

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

Verónica Teresa Veloz Segura,
Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador, veronicavts.10@gmail.com¹

Elizabeth Alexandra Veloz Segura,
Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador, alevse81@gmail.com²

RESUMEN

Este artículo presenta una reflexión de la importancia que tiene las TIC dentro del ámbito empresarial; con la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, permite resolver problemas de manera más efectiva y oportuna en la vinculación con la gestión administrativa y contable de las empresas u organizaciones. El uso de herramientas informáticas hoy en día promueve un mejor manejo de la gestión y control de los procesos dentro de la Empresa.

Actualmente, las tecnologías de información y comunicación, son cada vez más sofisticadas y perfeccionadas, son un medio muy útil e imprescindible para el desarrollo de las gestiones empresariales. Al implementar Suites online dentro de una empresa se puede trabajar de una manera eficiente.

PALABRAS CLAVES: TIC, Gestión, Empresarial.

ABSTRACT

This article presents a reflection on the importance of ICT within the business world; with the use of information and communication technologies, it allows solving problems in a more effective and timely manner in the connection with the administrative and accounting management of companies or organizations. The use of computer tools today promotes a better management of the management and control of processes within the Company.

Currently, information and communication technologies, are increasingly sophisticated and perfected, are a very useful and essential for the development of business management. By implementing online Suits within a company you can work efficiently.

¹ Profesora de la Universidad Estatal de Bolívar, Ingeniera en Sistemas Computacionales, Magister en Gerencia Educativa.

² Profesora de la Universidad Estatal de Bolívar, Ingeniera en Sistemas Computacionales, Magister en Gerencia Educativa.

KEY WORDS: ICT, Management, Business,

DESARROLLO

En nuestros días, la tecnología ha sido clave para la gestión empresarial, brindando herramientas que se adaptan en diversos departamentos para cumplir con el objetivo general de las empresas.

Según Mithas, Tafti, Bardhan y Goh (2012), por su parte, tras una evaluación de más de cuatrocientas empresas sugieren que las tecnologías tienen un impacto positivo en las ventas y la rentabilidad.

Las TIC son piezas claves en el mundo económico y empresarial. Su implementación en la empresa permite que los procesos se realice mas rápidamente , incrementan los niveles de producción además aumenta la competitividad de la empresa en un mercado netamente de negocios. “La tecnología y las herramientas colaborativas conforman un elemento fundamental para los negocios” (Melvill, 2004).

Scheel (2005) señala que el desempeño competitivo de una empresa se alcanza cuando se utilizan las tecnologías para establecer sinergias entre las actividades básicas de los negocios así como para su apoyo a las estructuras industriales y sus conductores externos, todos juntos bajo un marco integral y una visión estratégica común de un alto desempeño competitivo

Pierano y Suárez (2006) señalan que las vías por las cuales las TIC ayudan a mejorar el desempeño en las empresas son cuatro: automatización, accesibilidad a la información, costos de transacción y procesos de aprendizaje.

También existen algunas categorías de las TIC y el servicio que pueden entregar a las empresas tras su implementación.

TIC y el resultado que pueden ofrecer a nivel empresarial. Fuente: Riascos Erazo, S. C. (2010)

Bases de datos distribuidas	• Disponibilidad de la información en diversos lugares y espacios
Hardware actualizado	• Agilidad en los procesos y procedimientos
Redes de telecomunicaciones	• Los negocios se pueden efectuar sin restricciones de espacio
Tecnología inalámbrica	• Posibilidad de que el personal pueda acceder a la información desde cualquier lugar
Internet	• Oportunidad de negocios y apoyo a la toma de decisiones
Tecnología de rastreo e identificación	• Control y seguridad sobre los activos de la organización
Sistemas expertos	• Procesos de gestión del conocimiento y conservación de las experiencias del personal - Know how

La forma en que se combinan las actividades de la empresa con el uso de TICs lleva a que las trayectorias empresarias en este terreno presenten especificidades tales que las tornan distintas entre sí, incluso únicas (Peirano y Suárez, 2004).

