

 Institución Universitaria	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

# **Mejoramiento tecnológico como estrategia organizacional en el departamento de planeación del municipio de Medellín.**

GLORIA CECILIA GOMEZ PEREZ

BEATRIZ HELENA GAVIRIA CANO

**TECNOLOGIA EN ADMINISTACION TECNOLOGICA**

Hernán Gómez

Magister en Administración

**Instituto Tecnológico Metropolitano**

**29 mayo 2018**

**2018**

	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## RESUMEN

---

Este presente trabajo de investigación, está relacionado con el cambio tecnológico que constituye el motor principal de desarrollo y la base para afrontar los retos de la competencia, los procesos de desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) y su implementación para agilizar procesos, innovar en servicios; que implican cambios de paradigmas no sólo en el funcionamiento de las organizaciones.

Por lo tanto, con el objetivo de identificar los aspectos en la mejora del departamento de planeación del municipio de Medellín, en el área de información tecnológica, se propuso estrategias organizacionales, que permiten dar una respuesta oportuna a sus usuarios, por lo que se planteó una investigación de tipo cualitativo exploratorio, para conocer las características actuales de las variables que conforman los aspectos de mejoramiento en el desarrollo de la percepción obtenida de las entrevistas a profundidad en personal directivo, algunos funcionarios, expertos y usuarios.

Como resultados, se plantean los hallazgos encontrados, como la falta de capacitación del personal del Departamento de Planeación del Municipio de Medellín, (falta conocimiento tecnológico, manejo adecuado de la información, y cambios de actitud); es así como se propone la creación de nuevas estrategias relacionadas con la adopción de la tecnología y capacitación, para mejorar la eficiencia en la atención del usuario tanto interno como externo.

**Palabras claves:** tecnología, innovación, estrategia, planeación, mejoramiento de procesos.

 Institución Universitaria	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## RECONOCIMIENTOS

---

El presente trabajo de grado, nos gustaría agradecerle primero a Dios por brindarnos la oportunidad llegar hasta donde hemos llegado, porque hicimos realidad un sueño anhelado.

Al Instituto Tecnológico Metropolitano- ITM- por permitirnos ser parte de su familia fomentando el crecimiento profesional y personal.

A la alcaldía de Medellín en el área del departamento de Planeación por abrirnos sus puertas a la cultura de la investigación, a través de la observación de sus tecnologías y la medición de sus servicios.

Al semillero participación en investigación, que a través de sus integrantes nos brindó un espacio de aprendizaje para la elaboración de este trabajo de investigación.

A los docentes de la universidad ITM, profesores Olga María Padierna, Álvaro Villegas Días, William David Montoya Grajales, Jorge Humberto Rodríguez Monsalve.

A nuestros padres, hermanos e hijos, personas que han formado parte de nuestra formación personal y de nuestra vida profesional, agradecerles por los consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestras vidas. Algunos están aquí y otros en nuestros recuerdos y en el corazón, sin importar en donde estén, quiero darles las gracias.

 Institución Universitaria	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## ACRONIMIOS

---

PQR: Peticiones, Quejas y Recursos.

SAF: Plataforma de Software alcaldía de Medellín

ROYAL: Suministro de una licencia Corporativa para el Manejo integral de Archivos Documentales.

MERCURIO: Sistema de gestión documental de la alcaldía de Medellín.

 Institución Universitaria	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## CONTENIDO E INDICES

---

RESUMEN .....	<b>2</b>
INTRODUCCIÓN .....	<b>6</b>
1. JUSTIFICACIÓN.....	<b>8</b>
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	<b>9</b>
3. OBJETIVOS.....	<b>11</b>
3.1 Objetivo General .....	11
3.2 Objetivos Específicos .....	11
4. MARCO REFERENCIAL .....	<b>12</b>
5. METODOLOGÍA .....	<b>16</b>
Tabla 1. Solución de los Objetivos .....	17
6. RESULTADOS .....	<b>18</b>
Tabla 2. Comparativa análisis N° 1 .....	18
Tabla 3. Comparativa análisis N° 2 .....	19
Tabla 4. Comparativa análisis N° 3 .....	20
Tabla 5. Comparativa análisis N° 4 .....	22
Tabla 6. Comparativa análisis N° 5 .....	23
Tabla 7. Comparativa análisis N° 6 .....	25
Tabla 8. Comparativa análisis N° 7 .....	26
Tabla 9. Comparativa análisis N° 8 .....	27
Tabla 10. Comparativa análisis N° 9 .....	27
Tabla 11. Comparativa análisis N° 10.....	29
<b>7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>40</b>

	<b>INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</b>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## INTRODUCCIÓN

---

Con el presente trabajo de investigación, se identifica los aspectos a tener en cuenta en la mejora del departamento de planeación del municipio de Medellín, en el área de información tecnológica, donde el cambio tecnológico constituye el motor principal del desarrollo y la base para afrontar los retos de la competencia, así como los procesos de desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

En el sentido de mejorar tecnológicamente y desarrollar innovaciones, se debe tener en cuenta la estrategia de la capacitación y actualización en la tecnología, entendida como una posición estratégica, es decir, reconocer acciones y fuerzas mediadoras entre la organización y su entorno; de tal forma que la estrategia resulta ser un “nicho” que permite la generación de rentas, donde normalmente existe un dominio de actividad “producto-mercado” fruto de lograr copar el mercado o el segmento y lograr evadir la competencia (Montoya, 2009; Maldonado-Pinto & Portilla-Barco, 2020).

De la misma manera, la planeación forma parte del proceso administrativo, en la cual se definen estrategias que buscan como objetivo fundamental contribuir al alcance de los objetivos, teniendo como propósito la producción y distribución de bienes y servicios. En el mejoramiento de procesos, se entiende cualquier actividad o grupo de actividades que agregue un valor y suministre un producto a un cliente externo o interno; de manera, que todas las actividades presentes en el desarrollo de un proceso deben realizarse sincronizadamente y deben tener un propósito común orientado a la satisfacción de las necesidades del cliente. (Ortega, 2009; Quintero-Beltrán & Osorio-Morales, 2018).

El objetivo general de la investigación fue identificar los aspectos de mejora del departamento de planeación del municipio de Medellín en el área de información tecnológica, con el fin de proponer estrategias organizacionales, que permitan dar una respuesta oportuna a sus usuarios. Se desarrollaron los siguientes capítulos que dan respuesta al objetivo general así:

	<p style="text-align: center;">INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</p>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

En el capítulo uno se identifica las diferentes empresas del orden público y los aspectos de mejora que permitían atender las necesidades de los usuarios en forma oportuna, acá se utilizó un rastreo bibliográfico, donde se recurrió a fuentes primarias; en el segundo capítulo, se reconocen los usuarios del Departamento de Planeación del Municipio de Medellín, y su percepción respecto a la atención y respuesta de esta área. Luego en la tercera parte se proponen estrategias al área de planeación del municipio de Medellín, en el área de información tecnológica.

Por consiguiente el mejoramiento de procesos se convierte en una metodología y una herramienta importante capaz de asegurar una excelente calidad en el servicio, para dar solución a los problemas que enfrenta en tiempos de respuesta, donde se buscó eficiencia y efectividad; la tecnología y la innovación juegan un papel importante en nuestro entorno de trabajo donde se ha desarrollado una adecuada gestión, como el proceso orientado a organizar y dirigir los recursos disponibles, tanto humanos como técnicos, en este Departamento en la Alcaldía de Medellín.

	<p style="text-align: center;">INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</p>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## 1. JUSTIFICACIÓN

---

El presente trabajo de investigación, se realiza en el departamento de planeación del municipio de Medellín, en el área de información tecnológica, se hace porque se deben revisar los procesos relacionados con la eficiencia en el servicio en un Departamento que a diario debe atender las necesidades de los usuarios del Municipio de Medellín y su Área Metropolitana.

