



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPS COMPITE EN FORMA GLOBAL CON TECNOLOGIA DE LA  
INFORMACION

CARRILLO LOAYZA YALITZA MARLENE  
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA  
2019



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPS COMPITE EN FORMA GLOBAL CON TECNOLOGIA DE LA  
INFORMACION

CARRILLO LOAYZA YALITZA MARLENE  
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS

MACHALA  
2019



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

UPS COMPITE EN FORMA GLOBAL CON TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

CARRILLO LOAYZA YALITZA MARLENE  
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SERRANO ORELLANA BILL JONATHAN

MACHALA, 01 DE FEBRERO DE 2019

MACHALA  
01 de febrero de 2019

**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado UPS Compite en forma global con tecnología de la información, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



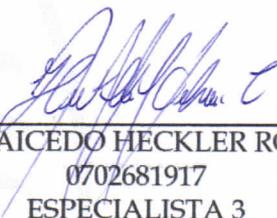
---

SERRANO ORELLANA BILL JONATHAN  
0703529842  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

PACHECO MOLINA ANDRES MARCELO  
0700945181  
ESPECIALISTA 2



---

OCHOA CAICEDO HECKLER ROTHWELL  
0702681917  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 01 de febrero de 2019 - 09:37

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** CARRILLO LOAYZA YALITZA MARLENE\_PT-011018.pdf  
(D47090916)  
**Submitted:** 1/21/2019 10:32:00 PM  
**Submitted By:** titulacion\_sv1@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 2 %

### Sources included in the report:

1432197248\_530\_\_UPS.docx (D14489776)  
1432161073\_66\_\_caso%252Bde%252Bestudio%252BUPS%252Berika%252Bmaldonado.docx  
(D14489230)

### Instances where selected sources appear:

3

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, CARRILLO LOAYZA YALITZA MARLENE, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado UPS Compite en forma global con tecnología de la información, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 01 de febrero de 2019



CARRILLO LOAYZA YALITZA MARLENE  
0705524767

Autor

Yalitza Marlene Carrillo Loayza

Correo:

ymcarrillo\_est@utmachala.edu.ec

Universidad Técnica de Machala

Unidad Académica de Ciencias Empresariales

Tutor

Ing. Bill Jonathan Serrano Orellana

Correo Institucional:

bjserrano@utmachala.edu.ec

Universidad Técnica de Machala

Docente de la Unidad Académica de Ciencias Empresariales

## **RESUMEN**

La evolución de los medios tecnológicos ha permitido rediseñar la cultura de satisfacción de las personas en todos los ámbitos desde sus necesidades básicas hasta las formas de vida; por tal razón la excelencia de las empresas está apegada a la constante innovación, tanto en sus formas de producir, como en los resultados finales del giro de sus negocios; lo que vuelve prioridad a la creación distintas estrategias que aporten con ventaja competitiva.

El análisis de los temas abordados en el presente trabajo, destaca el aporte que las empresas logran a través de las tecnologías de información.

**PALABRAS CLAVE:** Ventaja competitiva, Producción, Organización, Tecnología, Procesos.

*Author*

*Yalitza Marlene Carrillo Loayza*

*Mail:*

*ymcarrillo\_est@utmachala.edu.ec*

*Technical University of machala*

*Academic Unit of Business Sciences*

*Tutor*

*Ing. Bill Jonathan Serrano Orellana*

*Institutional Mail:*

*bjserrano@utmachala.edu.ec*

*Technical University of machala*

*Teacher of the Academic Unit of Business Sciences*

## **ABSTRACT**

*The evolution of technological means has allowed us to redesign the culture of satisfaction of people in all areas from their basic needs to life forms; for this reason, the excellence of the companies is attached to the constant innovation, both in its forms of production, and in the final results of the turn of its business; which makes the creation of different strategies that give a competitive advantage a priority.*

*In analysis of the issues addressed in this paper, highlights the technological contributions that companies achieve through information technologies .*

