

LA MEDIACION TECNOLOGICA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE LAS ORGANIZACIONES. CASO CONSTRUCTORA PARQUE CENTRAL S.A

VIVIANA SALCEDO DELGADO

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE COMUNICADORA SOCIAL CON ÉNFASIS EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

DIRECTOR: JERONIMO GARCIA RIAÑO

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

BOGOTÁ D.C 2015

Agradecimientos

Doy gracias a Dios por haberme dado la sabiduría durante mi carrera y haberme permitido cumplir con este gran sueño, a mi madre por ser un apoyo incondicional en este proceso, a mi padre por ser mi ejemplo de superación, constancia y trabajo y a mi hermano por su compañía y acertados consejos a lo largo de mi vida. Por otra parte, al profesor José Miguel Pereira por su acompañamiento durante el avance de proyecto profesional I y II y sin lugar a dudas a mi asesor Jerónimo García por su guía para la culminación de este proyecto. Finalmente a mis amigas Alejandra Oñate y Ana María Laguna por su amistad durante estos cinco años de vida universitaria. Mil Gracias.

Contenido

Agradecimientos	5
Introducción	7
Problema	7
OBJETIVOS:	9
Objetivo General	10
Objetivos Específicos:.....	10
Antecedentes	10
Marco Teórico	14
<i>Empresa red, las TIC en el trabajo y herramientas TIC</i>	15
Metodología	25
Caracterización de la población	28
Constructora Parque Central S.A	28
Historia	28
Estructura de la empresa y comunicación con sus públicos	29
Instrumentos de recolección de información y su aplicación	36
Resultados de las encuestas.....	37
ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL	50
Análisis de los resultados	53
Proceso de Triangulación	60
Conclusiones	63
Recomendaciones	65
Bibliografía	65
Anexos	70
Anexo 1	70
Anexo 2	72
Anexo 3	79
Constructora Parque Central S.A	79
Entrevista al gerente general	79

Introducción

Después de un previo estudio, exploración e investigación sobre el tema de las TIC y su importancia en la actualidad de las empresas, se realizó este trabajo que consta del análisis del uso y apropiación de las tecnologías de información y comunicación en las organizaciones, aterrizado en un caso real, en este caso, la Constructora Parque Central S.A. Este trabajo surgió de la inquietud por conocer cómo han sido apropiadas y usadas las TIC en las dinámicas y procesos organizacionales internos de la compañía nombrada anteriormente. De esta manera reconocer entonces, cuales son las ventajas o desventajas que han traído estas herramientas en la organización o si es pertinente implementarlas para mejorar los procesos y dinámicas de la empresa. Por esto el objetivo general del trabajo busca analizar la apropiación y uso de las TIC en las dinámicas y procesos internos de la Constructora Parque Central S.A, que precisamente coincide con el problema propuesto en la investigación. Posteriormente para la obtención del objetivo general se plantearon tres objetivos específicos: describir las apropiaciones y usos que hacen los trabajadores de la Constructora Parque Central S.A de las TIC, Reconocer las dinámicas y formas de apropiar las TIC en el ámbito laboral y distinguir la influencia de las TIC en los diversos aspectos que permea a la organización. En este caso de la investigación, se consideró pertinente realizar un enfoque cualitativo, el cual permitió a través de encuestas y entrevistas, diagnosticar y recolectar datos e información acerca del objeto de estudio, solucionar dudas y generar conclusiones y recomendaciones a la Constructora y como tal al tema de este trabajo.

Problema

La sociedad se ha favorecido por las transformaciones positivas que brindan las Tecnologías de Información y Comunicación, pues a partir de sus posibilidades de conexión, se gestan y afianzan relaciones, se eliminan distancias, se innova en el

ámbito educativo y sin lugar a dudas evoluciona y beneficia a las empresas que hacen uso y apropiación de ellas.

Esta incursión de las Tecnologías de Información y Comunicación ha permeado a la Constructora Parque Central S.A. Una empresa que lleva casi 27 años en el mercado colombiano, realizando proyectos de construcción innovadores, rentables y de calidad, por lo tanto, han tenido que sobrepasar y adaptarse a la “ola tecnológica de los últimos tiempos.

La compañía introdujo tecnologías de información y comunicación y capacitó a sus empleados para el uso de las mismas. Desde entonces, la Constructora Parque Central S.A cuenta con diversas herramientas tecnológicas para el cumplimiento de su labores empresariales, tales como: computadores, internet, intranet, sitio web, teléfonos fijos y celulares; diferentes programas como: Autocad, Project, Acces, Bialbe, Construdata, Linux y Zebra para sus diseños arquitectónicos, la coordinación de contratos, los manejos contables y son usadas por los diferentes departamentos, las obras, la sala de juntas, entre otros. Sin embargo, no existe evidencia del uso y apropiación de las tecnologías de información y comunicación que posee la empresa.

Por esta razón, surge el problema de investigación planteado en la siguiente pregunta: ¿Cómo han sido usadas y apropiadas las TIC en las dinámicas y procesos organizacionales internos de la Constructora Parque Central S.A?

Justificación

Es de gran relevancia, realizar esta investigación para la Constructora Parque Central S.A desde lo comunicativo, para motivar y reconocer en la organización el buen uso y apropiación de las TIC, para que de esta manera sigan obteniendo los beneficios que brindan estas herramientas.

Porque la verdadera importancia de estas herramientas tecnológicas, no residen en las tecnologías en sí mismas, sino en la aplicación y uso que se hace de ellas en el ámbito laboral, por esta razón es relevante organizar, integrar, reunir los diversos factores positivos, que permiten el éxito de éstas en una organización y así reconocer a fondo el uso y apropiación de las TIC en las empresas, pero en el caso específico de la Constructora Parque Central S.A.

Por esta razón, es importante registrar cómo en las dinámicas y procesos organizacionales de la Constructora Parque Central S.A, se implementan y hacen buen uso y apropiación de las TIC; viéndose favorecidos en cuanto a sus actividades operacionales, gestión empresarial, la obtención de ventajas competitivas, la permanencia en el mercado, a partir de su misión y visión que es su establecimiento y su aporte a los mejoramientos tanto regionales como mundiales.

Además, las TIC como se mencionaba anteriormente le generan beneficios a la compañía y les concede ser reconocida en su sector empresarial, también les permite mejorar sus canales de comunicación, reformar procesos arduos para convertirlos y hacerlos procesos de agilidad y calidad, y por lo tanto generar mayor productividad y alargue de la vida de la constructora en el mercado.

Por lo tanto, se considera importante investigar sobre el uso y apropiación de las TIC en la Constructora Parque Central S.A como un caso en específico, para reconocer qué ventajas o desventajas han traído estas herramientas en la organización, o si se considera de gran importancia implementarlas para mejorar los procesos y dinámicas de la organización.

OBJETIVOS:

Objetivo General

Analizar la apropiación y uso de las TIC en las dinámicas y procesos internos de la oficina de la Constructora Parque Central S.A.

Objetivos Específicos:

- Describir las apropiaciones y usos que hacen los trabajadores de la Constructora Parque Central S.A de las TIC.
- Reconocer las dinámicas y formas de apropiar las TIC en el ámbito laboral de la Constructora Parque Central S.A
- Distinguir la influencia de las TIC en los diversos aspectos que permea a la organización.

Antecedentes

Las TIC y productividad en las industrias de servicios en Colombia, de María Verónica Alderete y Luis Gutiérrez de la Universidad del Rosario (Alderete & Gutiérrez R, TIC y productividad en las industrias de servicios de Colombia, 2012), es un documento que analiza los aspectos determinantes de la productividad laboral en relación con el uso e inversión de las tecnologías de información y comunicación, allí se expone que la inversión y uso de las TIC incrementan la productividad laboral. Por esta razón, aporta a esta investigación ya que demuestra cómo a partir de estas herramientas hay una obtención de mayor productividad, porque influyen en la capacitación del personal, el capital, el porcentaje de empleados que les genera una gran identidad la empresa y por esto permanecen en ella durante bastante tiempo.

En este punto, el texto indica que: “Los efectos positivos de la inversión en TIC sobre el aumento de la productividad en el largo plazo es que las TIC formarían parte de un amplio sistema tecnológico y de cambio organizacional que en definitiva es el que posibilitaría que se incremente la productividad a nivel de la firma. Es decir, no es la inversión en computadoras lo que aumenta la

productividad, sino la inversión en capacitación y nuevas formas de gestión que son colaterales al proceso de adquisición de nuevas tecnologías a nivel empresarial” (Alderete & Gutiérrez R, TIC Y PRODUCTIVIDAD EN LAS INDUSTRIAS DE SERVICIOS EN COLOMBIA, 2012)

Por otro lado, *Revesco* revista de la universidad complutense Madrid, España, , la cual recopila estudios cooperativos, contiene un documento en el Vol. 97 acerca del papel de las tecnologías de la información y la comunicación en las empresas de economía social, escrito por Ana Gargallo Gastel y Javier Pérez Sanz (Gargallo Gastel & Pérez Sanz, 2009), el cual indica que las TIC ofrecen amplias oportunidades a las organización con el fin de facilitar su expansión, la mejora en su servicio, la satisfacción y relación del cliente, entre otros beneficios que aportan estas tecnologías en el tercer sector de producción. Esta investigación bibliográfica retoma la utilidad y oportunidades que genera el uso y aplicación de las TIC en una organización, es por eso que es relevante para este trabajo porque resalta la importancia de tener estas herramientas en las empresas para que de esta manera se obtengan mejoras y facilidades en el cumplimiento de procesos de una organización.

Precisamente, se indica en el documento que: “las inversiones en TIC también alcanzan niveles superiores, por lo que resulta más fácil observar su contribución. Asimismo, se trata de periodos de tiempo más amplios, lo que habrá permitido a las empresas aprender a utilizar las TIC de forma más eficiente y, a su vez, alcanzar los beneficios a largo plazo derivados las inversiones realizadas en periodos anteriores.” (Gargallo Gastel & Pérez Sanz, 2009)

En la Biblioteca Alfonso Borrero Cabal S.J. de la Pontifica Universidad Javeriana, hay dos tesis sobre el análisis y revisión del uso y apropiación de las TIC enfocadas principalmente en el ámbito educativo, “*Uso de las tic en los entornos pedagógicos para el aprendizaje y la construcción colaborativa de saberes*” de Daniel Arturo Acuña, Martha Castellanos en una Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Humanidades y Lengua castellana (Acuña, Castellanos, & Toro,

2013), y “*Análisis de la política pública de tic de Colombia y su incidencia en el sector educativo*” del estudiante Carlos Mauricio Murillo Gualteros (Murillo Gualteros, 2013) en una Maestría de Ciencias políticas y relaciones internacionales, sobre Política Social. Las cuales sirven como textos similares, para identificar, distinguir y relacionar las TIC en diversos entornos en las que se aplican y se usan, pero diferentes al ámbito organizacional el cual se está investigando específicamente.

En la primera tesis se explica que “Las TIC como mediadoras de comunicación superan el esquema de contacto cara a cara entre docente y estudiante, puesto que la relación de dialogo no se sucede únicamente con la intervención personal y presencial del docente sino a través de la incorporación de medios que facilitan la interacción y transferencia de información. Se hace necesario que las instituciones educativas realicen un acercamiento a las TIC de manera crítica y responsable para conocer y apropiar sus lenguajes de modo que se constituya en una alternativa más para acceder al conocimiento y por ende a los procesos de aprendizaje”. (Acuña, Castellanos, & Toro, 2013)

La otra tesis del estudiante Guateros, denuncia que “es precisamente este proceso de apropiación de las tecnologías como herramientas que implican una nueva didáctica de aprendizaje y nuevos modelos pedagógicos para su uso, los que llevan a que los docentes desarrollen una serie de conocimientos relacionados con su incorporación y uso en el aula, con el fin de promover procesos de generación de conocimiento, como resultados de los procesos de interacción entre estudiantes y docentes”. (Murillo Gualteros, 2013)

Manuel Castells en su texto *La era de la información* (Castells, La era de la información , 1997) expone dos términos relevantes para esta investigación: sociedad y empresa red, ya que contextualiza la época que se está viviendo y cómo las tecnologías han permeado en todos los ámbitos de la vida social, entre ellos la empresa red que hace referencia a aquella organización que adapta y aplica las TIC para el disfrute de sus beneficios. Entonces, es pertinente porque a

partir de ese contexto se podrá conocer cómo surgieron estas herramientas y cómo su uso ha ido cambiando y mejorando el ámbito tanto social como organizacional.

Castells expone que “tan pronto como se difundieron las nuevas tecnologías de la información y se las apropiaron diferentes países, distintas culturas, diversas organizaciones y metas heterogéneas, explotaron en toda clase de aplicaciones y usos, que retroalimentaron la innovación tecnológica, acelerando la velocidad y ampliando el alcance del cambio tecnológico, y diversificando sus fuentes.” (Castells, *La era de la información* , 1997)

Por último, es oportuno tener en cuenta el texto *Entre mitos y realidades. TIC, políticas públicas y desarrollo productivo en América Latina* porque presenta el uso, aplicación y difusión de las TIC en empresas de América Latina, allí se evidencian los cambios y progresos que han tenido las TIC desde los años 2000 y cuál es su impacto en el sector productivo, por esto, es relevante para esta investigación, ya que brinda datos acerca del uso y apropiación a través de políticas que se desarrollan para la implementación de estas herramientas y además se evidencia la ejecución y utilización de las mismas, para generar cambios en las relaciones y procesos de la organización, es decir en las dinámicas laborales.

Por consiguiente, el texto dice que en Colombia “Si bien el plan señala que las grandes empresas en el país han avanzado sustantivamente en un uso más apropiado de algunas herramientas de TIC, las pymes y los microestablecimientos aún no han logrado grandes avances al respecto (...). Asimismo, el Plan Nacional de TIC señala que si bien el uso de las TIC en las grandes empresas alcanza un nivel considerado positivo, podría incrementarse, y que esto no ha ocurrido debido a la falta de una mayor concientización sobre los beneficios derivados de las TIC”. (Rovira & Stumpo, *Entre mitos y realidades. TIC, políticas públicas y desarrollo productivo en América Latina*, 2013)

Marco Teórico

Sociedad red y las TIC

A partir del Siglo XIX vivimos en una sociedad red que se expande por todo el mundo y se incorpora en diferentes ámbitos de la vida social de nuestra época. La sociedad red es una estructura social hecha de redes de información que procesan, almacenan y transmiten información sin límites de distancia, tiempo ni volumen, impulsadas por las tecnologías de la información, estas herramientas permiten la organización de los seres humanos en las relaciones de producción, consumo, experiencia y poder, es decir que influyen en toda interacción con su entorno.

La sociedad red nace de una revolución tecnológica la cual implicó transformaciones sociales que se producen en la sociedad actual; esta nueva forma de entender el funcionamiento de la sociedad se basa en la globalización que se ha ido desarrollando gracias a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Es evidente la huella que están marcando las TIC en el entorno y su significativo desarrollo y uso que cimienta aspectos positivos en la sociedad red tales como: la posibilidad de tener acceso a la información desde cualquier parte del mundo, afianzar relaciones y eliminar distancias, transformar el ámbito educativo a través de aulas virtuales y sin lugar a dudas las TIC han sido determinantes en la evolución y conversión de nuevas formas de trabajo. Las tecnologías de información y comunicación tratan sobre el empleo de computadores y aplicaciones informáticas para transformar, almacenar, gestionar, proteger, difundir y localizar todo tipo de información y datos necesarios para cualquier actividad humana (Salazar, 2010)

Estas herramientas tecnológicas son de gran importancia en las comunicaciones actuales, pues es evidente que a través del tiempo y la generación de cambios, se ha ido construyendo una civilización desarrollada y más informada, y de igual

manera los ciudadanos que obtienen acceso a millones y millones de fuentes de información inmensas a diario, se convierten en consumidores y adquieren conocimiento además de generar información por sí mismos.

Las TIC son aquellas tecnologías necesarias para la difusión y transformación de la información, además son esenciales en los ordenadores y programas que permiten almacenar, crear, cambiar y proteger información relevante. Ha sido notable la evolución de estas herramientas en el tiempo, puesto que en los primeros avances hacia la sociedad red, se caracterizaba por la invención del telégrafo, el teléfono, la radio, la televisión, y en la actualidad se destacan por la digitalización de datos, la intranet, las redes sociales vía internet, la telefonía móvil, los GPS, entre otras nuevas tecnologías.

Empresa red, las TIC en el trabajo y herramientas TIC.

La importancia de la productividad deriva fundamentalmente de la innovación y la competitividad, por tal razón las tecnologías de información y comunicación y la capacidad para usarlas, son esenciales para lograr la productividad efectiva que se quiere, además de la adaptación de estas herramientas permiten transformar una organización, la gestión de la misma y conseguir un sistema operativo efectivo, al cual el sociólogo Manuel Castells denomina “la empresa red” (Castells, La era de la información , 1997) .

Empresa red son las nuevas clases de compañías que se preocupan por utilizar las TIC para obtener el beneficio de conectividad entre los esfuerzos de los empleados y las necesidades del cliente, extendiendo, atrayendo de igual forma la organización hacia socios y proveedores para hacer parte de esta y aporten en el cumplimiento de procesos y venta.

La empresa red permite un trabajo colaborativo, lo que implica uso de TIC sin restricciones y un uso de herramientas de producción, permitiendo la conexión, la transmisión de mensajes, el acceso a la información en tiempo real, transformando

los procesos empresariales, en procesos flexibles, ágiles, trabajo en equipo, toma de decisiones bidireccional, comunicación abierta entre los miembros de una compañía y sus clientes, traspaso de fronteras, entre otros cambios beneficiosos para una organización.

