

USO EFECTIVO DE LAS TIC EN LA GERENCIA MODERNA

Ítalo Martillo Pazmiño

Magíster en Administración de Empresas con mención en Negocios Internacionales por la Universidad de Guayaquil. Licenciado en Administración. Catedrático a tiempo completo de la Universidad Tecnológica ECOTEC. Catedrático a tiempo parcial de la Universidad de Guayaquil.
imartillo@universidadecotec.edu.ec

Alberto Paredes Ochoa

Magíster en Administración de Empresas por la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Licenciado en Mercadotecnia. Catedrático a tiempo completo de la Universidad Tecnológica ECOTEC. Catedrático a tiempo parcial de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil y Consultor de Empresas.
aparedes@universidadecotec.edu.ec

Resumen

Las TIC en la Administración, ha sido a través de los tiempos una herramienta de incipiente poder interactivo en las diferentes ramas del conocimiento humano. Enlazándonos desde la más sencilla herramienta de ofimática hasta llegar a ser creadores y operadores de procesos distribuidos dentro de la empresa con la asistencia del computador o alguna aplicación de software realizado bajo medida.

Los primeros pasos hacia una sociedad de la información se remontan a la invención del telégrafo eléctrico pasando posteriormente por el teléfono fijo, la radiotelefonía y, por último, la televisión. Internet, redes sociales, la telecomunicación móvil y el GPS pueden considerarse como nuevas tecnologías de la información y la comunicación

Maximizando de esta forma la versatilidad de realizar algunos procesos desde las aulas y considerar la emulación de funciones, procedimientos, controles, cuadro de mando integral o (Balanced Scorecard – BSC); evaluando así la perspectiva financiera con la que los gerentes acostumbran ver el ritmo de la marcha de una empresa. Siendo así la evolución tecnológica un proceso implícito que muestra continuamente cuándo una compañía y sus colaboradores empleados alcanzan los resultados definidos por el plan estratégico.

Las TIC constituyen un instrumento fundamental para la organización interna de cualquier negocio. Su utilización supone un importante ahorro de tiempo y recursos, al simplificar y agilizar los procesos de gestión, toma de decisiones, y facilitar el contacto directo con la clientela, empresas proveedoras y Administración Pública

Provocando así utilizar medidas en cuatro categorías -desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos de negocios y aprendizaje significativo con el plus del crecimiento para efectivizar iniciativas individuales, organizacionales y trans-departamentales identificando procesos enteramente nuevos para cumplir con objetivos del cliente y accionistas.

Sin olvidar que todos estamos enlazados a una alfabetización tecnológica inexorable.

Palabras claves

Administración, TIC, internet, gerencia moderna, conocimiento humano

Abstract

ICT in the Administration has been through time interactive tool incipient power in the different branches of human knowledge. Linking us from the simplest tool of office to become creators and operators of distributed processes within the company with the assistance of computer software or any application made under measurement.

The first steps towards an information society can be traced to the invention of the electric telegraph subsequently through the landline phone, radio and finally television. Internet, social networks, mobile telecommunication and GPS can be considered as new technologies of information and communication

Thereby maximizing the versatility to perform some processing from the classroom and consider emulation functions, procedures, controls, or scorecard (Balanced Scorecard - BSC), thus evaluating the financial perspective that managers tend to see the pace the progress of a company.

As technological developments and implicit process that continuously displays when a company and its collaborators employees reach the outcomes defined by the strategic plan.

ICT is fundamental to the internal organization of any business tool. Its use represents a significant saving of time and resources, to simplify and streamline management processes, decision making, and facilitate direct contact with customers, suppliers and Public Administration

Provoking use measures in four categories - financial performance , customer knowledge, internal business processes and learning with significant growth plus to effect individual , organizational and trans - departmental identifying entirely new initiatives to meet client objectives and shareholders processes.

Not forgetting that we are all linked to an inexorable technological literacy.