**KEY WORDS:** *Competitive advantage, Production, Organization, Technology, Processes.*

## INDICE

## CONTENIDO

RESUMEN .....	VII
1. INTRODUCCION.....	10
2. DESARROLLO .....	11
2.1. ESTRATEGIA EMPRESARIAL .....	11
2.2. SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL .....	12
2.2.1. ELEMENTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL .....	13
2.3. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION ASOCIADOS A LA PARTE EMPRESARIAL .....	13
2.4. COMO INFLUYEN LOS SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL Y LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION EN LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL .....	14
3. METODOLOGÍA DE LA INFORMACION.....	16
CASO PRACTICO.....	17
4. CONCLUSIONES.....	20
BIBLIOGRAFIA.....	21

## 1. INTRODUCCIÓN

A partir de la Segunda Guerra Mundial, la utilización de las estrategias para crear diversas técnicas de batalla, da lugar a cambios coyunturales en la estructura organizacional, en consecuencia, la búsqueda de soluciones innovadoras que permitan mantenerse a través del tiempo, el flujo de los procesos del negocio, reducción de costos a un margen de rentabilidad superior, y sobretodo destacar el valor agregado frente a sus competidores.

En el artículo de Noguera, Barbosa y Castro (2014), sobre el conocimiento de otros aspectos que profundizan la razón del desarrollo de estrategias, se explican cuatro criterios, y como segundo importante, el criterio de aspectos externos sobre el uso de tecnologías para la toma de decisión. En este caso, la información que se obtiene para formular estrategias de acuerdo a la interacción con las amenazas de la industria donde se desenvuelven.

Las tecnologías actúan muy de prisa sobre las expectativas del consumidor, por tanto encaminan a las empresas para recurrir a la renovación de sus habilidades; tanto así que Corrêa, Sugahara y Rodrigues de Sousa (2015), rescata la idea, de que muchas empresas no consideran la inversión en tecnologías para poner en marcha sus proyectos, pero resulta contraproducente formular ideas innovadoras, cuando serán mal ejecutadas por estructuras de bajo rendimiento.

En el presente documento se pretende dar a conocer positivamente la influencia de las Tecnologías de la Información y los Sistemas de Información Gerencial, sobre las estrategias organizacionales de las empresas globalizadas, como "UPS"; así también se analiza los atractores involucrados (hardware-software), que permiten mejorar el servicio de entrega de paquetes a un mejor costo para la empresa y garantizando la atención eficiente a más de 200 países a nivel mundial.

Para Ramírez y Vega (2015), los sistemas de información gerencial, se encargan de respaldar oportunamente todas las operaciones empresariales para las actividades decisorias que requiera la administración, facilitando amplios criterios en la responsabilidad gerencial. Por esta razón se convierte además, en una herramienta que produce recursos informativos flexibles para uso interno de las organizaciones en cada fase de la cadena de valor.

## **2. DESARROLLO**

### **2.1. ESTRATEGIA EMPRESARIAL**

La evolución de diversos estudios gerenciales desde la década de los sesenta, despierta el sentido de competir en los mercados globalizados a través de métodos prescriptivos y descriptivos que para Lozada, Gutiérrez y Arias (2015), va más allá del pensamiento cognitivo. En la actualidad, las empresas altamente competitivas en el mundo emplean estrategias innovadoras para lograr estabilidad a largo plazo (Corrêa et al. 2015).

Para Noguera et al. (2014), la estrategia encierra todos los preceptos para la organización, ciertamente afianzados a cuatro principios terminantes; el primero comprende las metas del presente y futuro de la organización, el segundo considerado desde la evolución del entorno y los factores externos que inciden en la empresa, últimamente el tercer y cuarto principio representa los aspectos internos de la organización. Desde este punto de vista de Peñaloza, González y Álvarez (2015), la prospección como una técnica orientada a perseguir oportunidades de valor económico, irreversible de imitar.

