



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ENSAYO DE GRADO**

LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TICs HACE MAS COMPETITIVAS A LAS  
ORGANIZACIONES

**Presentado por:**

MARITZA YULENY DIAZ APARICIO

CÓDIGO: D0105353

**Tutor:**

ANGELICA M. RODRÍGUEZ

BOGOTÁ, COLOMBIA

JULIO 2019

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	4
<b>METODOLOGÍA DEL ENSAYO</b> .....	5
<b>CAPITULO I</b> .....	5
1.1 Conceptualización .....	5
1.2. Competitividad empresarial .....	9
1.3. Implementación de las TICs en las organizaciones .....	11
<b>CAPITULO II</b> .....	13
2.1. Analisis de las razones por las cuales la implementación de las TICs hace más competitivas a las organizaciones .....	13
2.1.1 Empresas que implementan las TIC's.....	14
2.1.2 Empresas que no implementan las TIC's .....	14
2.1.3 Las TIC's y la competitividad de la empresa.....	16
<b>CONCLUSIONES</b> .....	18
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	20

## INTRODUCCIÓN

A través del tiempo las empresas a nivel mundial se han dado cuenta de la importancia que tiene el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) ya que les permite comunicar el mensaje de la organización y hacer conocer a sus clientes el producto o servicio que desean ofrecer, que a diferencia de la publicidad, dichas tecnologías conforman un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías con el fin de no solamente atraer y retener al cliente sino también para lograr la productividad en todas las áreas de trabajo de la organización.

Desde el año 1985 hasta 2015, se han venido desarrollando nuevos enfoques evolutivos y vivencias en relación con las TICs puesto que en ese intervalo de tiempo la interacción que el ser humano posee con las máquinas ha cambiado de manera significativa (Grande et al., 2016).

Hoy en día, el gran intercambio comercial en el mundo requiere de que las empresas cuenten con un alto desarrollo tecnológico y de comunicación debido a que les permitirá obtener nuevas formas de mercado. Por lo tanto, las TICs se han convertido en un factor determinante, no solamente porque favorece las fortalezas internas en la organización, sino que también ayuda a que la misma posea una ventaja competitiva frente a otras organizaciones.

En este sentido, en el presente ensayo se dará a conocer la importancia que llega a tener para las organizaciones la implementación de las TICs, resaltando que los sistemas de información, además de permitir la difusión de la información para la toma de decisiones, deben también difundir los conocimientos, las capacidades intelectuales de las personas, los valores culturales, las habilidades y las experiencias, es decir, las TICs deben convertirse en

una herramienta potencial que permita ayudar al personal en todas sus actividades y al mismo tiempo crear valor a la empresa (Galo, 2017).

## **JUSTIFICACIÓN**

Actualmente las organizaciones deben establecer estrategias que permitan un correcto crecimiento de la productividad empresarial respecto a la modernización tecnológica de sus procesos, ya sean operativos o de fabricación. Aunado a ello, la globalización económica ha ocasionado que muchas organizaciones se enfrenten a la nueva economía de mercado, como es el caso de la internacionalización de productos y todos los aspectos que ello conlleva, por lo que es importante que las empresas generen elementos distintivos (innovación, tecnología, originalidad, rentabilidad, entre otros) que permitan la competitividad dentro del mercado.

La implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) permite la optimización y mejora de los procesos de producción, organización, despacho, ventas y cobranza, capacitación, entre otros, logrando una ventaja competitiva frente a otras organizaciones, además, puede satisfacer las exigencias de los consumidores, lográndose así la competitividad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede considerar que las TICs representan un elemento clave que logra que los procesos en la organización sean más productivos puesto que agilizan las comunicaciones permitiendo que se desarrolle el trabajo en equipo y que se promocionen los productos y servicios que ofrecen en el mercado, es por ello que Galo (2017) sostiene que las TICs permiten una distribución de la información a toda la organización de manera rápida y eficiente, con la finalidad de promover la toma de decisiones en cualquier área de la organización.

Las empresas se encuentran en un entorno cada vez mas competitivo, y requieren de herramientas y ventajas tecnológicas que les permitan realizar actividades operativas que agreguen valor a la empresa, por lo que es oportuno demostrar como el uso de la información y del conocimiento en todos los elementos de los procesos de la empresa le aportan competitividad a las organizaciones .