Este trabajo es importante porque ayuda a mejorar tecnológicamente y desarrollar innovaciones, se debe tener en cuenta la estrategia de la capacitación y actualización en la tecnología, entendida como una posición estratégica, es decir, reconocer acciones y fuerzas mediadoras entre la organización y su entorno; de tal forma que la estrategia resulta ser un “nicho” que permite la generación de rentas, donde normalmente existe un dominio de actividad “producto-mercado” fruto de lograr copar el mercado o el segmento y lograr evadir la competencia. (Montoya, 2009; Rojas-Arenas et al. 2017).

Así mismo, con el desarrollo de este trabajo, se beneficia, el Departamento de Planeación, el Municipio de Medellín, los usuarios de esta dependencia, es así como, la planeación forma parte del proceso administrativo, en la cual se definen estrategias que buscan como objetivo fundamental contribuir al alcance de los objetivos, teniendo como propósito la producción y distribución de bienes y servicios.

	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

---

En el departamento de planeación del Municipio de Medellín, no hay una respuesta efectiva para la atención de los usuarios, detectamos que dicha dependencia carece del adelanto tecnológico que permita afrontar los cambios en la organización de la información para un buen funcionamiento de la dependencia, ya que esto, no permite una consulta o atención adecuada del usuario y el empleado.

En los síntomas detectados en el departamento de planeación se nota que existen demoras en los procesos por parte de los funcionarios, la mala imagen de la alcaldía de Medellín en su departamento de planeación, se debe a la insatisfacción de los usuarios por la demora en los tramites y la conformidad e incomodidad de los empleados por no contar con las herramientas no adecuadas para dar una mejor presentación de servicios a los contribuyentes.

Por lo anterior, Podemos afirmar que la creación de un concepto de servicio, en el departamento de planeación de la alcaldía de Medellín es el paso inicial para la construcción de un servicio general que tiene como principio básico la satisfacción del cliente, la gestión tecnológica y la innovación de los procedimientos utilizados en el sector público.

De igual modo en el departamento de planeación, pueda tener un adecuado nivel de desarrollo en la mejora continua, requiere inicialmente ser capaz de generar y organizar correctamente sus oportunidades de mejora, para lo cual debe realizar la identificación fuentes de información de la organización, identificación y selección de oportunidades de mejora, selección de equipos y asignación de misión a los equipos de mejora.

Es necesario tener en cuenta que para adaptar medidas de modernización en una dependencia para beneficios de los clientes o personas que recurren en busca de una solución a la problemática detectada por ellos y no pueden por su desconocimiento sobre esa temática pedir ayuda o asesorías a la dependencia según cual corresponda, como es

 Institución Universitaria	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

el caso del departamento de planeación del municipio de Medellín y otros sector público oficial para poder darles una solución eficaz y rápida a su requerimiento.

Dado lo anterior se considera necesario responder a la siguiente pregunta:

¿Cuales son los factores que permiten una respuesta efectiva a los requerimientos de los contribuyentes en el área de planeación del área de la alcaldía de Medellín?

	<p style="text-align: center;">INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</p>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

### 3. OBJETIVOS

---

#### 3.1 Objetivo General

El objetivo general de la investigación fue identificar los aspectos de mejora del departamento de planeación del municipio de Medellín en el área de información tecnológica, con el fin de proponer estrategias organizacionales, que permitan dar una respuesta oportuna a sus usuarios.

#### 3.2 Objetivos Específicos

- Identificar en diferentes empresas del orden público los aspectos a mejorar que permitan atender las necesidades de los usuarios en forma oportuna, mediante rastreo bibliográfico y fuentes primarias.
- Reconocer en los usuarios del Departamento de Planeación del Municipio de Medellín, la percepción respecto a la atención y respuesta en esta área.
- Proponer estrategias al área de planeación del municipio de Medellín, en el campo de la información tecnológica.

	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## 4. MARCO REFERENCIAL

---

La Tecnología está compuesta por conocimientos, técnicas y aplicaciones ordenadas de forma lógica, permitiendo que el ser humano pueda reformar y expandir sus conocimientos. En este sentido la tecnología se puede interpretar como la suma de las técnicas y del conocimiento científico, sobretodo aplicados a los procesos industriales (diseño, fabricación, producción, etc.), a las formas de organización de la industria y del comercio; y también ligada a los valores culturales y sociales. (Osorio, 2007; García & Villa, 2018).

La tecnología y la comunicación vienen jugando un papel central en nuestras sociedades; actualmente tener acceso a la tecnología no es complicado, toda empresa que quiera hacer uso de ella, puede hacerlo. La tecnología brinda una cantidad de servicios que ayudan a las empresas a entablar relaciones más directas con sus clientes y proveedores, incrementar ingresos, mejorar procesos realizados, crear nuevas estrategias para el desarrollo de estas, entre otros. Es decir que Hasta ahora se ha hecho una revisión de la adopción de la tecnología de la información orientada a mejorar la eficiencia en la gestión de la empresa, a través de un mayor uso de la información, comunicación y coordinación. Estas aplicaciones son genéricas en la medida que han ocurrido en todos los sectores productivos y de servicios. (Moguillansky, Grciela, 2005)

Por lo tanto, en el caso de las empresas, las cuales deben adaptarse a la tecnología, para estar lo más actualizadas posible y aumentar su competitividad y desarrollo, es muy importante saber hacer uso de éstas tecnologías, en varios casos ayudan a aumentar la productividad de los empleados, sin embargo, se debe invertir en las más adecuadas para el personal y tipo de empresa. Para hacer uso de aparatos tecnológicos que vienen a reemplazar los que ya se tienen, se debe lograr un proceso de adaptación de nuevas tecnologías antes de reemplazarlos. En ocasiones, las empresas no toman en cuenta esto y al darle nuevos modelos tecnológicos a sus empleados, no logran dicha productividad, por el contrario, al no lograr adaptarse pueden generar el efecto contrario.

	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

Como parte del desarrollo y mejoramiento de la tecnología se debe tener en cuenta la innovación, considerada como la introducción de un nuevo, significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores. (Departamento de Estudios y Planificación Estratégica, 2008)

De igual modo, la innovación para Drucker no es única ni principalmente una actitud empresarial, sino sobre todo una actitud social: sin embargo, la innovación es más que un nuevo método. Es una nueva perspectiva del universo, del riesgo antes de que de la casualidad, o de la certeza. (Murillo, 2005)

Para Peter Drucker junto a la innovación se debe plantear el resurgir de la ética. La ética y la responsabilidad, y nuevas innovaciones se constatan a lo largo de nuevas estructuras para la adaptación de las personas; estas ganancias en productividad se consiguen en el momento en el que las empresas realizan los cambios organizativos que exigen las innovaciones de procesos y de producto, en tanto que se den también las condiciones marco necesarias. (Murillo, 2005)

Se entiende que el cambio técnico está fuertemente interrelacionado con el cambio organizativo, institucional, y de los recursos humanos. Los casos en donde la innovación tecnológica ha dado lugar a mejores resultados en términos de generación de riqueza y de empleo son aquellos en los que se ha introducido partiendo de una visión estratégica e integrada, que tenía en cuenta los cambios que esta innovación implicaba en la organización del trabajo, en la formación de los recursos humanos. (Cobian, Eduardo del Rio, 2000)

En el sentido de mejorar tecnología y desarrollar innovación se debe tener en cuenta la estrategia, entendida como una posición, es decir, reconocer acciones y fuerzas mediadoras entre la organización y su entorno, de forma tal que la estrategia resulta ser un “nicho” que permite la generación de rentas (donde normalmente existe un dominio de

	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

actividad “producto-mercado”) fruto de lograr copar el mercado o el segmento y lograr evadir la competencia. (Montoya, Ivan, 2009)

Todo esto parece confirmar el cambio y la transformación constante, basadas en la idea de que el futuro atrae nuevas realidades, impactadas por la globalización “y las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que avanzan de manera acelerada y abrumadora” (Vinueza & Simbaña, 2017). Todas estas nuevas realidades implican que quienes desempeñan la función gerencial deben disponer de un tipo de pensamiento muy particular para definir las estrategias que sus empresas requieren para ser exitosas en este medio tan competitivo.

