el análisis DOFA de la empresa UNION SUMA S.A.S, ubicada en la ciudad de Pereira.

Tabla 17: Análisis DOFA Unión Estratégica SUMA S.A.S

	FORTALEZA	DEBILIDAD
FACTOR INTERNO	1. Posicionamiento del negocio 2. Ubicación 3. Variedad de Clientes empresariales 4. Variedad de clientes personas naturales 5. Precios	11. Servicio al cliente 12. Portafolio 13. Actualización del mercado 14. Manual de funciones, procesos y procedimientos 15. Personal 16. Comunicación
FACTOR EXTERNO		

OPORTUNIDADES	F.O.	D.O.
<p>6. Plan de mejoramiento</p> <p>7. Zona Centro Pereira (Estratégicamente bien ubicado)</p> <p>8. Centros turísticos</p> <p>9. Descuentos de los proveedores</p> <p>10. Temporadas</p> <p>11. Propuestas fijas a un año a clientes fijos tarifas presenciales</p> <p>12. Conocimiento de Benchmarking</p>	<p>1.2 Realizar un portafolio empresarial y presentarles a otras empresas los beneficios que es una empresa contar la permanencia en el mercado. (4.5).1</p> <p>empresas conocidas desconocidas para el</p> <p>1.4 Se realizarán publicidad y comunicación por medio de la creación de una página web</p>	<p>10.4 Utilizar las redes sociales</p>
AMENAZAS	F.A.	D.A.
<p>6. Competencia</p> <p>7. Temporadas bajas agosto a</p>	<p>1.1 Dar mayor relevancia al recordatorio del nombre de la empresa a través de publicidad donde resalte y genere</p>	<p>1. Comprar una página web robusta donde pueda mostrar la empresa</p> <p>2. organizar la empresa para</p>

Estos números son calificaciones que se le da a cada ítem, NO es una numeración consecutiva de algo. Solo es una calificación por eso se ve de esa manera, es cuestión de la técnica de calificación de la MATRIZ DOFA

<p>octubre</p>	<p>recordación y lograr el top of mine</p> <p>3.2 Aprovechar relaciones con los clientes y/o para una campaña voz a voz.</p> <p>(3.5).3 identificar cuáles son los proveedores (servicios como Hosting-Dominio, red, telefonía) que hacen descuentos por pagar de contado o por pagar antes de la fecha de vencimiento para aplicarles este descuento a los clientes y de esta manera contrarrestar el alza de los intereses</p> <p>2.1 Aprovechar la ubicación comercial de la empresa y realizar un plan imán en donde los clientes a pesar de ver otras empresas decidan adquirir los servicios de Unión Suma S.A.S como primera opción.</p>	<p>poder analizar la implementación de la gestión de la APP</p> <p>3. Contratar y/o establecer una persona que se encargue de la información al público.</p> <p>4. Realizar capacitaciones al personal sobre el servicio al cliente.</p> <p>5. Aprovechar los diversos proveedores que se tiene para innovar en productos, esto implicaría una inversión, es por eso que se realizara un catálogo de servicios con el fin de que se extiende a todos el amplio portafolio que se maneja.</p> <p>6. Los servicios deben tener ficha técnica.</p> <p>7. Realizar un formato de inventario, y realizarlo dos veces por año. Para ingresarlo para la APP</p> <p>9. Realizar un manual de funciones, procesos y procedimientos.</p> <p>10. Planes de financiación.</p> <p>11. Comunicación.</p>
----------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

6.2.8 Análisis de las cuatro (p) para la empresa UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA S.A.S

Las empresas, para alcanzar los objetivos establecidos y crecer en el mercado, utilizan estrategias de mercadeo, en las cuales se encuentran Las herramientas del marketing mix, que también se les conoce como las Cuatro P, que son: producto, precio, plaza y promoción; a continuación analizaremos las herramientas para el caso de La empresa UNIÓN ESTRATÉGICA SUMA S.A.S

- **PRODUCTO:** Unión estratégica suma S.A.S ofrece servicios en las labores administrativas, servicios contables, revisiones fiscales etc., los pueden adquirir y beneficiarse desde personas naturales, empresas grandes, medianas, PYMES hasta empresas de cualquier sector que requieran servicios contables en la ciudad de Pereira y otras zonas circundantes.
- **PRECIO:** es una empresa con precios competitivos, sin dejar de tener en cuenta los costos que se tienen y en clientes tradicionales, a los preferenciales se les dan precios especiales, además se les da a los clientes nuevos la posibilidad de pagos flexibles. El precio es un elemento de importancia debido a que, con él se puede obtener el margen de utilidad que la empresa decida.
- **PLAZA:** La empresa se encuentra localizada en la ciudad de Pereira, lo cual hace que sea un lugar estratégico debido a que logra captar nuevos clientes para servicios pequeños, pero que en mayor cantidad dan una buena utilidad. Además ayuda para que se tengan buenos proveedores de servicios.
- **PROMOCIÓN:** se realiza mediante la comunicación de una propuesta a las empresas, la cual se espera que tenga una respuesta positiva del público objetivo al que va destinado. La comunicación que se hace es mediante publicidad y muestra; la promoción, de acuerdo al precio especial que se tenga para servicios por un tiempo específico. Del mismo modo, se quieren comunicar los beneficios que se tiene al adquirir la promoción, y al hacer esto, crear recordación de la marca.

6.2.9 Análisis de pertinencia de la implementación administrativa de una herramienta tecnológica

6.2.9.1 Estrategia y plan de acción para implementación de los aspectos tecnológicos y administrativos de una APP dirigido al área financiera organizacional de ambas empresas

En este acápite se muestra la estrategia de implementación de los aspectos tecnológicos y administrativos de una APP dirigido al área financiera organizacional de ambas empresas. Se da inicio con los aspectos tecnológicos que se requieren, posteriores a esto, se muestran los aspectos administrativos, y por último, se muestra el plan de acción.

- **Aspectos tecnológicos para las dos empresas**

La tecnología ha mejorado los sistemas laborales en todo el mundo, ha generado y promovido gestión productiva desde la comodidad de la casa, desde la oficina, desde cualquier parte del mundo; todos los aspectos tecnológicos reformaron el trabajo, ayuda a que los servicios se ofrezcan cómodamente, que los productos lleguen a la casa de manera rápida y segura.

Todas las estructuras sociales han generado un cambio en sus comportamientos debido al uso de la tecnología, se ha generado el teletrabajo con el uso del internet, con el uso de las APP, con el uso de un celular, de una Tablet, con un computador. El sistema laboral de teletrabajo es una forma flexible de organización de las actividades laborales que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la necesidad de la presencia física del empleado en la planta física de la empresa, lo anterior genera grandes oportunidades en diferentes variables, en especial en las personas con discapacidad, generando inclusión laboral y mejora la calidad de vida de

los que laboran. Muchas personas confunden el termino teletrabajo con un trabajo telefónico, como recepcionista, secretaria etc.

Los entornos organizacionales, hoy en día, se encuentran en una tendencia dinámica y de exigencias cada vez mayores por parte del mercado laboral, en el cual se debe garantizar la competitividad, por tal razón, se generan nuevas necesidades de interacción con el talento humano y se han modificado las formas tradicionales de trabajo, contratación y de desempeño, debido a esto existen más competidores, menos espacios laborales, mayores costos y necesidades de mejoramiento y de calidad de vida (Garay C, 2015).

Con el auge de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC'S), se han generado nuevos puestos de trabajo, dejando atrás las tradicionales formas de gestión,

Las nuevas tendencias han generado extensiones en las fronteras laborales y la inclusión a grupos vulnerables, son algunas características de la tendencia del empleo de teletrabajo a nivel mundial, sin embargo, también se han presentado situaciones poco deseadas como la ruptura del tradicional trabajo para entidades públicas y privadas (Lengüita P, 2012, p. 5).

En cuanto a Colombia, el uso de la tecnología ha generado

El teletrabajo ha generado inclusión para personas discapacitadas brindando una oportunidad laboral y de independencia económica y comodidad en cuanto que ya no tienen que tomar medios de transporte para ir a laborar, a partir del 2008 el Congreso de Colombia aprobó la Ley 1221 con el fin de promover el teletrabajo con el uso de las tecnologías para las empresas y organizaciones e incentivar esta modalidad en el país, en empresas públicas y privadas (Ríos, Flores y Rodríguez, 2012, p. 11).