## **METODOLOGÍA DEL ENSAYO**

El presente ensayo se realizara bajo una investigacion documental, que de acuerdo con Alfonso (1995), dicha investigación es “un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos”. De tal modo, este tipo de investigacion documental permitirá analizar las razones por las cuales se debe implementar las TICs en las organizaciones que desean ser competitivas en el mercado.

## **CAPITULO I**

### **1.1 Conceptualización:**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, mayormente conocidas como las TICs desde hace tres décadas vienen aportando resultados al desarrollo organizacional, y como bien lo referencian Grande, Cañón & Cantón (2016) existieron autores en las décadas de los 80 y 90 que ya concebían la importancia de la tecnología en el desarrollo organizacional, como es el caso de:

- Hawkrige (1985): Para este autor las TICs representaban todas aquellas “Tecnologías aplicadas a la creación, almacenamiento, selección, transformación y distribución de información”.
- Para Gil Díaz (1985) eran “Aquellas que están basadas en sistemas o productos que son capaces de captar información del entorno, de almacenarla, de procesarla, de tomar decisiones, de transmitirlas y de hacerlas inteligibles a los sentidos”.
- Para los autores Benjamín & Blunt (1992), el concepto se ampliaba cada vez más, ya que la definición se inclinaba hacia las “Tecnologías basadas en los ordenadores y las comunicaciones por medio de éstos, usadas para adquirir, almacenar, manipular y transmitir información a la gente y unidades de negocios tanto internas como externas en una organización”.
- Mientras que para Adell (1997), eran un “Conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información”.

Dichos conceptos han evolucionado a medida que transcurre el tiempo, ya que el manejo de nuevas fuentes de información permiten alcanzar mayor apreciación de lo que son las TICs:

- Según Cabero (2001) y Majó & Marqués (2002), la definición va más allá de conceptualizar de forma general a las TICs, ya que según sus criterios son aquellas tecnologías que están desarrolladas en torno a cuatro medios básicos: la informática, la microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones, y constituyen uno de los motores fundamentales de la sociedad actual.
- Y según lo expresado por Beltran & Espinosa (2010), las TICs pueden dividirse en dos grupos de acuerdo a su aplicación, es decir, unas se aplican mayormente

en la mejora de la calidad de vida del hombre, y otras se aplican mayormente en el sector empresarial, por lo que tenemos:

Por un lado están las tradicionales tecnologías de la comunicación, constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional y por otra parte están las tecnologías de la información, caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos, las cuales son utilizadas en su mayoría por las empresas para tener un enfoque más global del mercado. (pág. 28)

Considerando lo anterior, es válido traer a colación la definición y relevancia de las TICs dentro de las organizaciones en los últimos dos años, por lo que tenemos a los siguientes autores:

- Galo (2017): el cual afirma que “Las TIC son capaces de proporcionar sistemas de control y de planificación más integral, que favorecen un análisis global de los datos por parte de una persona en particular o la mayoría de actores que conforman la organización” (p.5); lo que quiere decir que estas tecnologías se encargan también de otorgarle a la organización la flexibilidad y rapidez, permitiendo que el trabajo en las áreas funcionales se desarrolle de forma ágil;
- Por su parte, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) (2018): la cual define que son “todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos” (párr. 1). Dichos recursos tales como: las computadoras, teléfonos móviles, televisores, reproductores portátiles de audio y video entre otros, son utilizados para ejercer la competencia dentro de las organizaciones de manera que contribuyen a la búsqueda de información rápida.

Cada autor posee un punto de vista válido respecto a las TICs, ya que de forma general cada autor agrega un elemento que permite tener un concepto más acertado de las TICs. Debido a lo que actualmente conocemos como tecnología, es evidente que tanto Cabero (2001) como Majó & Marqués (2002) exponen – según el criterio de autor de este ensayo – una definición de las Tecnologías de la Información y la Comunicación que dan paso a muchas otras definiciones en la actualidad, sin menospreciar el resto de las definiciones plasmadas anteriormente.