El entorno económico actual se desenvuelve bajo un acelerado ritmo de desarrollo tecnológico, en el que los clientes cobran cada vez más importancia y sus exigencias son cada vez mayores (Nettleton, 2014).

Dado este nuevo entorno empresarial, la competitividad de las compañías vendrá determinada, en buena medida, por el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) que permiten la creación de valor y la generación de conocimiento dentro de las organizaciones (Pérez y Dressler, 2007).

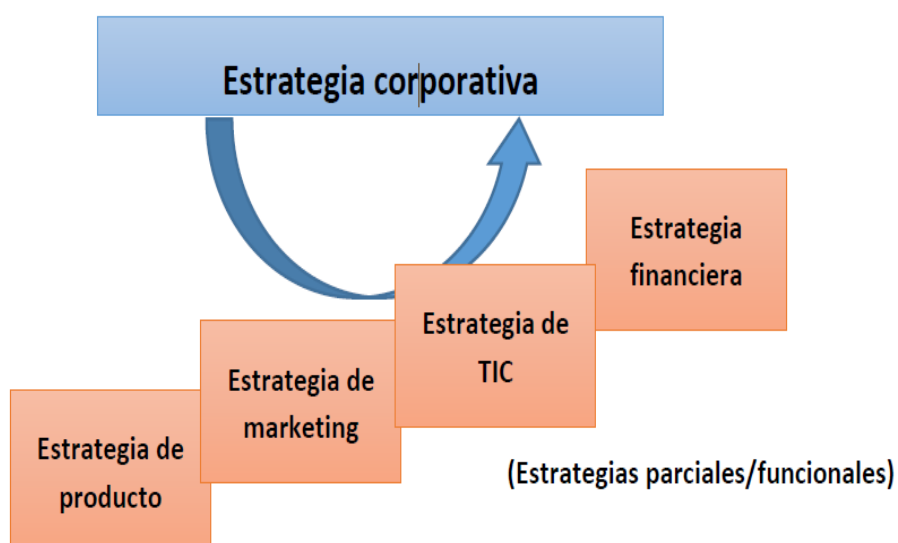
Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) han resultado ser una herramienta muy potente y muy aceptada dentro de la gestión empresarial ya que se convierte en un medio de comunicación ya que permiten a las empresas mejorar la relación con sus clientes, estrechar la relación y colaboración con los proveedores y fomentar información necesaria a sus trabajadores en todas las categorías para que las decisiones que se tomen se en beneficio de la empresa.

Según (Thompson & Strickland, 2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización.

Las pymes deben interpretar a las TIC's como una herramienta de trabajo que facilita la gestión de algunos de los procesos de negocio y complementan las nuevas estrategias mediante la incorporación de herramientas empresariales que mejoran la comunicación, producción, gestión de ventas, gestión de compras, gestión de marketing, servicio de atención al cliente, entre otras (Greenberg, 2010).

La estrategia de las TIC debería ser definida y posicionada en la empresa igualmente que otras estrategias parciales y funcionales.

Estrategia corporativa y de TIC. **Fuente:** Winkler, 2014



(Mujica, 2000), considera que el avance tecnológico de la informática, la computación, y las telecomunicaciones, incorporaron en las organizaciones un enfoque diferente al habitual para acceder al conocimiento, flexibilidad, interactividad, economía, rapidez, independencia, comunicación y desarrollo.

Las herramientas informáticas nos permiten organizar la información de una manera concreta, ágil para la productividad de la empresa. Hay que mencionar la importancia que tienen las herramientas informáticas dentro de la empresa como las suites ofimáticas que son usadas en todas las organizaciones empresariales para distintas tareas. Cuanta más gente exista en la organización utilizando estas herramientas, más probable es que la organización pueda resolver los problemas que se le presenten (Herrera 2004).

La adopción de las tecnologías de la información crece constantemente y las empresas progresivamente optan por la adquisición de diferentes iniciativas tecnológicas (Iglesias Pradas et al., 2010), como los ERP³, CRM⁴, SCM⁵ entre otras, hacen que puedan manejar grandes cantidades de datos.