Según Henry Mintzberg, las empresas tienen una estrategia aun cuando no hicieran planes, porque “en una economía que depende de las ideas se debe conducir a los demás hacia nuevas posibilidades y experiencias”. (Roman Muñoz, 2009). El pensamiento estratégico proporciona la mejor solución posible a partir de una combinación realista de análisis racional y de integración imaginativa, ya que contrasta con el enfoque convencional (pensamiento lineal) y con quien todo lo basa en la intuición (conclusiones sin análisis) porque el pensamiento estratégico exige romper el limitado campo visual que se maneja ordinariamente para adentrarse en el uso diario de la imaginación, la creatividad y la intuición, pero también para entrenarse en los procesos lógicos. (Ramon, 2010)

No basta con tener una estrategia, debe contarse con una planeación como una forma de la aplicación racional de la mente humana en la toma de decisiones anticipatoria, con base en el conocimiento previo de la realidad, para controlar las acciones presentes y prever sus consecuencias futuras, encausadas al logro de un objetivo plenamente deseado satisfactorio. (Universidad Nacional Autónoma de México, 2005)

La planeación forma parte del proceso administrativo la cual se definen estrategias y busca como objetivo fundamental contribuir al alcance de los objetivos, tiene como propósito la producción y distribución de bienes y servicios. La necesidad de planear, esencialmente se deriva del hecho de que toda empresa, o institución opera en un medio

	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

que experimenta constantes cambios (tecnológicos, políticos, competitivos, actitudes y normas sociales, económicos) derivados del proceso de globalización. Y también es una de las actividades más arduas y complejas que confronta el hombre, no hacerla bien no es ningún pecado, pero si lo es contentarse con hacerla menos que bien. (Osorio, 2007)

En ese sentido como parte de la planeación debemos entender el mejoramiento en el proceso, referido al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva, “es la parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla la organización para proporcionarles una mayor eficacia y/o una eficiencia”. (Aguirre, 2014)

En el mejoramiento de procesos se entiende cualquier actividad o grupo de actividades que agregue valor y suministre un producto a un cliente externo o interno; de esta manera, todas las actividades presentes en el desarrollo de un proceso deben realizarse sincronizadamente y deben tener un propósito común orientado a la satisfacción de las necesidades del cliente. (Ortega, 2009)

Así, el mejoramiento de procesos se convierte en una metodología y una herramienta importante y asegura una excelente calidad en el servicio para dar solución a los problemas que enfrenta en tiempos de respuesta, donde se busca eficiencia y la efectividad; la tecnología y la innovación juegan un papel importante en nuestro entorno de trabajo en el que se han desarrollado una adecuada gestión como el proceso orientado a organizar y dirigir los recursos disponibles, tanto humanos como técnicos, con el objetivo de aumentar la creación de nuevos conocimientos, generar ideas que permitan obtener nuevos procesos y servicios o mejoras.

Se advirtió que las inquietudes de los usuarios sobre cómo les gustaría una atención adecuada, en dicho departamento fue que existían falencias y se analizó una posible propuesta de innovación y mejoramiento en el Departamento de planeación de la alcaldía de Medellín para que se tuviera una visión mejorada. Lo que permitió conocer mejor las soluciones que se podrían plantear a su interior.

	<b>INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</b>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## 5. METODOLOGÍA

---

La metodología, que se desarrolló en el presente trabajo fue de tipo “exploratorio porque ayuda a aumentar el grado de familiaridad con los fenómenos desconocidos y a desarrollar la investigación más completa en el objeto de estudio”. (Hernandez Sampieri, 2014)

Así mismo, para el presente trabajo de investigación se utilizó la metodología cualitativa, se realizaron entrevistas a profundidad para el desarrollo de la Investigación, donde se contactó a personas especializadas en el tema, como funcionarios del departamento de Planeación de la Alcaldía de Medellín, además se hizo mediante un rastreo bibliográfico en base de datos, textos artículos científicos publicados en revistas indexadas, búsquedas a fin de darle el soporte teórico y rigor académico a esta investigación.

Por otra parte, para el análisis de las entrevistas, se utilizaron cuadros que se realizaron en forma manual con 10 preguntas, las cuales tuvieron un tratamiento especial, en donde se realizó un comparativo de preguntas y respuestas al experto, empleado, usuario sobre la investigación realizada en el departamento de planeación de la alcaldía de Medellín, fue así como se compararon sus diferentes opiniones y se abordaron diferentes variables como son: tecnología, innovación, estrategia, planeación, mejoramiento de procesos cada tabla, se realizó además un análisis de las entrevistas realizadas donde expresan los resultados de estas variables.

Las fuentes: Principalmente se tomaron las fuentes primarias, en las entrevistas con los expertos; en la universidades y organismos seleccionados para la consecución de la información y secundarias, estas conllevaron a la búsqueda en bases de datos, en bibliotecas de la ciudad, por ejemplo, en la red de Bibliotecas ITM fue posible obtener información apta para el desarrollo de esta investigación,

Análisis de los resultados: en este sentido se identificaron las estrategias de mejoramiento tecnológico, mediante segmentación, codificación y clasificación de aspectos que hacen parte del proceso de atención, para proponer y recoger la información en el área de planeación en el municipio de Medellín; de la misma manera se identificaron las

	<b>INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</b>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

estrategias del área de planeación del municipio, y en el área de información tecnológica para garantizar una efectiva respuesta a los usuarios.

Para dar solución a los objetivos, se implementarán las siguientes estrategias:

Tabla 1. Solución de los Objetivos

<b>Objetivos</b>	<b>Forma de desarrollo</b>
Identificar en diferentes empresas del orden público los aspectos a mejorar que permitan atender las necesidades de los usuarios en forma oportuna, mediante rastreo bibliográfico y fuentes primarias.	Se realizaron, búsqueda de información en las fuentes secundarias, como son bases de datos de diarios económicos, textos, revistas, documentos, etc., en donde se encontrará información y datos relevantes sobre los aspectos a mejorar.
Reconocer en los usuarios del Departamento de Planeación del Municipio de Medellín, la percepción respecto a la atención y respuesta en esta área.	Se hicieron las entrevistas a profundidad, en donde se destaca, la calidad del servicio al cliente entre las cuales se destacan la amabilidad del personal, la agilidad en la atención y una mayor importancia en aspectos como el servicio, la accesibilidad y la atención.
Proponer estrategias al área de planeación del municipio de Medellín, en el campo de la información tecnológica.	Como estrategias se trata de aportar soluciones de desempeño sin que ello modifique la eficiencia. Entre las actividades que pueden formar la creación de nuevas funciones, mejora de las condiciones de trabajo, formación de grupos creativos o la descentralización de las tareas

*Fuente: Elaboración propia*

 Institución Universitaria	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## 6. RESULTADOS

---

A continuación, se presentan los resultados de los análisis de las entrevistas aplicadas en el desarrollo de la investigación como su aplicabilidad en el Departamento de Planeación, se realizó, las entrevistas al experto Álvaro Villegas que se desempeña como docente, a la empleada Diana Vargas y a la usuaria María Pérez quienes nos brindaron una información valiosa para recolectar los resultados.