Por lo tanto, es evidente que la definición de las TICs ha ido evolucionando a medida que la misma se ha desarrollado con el paso del tiempo, y se puede notar que los criterios expuestos por los autores en décadas anteriores no son tan amplios como el criterio de los autores en la década actual, y esto radica mayormente por el uso que las TICs han tenido dentro del sector empresarial, pasando de ser una herramienta de información a una herramienta de gestión; es por ello que según un artículo publicado en La Nación (2014), factores como el aumento de la competencia en los mercados debido a la globalización, las estrategias adoptadas (diversificación, automatización, integración y desarrollo de procesos productivos en diferentes zonas geográficas), y los cambios en el comportamiento de los consumidores han propiciado que las TICs actualmente representen:

(...) un pilar cada vez más importante para la gestión y competitividad de cualquier empresa, indistintamente de su tamaño o del tipo de industria en el que participe, esto debido a que son herramientas transversales a toda la cadena de valor. Mediante el uso de las TIC, las empresas podrán mejorar significativamente su gestión, en especial lo concerniente a la planificación y control de sus procesos, y con ello tomar las mejores decisiones estratégicas, que no solo le ayuden a cumplir sus objetivos de largo plazo, sino mejorar la percepción que los consumidores tengan de ellas (...) – (paf 6,7)



## **1.2. Competitividad empresarial:**

Teniendo en cuenta que el uso de las TICs están relacionadas con la generación de competitividad, es válido exponer de que se trata dicho término, por lo que según la referencia de Labarca (2007), tenemos a Ivancevich y Lorenzi (1997), los cuales consideran que:

(...) la competitividad es la medida en que una nación, bajo condiciones de mercado libre y leal, es capaz de producir bienes y servicios que puedan superar con éxito la prueba de los mercados internacionales, manteniendo y aún aumentando al mismo tiempo, la renta real de sus ciudadanos (...) (pag. 160)

Por su parte, Saavedra (2012) agrega al autor Dussels (2001) en su investigación, y a cual describe a la competitividad como un proceso de integración dinámica de países y productos a mercados internacionales, los cuales dependen de las condiciones de oferta y demanda. Mientras que Padilla (2006) sostiene que la competitividad se relaciona mayormente con: a) La capacidad de incrementar el estándar de vida de los habitantes; b) Generar estándares sostenidos en la productividad; y de c) Insertarse exitosamente en los mercados internacionales.

Aunado a ello, tenemos a Camacho (2017) que bien referencia a Porter (1990) el cual definía a la competitividad como “el aumento de la productividad que puede evidenciarse en menores costos o en los productos diferenciados que logran tener precios altos”, y cuya definición proviene del criterio que sostuvo en 1985, donde señalaba que “la competitividad es la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales”, además, Porter (2009) ha señalado que la "competitividad depende de la productividad con la cual las naciones usan su capital humano, capital, y recursos naturales".

Ante ello, es importante destacar el término de “productividad” que los autores señalan, ya que de acuerdo con la OIT “Es la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla”, es decir, la productividad es la relación que existe entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios, y los recursos utilizados para obtenerla. Teniendo esta definición en consideración, Morales & Masis (2014) se permiten expresar que:

La productividad se ha vuelto un tema fundamental en las empresas, ya que una alta productividad y una adecuada estrategia permiten el aumento de la competitividad e innovación en las empresas, debido a que su incremento representa un elemento diferenciador para alcanzar el éxito a nivel nacional e internacional. (pag.41 – Subrayado propio)

Siendo necesario destacar, que la productividad juega un papel relevante dentro de la competitividad que tanto ansían lograr las empresas y las naciones, ya que según Aguirre (2014) la opinión de Paul Krugman (Premio Nobel de Economía 2008), hace una mención diferenciadora a la hora de incrementar los beneficios, puesto que:

Sí un país quiere elevar el nivel de vida de sus ciudadanos, el problema no es la competitividad sino la productividad; es decir, si un país quiere incrementar el nivel de bienestar de sus ciudadanos, debe incrementar sus niveles de productividad en términos absolutos y no necesariamente en términos relativos al resto de países. (paf.3)

Ahora bien, se puede observar que las definiciones – en forma general – se relacionan con la relevante productividad, y los bienes y servicios dentro del mercado internacional, ya sea por parte de los estados o naciones y las empresas; lo que conlleva a analizar la competitividad desde el ámbito empresarial, puesto que el término de competitividad empresarial es definida como la capacidad que tiene una empresa para sostenerse y consolidarse en su mercado, siendo válido agregar, que dicha capacidad se hace

mas exigente cada dia debido a la internacionalizacion de los mercados que se pueden apreciar actualmente.

