



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Unidad de Posgrado

**Modelo para el análisis de impacto de tecnologías de
información en PYMES basado en el modelo de
evaluación de atributos críticos de éxito**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Ingeniería de
Sistemas e Informática con mención en Dirección y Gestión de
Tecnologías de Información

AUTOR

Rubén CHAMBILLA HUARAHUARA

ASESOR

David Santos MAURICIO SÁNCHEZ

Lima, Perú

2012

RESUMEN

El análisis de impacto de tecnologías de información requiere permanente actualización en sus diferentes variables de análisis, por cuanto los escenarios son cambiantes y sujetos a la oferta tecnológica en el mercado, el Banco Interamericano de Desarrollo realiza una revisión a los adelantos más recientes del mundo de las tecnologías de la información y comunicaciones (telefonía celular, computadoras e Internet), emplea métodos rigurosos para evaluar sus efectos en el bienestar de las sociedades, dicha investigación nos demuestra que por sí solo no produce desarrollo económico en la región.

[García 2010], Una de las cualidades que las nuevas tecnologías han aportado al sistema económico, es la posibilidad que poseen los nuevos medios de comunicación de poder servir de canal de transmisión a los clientes, en este sentido, las diferentes unidades de negocio de una empresa debe adaptarse rápidamente a las nuevas formas de atender, comunicarse, vender al cliente, desde esa perspectiva el presente trabajo de investigación fundamenta uno de las áreas con mayor uso de tecnologías de la información en las PYME's en el modelo de atributo críticos de éxito [Villegas 2009].

Bajo las consideraciones anteriores la presente investigación incorporar un atributo crítico de éxito que define todas las actividades empresariales de una PYME (gestión de la comunicación comercial, recursos humanos, ventas, producción, gestión de clientes) y que en cada uno se encuentra y/o se usa tecnologías de información y comunicaciones; con la incorporación de este atributo se busca determinar y analizar el impacto sobre los resultados empresariales; de tal manera que luego de probar la consistencia del modelo se muestra los principales factores que afectan el desempeño organizacional.

Palabras claves: Tecnologías de información y comunicaciones, Impacto de las Tecnologías, PYMES, Gestión comercial, Pequeña y mediana empresa (PYME)

Abstract

Analysis of impact of information technology requires constant updating in different analysis variables, because the scenarios are changing and technology offer subject to market, Inter-American Development Bank we review the latest developments in the world of information technology and communications (cell phones, computers and the Internet), used rigorous methods to evaluate their effects on the welfare of societies, this research shows that by itself does not produce economic development in the region.

[García 2010], One of the qualities that new technologies have contributed to the economic system, is the ability to have the new media to serve as the transmission channel to customers, In this sense, the different business units of a company must adapt quickly to new ways to meet, communicate, sell to the customer, from that perspective this research builds one of the areas with greater use of information technology in PYME's in the model of critical success attribute, [Villegas 2009].

Under the above considerations this research include an attribute that defines critical success all business activities of PYME's, (business communication management, human resources, sales, production, customer management), and that each one is and / or used information and communications technologies; with the addition of this attribute is to determine and analyze the impact on firm performance, so that after testing the consistency of the model shows the main factors affecting organizational performance.