

INNOVACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS TIC

“Aproximación al concepto de Innovación en las Organizaciones”

Javier Enrique Ramírez Espinoza, Tecnológica FITEC,
javiereramirez791@fitecvirtual.edu.co

Leidy Dayhana Guarín Manrique, Tecnológica FITEC,
leidydguarin712@fitecvirtual.edu.co

Luis Enrique Parra Poveda, Tecnológica FITEC,
luiseparra106@fitecvirtual.edu.co

RESUMEN

Ante la actual era de la información las organizaciones deben asumir retos de innovación donde el desarrollo software de los sistemas de información asume un rol esencial al igual que la adopción de TIC a la hora de buscar mecanismos que propicien la obtención de ventajas competitivas que permitan generar valor y sostenibilidad a través del tiempo. Por consiguiente se ha identificado la necesidad de adoptar las TIC como elementos creadores de dinamismo social y relacional entre los clientes internos y externos a las organizaciones, y en el presente documento se hará un acercamiento a conceptos tales como: TIC, servicios TIC, cultura organizacional y organización vista como un sistema de información.

ABSTRACT

In the current information's age the organizations have to take innovation's challenges where the software development about information systems have an essential role as well as the TIC adoption to time looking for mechanisms that propitiating the obtaining competitive advantages that let to generate value and sustainability over time. Therefore, it has been identified the need of adopt the TIC like creative elements of social dynamism and relational between the stakeholders of the organizations, and in the present document will do a close up to concepts like: TIC, TIC services, organizational culture and organization view like an information system.

Palabras claves

TIC, Servicios TIC, Cultura Organizacional, Sistema de Información.

Keywords

TIC, TIC Services, Organizational Culture, Information System.

1. INTRODUCCION

En procura de apoyar la gestión de los procesos que las organizaciones desarrollan dentro de sus planes estratégicos y objetivos misionales, se resalta la importancia de incentivar hacia la innovación y en consecuencia al mejoramiento propio de las actividades que los profesionales hoy en día ejecutan desde su responsabilidad laboral, y una opción que la actual sociedad del conocimiento pone de manifiesto son las TIC, las cuales según [1] pueden ser acogidas como *“dispositivos facilitadores y articuladores de muchas de las tareas que debe llevar a cabo un profesional del siglo XXI.”*

Sin embargo uno de los factores más susceptible a la hora de incorporar cambios en materia de innovación es la cultura organizacional, en donde la sinergia de las comunicaciones e interacciones entre clientes tanto internos como externos [2] sufre ciertas modificaciones que pueden ser o no favorables en el alcance de los objetivos propios de la organización [3].

Es por esta razón que todo tipo de organización debe ser vista como un sistema de información compuesto no sólo de procedimientos, normas o políticos, también está regido por un activo de alto valor denominado **Componente Humano** [4].

2. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - TIC

Este término hace referencia a herramientas electrónicas y digitales, que facilitan hoy en día el desarrollo de actividades al interior de las empresas, casas de familia, instituciones académicas y sociedad en general, debido a la prestación de servicios que proporcionan y se hacen cada vez más imprescindibles en las labores que realizan las personas, sin importar cuál sea.

Generalmente los servicios que brindan las TIC, se enfocan al tratamiento de información, la cual dentro de las organizaciones, resulta ser el principal activo que respalda su crecimiento y duración en el tiempo [5].

Las TIC por sí solas no pueden generar los resultados que se esperan obtener de ella, sin embargo desde el momento en el que se pensó en implementarlas, las organizaciones decidieron acogerlas dentro de sus procesos internos y externos, permitiéndoles prevalecer, ser útiles y evolucionar con el pasar de los años.

(García-Álvarez, 2013; Mejía & Muñoz, 2015) manifiestan que las TIC permiten a las organizaciones alcanzar un nivel de competitividad que les facilita mantenerse en su escenario económico, y [6] realiza una clasificación de éstas con respecto a su utilidad en función de las actividades desarrolladas dentro del entorno empresarial, ver la Tabla 1.

Tabla 1. Clasificación de TIC, de acuerdo con (García-Álvarez, 2013).

Tipo de Herramienta TIC	Descripción	Clasificación
De búsqueda y recuperación de la información, así como de almacenamiento de la información.	Permiten la integración de la información generada tanto dentro como fuera de la organización, de tal manera que pueda ser consultada y mantenida constantemente de acuerdo a las necesidades de información.	Datawarehouses. Bases de datos.
De filtrado y personalización de la información.	Permiten que la información obtenida en los procesos de búsqueda y recuperación llegue a los usuarios de forma sistemática, establecida según sus necesidades, y en forma interactiva. Tales características pueden observarse en las tecnologías push y los canales de información	Correo electrónico, el escritorio del sistema, intranet o un portal corporativo.
De análisis de información.	Apoyan el proceso de toma de decisiones brindando información útil al momento de realizar análisis de la organización.	La minería de datos (datamining), la minería de textos (textmining) o la simulación, entre otras.
Sistemas de comunicación.	Permiten el análisis de la estructura funcional de la compañía.	Los mapas del conocimiento o los portales corporativos.