Un estudio sobre el análisis de la implementación de tecnología en las empresas, afirma que el resultado más ponderable es el teletrabajo en América Latina, realizado por 5G Américas (2016), muestra a Colombia como un país en un proceso de desarrollo digital, menor en comparación a Brasil y Argentina, que son los países latinos con mayor uso de las tics para tele trabajadores. (p.12)

Colombia contaría con el 50% de fuerza laboral digital. Esto lo confirma el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC) de Colombia, para el año 2020 el 50% de la fuerza laboral será digital. El MinTIC realizó un estudio con el objetivo de analizar las necesidades de la comunidad de teletrabajo autónomo del país, haciendo un especial énfasis en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. El informe contó con una base de más de 25.000 personas y 1.500 empresas, donde se buscó identificar la tendencia en la oferta y demanda de servicios independientes (“freelance”) y teletrabajo. Entre los puntos que resaltan el estudio sobresalen los siguientes hallazgos:

- Seis de cada diez trabajadores digitales tienen estudios universitarios completos. Además, remarca que tres de cada diez personas trabajan como “freelance,” los demás dividen su tiempo entre relación de dependencia y como talento digital.
- Son menores de 25 años.
- También destaca que al 50 por ciento le llevó más de tres meses conseguir su primer proyecto, con un ingreso promedio de US\$ 500, pero el 70% explicó que aumentó sus ingresos un 66%.
- En el caso de las mujeres, participan más en el área de servicios, en tanto los hombres en las áreas de programación web/desarrolladores/sistemas. En tanto que seis de cada diez profesionales que responden por las empresas trabajan tiempo completo.
- Siete de cada diez empresas son emprendedores e independientes mientras que casi tres de cada diez son dueños o socios de microempresas. Desde la

ESTA CITA
ES DE
Américas
(2016)

perspectiva de las empresas, se destaca el ahorro entre quienes contratan profesionales online.

- Entre las ventajas que resaltan están: poder realizar contratos especiales para proyectos específicos; reducir los costos operativos; acceso a profesionales capacitados, y poder contratar profesionales de cualquier parte del mundo.

En el mercado de Colombia, la iniciativa de promover la actividad está a cargo del MinTIC y el Ministerio del Trabajo. Su objetivo es promover esta modalidad laboral como instrumento para incrementar la productividad de entidades públicas y privadas. Además, se busca mejorar la calidad de vida de los trabajadores, aportar a una movilidad más sostenible, promover el uso efectivo de las TIC y generar empleo y autoempleo. Para conseguir esos objetivos, el MinTIC desarrolló el Portal de teletrabajo. Su función es ser un punto de acceso integrado de información y servicios relacionados con la iniciativa de teletrabajo. Desde la implementación de la Ley de teletrabajo, el número de trabajadores en Colombia aumentó un 26%, de 31.553 trabajados a un total de 39.767 personas para el final de 2014. Asimismo, de acuerdo con el Portal de Teletrabajo de Colombia, el mercado contaba para ese año con 1.083 teletrabajadores en el sector público. Bogotá, con 30.355, era la ciudad con más trabajadores en esta modalidad; seguida por Medellín 4.574 y Cali 3.719. “En tanto que si se discrimina por rubros, con 18.665 teletrabajadores, los servicios lideraban el mercado a finales de 2014. En segundo lugar se ubicaba el comercio (14.081), y luego la industria (4.576)” (Américas 2016, p, 20).

La globalización y el desarrollo de la denominada Sociedad digital, la cual hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para levantar el desarrollo de los diferentes sectores de la sociedad, han generado cambios económicos y nuevos requerimientos en los diferentes entornos, dando paso a nuevos servicios y formas de realizar las actividades laborales. Así mismo, “se han generado

nuevas oportunidades para que la población esté incluida en la sociedad digital y se beneficie de las TIC, buscando con ello mejorar su calidad de vida”. (González et al., 2016, p.75)

Las exigencias de la competencia y la situación de la economía en las empresas, obligan a las organizaciones a repensar sus procesos en todas las partes de la cadena de valor. “Fruto de esta necesidad, surge un cambio relevante en la estructura del talento humano, con uso de la tecnología, consistente en una estructura descentralizada, con una ubicación variable o a distancia, que conserva la esencia subordinante que caracteriza una relación laboral” (Garay, 2015, p. 8).

Balanta (2016) afirman que el uso de las tecnologías promueven algunos beneficios del trabajo para las entidades.

- Mayor productividad equivale a mayores ingresos y mayor crecimiento del negocio Balanta (2016).
- Costos predecibles asociados a la flexibilidad de la inversión en planta física, tecnología y recursos humanos que responderán a la demanda. A mayor demanda, crecimiento de la organización con inclusión; a menor demanda, escasos costos fijos. Balanta (2016).
- Reducción de costos fijos en planta física, mantenimiento, servicios públicos, entre otros. Balanta (2016).
- Control y seguimiento permanente al desarrollo de las tareas programadas a través de las herramientas tecnológicas. Balanta. (2016).
- Procesos descentralizados pero interconectados. Balanta (2016).
- Mejoramiento de las condiciones del reclutamiento, al poder contratar al personal más calificado, sin importar su ubicación o disponibilidad de desplazamiento hacia la sede de la organización. Balanta. (2016).
- Mayor índice de retención del personal capacitado. Balanta (2016).

- Equilibrio entre los espacios laborales y personales de los empleados que generan mayor calidad de vida que se traduce en mayor productividad. Balanta (2016).
- Reducción del costo en adquisición de hardware y software. Balanta (2016).
- Política “*Bring Your Own Device -BYOD-*” que aprovecha los dispositivos de propiedad del trabajador y no aumenta costos para la organización. Balanta (2016).
- Control total sobre los escritorios virtuales y el flujo de la información Balanta (2016).
- Reducción del esfuerzo en mantenimiento de equipos y optimización de la capacidad de respuesta frente al crecimiento de la compañía. Balanta. (2016).
- Reducción de la huella de carbono al evitar el desplazamiento hacia la empresa. Balanta. (2016).
- Inclusión socio-laboral de población vulnerable gracias a las TIC: situación de discapacidad, aislamiento geográfico, cabezas de familia. Balanta (2016)
- Aporte al mejoramiento de la movilidad de las ciudades y reducción del tráfico asociado a las jornadas de trabajo. Balanta. (2016).
- Aplicación de buenas prácticas laborales que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y a su desarrollo, con la integración de los últimos avances de la tecnología y nuevas formas de trabajar. Balanta (2016)

Aspectos Administrativos para las dos empresas

Una empresa para desarrollarse necesita de un rumbo y planes que determinen el camino a seguir, pero indudablemente, una compañía no se sostiene sin un recurso, por las actividades relacionadas con la obtención de los recursos necesarios para el

funcionamiento de la empresa. A continuación se mostrara en la tabla 19 el contenido y descripción del procedimiento administrativo.

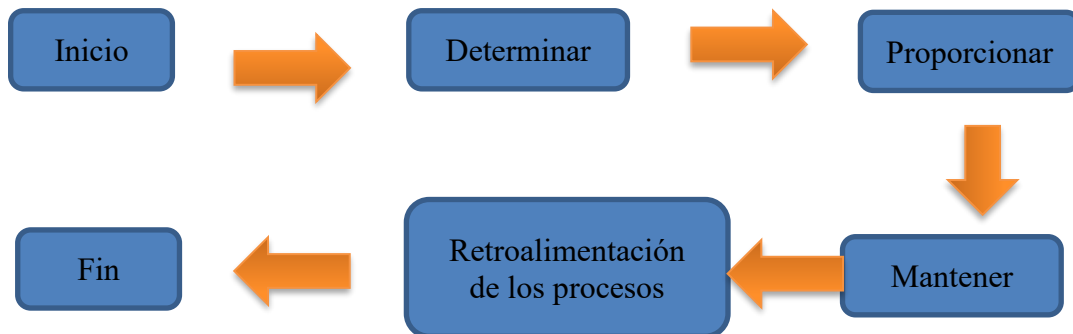
Tabla 18: Descripción procedimiento infraestructura administrativa

Qué	Quién	Cuándo	Para qué	Cómo
Determinar: qué infraestructura requiere el sistema de gestión Denominado APP	Dirección general y grupo de especialistas	Una vez se obtengan los resultados de aplicar el procedimiento de hacer gestión organizacional	Proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos	Con análisis cualitativos, Análisis cuantitativos, Análisis de costos y beneficios
Proporcionar	Dirección general	Una vez se tengan definidos los resultados de estudios y análisis de lo que se requiere, por qué se quiere y como se utilizara para obtener los mejores beneficios de estos.	Asegurar la sintonía entre los requisitos que establece para el producto y los medios de infraestructura que proporciona para realizarlo	Estos se establecen con base a cuatro preguntas claves, a saber: - Construir, comprar o renta. - Contratar o capacitar al personal - De qué forma se va a llevar a cabo el financiamiento
Mantener	Dirección general, equipo de apoyo	Inmediatamente se hayan hecho las adquisiciones tecnológicas	Mantener la infraestructura en perfectas condiciones para su uso cuando se precise	Programas de mantenimiento: -auto mantenimiento - mantenimiento preventivo. - correctivo -predictivo -funcional

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente figura 7, se presenta el diagrama de flujo de la infraestructura administrativa.