Key-words

Administration, ICT, internet, modern management, human knowledge

1. ADMINISTRACIÓN.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La administración¹ ha estado presente desde la prehistoria, descubrimientos realizados así lo manifiestan, al brindar información de modos de vida y producción. Tradicionalmente los egipcios son el punto de arranque del concepto, se sustentaban en treinta y seis nomos o distritos que aunque sujetos a la vigilancia y órdenes del rey, estaban regidos por gobernadores quienes velaban por los intereses del poder central y recaudaban impuestos. Contando con funcionarios administrativos y judiciales.

Las invasiones a nuevas comarcas dieron lugar a nuevos funcionarios reales, sufriendo ciertas alteraciones la forma de regir los distritos, pero su cometido era el mismo; seguir velando por el reconocimiento político del Faraón. Para ello eran formados en una escuela de administración.

En China lo que permitía la subsistencia eran las cosechas y toda la energía se dedicaba a secundar la armonía entre el orden de las estaciones y el orden terrestre de las siembras y las cosechas. Siendo regido por el soberano, ostentando el nombre de hijo del cielo; investido de un mandato celeste; pero si no lograba esa armonía el cielo expresaba su cólera infringiendo a la tierra su cólera, lo que ocasionaba su salida del trono.

Para asegurar los objetivos estaba la figura del Mandarín quien gobernaba una ciudad o administraba justicia, aunque su más exacto cometido era de consejero del Emperador, apareciendo en su entorno un ejército de funcionarios quienes aseguraban los medios de producción.

2. TECNOLOGÍA.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En Mesopotamia y Egipto² el calendario fue utilizado como sistema de control del tiempo agrícola. En Mesopotamia el calendario sumerio dividía el día, en veinticuatro horas, inventando un instrumento que era una especie de cuadrante solar y una clepsidra o reloj de agua, midiendo los intervalos. Con cálculos astronómicos y observación lunar, controlaron los cambios estacionales, los meses y el año.

En Egipto, el año estaba dividido en tres estaciones de cuatro meses de treinta días cada una (doce meses y 360 días) denominándose Akhet (inundación), Peret (fertilización) y Shemu (cosecha). Sus cálculos eran basados en apreciaciones astronómicas con relación a las crecidas del Nilo.

3. MARCO TEÓRICO

Dentro de los ejes transversales del concierto de las diferentes ramas del conocimiento, hay que mencionar que las tecnologías de la información y la comunicación hace posible muchas cosas

¹ Val Pardo, I. (1997): "Organizar, acción y efecto" página 73 Esic Editorial Madrid Disponible: <http://books.google.es/books?id=NMqziSJTmIlgC&pg=PA72&dq=la+administracion+y+su+aparicion+en+la+h+humanidad&hl=es-419&sa=X&ei=raALU7WqHOMxSQSEvYGoAw&ved=0CEIQ6AEwAw#v=onepage&q=la%20administracion%20y%20su%20aparicion%20en%20la%20humanidad&f=false>

² Eiroa, J. (1996): "La prehistoria: La edad de los metales" página 32 Ediciones Akal Madrid Disponible: <http://books.google.es/books?id=DtIhGSMxgwQC&pg=PA32&dq=la+tecnologia+y+su+aparicion+en+la+%C3%A9poca+de+egipto&hl=es-419&sa=X&ei=lLkLU4bqKdOysQTnzIHwAg&ved=0CDYQ6AEwAQ#v=onepage&q=la%20tecnologia%20y%20su%20aparicion%20en%20la%20C3%A9poca%20de%20egipto&f=false>

que tal vez hace muchos años no se esperaba, constantemente se exige a científicos y al gobierno la mejora de las tecnologías porque, evidentemente, trae desarrollo tanto en la educación como en la sociedad, es en esta donde se puede apreciar el avance de las tecnologías y que claramente se observa. Las TIC's son herramientas muy complejas en funcionamiento y muy fáciles de utilizar, pero constantemente este exigente mundo pide que se mejore muchas cosas, es por ello que no satisfechos con lo que hasta ahora las tecnologías nos ofrece intentan día a día sacar productos más innovadores y curiosos a la vista del público o de los compradores.