De esta manera la alta gerencia, persigue nuevas soluciones donde se aprovechen adecuadamente los recursos y las capacidades de la organización (Lozada et al. 2015); a medida de que estas se aplican se debe analizar también el grado de adaptabilidad que representa; (Martínez, 2014) evaluar esta respuesta de la organización alrededor de la estructura que se establezca.

Según Lozada et al. (2015) existen tres enfoques que permiten el desarrollo de las estrategias. El cualitativo que persigue la búsqueda de aspectos intangibles como experiencias para el crecimiento de la organización, el cuantitativo a través de variables que permitan medir resultados, y mixtos que relacionan los recursos y las capacidades de la empresa; siempre que estos sean representativos para un cambio (Sánchez, 2014).

Es importante determinar el vínculo que tendrá la estrategia tomada por la compañía conforme a sus funciones y sin exponer su posición frente a la competencia (Corrêa et al. 2015). Para Peñaloza et al. (2015), está en mantener una mejor conexión interna de la empresa con el capital intelectual, social y relacional lo que permitirá generar cooperación; (Rendón y Forero, 2014) lo cual ofrece soluciones rentables y productivas con el entorno además de fortalecer nuevas ideas de mercado.

## **2.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL**

Para Vargas y Monduí (2014), un Sistema de Información Gerencial reúne toda la información de la empresa y sus procesos para determinar, las decisiones más ventajosas, los datos más relevantes del entorno; haciendo posible adoptar medidas en función de la gestión estratégica. (Ramírez y Vega, 2015) Objetivamente un SIG cuenta con información actualizada para la demanda administrativa, lo llama también tecnología eficiente, porque favorece la interrelación con el cliente interno y externo de manera oportuna.

El artículo de Alvarado, Acosta y Mata de Buonaffina (2018), explica que un sistema de información gerencial muestra gráficamente la situación de la organización, puede estar compuesto de dispositivos tecnológicos físicos y lógicos que almacenan la entrada, procesamiento y salida de datos, así como aplicativos que permiten realizar las funciones derivadas al proceso administrativo; (Ramírez y Vega, 2015) incluso la oportunidad de generar a menor costo la accesibilidad del producto o servicio, ampliación de redes comerciales y la ventaja competitiva esperada.

Los SIG, recogen en su entrada la información a procesar, por ejemplo, los datos de clientes, información de pedidos, y requerimientos, que serán llevados hasta los dispositivos donde estará disponible para su salida hacia el usuario final en cualquier instante (Alvarado et al. 2018), La determinación del recurso de innovación, generalmente de producto o en los procesos, incide ampliamente en la capacidad de almacenamiento de estas estructuras que para resulten capaces de visualizar efectos deseados (Ramírez y Vega, 2015).

Para Ramírez y Vega (2015), la proyección que los SIG otorgan a la empresa, a través de un adecuado uso de la tecnología sobre los roles de la empresa, incrementa la oportunidad de impacto en la ejecución de sus estrategias. Conforme a la estructura piramidal a continuación, (Alvarado et al. 2018), explican cómo emplear los sistemas de información, en función de alinear los objetivos hacia la razón de ser de la organización, favoreciendo al mejoramiento de sus actividades conforme las necesidades que se presenten.



Fuente: (Alvarado et al. 2018) Elaboración propia

### 2.2.1. ELEMENTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Para Alvarado et al. (2018), reconocer los elementos que complementan a los SIG, resulta factible en honor al cumplimiento de sus objetivos trazados, se detallan:

- **HARDWARE:** Pertenece a los dispositivos físicos de almacenamiento de datos
- **SOFTWARE:** Brinda información racional de forma intangible
- **TELECOMUNICACIONES:** Enlaza la comunicación de la organización con diferentes localidades
- **RECURSO HUMANO Y PROCEDIMIENTOS:** Distribuyen la información a los subsistemas y brindan soporte al usuario final.

### 2.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ASOCIADOS A LA PARTE EMPRESARIAL

Son los recursos tecnológicos que facilitan el curso de información, permitiendo la descentralización de funciones para un mejor desempeño organizacional; (Arévalo, Nájera y Piñero, 2018) se refiere además al uso positivo de estas plataformas informáticas en las empresas de servicios, cuando se emplean estructuras eficaces desde la inducción del personal hasta la administración. Así también Cano y Baena (2015), califican como

herramientas informáticas para el perfeccionamiento de las operaciones empresariales que dan lugar a óptimas negociaciones.

