

LAS TIC EN LAS EMPRESAS

Tarazona, Blanca Eugenia¹

RESUMEN

Este artículo es un esbozo sobre como las TIC impactan a las empresas y generar productos y servicios, innovadores a partir de la visión de diferentes autores. Y la visión de autora sobre la importancia de la información y la incorporación de la tecnología en la empresa de hoy. Las aplicaciones, bondades y formas de transaccionar a través de las TIC en el mundo empresarial actual.

Palabras claves: TIC, empresas, innovación.

ABSTRACT

This article is an outline on how ICTs impact companies and generate innovative products and services based on the vision of different authors. And the author's vision on the importance of information and the incorporation of technology in today's business. The applications, benefits and ways of transacting through ICT in the current business world.

Keywords: *ICT, business, innovation*

INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado donde la competencia cada vez es mayor es necesario que las empresas innoven, y vayan de la mano con la tecnología para poder desarrollar productos o servicios, con el fin de mantener una competitividad en un mercado cada vez más saturado de opciones para los consumidores. Para ello las empresas deben incorporar en sus procesos Tecnología que les

permita ofrecer mejores productos, servicios y poderse posicionar en el mercado competitivo.

Debido a que la tecnología ha cambiado los paradigmas, para crear nuevos y mejores recursos y para obtener mayores beneficios tanto económicos, sociales, tecnológicos, de prestigio etc.

Es así como muchos directivos empresariales hablan sobre innovación, tecnología y desarrollo como: la ecuatoriana Isabel Noboa, presidenta del Grupo Nobis, dice que “la fe mueve montañas”, en relación a la fuerza de carácter que hay que poner para innovar. También afirma que “El negocio de I+D es un negocio en el cual se mueven los empresarios a ciegas, es por eso que hay que buscar las soluciones, los obstáculos no son sólo para analizarlos, de hecho, son los que nos dan la llave del éxito, pues orienta la visión hacia dónde vamos. Es una experiencia para el futuro”. (Noboa, 2016)

Por otro lado, Eduardo Kunst, CEO de Artecola, en Brasil, afirma que “formalizamos los temas de a innovación y gracias a esta estrategia hemos establecido alianzas con Argentina, Chile, Perú, Colombia y México” (Enrile, 2011).

Mientras que Roberto Salas, CEO de Masisa de Chile, expresa que: “una generación de cultura adecuada, espacio y ambiente para que se desenvuelva esa cultura, una guía para focalizar el poder creativo y reconocer los logros” (Enrile, 2011).

Por ello en este ensayo se presenta la posición crítica que tiene la autora en relación a la importancia de la información y la incorporación de la tecnología en la empresa de hoy.

Distintos expertos de la escuela de Negocios de la innovación y los Emprendedores (IEBS), expresan que las tendencias empresariales se están volcando a los e- Commerce, e-learning, negocios y marketing, finanzas, logística, emprendimiento y startups. (Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores, 2018)

¹Candidata a Magister de Tecnología de la Gestión Educativa. Administrador de Empresas. Ingeniero Financiero. Funcionario académico administrativo. Tecnológica FITEC.

Dpa.empresarial@fitec.edu.co Colombia

Las empresas hoy en día se encuentran sumergidas en procesos de innovación y la transformación, para convertir una idea de negocio y/o startup en empresas auto sostenibles. Todo ello gracias a la curva exponencial que han tenido las tecnologías en los últimos tiempos que ha permitido el crecimiento de las pequeñas empresas que han logrado aumentar los ingresos y mejorar las relaciones que tienen con los clientes debido a que el software y el hardware actual permite a los objetos cobrar vida propia.

Es así como las empresas deben innovar por medio de la internet a través de negocio digitales y proyectos donde predominan las invenciones conectadas a la red (Internet de las cosas). Por ello en las empresas se está incorporando la robótica inteligente dentro de los procesos industriales y la gestión del big data, incorpora mayor volumen de sensores de control en los procesos empresariales.