En estos cuadros que se realizaron 10 preguntas y se hizo un comparativo de preguntas y respuestas sobre la investigación realizada en el departamento de planeación de la alcaldía de Medellín, aquí se compara sus diferentes opiniones y se realizó un análisis de las entrevistas realizadas donde expresan los resultados de estos canales.

**Tabla 1. Comparativa análisis N° 1**

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
1) Qué papel juega en la dependencia del departamento de planeación la tecnología y la comunicación?	La tecnología juega un papel importante Porque todos los modelos de planeación estratégica en general tienes que montarlo en equipos de cómputo través de software modernos que manejen información	Para poder ingresar a estos cargos del departamento de planeación se requiere cumplir con unos perfiles que ya están predeterminados y de estos perfiles y se realizó unos análisis más profundo sobre cuáles eran los requisitos que se	La información para los usuarios es más precisa por se cuenta con tecnología que permite realizar un filtro en la información que se brinda.	el experto, empleado, usuarios considera que es necesario cumplir con ciertos perfiles adecuado de sus funciones y así la adopción de la tecnología de la información se convertiría en un mecanismo de gran impacto que

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
	rápida y se pueden sacar datos estadísticos para poder controlar y sacar conceptos y tomar decisiones.	necesitaban para desarrollar las funciones, por tal motivo las personas que laboran eran de alta competencia y con unos conocimientos profundos para el desarrollo de sus funciones		es lo se espera en la alta competencia y desarrollo de la misma por su tendencia al avance tecnológico

*Fuente: Elaboración propia*

En esta tabla se analiza la pregunta ¿Qué papel juega en la dependencia del departamento de planeación la tecnología y la comunicación?

De acuerdo las diferentes opiniones de los tres personajes experto, empleado y usuario, la tecnología y la comunicación tienen un gran impacto debido a su tendencia y los beneficios que aporta en todo el departamento de planeación en el cual se ve altamente comprometido para que este se cumpla a cabalidad.

**Tabla 2. Comparativa análisis N° 2**

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
2) Se han implementado procesos fundamentales para la gestión de la innovación y la tecnología con un	Claro que Si porque la tecnología va unida a todos los modelos de planeación para poderlos	Los empleados se encuentran totalmente abiertos a los cambios que se presenten en cuanto a las	Los usuarios les gusta estas innovaciones para las mejoras en el servicios al igual que los tiempos para la	El experto, el empleado, están de acuerdo que las innovación en tecnología para los procesos es una pieza clave

 Institución Universitaria	<b>INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</b>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
nivel adecuado en la alcaldía de Medellín en el área del departamento de planeación.	implementar y aplicar y tener una información precisa y oportuna para el desarrollo de los diferentes proyectos del municipio	innovaciones, porque a medida que se tengan mejores tecnologías esto va facilitar su trabajo y también se tendrá mejor calidad del servicio	atención y la precisión en el servicio	para la prestación del servicio

*Fuente: Elaboración propia*

En esta tabla se analiza la pregunta ¿Se han implementado procesos fundamentales para la gestión de la innovación y la tecnología con un nivel adecuado en la alcaldía de Medellín en el área del departamento de planeación?

Los tres personajes que comparamos unifican sus criterios el área de la innovación donde se tiene presente que es fundamental en cada uno de los procesos realizados en el área de planeación de la alcaldía de Medellín porque facilita la labor y la prestación de su servicio.

**Tabla 3. Comparativa análisis N° 3**

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
3) ¿Qué se ha hecho por el departamento de planeación en su estudio para adoptar la tecnología de la	La tecnología del departamento de planeación es un conjunto de actividades no solamente de	La tecnología es muy importante en esta área en especial para los empleados ellos están de acuerdo	La tecnología por parte de los usuarios, se manifiesta una gran interés por que los datos y la información	Adoptar la tecnología de la información para mejorar la eficiencia en esta parte se conectan el

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
información para mejorar la eficiencia en la atención a través del uso de la información comunicación y coordinación?	ellos si no con el departamento de sistemas de la administración municipal la cual en conjunto y bajo un enfoque sistémico analizan cual son los equipos y software que se requiere para poderlo aplicar a todos los equipos modernos ya que cumplan con los requerimientos de la alcaldía	que todos deben manejar una información unificada y de esta forma esta permite una mejor comunicación para que de esta forma pueda tener mejores resultados en cuanto a la eficacia de los procesos al igual es claro porque brindan un servicio están trabajando día tras día para mejorar, para dar una buena imagen para que cada usuario tenga el mejor servicio.	recibida sea rápida y que sea información enriquecida y de buena calidad	experto, el empleado y el usuario por que la información si debe de ser eficiente y de muy buena calidad.

*Fuente: Elaboración propia*

En esta tabla se analiza la pregunta ¿Qué se ha hecho por el departamento de planeación en su estudio para adoptar la tecnología de la información para mejorar la eficiencia en la atención a través del uso de la información comunicación y coordinación?

Aquí se ponen del experto, el empleado y usuario en la eficiencia de la información porque todos deben hablar el mismo lenguaje orientado una mejor prestación del servicio.

**Tabla 4. Comparativa análisis N° 4**

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
4) Por qué es necesario actualizar la información y adoptarla a la ya existente en el departamento de planeación como un cambio de innovador en la atención y servicio de los usuarios y los empleados?	<p>Porque estamos viviendo en un mundo globalizado el cual tiene unas altas exigencias de modernización y de cambio de metodología para la realización y diseño de los proyectos por tal motivo las nuevas tendencias tecnológicas se acomodan a eso y las podemos aplicar a cada una de ellas</p>	<p>Para los empleados se cuenta que están con ajustes y mejoramiento y cuenta para poder cubrir todas las necesites que hay que cubrir a todos los requerimientos.</p>	<p>Los usuarios se sienten tranquilos me siento bien atendidos y la información está muy organizada. En la mayoría de los casos es cien por ciento solucionando las consultas que los clientes realizan debido a que la información se encuentra actualizada.</p>	<p>Esta pregunta sobre toda la información que se maneja y que sea actualizada en planeación existen varias plataformas de los cuales se investigaron como es saf que consiste en recopilar y almacenar información del departamento de planeación, y la royal que en su proyección emigra a mercurio para quede en la misma plataforma y así los empleados puedan tener todo cerca y para dar respuesta oportuna a los usuarios en una base de datos con todos los</p>

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
				archivos de planeación que luego se radique, se revise y se firme quedando todo en el mismo servidor que se compró así quede todo quede en un mismo sitio al alcance de los experto, empleados y usuarios.

*Fuente: Elaboración propia*

En esta tabla se analiza la pregunta ¿Por qué es necesario actualizar la información y adoptarla a la ya existente en el departamento de planeación como un cambio de innovador en la atención y servicio de los usuarios y los empleados?

El experto y empleado están capacitados para usar las diferentes plataformas utilizadas para el manejo adecuado de la información esto facilidad al igual el entendimiento de los usuarios cuando le brindan información muy precisa.

**Tabla 5. Comparativa análisis N° 5**

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
5 ¿Cuál es la formación de los empleados y el uso de las técnicas y	Para poder ingresar a estos cargos del departamento de planeación	La capacitación de los empleados y sus conocimientos profesionales	La información verbal por parte de los empleados es inmediata, sin	Las técnicas y conocimientos científicos son totalmente comprobada y

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
<p>conocimiento científico aplicados por estos en el departamento de planeación?</p>	<p>requiere cumplir con unos perfiles que ya están predeterminados y en estos perfiles y se hizo unos análisis más profundo sobre cuáles eran los requisitos que se necesitan para desarrollar las funciones de halla por tal motivo las personas que laboran allá son de alta competencia y con unos conocimientos profundos para desarrollar las funciones.</p>	<p>aprendiendo cada vez más, ya que la dependencia de planeación es donde más se actualizan y si no lo aprende allí no lo aprende en otro sitio ya que son constantes las capacitaciones. A medida que se va actualizando se va implementando y así manejándolo mejor.</p>	<p>embargo hay una información que requiere una solicitud por escrito y se toma un tiempo de diez quince minutos que la ley les otorga para responderle a él usuario.es pertinente tener en cuenta que se basa en estos hechos verificables</p>	<p>verificada por parte del experto, empleados y usuarios que a la hora tanto de dar como de recibir información sea aplicado al área de planeación de manera correcta para el beneficio de todos.</p>

*Fuente: Elaborado propia*

En esta tabla se analiza la pregunta ¿Cuál es la formación de los empleados y el uso de las técnicas y conocimiento científico aplicados por estos en el departamento de planeación?

