



**Seminario  
Iberoamericano sobre  
Estrategias de Mercadeo  
y Negocios en Internet  
para PyMEs**

**El Lado Humano  
de las Tecnologías de  
Información y Comunicación  
(TIC) : *Asegurando una  
Implementación Exitosa en la  
Empresa***

**Dra. Lila Isabel Franco / Chief Learning Officer  
evolve Venezuela**

**Quito, Ecuador - 20 y 21 de Agosto de 2003**



# El Lado Humano de las TIC

## Agenda

- ❖ Categorización de las TIC desde el Sistema Humano
- ❖ Implicaciones de la Incorporación de las TIC a las Organizaciones
- ❖ La Gran Paradoja: El Significado de los Cambios
- ❖ Algunas ideas para prevenir y resolver la Paradoja

# El Lado Humano de las TIC

## Categorización de las TIC desde el Sistema Humano (Franco, 2003)

- ❖ Tecnologías **encadenadas**
- ❖ Tecnologías de **mediación**
- ❖ Tecnologías **intensivas**
- ❖ Tecnologías **genéricas**



# El Lado Humano de las TIC

## Implicaciones de la Incorporación de las TIC a las Organizaciones

- ❖ Cambios en la **estructura de información**
- ❖ Cambios en el **proceso de la información**
- ❖ Cambios en la **estructura de poder**
- ❖ Cambios en el **proceso de toma de decisiones**



# El Lado Humano de las TIC

## La Gran Paradoja: El Significado de los Cambios

- ❖ La resistencia del individuo
- ❖ El entrapado del sistema organizacional



# El Lado Humano de las TIC

## La Gran Paradoja: El Proceso Humano ante el Cambio

(Franco, 1999)

<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Aferrarse al pasado</li><li>❖ <b>Negación</b></li><li>❖ Exacerban conductas negativas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Foco en el Futuro</li><li>❖ Separarse con perspectiva</li><li>❖ <b>Influir</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Aferrados al pasado</li><li>❖ <b>Resignación</b></li><li>❖ Apatía. Culpa</li><li>❖ Dejar pasar</li><li>❖ Zona Neutral</li><li>❖ Catch – 22</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Focalizar en el presente</li><li>❖ Entender el impacto Responsabilidad</li><li>❖ <b>Aceptación</b></li></ul>

# El Lado Humano de las TIC

## Algunas ideas para prevenir y resolver la Paradoja:

- ❖ Aceptar que es normal y qué es normal
- ❖ Reglas claras de comunicación e información
- ❖ Respetar la curva de aprendizaje individual y organizacional
- ❖ Definir tiempo para la transición: solapamiento de actividades nuevas y viejas
- ❖ Nuevas reglas para:
  - ✓ Trabajo en Equipo
  - ✓ Manejo de Prioridades
  - ✓ Toma de Decisiones





# El Lado Humano de las TIC

## Gracias por su Atención

**Dra. Lila Isabel Franco**  
**Chief Learning Officer**

Telfax.: +58 (212) 961.26.72 / 961.31.87

Cel: +58 (414) 328.45.58

[lfranco@evolve.com.ve](mailto:lfranco@evolve.com.ve)

[lilafranco@telcel.net.ve](mailto:lilafranco@telcel.net.ve)

[www.neat.com.ve](http://www.neat.com.ve)



# El Lado Humano de las TIC

## evolución >

evolve es una firma consultora global especializada en estrategia y crecimiento organizacional, cuya misión es apoyar a la empresa de hoy a crear valor tangible para su negocio.

Bajo un modelo integrado de servicios, combinamos las cuatro fuentes creadoras de valor en la Nueva Economía -conocimiento, capital humano, tecnología, e innovación- para crear soluciones empresariales de avanzada, que le permitirán como cliente evolucionar hacia nuevos modelos de negocio ágiles y eficientes.

El mejor pensamiento dentro de diversas áreas de competencia, experiencia comprobada en consultoría a lo largo de diversas industrias y una extensa red de aliados globales, hacen de evolve el socio de confianza para las organizaciones que desean prosperar en la Nueva Economía.

# El Lado Humano de las TIC



## Modelo Evolutivo de Negocio

*Innovación Empresarial hecha Realidad*