Es por esta razón que las TIC están revolucionando, particularmente la forma de hacer negocios y ha sido evidente las modificaciones y beneficios que han tenido las estructuras empresariales, que a partir de la aplicación y uso de las TIC se han visto favorecidas en cuanto a sus actividades operacionales, gestión empresarial, obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en la misión y visión de cada empresa.

Es tan relevante el tema de las tecnologías de información y comunicación en las empresas que se dice que “Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado” (Beit, 2006 - 2014)

Por lo tanto es pertinente decir que cualquier empresa que adopta estas herramientas logra permanecer más tiempo dentro del mercado laboral, en una sana competencia, con mayor productividad y muchos otros beneficios que también se nombraron anteriormente; No importa el tamaño de la organización puesto que hasta la más pequeña empresa puede tener las más básicas tecnologías de comunicación e información para que contribuya en la facilidad y agilidad en el desarrollo de procesos dentro de la empresa.

La incorporación de estas herramientas en el ámbito laboral promueve un mayor aprovechamiento de los recursos de una organización y además motiva la innovación constante, además es cierto que estas herramientas no aportan únicamente en lo interno de la organización sino también en lo externo, porque desde la parte interna el uso de las TIC, dentro de las funciones de los miembros de una compañía ayuda a una mejor comunicación entre ellos, además de una reducción en el tiempo de sus labores porque le facilita algunas tareas, también

colabora en su desempeño y clima laboral. Desde la parte externa de una empresa es notable que las TIC jueguen un papel relevante porque estas herramientas tienen una mayor interacción con los públicos objetivos, además de generar información y publicidad sobre los productos que se expongan en el mercado, también generar una buena reputación e imagen corporativa empresarial y que a partir de la aplicación de estas herramientas llame la atención masivamente a los clientes interesados.

“El sistema de información tiene que modificarse y actualizarse con regularidad si se desea percibir ventajas competitivas continuas” (Salazar, 2010). Es decir que el uso y aplicación de la tecnología de información y comunicación también les permite a los directivos y empresas diferenciar en el mercado sus recursos, la calidad de sus productos y servicios y el personal capacitado y eficaz frente a sus competidores, lo que quiere decir actualmente que si se quiere triunfar en el mercado sin usar las TIC para generar sana y buena competencia en los negocios, ya es improbable puesto que las TIC son clave a la hora de producir y competir de la mejor manera en las “grandes ligas”. Las TIC pueden contribuir en las estrategias de marketing para que los productos se vendan a menor precio y además menor tiempo que la competencia logrando así que los clientes escojan tal compañía por su agilidad pero calidad en sus procesos.

Dentro de una organización el sistema de información actúa como el “sistema nervioso” ya que este es el que se encarga de hacer llegar a tiempo la información que necesitan los distintos elementos de la organización empresarial (departamentos, áreas funcionales, equipos de trabajo, delegaciones, etc.) permitiendo de esta forma una actuación conjunta y coordinada, ágil y orientada hacia los resultados. (Gomez Vieites & Suarez rey, 2012)

Las tecnologías de la información y comunicación más utilizadas en las organizaciones son:

- Antivirus: Esta herramienta es importante para un negocio, puesto que la protección de la información que circula y se suministra en una organización es de suma relevancia y confidencialidad, por esta razón se recomienda tener uno de estos antivirus para mantener la información de la empresa de forma protegida y muy segura.
- La conexión: esta herramienta es clave porque es la red que permite estar en constante conexión con clientes y proveedores de las empresas, es de las herramientas básicas para fundamental para que las TIC en las empresas le generen y mantengan relaciones con el público objetivo.
- Web 2.0: se refiere a “una segunda generación en la historia de los sitios web. Su denominador común es que están basados en el modelo de una comunidad de usuarios. Abarca una amplia variedad de redes sociales, blogs, wikis y servicios multimedia interconectados cuyo propósito es el intercambio ágil de información entre los usuarios y la colaboración en la producción de contenidos. Todos estos sitios utilizan la inteligencia colectiva para proporcionar servicios interactivos en la red donde el usuario tiene control para publicar sus datos y compartirlos con los demás”. **Fuente especificada no válida.**
- Software administrativo: esta herramienta es una de las más requeridas en cualquier negocio, puesto que permite llevar de forma organizada los aspectos financieros, contables y de factura. De esta manera se reducen tiempos y computan labores repetidas.
- CRM (Customer Relationship Management): esta herramienta hace referencia a una aplicación basada en la relación con los clientes, apoyando las áreas de servicios, ventas, mercadeo; recolectando información sobre los públicos interesados y de esta manera realizar estrategias que los atraigan.

- **Página Web:** esta herramienta es de importancia para el reconocimiento de un negocio frente a la competencia y los clientes, es una ventana para ofrecer los productos y servicios y tener un contacto directo con los clientes, ya que le brinda información necesaria para invertir en el negocio.
- **Correo Electrónico y mensajería Instantánea:** Esta herramienta permite facilidad e inmediatez de comunicación entre miembros de la organización y clientes, contacto constante, definitivamente es vital para la correspondencia de la empresa. (Latinpymes, 2012)
- **Redes sociales:** “El origen de las redes sociales se remonta a 1995, cuando Randy Conrads crea el sitio webclassmates.com. La finalidad de este sitio es proveer un mecanismo para mantener en contacto a los compañeros de clase de la Universidad. En el 2002 aparecieron sitios web para promover las redes de círculos de amigos en línea, creando comunidades virtuales, en sitios tales como Friendster, Tribe.net, MySpace. En estas comunidades un número inicial de participantes envían mensajes a miembros de su propia red social invitándoles a unirse al sitio. Los nuevos participantes repiten el proceso y así crece el número total de miembros y los enlaces de red”. (Cohen Karen, 2009)
- **Hardware:** “Sistema que forma el equipo computacional, las partes físicas de la computadora llamadas comúnmente "fierros": Incluye dispositivos de entrada, dispositivos de salida, dispositivos de almacenamiento, la unidad central de procesamiento (CPU, central processing unit), la memoria, los dispositivos de telecomunicación y los dispositivos para conectividad” (Cohen Karen, 2009)

Los miembros de la Constructora Parque Central S.A utilizan la mayoría de las tecnologías de información y comunicación nombradas anteriormente. Sin lugar a dudas poseen principalmente hardware en sus oficinas, ya que cada uno de los empleados tiene un computador propio para cumplir con su trabajo, además estos están conectados a una red inalámbrica que les permite acceder a internet y estar comunicados por la red, tienen antivirus y software administrativo. Igualmente, la constructora conoce y aplica la web 2.0, puesto que es esta la que les permite estar interconectados e interactivos en la red por la cual pueden enviar correos, visitar páginas web y hasta acceder a redes sociales. Vale la pena aclarar que la Constructora cuenta con su propio sitio web para brindar información sobre sus procesos a los clientes, sin embargo no tienen allí, ninguna retroalimentación con ellos, simplemente la página cumple con la función de brindar información sobre sus servicios. También es importante mencionar que no están insertos en las redes sociales puesto que se han asesorado y les han sugerido no hacerlo por las diferentes críticas tanto positivas como negativas que pueden presentarse allí.

Las herramientas mencionadas son unas pocas, en referencia a lo que abarca las tecnologías de información y comunicación y como es notable hasta las más básicas son necesarias e indispensables para cualquier negocio grande o chico, puesto que contribuirá en la productividad de la organización, la agilidad de los procesos, la comunicación interna y externa y generar estrechas relaciones con los clientes, que en la actualidad son lo más importante para que las gestiones y estrategias empresariales tengan un valor.

Sin embargo, vale la pena ampliar la información sobre una de las herramientas más importantes tanto en el mercado laboral como en todos los aspectos sociales, la Intranet. Definida como "un conjunto de Sitios Web que están instalados en la red interna de una institución o empresa y que permiten mostrar datos o documentos a cualquiera de los computadores conectados a ella" (Ryan Bernard, 1996). Este es una definición técnica y cambia según el usuario y contraseña asignado a cada quien para la comunicaciones entre todos.

Pero además aparece una definición más funcional de Intranet y dice que “es un sistema para la gestión de información, desarrollado principalmente sobre las potencialidades del mundo World Wide Web, y que es de acceso limitado a la institución o empresa que lo crea o a quien ella autorice” (H., Intranet: un sistema para la gestión de información, 1998) esta hace referencia a que además de ser utilizada por miembros de las organizaciones, sino también los clientes que deseen tener alguna información puede ser de igualmente suministrada por este medio y además acceder a servicios que autorice la empresa.

“Intranet es una red privada que utiliza protocolos TCP/IP de internet. En general una intranet se compone frecuentemente de un número de redes en interconexión. La finalidad es ser una plataforma tecnológica que permita compartir y distribuir información de la empresa. Debido a la utilización de estándares de internet usar aplicaciones de la empresa se vuelve sencillo. Este tipo de plataformas tecnológicas permiten a las compañías llevar a cabo transacciones de negocio a negocio como son: pedidos, enviar facturas y efectuar pagos”. (Cohen Karen, 2009)

Entonces, Intranet es relevante para una organización puesto que permite agrupar información y así diferentes departamentos o sesiones de una empresa pueden consultar sobre sus productos y servicios en general a partir de esta plataforma, también intranet ayuda a identificar la información, quién la suministra y quién la usa, o más conocido como flujos de información, además economiza los recursos de la empresa, fortalece la comunicación y por tanto los grupos de trabajo, etc.

Es perceptible también que Intranet es un sistema de redes de comunicación tanto internas y privadas, destinadas al acceso exclusivo de los empleados de la empresa, pero que en la parte externas con autorización de la organización, los clientes que quieran obtener algo de información puedan acceder como se nombraba anteriormente. Intranet definitivamente transforman el modo de hacer las cosas en los negocios, teniendo en cuenta la organización, la información que maneja, como la administra y además como protege esta información para

alcanzar el éxito y no el fracaso de la empresa. Intranet permite conectividad, interacción, retroalimentación, brindándole a las empresas un beneficio clave para que sus clientes conozcan la calidad de productos y servicios que se quieren ofrecer, además de controlar lo que se produce, lo que se oferta y lo que se vende en mayoría, para finalmente reconocer y dar cuenta de la calidad y la culminación de los procesos.

Uso y apropiación de las TIC en las empresas

“El acceso a la información y tecnologías de la información y comunicación han sido reconocidos como factores determinantes para el empoderamiento de las comunidades y para que éstas tomen decisiones que les permitan asumir el control de lo que configure su bienestar, para asegurar la igualdad de oportunidades y para desarrollar al máximo su potencial en la sociedad”. (Ayala Escobar, 2013)

Es así como estas tecnologías de información y comunicación generan cambios y beneficios en comunidades y de igual forma se favorecen las empresas, puesto que a través de la implementación y uso de estas herramientas, se obtienen ventajas competitivas entre compañías del mismo sector, se facilita el flujo de información dentro de la organización y fuera de ella, asimismo se genera un acompañamiento a la toma de decisiones y además se mecanizan los procesos operativos de una compañía.

El acceso a las TIC en las empresas permite que los clientes, proveedores, socios y hasta los mismo miembros de una organización tengan mayor reconocimiento en su entorno laboral y de igual forma mejore la toma de decisiones de acuerdo a lo que sucede globalmente, por eso también la importancia de la conectividad en tiempo real. Si hablamos de la transformación en la estructura empresarial a partir de estas herramientas se hace referencia a una empresa menos jerarquizada, con

una comunicación bidireccional, repartición de deberes sistemáticas y constante acceso, transmisión y retroalimentación de la información.

En el 2013 el Departamento Administrativo Nacional de Encuestas Dane realizó una encuesta de micro establecimientos que usan las TIC y dice que: “Los resultados estructurales de la encuesta de microestablecimientos corresponden a un total de 36.841 unidades económicas desagregadas así: 23.017 establecimientos de comercio, 9.986 de servicios y 3.838 de industria ubicados en 24 ciudades principales y sus áreas metropolitanas.

- Los resultados de evolución entre 2012 – 2013 se refieren a un total de 32.962 establecimientos de industria, comercio y servicios ubicados en las 24 ciudades principales y sus áreas metropolitanas.
- En 2013, el 27,0% de los microestablecimientos investigados usaba computador de escritorio o portátil; 35,9% en el sector industria, 17,4% en comercio y 45,7% en servicios.
- En 2013, el 22,0% de los microestablecimientos investigados tuvo acceso o utilizó el servicio de Internet; por sectores, 31,3% en industria, 13,5% en comercio y 38,0% en servicios.
- En 2013, el 18,8% del personal ocupado en los microestablecimientos investigados tuvo acceso a Internet o utilizó Internet; 20,3% en industria, 12,2% en comercio y 29,9% en servicios. (DANE, 2013)

El uso de las TIC dentro de las empresas generan una serie de beneficios, tales como: el valor agregado a productos y servicios que proporcionan las compañías puesto que estas herramientas pueden incrementar el nivel de información que aportan a sus clientes, socios y proveedores. Además la aplicación de estas herramientas contribuye en la eficiencia, competitividad, producción, distribución, reducción de costos para conseguir buenos procesos administrativos desde cualquier sector empresarial.

Las TIC y su buen uso pueden formar vínculos y fortalecer relaciones entre clientes y proveedores de una empresa, los cuales son esenciales para que la

compañía continúe con su misión dentro del entorno en el que se encuentra. Por esta misma razón es importante para las empresas estar en constante renovación e innovación de sus productos y ofertas dependiendo de las necesidades de los clientes. Las herramientas de tecnologías de información y comunicación mejoran las entregas de productos puesto acortan distancias tanto de información como físicamente, también contribuyen al mejoramiento de los productos y servicios proporcionando calidad en las empresas y de igual forma creando aspectos diferenciadores ante los competidores generando nuevas oportunidades de negocios y clientes futuros.

La apropiación de las TIC en las empresas ya es considerado como un factor obligatorio y necesario para permanecer dentro del mercado, por lo tanto, no sea excluido por sus competidores dentro de cualquier sector. Las personas y empresas que se apropian de estas herramientas van en la onda de la sociedad red y empresa red, mientras aquellas que no, deben apropiarse de estas porque de esa manera, no podran arrovechar los beneficios y se quedaran atrasados en un entorno lleno de oportunidades empresariales, desarrollo y competencia.

De acuerdo con lo anterior, “la misión del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones busca promover el acceso, uso efectivo y apropiación masivos de las TIC, a través de políticas y programas, para mejorar la calidad de vida de cada colombiano y el incremento sostenible del desarrollo del país, en donde uno de ellos es el Acceso, uso y apropiación de TIC”. (Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, 2009)

En Conclusión, inmersos dentro de la sociedad red, las tecnologías de información y comunicación hacen de nuestra sociedad, de nuestra vida personal, de nuestra profesión y empresa; una existencia dinámica, flexible, informativa y de trabajo en equipo. Las TIC nos permite tener información inmediata, transformarla, difundirla y de inmediato generar reacción y por lo tanto una respuesta, estas herramientas además han eliminado distancias, fortaleciendo amistades entre redes que se conectan en los ordenadores para poder comunicarnos y tener una conexión con otras partes del mundo en tiempo real. Pero no lo es solo en nuestra vida, las TIC

generan grandes beneficios a nivel empresarial en cualquier sector, permite estar dentro de la competencia, mejorar la productividad, mejorar las relaciones con clientes y proveedores, aumentar la difusión de información para ser reconocidas y recordadas y además promueven el trabajo en equipo mediante la inmediatez en la que se encuentran para comunicarse por correos, mensajería instantánea, videollamadas, entre otras herramientas.

Cada día se hace indispensable tener acceso a las TIC, usarlas y apropiarse de estas para mejorar y sostener un negocio sea de tamaño pequeño, mediano o grande; todo esto por asegurar el bienestar de una empresa en el presente y en el futuro de la sociedad red y empresa red en la que actualmente estamos coexistiendo.

Metodología

El enfoque definido para esta investigación es el cualitativo, pues con éste es posible identificar la naturaleza de las realidades en un sujeto, grupo o contexto, estos datos pueden ser obtenidos a través de intuiciones, perspectivas, observaciones, con sus respectivas técnicas, que brindan un conocimiento de cómo las tecnologías de información y comunicación han sido apropiadas en un caso de estudio específico como es el de la Constructora Parque Central S.A.

Con base al autor Roberto Hernández Sampieri, el enfoque cualitativo permite la recolección de información a partir de preguntas de investigación que se realizan previamente para que luego sean interpretadas, además de realizarse hipótesis antes, durante o después de dicha recolección y que finalmente se consigan datos, para resolver el problema de investigación llegando a una conclusión que demuestre como las TIC, su uso y su apropiación, hoy por hoy son tan importantes tanto en nuestra sociedad como en la vida empresarial. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Es importante aclarar, que esta investigación tiende a ser de tipo descriptivo, ya que consiste en “conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a

través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.” (Van Dalen & Meyer, 2006) Lo que quiere decir que, se pretende conocer cuál es el uso y apropiación de las TIC en las dinámicas de la empresa Parque Central, a partir de la descripción de datos relevantes, confrontados con el conocimiento e investigación previo sobre el tema de las TIC en las empresas, y de esta manera, analizar minuciosamente los resultados, con el fin de obtener nuevas conclusiones que contribuyan al conocimiento.

Por otro lado, es significativo realizar un estudio de caso que alude a un método analítico, en el cual Robert E. Skate (Solano, 2005) especifica los procesos evaluativos que se generan mediante esta herramienta y además propone tres modalidades de estudio que son: intrínsecos, instrumentales o colectivos. Por lo tanto, en esta investigación se aplicara un estudio de caso intrínseco porque representa una empresa en particular, es decir un caso en específico con el fin de comprender algunos fenómenos generales, sin elaborar o crear nuevas teorías.