Figura 7 Diagrama de flujo administrativo



Fuente: Elaboración propia

La figura 7 muestra el diagrama de flujo administrativo donde se inicia con el análisis de la situación, se determina cuál es la necesidad administrativa, proporcionar la información necesaria y los recursos necesarios, mantener los procesos y las herramientas en lo que se invirtieron los recursos, la retroalimentación se debe basar en el resultado de los indicadores de gestión de la empresa para poder determinar cuál es el plan de acción.

- **Procedimiento de costos y beneficios**

El análisis de costo beneficio es utilizado para tomar una decisión y no está limitado en una disciplina académica, es usado con diferentes técnicas de gerencia y administración, presenta tanto los costos como los beneficios en unidades de medición estándar monetarias, para poder compararlas directamente. La siguiente tabla 20 muestra la descripción de un procedimiento de costo beneficio.

Tabla 19: Descripción procedimiento costo y beneficio

Qué	Quién	Cuándo	Para qué	Cómo
Definir la unidad de costo por servicio	Dirección general y grupo especialista	Una vez se tengan claros todos los elementos y suministros a costear	Definir la unidad de valor en que se va a costear	Generalmente un ABC mide costos literales en términos de dinero, pero en los casos en los que el dinero no representa un problema, un ABC puede medir los costos en términos de tiempo uso de energía entre otras cosas.
Hacer una lista con los costos tangibles del proyecto previsto	Dirección general y grupo de especialistas	Cuando se establezca la infraestructura necesaria para el funcionamiento de la organización	Establecer el valor real de la inversión de elementos tangibles	Realizar una lista minuciosa exhaustiva y detallada de los costos del proyecto. Los costos se deben basar en los precios de mercado actuales y en las investigaciones realizadas siempre que sea posible.
Hacer una lista de costos intangibles	Dirección general y grupo de especialistas	Cuando se establezca la infraestructura necesaria para el funcionamiento de la organización	Identificar los costos intangibles del proyecto	-costo de tiempo dedicado a un proyecto, es decir, el dinero que se podría ganar si usaras ese tiempo en otra cosa. -el costo de la energía utilizada en el proyecto. - el costo de ajustar una rutina establecida. - el costo de cualquier pérdida de negocio posible durante la implementación del

				proyecto.
Hacer una lista de los beneficios esperados	Dirección general y grupo de especialistas	Cuando se tengan debidamente identificados los costos	Comparar los beneficios de un proyecto con sus costos	Realizado una lista de beneficios esperados, como son: <ul style="list-style-type: none"> - Ingresos producidos - Dinero ahorrado - Intereses acumulados - Patrimonio construido - Tiempo y esfuerzo ahorrado - Clientes consolidados con el negocio - Ingresos intangibles como referencias satisfacción del cliente.
Añadir y comparar los costos y los benéficos del proyecto	Dirección general y grupo de especialistas	Cuando se tengan debidamente identificados los costos y beneficios	Realizar análisis financiero de la inversión	Aplicando los conceptos claves en la estimación de costos y beneficios: <ul style="list-style-type: none"> - Periodo de recuperación - Valor actual presente neto, es decir, descontar proceso para obtener el valor presente de cantidades monetarias futuras - Tasa interna de retorno - Razón costo

				beneficio
Calcular el tiempo de amortización del proyecto	Dirección general y grupo de especialistas	Una vez se tenga la decisión de los análisis de costos y beneficio	Teniendo en cuenta los costos y beneficios totales se determina la cantidad de tiempo necesario para poder recuperar los costos proyectados de la inversión	Se divide el costo de la inversión inicial por la cantidad de ingresos diarios semanales o mensuales esperados. De esta forma se podrá determinar cuántos días semanas o meses se necesitan para recuperar la inversión inicial y comenzar a generar beneficios reales.
Usar el ACB para informar la decisión acerca de si se va a llevar a cabo o no el proyecto	Dirección general	Al tener el resultado de los estudios y análisis de costo beneficio y tiempo de amortización	Dar seguridad en que los beneficios proyectados para el emprendimientos superan con claridad a los costos	Haciendo comparaciones con diferentes escenarios para tomar la mejor decisión

Fuente: Elaboración propia

Figura 8 Diagrama de flujo costos y beneficios



Fuente: Elaboración propia

La tabla que se ve a continuación muestra cómo es el plan de entrega final a las empresas objeto de estudio.

Tabla 20: Plan de entrega a las empresas

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Para qué?
Entrega de la estrategia de implementación de aspectos técnicos y administrativos de una APP dirigido al área financiera organizacional de las empresas Job Full Service S.A.S en la ciudad de Cali y Unión Estratégica SUMA S.A.S en la ciudad de Pereira	Los estudiantes de la Maestría MBA - Fabián Osorio Mosquera - Mauricio Merchán	Presentar el documento en formato físico y digital a los gerentes de las empresas Job Full Service S.A.S en la ciudad de Cali y Unión Estratégica SUMA S.A.S en la ciudad de Pereira	Octubre del 2017	Difundir la documentación del procedimiento.
Compromiso de la gerencia	Gerente de las empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de la misión, visión política y objetivos corporativos, así como los objetivos y políticas de calidad • Nombrar un responsable de la calidad • Comunicar al personal el desarrollo de la implementación del procedimiento. • Comunicar periódicamente los avances de la implementación del procedimiento. • Generar un clima organizacional favorable para el desarrollo, 	Octubre del 2017	Poner en marcha la estrategia de implementación de la tecnología para el desarrollo de la estrategia

		mantenimiento y mejora de los procesos.		
Entrenamiento y formación	Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los colaboradores de las empresas, en cuanto a la implementación del procedimiento tecnológico • Entrenamiento al personal en el uso del manual, registros e instructivos de trabajo 	Octubre del 20 17	Asegurar el buen manejo del manual y diligenciamiento de formatos procesos, procedimientos, metodologías y demás.
Dotación y mantenimiento de equipos e infraestructura	Gerentes de las empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir equipos necesarios e indispensables para la implementación de la APP • Tomar acciones preventivas y correctivas frente a los equipos existentes. • Invertir en las instalaciones haciendo adecuaciones de acuerdo a los estándares de calidad e implementos tecnológicos 	Octubre del 20 17	Para el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios
Sensibilización del equipo de trabajo	Gerentes de las empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar sobre la norma y documentación requerida, mejora continua y gestión por procesos. • Propiciar jornadas de actualización permanentemente a los colaboradores de la empresa 	Enero del 2018	Motivar e involucrar al personal de las empresas en el proceso y el trabajo en equipo. Y sensibilizar al personal a tener pertenencia con la empresa y la estrategia de implementación de la APP
Implementación del procedimiento	Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> • Poner en práctica el procedimiento • Garantizar los recursos necesarios 	Enero del 2018	Dar inicio formalmente a la estrategia de implementación