Actualmente es difícil conocer un producto necesario que ayuden y aporten a las comunicaciones y a la informática, uno de los productos que más cosas innovadoras presenta y ha ido presentando son el avance de los celulares, con cámara, filmadora, radio, GPS, etc. , al igual que las computadoras ahora tienen diferentes funciones y muchas cosas y unidades de almacenamiento al igual que medio para acceder al internet (conexión Wi-Fi), además también el internet cada vez aumenta su seguridad y eso es un avance grande debido a que esta es un medio de comunicación excelente y sumamente importante en estos tiempos por ello es que la seguridad en esta red es de gran importancia.

Constantemente se utilizan estas herramientas en las comunicaciones o en la informática, esperamos que siga este avance porque la educación y la sociedad nos pide porque poder hacer video conferencias o recibir maestrías vía internet aumenta muchas posibilidades de estudio que antes nunca se hubiera pensado hacer, ¿Qué nos espera el futuro? No lo sabemos pero poco a poco llegaremos a una generación nueva de las tecnologías y eso será un gran avance para la humanidad.

Existe una tipología de programas informáticos que sirven para almacenar toda la información relacionada con la clientela. Son los Customer Relationship Management (CRM) este tipo de aplicaciones son importantes cuando en un negocio tiene mucho peso el área comercial. De este modo, se puede recopilar gran cantidad de datos como las acciones que se realiza con cada cliente o clienta: las visitas realizadas, lo que le hemos vendido y en qué fecha, sus preferencias, sus sugerencias,... De este modo toda la información será accesible para cualquier persona de la empresa que lo necesite. Estos programas nos permiten analizar las tendencias, la cantidad de ofertas/presupuestos que se convierten en negocio real... En definitiva, conocer mejor nuestro mercado.

Es cotidiano que un joven desarrolle diversas actividades en paralelo al pasar tiempo en una computadora. No requiere enfocarse plenamente en una sola actividad, sino que es capaz de mantener una o múltiples conversaciones y/o procesos, por ejemplo. Esto es conocido como media multi-tasking y es un fenómeno creciente en el mundo.

Ilustración 1: Usuario en computadora

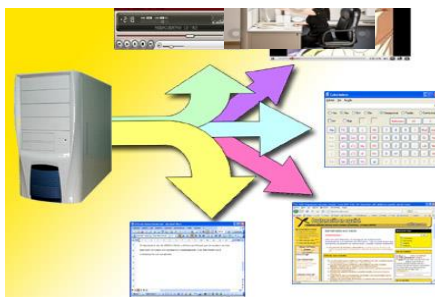


FUENTE: Imágenes de Google

Todos los procesos Educativos ya sean formal o informal nos convergen a tener una sociedad preparada y lista para la vida; sin dejar a un lado que el trabajo estando capacitado nos libera de tres grandes males: la calamidad, la ignorancia y el vicio. Puesto que los cambios de la sociedad se dan por factores endógenos y exógenos de tecnología, economía, social, cultural y la sociedad de la información, teniendo así un desafío para los nuevos aprendizajes

1 La introducción de las TIC para impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información y los procesos educativos y formativos que comporta a llevado la elaboración de planes específicos como el europeo e-learnig 2000 o el español el internet en la escuela. En estos planes se han planteado objetivos relativos a las infraestructuras y los diversos niveles de conocimientos de la población, a la adaptación de los sistemas educativos y a la formación para la sociedad del conocimiento.