Tipo de Herramienta TIC	Descripción	Clasificación
Sistemas e-learning y comercio electrónico.	Las tecnologías e-learning están basadas en un conjunto de métodos, tecnologías, aplicaciones y servicios orientados a facilitar el aprendizaje que se realiza por medio de las tecnologías web. El E-Commerce se basa en una tecnología que permite a las organizaciones gestionar sus transacciones económicas (ventas y compras) a través de sistemas electrónicos.	Tecnologías Web. E- Learning. E-Commerce.
Sistemas de gestión empresarial.	Permiten integrar todos los procesos funcionales de la empresa, establecer cálculos prospectivos, obtener patrones en el comportamiento de sus clientes, y por consiguiente desarrollar estrategias enfocadas a su sostenibilidad.	ERP – Planificación de Recursos Empresariales. CRM – Gestión de Relaciones con los Clientes.

[8] *“Descubrir cómo usar las tecnologías de información y telecomunicaciones... para generar un verdadero valor económico en las regiones de países en desarrollo implica mucho más que seleccionar un buen equipo de cómputo, eficientes sistemas operativos o de información o una conectividad de alta velocidad.”* Con esta apreciación puede reflejarse la necesidad de no sólo proponer un listado de TIC que pueden ser útiles en diversos escenarios o situaciones problema que ameriten una solución basada en innovación, se deben establecer estrategias enfocadas a facilitar la implementación de las TIC de tal manera que se identifique su cooperación a la hora de tomar decisiones que respalden la gestión de los procesos dentro de las organizaciones.

3. GESTIÓN DE SERVICIOS TIC

Los servicios en el área de las TIC son percibidos tal como se perciben los demás servicios que presta una organización, es decir son identificados, analizados, diseñados mediante procedimientos, puestos a funcionar, evaluados y con el paso del tiempo llevados a un nivel de madurez propio de su naturaleza prestacional, la diferencia con los demás tipos de servicios generados en una organización, radica en el nivel de innovación y generación de buenos resultados a los cuales conlleva su correcta gestión.

En este aspecto es favorable identificar que el modelo de TIC que se quiera implementar en una organización deberá ir acorde con el modelo de negocio de la misma [3], ya que esta acción involucra

CONCLUSIONES

Ante el constante cambio que se está experimentado día a día debido a los avances en las TIC, las organizaciones deben realizar esfuerzos por emprender acciones orientadas a involucrar la innovación en sus procesos.

Como primer paso para implementar las TIC en la gestión organizacional, se hace necesario proponer un marco estratégico orientado a no sólo a procesos y resultados, sino a las personas que intervienen en la ejecución de las actividades que están inmersas en cada uno de los procesos, en este aspecto se hace necesario tomar en cuenta tanto el modelo de negocio como características propias de la cultura que allí se genera, de tal manera que puedan proponerse las TIC que permitan obtener las ventajas competitivas necesarias para alcanzar sostenibilidad a través del tiempo.

REFERENCIAS

- [1] J. C. Cobo Romani, "El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento," *Zer - Rev. Estud. Comun.*, vol. 14, pp. 285–318, 2009.
- [2] E. Serna M and A. Serna A, "Una revisión a los procesos de la ciencia, la tecnología y la innovación," *Entramado*, vol. 9, no. 1, pp. 172–187, 2013.
- [3] C. E. Marulanda Echeverry, M. López Trujillo, and C. A. Cuesta Iglesias, "MODELOS DE DESARROLLO PARA GOBIERNO TI Models of development for IT government," *Sci. Tech.*, no. 41, pp. 185–190, 2009.
- [4] J. Martínez C and L. M. Giraldo M, "LA ORGANIZACIÓN Y SU ADAPTACIÓN A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN PROCESOS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO," *Semest. Económico*, vol. 15, no. 32, pp. 161–184, 2012.
- [5] R. Macau, "TIC: ¿PARA QUÉ? (Funciones de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones)," *Rev. Univ. y Soc. del Conoc.*, vol. vol 1 num1, no. ISSN 1234–5678, pp. 1–12, 2004.
- [6] M. T. García-Álvarez, "El rol de las tecnologías de la información y comunicación en la gestión del conocimiento: un desafío estratégico en el nuevo contexto empresarial," *Rev. Ciencias Soc.*, vol. XIX, no. 2, pp. 322–333, 2013.
- [7] J. Mejía and M. Muñoz, "Tendencias en Tecnologías de Información y Comunicación," *Rev. Ibérica Sist. e Technol. Inf.*, 2015.
- [8] C. Scheel, "El impacto económico de las tecnologías de información y telecomunicaciones," *Rev. Digit. posgrado, Investig. y extensión del campus Moter.*, 2004.
- [9] A. Madrid, R. Bustos, J. Ortiz, and A. Ríos, "Diseño de una metodología para la implementación de un repositorio electrónico de conocimiento," *Rev. Int. Adm. y Finanz.*, vol. 6, no. 5, pp. 1–16, 2013.
- [10] D. Pérez and M. Dressler, "Tecnologías de la información para la gestión del conocimiento," *Intang. Cap.*, vol. 3, pp. 31–59, 2007.
- [11] P. Checkland and S. Holwell, *Information, Systems and Information Systems: Making Sense of the Field*. 1998.
- [12] A. Barragán Ocaña, "Aproximación a una taxonomía de modelos de gestión del conocimiento," *Intang. Cap.*, vol. 5, no. 1, pp. 65–101, 2009.