Cuando se habla de competitividad empresarial, se debe mencionar lo expresado por Labarca (2007), ya que dicho autor señala que “hoy en día representa un tema fundamental en los sectores de actividad económica tanto a nivel de países desarrollados como en vías de desarrollo”. Por lo tanto, para poder lograr esa competitividad se puede recurrir a diversas estrategias tal y como lo menciona Garcia (2016), donde “cada empresa debe definir la que más le conviene de acuerdo a lo económico, social y cultural en el que se desarrolla”.

### **1.3. Implementación de las TICs en las organizaciones:**

Considerando que el ensayo se enfoca en la influencia que tiene la implementación de las TICs en el sector empresarial, es válido profundizar en las diferentes posiciones que existen respecto a la relevancia de las TICs respecto a la competitividad de las empresas, es por ello que Galo (2017) considera que:

Las tecnologías de la información y la comunicación, han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos. Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado. (pág. 504)

Por su parte, tenemos a Botello, Pedraza & Contreras (2015) que agregan la utilidad que tiene el dominio de la información y el conocimiento, puesto que:

La sociedad del conocimiento resalta el hecho de que la información que poseen las empresas acerca de sus clientes, productos y proveedores es uno de los recursos más valiosos que poseen. Su implementación e introducción dentro de los procesos de producción es clave para el incremento de su competitividad y es por esto que las

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son actualmente las mejores herramientas que tienen las empresas para enfrentar este contexto. (pág. 12 – Subrayado propio)

Por lo tanto, es evidente que las TICs generan competitividad a las empresas y/u organizaciones, sin embargo, el hecho de contar con estas tecnologías no indica que las mismas generaran el mismo tipo de competitividad o en su defecto, productividad; es allí donde hay que considerar la importancia que tiene la gestión de la tecnología cuya administración puede generar el éxito o fracaso de la organización, siendo válido destacar lo considerado por Ángel García (2016):

(...) sí las TIC son utilizadas efectivamente pueden traer utilidades en todos los procesos de la organización, desde el punto financiero, como el laboral y operativo. Pero también es importante aclarar que para un buen uso de las TIC es necesario que el país residente cuente con la infraestructura adecuada y suficiente para sustentarlas efectivamente (...)  
(pág.5)

Asimismo, es importante considerar que las tecnologías pueden interrelacionarse para mantenerse en el tiempo, aunque pueden presentarse de forma individual y pueden tener características fundamentales, básicas y de interconexión, tal y como lo expresan Grand; Cañon & Canton (2016); entre las fundamentales destacan: la inmaterialidad y la digitalización, y entre las básicas, señalan la innovación, la cual debe ser actualizada en el tiempo para que pueda existir la competitividad. Adicionalmente, estos autores señalan que deben existir parametros elevados de la calidad en los sistemas audiovisuales, mientras que con la interconexión de las TICs, se debe contar con una instantaneidad, interactiva y diversa aplicado a las empresas.

En este sentido, tal y como lo señala Campos & Navarro (2017), la adopción y el uso de las TICs constituye un elemento fundamental para el desarrollo y la supervivencia de las organizaciones y, como tal, compone también una línea de investigación relevante para el estudio de la economía social y del mundo cooperativo, todo ello es gracias a que las TICs son reconocidas por su relevancia tanto en el desarrollo económico como en la mejora de la competitividad de las organizaciones.

## **CAPITULO II**

### **2.1. Analisis de las razones por las cuales la implementación de las TICs hace más competitivas a las organizaciones:**

Como se ha desarrollando a lo largo del ensayo, las TIC's constituyen un elemento que le otorga una característica diferenciadora las organizaciones hoy en día, es decir, no todas las empresas hacen uso de las TIC's en el desarrollo de sus actividades, y teniendo en cuenta los avances de la tecnología, la acción de implementar las TIC's en los procesos y la producción de bienes y servicios le confiere un valor significativo a una determinada empresa y por ende, se posiciona por encima de aquellas empresas que no han contemplado su uso.