Otro aspecto relevante que ha cambiado en las empresas es la forma de comunicarse y las empresas se han visto en la necesidad de invertir en blogs profesionales, TV Branded channels, como youtube, también realizan podcast, post, videos para crear contenidos de marca 24 horas al día 7 días a la semana, y que pueden llegar a ser vistos por sus clientes en cualquier momento que ellos lo deseen. Permitiendo así mejorar el posicionamiento de marca y el enmagement (compromiso de los colaboradores de una empresa).

Es así como la innovación es una de las principales herramientas que las empresas necesitan para llegar a tener ventajas competitivas, en el mundo actual. De la misma forma han cambiado la forma de realizarse el apalancamiento dentro de las empresas debido a que a nivel financiero en el 2017, se consolidaron las Financial technology o Tecnología financier (Fintech), la aparición de Blockchain o cadenas de bloques, Bitcoins, que permiten transferir directamente los pagos en línea sin intermediarios, pagos invisibles.

Y en proyecciones cercanas dentro del mundo empresarial los e-Commerce, aumentan las ventas de un 10% aun 40% de las compras se realizarán por internet de forma habitual. Al igual que los Chatbots e inteligencia artificial que se espera que tengan un alto crecimiento lo que permiten identificar a las clientes métricas para autogestionar su consumo, pues

a los clientes cada vez les disgusta más las llamadas de los comerciales.

La calidad en la gestión dentro de las empresas minimiza la improvisación dentro de los procesos, por ello es vital la planificación para saber cómo se frente a diversas situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos, al igual que para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

Por otro lado, las empresas pueden realizar tres usos o aplicaciones estratégicas de las Tecnologías de la información y la comunicación:

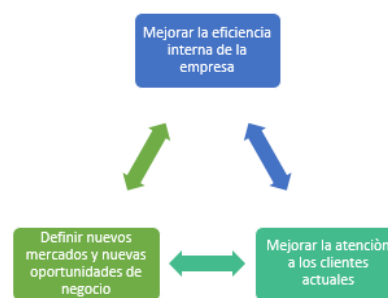


Figura 1. Aplicaciones de las TIC en las empresas

Mejorar la eficiencia interna de las empresas, varias empresas utilizan la internet para mejorar la gestión, y reducir los costos, logrando con ello la eficiencia operativa y administrativa. Para ello las empresas puede desarrollar un departamento dedicado a la Innovación y la Tecnología en donde las empresas se concentre en el core de su negocio y se dedique hacer lo mejor saben hacer delegando en otras empresas lo que no es misional, permitiendo así desarrollara de forma eficiente y eficaz sus procesos, canalizando la inversión en los procesos y servicios que le generan valor agregado a la empresa. Para ello es importante mantener un software actualizado, un hardware renovado y brindar un acompañamiento y servicio oportuno a los clientes, tanto en la pre-venta, en la venta y en la postventa. Lo que genera una automatización y eliminación de labores de supervisión dando mayor autonomía y empoderamiento al personal que debe estar debidamente capacitado y entrenado para sus labores y realizar toma de decisiones oportunas que lleven el proceso al cumplimiento de los

objetivos y las metas trazadas desde la planeación.

Por esta razón es importante que los colaboradores tengan muy claro el rumbo estratégico de la empresa y la incorporación de las TIC este de la mano con los cuadros de mando integral para que los sistemas de indicadores permitan realizar la toma de acciones preventivas y correctivas de forma oportuna garantizando así la prestación adecuada del servicio dentro de las empresas, llevando así a una simplificación de los procesos de supervisión y reducciones los costes relacionados con esta tarea.