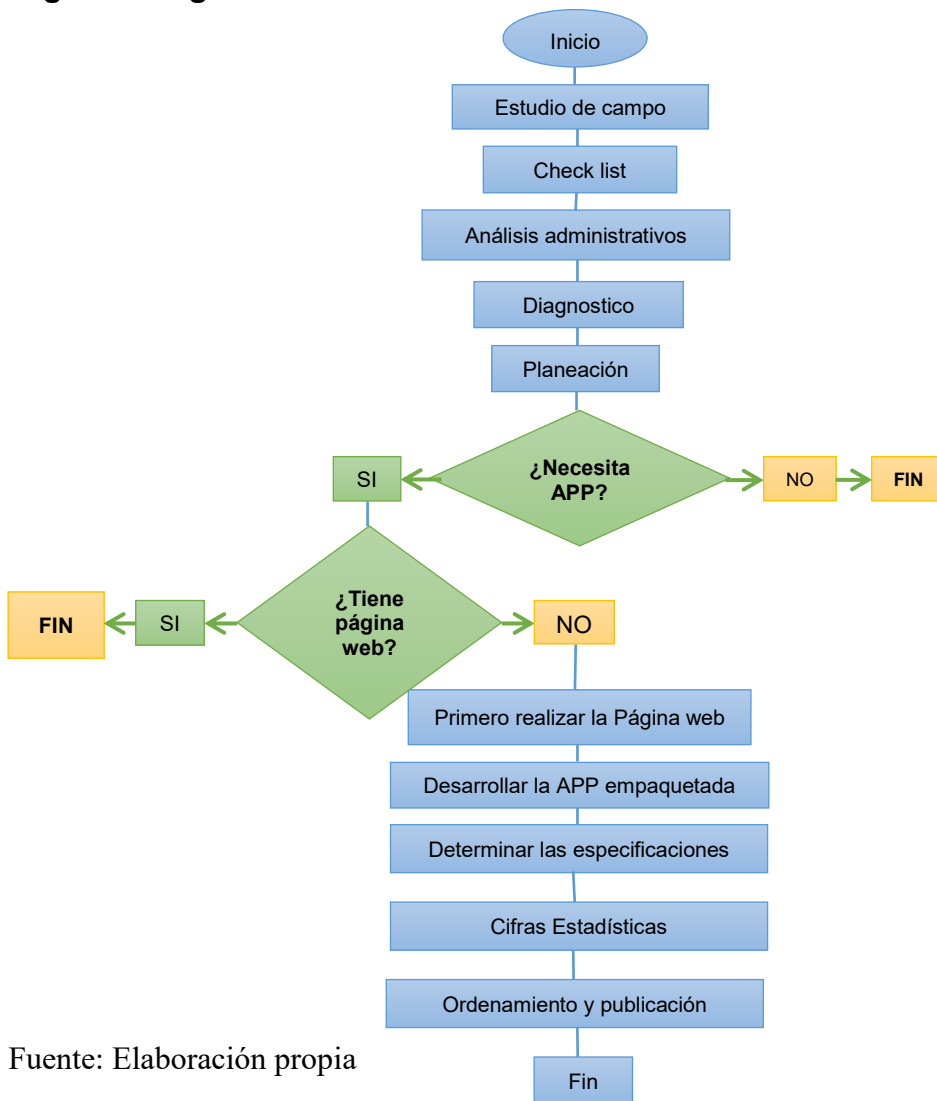
		para la realización de las actividades		técnica y administrativa de la APP contable
Verificación y validación	Coordinador.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar auditorías periódicamente a los diferentes procesos. • Revisar los resultados de las auditorías. • Levantar acciones correctivas, preventivas y no conformidades. 	Abril del 2018	Evidenciar cómo va el proceso de implementación de la estrategia.
Mejora continua	Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de auditorías periódicas para la manutención y detección oportuna de no conformidades en el procedimiento. • Implementar mejoras a los procesos. • Hacer actualizaciones periódicamente a la documentación levantada para el procedimiento 	Mayo 2018 en adelante	Para el mantenimiento del procedimiento implementado con el fin de mejorar las fallas

Fuente: Elaboración propia

6.3 DESARROLLO DEL TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO

En este apartado se podrá observar, que en base a la investigación que se realizó se logró determinar que cualquier tipo de organización y/o micro empresa requiere tecnología, si quiere permanecer y crecer en el mercado. Para tal efecto, este proyecto diseñó una estructura secuencial que permite identificar la pertinencia de la implementación de una herramienta tecnológica en empresas de los sectores transporte terrestre de pasajeros y servicios de consultoría tributaria. Como se verá en la siguiente figura del algoritmo.

Figura 9 Algoritmo secuencial



Fuente: Elaboración propia

En la figura 9 se logra determinar el diagnostico, en el cual se ha realizado, con visitas a las empresas objeto de estudio, una ubicada en la ciudad de Cali y otra ubicada en la ciudad de Pereira. Para este trabajo de campo se realizaron en total 5 visitas a cada empresa, con un tiempo invertido de 10 horas por visita al día, siendo un total de 50 horas, se aplicó un instrumento denominado Check List para lograr determinar la tecnología que usaban las empresas, además se escudriñó, con ayuda de cada uno de los gerentes, si las empresas tenían misión, visión, políticas de calidad, además se analizó si manejaban una cantidad suficiente de clientes y si había un crecimiento exponencial. Donde se logra determinar que las empresas están legalmente constituida como S.A.S, no poseen misión, visión, políticas de calidad, cuentan con una gran cantidad de clientes, y crecimiento prospectivo en altas temporadas, tienen disponibilidad de crecimiento, poseen tecnología base pero limitada, sus softwares son básicos.

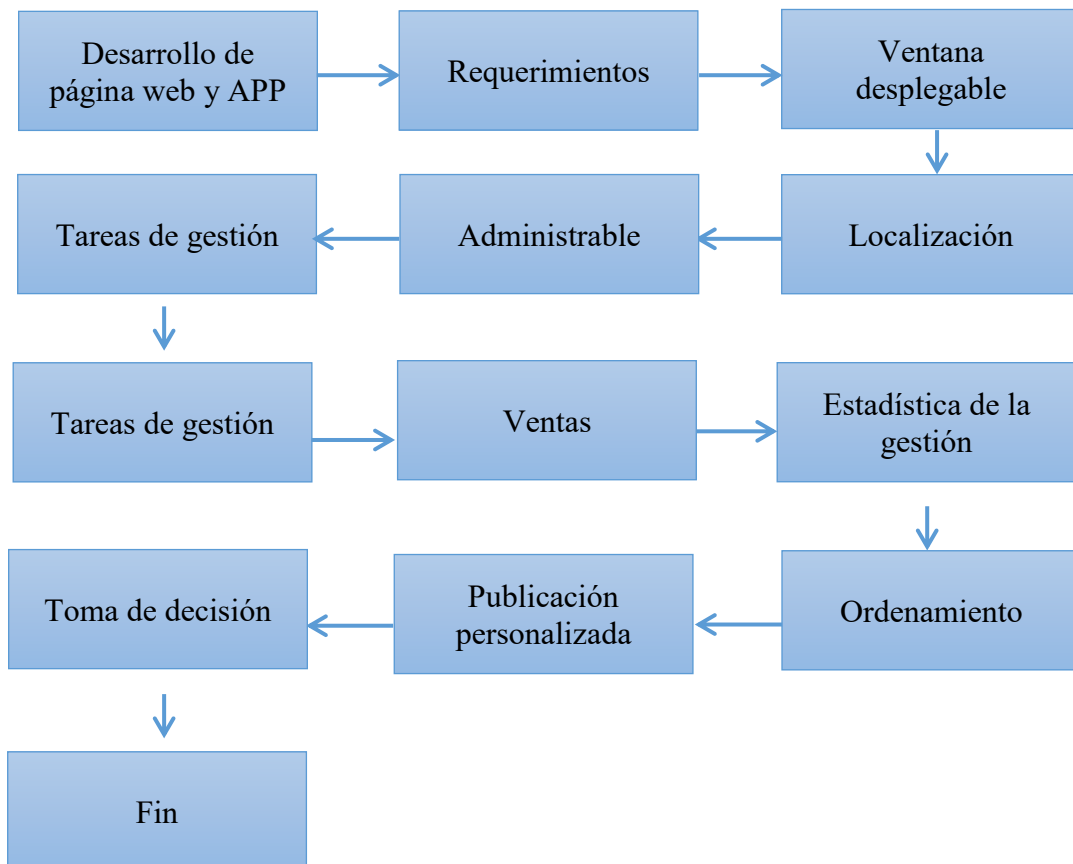
Posterior a lo anterior se analiza la planeación, gracias a la disposición administrativa, la tecnología base, se pretende adquirir un software de mejora denominado APP, que en ingles significa *Application*, es decir, una APP es un programa, pero con unas características especiales, según requiera el cliente o según la necesidad de tenerla.

En este caso la APP requiere las siguientes especificaciones generales que permitan dinamizar la toma de decisiones financieras en las dos empresas, se debe determinar cómo desea que sean las funciones, en este caso hay dos tipos de APP, una nativa que consume recurso del celular y la otra empaquetada desarrollada de web, esta última es la que se requiere para las dos empresas. La empaquetada como desarrollo web se empaqueta para convertirla en aplicación móvil para muchos tipos de desarrollo, sirve para todos los *stors*, no consume los recursos del celular (cámara, notificaciones del celular) ya que es basada en web. Luego de aclarar esta parte, se

procede a conocer qué se requiere. Además de reconocer las diferentes tipos de área de trabajo, cada uno recopila información en donde cada uno genera un resultado.