Por lo tanto, es válido exponer cuáles son las ventajas que experimentan las empresas que implementan el uso de las TIC's, así como, cuáles son los escenarios que se evidencian en las empresas que no hacen uso de las TIC's; todo ello con la intención de poder señalar la diferencia entre ambas y constatar la importancia que tiene la información y comunicación dentro de las organizaciones actualmente, ya que es evidente que el mercado – tanto nacional como internacional – está altamente marcado por los avances tecnológicos y la influencia de la globalización, por lo que la decisión de incorporar las TIC's es una estrategia viable para la mayoría de los empresarios.

### **2.1.1 Empresas que implementan las TIC's:**

Muchas son las empresas que eligen el uso de las TIC's como una forma de generar mayor valor a la empresa y en consecuencia, se hacen mas competitivas dentro del mercado; sin embargo, como se ha mencionado anteriormente, la implementacion no asegura la competitividad deseada ya que todo depende de cómo se utilicen dichas herramientas. Teniendo en cuenta lo anterior, se ha evidenciado que son diversas las ventajas que las TIC's confieren, por lo que se pueden mencionar las siguientes:

- La automatización de los servicios, así como, de los procesos internos y externos.
- Permite una mejora en la comunicación interna y externa de la organización.
- Experimenta una apertura hacia los mercados a nivel global debido a la implantación y ventajas que posee el e-commerce.
- Se generan nuevas estrategias basadas en herramientas y estrategias de marketing digital y la gestión de redes sociales, la cual es muy efectiva actualmente.
- Se establecen nuevos modelos de negocio y permite reforzar la relación con los clientes.
- Fomentan el trabajo colaborativo y por ende, da paso a una mayor agilidad en la toma de decisiones y respuesta rápida, tanto a nivel interno como externo.

### **2.1.2 Empresas que no implementan las TIC's:**

Cuando se habla de las empresas que no hacen uso de las TIC's, es comun observar que en su mayoría estas son pequeñas o medianas empresas, las cuales son conocidas como las Pymes, es por ello que es valido traer a mencion el criterio de Godio (2013), el cual considera que:

(...) Si hablamos de grandes empresas, estas ya se encuentran atravesadas por las TIC's en todas sus áreas (tanto de forma vertical como horizontal) y, en la mayoría de ellas, forman uno de los pilares que sustenta las compañías (especialmente, en el sector de servicios). En lo que respecta a las pequeñas y medianas empresas, no ocurre lo mismo, ya que la adquisición de las TIC se realiza de forma no planeada y, generalmente, en remplazo de tecnologías existentes (...) - (paf. 2)

De acuerdo a la consulta y lectura realizada con este tema, se hace necesario señalar que ocurre en las Pymes que no usan las TIC's, y así se podrá observar cuáles son las diferencias con lo desarrollado en el punto 2.1.1:

- Existe una limitación en el crecimiento empresarial, lo que puede generar una pérdida de hasta un 30% de sus ingresos, según Techno Economy Research – TRI.
- Los servicios y los procesos internos y externos carecen de automatización.
- La comunicación interna y externa de la organización no es eficiente debido a la ausencia de información necesaria para la ejecución de los procesos y funciones.
- La incursión en los mercados globales es limitada debido a los altos niveles de competitividad que existen.
- El marketing digital y la gestión de redes sociales no cuentan con el manejo adecuado para generar competitividad.
- Los modelos de negocio se van haciendo más obsoletos a medida que transcurre el tiempo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede constatar que las TIC's determinan la efectividad de las actividades de toda organización, y esto se debe al evidente aporte que estas generan en los siguientes sectores: planificación, control, operación, producción y ventas; siendo válido destacar, que dentro de la administración de empresas es común observar que muchos son los casos donde las empresas cierran por

problemas relacionados con los mencionados sectores, donde cuya gestión empresarial posee un mal manejo de la información y por ende, genera escasas estrategias de crecimiento para la empresa.

### **2.1.3 Las TIC's y la competitividad de la empresa:**

Partiendo del criterio de Rojas (2016), el uso TIC's se aplica cada vez más para el apoyo y la automatización de todas las actividades de las empresas, y esto se puede evidenciar en las cuatro (4) funciones empresariales básicas en una empresa, como lo son: Recursos Humanos, Finanzas, Marketing y Operaciones; es evidente que en cada función las TIC's han logrado conseguir beneficios para las empresas que eligen implementarla, por lo que obtener beneficios en estas funciones esenciales da como resultado el logro de una competitividad que puede variar según la empresa y el manejo esta le otorgue.