La información es totalmente verificada por el experto y por empleado aplica la información de manera técnica al compartirla con el usuario para el beneficio de todos.

**Tabla 6. Comparativa análisis N° 6**

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
6 ¿Considera usted que las innovaciones tecnológicas implementadas en el departamento de planeación, si agilizan el reporte de la información solicitada?	La innovación ha tomado cada día más fuerza como motor de la competitividad empresarial, ocasionando que los departamentos no investiguen por investigar, sino que sus esfuerzos se centren en la generación de nuevas innovaciones que agreguen valor a sus usuarios.	Son muy importantes porque la tecnología y la innovación han venido evolucionado constante mente de manera rápida que agiliza los procesos en nuestra área.	Es importante porque así hay una buena atención y la comunicación de la información deseada y la tecnología es buena.	Para el empleado, experto y el usuario la innovación y la tecnología se beneficia en el incremento de la eficiencia de los procesos que permiten mejorar en el servicio que se presta en el departamento de planeación.

*Fuente: Elaboración propia*

En esta tabla se analiza la pregunta ¿Considera usted que las innovaciones tecnológicas implementadas en el departamento de planeación, si agilizan el reporte de la información solicitada?

Para el empleado, experto y el usuario la innovación y la tecnología son fundamentales como una herramienta para el proceso en dicha área, con los cambios que se presenta día tras día se encarga de recopilar, integrar, recuperar y difundir información en forma oportuna, eficaz y eficiente, que nos serán útiles a futuro.

**Tabla 7. Comparativa análisis N° 7**

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
7 ¿Cuáles son las mejoras que han implementado en la tecnología en el resurgimiento de las nuevas innovaciones y su adaptación a los usuarios?	Las aplicaciones de todas estas nuevas tecnologías y de nuevas competencias a los empleados se ve reflejados a una mejora atención al cliente a la final y de un manejo de la información para la toma de decisiones no solamente para el departamento de planeación como tal si no todo el conjunto de la alcaldía de Medellín.	Las actividades que estén enfocadas hacia el cliente y que tiene el potencial para medir todas las actividades generadoras; la tecnología en sí ya no se constituye en una ventaja competitiva por esa capacidad de obtención, retención y mejoramiento de las relaciones de la organización con sus clientes.	Los cambios son buenos y si hay buena tecnología nos está favoreciendo en ser innovadores.	Se constituye en la acción para el logro de la productividad y la llave para la innovación, la cual cada día se torna más exigente, debido a los cambios que se representan día tras día.

*Fuente: Elaboración propia*

En esta tabla se analiza la pregunta ¿Cuáles son las mejoras que han implementado en la tecnología en el resurgimiento de las nuevas innovaciones y su adaptación a los usuarios?

Para él estos tres personajes están de acuerdo con las mejoras que han implementado que conduce a una mejor la posición competitiva mediante la generación de nuevas tecnologías e innovación sino también de nuevos conocimientos y mejoramiento de los procesos.

	<b>INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</b>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

**Tabla 8. Comparativa análisis N° 8**

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
8 ¿Es necesario dotar al personal y al departamento de planeación de nuevos modelos tecnológicos?	Si claro constantemente se tiene capacitando de los nuevos software que van llegando y a su vez no solamente en el software sino también en todas las metodologías de planeación	Es importante disponer de una infraestructura adecuada que soporte estos nuevos modelos, y los sistemas de información implementados	Pienso que las nuevas tecnologías nos ayudan a mejorar y así nos dan una mejor respuesta a nuestras inquietudes.	Para el experto, empleado y usuario la aplicación de tecnologías es un aprendizaje en el campo del desarrollo de recursos humanos que va estrechamente ligada a la mejora de la calidad de los sistemas facilitado las tareas.

*Fuente: Elaboración propia*

En esta tabla se ¿Es necesario dotar al personal y al departamento de planeación de nuevos modelos tecnológicos?

Los tres personajes están de acuerdo que van estrechamente ligadas los modelos tecnológicos para realizar mejor las tareas y para la calidad en los procesos.

**Tabla 9. Comparativa análisis N° 9**

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
9 ¿Es suficiente la capacitación y preparación de los empleados	La capacitación de sus conocimientos profesionales la	Si para afianzar aún más la idea de que los recursos	Es importante porque así nos dan una mejor respuesta a	Están de acuerdo porque es la capacitación para la actualización

para la prestación del servicio?	<p>tienen y cada día se aprende más porque si en alguna dependencia es un una escuela es planeación usted lo de planeación no lo aprende otro sitio y si lo hablamos por parte tecnología nos dan capacitaciones en la medida que se va necesitando que va implementando algo nuevo para poder que la manejemos.</p>	<p>humanos son el factor fundamental del éxito, teniendo en cuenta el aporte o no de sus conocimientos y habilidades para crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones</p>	<p>tiempo.</p>	<p>es con el fin de reforzar las habilidades que tienen los trabajadores y ponerlos al día en los avances de su campo. Además, reunir al personal les permite intercambiar ideas y escuchar sugerencias y ello puede representar una experiencia que fortalezca al equipo.</p>
----------------------------------	--	---	----------------	--

*Fuente: Elaboración propia*

En esta tabla se analiza la pregunta ¿Es suficiente la capacitación y preparación de los empleados para la prestación del servicio?

Están de acuerdo el experto, el empleado, usuario, los cambios tanto a nivel interno como externo siempre van a estar presente debido a esto es necesario que los empleados estén conscientes del aprendizaje de conceptos innovadores que los beneficien a todos como un gran equipo de trabajo.

	<b>INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</b>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

**Tabla 10. Comparativa análisis N° 10**

PREGUNTA	EXPERTO	EMPLEADO	USUARIO	ANALISIS
10. ¿Se preocupan en el área de planeación en brindar un servicio integral (que aborde todas las inquietudes) en atención al usuario?	Al máximo y lo que no sabe y no es competencia mejor dicho la respuesta que no está clara se remite al servidor que si la tenga clara.	Si claro porque estamos prestando un servicio eficaz y seguro al usuario, donde se brinda respeto, información completa, equidad, comprensión y atender sus inquietudes.	Si me han brindado la información que solicito y han mejorado en tiempo de respuesta.	Tanto el experto y empleado están de acuerdo en brindar una buena calidad de servicio están descubriendo qué desean que los usuarios estén satisfechos con la atención que les brindan.

*Fuente: Elaboración propia*

En esta tabla se analiza la pregunta ¿Se preocupan en el área de planeación en brindar un servicio integral (que aborde todas las inquietudes) en atención al usuario?

Los tres personajes están de acuerdo que el cliente uno es uno de principales activos de una organización por tal motivo la satisfacción del cliente debe estar por encima de cualquiera de los procesos a nivel interno tanto en información exacta y que el cliente este de acuerdo con que la información sea brindada de forma rápida y precisa.