Mejorar la atención prestada a los clientes actuales o fidelización, son aquellas empresas que han aprovechado las tecnologías de la información y la comunicación para fidelizar debido a que mejora la calidad del servicio, y disminuye los desplazamientos y las entregas en menor tiempo, logrando con ello mejorar el servicio que se presta en la cotidianidad. Para que esto se de manera adecuada es importante que el software que se utilice sea flexible y adaptable tanto a los programas de los proveedores como al de los clientes lo que agilizará los procesos y la comunicación tanto entre clientes internos como con clientes externos, pues hoy en día las empresas pueden tener proveedores y clientes cuyas casas matrices estén ubicados en lugares geográficos distantes que gracias a las TIC logran hacer que el mundo sea una aldea global en donde se pueda prestar el servicio en donde el cliente lo requiera para ello es importante crear alianzas estratégicas y mantener una comunicación asertiva. Ya que la Tecnología ha mejorado la fiabilidad en los procesos y busca reducir los errores lo que se traduce en una disminución en los costos. La forma de adquirir la materia prima e insumos también se ha transformado pues hoy es más fácil hacer llegar las cotizaciones y especificaciones de lo que los proveedores brindan y las empresas pueden realizar comparativos para seleccionar aquel proveedor que cumple con las especificidades que requiere la empresa generando una competencia que beneficia a las empresas pues deben volverse los más eficientes posibles permitiendo a proveedores, empresa y clientes crear relaciones de gana gana.

Definir nuevos mercado y nuevas oportunidades de negocio por medio de innovación y ampliando la participación del mercado, ya que la red permite crecer, pues se

amplía la cobertura y se mejora la comunicación con clientes potenciales. Debido a que las TIC han permitido:



Figura 2. Bondades de las TIC

En cuanto a la penetración en nuevos mercados se encuentra que las TIC han permitido modificar las formas de realizar las transacciones como:



Figura 3. Formas de transaccionar por medio de TIC

CONCLUSIONES

Desde la perspectiva de esta autora, estas tres estrategias que se pueden implementar gracias a la internet deben combinarse de acuerdo a las necesidades e infraestructura que tenga la empresa a fin de crear el mayor valor agregado a la compañía.

En conclusión, el uso de las TIC, constituyen un factor central en el mundo empresarial actual, que apoyan las actividades administrativas, productivas y de gestión tecnológica. Debido a que facilita la consolidación competitiva de las empresas, y generan un motor de crecimiento dentro de la economía. Ya que apalancan la construcción de estrategias orientadas a la competitividad, innovación, permitiendo a las empresas se sostenible dentro del mercado competitivo.

Es por tanto es importante dentro de las empresas generar una cultura tecnológica abierta, en donde se debe capacitar al personal desde el punto de vista, cultural, social y psicológico para que asuman los retos que deben enfrentar y flexibilicen los procesos a fin de que las empresas se apoyen en las TIC que les permitirán mejorar la eficacia y eficiencia en muchos aspectos no llegar a reemplazar el calor humano que se busca que las empresas y organizaciones tengan. Es por ello que todos estos avances tecnológicos dentro de las empresas deben ir acompañados para que no se deshumanicen las organizaciones.

(Universidad de Santander, UDES, 2018) (García Canal, Rialp Criado, & Rialp Criado, 2018)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Enrile, M. (23 de Junio de 2011). *América Económica*. Obtenido de América Económica: <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/los-ceo-revelan-la-importancia-de-la-innovacion-en-sus-negocios>
- Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores. (2018). *Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores*. Obtenido de Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores: <https://www.iebschool.com/quienes-somos/>
- García Canal, E., Rialp Criado, A., & Rialp Criado, J. (6 de Marzo de 2018). *CVUDES*. Obtenido de CVUDES: <http://aulavirtual.ga.cvudes.edu.co/publico/lems/L.000.006.ED/Documentos/Anexos/cap1/1.pdf>
- Noboa, I. (24 de Junio de 2016). *Youtube*. Obtenido de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=Cx08f7mVjEc>
- Rubio Ortega, Y. K. (2018). *Importancia de la Información y la Incorporación de la Tecnología en la Empresa*. Bucaramanga: CVUDES.
- Universidad de Santander. (01 de Marzo de 2018). *CVUDES*. Obtenido de CVUDES: <http://aulavirtual.ga.cvudes.edu.co/publico/lems/L.000.001.ED/librov2.html>
- Universidad de Santander, UDES. (6 de Marzo de 2018). *CVUDES*. Obtenido de CVUDES: <http://aulavirtual.ga.cvudes.edu.co/publico/lems/L.000.006.ED/librov2.html>