De tal manera, que se resalten los fenómenos actuales que tienen un impacto significativo en la sociedad, como lo son las TIC, que representan cambios en el ámbito laboral y es necesario su preparación y adaptación, y asimismo puedan responder el cómo y él por qué de este fenómeno contemporáneo, a través de múltiples fuente y datos, que permita determinar alternativas soluciones al problema de investigación. Igualmente, utilizar el conocimiento que se tiene de las TIC, para transformar ese conocimiento útil en la aplicación de estas herramientas dentro de la organización, y así dichas herramientas mejoren los productos y servicios de manera eficiente, brindando productos diferenciadores y competitivos, en este caso en el sector de la Construcción.

Las técnicas correspondientes que se usaron para este objeto de estudio son, principalmente algunas entrevistas a profundidad que consiste en un diálogo entre el investigador y el entrevistado con el fin de obtener información por parte de este

personaje generalmente idóneo, apto, capaz para responder preguntas sobre el tema de investigación. En este caso esta técnica es necesaria para comprender, conocer, opiniones o datos relevantes acerca de la noción que se tiene sobre las TIC en la empresa.

Por otra parte, se diseñarán y aplicarán encuestas y sondeos difundidos entre varias personas con el fin de que respondan preguntas que le aporten datos relevantes a la investigación, estas encuestas pueden ser resueltas de manera anónima para brindarles mayor seguridad y confianza a las personas que las resolverán y así manifiesten de manera más honesta y consiente el cuestionario. Por lo general estas encuestas son aplicadas a personas beneficiadas o afectadas con el problema de investigación y que pueden dar cuenta de ello, es así como esta técnica permitirá la recolección de datos distinguidos que luego serán tabulados y evaluados para reconocer las ideas de los miembros de la organización acerca de hace cuanto conocen las TIC, como se apropiaron de ellas, con que frecuencias las usan, son beneficiosas para su labor dentro de la empresa, entre otras preguntas.

Por último, el estudio se basará principalmente en las categorías de estudio: la primera categoría es el uso de las TIC, mientras que la segunda categoría corresponde a la apropiación de las TIC. Luego se tendrán en cuenta subcategorías que indican lo que se va investigar específicamente de esas categorías de estudio, por ejemplo: las decisiones, capacitaciones o entrenamientos que se hicieron para introducir las TIC en la organización, también tener datos sobre las acciones realizadas dentro de la conexión a internet, además reconocer cómo es el flujo interno de información, datos y decisiones empresariales; finalmente identificar los beneficios que le genera a la organización apropiarse de las TIC.

Esta recolección de datos se harán con la técnicas nombradas con anterioridad y unas preguntas elaboradas previamente, la mayoría de estas preguntas serán resueltas por el departamento de recursos humanos, el Gerente General,

Marketing y un grupo significativo de empleados de la Constructora. (revisar Anexo 1)

Caracterización de la población

Constructora Parque Central S.A

Historia

La Constructora Parque Central S.A se constituyó en el año 1988 por el grupo empresarial Bavaria y desde entonces se han creado importantes proyectos de construcción en varias ciudades únicamente de Colombia. Principalmente la empresa desarrollo el proyecto de renovación urbano más importante del país, en la capital de Colombia denominado “Parque Central Bavaria”, sin embargo la organización tuvo algunos inconvenientes e iba a ser vendida, pero en el año 2004 la Constructora Parque Central Bavaria fue adquirida por un grupo de accionistas que ya hacían labores directivas dentro de la empresa y decidieron tomarla y darle el nombre que actualmente la identifica como Constructora Parque Central S.A., además de convertirse en un tipo de sociedad anónima y trasladarse al norte de la ciudad en la dirección AK 45 # 108 – 27 torre 2 oficina 703 en el Centro Paralelo 108. (Constructora Parque Central S.A, s.f.)

La constructora está conformada por cuatro socios, quienes conducen de forma exitosa la empresa, a través de un crecimiento continuo, representado en la calidad y cantidad de proyectos de construcción propios y de terceros ejecutados para los sectores privados comerciales, institucionales, industriales y residenciales, siendo este el sector productivo en el que se desenvuelve la organización. En cuanto a sus procesos de comunicación, después de la certificación de calidad del 2001 adquirió un papel muy importante en la optimización de todos los procesos internos durante el cambio, al implementar acciones para lograr un clima organizacionales sano a favor de la salud y la

seguridad de todos los trabajadores, también se generaron planes y capacitaciones para mejorar el servicio al cliente, haciéndolo sentir importante y brindándole confianza al ofrecerle productos de calidad. Hay que tener en cuenta que la Constructora no cuenta con un departamento de comunicación como tal, estos temas son manejados generalmente por el departamento de recursos humanos pero se deberían considerar de comunicación social y del aporte y la colaboración que puede generar un comunicador organizacional.

La misión de la Constructora Parque Central S.A trata sobre su participación y aporte en el desarrollo económico y social de Colombia, por esta razón, la empresa considera de gran importancia generar valor para el sostenimiento y crecimiento de la compañía dentro del sector de la construcción, generando productos y servicios de calidad, diferenciadores y rentables, a través de su grupo humano, motivado y capacitado, para garantizarle al cliente su satisfacción. La visión de la Constructora está conformada por algunas palabras, separadas en viñetas; las palabras que se expresan allí son: rentabilidad, calidad, diversificación de clientes, estructura organización y recursos humanos, seguridad industrial y salud ocupacional. Sin lugar a dudas esos conceptos deben definir claramente el enfoque organizacional, su labor, su dirección y su día a día para lograrlo. (Constructora Parque Central S.A, s.f.)

Estructura de la empresa y comunicación con sus públicos

La empresa cuenta con una estructura lineal, ya que en la parte superior del organigrama se evidencian los altos mandos de la empresa y desde ahí se va descendiendo sucesivamente hasta encontrar en la base de la pirámide los cargos más bajos, es decir, entre los superiores y los subordinados existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad donde cada jefe recibe y transmite lo que pasa en su área. Este es un modelo tradicional de jerarquía de una empresa; embargo, la Constructora Parque Central S.A tiene una estructura dinámica a la hora de interactuar los altos mandos con hasta los más bajos, porque a pesar de que la Constructora maneje una comunicación o un esquema

descendente, a la gerencia le parece pertinente escuchar sugerencias de los operarios, ya que en definitiva son ellos los protagonistas del desarrollo empresarial, permitiendo la corrección de aspectos administrativos en los procesos y optimización de las funciones para un mejor resultado de los proyectos.

Es evidente la relación interpersonal que tiene la empresa de manera interna con sus directivos y los demás trabajadores, se hace notable que es una relación sana y beneficiosa para todos, puesto que parecen tener un alto nivel de escucha entre sus compañeros y esto les permite hacerse entre ellos mismos los comentarios pertinentes para trabajar en conjunto y culminar los proyectos con efectividad. Esta buena comunicación se ve reflejada en su agradable clima laboral y en la calidad del grupo humano que trabaja diariamente para cumplir con la labor de la Constructora.

Además, la Constructora Parque Central S.A mantiene buenas relaciones de colaboración con otras organizaciones beneficiosas para ambas partes, principalmente con sus proveedores, contratistas y clientes. Por otro lado, también mantiene relaciones con empresas del mismo sector de construcción puesto que en algunas ocasiones realizan proyectos en compañía y por esa misma razón le interesa conocer las propuestas y servicios que estas ofrecen para crear aspectos diferenciadores en sus licitaciones y en la organización.

A nivel global, la constructora tiene en su misión un compromiso con el proceso sostenible del país Colombia, la empresa se informa constantemente del desarrollo urbano en Colombia a través de diversas fuentes tales como: la entidad de Camacol (Cámara Colombiana de la Construcción), coordinada urbana, el DANE y galería inmobiliaria, entre otros. Estas entidades reportan estadísticas de nuevos lanzamientos de proyectos inmobiliarios de vivienda, comercio, oficina, bodegas e institucionales. Además, como se están comportando y apropiando las licencias de construcción, las ventas de inmuebles en el país o en la región de interés. También, estas fuentes de información los tienen al tanto de

modificaciones o nuevas normativas del POT (plan de ordenamiento territorial), para que los proyectos se enmarquen en los cumplimientos de estas normas.

Estas herramientas de información son fundamentales en la estrategia de la compañía para determinar la viabilidad de los proyectos y donde se hacen las inversiones. A nivel global o internacional, entonces se informan del comportamiento y desarrollo inmobiliarios que depende mucho de los indicadores macroeconómicos de las regiones que reportan las revistas e informas de economía mundial.

Por esto, hay que tener en cuenta las tecnologías de información y comunicación que maneja una constructora en sus labores diarias y en los procesos que ejecuta, como por ejemplo: herramientas para sus diseños arquitectónicos, los diseños técnicos, los proyectos inmobiliarios, la coordinación de contratos, los manejos contables, la tesorería, el departamento de recursos humanos, las licitaciones públicas y privadas, las obras, sala de juntas y sistemas. Entonces para cumplir con estos procesos nombrados anteriormente usan programas como: Autocad para la revisión, verificación y validación de los planos técnicos arquitectónicos y elaboración de implantaciones, además usan Project que permite la elaboración de cronogramas y de esta manera tener un seguimiento del programa de las obras, otra tecnología es Acces que permite tener control de contratos de obra, también tiene sistema uno modulo administrativo – activo fijos, financiero, sistema de gestión de cartera, para tener un registro de las órdenes de pago, causación de impuestos, generación de cuentas de cobro y facturas, registro y control de activos fijos y generación de pago a proveedores, asimismo se lleva un registro del proceso de liquidación nómina y generación de base de datos de trabajadores, control de cartera correspondiente a la venta de los inmuebles proyectos propios, estos dos últimos usados por la tesorería, recursos humanos y más que todo contabilidad. Conjuntamente usan otra serie de tecnologías como Bialbe, Construdata, Linux y Zebra para distintas funciones respectivamente.

La Constructora ha trabajado durante los años de vigencia en el desarrollo de una buena comunicación con los públicos internos, ya que se reconocen los buenos resultados, el logro de licitaciones de proyectos, los horarios de reuniones de juntas y actividades sociales por medio de carteleras de la compañía y también mediante el correo electrónico Outlook, para que sean de conocimiento de todos los empleados de la empresa. La comunicación con los públicos externos es centralizada, es decir las decisiones principales se toman en el departamento de recursos humanos, sin embargo la empresa contrata como outsourcing a Publicidad P&M.

En términos de comunicación, si hace referencia a la formalidad e informalidad se considera que en la organización se dan ambas, ya que en la parte externa la relación con los clientes, contratistas y sus proveedores es de manera formal debido algunos protocolos que se han establecido en la empresa tales como: ser amables, resolver dudas y reclamos, poseer una cultura de cortesía, realizar reuniones, envió de cartas, correos o comunicados a los clientes externos. En cuanto a la informalidad se puede observar que los altos directivos tiene una buena relación con sus trabajadores internos por el bienestar en todos los aspectos de la vida de cada uno de los trabajadores, definitivamente es una empresa, flexible y demuestran los empleados una relación de informalidad en sus pausas laborales, eventos de la empresa o en espacios dentro de la organización como la cafetería o los baños, sin embargo lo único que se exige es mantener los formalismos a la hora de dirigirse entre los empleados donde se tiene en cuenta la jerarquía dentro del organigrama.

La empresa cuenta con una comunicación de doble vía, puesto que los problemas y necesidades que se presentan comienzan desde los más bajos cargos hasta llegar al comité de gerencia donde se toman las decisiones más importantes y trascendentales de la compañía, después del comité cada directivo encargado de su área es el responsable de comunicar e implantar las decisiones tomadas mediante comités del área donde se dan las directrices a los encargados dentro de las jerarquías del organigrama; a los diferentes frentes de trabajo estas

decisiones se hacen saber mediante emails, también comunicación persona o vía telefónica.

En cambio, si se trata de exponer las posiciones de la empresa frente a clientes externos se hace a partir de comunicaciones escritas, cartas físicas o por correo. Por esta razón, la organización se considera dinámica porque hay participación y retroalimentación dentro de la empresa al transmitir información y además mantiene buenas relaciones y alianzas con sus clientes o públicos de interés.

La compañía Parque Central S.A no tiene políticas de comunicación establecidas, tal vez por la misma razón de que no tienen un departamento de comunicación que los guíe u oriente para realizarlas, pero sin embargo, la constructora muestra gran importancia e interés por manejar y aplicar políticas, normas y protocolos de comunicación con bases sólidas y bien establecidas, en las que se tenga en cuenta la atención adecuada a las visitas, a los proveedores y a los clientes, formando relaciones cordiales y fluidas, ya que esto la posiciona como una marca más creíble, fiable, querida por los clientes y mucho más duradera en el tiempo. En esta empresa, los empleados y directivos se esmeran por realizar bien las cosas, pues tienen claro que la diferencia no solo la marcan los precios y servicios ofrecidos, sino la calidad de empleados y el valor que se les da a los clientes tanto internos como externos.

Aunque como se expresaba con anterioridad, la constructora no tiene como tal unas políticas establecidas, pero cumplen a cabalidad con unas reglas, normas o pautas para efectuar un mejor clima organización y que los clientes se satisfagan de manera efectiva, se fidelicen y se sientan a gusto con la marca a nivel de comunicación, algunas de las principales políticas que se tienen en cuenta son:

- Los empleados deben responder amablemente al teléfono
- Los empleados siempre deben buscar la satisfacción de las necesidades de los clientes, contratistas y proveedores pueden realizar visitas a las instalaciones de la empresa y a los lugares donde se ejecutan los proyectos.

- Todas las personas que hacen parte de la empresa a nivel interno y externo deben poseer una cultura de cortesía, buen trato y respeto.
- La empresa se preocupa no solo por el entorno laboral sino por el bienestar en todos los aspectos de la vida de cada uno de los trabajadores.
- El saludo y la despedida se deben hacer de manera cordial entre los empleados de todos los rangos.
- A la hora de solicitar algún tipo de ayuda, supervisión, aclaración, resolución de preguntas se requiere que se haga con respeto y que el ayudante brinde el servicio amablemente, esto en busca de cumplir con los objetivos colectivos.
- A pesar de que la Constructora Parque Central S.A es una empresa flexible y de tipo orgánica, se manejan de manera formalizada al dirigirse entre empleados, clientes, proveedores y contratistas, donde se tiene en cuenta la jerarquía dentro del organigrama y el papel que representa dicha persona dentro de la organización.
- Cuando se envían cartas, correos o comunicados a los clientes externos, pueden ser redactadas por cualquier empleados de la organización dependiendo el asunto, sin embargo es estrictamente necesario que el documento este firmado y/o aprobado por alguno de los gerentes.
(Constructora Parque Central S.A, s.f.)

Este conjunto de normas o reglas de cortesía, metodologías de buenas prácticas y fórmulas que refuerzan las relaciones humanas dentro y fuera de la empresa, logran darle un estilo propio y proporcionan una imagen de constructora seria que cuida todos los detalles de una forma armoniosa, sutil y elegante. Es evidente que las buenas relaciones dentro y fuera de la empresa, aportan una mayor productividad, al trabajar en un entorno agradable y armónico.

Las acciones y las estrategias de comunicación en una empresa siempre son fundamentales, porque se puede informar acerca de los proyectos, los valores, la

misión y visión, permitiendo así la identidad del personal con la cultura organizacional de manera efectiva. Por otra parte, una buena comunicación tanto interna como externa y una fuerte cultura organizacional, le permite a la compañía tener una buena reputación o imagen, credibilidad, efectividad en los procesos y en consecuencia, una mayor rentabilidad, debido a que la empresa puede así lograr una mayor participación en el mercado en el que se desenvuelve.

Se manifiesta que los medios o canales de comunicación más usados por la organización son:

- Página web de la Constructora, (<http://www.cpc.com.co/>). Esta página, nos presenta todo lo que es la cultura organizacional de la empresa, pues nos informa acerca de su historia, misión, visión, valores, proyectos realizados y en proceso, además de su responsabilidad social, que está enfocada en este caso en la salud ocupacional y gestión ambiental de la que ya se habló aquí. De esta manera, las compañías y los empleados internos buscan relacionarse con la empresa porque se identifican con esta organización y su forma de gestión. La página también cuenta con la opción de “contáctenos”, donde se encuentran números de teléfonos, emails y fax, para comunicarse tanto para hacer pedidos, sugerencias o reclamos respecto a cada uno de los tres servicios que ofrece la compañía.
- Red de internet mediante el programa Outlook. Esta es una herramienta que es utilizada como el correo electrónico, para una comunicación tanto interna como externa, puesto que permite la comunicación rápida dentro de la oficina y en las diferentes ciudades del país, así como permite la comunicación con los clientes, proveedores y terceros. Este canal de comunicación al parecer es considerado como un medio directo y efectivo para los miembros que trabajan dentro de la organización.
- Páginas web generales. Además de tener su propia página web, tiene apariciones en páginas alternas y oficiales como es el caso de las páginas amarillas, consejo de construcción sostenible (CCCS), entre otras; en las cuales se hace publicidad de la compañía, así mismo como se hacen

publicaciones acerca de la mano de obra que necesitan para sus proyectos, donde especifican las labores que van a realizar y el pago que estos ofrecen por cada cargo.

- Los teléfonos fijos y celulares, permiten la comunicación directa cuando se requiere intercambiar opiniones o dar directrices de manera oportuna y rápida.
- Las comunicaciones escritas cuando se requieren dejar evidencias o documentos de soporte de las operaciones como lo son memorandos, cartas de despido, contratos, etc.
- Carteleras y televisores, son un medio de comunicación masivo en la Constructora, por medio de estos se hacen reconocimientos a los empleados por sus buenos resultados, se reproduce el video empresarial a diario para la recordación de la misión, visión, valores y demás. Queriendo así, motivarlos y alinear sus objetivos con los de la organización. Igualmente, para los reconocimientos también se utiliza la herramienta ya mencionada, Outlook, puesto que permite enviar un correo que sea de conocimiento de todos los empleados a la compañía.