### **Análisis General**

Al identificar en otras organizaciones los aspectos a mejorar para atender las necesidades de los usuarios, se encuentra que además de actualizarlas las formas se debe mejorar las existentes para obtener un cambio innovador en la atención y servicio de los usuarios y los empleados, ya que estamos en un mundo globalizado que requiere de alta exigencia no solo de la modernización sino también de metodologías en la realización y diseño de

	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

los proyectos y acomodarlos a cada uno de ellos. Todo esto se reflejará en una mejor atención al usuario y mejor manejo de la información en la toma de decisiones, no solo en el departamento de planeación si no en todo el conjunto de la alcaldía de Medellín.

En la implementación y mejora de los procesos fundamentales para la gestión de la innovación y la tecnología, el experto, empleado, y los usuarios consideran que es necesario cumplir con ciertos perfiles adecuados de sus funciones y la adopción de la tecnología de la información se convierten dando respuesta efectiva a la respuesta que demandan los usuarios con el apoyo de los avances tecnológicos en el manejo de la información y en la toma de decisiones eficiente y oportuna.

Como estrategias al área de planeación del municipio de Medellín, en el campo de la información tecnológica, se plantean:

- Realizar un plan de mejoramiento enfocado a capacitar al personal directivo, funcionarios expertos y usuarios y así dar soporte a la alta dirección del servicio en materia de control y mejora continua de los procesos.
- En el campo de la información tecnológica, se propone la adopción de la tecnología, tanto tangible como intangible, así se logrará un manejo adecuado de la información, mediante los cambios de actitud, mejorando el capital intelectual del personal que labora en esta entidad, mediante un el manejo adecuado de la información y respuesta oportuna a los usuarios, como estrategia para el desarrollo de la entidad, así se mejora la eficiencia, en lo relacionado con la atención y soluciones brindadas en el Departamento de Planeación y la percepción de dicho departamento por parte del usuario y de la ciudadanía en general.

	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

---

Como conclusiones de este trabajo se tienen las siguientes:

Con respecto al objetivo general se identificaron los aspectos de mejora del departamento de planeación del municipio de Medellín en el área de información tecnológica, con el fin de dar una mejor estrategia de organización, la cual permite dar una respuesta oportuna a sus usuarios, se propone como estrategia la creación de una interface amigable y sencilla que proporcione al usuario confianza en un portal sobre el desarrollo de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) y su implementación.

Así mismo, la creación de esta estrategia, ayuda a agilizar los procesos como son; validar en los diferentes sistemas de información los requerimientos de los usuarios, capacitación para empleados con el fin de para brindar una información segura a los usuarios, innovar en servicios cambiando paradigmas no solo en el funcionamiento de la organización, para este caso en la Alcaldía del Municipio de Medellín, sino también de la tecnología que permite mayor fluidez para el servicio en el Departamento de Planeación de esta entidad.

De igual manera, se identificaron en diferentes empresas del orden público los aspectos a mejorar que permitan atender las necesidades de los usuarios en forma oportuna, mediante rastreo bibliográfico y fuentes primarias, se observó que en las empresas del orden público existe la imperiosa necesidad de manejar aspectos que permiten atender las necesidades del usuario que presentaban bajos resultados de satisfacción en el servicio, lo que hace que la administración pública nacional implemente nuevas tecnologías que conduzcan a la mejora interna y la adquisición externa no solo como servicio sino a la captación de conocimiento y experiencia como resultado de la realización de diferentes actividades de innovación y de gestión, un ejemplo es el mejoramiento del servicio al cliente en el CADE Candelaria al sur de la ciudad de Bogotá en la localidad de

	<p style="text-align: center;">INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</p>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

la ciudad Bolívar, donde se encontró fuentes de apoyo al ciudadano en trámites de salud, impuestos, consultorios jurídicos y psicológicos través de convenios universitarios, recaudos de servicios públicos por medio de un punto de atención del Banco Colpatria entre otros.

Por otra parte y como conclusión del Objetivo número tres de Proponer estrategias al área de planeación del municipio de Medellín, en el campo de la información tecnológica, se recomienda:

- Realizar un plan de mejoramiento enfocado a capacitar al personal directivo, funcionarios expertos y usuarios y así dar soporte a la alta dirección del servicio en materia de control y mejora continua de los procesos.
- En el campo de la información tecnológica, se plantea la adopción de la tecnología, tanto tangible como intangible, así se logrará un manejo adecuado de la información, mediante los cambios de actitud, mejorando el capital intelectual del personal que labora en esta entidad, mediante un el manejo adecuado de la información y respuesta oportuna a los usuarios, como estrategia para el desarrollo de la entidad, así se mejora la eficiencia, en lo relacionado con la atención y soluciones brindadas en el Departamento de Planeación y la percepción de dicho departamento por parte del usuario y de la ciudadanía en general.

	<b>INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</b>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## REFERENCIAS

---

- (s.f.). Obtenido de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-12591999000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-12591999000100006&script=sci_arttext)
- (2012). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>
- Acosta, t. Y. (sf de 01 de 2012). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL CADE CANDELARIA*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co>:  
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17162/T11.12%20A72p.pdf?sequence=1>
- Aguirre, R. (11 de 2014). *www.cmicvictoria*. Recuperado el 17 de 09 de 2017, de <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU%C3%8DA-MEJORA-CONTINUA.pdf>
- Arias, F. G. (sf de 02 de 2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica Recuperado*. Obtenido de [evidencia.com](http://evidencia.com): <http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arias, Fidas . (02 de 2006). <http://evidencia.com>. Obtenido de El Proyecto de Investigación: <http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Behar, D. (2008). *rdigital.unicv.edu.cv*. Obtenido de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Buatamante, c. (01 de Agosto de 2017). Descripción de la Alacladia. (B. Gaviria, & G. Gomez, Entrevistadores)
- Ceballos, r. (05 de 2014). <http://occ.dspace.escire.net>. Obtenido de <http://occ.dspace.escire.net/bitstream/11223/334/1/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Riohacha%20470%20a%C3%B1os.pdf>
- Chopra, S., & Meindl, P. (2008). EL PAPEL DE LA TI EN LA CADENA DE SUMINISTRO. En c. Sunil, *Administración de la cadena de suministro* (págs. 482- 483). México: Pearson.
- Cobian, E. d. (2201). *La Importancia de la innovación organizativa para la obtención de los beneficios*. Obtenido de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/2/S2033201.pdf>

	<b>INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</b>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

Cobian, Eduardo del Rio. (22 de 01 de 2000). *La Importancia de la innovación organizativa para la obtención de los beneficios*. Obtenido de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/2/S2033201.pdf>

colombia co. (s.f). *colombia.travel*. Obtenido de <http://www.colombia.travel/es/a-donde-ir/andina/medellin>

Conceptos Generales de la Tecnología. (29 de 06 de 2002). <http://edii.uclm.es>. Obtenido de [http://edii.uclm.es/~jmlova/Archivos/IIA/Archivos/IIA\\_Tecnologia.pdf](http://edii.uclm.es/~jmlova/Archivos/IIA/Archivos/IIA_Tecnologia.pdf)

Conceptos Generales de la Tecnología. (s.f). <http://edii.uclm.es>. Obtenido de [http://edii.uclm.es/~jmlova/Archivos/IIA/Archivos/IIA\\_Tecnologia.pdf](http://edii.uclm.es/~jmlova/Archivos/IIA/Archivos/IIA_Tecnologia.pdf)

crisrina, d. (2014). *repository.eafit*. Obtenido de [https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/5115/CristinaDazaRiabova\\_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/5115/CristinaDazaRiabova_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

D. Sandulli, F. &. (05 de 01 de 2009). *web.a.ebscohost.com*. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com.itm.elogim.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=017541fc-3024-446b-b6b5-ce19e7ab2801%40sessionmgr4009>

david, g. (2015). *repository.eafit*. Obtenido de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/8736/RicardoDavid\\_GonzalezPinos\\_2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/8736/RicardoDavid_GonzalezPinos_2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Del carril, J., Guarnizo, S., & Cristobal, L. (20 de 02 de 2017). *dialnet.unirioja.es*. Obtenido de <file:///C:/Users/salaconsulta/Downloads/Dialnet-ModeloDeNegociosCanvas-5920532.pdf>