La capacidad de adaptación, de modularidad, de integración de la información de universalidad, de estandarización e interfaces con otro tipo de programas.” (Muñiz y Alemany, 2000).

También existen una infinidad de aplicaciones web desarrolladas con el fin de facilitar a las ventas, marketing, soporte a clientes, contabilidad, recursos humanos, productividad, colaboración y Business Intelligence emprendedores, empresarios, profesionales competir en el actual entorno empresarial.

Las finanzas, el marketing, la contabilidad, producción y muchas otras áreas importantes de la empresa pueden apoyarse en el uso de herramientas web y así elevar los índices de productividad.

³ ERP: Enterprise Resource Planning, (sistema de planificación de recursos empresariales).

⁴ CRM :Customer Relationship Management (Gestión de relaciones con clientes)

⁵ SCM: Gestión de la cadena de suministro

Otra herramienta que no hay que dejar atrás es Zoho con la cual se puede administrar la empresa gracias a la avanzada suite de aplicaciones y ayuda a la gestión de una manera dinámica en todos los departamentos de una empresa.

Zoho agrupa sus aplicaciones indicando los siguientes grupos :

- Colaborativas
- Negocios
- Productividad
- Otras aplicaciones específicas

Es decir que las TIC y sus herramientas son cada vez más usadas para el apoyo y automatización de todas las actividades de las empresas.

Por tanto, existe una infinidad de herramientas informáticas que podemos utilizar dentro de las organizaciones para competir en el actual entorno empresarial, desarrollando una mayor flexibilidad y dinamismo.

REFERENCIAS

- Greenberg, P. (2010). The impact of CRM 2.0 on customer insight. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 25(6), 410–419.
- Herrera, R. (2004) *La Gestión del conocimiento y su tecnología*. Centro de Estudios en
- Iglesias Pradas, S., Pascual, F., Chaparro, J., y Hernández, A. (2010). Influencia de las características del puesto de trabajo en la implantación de TIC móviles en la organización. *Dirección Y Organización: Revista de Dirección, Organización Y Administración de Empresas*, ISSN 1132-175X, No 38, 2009, Pags. 47-57, 38, 47–57.
- Mithas, S., Tafti, A. R., Bardhan, I. y Goh, J. M. (2012). Information technology and firm profitability: Mechanisms and empirical evidence. *MIS Quarterly*, 36(1), 205-224.

- Mujica, M. (2000). Nuevas estrategias para gerenciar. Una visión epistemológica. UNESR, 61-76
- MUÑIZ, L. (2004). Guía practica para la selección e Implantación. Barcelona: Gestion 2000.
- Nettleton, D. (2014). Chapter 13 - CRM – Customer Relationship Management and Analysis. In D. Nettleton (Ed.), Commercial Data Mining (pp. 195–208). Boston: Morgan Kaufmann.
- PEIRANO, F.; SUAREZ, D. (2004) “Estrategias empresariales de uso y aprovechamiento de las TICs por parte de las PyMEs de Argentina en 2004” Córdoba, Argentina, setiembre 2004.
- Peirano, F. y Suárez, D. (2006). Las economías por informatización como una forma de captar el impacto de las TICs en el desempeño de las empresas. En las memorias del Congreso Internacional de Información, 9a.ed. La Habana
- Pérez, Daniel y Dressler, Michael (2007).“Tecnologías de la información para la gestión del conocimiento”. **Intangible Capital**. Vol. 3. Madrid. España.Pp. 31-39.
- RIASCOS ERAZO, S. C. (2010): “La participación de las TIC en la innovación empresarial – Pautas para su utilización”. En: Universidad del Valle. Departamento de Administración.Técnicas de Dirección (CETED).
- Scheel, C. (2005). Creating economic value added through enabling technologies. Journal of Integrated Design & Process Science, 9(4), 41-59.
- Thompson, & Strickland. (2004). Administración estratégica. México: Mac Graw Hill
- Winkler, T. (2014). Information Management and IT Strategy. La Habana.