Según Arévalo et al. (2018), el progreso de la implementación de las TI radica en la capacidad del personal involucrado directamente con el proceso tecnológico, dirección del conocimiento y en la mejora continua de los procesos administrativos; por consiguiente (Carvajal, Ossa, y Cataldo, 2018) también proponen emplear el método TOE (tecnología, organización, y entorno), cuya relación positiva determina la factibilidad previo a inversión de TI en la empresa.

El estudio realizado por Galvez (2014), a varios gerentes de firmas en Colombia, se evidencia el uso de TI no solo como herramientas laborales, sino también y en su mayoría como parte de la vida diaria, lo cual facilita muchas actividades desde el ordenador, pasa de igual forma en la parte empresarial, con relación a la gestión comercial. Lo que para (Cano y Baena, 2015), es un causa rotunda en el intercambio de bienes o servicios para los negocios internacionales.

(Gaibazzi, 2012) Una de las consideraciones en la implementación de TI, radica valorablemente en la Seguridad de la información, como amenaza, que afectan a la organización y por ende a sus objetivos estratégicos, de acuerdo a los tres principios básicos de respaldo: confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; que deben ser estimado para la parte transaccional y su nivel de satisfacción con el cliente al final del ciclo de negocio, explica (Cano y Baena, 2015).

#### **2.4. COMO INFLUYEN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN EN LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL**

Las Tecnologías de Información se conforman por Sistemas de Información, entre sus diversos tipo se encuentran los Gerenciales, permiten a la organización alcanzar el cumplimiento de sus propósitos (Alvarado et al. 2018), el logro de ventaja competitiva, reducción de costos a menor tiempo y precisión en los procesos (Ramírez y Vega, 2015).

Cuando las empresas adquieren TI están alimentando una necesidad de innovación (Corrêa et al. 2015), y que desde el punto de vista administrativo incrementa el desempeño organizacional. (Arévalo et al. 2018) Pero también requiere una inversión,

calificada por los autores como 1/10, donde cada dólar que se obtiene de las TI, diez se necesitan para poner en marcha el uso de dicha tecnología.

Por lo que resulta imprescindible medir los resultados a obtener, con relación a las TI existentes en el mercado; así como también coordinar una estructura capaz de sostener la práctica (Arévalo et al. 2018). Ciertamente (Corrêa et al. 2015), describe el sentido propicio de conjugar innovación de producto y proceso, para la obtención de ventaja competitiva.

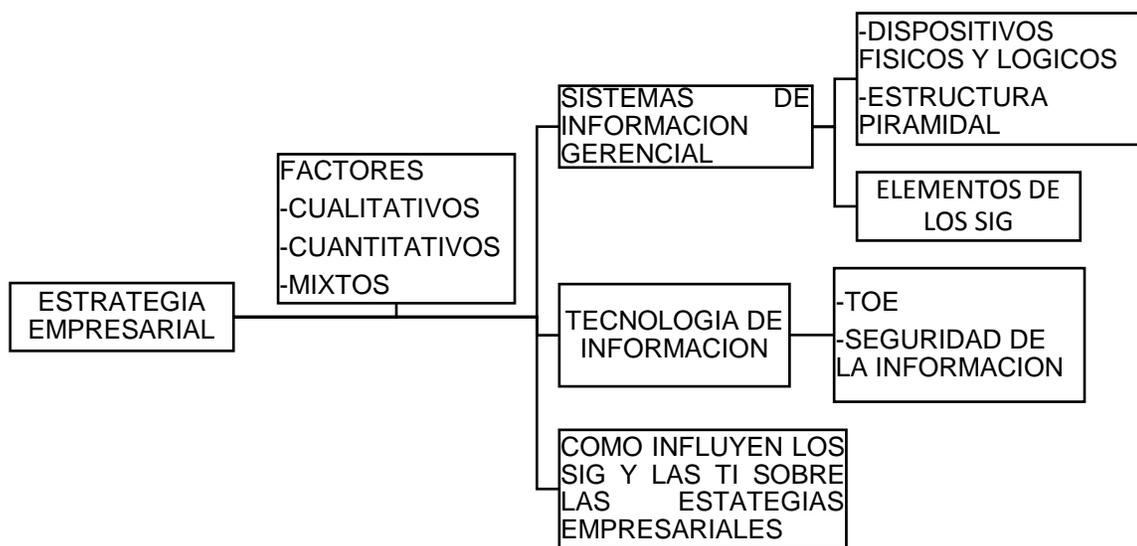
Las relaciones interorganizacionales también recaen sobre el enfoque relacional, pues permite estrechar los atributos que crean ventaja competitiva. Por esto se dispone de las TI como materia de intercambio de conocimientos entre competidores de un mismo sistema productivo o con semejanzas, para generar recursos complementarios (Peñaloza et al. 2015).