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que los medios y canales que utiliza la empresa son usuales y sin ninguna innovación, sin pensar que medios serán mejores para llegarles a sus públicos internos o que medios serán mejores para difundir la cultura organizacional. Es necesario un departamento de comunicación, que sea totalmente estratégico e innovador, sobre todo en los canales de comunicación interna, teniendo así una estrategia que tenga en cuenta a todo el personal de la compañía y contribuya a la capacitación del uso y apropiación de estas y nuevas herramientas tecnológicas de información y comunicación. (Constructora Parque Central S.A, s.f.)

Instrumentos de recolección de información y su aplicación

Se realizaron 13 encuestas en total, a distintos miembros pertenecientes a la Constructora Parque Central S.A. Vale la pena resaltar, que estas encuestas se

elaboraron con base a las categorías de análisis: uso y apropiación de las TIC, de manera particular. Para la primera categoría de análisis, se adicionaron las subcategorías noción, capacitación, frecuencia, acciones que se realizan con las herramientas tecnológicas, fortalezas y debilidades en cuanto al uso. Y en cuanto a la segunda categoría, se sumaron las subcategorías de aquellos cambios que se generaron en el trabajo y la capacitación que se brindó igualmente para la apropiación de las TIC.

Además, se realizó una entrevista al Gerente General Julián Salcedo Benavides, teniendo en cuenta nuevamente las categorías de análisis: uso y apropiación de las TIC, con las subcategorías de capacitación, frecuencia, acciones, fortalezas y debilidades con respecto a uso y en lo que respecta a apropiación, se recurrió a las subcategorías de: decisiones tomadas sobre las TIC, capacitación y beneficios.

La aplicación de dichos instrumentos permitió conocer y explorar, los perfiles de los empleados de la compañía, sus conocimientos acerca de las TIC y cuáles son sus opiniones y recomendaciones. Por otra parte, cuáles fueron las decisiones que se tomaron con respecto al uso y apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación y cuáles son los beneficios que le brinda a la Constructora.

De acuerdo con lo anterior, entonces, se logró evidenciar y analizar de manera efectiva las categorías de estudio de esta investigación, ya que tanto los empleados como el Gerente respondieron a preguntas previamente realizadas acerca del uso y apropiación de las TIC, teniendo en cuenta sus nociones sobre el tema, sus capacitaciones y decisiones dentro de la empresa, la frecuencia de uso de esas herramientas tecnológicas, las acciones que emprenden con ellas y además determinar cuáles son las fortalezas y debilidades que les generan las TIC en su ámbito laboral.

Resultados de las encuestas

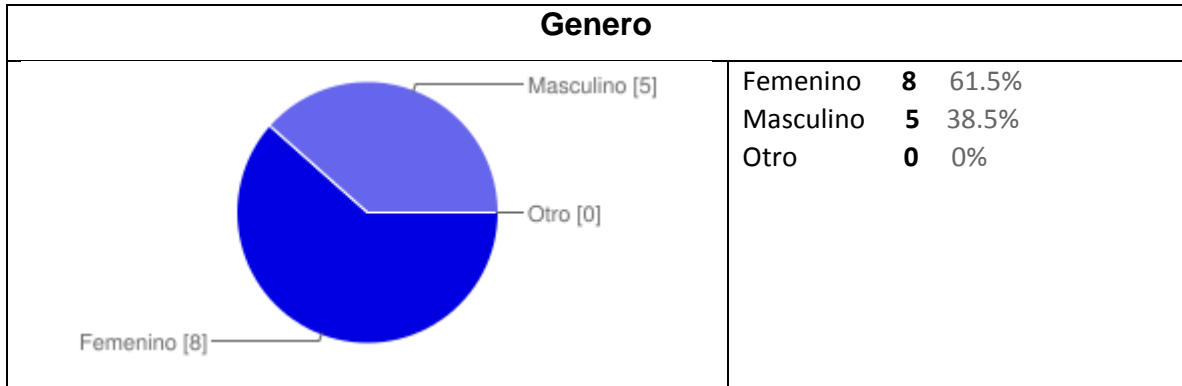


Figura 1. La grafica indica que la mayoría de los encuestados son de sexo Femenino.

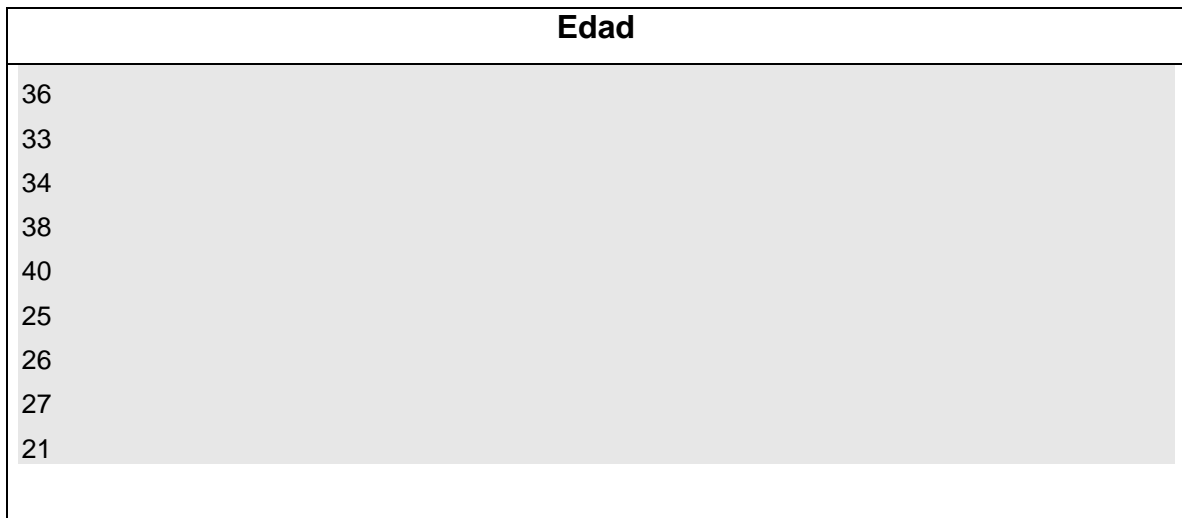


Figura 2. Los encuestados están en un rango de edad entre los 20 a los 40 años aproximadamente.

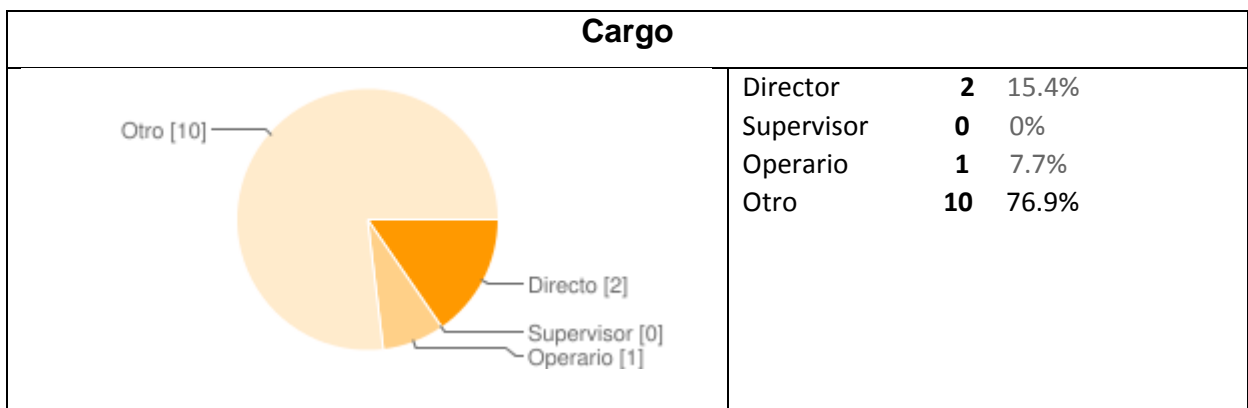


Figura 3. La mayoría de los encuestados tienen otro cargo al de las opciones establecidas en la encuesta.

¿Hace cuantos años trabaja en la empresa?

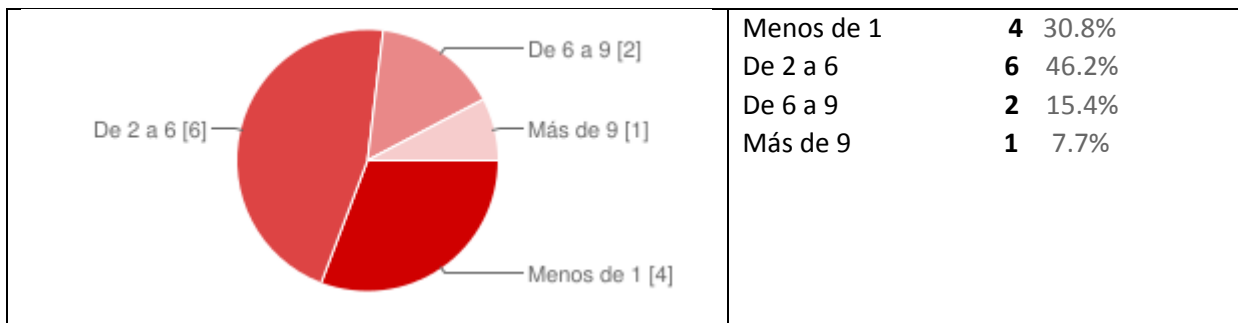


Figura 4. Los encuestados están repartidos en las distintas opciones de respuestas, la mayoría de ellos con un 46.2% dicen trabajar en la empresa de 2 a 6 años, 4 de ellos dicen que menos de un año, dos de los encuestados dicen que de 6 a 9 años y tan solo uno dice que trabaja hace más de 9 años en la empresa.

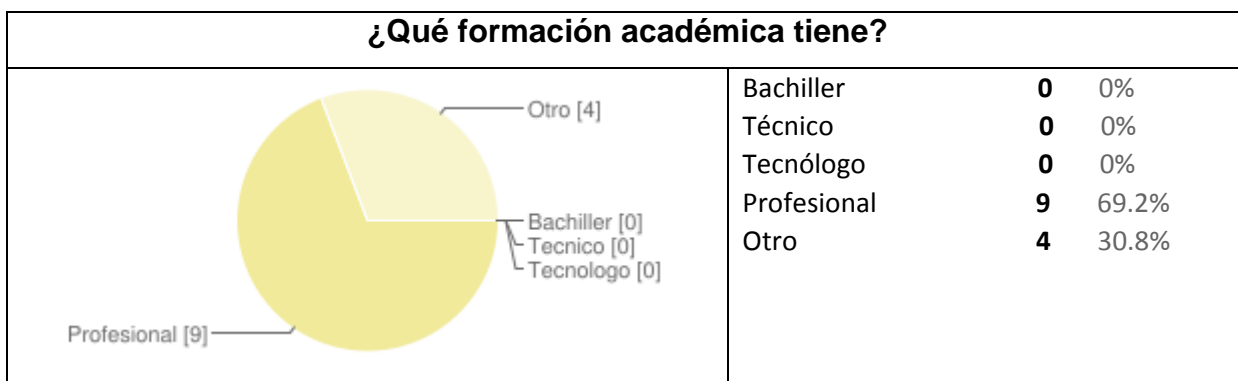


Figura 5. La grafica demuestra que la mayoría de los empleados son profesionales y 4 de ellos tienen otra formación académica de las establecidas en las respuestas.

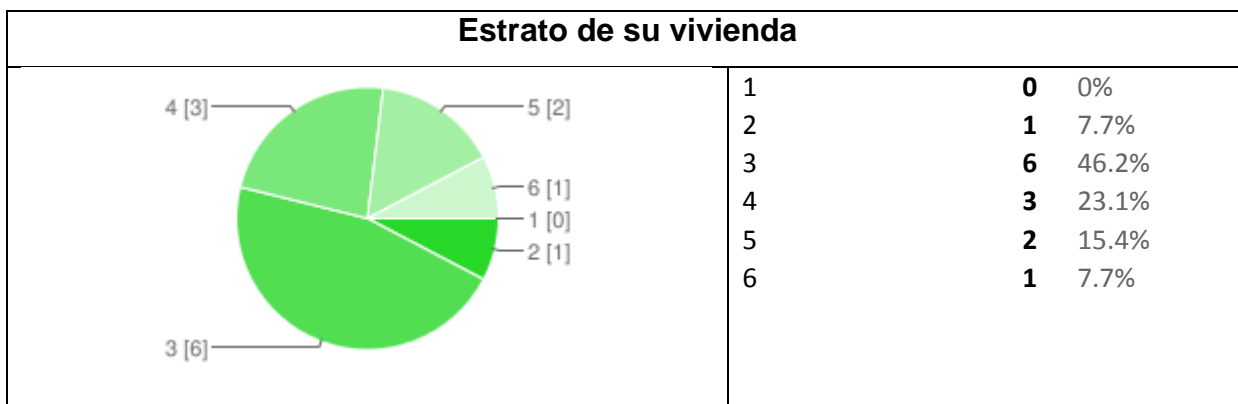


Figura 6. Los encuestados están repartidos en las distintas respuestas, la mayoría de ellos dice vivir en estrato 3, luego tres de ellos dicen vivir en estrato 4, dos de ellos en 5 y por último, uno en 6 y uno en 2.

Uso de Tecnología de Información y Comunicación (TIC)

¿Conoce cómo usar las herramientas tecnológicas de la empresa?

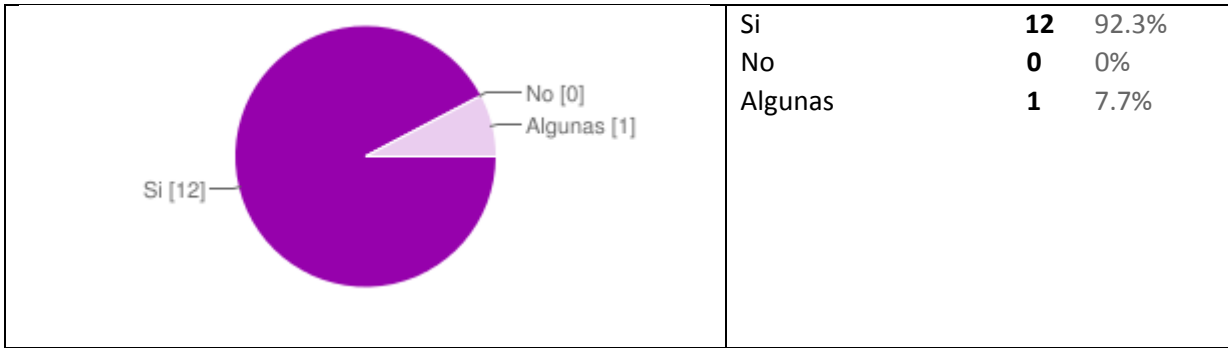


Figura 7. La mayoría de los encuestados expresaron que si conocen como usar las herramientas tecnológicas de la empresa, tan solo una persona dijo que algunas.

Tabla 1

Conocimiento de los cambios que genera el uso de las TIC en la Constructora Parque Central S.A

¿Conoce cuáles son los cambios que genera el uso de las TIC en la organización?
<p>Puede generar cambios en la manera de desarrollar ciertos procesos administrativos, por ejemplo desarrollándolos on-line en vez de tener que hacerlo con documentos en físico.</p> <p>Si, genera cambios en capacidad de almacenamiento y velocidad en el flujo de la información.</p> <p>Si, se pasa de realizar actividades manuales o tediosas a actividades mediante el uso de la tecnología.</p> <p>Facilitan el fácil acceso a la información.</p> <p>Rapidez en la que se recibe y se envía la información,</p> <p>Si, Facilita la comunicación</p> <p>agilidad en los procesos, disponibilidad de información en tiempo real</p> <p>Mediante el uso de las TIC en la organización podemos optimizar nuestro trabajo, al igual que mantenernos en la vanguardia y aprovechar los avances tecnológicos para nuestras actividades.</p> <p>Si</p> <p>El uso de la tecnología en la realización de los procesos y en la comunicación de la organización permite que se pueda brindar herramientas que permiten el control de los procesos y por ende la toma de decisiones.</p> <p>* MAYOR CAPACITACIÓN * ACTUALIZACIÓN DE DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS * MAYOR IMPORTANCIA A LA INFORMACIÓN DE LA NUBE, QUE A LA QUE SE ENCUENTRA IMPRESA</p> <p>La Constructora, actualmente no implementa de manera importante el uso de TIC's, razón por la</p>

cual no existen mayores impactos. El uso de computadores, software especializado (para ciertas áreas) y básico para la mayoría de los procesos, así como el correo electrónico, resultan ser las herramientas mínimas que se pueden requerir. Sin duda la aplicación de nuevas tecnologías, profundizará la cohesión entre las áreas y facilitará el acceso a la información.
Si porque lo socializan a través de correos.

Nota: Los encuestados expresaron su conocimiento acerca de los cambios que genera el uso de las TIC en la organización, la mayoría afirmaron conocer sobre ellos y además resaltaron los beneficios que les genera, tales como: la facilidad en el acceso a la información y la optimización de procesos y trabajos.

Tabla 2

Conocimiento de los beneficios que genera el uso de las TIC.