Departamento de Estudios y Planificación Estratégica. (12 de 2008). *www.dgi.ubiobio*. Recuperado el 17 de 09 de 2017, de <http://www.dgi.ubiobio.cl/dgi/wp-content/themes/dgi/pdf/Conceptos-B%3%A1sicos-de-Ciencia-Tecnolog%3%ADa-e-Innovaci%3%B3n-2008.pdf>

Eduarte, A. (s.f). *www.scielo.sa.cr*. Obtenido de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-12591999000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-12591999000100006&script=sci_arttext)

Estratégica, Departamento de Estudios y Planificación. (12 de 2008). *www.dgi.ubiobio*. Obtenido de <http://www.dgi.ubiobio.cl/dgi/wp-content/themes/dgi/pdf/Conceptos-B%3%A1sicos-de-Ciencia-Tecnolog%3%ADa-e-Innovaci%3%B3n-2008.pdf>

García Mosquera, J., & Villa Enciso, E. M. (2018). Análisis de las principales tendencias de innovación en nanotecnologías de alimentos: una aproximación a su estudio a partir de vigilancia tecnológica. *Revista CEA*, 4(8), 95-115.

	<b>INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</b>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

<https://doi.org/10.22430/24223182.1118>GARCÍA, J. F. (22 de 02 de 2010). *eafit.edu*.  
Obtenido de <http://www.eafit.edu.co/revistas/revistamba/documents/innovacion-modelo-negocio.pdf>

Garcia, J. F. (22 de 02 de 2010). *eafit.edu.com*. Obtenido de  
<http://www.eafit.edu.co/revistas/revistamba/documents/innovacion-modelo-negocio.pdf>

González, C. (10 de 2014). <http://repository.unimilitar.edu.co>. Obtenido de  
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13057/1/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%3%AIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf>

Grimaldos, n. (16 de 09 de 2014). [repository.unimilitar.edu.co](http://repository.unimilitar.edu.co). Obtenido de  
[http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12265/2/Trabajo\\_de\\_Grado\\_UMNG-2014%20FINAL%20Y%20APROBADO.pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12265/2/Trabajo_de_Grado_UMNG-2014%20FINAL%20Y%20APROBADO.pdf)

Henrique, I., & Jader, V. (01 de 01 de 2012). [www.uac.edu.co](http://www.uac.edu.co). Recuperado el 17 de 09 de 2017

Henry W, C. (2017). [dialnet.unirioja.es](http://dialnet.unirioja.es). Obtenido de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2275263>

Hernandez, M. (s.f). [www.uam.es](http://www.uam.es). Obtenido de  
[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/ENCUESTA\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf)

Hernandez Sampieri, R. (2014). [dre-learning.com](http://dre-learning.com). Obtenido de [http://www.dre-learning.com/download/cursos/mdli/parte\\_4.htm](http://www.dre-learning.com/download/cursos/mdli/parte_4.htm)

Hernandez, G. (s.f). <http://www.monografias.com>. Obtenido de <http://www.monografias.com>

hugo, c. (2009). Obtenido de <file:///C:/Users/Flia%20Olmer/Downloads/Resumen066.pdf>

Hurtado, J. (2000). [wordpress.com](http://wordpress.com). Obtenido de  
<https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p.pdf>

Hyme, Pauline. (2003). La teoría de los mercados de capitales eficientes. *Cuadernos de la Economía*, 22(39), 57-83.

idi.es. (27 de 11 de 2012). [idi.es](http://www.idi.es). Obtenido de <http://www.idi.es/docs/Model%20de%20negoci.pdf>

jairo, v. (18 de 10 de 2013). [repository.eafit](http://repository.eafit.edu.co). Obtenido de  
[https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/2912/JairoEnrique\\_VillamizarVasquez\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/2912/JairoEnrique_VillamizarVasquez_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

	<b>INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</b>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

- Juan, M. (25 de 06 de 2010). *eafit.edu.co*. Obtenido de <http://www.eafit.edu.co/revistas/revistamba/documents/innovacion-modelo-negocio.pdf>
- Londoño Oscar, H. R. (2010). *repository.udem*. Obtenido de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/32/PROPUESTA%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20POR%20COMPETENCIAS%20PARA%20unido.pdf?sequence=1>
- Maldonado-Pinto, J. E., & Portilla-Barco, L. F. (2020). Procesos de innovación en la industria manufacturera colombiana. *Revista CEA*, 6(11), 145-163. <https://doi.org/10.22430/24223182.1395>
- Marcelo, B. (04 de 2010). *marktur.travel*. Obtenido de [http://marktur.travel/uploads/secciones\\_contenido/62/62-1323280539.pdf](http://marktur.travel/uploads/secciones_contenido/62/62-1323280539.pdf)
- Matiz & Asociados. (03 de 12 de 2013). Obtenido de <http://www.matizyasociados.com/conceptos-modelos-de-negocio/>
- Moguillansky, G. (20 de 10 de 2005). <http://repositorio.cepal.org>. Obtenido de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4556/S05803\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4556/S05803_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moguillansky, G. (2010 de 2005). <http://repositorio.cepal.org>. Obtenido de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4556/S05803\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4556/S05803_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moguillansky, Grciela. (20 de 10 de 2005). <http://repositorio.cepal.org>. Obtenido de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4556/S05803\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4556/S05803_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Montoya, I. (05 de 10 de 2009). <http://www.scielo.org.co>. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v17n2/v17n2a03.pdf>
- Montoya, I. (03 de 08 de 2009). [scielo.org.co](http://www.scielo.org.co). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v17n2/v17n2a03.pdf>
- Montoya, Ivan. (05 de 10 de 2009). *LA FORMACIÓN DE LA ESTRATEGIA EN MINTZBERG Y*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v17n2/v17n2a03.pdf>
- Murillo, S. A. (12 de 11 de 2005). *PETER DRUCKER*,. Obtenido de [redalyc.org](http://www.redalyc.org): <http://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>

	<b>INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</b>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