Como describe Ramírez y Vega (2015), el adecuado uso de SIG encierra un papel destacado, ya que finalmente se apodera de la información de varios puntos de almacenamiento y permite resguarda confiablemente los datos del cliente y sus necesidades comprometidas con la empresa. Es una realidad sobre el adelanto en la capacidad productiva a menor costo y mayor calidad, explica (Corrêa et al. 2015).

### 3. METODOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Mediante la revisión de diversos artículos científicos, se emplearon varios criterios concernientes al tema tratado. (Alvarado et al. 2018) Cabe resaltar que, tras la estrategia empresarial esta la importancia de implementar Los Sistemas de Información Gerencial y Tecnologías de Información que fueron analizados.

Se presenta un esquema gráfico de los temas abordados:



Fuente: Elaboración propia

## CASO PRACTICO

### 1. ¿Cuáles son las entradas, procesamiento y salidas del sistema de rastreo de paquetes?

La entrada de información, involucra toda la información que ingresa en el proceso de entrega de paquetes, desde que se adhiere la etiqueta en forma física, ingresan al sitio web, o registran en su DIAD los repartidores, en este sentido están:

- Datos del remitente
- Datos del destinatario
- Fecha de entrega del paquete
- Firmas de los cliente

ups INICIO RÁPIDO Rastreo Envío Servicios

PAQUETE **ENVIOS** Imprimir Buscar ubicaciones

Por favor, proporcione información acerca de su envío, incluyendo el destino, origen, fecha del envío y peso. Los campos obligatorios se muestran con \*.

1 ¿DÓNDE Y CUANDO?

ORIGEN:

País o Territorio: Ecuador

Código postal\*

Ciudad

DESTINO:

País o Territorio: Ecuador

Código postal\*

Ciudad

Tipo de destino:  Domicilio particular

¿Cuándo realizará el envío? \* 16/01/2019

Borrar Actualizar

2 ENTRAR DETALLES PARA MOSTRAR EL COSTO

MOSTRANDO RESULTADOS PARA: ECUADOR PARA ECUADOR

SERVICIO	HORA	COSTO
Resultados estimados calculados por UPS: miércoles, 16 de Enero de 2019 8:13 A.M. Hora del Este (USA)		

Garantía y ajuste

Fuente: UPS

El Procesamiento: United Parcel Service utiliza 2 centros de cómputo que envían la información hasta el centro de distribución más cercano, y con la ayuda de un software especial que permite crear una ruta de entrega más eficiente a cada repartidor, y además almacenar en menos de 60 segundos información del proceso. Con el apoyo de métodos especializados que adquieren bajo capacitación, cada repartidor genera de forma eficiente sus tareas ahorrando tiempo e inversión a la compañía.

La Salida: United Parcel Service facilita a cada repartidor una computadora portátil “DIAD” para acceder a la información, así como los sitios web que almacenan información de la entrega a los clientes.