¿Conoce los beneficios que generan el uso de las TIC?
Si, mejora la calidad de los procesos y rapidez en los mismos. * USO DE INFORMACIÓN EN RED * RAPIDEZ EN LA TOMA DE DECISIONES * MENOR USO DE DOCUMENTACIÓN IMPRESA * DISMINUCIÓN EN LOS DESPLAZAMIENTOS PARA REUNIONES * ALMACENAMIENTO SEGURO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN * PRESENCIA Y ACCESO AL MERCADO GLOBAL DE CLIENTES Y PROVEEDORES Mejora en los procesos. Agilidad en la toma de desiciones. Mejora en la gestion de las soluciones y en el desarrollo de los procesos. Comunicacion constante con toda la organizacion, sin importar su ubicacion.
Si, porque difunden la información masiva.
Si Optimiza nuestro trabajo Ayuda al buen desarrollo de las actividades Brinda seguridad
Si, ayudan a generar información al instante que ayuda en el proceso de la empresa y que los clientes puedan ver los avances de los productos a entregar
Sí. El uso de TIC's ayuda a optimizar e integrar los procesos internos de la empresa, haciendo que sean más eficientes.
El uso de las TIC puede volver más eficientes los procesos, generar una mejor trazabilidad y organización de la información.
tener informado y actualizado al personal de la empresa y a cada una de las dependencias,
Sí, generan beneficios al tener a disposición información de manera instantánea lo cual representa mayores índices de eficiencia en la consecución de los trabajos cotidianos.
Aumenta velocidad en el flujo de información interna y externa de la organización.
Si. Comunicación Efectiva Mejora los tiempos de respuesta Aumenta la participación y consulta dentro de las personas de un proceso

Nota: Los miembros de la organización hablaron sobre sus conocimientos acerca de los beneficios que generan el uso de las TIC, ellos expresaron que brindan calidad y rapidez en los procesos y decisiones, nuevamente la facilidad para la difusión de información y la eficiencia en los trabajos.

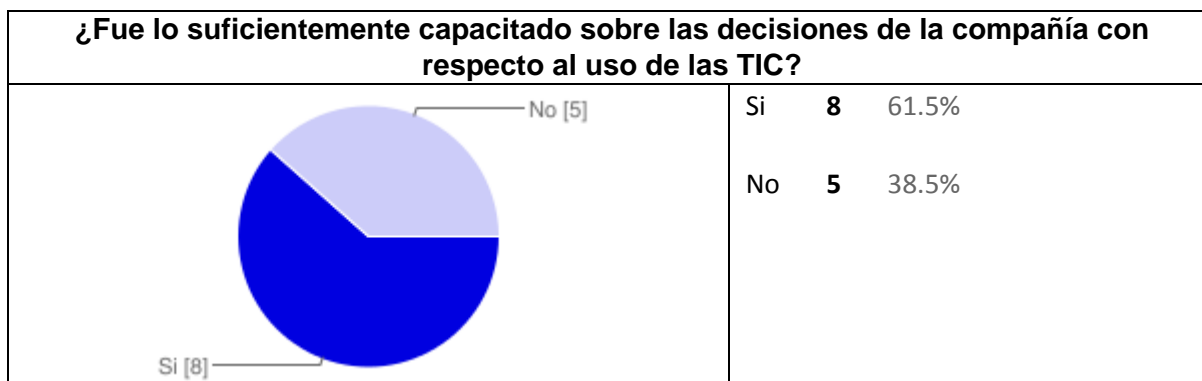


Figura 8. Los encuestados estuvieron divididos en la respuesta a esta pregunta, ocho de ellos afirmaron ser capacitados sobre las decisiones de la compañía respecto al uso de las TIC, mientras que las cinco personas restantes dijeron que no.

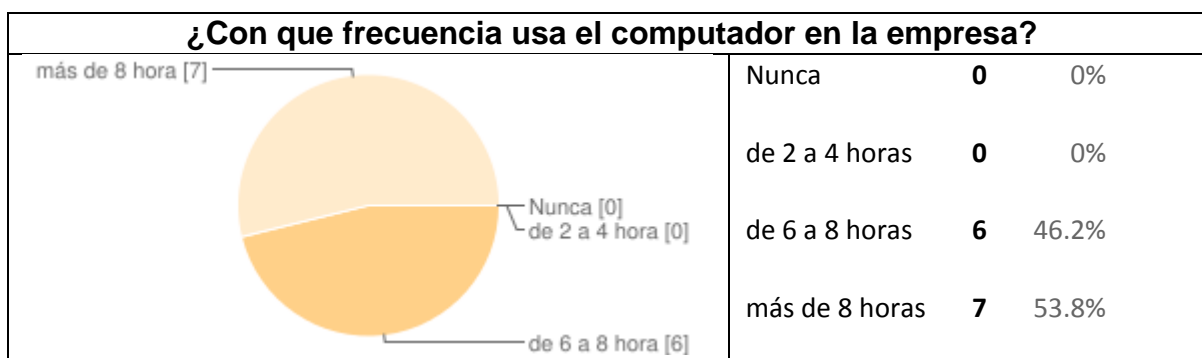


Figura 9. Seis empleados de la Constructora, enunciaron que usan el computador en la empresa más de 6 a 8 horas y siete de ellos dijeron que más de 8 horas.

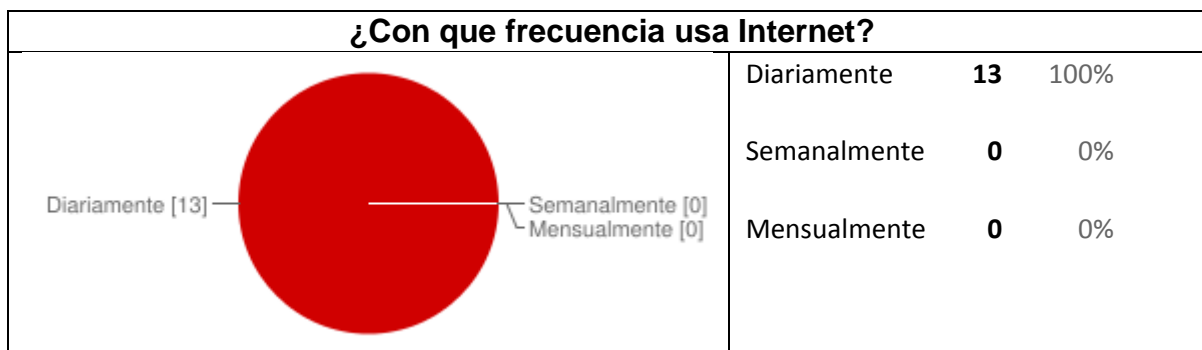


Figura 10. Todos los encuestados dijeron que usaban diariamente internet.

De 1 a 5 ¿Cuánto usa el correo de la empresa?

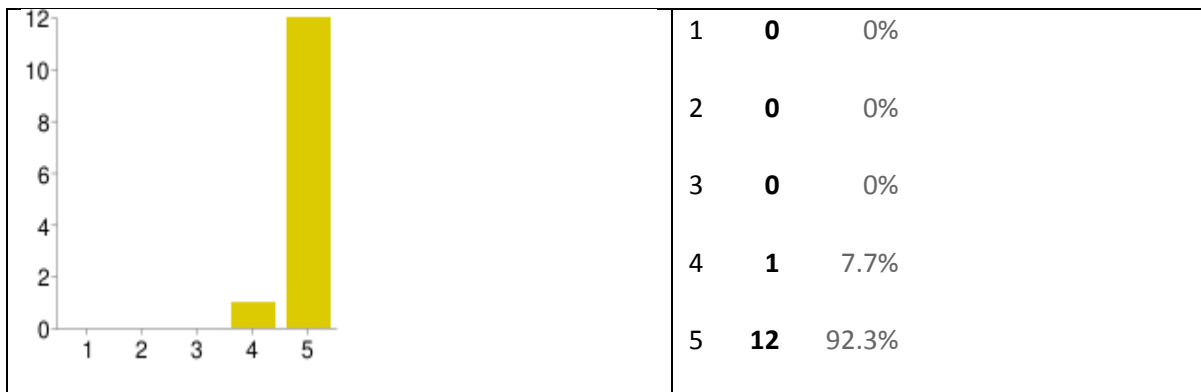


Figura 11. La mayoría de los encuestados escogió la máxima puntuación para afirmar que usaba el correo de la empresa, tan solo uno de ellos escogió el 4 en el rango de 1 a 5.

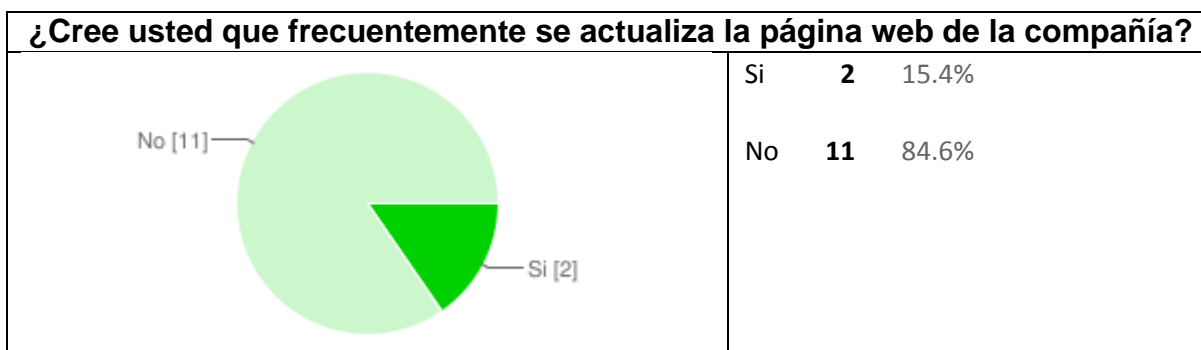


Figura 12. La mayoría de los encuestados enunció que no se actualiza frecuentemente la página web de la compañía, tan solo dos de los encuestados dijo que sí.

Tabla 3

Uso del computador

¿Para qué usa su computador?
Para utilizar las bases de datos de la compañía, usar software especializado y consultar información en internet.
generación de informes
TRABAJO
Generar presupuestos.
El desarrollo de mis funciones ya que hago parte de la coordinacion de sistemas
Elaboración de informes, programas y planes de manejo ambiental; y comunicación con las obras y proveedores de servicios.

CORREO, CONSULTAS, INFORMES

PRESUPUESTOS

Trabajo diario

Desarrollar las labores de mi cargo

estudiar

Para responder correos, mirar información que se requiera acerca del tema.

Para realizar mi trabajo

Nota: Los encuestados expresaron para que usan su computador, la mayoría coincidió al decir que únicamente para sus labores en el trabajo, entre esas: elaboraciones de informes, revisión de correos y consultas.

Tabla 4

Uso de internet

¿Para qué usa internet?
Actualización en normatividad y exigencias ambientales
Buscar información precios de los presupuestos
CONSULTAS, CHAT, APLICACIONES
INFORMACIÓN
Para buscar información
envío de correos, consulta, Información de procesos de licitación
Actualización y búsqueda de Información
Para consultar información del mercado.
Para acceder al correo electrónico de la empresa
INFORMACION DE PROVEEDORES
Busqueda de informacion, cotizaciones y consulta de informacion.
comunicación constante
estudiar

Nota: En este espacio, los miembros de la Constructora Parque Central S.A opinaron para que usaban internet, la mayoría coincidieron en decir que lo usan para la consulta de información.

Tabla 5

Fortalezas del uso de las TIC en la Constructora Parque Central S.A

¿Qué aspectos considera que son fortaleza a la hora de usar las TIC en la

organización?		
Buen flujo de información	13	100%
Reconocimiento empresarial	4	30.8%
Consolidación de relaciones o comunicaciones internas	7	53.8%
oportunidades laborales	3	23.1%
Ventajas competitivas	7	53.8%
Innovación	5	38.5%
Facilidad operacional	8	61.5%
Agilidad en los procesos	8	61.5%
Otro	0	0%

Nota: En la selección de los aspectos que consideran fortaleza a la hora de usar las TIC en la organización, se resaltó el buen flujo de información, seguido por la facilidad operacional y la agilidad en los procesos, después, la consideración de relaciones o comunicaciones internas y las ventajas competitivas. Las de menores elecciones fueron innovación, reconocimiento empresarial y oportunidades laborales.

Tabla 6

Debilidades por no hacer uso de las TIC en la Constructora Parque Central S.A

¿Qué aspectos considera que son debilidades al hacer o no uso de las TIC en la empresa?
<p>Se requiere un sistema tecnológico que ayude en la distribución y divulgación de los documentos que se usan en el sistema de gestión de calidad de la empresa.</p> <p>Gkhkfh</p> <p>AL HACER USO: * RIESGO DE DESACTUALIZACION PERMANENTE * RIESGO CON EL MANEJO CONFIDENCIAL DE INFORMACIÓN CORPORATIVA AL NO HACER USO: * SE PIERDE COMPETITIVIDAD * SE PIERDE PRESENCIA EN EL MERCADO LOCAL Y GLOBAL</p> <p>Al no hacer uso de las TIC's en la empresa, los procesos quedan desarticulados, incrementando los tiempos de ejecución. Esto redundará en mayores costos a largo plazo en la operación de la empresa.</p> <p>cuando una empresa no hace uso de las TIC, pierde identidad frente a sus clientes, empiezan</p>

las falencias de comunicación interna porque no existe un sistema integrado para todos.

Si no usamos las TIC o les damos un mal uso podemos tener un margen de error en el resultado de nuestras labores, al igual que podemos tardar mas tiempo en el desarrollo de las mismas.

El no uso de las TIC genera que las organizaciones no puedan avanzar y ser competitivas.

Es un filtro para que los usuarios se quejen públicamente de no conformidades en facebook y twitter, es mejor tener un perfil más serio y privado.

Se generan reprocesos y no se puede controlar facilmente los mismos.

Considero que el uso de las TIC fortalecen y no debilitan ya que permiten un alto flujo de información.

La pregunta no es clara. Sin embargo, una debilidad es no hacer uso de las herramientas o no implementar nuevas tecnológicas para mejorar los procesos.

En no poder mantenerse actualizado con los temas de interés tanto personal como laboral.

Puede no ser fácil de entender por todo el personal.

Nota: Los empleados expresaron las debilidades que tienen la empresa al hacer o no un uso de las TIC, la mayoría de ellos coincidió en el retraso que le puede ocasionar a la empresa en el mercado laboral y además la disminución del flujo de información genera deficiencia en la agilidad y cumplimiento de los procesos.

Tabla 7

Mejoras con respecto al uso de las TIC dentro de la Constructora Parque Central S.A

<p align="center">¿Qué hay que mejorar con respecto al uso de las TIC dentro de la organización?</p>
<p>implementar mas bases de datos y no archivos de excel.</p> <p>Se requiere un sistema tecnológico que ayude en la distribución y divulgación de los documentos que se usan en el sistema de gestión de calidad de la empresa.</p> <p>La empresa requiere un mecanismo de articulación de todos los procesos, que permita acceder a la información completa y actualizada en tiempo real. Dicho mecanismo aplica para todas las áreas de la empresa. Implementar nuevas tecnologías requiere la capacitación de los colaboradores y la renovación del hardware en ciertos casos.</p> <p>Mantener equipos mas actualizados, softwares mas capaces y mejores para información entres dependencias.</p> <p>* AUMENTAR LA CAPACITACIÓN EN EL CONOCIMIENTO DE LAS TIC DISPONIBLES, Y COMO MEJORARÍAN LAS LABORES DE CADA UNO * APROVECHAR HERRAMIENTAS DE VIDEOCONFERENCIA, COMO EL SKYPE PARA REALIZAR REUNIONES, EN LAS CUALES EL DESPLAZAMIENTO DE LOS ASISTENTES NO SEA INDISPENSABLE * AUMENTAR LA CAPACITACION EN ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES, CON SOFTWARE Y HERRAMIENTAS VIRTUALES ACTUALIZADAS</p>

Hay software que se podrían actualizar para agilizar procesos.
 hkgkfk
 Incrementar el uso de TIC en control de procesos de gestion de proyectos.
 Usar tecnologías con mayor capacidad, dado que cada vez somos mas los usuarios de estas
 Implementación de software para manejo de información entre las diferentes áreas de la organización. Una sola red al servicio de toda la organización.
 Considero que en la medida en que el personal se encuentre más capacitado en el uso de herramientas como outlook, se puede mejorar aún más la planeación de actividades en conjunto.
 Mantener actualizada la pagina web
 La divulgación de los mismos.

Nota: Se brindó este espacio para que los empleados de la Constructora manifestaran que se debería mejorar con respecto al uso de las TIC, las respuestas más relevantes coincidieron sobre la capacitación, la articulación de los procesos y la innovación de las herramientas tecnológicas para conseguirlo.

Apropiación de Tecnología de Información y Comunicación (TIC)

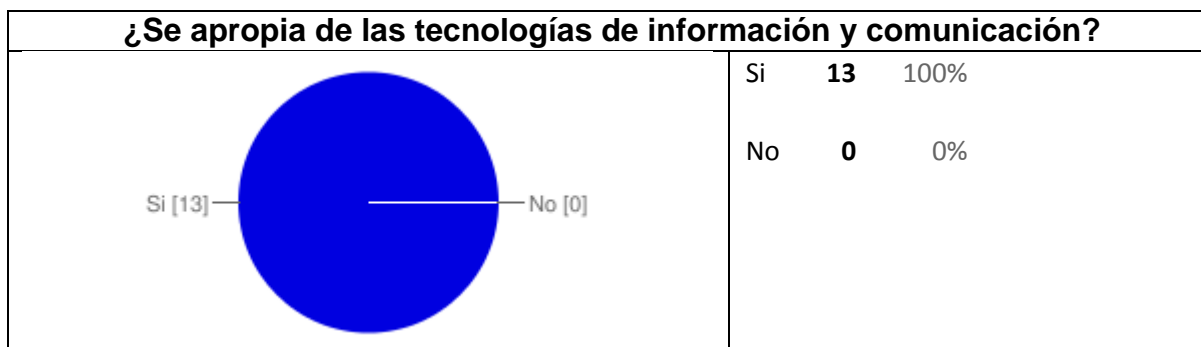


Figura 13. Todos los encuestados afirmaron que se apropiaban de las tecnologías de información y comunicación.