Ilustración 2: Multiprocesos



FUENTE: Imágenes de Google

Los analistas de la Sociedad de la Información han centrado su atención en diferentes aspectos de la misma:

- Propiedades de los objetos en el espacio digital como el hipertexto, el libro electrónico, la memoria externa o el interfaz (Rodríguez de las Heras 1991 y 2002).
- Relaciones entre personas y otros agentes en el espacio electrónico o tercer espacio (Echeverría 1999).
- Universo virtual (Woolley, 1994).
- Revolución multimedia y la primacía de la imagen (Sartori 1998).
- Consecuencias de los cambios tecnológicos sobre la organización del trabajo y sobre la cultura de los medios de comunicación (Castells. 1996).

Aplicación del uso de las TIC

- La Sociedad de la información ha centrado algunos puntos preponderantes aplicados al proceso operativo de las áreas tales como:

Ilustración 3: Áreas de la Administración y aplicaciones tecnológicas

Áreas	Aplicaciones TIC
Empresarial	Intranet - Extranet - Workflow - Ofimática - Foros - Video Conferencia – Survey Monkey - Brandfo - Firma Electrónica – Data Warehouse – Business Intelligence (BI)
Logística	Sistemas De Localización – Gestión De Almacenes- Sensores Aplicaciones Informatizadas - Domótica
Clientes	Sistema De CRM - Uso De TPV E-Commerce E-Facturación – Web Site - Trendistic - BITCOIN
Proveedores	Sistema De SCM - Uso EDI - Marketplaces - Aprovisamiento en La Red
Administración Pública	E-Government - Certificados Digitales - B2A - SIGOB
Personal	E-learning - Portales del empleado - E-Recruitment- E-Mail – E-Business - Cloud - Community Management –Blogs - Blog Pulse - Twitter - Facebook – Amazon - OLK

Delegaciones	Red Privada Virtual - Herramientas De Trabajo - Colaborativo
Gestión Interna	ERP'S - TOOLS CAD - CAM - CAE - Base De Datos - Redes

FUENTE: Elaboración autores

Internet ya no es un monólogo

Es un diálogo con infinitos interlocutores...

VENTAJAS DEL USO DE LAS TIC → INTERNET

- Captar Clientes → Alta Programa De Publicidad Patrocinada
- Mejorar Visibilidad → Alta En Redes Sociales Y Contratación Google Adwords
- Ahorrar Costes → Digitalización E-Factura , Gestión Documental Y Comunicaciones (Vozip)
- Fidelizar Clientes → Creación De Comunidad (Facebook ,Ning,Likedin) Descuentos
- Mejorar La Comunicación → Mantenimiento En Canal Rss Y Cuenta En Twitter Facebook empresarial
- Interactuar Con La Administración → Certificado Digital y E-Factura
- Comunicar → Networking (Publicación ,Evento O Noticia En Red Social
- Conseguir Asesoramiento → Networking (Pregunta En Foros)
- Gestionar La Red De Contactos → (Networking)
- Encontrar Nuevos Canales De Venta Y Oportunidades De Negocio → Networking
- Participar En Nuevos Proyectos (Networking)
- Gestión Del Conocimiento (Intranet Y Wikis)

No es menos cierto que al recordar que realiza la gerencia no debemos de olvidar que es el proceso de hacer que las actividades sean realizadas con eficiencia y eficacia con y a través de otras personas , es entonces de alta prioridad aprovechar las ventajas de las herramientas TIC y Gerenciales que fortalecen la debida presentación de un análisis o reporte de datos en una empresa

Ilustración 4: El mundo empresarial



FUENTE: Imágenes Google

Siendo herramientas que se emplean para obtener soluciones efectivas en la gestión gerencial, de esta manera se minimizan los riesgos que puedan surgir en una organización; siendo consolidadas, planificadas y con alto espíritu de cambio

Teniendo las siguientes:

- Coaching
- Empowerment y sus claves
- Kaizen
- 6 principales sistemas
- Herramientas Gerenciales vs TIC

Coaching: es ayudarte a conseguir lo mejor que tú haces con todas tus habilidades y capacidades.