## 2. ¿Qué tecnologías utiliza UPS? ¿Cómo se relacionan estas tecnologías con la estrategia de negocios de esta empresa?

Las tecnologías que United Parcel Service (UPS), utiliza son:

- Etiquetas inteligentes,
- Códigos de Barras,
- Sitios web,
- Dispositivos portátiles Dispositivo de Adquisición de Información
- Cisco Systems,
- OMS Sistema de Administracion de pedidos postventa
- Correo electrónico
- Fax
- Supply Chain Solutions.

Favoreciendo a mantener un alto nivel de Servicio al cliente en EEUU y más de 200 países.

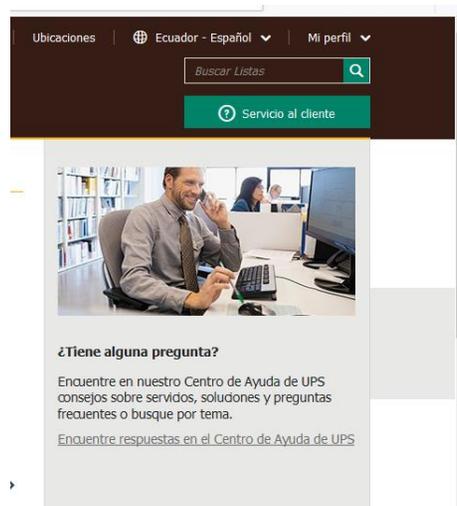
EXPORTACIÓN E IMPORTACIÓN (DOMINIO ESTÁN RESPONSABLES)		
COMPROMISO DE ENTREGA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	SERVICIO
1-3 días hábiles	Entrega normalmente a las 8:30 o 9:00 a.m.	UPS WorldWide Express Plus
1-3 días hábiles	Entrega normalmente a las 10:30 a.m. o 12:00 del medio día	UPS WorldWide Express
1-3 días laborales	Entrega al final del día	UPS WorldWide Express Freight
1-3 días laborales	Entrega garantizada para el mediodía o las 2:00 p.m., en función del código postal de destino	UPS WorldWide Express Freight NextDay

Fuente: UPS

## 3. ¿Qué objetivos de negocios estratégicos tratan los sistemas de información de dicha empresa?

Están basados en tres objetivos principales que les permite mantener el liderazgo de entrega de paquetes:

- Excelencia operacional: Para lo cual ha invertido mucho en tecnología de información avanzada, logrando mantener costos bajos e incremento de sus operaciones en general. Estos sistemas les permite generar varias funciones, como recopilar datos, generar rutas, enviar la información recopilada del proceso a tiempo real para un mejor servicio.
- Intimidad con clientes y proveedores: Pues cada cliente tiene acceso al sitio web, para verificar el estado de sus requerimientos, así también pueden generar datos desde su ordenador para las etiquetas, además de brindarles soluciones individualizadas mediante la plataforma web.



Fuente: UPS

- Ventaja Competitiva: Puesto ofrecen el mejor servicio a menores tarifas; logrando sobresalir en los servicios de entrega de pequeños paquetes, a pesar de tener duros competidores como FedEx y Airbone Express. Su liderazgo se encuentra en la flexibilidad y eficacia de los procesos a tarves de las tecnologías de información.

#### 4. ¿Qué ocurriría si sus sistemas de información no estuvieran disponibles?

Básicamente no se cumplirían con los tiempos de entrega previstos, porque sin duda los Sistemas de información les ayuda a circular sus procesos de forma programada, no obstante su ausencia genera colapso y desventaja en el mercado, mas aun teniendo dos grandes competidores en la misma brecha del servicio.

Al no prescindir de estos sistemas, empuja al declive de la empresa, ya que de por medio esta los compromisos económicos que demanda sostener esta estructura con sucursales y requerimientos en todo el mundo.