- Ortega, g. (29 de 05 de 2009). <http://publicaciones.eafit.edu.co>. Obtenido de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/720/644>
- Osorio, C. (sf de 2007). [www.s3.amazonaws.com](http://www.s3.amazonaws.com). Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36496810/planeacion\\_2.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1509399458&Signature=huLhMntPNWWEQTYRTONVXm1NSzc%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPLANEACION\\_ESTRATEGICA\\_HENRY\\_MINT](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36496810/planeacion_2.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1509399458&Signature=huLhMntPNWWEQTYRTONVXm1NSzc%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPLANEACION_ESTRATEGICA_HENRY_MINT)
- Osorio, C. (sf de 2007). [www.s3.amazonaws.com](http://www.s3.amazonaws.com). Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36496810/planeacion\\_2.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1509399458&Signature=huLhMntPNWWEQTYRTONVXm1NSzc%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPLANEACION\\_ESTRATEGICA\\_HENRY\\_MINT](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36496810/planeacion_2.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1509399458&Signature=huLhMntPNWWEQTYRTONVXm1NSzc%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPLANEACION_ESTRATEGICA_HENRY_MINT)
- Osterwalder Alexander, P. Y. (06 de 2011). [amazonaws.com](http://www.amazonaws.com). Obtenido de <http://www.convergenciamultimedial.com/landau/documentos/bibliografia-2016/osterwalder.pdf>
- Osterwalder, A. (21 de 02 de 2012). [centrodeinnovacionbbva.com](http://www.centrodeinnovacionbbva.com). Obtenido de <https://www.centrodeinnovacionbbva.com/sites/default/files/content-legacy/documentos/pdfs/generacionmodelosnegocio-201203.pdf>
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). [s3.amazonaws.com](http://www.s3.amazonaws.com). Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45714991/Generacion\\_de\\_modelo\\_s\\_de\\_negocio.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1502657299&Signature=%2BvNlugosfpRsXZKVyz1fogGc%2BtA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGeneracio](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45714991/Generacion_de_modelo_s_de_negocio.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1502657299&Signature=%2BvNlugosfpRsXZKVyz1fogGc%2BtA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGeneracio)
- Pascual, M. (1994). <http://www.sciencedirect.com>. Obtenido de [https://www.google.com.co/search?q=martin+pascual+lezma&rlz=1C1CHZL\\_esCO698CO698&oq=martin+pascual+lezma&aqs=chrome..69i57.27184j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.co/search?q=martin+pascual+lezma&rlz=1C1CHZL_esCO698CO698&oq=martin+pascual+lezma&aqs=chrome..69i57.27184j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Porter, M. (12 de 2011). [ucipfg.com](http://www.ucipfg.com). Obtenido de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-03/Unidad1/ESTRATEGIA%20MPORTER%202011.pdf>
- Quintero-Beltrán, L. C., & Osorio-Morales, L. M. (2018). Balanced Scorecard como herramienta para empresas en estado de crisis. *Revista CEA*, 4(8), 75-94. <https://doi.org/10.22430/24223182.1049>

	<b>INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm</b>	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

- quincena3.pdf. (27 de 03 de 2017). *recursostic.educacion*. Obtenido de [http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/3esohistoria/para\\_pdf/quincena3.pdf](http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/3esohistoria/para_pdf/quincena3.pdf)
- Ramírez, A. E. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 7(1), 41-44. Obtenido de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-12591999000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-12591999000100006&script=sci_arttext)
- Ramon, O. (24 de 05 de 2010). *Pensamiento Estratégico*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1053/105316833003.pdf>
- Ricart, J. E. (2010). *web.b.ebscohost.com*. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/itm.elogim.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=b00f5170-a6dd-4069-bf9e-383b88466052%40sessionmgr102>
- Rodruiguez, J. P. (sf de 03 de 2009). *MEDELLIN LA CUIDAD Y SU GENTE*. Obtenido de [www.banrepcultural.org](http://www.banrepcultural.org):  
<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/revistas/credencial/febrero2009/medellin.htm>
- Rojas-Arenas, I. D., Cardona-Quintero, J. A., & Gallego-Alzate, J. B. (2017). Estrategias de desarrollo económico local para el municipio de Girardota. *Revista CEA*, 3(6), 29-45.  
<https://doi.org/10.22430/24223182.770>
- Roman Muñoz, O. (25 de 09 de 2009). <http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co>. Obtenido de <http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co:8080/bitstream/10819/5102/1/562-1429-1-PB.pdf>
- Ronda, G. (s.f). *EL CONCEPTO ESTRATEGIA.doc*. Recuperado el 17 de 09 de 2017, de [http://vmleon.tripod.com/Planestrategica/ESTRATEGIA\\_concp.pdf](http://vmleon.tripod.com/Planestrategica/ESTRATEGIA_concp.pdf)
- Rosario Quecedo, C. C. (2002). *redalyc.org*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Sampieri Roberto Hernández, M. T. (28 de 10 de 2014). *web.b.ebscohost.com*. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/itm.elogim.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=1dfe13f0-9b85-4bf0-a086-62cc46341f2c%40sessionmgr101>
- Sanchez, A. (11 de 12 de 2015). *PETER DRUCKER*,. Obtenido de [redalyc.org](http://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf):  
<http://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>
- Sanchez, J., Velez, L., & Araujo, P. (06 de 2016). *dialnet.unirioja.es*. Obtenido de <file:///C:/Users/salaconsulta/Downloads/Dialnet-BalancedScorecardParaEmprendedores-5301807.pdf>
- soto, b. (27 de 03 de 2017). *gestion.org*. Obtenido de <http://www.gestion.org/economia-empresa/creacion-de-emprendedores/6001/que-son-las-pymes/>

	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

- T.D. Cook, C. S. (1986). *amazonaws.com*. Obtenido de [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42343500/Cook\\_Reichardt.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1498700279&Signature=odKFelx7nLDXOPGy5Ixb5f0vC0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCook\\_Reichardt.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42343500/Cook_Reichardt.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1498700279&Signature=odKFelx7nLDXOPGy5Ixb5f0vC0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCook_Reichardt.pdf)
- UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON . (02 de 2003). *http://eprints.uanl.mx*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/5282/1/1020148824.PDF>
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2005). *www.ingenieria.unam*. Recuperado el 17 de 09 de 2017, de [http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt\\_Planeacion\\_internet/TEMAII.1.pdf](http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_internet/TEMAII.1.pdf)
- Universidad Nacional Autónoma de México. (s.f). *www.ingenieria.unam*. Recuperado el 17 de 09 de 2017, de [http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt\\_Planeacion\\_internet/TEMAII.1.pdf](http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_internet/TEMAII.1.pdf)
- Universidad Nacional de Colombia - Mariana Palacios Preciado. (2011). *bdigital.com*. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/5152/1/940794.2011.pdf>
- Vinueza, S., & Simbaña, V. (11 de 2017). Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la matriz productiva. *Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)*, 410-412. Obtenido de [rmlconsultores.com](http://rmlconsultores.com): [https://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/534/pdf\\_362](https://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/534/pdf_362)
- wikipedia. (25 de 03 de 2017). *wikipedia.org*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Medell%C3%ADn>
- Zott, C. &. (02 de 2016). *web.b.ebscohost.com*. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com.itm.elogim.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=9df81d43-2e29-448b-a834-1585b1c946a2%40sessionmgr102>
- Zuniga García, L. E. (19 de septiembre de 2005). *Estudio de mercado para la comercialización del programa de contribuciones modalidad de crédito-contribución de FONAVIPO para los empleados de las alcaldías municipales de las ciudades de San Miguel, San Salvador y Santa Ana (Doctoral dissertation, Unive*. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/11003/>

 Institución Universitaria	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

## ANEXOS

---

### Entrevistas realizadas



1. ¿Qué papel juega en la dependencia del departamento de planeación la tecnología y la comunicación?
2. ¿Se han implementado procesos fundamentales para la gestión de la innovación y la tecnología con un nivel adecuado en la alcaldía de Medellín en el área del departamento de planeación?
3. ¿Qué se ha hecho por el departamento de planeación en su estudio para adoptar la tecnología de la información para mejorar la eficiencia en la atención a través del uso de la información comunicación y coordinación?
4. ¿Por qué es necesario actualizar la información y adoptarla a la ya existente en el departamento de planeación como un cambio de innovador en la atención y servicio de los usuarios y los empleados?
5. ¿Cuál es la formación de los empleados y el uso de las técnicas y conocimiento científico aplicados por estos en el departamento de planeación?
6. ¿Considera usted que las innovaciones tecnológicas implementadas en el departamento de planeación si agilizan el reporte de la información solicitada?
7. ¿Cuáles son las mejoras que han implementado en la tecnología en el resurgimiento de las nuevas innovaciones y su adaptación a los usuarios?
8. ¿Es necesario dotar al personal y al departamento de planeación de nuevos modelos tecnológicos?

 Institución Universitaria	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO - FCEyAdm	Código	FDE 169
		Versión	01
		Fecha	07-02-2018

9. ¿Es suficiente la capacitación y preparación de los empleados para la prestación del servicio?
10. ¿Se preocupan en el área de planeación en brindar un servicio integral (que aborde todas las inquietudes) en atención al usuario?