Empowerment: proceso de delegación de poder o de autorizar a otras personas en la toma de decisiones

Kaizen: mejoramiento continuo en la vida personal, familiar, social y de trabajo; eliminando desperdicios e incrementando la calidad y la productividad

6 Principales Sistemas

- El Sistema Just In Time(JIT)
- El Sistema De Gestión De Calidad Total
- El Sistema De Mantenimiento Productivo Total
- Las Actividades De Grupos Pequeños
- Los Sistemas De Sugerencias
- El Despliegue De Políticas

Herramientas Gerenciales

- BÁSICAS
- ADMINISTRATIVAS

Teniendo como Básicas las siguientes:

- Lista de Verificación
- Estratificación
- Diagrama causa –efecto
- Diagrama de Pareto
- Histograma
- Gráficas de control
- Diagrama de dispersión

Teniendo como Administrativas las siguientes:

- Diagrama de Afinidad
- Diagrama de Relación
- Diagrama de árbol
- Matriz de relaciones
- Matriz de priorización
- Diagrama de flechas
- Diagrama de contingencia

4. CONCLUSIONES

La Operatividad apropiada de las TIC, nos hace más eficientes y eficaces en los procesos distribuidos y sus resultados, logrando así que la interfase entre las áreas de la empresa se encuentren interrelacionada en tiempo real , ejecutando así Sistemas o Aplicaciones que depuran y compilan procedimientos, funciones, herencia de datos , bases de datos, más ágilmente en tiempo asincrónico para beneficio interactivo del mundo competitivo en que vivimos. Es por esto que históricamente la Administración como la Tecnología ha estado relacionadas desde tiempos antiguos, en Administración³ el concepto nos indica según E. F.L. Brech: “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”. En Tecnología⁴ se define como “la ciencia que estudia los medios técnicos y los procesos empleados en las diferentes ramas de la industria y de los negocios”.

BIBLIOGRAFIA

³ Reyes, A. (2004): “Administración moderna” página 3 Limusa Moriega Editores. México. Disponible: http://books.google.es/books?id=TwnmLLyBJIYC&pg=PA2&dq=administraci%C3%B3n+concepto&hl=es-419&sa=X&ei=w3UYU_uEL6PK0wH9iYE4&sqi=2&ved=0CEQQ6AEwBA#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20concepto&f=false

⁴ Suárez, R. (2010): “Tecnologías de la información y la comunicación: introducción a los sistemas de información y de telecomunicación” página 3 Editorial Ideaspropias Disponible <http://books.google.es/books?id=oPRegn3QhpgC&pg=PA1&dq=tecnologia+conceptos&hl=es-419&sa=X&ei=D3cYU5K1GMK80gHngYHoCQ&ved=0CEQQ6AEwBDgK#v=onepage&q=tecnologia%20conceptos&f=false>

Eiroa, J. (1996): "La prehistoria: La edad de los metales" página 32 Ediciones Akal Madrid Disponible:

[http://books.google.es/books?id=DtihGSMxgwQC&pg=PA32&dq=la+tecnologia+y+su+aparicion+en+la+%C3%A9poca+de+egipto&hl=es-](http://books.google.es/books?id=DtihGSMxgwQC&pg=PA32&dq=la+tecnologia+y+su+aparicion+en+la+%C3%A9poca+de+egipto&hl=es-419&sa=X&ei=ILkLU4bqKdOysQTnzIHwAg&ved=0CDYQ6AEwAQ#v=onepage&q=la%20tecnologia%20y%20su%20aparicion%20en%20la%20%C3%A9poca%20de%20egipto&f=false)