La persona encargada es el desarrollador y/o programador, el cual luego de realizar la página web con alto soporte, organiza una ventana desplegable donde se ordena la información que se requiere: localizar, administrar los diferentes tipos de usuarios, tareas de gestión, estadística de la gestión y ventas, ordenamiento, publicación personalizada y toma de decisión; como se ve a continuación:

Figura 10 Algoritmo secuencial del desarrollo APP



Fuente: Elaboración propia

7. CONCLUSIONES

En la realización de esta investigación, se logra determinar, en cuanto al desarrollo del objetivo número uno, que en los países desarrollados el uso de la tecnología es fundamental en todas las esferas empresariales. Se lograron analizar artículos académicos y científicos en donde se recopilaron 8 artículos de Europa, de los cuales uno es del 2018 de Finlandia, en donde se muestra la importancia de los análisis empresariales para implementar un aporte sostenible a la empresa, frente a los de Polonia, Portugal, Finlandia y Reino Unido. Cuatro artículos del año 2017, donde su prioridad es la implementación estratégica y control de la calidad, evaluaciones y uso de la tecnología como parte básica de toda empresa, el valor agregado lo dan en que la tecnología es de punta, siendo una de las más avanzadas en cuanto a la reunión y almacenamiento de datos.

Por otro lado, en Asia se encontró un artículo de China del 2018, el cual habla de la tecnología APP confiable para las empresas, en este país, la tecnología es una parte prioritaria con la seguridad máxima requerida, la preocupación por este país en obtener información en tiempo real se ve reflejado en sus artículos académicos, en los cuales se muestran procesos confiables en los datos que manejan sus empresas.

En este sentido, Estados Unidos, Kenia y Egipto muestran la importancia de los indicadores de gestión financiera y la necesidad de almacenamiento en la nube para soportar los datos de gestión empresarial, administrativa, gestión y financiera de las empresas.

Por último, encontramos que en países como Brasil y México, aún se analizan los riesgos de implementación de tecnología y aunque estos países, incluido Colombia, han desarrollado estrategias y políticas públicas para fomentar el uso de tecnologías, aún se encuentran con un atraso debido a sus factores socioeconómicos y políticos.

El sub total fueron 8 artículos en Europa desde el 2013 hasta el 2018, en Asia desde el 2012 hasta el 2018, En África e India desde el 2013 hasta el 2017, en América del Norte desde el 2015 hasta el 2017, en Latinoamérica desde el 2012 hasta el 2017 y en Colombia desde el 2015 hasta el 2016. El total de artículos analizados en los antecedentes fueron 22.

Se concluye en el desarrollo del segundo objetivo específico que, en el análisis interno y externo de la situación administrativa de las empresas en el contexto regional, se logra determinar que las dos empresas están legalmente constituidas, tienen clientes fijos, la captación de clientes ha tenido un aumento gracias al voz a voz y la calidad del trabajo que ofrecen. Sin embargo, se logró determinar que no tienen página web, lo cual no es conveniente para las empresas, ya que con su desarrollo, podrían tener un crecimiento de captación de clientes, reconocimiento de su marca y servicio; y por supuesto, también se recomienda adquirir una APP que logre soportar la capacidad de almacenamiento de los procesos de gestión, clientes y los estados financieros, para que los gerentes puedan tomar decisiones en sus empresas.

También se logra concluir que las empresas cuentan con la capacidad de adquirir los servicios tecnológicos de la comunicación para tener un crecimiento exponencial con estos recursos TIC`S, ya que tienen servicios, promociones, manejan una agenda de clientes y atención directa y constante, así que estos procesos tecnológicos ayudarán al mejoramiento continuo.

Por otro lado, se encuentra que las empresas presentan una deficiencia en sus procesos de toma de decisiones, al no contar con las herramientas que permitan obtener información oportuna, confiable y a la mano. Se encuentra adicionalmente que el entorno está tendiendo a utilizar este tipo de desarrollos tecnológicos y que la no implementación de tecnología de este tipo, por parte de ambas empresas, podría significar una amenaza mayor que compromete su continuidad en el mercado.

En cuanto al desarrollo del tercer objetivo, fue claro y evidente que la tecnología que poseen ambas empresas es deficiente, ya que sólo cuentan con productos de tecnología básicos, como software y tecnología dura; además son empresas que necesitan aumentar su capacidad tecnológica y de comunicación, debido al crecimiento que tiene cada una de ellas y al entorno en el cual se encuentran inmersas.

Debido al diagnóstico, se logra establecer una estructura secuencial que permite identificar la pertinencia de implementar herramientas tecnológicas para la toma de decisiones financieras y administrativas en ambas empresas, que las hagan ser más competitivas en el sector de transporte terrestre de pasajeros y en el de consultorías tributarias.

Adicionalmente, la estructura desarrollada servirá como punto de partida para que otras empresas de este tipo puedan evaluar su situación y tomen conciencia de la importancia de la implementación de desarrollos tecnológicos en sus procesos de toma de decisiones financieras y administrativas.

A nivel personal se puede afirmar que la competitividad de cualquier empresa está directamente relacionada con el aprovechamiento de recursos tecnológicos. Se encuentra también que la eficiencia administrativa depende del uso de dicha tecnología y que en el entorno regional no se le da a este tema la relevancia que amerita.

A raíz de este trabajo, se identifica una oportunidad de negocio, la cual consiste en desarrollar un aplicativo móvil que permita a la alta gerencia acceder fácilmente a sus datos financieros más relevantes para maximizar la eficiencia en la toma de decisiones. En la actualidad este aplicativo móvil se encuentra en desarrollo.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las dos empresas implementar herramientas tecnológicas lo suficientemente robustas que soporten información y arrojen datos en tiempo real.
- Definir una estructura en términos administrativos y financieros que facilite la eficiencia al momento de la implementación de una página Web y de un aplicativo móvil.
- Así mismo, tener claro la información que se quiera obtener de la página web y la usabilidad de la APP, basada en las necesidades empresariales.
- Reconocer la importancia de la implementación de una página web y de un aplicativo móvil integrada a los procesos administrativos.

9. BIBLIOGRAFÍA

Alemaný J. (2004). El ciclo de Shewhart o el Ciclo de Deming. Centro Tecnológico de Plásticos y Elastómeros. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de web:

<http://www.ctpe.com.ar/pdf/El%20Ciclo%20Shewhart%20o%20el%20Ciclo%20Deming%20-%20Alemany.pdf>

Álvarez, Sh.; Goyes García, F.; Pérez Barral, O; Ripoll Feliu, P. (2012) Relación de la ciencia, la tecnología, la innovación y las ciencias financieras para la toma de decisiones. *Revista del Instituto Internacional de Costos*, nº 9. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2CmQGRXmYjcJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4172087.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=co>

América (2016). Colombia contaría con el 50% de fuerza laboral digital en 2020. 5G de las Américas. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://brechacero.com/colombia-contaria-con-el-50-de-fuerza-laboral-digital-en-2020/>

Deniz Appelbaum Alexander Kogan MiklosVasarhelyi Zhaokai Yan (2017). Impact of business analytics and enterprise systems on managerial accounting. *International Journal of Accounting Information Systems*, 25 (2017) 29–44. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S1467089517300490/1-s2.0-S1467089517300490-main.pdf?_tid=f50bc12a-7172-11e7-bb72-00000aab0f27&acdnat=1501012601_c55698813df85b06e968cda567419c06

- Balanta M (2016). *Libro blanco. El ABC del teletrabajo en Colombia*. Ministerio de las TICs. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de http://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf
- Berenice, C. (2011). Efecto de las estrategias competitivas y los recursos y capacidades orientados al mercado sobre el crecimiento de las organizaciones. *Contaduría y Administración*, 58 (1), enero-marzo 2013: 169-197. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S0186104213712026/1-s2.0-S0186104213712026-main.pdf?_tid=c1c23d7e-6cac-11e6-9a07-00000aacb360&acdnat=1472340172_a0ef762220fc87c0fe389290d38f5a1b
- Betancourt, G. B. (2013). *Direccionamiento Estratégico de Organizaciones Deportivas*. Cali: Escuela Nacional del Deporte, Editorial Escuela sin Fronteras.
- Buchelli L. (2015) Aspectos sociodemográficos del municipio de Pereira. *Revista académica institucional*, 71.. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/paginas/article/view/443/411>
- Cámara de Comercio de Cali (2016). *Informes económicos*. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://www.ccc.org.co/informes-economicos/>
- Cañas J. Atertua M. Urrego M (2015). *Guía metodología para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad*. Universidad de Antioquia Medellín. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de

<http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>

Caravaca, Inmaculada Méndez Ricardo (2013). Trayectorias industriales metropolitanas: nuevos procesos, nuevos contrastes. *Revista Eure*, vol. XXIX, N° 87, pp. 37-50, Santiago de Chile. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de: <http://www.scielo.cl/pdf/eure/v29n87/art03.pdf>

Carrasco, S. (2015). Análisis de la aplicación de la tecnología móvil en las empresas. Universidad Politécnica de Valencia Facultad de Administración y Dirección de Empresas. Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/57229/TFC%20Silvia%20Carrasco.pdf?sequence=1>

Casadiego, N. C. (2012). *Diseño del modelo estándar de control interno para el instituto municipal de deporte y recreación de la ciudad de Ocaña*. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/831/1/27761.pdf>

CEPAL. (2015). Tres Avenidas de Políticas Sociales para las Capitales de Colombia. Bogota: Cepal. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/39483-tres-avenidas-politicas-sociales-capitales-colombia>

Chari B. Balabanis G, Gibson M. (2017) Alignments and misalignments of realized marketing strategies with administrative systems: Performance implications. *Industrial Marketing Management*, 63 (2017) 129–144.

Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de web:http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S0019850116302917/1-s2.0-S0019850116302917-main.pdf?_tid=7e80079e-7160-11e7-880a-00000aacb35e&acdnat=1501004671_e7d5a0f5437361707de7cfd601ee3197

Colin, Galindo y Hernandez (2015). Information and Communication Technology as a Key Strategy for Efficient Supply Chain Management in Manufacturing SMEs. *Procedia Computer Science*, 55 (2015), 833 – 842. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de web:http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S1877050915016270/1-s2.0-S1877050915016270-main.pdf?_tid=d4973114-715d-11e7-8963-00000aacb361&acdnat=1501003527_cfaa5b33b35c2f23fe1adebab5979e0d

A.M.S. Da Costa Ferreira (2017). How managers use the balanced scorecard to support strategy implementation and formulation processes. *TÉKHNE - Review of Applied Management Studies*, 65. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S1645991115300049/1-s2.0-S1645991115300049-main.pdf?_tid=3930c7f2-714f-11e7-8cf0-00000aacb35d&acdnat=1500997253_3ca387589fd87098e393ad960283fd15

Ferrucho, G. D. (2013). *Diseño de un plan estratégico para el Club Deportivo Magallanes*. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/115463/cf-ferrucho_dg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fred David, (2003). Conceptos de administración estratégica. México: Pearson Educación. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://app.ute.edu.ec/content/3936-367-1-1-4-1/con-estrategica-%20fred%20david.pdf>
- Fura, Wojnar y Kasprzyk (2017). Ranking and classification of EU countries regarding their levels of implementation of the Europe 2020 strategy. *Journal of Cleaner Production*, S0959-6526(17)31516-0 Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S0959652617315160/1-s2.0-S0959652617315160-main.pdf?_tid=0fea8e8a-7151-11e7-bb72-00000aab0f27&acdnat=1500998043_4dcbacac548b8619d5d569d963515443
- Garay, C. (2015). *El cambio en la cultura organizacional como mecanismo para propiciar alternativas efectivas de teletrabajo en las organizaciones*. Universidad Militar Nueva Granada. (Tesis de especialización). Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13844>
- Gong, Y. y Janssen, M. (2013). An interoperable architecture and principles for implementing strategy and policy in operational processes. *Computers in Industry*, 64 912–924. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S0166361513001322/1-s2.0-S0166361513001322-main.pdf?_tid=f0304332-7155-11e7-8b8f-00000aacb362&acdnat=1501000137_dad5420ad370c45d162269398ab6078e
- González E (2016). *El accidente de trabajo en el teletrabajo. Situación actual y nuevas perspectivas*. Universidad de Murcia. Recuperado el 10 de

septiembre del 2017 de
www.carm.es/.../integra.servlets.Blob?...El%20accidente%20de%20trabajo%20en%20el.

González M y Aguilera P (2016). *Medición de impacto social de empresas emergentes de base tecnológica en México*. Año 2, No 1, Julio 2015 - Junio 2016. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Revistas/R2/1872%20-%201897%20-%20Medicion%20de%20impacto%20social%20de%20empresas%20emergentes%20de%20base%20tecnologica%20en%20M%E2%80%9Axioco.pdf>

Hullavarad S. Russell O'Hare Ashok K. Roy (2015) Enterprise Content Management solutions—Roadmap strategy and implementation challenges. *International Journal of Information Management*, 35 (2015) 260–265. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S0268401214001285/1-s2.0-S0268401214001285-main.pdf?_tid=f54a6684-715c-11e7-bd58-00000aab0f01&acdnat=1501003152_c92df52c97dd6b0ed129fcf91e03e89e

Jiménez, A. C. (2010). *Plan de gestión estratégica para la Escuela de Fútbol L.D.U.Q.- Valle de los Chillos, fundamentado en Balance Scorecard*. Escuela Politécnica del Ejército, Departamento de Ciencias Administrativas y de Comercio. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1926/1/T-ESPE-026805.pdf>

Khawaga S Ahmed I.SalehHesham A.Ali. (2016) An Administrative Cluster-based Cooperative Caching (ACCC) strategy for Mobile Ad Hoc Networks. *Journal of Network and Computer Applications*, 69, 54–76. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S1084804516300820/1-s2.0-S1084804516300820-main.pdf?_tid=07623fec-715b-11e7-8fd2-00000aacb360&acdnat=1501002324_69d1d333f5c307d584b593911a0b479b

Dejing Kong Qiang Feng Yuan Zhou Lan Xue(2016) Local implementation for green-manufacturing technology diffusion policy in China: from the user firms' perspectives. *Journal of Cleaner Production*, 129 (2016) 113e124. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S0959652616303997/1-s2.0-S0959652616303997-main.pdf?_tid=a25b2fee-7152-11e7-a618-00000aacb35f&acdnat=1500998718_be70422cc89c0991ebe902775aff5d23

Lengüita, P. (2012). *Teletrabajo. El impacto de las tecnologías informáticas y comunicaciones sobre el empleo. Ministerio de trabajo de Argentina*. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/Publicaciones%20P%C3%A1gina/Teletrabajo%20doble.pdf>

Martínez, M. E. y Briceño, M. C. (2013). *Estado del arte del direccionamiento estratégico. Revista Signos*, 5 (1): 91-102. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/1944/2062>

Ministerio de Cultura (2016). Secretaria de Cultura de Santiago de Cali. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://www.cali.gov.co/cultura/>

Molano A (2012) Aprender y educar con las tecnologías. Corporación Colombia digital. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://www.deltaasesores.com/documentos/AprenderyEducar.pdf>

Montoya, C.A. (2011) El balanced scorecard como herramienta de evaluación en la gestión administrativa. *Visión de Futuro*, año 8, vol.15, N°2, Julio - Diciembre 2011. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de <http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v15n2/v15n2a03.pdf>

Ogiela, L. (2015). Intelligent techniques for secure financial management in cloud computing. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14, 456–464. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S1567422315000393/1-s2.0-S1567422315000393-main.pdf?_tid=fa83b8ac-7162-11e7-83a3-00000aacb35e&acdnat=1501005738_0d8ba5eb1ba56bccb0fc2c1076c74a68

Ouma, Odongo y Were. (2017) Mobile financial services and financial inclusion: Is it a boon for savings mobilization? *Review of Development Finance*, 7, 29–35. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S1879933716301695/1-s2.0-S1879933716301695-main.pdf?_tid=65ce3910-7164-11e7-89e2-00000aacb360&acdnat=1501006347_2a4643a606aba23fec727bdf3097dbf1

- Paturel, R. (2006) Por una nueva metodología de análisis del entorno de las organizaciones. *Innovar*, 16(28), 33-42. Recuperado 01 de octubre del 2017 de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a02.pdf>
- Pino, D. (2008) Análisis tecnológico (Diagnostico tecnológico): Herramienta de toma de decisiones, inteligencia empresarial y gestión del conocimiento. Corporación de Ciencia y Tecnología para el desarrollo de la industria Naval, Marítima y fluvial. Recuperado 01 de octubre del 2017de http://www.ing.unal.edu.co/eventos/gestec_innovacion/img/presentaciones/auditorio1/ponencias/3_pinojesus.pdf
- Plan de Desarrollo Municipal Cali, (2016-2019) Alcaldía de Santiago de Cali. Recuperado 01 de octubre del 2017de http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/114694/plan_de_desarrollo_municipal_2016_2019/
- Plan Nacional de Desarrollo (2004-2018) Departamento Nacional de Planeación. Recuperado 01 de octubre del 2017de <https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/prensa/bases%20plan%20nacional%20de%20desarrollo%202014-2018.pdf>
- Plotnikova, Karneva y Ustuizhanina (2015) Barriers to Innovation in the Implementation of the Investment Strategy: an Empirical Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 166, 369 – 377. Recuperado 01 de octubre del 2017de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S1877042814066774/1-s2.0-S1877042814066774-main.pdf?_tid=789b2134-715a-11e7-8098-00000aacb35f&acdnat=1501002084_9a4838bb7694fa6ed890a0565d199e0c