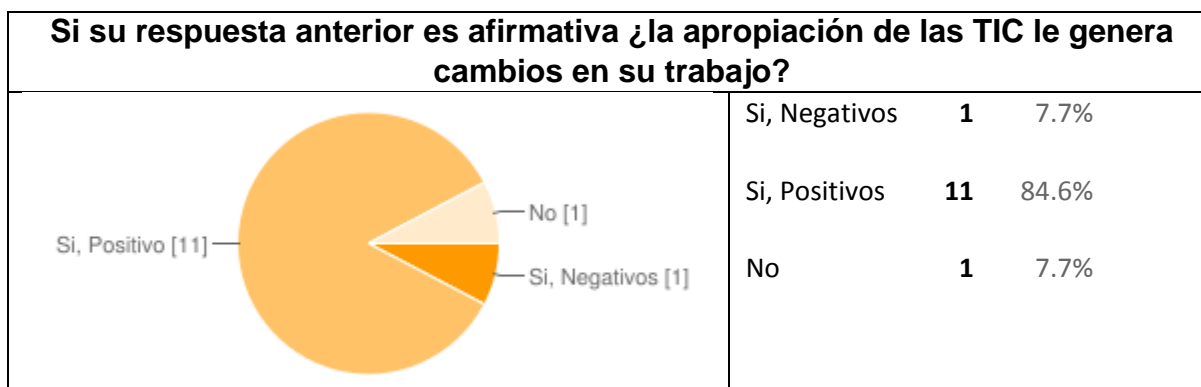


Figura 14. Once de trece encuestados dijo que la apropiación de las TIC le genera cambios positivos en su trabajo, uno de ellos respondió que le generaba cambios negativos y otra persona respondió que no le generaba ningún cambio.

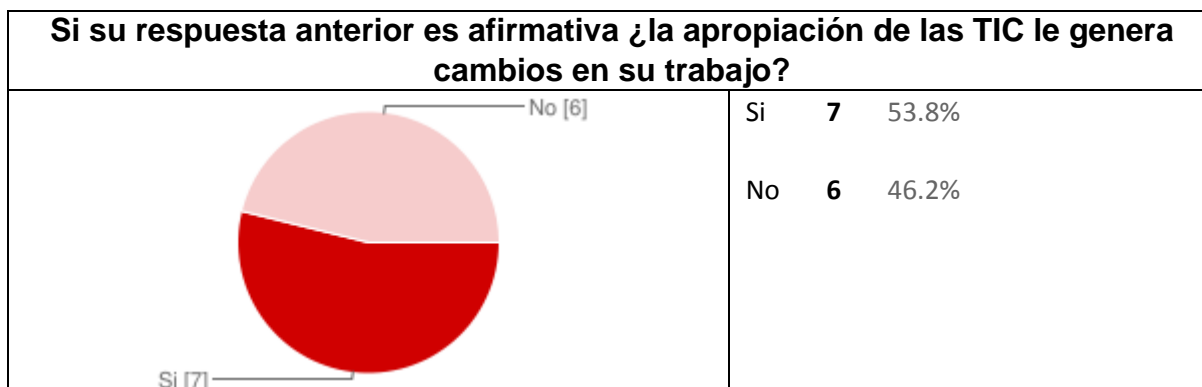


Figura 15. Las respuestas estuvieron divididas, siete de los encuestados respondieron que la apropiación de las TIC le genera cambios en su trabajo, mientras que seis de las personas restantes respondieron que no.

Tabla 8

Beneficios de la apropiación de las TIC en la Constructora Parque Central S.A

¿Qué aspectos considera que son beneficiosos a la hora de apropiarse de las TIC en la Compañía?		
Genera competencia laboral	7	53.8%
Fortalecimiento de las relaciones internas y externas	8	61.5%
Bienestar para la empresa	8	61.5%
Permanencia en el mercado	4	30.8%
Adaptación en la sociedad	4	30.8%
Trabajo en el futuro	4	30.8%
Otro	2	15.4%

Nota: Para la selección de los aspectos a considerar que son beneficiosos a la hora de apropiarse de las TIC en la compañía, los encuestados dieron su mayor puntuación a el fortalecimiento de las relaciones internas y externas y el bienestar en general para la empresa, seguido de la generación de competencia laboral. Los

aspectos con menor elección fueron la permanencia en el mercado, la adaptación en la sociedad, el trabajo en el futuro y dos de los encuestados expresaron que había otros aspectos.

Tabla 9

Opiniones y recomendaciones sobre el uso y apropiación de las TIC por parte de los empleados.

Por último, indique ¿cuáles son sus opiniones o recomendaciones acerca del uso y apropiación de TIC en la Constructora Parque Central S.A?

Existen herramientas que se pueden implementar, con el fin de optimizar procesos tanto administrativos como de obra, contando con la información en tiempo real, optimizando tiempos y recursos.

Recomiendo una intranet en la cual el personal de obra pueda tener la información real que se genere en la oficina principal y así se evitarían reprocesos.

Considero que se pueden aplicar al sistema de gestión de la calidad para hacerlo más dinámico, he visto empresas que cuentan con softwares que permiten el seguimiento a las no conformidades y demás temas afines a esta gestión. Sumado a esto la aplicación de las TIC es una alternativa frente al ahorro del papel el cual tiene un alto consumo en las oficinas de Parque Central.

deficiente, mas capacitaciones, mas información entres dependencias.

Es una organización moderna que se vale de las TIC en pro de la optimización de procesos relativos al flujo y manejo de información.

Se promueva el uso por medio de actividades.

Usar tecnologías con mayor capacidad, dado que cada vez somos mas los usuarios de estas
El uso de TIC en el futuro sera un componente importante en la permanencia en el mercado, por lo tanto se recomienda incrementar su uso mediante herramientas tecnologicas como ERP que permitan un mejor control de la informacion que se genera en los procesos de planeacion y desarrollo de los proyectos de construccion.

probando

la Constructora ha ido realizando la implementación de las TIC a medida que esta ha ido evolucionando, sin embargo hay aspectos los cuales podría mejorar como la actualización de software.

INDEPENDIENTE DE LA COORDINACIÓN DE SISTEMAS, Y LA DIRECCIÓN COMERCIAL, DEBERÍA HABER UN FUNCIONARIO ENCARGADO DE LA IMPLEMENTACION, APROPIACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TIC; ACTUALIZACIÓN DE WEB, PRESENCIA EN REDES SOCIALES, DISEÑO DE APLICACIONES

Constructora Parque Central se encuentra rezagada en cuanto al uso y apropiación de TIC's, hecho que se hace evidente en la lentitud con que se desarrollan ciertos procesos internos.

Además la ausencia de una herramienta efectiva de articulación de la organización, genera

reprocesos que se traducen en mayor tiempo-hombre realizando una labor y así mismo en mayores costos de operación. Recomendaría que las directivas de la compañía solicitaran un análisis económico del costo-beneficio de adoptar o no nuevas tecnologías, para que de acuerdo a esos resultados, se tomen medidas y se encamine a la Constructora hacia la optimización de sus procesos.

Me parece que se debe tener una persona encargada de eso, afrontar quejas y reclamos de personas que no conocen bien la organización. Me parece mejor seguir con la página web completa como medio de promoción de la empresa.

Nota: Finalmente, los encuestados dieron su opinión y recomendación sobre el uso y apropiación de las TIC en la Constructora Parque Central S.A. Las respuestas que coincidieron resaltan la innovación y actualización constante de herramientas tecnológicas que permitan la optimización de procesos y evite reprocesos dentro de la compañía.

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL



Para conocer acerca del uso y apropiación de las tecnologías de información y comunicación que tienen en la Constructora Parque Central S.A, quiero hacerle unas breves preguntas, agradezco su disposición.

Información General

Primero hablemos sobre usted:

- 1) **¿Cómo es su nombre?**
Julián Salcedo Benavides
- 2) **¿Qué cargo tiene en la empresa?**
Gerente General
- 3) **¿De qué trata la empresa?**
La empresa tiene como objeto social el desarrollo y la construcción de proyectos comerciales, industriales, institucionales y de vivienda.
- 4) **¿Hace cuánto trabaja en la empresa?**
Hace 23 años
- 5) **¿Cuál es su formación académica?**
Profesional en Ingeniería Civil con Postgrado en Gerencia de Proyectos

Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación

- 6) **¿Conoce cuál es el uso que se le debe dar a las herramientas tecnológicas?**

Claro que sí. Las herramientas tecnológicas son un soporte diario en la operación de la compañía con el uso de los computadores, el software y el correo electrónico Outlook entre otras, puesto que son elementos de trabajo permanentes en la empresa.

7) ¿De qué manera se capacito a los miembros de la organización para integrar las TIC?

Digamos que la empresa cuenta con un Departamento de Sistemas, quienes se encargan de realizar las inducciones sobre las herramientas tecnológicas básicas que se tienen y como deben integrarse en su trabajo según el perfil del cargo. Adicionalmente, se realizan capacitaciones periódicas dentro del plan de formación y actualización que tiene la compañía con sus colaboradores.

De otra parte, los profesionales de la empresa según el cargo ya cuentan con una experiencia en el uso de software especializado como Autocad en los diseños y Microsoft Project para programaciones, entre otros.

8) y ¿Considera usted que sus empleados están lo suficientemente capacitados para hacer un buen uso de las TIC en la organización? ¿Por qué?

Considero que si están capacitados en las funciones básicas de las TIC que se requieren para el normal cumplimiento de sus funciones. No obstante, en mi opinión con el avance constante que se presentan en las TIC, sería muy conveniente revisar y estudiar las últimas tecnologías y su integración en la operación de la compañía que permitan optimizar procesos y ser más eficientes en el uso tan fundamental de las TIC.

9) ¿Con que frecuencia se hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las oficinas de la Constructora? ¿Por qué?

Bueno, como lo comentaba en puntos anteriores las TIC son herramientas de trabajo diario en la empresa, pues nos enlazan con nuestra operación de la obras que además son a nivel nacional, y por lo tanto son de total importancia en nuestras labores diarias, en la comunicación interna, en el manejo de la información oportuna, y a su vez en la comunicación externa y permanente contacto con nuestros clientes, contratistas y proveedores.

10) ¿Qué acciones se emprenden para integrar las TIC en la organización?

Creo que nos falta generar acciones que permitan integrar las TIC en la Compañía de una manera más eficiente para optimizar los procesos y lograr mejores resultados con el uso de estas herramientas de la tecnología.

11) ¿Qué hace la compañía para que sus empleados sepan y usen las TIC de manera efectiva?

Como lo comentaba anteriormente, en las inducciones y capacitaciones los empleados conocen las TIC con que cuenta la empresa y se tienen instrucciones y directrices claras en su manejo y utilización dentro de los procedimientos establecidos, máxime que al tener proyectos en diferentes ciudades por fuera de la sede principal Bogotá, requerimos una comunicación fluida y en tiempo real para evaluar la información y tomar las decisiones de manera ágil y oportuna.

12) ¿Qué fortalezas considera que le aportan a la compañía el uso de las TIC?

Son muchas las fortalezas que le aportan el uso de las TIC en la empresa pues permiten la comunicación ágil en las operaciones de los proyectos y enlazan de manera fácil la información entre los diferentes roles y protagonistas que requieren el desarrollo de las obras.

De igual forma en la comercialización de la empresa y los servicios y proyectos que desarrollamos, por medio de las TIC se dan a conocer al mercado potencial del sector privado y de los inversionistas.

También el uso de las TIC en el desarrollo de los diseños de arquitectura y de instalaciones técnicas de los proyectos inmobiliarios.

13) ¿Qué debilidades cree que le generan el hacer uso o no de las TIC a la compañía?

No considero que se generen debilidades por el uso de las TIC, aunque es importante tener en cuenta el manejo y control de cierta información confidencial que al estar en red puede llegar a ser vista por personas o grupos ajenos a la organización o competencia del sector construcción, para lo cual se tiene que restringir su uso en la red.

Apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación

14) ¿usted se apropia de las Tecnologías de Información y Comunicación?

Me parece que falta profundizar más en el estudio de las Tecnologías de Información y Comunicación para implementarlas en los procesos de la empresa.

15) ¿Qué decisiones ha tomado la empresa para apropiarse de las TIC dentro de la organización?

Se han dado directrices a los diferentes Departamentos de la empresa, para que los empleados se capaciten y se estudien más a fondo las TIC, dentro del plan de formación y desarrollo, para implementar su aplicación en las funciones y labores de la organización.

16) ¿Considera que la apropiación de estas herramientas por parte de todos los empleados de la Constructora, genera cambios en el trabajo? ¿Cuáles?

Indudablemente que sí, genera cambios favorables en la efectividad de las gestiones y logro de los objetivos de la compañía. En nuestro negocio que es la construcción de edificaciones la toma de decisiones y resolver problemas lo antes posible es muy positivo para el normal desarrollo de las obras y para esto las TIC juegan un papel preponderante, pues nos permite enlazar y contactar a los protagonistas del proyecto de manera muy eficaz.

17) ¿La empresa realiza capacitaciones para que sus empleados se apropien de las TIC? ¿Cómo?

Sí, como lo he manifestado el plan de formación y capacitaciones de la empresa en las diferentes áreas contempla la apropiación de las TIC y su implementación y aplicación en las funciones técnicas y administrativas.

18) ¿Qué beneficios considera que le aportan las Tecnologías de Información y Comunicación a la Constructora?

Son múltiples los beneficios que aportan las TIC en la empresa, y sin duda son de vital importancia en todas nuestras labores, para la elaboración de los diseños, para las comunicaciones así como para el desarrollo de software especializado que manejan los servicios que presta la compañía.

19) ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que tiene la empresa con respecto al uso y apropiación de las TIC?

Lógicamente dentro de las fortalezas está todo el manejo de las comunicaciones de la empresa, estando las TIC involucradas en todos los procedimientos de nuestro sistema de calidad, el desarrollo de las funciones técnicas y administrativas y la comercialización de los proyectos. Entre las debilidades encuentro posibles problemas en la confidencialidad de información importante de

la empresa por el acceso a la red de todos los funcionarios y falta de profundización en la apropiación de las TIC a todos los niveles de la organización.

20) Por último, ¿Qué considera que se debe mejorar acerca del uso y apropiación de las TIC en la Constructora Parque Central S.A?

Considero que se debe continuar investigando y capacitando todas las áreas de la empresa acerca del uso y apropiación de las TIC, con fin de lograr mayor provecho y beneficio de estas herramientas de tecnología para su implementación y mantener actualizada la organización en los avances y modelos tecnológicos que cada día se surge en los sistemas.

Mil gracias.

Análisis de los resultados

De acuerdo con las categorías de investigación, se analizan cada una de ellas con respecto a los resultados obtenidos después de la aplicación de las encuestas a los empleados y la entrevista al Gerente General Julián Salcedo de la Constructora Parque Central S.A.

Análisis de las encuestas

Para empezar se señala la subcategoría de la noción que se evaluó con preguntas como: ¿conoce cómo usar las herramientas tecnológicas de la empresa? a lo que un 92.3% de los encuestados afirmó que conocía cómo usarlas mientras que tan solo un 7.7% insinuó que algunas. Posteriormente, se brindó un espacio para que los empleados de la Constructora dieran sus propios puntos de vista con respecto a las siguientes preguntas ¿conoce cuáles son los cambios que genera el uso de las TIC en la organización? Y ¿conoce los beneficios que generan el uso de las TIC? Los encuestados expresaron su conocimiento acerca de los cambios que genera el uso de las TIC en la organización y la mayoría afirmaron conocer sobre ellos y además resaltaron los beneficios que les genera, tales como: la facilidad en el acceso a la información y la optimización de procesos y trabajos. Por otro lado, los miembros de la organización hablaron sobre sus conocimientos acerca de los beneficios que generan el uso de las TIC, ellos expresaron que brindan calidad y rapidez en los procesos y decisiones, nuevamente la facilidad para la difusión de información y la eficiencia en los trabajos.

Con relación a la subcategoría de análisis sobre la capacitación, se les pregunto a los empleados de manera directa ¿si fue lo suficientemente capacitado sobre las decisiones de la compañía con respecto al uso de las TIC? a lo que ocho de ellos es decir el 61.5% indico que si había sido capacitado mientras que los cinco participantes restantes con un porcentaje de 38.5% indico no haberlo sido.

Por otro lado, la subcategoría con respecto a la frecuencia del uso de las TIC, fue evaluada por las siguientes preguntas: ¿Con que frecuencia usa el computador en la empresa? ¿Con que frecuencia usa internet? De 1 a 5 ¿Cuánto usa el correo de la empresa? ¿Cree usted que frecuentemente se actualiza la página web de la compañía? Las respuestas de los empleados fueron así: 46.2% dijeron que usaban el computador en la empresa de 6 a 8 horas pero el porcentaje mayor fue de 53.8% que indico que usa el computador más de 8 horas. En el uso de internet, todos los encuestados afirmaron usarlo diariamente. Por otra parte, en el rango de 1 a 5 para expresar el uso del correo en la empresa, doce de trece encuestados eligieron la puntuación 5, mientras que tan solo uno eligió la opción 4. Finalmente, el 84.6% de los empleados de la compañía expreso que no con frecuencia se actualiza la página web mientras que el 15.4% restante dijo que si se actualizaba.

Para evaluar cuáles eran las acciones que se realizaban con las Tecnologías de Información y Comunicación se les pregunto abiertamente a los empleados de la Constructora que realizaron esta encuesta ¿para qué usaban su computador? Y ¿para qué usaban internet? La mayoría de los encuestados expresaron y coincidieron en que usaban su computador únicamente para sus labores en el trabajo, entre esas: elaboraciones de informes, revisión de correos y consultas. Y en cuanto a internet, la mayoría de los empleados coincidieron en decir que lo usan principalmente para consulta de información.

Se generó una lista de aspectos a considerar para la subcategoría de fortaleza a la hora de usar las TIC en la organización, todos los encuestados es decir el 100% eligieron principalmente la opción del buen flujo de información, seguidamente de un 61.5% por las opciones de facilidad operacional y agilidad en los procesos,

luego con un 53.8% los empleados manifestaron las opciones ventajas competitivas y consolidación de relaciones o comunicaciones internas. Entre los porcentajes más bajos están los aspectos: innovación con un 38.5%, reconocimiento empresarial con un 30.8% y por último, con un porcentaje de 21.3% la opción de oportunidades laborales.