[419&sa=X&ei=ILkLU4bqKdOysQTnzIHwAg&ved=0CDYQ6AEwAQ#v=onepage&q=la%20tecnologia%20y%20su%20aparicion%20en%20la%20%C3%A9poca%20de%20egipto&f=false](http://books.google.es/books?id=DtihGSMxgwQC&pg=PA32&dq=la+tecnologia+y+su+aparicion+en+la+%C3%A9poca+de+egipto&hl=es-419&sa=X&ei=ILkLU4bqKdOysQTnzIHwAg&ved=0CDYQ6AEwAQ#v=onepage&q=la%20tecnologia%20y%20su%20aparicion%20en%20la%20%C3%A9poca%20de%20egipto&f=false)

Reyes, A. (2004): "Administración moderna" página 3 Limusa Moriega Editores. México. Disponible: [http://books.google.es/books?id=TwnmLlyBJIYC&pg=PA2&dq=administraci%C3%B3n+concepto&hl=es-](http://books.google.es/books?id=TwnmLlyBJIYC&pg=PA2&dq=administraci%C3%B3n+concepto&hl=es-419&sa=X&ei=w3UYU_uEL6PK0wH9iYE4&sqi=2&ved=0CEQQ6AEwBA#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20concepto&f=false)

[419&sa=X&ei=w3UYU_uEL6PK0wH9iYE4&sqi=2&ved=0CEQQ6AEwBA#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20concepto&f=false](http://books.google.es/books?id=TwnmLlyBJIYC&pg=PA2&dq=administraci%C3%B3n+concepto&hl=es-419&sa=X&ei=w3UYU_uEL6PK0wH9iYE4&sqi=2&ved=0CEQQ6AEwBA#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20concepto&f=false)

Ruiz, M.; Callejo, L. y González, M. (2004): "Las TIC, un reto para nuevos aprendizajes: usar información, comunicarse y utilización de recursos" página 9 Narcea Ediciones. Madrid. Disponible:

<http://books.google.com.ec/books?id=P2DBgKWwP9oC&printsec=frontcover&dq=que+son+las+tic&hl=es&sa=X&ei=uc0DU8ail5DgsASi9YK4BA&ved=0CCkQ6AEwAA#v=onepage&q=que%20son%20las%20tic&f=false>

Suárez, R. (2010): "Tecnologías de la información y la comunicación: introducción a los sistemas de información y de telecomunicación" página 3 Editorial Ideaspropias Disponible

<http://books.google.es/books?id=oPRegn3QhpgC&pg=PA1&dq=tecnologia+conceptos&hl=es-419&sa=X&ei=D3cYU5K1GMK80gHngYHoCQ&ved=0CEQQ6AEwBDgK#v=onepage&q=tecnologia%20conceptos&f=false>

Val Pardo, I. (1997): "Organizar, acción y efecto" página 73 Esic Editorial Madrid Disponible: [http://books.google.es/books?id=NMqziSJTmlgC&pg=PA72&dq=la+administracion+y+su+aparicion+en+la+humanidad&hl=es-](http://books.google.es/books?id=NMqziSJTmlgC&pg=PA72&dq=la+administracion+y+su+aparicion+en+la+humanidad&hl=es-419&sa=X&ei=raALU7WqHOMxsQSEvYGoAw&ved=0CEIQ6AEwAw#v=onepage&q=la%20administracion%20y%20su%20aparicion%20en%20la%20humanidad&f=false)

[419&sa=X&ei=raALU7WqHOMxsQSEvYGoAw&ved=0CEIQ6AEwAw#v=onepage&q=la%20administracion%20y%20su%20aparicion%20en%20la%20humanidad&f=false](http://books.google.es/books?id=NMqziSJTmlgC&pg=PA72&dq=la+administracion+y+su+aparicion+en+la+humanidad&hl=es-419&sa=X&ei=raALU7WqHOMxsQSEvYGoAw&ved=0CEIQ6AEwAw#v=onepage&q=la%20administracion%20y%20su%20aparicion%20en%20la%20humanidad&f=false)