- Prieto, G. M. (2010). *Plan estratégico de marketing para el club de fútbol Sonico C.D.* Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado 01 de octubre del 2017 de <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/9337/1/tesis424.pdf>
- Quimis, P. P (2015). *Plan estratégico para el mejoramiento de la organización y servicios del centro de educación general básica intercultural consejo provincial de Cotopaxi, cantón “La Maná” periodo 2015-2018.* Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado 01 de octubre del 2017de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/913/1/T-UTEQ-0169.pdf>
- Raghavan M, Jain K, Shishir K (2013) Technology and intellectual property strategy of a firm: A view through the commons theory lens. *IIMB Management Review*, 25, 213e227. Recuperado 01 de octubre del 2017de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S0970389613000621/1-s2.0-S0970389613000621-main.pdf?_tid=475d30e4-715f-11e7-93fd-00000aab0f02&acdnat=1501004149_8772a9ccb8cf7b465a06ddee477f894a
- Ríos, M.; Flores, J. y Rodríguez, L. (2012) Proyecto de implementación en modalidad de teletrabajo para personas con discapacidad motora “Teledisc@”. Universidad de EAN. Especialización de Gerencia. Recuperado 01 de octubre del 2017de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2963/FlorezJose2012.pdf?sequence=1>
- Ritala, Huotari, Bocken, Albareda, Puumalainen (2018) Sustainable business model adoption among S&P 500 firms: A longitudinal content analysis study. *Journal of Cleaner Production*, 170, 216e226. Recuperado 01 de octubre

del 2017 de https://ac-els-cdn-com.ezproxy.unal.edu.co/S0959652617321571/1-s2.0-S0959652617321571-main.pdf?_tid=828e4ad0-a2de-11e7-9162-00000aab0f6b&acdnt=1506446401_14763c1d0cff7bb85ddc3ff7bbe98e24

Rodríguez, José Miguel; De Freitas, Sandra; Zaá, José Rafael (2012) La contabilidad en el contexto de la globalización y la revolución teleinformática. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 2012, vol. XVIII, No 1, (ene-jun), pp. 161-183. Recuperado 01 de octubre del 2017 de <http://www.redalyc.org/pdf/364/36424414008.pdf>

Romero Cano, J.E. (2015). *Diseño de un Plan Estratégico para la Gestión del Equipo Nacional de Judo de Ecuador*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de Dirección de Empresas, Carrera de Administración de Empresas y Negocios. Recuperado 01 de octubre del 2017 de <http://186.3.45.37/bitstream/123456789/3483/1/TUAEXCOMADM004-2016.pdf>

Rosillon, M.A. (2009) Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, año 14. N° 48, 606 – 628, Universidad del Zulia (LUZ), Recuperado 01 de octubre del 2017 de <http://www.redalyc.org/html/290/29012059009/>

Sáez V, García J, Palao P. (s.f.) *Influencia de la tecnología en el entorno. Innovación tecnología en las empresas*. Recuperado 01 de octubre del 2017 de <http://www.dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/4%20-Influencia%20de%20la%20tecnolog%EDa%20en%20el%20entorno.pdf>

Mauricio Sanabria R. Juan Javier Saavedra M. Andrés Guillermo Hernández M. (2016). *Desafíos actuales de las empresas en Colombia*. Universidad

del Rosario. Recuperado 01 de octubre del 2017de http://www.urosario.edu.co/urosario_files/ee/ee035291-3f52-4d8a-8eb4-c5d3d22914e5.pdf

Sánchez Fuentes, R.P (2015). *Bases para un Plan Estratégico para el Instituto Nacional de Deportes, Orientado a la Proyección Deportiva Nacional*. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial. Recuperado 01 de octubre del 2017 de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132991/Bases-para-un-plan-estrategico-para-el....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Servicio de Información Atlas. (22 de 09 de 2016). Recuperado 01 de octubre del 2017, de <http://sia-atlas.com.co/index.php/tema-de-la-semana/en-colombia-el-teletrabajo-incremento-un-146-con-respecto-al-2012>

Solórzano, A. (2015). Diagnóstico del clima organizacional en la gasolinera CVgas, estacion Talpetate. Universidad Rafael Landivar, Facultad de Humanidades, licenciatura en Psicología Industrial /organizacional (pd). Recuperado 01 de octubre del 2017de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Solorzano-Lucia.pdf>

Alberto Luiz Albertin Heverton Roberto de Oliveira Cesarde Moraes (2017) IT benefits management in financial institutions: Practices and barriers. *International Journal of Project Management*, 35 (2017) 763–782. Recuperado 01 de octubre del 2017de: http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S0263786316303830/1-s2.0-S0263786316303830-main.pdf?_tid=a4ab2e66-7161-11e7-8098-

00000aacb35f&acdnat=1501005164_a33fe7d203c6cc21dd2445afe6ab6
310

Vuorinen, Hakala, Kohtamaki y Uusitalo (2017) Mapping the landscape of strategy tools: A review on strategy tools published in leading journals within the past 25 years. *Long Range Planning xxx* (2017) 1e20. Recuperado 01 de octubre del 2017 de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S0024630117302674/1-s2.0-S0024630117302674-main.pdf?_tid=f3976202-715b-11e7-93d8-00000aab0f27&acdnat=1501002720_3a3a976941a6d4589d5e335d6231c2c5

Yan Z, Yang P. (2018) Gestión de confianza en plataformas móviles. Manual de Blockchain, Finanzas Digitales e Inclusión, vol. 2. *ChinaTech, Mobile Security y Distributed Ledger 2018*, 83-113. Recuperado 01 de octubre del 2017 de <http://www.sciencedirect.com.ezproxy.unal.edu.co/science/article/pii/B978012812282200005X>

Zarrabi F, y Vahedi M. (2012) Alignment between technology strategy and leadership. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 41, 23–28. Recuperado 01 de octubre del 2017 de http://ac.els-cdn.com.ezproxy.unal.edu.co/S187704281200883X/1-s2.0-S187704281200883X-main.pdf?_tid=f2a23e56-7153-11e7-a2a8-00000aacb35e&acdnat=1500999282_aac7ac1908b7aa520e109f118d3dd96e

7. ANEXOS

Anexo A: Carta de solicitud de permiso para la investigación a la empresa Job Full Service S.A.S

Pereira 28 de Agosto 2017

Asunto: Solicitud de estudio académico

Señores: Job Full Service

Cordial saludo la presente es con el fin de solicitarles muy acomedidamente nos permitan realizar un estudio con fines meramente académicos, con un proyecto para la Maestría en MBA de la Universidad Eafit, este proyecto tiene como nombre:

“ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE UNA APP DIRIGIDO AL ÁREA CONTABLE DE UNA EMPRESA EN CALI Y EN PEREIRA”

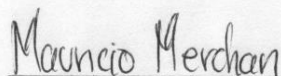
La cual será realizada por los estudiantes de la maestría Mauricio Merchan y Fabio Osorio Mosquera.

La investigación no tiene riesgo alguno para ninguna persona, ni riesgo físico, psicológico, social, ni moral, ni económico y de ninguna especie, solo abordara una investigación teorica y conceptual de proyeccion de gestion financiera.

Los estudiantes se comprometen con ustedes dar informes detallados sobre la investigación, entregar informe final empastado para la documentacion de la investigación.

No siendo mas, agradezco su colaboracion y ayuda para la investigacion.

Cordialmente,



Mauricio Merchan

Anexo B: Respuesta de Aprobación de la empresa Job Full Service S.A.S



Santiago de Cali- 2 de septiembre del 2017

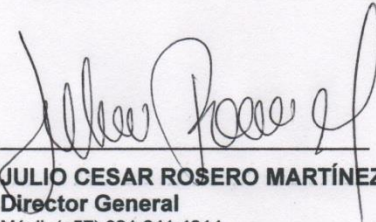
Señores
Mauricio Merchan y Fabio Osorio Mosquera.
Cordial Saludo

La presente es con el fin de dar respuesta afirmativa y aprobación a su solicitud de realizar un trabajo académico, con una carta entregada el 28 de agosto del 2017 del estudio denominado "ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE UNA APP DIRIGIDO AL ÁREA CONTABLE DE UNA EMPRESA EN CALI Y EN PEREIRA" por los destacados estudiantes Mauricio Merchan y Fabio Osorio Mosquera, estudiantes de la Maestría MBA de la UNIVERSIDAD EAFIT.

