



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

**BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS**



## **RESUMEN – TESIS DE GRADO**

AUTORES : ELSA MELLISA ZABALETA BARRAGAN

LOURDES VIVIANA BOHORQUEZ NAVARRO

FACULTAD : INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS : INGENIERIA DE SISTEMAS

DIRECTOR : JUDITH DEL PILAR RODRIGUEZ TENJO

TÍTULO DE LA TESIS: DIAGNOSTICO DE LA UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) EN LAS ORGANIZACIONES DE SAN JOSE DE CUCUTA

### **RESUMEN**

En este trabajo se identifican las tecnologías de información y comunicaciones en las empresas de la región y los aspectos claves que caracterizan las TIC en los diferentes sectores como el industrial, salud y servicios públicos, con los usos principales que las organizaciones hacen de éstas; para establecer un marco de comparación entre la situación actual de las TIC en Cúcuta y las que muestra otros estudios a nivel nacional.

### **CARACTERISTICAS**

PAGINAS 142 PLANOS        ILUSTRACIONES        CD ROM 1

DIAGNOSTICO DE LA UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES (TIC) EN LAS ORGANIZACIONES DE SAN JOSE  
DE CUCUTA

ELSA MELLISA ZABALETA BARRAGAN  
LOURDES VIVIANA BOHORQUEZ NAVARRO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2007

DIAGNOSTICO DE LA UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES (TIC) EN LAS ORGANIZACIONES DE SAN JOSE  
DE CUCUTA

ELSA MELLISA ZABALETA BARRAGAN  
LOURDES VIVIANA BOHORQUEZ NAVARRO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Ingeniero de sistemas

Director  
JUDITH DEL PILAR RODRIGUEZ TENJO  
Ingeniero de Sistemas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2007



## ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA : 7 DE NOVIEMBRE DE 2007 HORA : 4:00 p. m.

LUGAR SALA 4 - TERCER PISO EDIFICIO CREAD - UFPS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA DE SISTEMAS

TITULO DE LA TESIS: "DIAGNOSTICO DE LA UTILIZACION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES (TIC) EN LAS ORGANIZACIONES DE SAN JOSE DE CUCUTA".

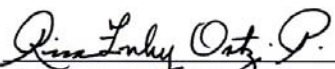
JURADOS : RINA ZURLEY ORTIZ  
LORENCITA RODRIGUEZ GALEZO  
GUSTAVO RODAS RINCON

DIRECTOR : INGENIERA JUDITH DEL PILAR RODRIGUEZ TENJO.

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	CALIFICACION	
		NUMERO	LETRA
ELSA MELLISSA ZABALETA BARRAGAN	0152319	3,5	TRES , CINCO
LOURDES VIVIANA BOHORQUEZ NAVARRO	0152320	3,5	TRES , CINCO

# A P R O B A D A

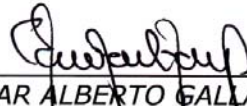
FIRMA DE LOS JURADOS

  
RINA ZURLEY ORTIZ

  
LORENCITA RODRIGUEZ G.

  
GUSTAVO RODAS RINCON

Vo.Bo.

  
OSCAR ALBERTO GALLARDO PEREZ  
Coordinador Comité Curricular

Betty M.

*A Noelia Barragán C. mi madre, una luchadora a quien amo y admiro infinitamente.*

*A Wendy Zabaleta B. mi hermana; quien fue mi impulso e inspiración.*

*A Manuela Zabaleta B. mi tía, por su apoyo y su cariño.*

*A Oliva Chacón, mi abuela; por sus infinitas oraciones.*

*A Lourdes Viviana Bohórquez, mi amiga; por su apoyo y comprensión.*

*Elsa Mellissa Zabaleta B.*

*A Marina Navarro y Alvaro Bohórquez, mis padres; por ser ejemplo de vida y motivo de entereza para alcanzar mis objetivos.*

*A William Trillos Torres, quien con su amor, motivación y apoyo incondicional, estuvo conmigo en los momentos más especiales y por darme la fuerza necesaria para vencer cualquier adversidad.*

*A Adriana Bohórquez N. y Heyler Bohórquez N., mis hermanos; quienes estuvieron a mi lado compartiendo sus experiencias y motivándome para la culminación de mi proyecto.*

*A Valentina Bohórquez y Juan Fernando Osorio, mis sobrinos; por compartir sus travesuras y transmitirme su alegría.*

*A Elsa Mellissa Zabaleta B., mi compañera de tesis por su paciencia, entrega y dedicación en el alcance del mismo.*

*Lourdes Viviana Bohórquez Navarro*

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. GENERALIDADES	18
1.1 LA INNOVACIÓN TIC Y SU IMPACTO EN LA EMPRESA	18
1.1.1 Cambios en la organización y en las prácticas de trabajo	18
1.2 IDENTIFICACION DE VARIABLES	19
2. ANALISIS DE LA INFORMACION	28
2.1 INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	28
2.1.1 Interpretación de resultados de personal encargado de administrar el sistema	28
2.1.2 Interpretación de resultados del usuario final	67
2.1.3 Interpretación de resultados de personal directivo	80
3. SITUACION ACTUAL DE LA UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES DE SAN JOSE DE CÚCUTA	94
3.1 PERSONAL ENCARGADO DE ADMINISTRAR EL SISTEMA	94
3.1.1 Diagnóstico del sector industrial	94

3.1.2 Diagnóstico sector salud	97
3.1.3 Diagnóstico sector servicios públicos	100
3.2 PERSONAL DIRECTIVO	104
3.2.1 Diagnóstico para el sector industrial, salud y servicios públicos	104
3.3 USUARIO FINAL	106
3.3.1 Diagnóstico para el sector industrial, salud y servicios públicos	106
3.4 ASPECTOS CLAVES QUE CARACTERIZAN LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS	108
4. MARCO DE COMPARACIÓN CON OTRO ESTUDIO A NIVEL NACIONAL	116
5. ALTERNATIVAS PARA POTENCIALIZAR LOS RESULTADOS ENCONTRADOS	121
5.1 RESULTADOS ESPERADOS DE LA DEFINICIÓN DE ALTERNATIVAS PLANTEADAS	126
6. CONCLUSIONES	127
7. RECOMENDACIONES	128
BIBLIOGRAFIA	129
ANEXOS	130