#### 4. CONCLUSIONES

1. La evidencia que se mostró anteriormente, destaca la importancia del uso de las TI para **United Parcel Service “UPS”** en función de sus objetivos, se describe además las ventajas que adquiere, con la implementación de mejoras para permanecer liderando en el mercado; así como la inversión que requiere para mejorar su estructura de negocio. Por las razones mencionadas se analiza desde la perspectiva administrativa, las gestiones que conlleva la innovación del recurso tecnológico.
2. De acuerdo al análisis de los Sistemas de Información Gerencial, las tecnologías mencionadas en el presente caso práctico, están caracterizadas por la flexibilidad del software en el proceso de servicio, con el fin de brindar valor agregado, al momento de estar al alcance del cliente interno y externo de la organización. Mejor aun reitera la posibilidad de crear nuevos sistemas para una gama de servicios adicionales como estructuras modelo de gestión.
3. Según los conocimientos capturados por otros autores, se reconoce que la competencia puede presionar a crear diversos modos de subsistir empresarialmente, pero además, es fundamental crear vínculos con el medio que permita crecer de forma responsable entre los demás involucrados del negocio.
4. Finalmente el estudio realizado, despierta la posibilidad de promover en el lector, muchas razones positivas, sobre la aplicación de herramientas tecnológicas con las que se concreten ideas, de pronto planteadas a largo plazo, pero que pueden ser ejecutadas de forma profesional con mejor dirección hacia el logro de sus objetivos.

## BIBLIOGRAFIA

- Alvarado, R., Acosta, K., & Mata de Buonaffina, Y. (2018). Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones. *Revista Electrónica de las Sedes Regionales de la Univesidad de Costa Rica*, 19(39), 17-31.
- Arévalo, A. D., Nájera, A. S., & Piñero, E. (2018). La Influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios. *Informacion Tecnológica*, 29(6), 199-212.
- Cano, J. A., & Baena, J. J. (2015). Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional. *Elsevier*, 31(1), 335-346.
- Carvajal, C. K., Ossa, B. M., & Cataldo, C. A. (2018). Factores organizacionales y de entorno que predicen el uso de TIC en empresas chilenas: Una aplicación de redes neuronales. *Ingeniare*, 26(2), 296-306.
- Corrêa, J. C., Sugahara, C. R., & Rodrigues de Sousa, J. E. (2015). Estrategia Empresarial e Innovacion Tecnologica de las Industrias Brasileñas. *Invenio*, 18(35), 65-84.
- Gaibazzi, M. F. (2012). Gestión, Implementación y Control de los riesgos relacionados con tecnología de la Informacion en los Bancos. *SaberES(4)*, 97-100.
- Galvez, A. E. (2014). Tecnologías de información y comunicación, e innovación en las MIPYMES de Colombia. *Colciencias*, 30(51), 71-79.
- Lozada, N., Gutiérrez Vargas, L., & Arias-Pérez, J. (2015). Perspectivas predominantes de la investigación sobre estrategia empresarial en Colombia. *Perfil de Coyuntura Económica*, 135-148.
- Martínez, M. C. (2014). Teoría del Caos y Estrategia Empresarial. *Tendencias*, XIX(1), 204-214.
- Noguera, H. Á., Barbosa, R. D., & Castro, R. G. (2014). Estrategia Organizacional: una propuesta de estudio. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 153-161.
- Peñaloza, M., González, M. M., & Álvarez, J. A. (2015). Cooperación inter-empresarial como estrategia competitiva de las PYME del estado de Merida (Venezuela). *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXI(3), 403-415.
- Ramírez, J. L., & Vega, O. (2015). Sistemas de Informacion Gerencial e Innovacion para el desarrollo de las Organizaciones. *Telematique*, 14(2), 201-213.
- Rendón, A. J., & Forero, M. J. (2014). Sistemas Productivos Locales; estrategias empresariales para el desarrollo. *Semestre Economico*, 17(35), 75-94.
- Sánchez, A. E. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(2), 25-50.
- Vargas, V. I., & Monduí, G. R. (2014). Sistema de información gerencial para Azcuba. *ICIDCA. Sobre los Derivados de la Caña de Azúcar*, 48(3), 62-69.