Sin embargo, solicitamos informes claros y concisos sobre la investigación, un informe final con la aprobación de la Universidad EAFIT y la documentación final impresa y empastada para nuestro archivo de documental.

Mil gracias por tener en cuenta a Job Full Service, los mejores servicios terrestres del Valle del Cauca.

Cordialmente



JULIO CESAR ROSERO MARTÍNEZ
Director General

Móvil. (+57) 321 641 4914
director@jobtransporteexclusivo.com
www.jobtransporteexclusivo.com



JOB | TRANSPORTE EXCLUSIVO S.A.S.
reservas@jobtransporteexclusivo.com
www.jobtransporteexclusivo.com
Cali - Colombia

Anexo C: Carta de solicitud de permiso para la investigación a la empresa Unión estratégica SUMA S.A.S

Pereira, 28 de Agosto de 2017

Asunto: Solicitud de estudio académico

Señores: Unión Estratégica SUMA SAS

Cordial saludo, la presente es con el fin de solicitarles muy comedidamente nos permitan realizar un estudio con fines meramente académicos con un proyecto para la Maestría en MBA de la Universidad EAFIT. Este proyecto tiene como nombre:

"ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE UNA APP DIRIGIDA AL ÁREA CONTABLE DE UNA EMPRESA EN CALÍ Y EN PEREIRA".

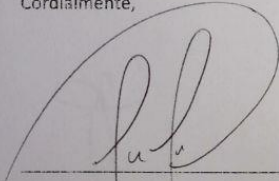
La cual será realizada por los estudiantes de la maestría Mauricio Merchán Bernal y Fabian Osorio Mosquera.

La investigación no tiene riesgo alguno para ninguna persona, ni riesgo físico, psicológico, social, moral, económico y de ninguna clase, solo abordará una investigación teórica y conceptual de proyección de gestión financiera.

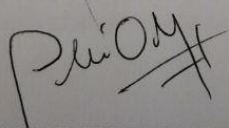
Los estudiantes se comprometen con ustedes a dar informes detallados sobre la investigación, entregar informe final empastado para la documentación de la investigación.

No siendo más, agradezco su colaboración y ayuda para la investigación.

Cordialmente,

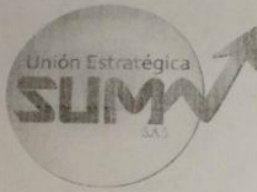


Mauricio Merchán Bernal



Fabián Osorio Mosquera

Anexo D: Respuesta de Aprobación de la empresa Unión Estratégica SUMA S.A.S



Pereira, 31 de agosto de 2017

Señores

Mauricio Merchan

LC

Referencia: **Aprobación de permiso para la investigación con fines académicos**

Cordial Saludo

Teniendo en cuenta su solicitud de tomar como referencia nuestra empresa para la realización de una investigación con fines académicos para su Maestría en Administración, queremos manifestarles que esta queda **aprobada** y que quedamos a la espera de los resultados de la misma con el fin de que este trabajo sea útil también para nosotros.

Cordialmente,

Juan David Chica Holguín

Representante Legal Suplente

juandavid.chica@unionsuma.com.co

Anexo E: Glosario Académico

Glosario

Análisis DOFA: Es una herramienta estratégica que se utiliza para realizar un análisis de la organización. Se busca encontrar las fortalezas y debilidades internas de la organización y las oportunidades y amenazas externas (Betancourt, 2013).

Balanced Scorecard (BSC): Es una herramienta estratégica de gestión del rendimiento, que se utiliza para medir si las actividades de menor escala de una empresa, están alineadas con sus objetivos de mayor escala, en términos de visión y estrategia (Jiménez, 2010).

Benchmarking: Es analizar las estrategias y características principales aplicadas en las mejores empresas en el medio y tomar como punto de referencia para llegar a superarla (Betancourt, 2013).

Cadena de valor: Es una herramienta principal de análisis estratégicos de costes de un negocio que identifica las actividades funciones y procesos de negocios que se ejecutan durante el diseño, la producción, la comercialización, la entrega y el soporte de un producto o servicio (Betancourt, 2013).

Ciclo Deming o (PHVA): Una herramienta para la Mejora Continua, frente a los desafíos del mundo altamente competitivo y lleno de cambios que estamos viviendo en el siglo XXI, las empresas se han visto obligadas a redoblar sus esfuerzos para ser cada día más competitivas (Alemany J. 2004).

Coaching: Se traduce como un liderar para encaminar a las personas de la organización, mediante el entrenamiento para la consecución de objetivos y metas planteadas (Ferrucho, 2013).

Comprobante egreso o comprobante de pago: Llamado también orden de pago o comprobante de egreso, es un soporte de contabilidad que respalda el pago de una determinada cantidad de dinero por medio de un cheque.

Diagnóstico situacional de la organización: Metodología que se realiza con el objeto de identificar la realidad de las organizaciones y es el resultado de un proceso de investigación relacionado con funcionamiento de las empresas, que permite determinar y evaluar las relaciones de causas-efectos de los problemas detectados y dar solución integral a los mismos (Prieto, 2010).

Direccionamiento estratégico: Aprovechar las oportunidades futuras basados en el razonamiento y la experiencia (Quimis, 2015).

Factura de compra-venta: “La factura comercial es un soporte financiera que contiene además de los datos generales de los soportes de contabilidad, la descripción de los artículos comprados o vendidos, los fletes e impuestos que se causen y las condiciones de pago”.(Quimis, 2015, p.12).

Gestión estratégica: es un proceso de evaluación sistemática de un negocio y define los objetivos a largo plazo, identifica metas y objetivos, desarrolla estrategias para alcanzar estos y localiza recursos para realizarlos (Romero, 2013).

Indicadores de gestión: Los Indicadores de gestión son medios, instrumentos o mecanismos para evaluar, hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos (Martínez y Briceño, 2013)

Marketing: Kotler, citado por Prieto (2010), define el marketing como el conjunto de técnicas y estudios de aplicación que tienen como objetivo prever, constatar, suscitar, renovar o estimular las necesidades de los consumidores y adaptar de manera continua el aparato productivo y comercial a las necesidades así determinadas.

Nota Crédito: Cuando la empresa concede descuentos y rebajas que no estén liquidados en la factura o cuando los clientes hacen devoluciones totales o parciales de las mercancías, para su contabilización se utiliza un comprobante llamado nota crédito.

Nota de contabilidad: “Es el documento que se prepara con el fin de registrar las operaciones que no tienen un soporte financiera como es el caso de los asientos de corrección, ajustes y cierre” (Prieto 2010, p.18)

Nota Débito: “Es un comprobante que utiliza la empresa para cargar en la cuenta de sus clientes, un mayor valor por concepto de omisión o error en la liquidación de facturas y los intereses causados por financiación o por mora en el pago de sus obligaciones. Se prepara un original y dos copias: el original para el cliente, una copia para el archivo consecutivo y otra copia para registrar y anexar al comprobante de contabilidad“(Martínez y Briceño, 2013, p38)

Planeación estratégica: La planeación estratégica se puede definir como el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones inter-funcionales, que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos. La planeación es una forma de actuar a partir del estudio de las diferentes opciones previamente analizadas y valoradas. Determina la dirección que debe tener una organización para conseguir sus objetivos de mediano a largo plazo y superar a sus adversarios a sabiendas que el adversario está tratando de hacer lo mismo que está haciendo la organización (Fred David, 2003).

Posicionamiento: Consiste en ocupar un lugar determinado en la mente del cliente potencial, a través de las variables claves de valoración del cliente (Sánchez, 2015).

Sistema de contabilidad: “Es una estructura organizada mediante la cual se recogen las informaciones de una empresa como resultado de sus operaciones, valiéndose de recursos como formularios, reportes, libros que presentados a la gerencia le permitirán a la misma tomar decisiones financieras” (Sánchez, 2015, p.8).

Sistema de información: Un sistema de información se puede definir como un conjunto de funciones o componentes interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información (datos manipulados) para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización. Igualmente apoya la coordinación, análisis de problemas, visualización de aspectos complejos, entre otros aspectos. Un sistema de información contiene datos de sus procesos y su entorno. Como actividades básicas producen la información que se necesita: entrada, procesamiento y salida. La retroalimentación consiste en entradas devueltas para ser evaluadas y perfeccionadas. Proporciona la información necesaria a la organización o empresa, donde y cuando se necesita. (Sánchez, 2015)

Sistema: “Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí. Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto“. (Sánchez, 2015, p.9)

Software: “Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora”.(Sánchez, 2015, p.9)