Con respecto a la subcategoría para evaluar cuales debilidades presenta la empresa con respecto al uso de las TIC, se les brindo un espacio abierto a los empleados para que manifestaran su opinión y coincidieron que: se genera un retraso con respecto a las TIC ocasionando demora en el cumplimiento de los procesos en la empresa frente al mercado laboral y además una disminución en el flujo de información y comunicación generando de igual forma, deficiencia en la agilidad y cumplimiento de los procesos.

En lo que respecta, a las opiniones o recomendaciones de mejora frente al uso de las TIC, Se brindó un espacio abierto también, para que los empleados de la Constructora se manifestaran y las respuestas más relevantes coincidieron sobre la capacitación, la articulación de los procesos y la innovación de las herramientas tecnológicas para conseguirlo.

No obstante, después de que todos los empleados contestaran que saben apropiarse de las Tecnologías de Información y Comunicación, se les pregunto sobre la subcategoría de cambios en su trabajo, preguntándoles ¿si esa apropiación se los generaba? 84.6% de los participantes afirmo que si le generaba cambios en su trabajo pero estos eran de índole positiva, mientras que un 7.7% insinuó que le generaba cambios negativos y el otro 7.7% restante afirmo que no lo genera cambios en su trabajo dentro de sus labores en la empresa.

De igual forma, para la subcategoría de capacitación pero en relación con la apropiación de las TIC, se les pregunto directamente a los empleados ¿si se les había capacitado? Un 53.8% de los encuestados indico que si habían sido capacitados frente al tema de apropiación de TIC, mientras que el 46.2% expreso que no.

Para reconocer la subcategoría de beneficios a la hora de apropiarse de las TIC, se les generó a los participantes de esta encuesta, una serie de opciones sobre aquellos aspectos que se pueden considerar beneficiosos. Con un 61.5% el fortalecimiento de las relaciones internas y externas y el bienestar para la empresa fueron los aspectos de mayor puntaje, seguido de la generación de competencia laboral con un 53.8%. Los aspectos con menor elección fueron: permanencia en el mercado, adaptación en la sociedad y trabajo en el futuro con un porcentaje de 30.8% y el 15.4% restante, manifestó que existen otros beneficios.

Finalmente, se le brindó un espacio de respuesta abierta a los empleados de la Constructora Parque Central S.A para que dieran su opinión y recomendación sobre el uso y apropiación de las TIC en la empresa, la mayoría de ellos insistió en la capacitación de este tema, además sugirieron conseguir una persona encargada de implementar, apropiar y actualizar las herramientas tecnológicas, otros reconocieron las falencias en el componente de permanecer en el mercado sino usan y apropian las TIC en la constructora de manera efectiva, entre otras recomendaciones. También, las respuestas que coincidieron, resaltan la innovación y actualización constante de herramientas tecnológicas que permitan la optimización y eviten reprocesos dentro de la compañía.

De acuerdo con este análisis de resultados se puede decir que en lo que respecta a la categoría de uso, los empleados de la Constructora Parque Central S.A conocen como usar las herramientas tecnológicas de la empresa, además cuales son los cambios y beneficios que generan. Existe un nivel medio de capacitación por parte de la empresa a los empleados, hay una frecuencia alta del uso de computadores en el trabajo, uso de internet y de correo electrónico. Se demuestra además para que usan su computador e internet los empleados de la compañía y por último, que fortalezas y debilidades consideran que tienen las TIC en la Constructora.

Por lo tanto, en la categoría de apropiación todos los empleados conocen como apropiarse de las TIC, existe un alto nivel de cambios positivos que les genera en

su trabajo estas herramientas, nuevamente un nivel medio en cuanto a la capacitación de apropiación de las TIC y finalmente, se reconoce cuáles son los beneficios a la hora de apropiarse de estas herramientas tecnológicas.

Análisis de la entrevista

La entrevista realizada al Gerente General, Julián Salcedo Benavides, deja grandes hallazgos sobre las TIC en la empresa, su uso y la apropiación que han generado entre los miembros de la compañía para que sean ejecutadas efectivamente. Principalmente, el Ingeniero Julián demostró en la subcategoría de la noción, que conoce cuál es el uso que se le debe dar a las herramientas tecnológicas que se utilizan diariamente en la compañía para sus operaciones, posteriormente se le preguntó sobre la subcategoría de la capacitación en cuanto al uso de las TIC, él indicó que el departamento de sistemas era el encargado de realizar inducciones con respecto a las tecnologías, según el cargo que desempeñe el trabajador en su labor y que estas se realizaban periódicamente, además afirmó que por esta razón la mayoría de los miembros de la compañía, saben utilizar algunos programas o plataformas importantes para las labores diarias de la Constructora. También el Ing. Salcedo aseguró que sus empleados están lo suficientemente capacitados para usar las funciones básicas de las TIC, sin embargo, reflexionó en cuanto a la innovación de las mismas puesto que estas se están cambiando y renovando constantemente, entonces es importante para la compañía aprovechar lo último de la tecnología.

De acuerdo con la subcategoría de frecuencia, se ratificó que las Tecnologías de Información y Comunicación en la Constructora son de uso diario, ya que estas herramientas son de gran importancia para el avance y operación de la empresa, además de aportar a la comunicación interna y externa con sus clientes. El Gerente reconoció con respecto a la subcategoría de acciones, que es vital para la compañía forjar gestiones que permitan optimizar el uso de las TIC dentro de la Constructora. No obstante, a partir de las inducciones o capacitaciones los empleados de la Constructora tienen algunos lineamientos, instrucciones o

nociones sobre el uso de las TIC dentro de la organización, para cumplir de esta manera con sus labores, dichas herramientas les permiten tener una conexión directa a nivel nacional con sus clientes y obras, además de una comunicación interna efectiva y oportuna con el fin de agilizar y mejorar tanto sus procesos internos como externos.

En cuanto al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, El Ing. Julián expuso cuáles consideraba que eran las fortalezas y debilidades en su compañía. En esas subcategorías, él afirma que las TIC aportan beneficios a la operación de proyectos y a la facilidad de transmitir la información relevante entre las obras y la empresa y que adicionalmente, también contribuye a la venta y comercialización de sus servicios además de innovar los diseños e instalaciones técnicas de las estructuras que construyen. En lo que respecta a las debilidades del uso de las TIC, él expone que las tecnologías no generan debilidades dentro de la compañía, pero que hay que tener cuidado con la información confidencial que se exhibe en la red, ya que puede ser perjudicial para la empresa al ser vista por su competencia o por otras personas.

Enseguida se empezó conversar sobre la apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación, y de acuerdo, a la subcategoría de decisiones, el Gerente indicó que se han dado lineamientos a los diferentes departamentos de la empresa, para que de esta manera los empleados conozcan y se capaciten sobre las TIC, además de implementarlas en sus labores diarias.

Sobre la subcategoría de los cambios que genera la apropiación de las TIC en la Constructora, el Ing. Julián resalto que estas herramientas crean cambios favorables y propicios para el provecho y mejoramiento de la compañía, porque estas herramientas le brindan agilidad, conectividad, comunicación, entre otros aspectos que contribuyen a que la Constructora cumpla con sus labores y metas dentro del mercado laboral en el que se desempeña.

Nuevamente, se preguntó sobre la subcategoría de capacitaciones, pero ahora enfocadas en la apropiación de TIC y asimismo el Gerente respondió que si hay un plan de formación e inducción para la implementación y apropiación de las TIC en las funciones generales que cumplen los miembros de la Constructora. Julián afirmó que sin lugar a dudas las TIC aportan diversos beneficios a la empresa y además aseguro que son vitales para las labores diarias de la compañía, esto último, con respecto a la subcategoría de beneficios.

Finalmente, en la entrevista se converso acerca de las fortalezas, debilidades y además mejoras que se deben aplicar con respecto al tema de TIC, de acuerdo con esta investigación se puede asegurar que las TIC se adentran a cualquier compañía, departamento o persona de una organización para facilitar la comunicación, los procesos, la calidad, la comercialización y actualización e innovación de la empresa. El Gerente demostró su preocupación por la confidencialidad de la información, sin embargo, en la actualidad se considera que hay una serie de mecanismos de seguridad, privacidad y delimitación para que personas ajenas a la organización no utilicen ni tengan acceso a la información que se puede transferir por la red pero en definitiva es un tema relevante para tener en cuenta.

Se aprecia el interés y la disponibilidad del Gerente por resolver en su totalidad las preguntas de la entrevista, es gratificante que él pudo darse cuenta de las opiniones de sus empleados y además reconocer las falencias que tiene la compañía acerca del uso y apropiación de las TIC, por esta razón, manifestó tener una mente abierta al cambio al considerar que tienen que seguir investigando y capacitándose para lograr un mejor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas y conseguir de esta manera

Por lo tanto, en la categoría de uso según la Gerencia, se puede decir que hay un conocimiento de cómo hacer uso de las tecnologías de información y comunicación de la compañía. Se insinúa haber un alto nivel de capacitación de la empresa a sus empleados con respeto a las herramientas tecnológicas, sin

embargo no hay una constante actualización de los contenidos. En lo que respecta a la frecuencia, hay un alto nivel de uso que reconoce la Gerencia, puesto que las TIC son primordiales para el trabajo y operación diario. Por otro lado, es pertinente resaltar que se realizan acciones para integrar las TIC en la Constructora pero estas deben ser reajustadas y aplicadas de manera eficiente para la obtención de beneficios. Las fortalezas que han generado las TIC en la empresa, es sin lugar a dudas la agilidad en los procesos, la buena comunicación e información, la Gerencia distinguió además que fortalecen también a la comercialización de su servicios y el desarrollo de sus procesos. En cuanto a las debilidades, la Gerencia no reconoce tener debilidades a la hora de hacer o no uso de las TIC en la compañía, más bien manifiesta que es importante tener en cuenta el manejo y control de la información que se puede transmitir a través de la red.

Según la categoría de apropiación la Gerencia indica que se han tomado decisiones para que en los diferentes departamentos se conozcan y apliquen las TIC en las labores de cada empleado, se conocen los cambios positivos que genera la apropiación de las TIC en la Constructora, el Gerente asegura realizar capacitaciones periódicamente con respecto a la apropiación de estas herramientas. Y para terminar, hay un reconocimiento por los beneficios que le aporta la apropiación de TIC por parte de los empleados, consiguiendo múltiples favorecimientos en las labores diarias y la comunicación de la compañía.

Tabla 10

Proceso de Triangulación

	Categoría Uso de las TIC	Categoría Apropiación de las TIC
--	---------------------------------	---

Empleados	<p>Conocen como usar las herramientas tecnológicas de la empresa, además cuales son los cambios y beneficios que generan. Existe un nivel medio de capacitación por parte de la empresa a los empleados, hay una frecuencia alta del uso de computadores en el trabajo, uso de internet y de correo electrónico. Se demuestra para que usan su computador e internet. Por último, señalan que fortalezas y debilidades consideran que tienen las TIC en la Constructora.</p>	<p>Conocen como apropiarse de las TIC, existe un alto nivel de cambios positivos que les genera en su trabajo, nivel medio en cuanto a la capacitación de apropiación de las TIC y finalmente, se reconoce cuáles son los beneficios a la hora de apropiarse de estas herramientas tecnológicas.</p>
Gerencia	<p>Conocimiento de cómo hacer uso de las tecnologías de información y comunicación de la compañía. Alto nivel de capacitación de la empresa a sus empleados. Hay un alto nivel de frecuencia. Se realizan acciones para integrar las TIC en la Constructora. Reconocimiento de las fortalezas que han generado las TIC en la empresa. No hay debilidades.</p>	<p>Se han tomado decisiones con respecto a la apropiación de TIC. Se conocen los cambios positivos que genera la apropiación de las TIC. El Gerente asegura realizar capacitaciones periódicamente. Hay un reconocimiento por los beneficios que le aporta la apropiación de TIC por parte de los empleados.</p>
En Común	<p>Tanto los empleados como la Gerencia de la Constructora Parque Central S.A tienen un conocimiento de cómo usar y apropiarse de las</p>	<p>La Gerencia expresa haber tomado decisiones y lineamientos que han sido difundidos a los departamentos de la compañía con respeto al tema</p>

	<p>Tecnologías de Información y comunicación. La Gerencia dice capacitar a sus empleados, la mitad de ellos indica que si son capacitados, pero los otros no, esto indica que a lo mejor las capacitaciones o no están siendo efectivas o no le están llegando a todos, ya la gerencia decía que había que replantear, ajustar y aplicar la constante actualización de las inducciones sobre el tema de las TIC. Para ambas partes, es vital su alta frecuencia de uso de las herramientas tecnológicas en la compañía. La Gerencia dice emprender acciones sobre el tema de las TIC y además reconoce que necesitan de actualización y difusión constante y los empleados coinciden al usar las herramientas tecnológicas para sus labores dentro de la empresa. En cuanto a las fortalezas, ambas partes coinciden al decir que las TIC agilizan los procesos y le brindan una buena comunicación y difusión de la información. Las debilidades que se pueden engendrar al no hacer un buen uso de estas</p>	<p>de las TIC para que todos los empleados conozcan, usen y se apropien de ellas. La mayoría de los empleados resalto que las TIC le generan cambios positivos a su trabajo y de igual forma la Gerencia también lo valoro, puesto que estas herramientas permiten efectividad y agilidad en los procesos, informar e conectarse a través de la red, entre otros. Nuevamente, la Gerencia aseguro capacitar a sus empleados sobre la apropiación de TIC sin embargo ellos estuvieron divididos, lo que insinúa que hay falencias en esos procesos de inducción. Finalmente, ambas partes reconocieron los beneficios que las TIC brinda e indicaron que estas permiten un fortalecimiento de las relaciones internas y externas, son un bienestar para la empresa y además mantener y fomentar una buena comunicación para la optimización de los objetivos comunes de la empresa. Hay que tener en cuenta las opiniones y recomendaciones de los miembros de la Constructora Parque Central S.A, ellos coinciden</p>
--	--	---

	<p>herramientas son principalmente, reprocesos, falencias en la comunicación, desactualización y hasta un alto riesgo de perder información importante.</p>	<p>al decir que se necesita una investigación, actualización y capacitación de todas las áreas de la empresa con respecto a las TIC para que se consiga una información en tiempo real y evitar reprocesos, optimización en los procesos, permanencia en el mercado laboral a partir de la modernización, los nuevos avances y modelos tecnológicos que cada día surgen y contribuyen a la organización.</p>
--	---	--

Conclusiones

Esta investigación logró distinguir la influencia de las TIC en los diversos aspectos que permea a la organización, ya que los empleados de acuerdo con sus cargos y departamentos a los que hacen parte dentro de la organización, dieron su opinión sobre las TIC, expresando una visión diversa sobre la influencia que tienen esas herramientas en la realización de distintas labores dentro de una misma compañía.

Además se puede dar cuenta que las TIC influyen de forma tanto interna como externa en las organizaciones, lo que quiere decir que dependiendo de su uso y apropiación, las TIC generan un aprovechamiento total de los recursos empresariales contribuyendo a la optimización de procesos y a la obtención de excelentes resultados, consiguiendo de igual forma satisfacer al cliente y permanecer en el mercado laboral en el que se desenvuelve la compañía.

Con este ejercicio, se puede reconocer las dinámicas y formas de apropiar las TIC en la Constructora Parque Central S.A porque a partir de la obtención de las opiniones de los empleados y la Gerencia, es posible distinguir que existe una falta de comunicación y capacitación con respecto a este tema de apropiación, porque los empleados aunque indicaron conocer como apropiarse y la empresa además los capacita periódicamente, sin lugar a dudas, según sus cargos, sus labores diarias y sus conocimientos, existen diversas formas de apropiarse de las TIC en el ámbito laboral según la influencia de las dinámicas y acciones.

A partir de la solución de encuestas y su análisis, se puede asegurar que se describieron las apropiaciones y usos que hacen los trabajadores de la Constructora Parque Central S.A de las TIC, ya que las preguntas previamente establecidas, están afines de determinar precisamente como los miembros de esta compañía hacen uso y apropiación de las herramientas tecnológicas, por esta razón, expresaron sus opiniones y resultados con el fin de contar, relatar y representar que conocimiento tienen acerca de este tema.

Se analizó la apropiación y el uso de las TIC en las dinámicas y procesos internos de la oficina de la Constructora Parque Central S.A porque se llevó este tema hasta los miembros y Gerencia de la compañía quienes manifestaron de qué manera usan y apropian las TIC en sus procesos y en las dinámicas como tal que se presentan dentro de una organización, en este caso en la oficina de la Constructora.

La realización de este trabajo investigativo me aporó un sinfín de conocimiento sobre lo que en primera instancia era una duda de ¿cómo se estaban usando y apropiando las tecnologías en las organizaciones? puesto que para nadie es un secreto que estas herramientas están transformando el mundo en todos los aspectos y hoy por hoy necesitamos de ellas para comunicarnos, informarnos, interactuar, reducir tiempos y distancias, entre otros aspectos positivos. Hoy puedo dar cuenta de que las TIC son absolutamente necesarias para las organizaciones y espero que al ejercer mi profesión como comunicadora organizacional haga

énfasis en ellas, utilizándolas e impulsándolas dentro de la compañía en que me desempeñe. En lo personal, desde un tiempo atrás había descubierto mi gusto por las tecnologías y después de realizar este trabajo me apasionan, día a día indago más sobre ellas y sobre esos beneficios que forjan en la sociedad red.

Recomendaciones

El acercamiento con la Constructora Parque Central S.A dio una mirada de lo que las empresas necesitan saber y mejorar con respecto a las TIC. Por ejemplo: allí se hizo evidente y necesario actualizarse sobre las Tecnologías de Información y Comunicación, porque a pesar de hacer buen uso de algunas herramientas básicas no saben cómo apropiarse de nuevas tecnologías que puedan contribuir a los procesos internos y externos de la compañía y además, los miembros de esta organización no conocen que beneficios finalmente les trae para ellos mismos, la implantación de las tecnologías.

Por esta razón, se considera necesario la realización e implementación de una estrategia de comunicación que permita a la compañía, estar al tanto del uso y apropiación de nuevas herramientas tecnológicas que están contribuyendo a la mejoría del mercado y al avance de otras empresas que pueden ser competencia. Es relevante para la organización conocer, investigar y actualizarse para aplicar e implementar las TIC de manera que obtengan sus beneficios y generen aspectos diferenciadores frente a las otras empresas de construcción.

Bibliografía

- Acuña, D. A., Castellanos, M., & Toro, D. V. (2013). *USO DE LAS TIC EN LOS ENTORNOS PEDAGÓGICOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA CONSTRUCCIÓN COLABORATIVA DE SABERES*. Bogotá.
- Alderete, M. V., & Gutierrez R, L. H. (2012). *TIC y productividad en las industrias de servicios de Colombia*.
- Alderete, M. V., & Gutiérrez R, L. H. (Mayo de 2012). *TIC Y PRODUCTIVIDAD EN LAS INDUSTRIAS DE SERVICIOS EN COLOMBIA*. Obtenido de http://www.urosario.edu.co/urosario_files/1d/1da0ff26-ec46-482e-9cd8-8c8d8ab92f58.pdf

- Ayala Escobar, E. (2013). *slideshare* . Obtenido de Uso y apropiación de las TIC en las empresas del siglo XXI: <http://es.slideshare.net/duvanaguilera/uso-y-apropiacion-de-las-tic-en-las-empresas-del-siglo-xxi>
- Ayalde Lemos, V. (2011). El derecho de la competencia en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC. *Revista de Derecho de la Competencia*, 7(7), 127 - 190.
- Barragán Duarte, J. L. (s.f.). *Crece uso de tecnologías en empresas colombianas*.
- Beit. (2006 - 2014). *serviciosTIC*. Obtenido de Las tic en las empresas: <http://www.serviciostic.com/las-tic/las-tic-en-las-empresas.html>
- Beit. (s.f.). *ServiciosTIC*. Obtenido de <http://www.serviciostic.com/las-tic/las-tic-en-las-empresas.html>
- Calvi, J. c. (2005). globalización, sociedad y política en la era de la información . *Analisis* 32, 25 - 31.
- Cardenas Lesmes, R. M. (2012). *Influencia de las TIC en la sostenibilidad*. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1021510220?accountid=13250>
- Cardenas Lesmes, R. M. (2013). *Las TIC y el desempeño de las compañías*. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1346592553?accountid=13250>
- Castel, A. G. (2009). *EL PAPEL DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS DE ECONOMÍA SOCIAL*. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/748436620?accountid=13250>
- Castells, M. (1997). *La era de la información* . Alianza.
- Castells, M. (1997). *La era de la información* . Alianza.
- Cohen Karen, D. (2009). *Tecnologías de información en los negocios*. Mc Graw Hill.
- Colombia, A. d. (2010). *Universia* . Obtenido de Nuevas tecnologías aplicadas al desempeño empresarial: <http://noticias.universia.net.co/entrada/noticia/2012/04/26/925844/nuevas-tecnologias-aplicadas-desempeno-empresarial.html>
- Constructora Parque Central S.A.* (s.f.). Obtenido de <http://www.cpc.com.co/>
- Constructora Parque Central S.A.* (s.f.). Obtenido de <http://www.cpc.com.co/>
- Constructora Parque Central S.A.* (s.f.). Obtenido de <http://www.cpc.com.co/>.
- DANE. (2013). *Indicadores Básicos de Tenencia y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC en Microestablecimientos* . Obtenido de http://www.dane.gov.co/daneweb_v09/files/investigaciones/boletines/tic/cp_tic_micro_2013.pdf

- Delgado, J., & Gutierrez, J. (1995). *Metodos y tecnicas cualitativas de investigacion en ciencias sociales*. Madrid.
- Ezcurra, I. (2011). *LosRecursosHumanos.com*. Obtenido de Las TICs en la comunicación organizacional de las empresas: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/8043-las-tics-en-la-comunicacion-organizacional-de-las-empresas.html>
- Fundacion Acceso. (2008). Obtenido de http://www.acceso.or.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=65
- García Canal, E., Rialp Criado, A., & Rialp Criado, J. (2007). *TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) Y CRECIMIENTO DE LA EMPRESA*.
- Gargallo Gastel, A., & Pérez Sanz, J. (2009). *EL PAPEL DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS DE ECONOMÍA SOCIAL*. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/REVE0909130090A/18770>
- Giraldo Briceño, C. A. (2013). *Empresas colombianas ganan premio del BID por uso de TIC*. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1322304374?accountid=13250>
- Gomez Vieites, A., & Suárez Rey, C. (2012). *Sistemas de informacion, Herramientas practicas para la gestion empresarial*. Madrid: RA-MA.
- Guillén Gorbe, T. &. (2007). *Las TIC en la estrategia empresarial*. Obtenido de http://video.anetcom.es/editorial/Las_TIC_en_la_estrategia_empresa.pdf
- Guillén Gorbe, T., & S.A., G. I. (2007). *Las TIC en la estrategia empresarial*. Anetcom.
- H., P. P. (1998). *Intranet: un sistema para la gestión de información*.
- H., P. P. (1998). *Intranet: un sistema para la gestión de información*. Obtenido de <http://caribe.udea.edu.co/~hlopera/intranet.html#VisTec>
- Humanas, E. d. (2008). *Vías y esenarios de la transformacion laboral*. 207. (U. D. Rosario, Ed.) Bogotá. Obtenido de <http://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=iCvuHGb7t8sC&oi=fnd&pg=PA207&dq=tesis+sobre+tics+en+empresas&ots=94FrjGYKtU&sig=O7bQJADKPVfGJVfMjtjrWb9O3Vg#v=onepage&q&f=false>
- Intranet, la pieza clave. (1999). *Dinero*, 80 - 84.
- Latinpymes. (2012). *Cultura E, hacer empresa que buen negocio*. Obtenido de las 10 tic de las empresas: http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/ticempresas_090828.aspx
- Litoral, U. N. (2010). *Emprendedores UNL*. Obtenido de La impotancia de las TIC en el mundo empresarial: <http://www.unl.edu.ar/emprendedores/?p=4776>

- Litoral, U. N. (2010). *Emprendedores UNL*. Obtenido de <http://www.unl.edu.ar/emprendedores/?p=4776>
- Macau, R. (2004). *TIC: ¿PARA QUÉ? (Funciones de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones)*. Obtenido de Revista de universidad y sociedad del conocimiento: <http://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/macau0704.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones. (2009). Obtenido de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-547.html>
- Murillo Gualteros, C. M. (2013). *ANÁLISIS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE TIC DE COLOMBIA Y SU INCIDENCIA EN EL SECTOR EDUCATIVO*. Bogotá.
- Rovira, S., & Giovanni, S. (2013). *Entre mitos y realidades. TIC, políticas públicas y desarrollo productivo en América Latina*. Obtenido de <http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2013/10767.pdf>
- Rovira, S., & Giovanni, S. (2013). *Entre mitos y realidades. TIC, políticas públicas y desarrollo productivo en América Latina*. Santiago de Chile.
- Rovira, S., & Stumpo, G. (2013). *Entre mitos y realidades. TIC, políticas públicas y desarrollo productivo en América Latina*. Obtenido de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/4/49394/EntreMitosyrealidades.pdf>
- S.A, C. P. (s.f.). <http://www.cpc.com.co/>.
- Salazar, C. (2010). *Bliggo, Cibermundos y reflexiones para una empresa digital*. Obtenido de Las TIC como herramienta a la gestión empresarial: http://cibermundos.bligoo.com/content/view/145501/Las-TIC-como-herramienta-a-la-gestion-empresarial.html%20-%20.UydduOQm_h9#.UzmWyk1OXDc
- Salazar, C. (s.f.). *Bliggo*. Obtenido de Cibermundos y reflexiones para una empresa digital: http://cibermundos.bligoo.com/content/view/145501/Las-TIC-como-herramienta-a-la-gestion-empresarial.html#.UydduOQm_h9
- Sarmiento, J. S. (2011). ¿Cómo va Colombia en el uso de las TIC? *Semana*.
- SIM soluciones de internet y mercadeo*. (2010). Obtenido de <http://www.simcolombia.com/articulo/2/15/intranet.html>
- Solano, S. A. (2005). *La utilización del estudio de caso en el análisis local*. Obtenido de <http://lanic.utexas.edu/project/etext/colson/32/4araluz.pdf>
- Van Dalen, D. B., & Meyer, W. J. (2006). *La investigación descriptiva*. Noemagico.
- Velandia Ardila, N. R. (2009). Como utilizan las empresas internet. *Portafolio*, pág. <http://search.proquest.com/docview/334499090?accountid=13250>.
- Weiss, A. (s.f.). Utilización de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en empresas colombianas. *IB.revista de la información básica*.

Weiss, A., Seco Martín, E., & Ríos Herrera, L. J. (2010). *Cambio empresarial y tecnologías de información en Colombia. nuevas formas de organización y trabajo*. Bogotá: Investigaciones CES.

Anexos

Anexo 1

Categoría	Definición	Sub-categorías	Evidencias	Instrumentos de recolección de información
Uso	<p>“Proviene del latín usus, directamente el diccionario arroja que se trata de la acción y efecto de usar” Fuente especificada no válida. Las TIC deben ser apropiadas por los empleados, directivos y en general por todos los miembros de las empresas, para que al adueñarse de estas sepan cómo utilizarlas de manera beneficiosa para el cumplimiento de sus tareas dentro de una organización.</p>	Noción	La mayoría de los empleados de la Constructora Parque Central S.A reconoció que fueron capacitados para hacer uso de las tecnologías, mientras que otro tanto indico que ya las había usado antes.	Encuesta
		Capacitación	Todos los empleados indicaron sentirse lo suficientemente capacitados para usar las herramientas tecnológicas.	Encuesta y entrevista
		Frecuencia	La mayoría de los miembros de la organización, dijeron que usaban al menos 8 horas el computador.	Encuesta y entrevista
		Acciones	Algunos indicaron usar su computador para realizar labores dentro de la organización y para su uso personal.	Encuesta y entrevista
		Fortalezas	Mejora la comunicación interna, controla las labores encomendadas.	Encuesta y entrevista
		Debilidades	Se pierde la comunicación si no se hace uso de las tecnologías o se pierde la comunicación verbal entre los compañeros.	Encuesta y entrevista

Apropiación	“Acción y resultado de tomar para sí alguna cosa haciéndose dueño de ella.” Fuente especificada no válida. Es decir que se realiza una acción o labor, utilizando algún instrumento, cosa o algo para cumplir con un objetivo, meta o tarea. En este caso se usan las TIC para el obtener sus beneficios.	Decisiones	El Gerente General expone cuales fueron las decisiones que se tomaron para la introducción de las TIC en la organización.	Entrevista
		Cambios en su trabajo	La mayoría de los empleados indico no sufrir cambios, otros de ellos dicen haber sufrido cambios a partir de esa apropiación pero algunos de ellos denuncian que estas herramientas tecnológicas ya existían y por tanto ya las usaban.	Encuesta y Entrevista
		Capacitación	Todos los empleados indicaron sentirse lo suficientemente capacitados por la Constructora, para usar las herramientas tecnológicas.	Encuesta y entrevista
		Beneficios	Casi todos los empleados reconocen los beneficios que trae la apropiación de estas herramientas tecnológicas para su respectivo uso dentro de la organización.	Entrevista

Anexo 2

ENCUESTAS PARA TRABAJADORES

Para conocer acerca del uso y apropiación de las tecnologías de información y comunicación que tienen en la Constructora Parque Central S.A, queremos hacerle unas breves preguntas, agradezco su disposición.

*Obligatorio

Genero *

Seleccione su respuesta

- () Femenino
- () Masculino
- () Otro

Edad *

[]

Cargo *

Seleccione su respuesta

- () Directo
- () Supervisor
- () Operario
- () Otro: []

¿Hace cuantos años trabaja en la empresa? *

Seleccione su respuesta

- () Menos de 1
- () De 2 a 6
- () De 6 a 9
- () Más de 9

¿Qué formación académica tiene? *

Seleccione uno

- () Bachiller
- () Técnico
- () Tecnólogo
- () Profesional
- () Otro: []

Estrato de su vivienda *

Seleccione solo uno

- () 1
- () 2
- () 3
- () 4
- () 5

- () 6

Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

¿Conoce cómo usar las herramientas tecnológicas de la empresa? *

¿Cuales?

- () Si
- () No
- () Algunas

¿Conoce cuáles son los cambios que genera el uso de las TIC en la organización? *

TIC: Tecnologías de información y comunicación, sí o no explique porque

¿Conoce los beneficios que generan el uso de las TIC? *

TIC: tecnologías de información y comunicación, Si o No Explique él porque

¿Fue lo suficientemente capacitado sobre las decisiones de la compañía con respecto al uso de las TIC? *

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación, Seleccione uno

- () Si
- () No

¿Con que frecuencia usa el computador en la empresa? *

Marque solo uno

- () Nunca
- () de 2 a 4 horas
- () de 6 a 8 horas
- () más de 8 horas

¿Con que frecuencia usa Internet? *

Marque solo uno

- () Diariamente
- () Semanalmente
- () Mensualmente

De 1 a 5 ¿Cuánto usa el correo de la empresa? *

Marque solo uno

1 2 3 4 5

<input type="radio"/> ()	<input type="radio"/> ()	<input type="radio"/> ()	<input type="radio"/> ()	<input type="radio"/> ()
---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------

¿Cree usted que frecuentemente se actualiza la página web de la compañía? *

Marque solo uno

- () Si
- () No

¿Para que usa su computador? *

¿Para que usa internet? *

¿Qué aspectos considera que son fortaleza a la hora de usar las TIC en la organización? *

Marque con una X solo los que considera que son fortalezas dentro de la Constructora

- [] Buen flujo de información
- [] Reconocimiento empresarial
- [] Consolidación de relaciones o comunicaciones internas
- [] oportunidades laborales
- [] Ventajas competitivas
- [] Innovación
- [] Facilidad operacional
- [] Agilidad en los procesos
- [] Otro: []

¿Qué aspectos considera que son debilidades al hacer o no uso de las TIC en la empresa? *

Según su criterio propio

¿Qué hay que mejorar con respecto al uso de las TIC dentro de la organización? *

Apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación

¿Se apropia de las tecnologías de información y comunicación? *

Marque solo uno

- () Si
- () No

Si su respuesta anterior es afirmativa ¿la apropiación de las TIC le genera cambios en su trabajo? *

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación, Marque solo uno

- () Si, Negativos
- () Si, Positivos
- () No

¿Está usted lo suficientemente capacitado para apropiarse de las TIC de la Constructora? *

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación, Marque solo uno

- () Si
- () No

¿Qué aspectos considera que son beneficiosos a la hora de apropiarse de las TIC en la Compañía? *

Marque con una X solo los que considera que son beneficiosos dentro de la Constructora

- [] Genera competencia laboral
- [] Fortalecimiento de las relaciones internas y externas

- Bienestar para la empresa
- Permanencia en el mercado
- Adaptación en la sociedad
- Trabajo en el futuro
- Otro: []

Por último, indique ¿cuáles son sus opiniones o recomendaciones acerca del uso y apropiación de TIC en la Constructora Parque Central S.A? *



Constructora Parque Central S.A

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

Para conocer acerca del uso y apropiación de las tecnologías de información y comunicación que tienen en la Constructora Parque Central S.A, quiero hacerle unas breves preguntas, agradezco su disposición.

Información General

Primero hablemos sobre usted:

- 1) ¿Cómo es su nombre?
- 2) ¿Qué cargo tiene en la empresa?
- 3) ¿De qué trata la empresa?
- 3) ¿Hace cuánto trabaja en la empresa?
- 4) ¿Cuál es su formación académica?

Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación

- 5) ¿Conoce cuál es el uso que se le debe dar a las herramientas tecnológicas?
- 6) ¿De qué manera se capacito a los miembros de la organización para integrar las TIC?
- 7) y ¿Considera usted que sus empleados están lo suficientemente capacitados para hacer un buen uso de las TIC en la organización? ¿Por qué?
- 8) ¿Con que frecuencia se hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las oficinas de la Constructora? ¿Por qué?
- 9) ¿Qué acciones se emprenden para integrar las TIC en la organización?
- 10) ¿Qué hace la compañía para que sus empleados sepan y usen las TIC de manera efectiva?
- 11) ¿Qué fortalezas considera que le aportan a la compañía el uso de las TIC?
- 12) ¿Qué Debilidades cree que le generan el hacer uso o no de las TIC a la compañía?

Apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación

- 13) ¿usted se apropia de las Tecnologías de Información y Comunicación?
- 14) ¿Qué decisiones ha tomado la empresa para apropiar las TIC dentro de la organización?

- 15) ¿Considera que la apropiación de estas herramientas por parte de todos los empleados de la Constructora, genera cambios en el trabajo? ¿Cuáles?
- 16) ¿La empresa realiza capacitaciones para que sus empleados se apropien de las TIC? ¿Cómo?
- 17) ¿Qué beneficios considera que le aportan las Tecnologías de Información y Comunicación a la Constructora?
- 18) ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que tiene la empresa con respecto al uso y apropiación de las TIC?
- 19) Por último, ¿Qué considera que se debe mejorar acerca del uso y apropiación de las TIC en la Constructora Parque Central S.A?

Mil gracias.