Al referirnos a la competitividad no se puede obviar la productividad, como bien se señaló en el Capítulo anterior, la productividad genera competitividad y las TIC's contribuyen a mejorar esa productividad en las empresas – ya sean pequeñas, medianas y grandes – ya que reducen los costos, aceleran el comercio internacional, permiten hacer un uso más eficiente de los recursos y reemplazan procesos manuales (Moral – 2015).

En este sentido, se puede señalar que la relación que existe entre las TIC's y la competitividad es la siguiente:

Las TIC sí son condición necesaria para determinar la competitividad de las organizaciones en los actuales ambientes cambiantes globalmente distribuidos, y la misma opera en conjunto con las condiciones propicias del entorno, es decir, con las competencias medulares (core competencies) y sus vinculaciones (networking), y con



todos aquellos agentes motores y de apoyo necesarios para apoyar los actuales modelos económicos. (Scheel & Rivera - 2009).

Así mismo, las TIC's representan herramientas habilitadoras claves para formar una afianzada red de proveedores, productores, entre otros; los cuales permiten la creación de un sustentable sistema extendible de valor, lo cual estrecha las relaciones entre los stakeholders o interesados, y al mismo tiempo potencia procesos innovadores y eficientes, lo que permite conferirle a la empresa mayor competitividad en el mercado (Scheel & Jimenez – 2006).

De tal modo, que tanto las TIC's como la competitividad empresarial poseen su porción de influencia dentro del mercado global, sí bien el uso de las TIC's no asegura la competitividad, sí generan un valor agregado a las empresas; no obstante, todo lo que sea productivo y al mismo tiempo innovador en el mercado actual, representa un camino seguro hacia el logro de la competitividad que toda empresa desea lograr, por lo que el uso eficiente y oportuno de los recursos informativos y tecnológicos es vital para definir el éxito empresarial basados en la competitividad.

## CONCLUSIONES

A lo largo del presente ensayo hemos evidenciado la importancia que tienen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), así mismo, se ha señalado cuales son los escenarios que se pueden observar cuando las empresas eligen no hacer uso de estas herramientas, ya sea por desconocimiento o porque no lo consideran necesario; por lo que teniendo en cuenta toda la información plasmada, se puede concluir que existen razones relevantes para que todo empresario contemple la idea de hacer uso de las TIC's, o potenciarlas, en el caso de que ya posea dichas herramientas.

No obstante, no se puede concluir el tema sin antes aclarar que en muchos casos vistos a lo largo de la carrera de Administración de Empresas, el uso de las TIC's no contempla la necesidad particular de cada negocio, ya que las diversas formas de aplicarlas no se adaptan a todos los modelos de negocios, y es por ello que primero debe evaluarse cuales son las necesidades de la organización y cuales son las funciones que se deben potenciar, y partiendo de allí, se puede implementar las TIC's necesarias para el negocio.

A nivel profesional, he evidenciado que existen muchos empresarios que consideran que el uso de estas herramientas solo trata de la automatización de su empresa a través de la utilización de computadoras con acceso a internet, por lo que inician un proceso de compra – en muchos casos – desmesurada de computadoras con la intención de hacer notar tanto a sus empleados, clientes e interesados que están haciendo uso “eficiente” de las TIC's. Sin embargo, esto claramente supone un error por parte de los empresarios, como bien se ha expuesto, la implementación de las TIC's comprende algo más que el uso de computadoras, y hasta que no realicen un uso verdaderamente eficiente de la tecnología no obtendrán las ventajas competitivas que inicialmente buscaban.

Dentro del mercado actual, existen empresas que saben como llevar a cabo la implementacion de las TIC's y que son un modelo a seguir, como es el caso de la empresa de tecnologia Hewlett – Packard, mayormente conocida como HP, la cual en pro de no quedar desplazada por otras grandes compañías, decidió implementar las TIC para innovar e invirtió en su tecnologia con el obetivo de generar productividad, ya que los directivos de dicha empresa consideran que la innovacion, a traves de las TIC, le ha permitido a HP un crear nuevo modelo de negocio, por lo que hoy en dia se posiciona como una de las empresas con mayor calidad de respuesta hacia sus clientes, y se mantiene dentro del cambiante mercado global.

De tal modo, que existen razones de peso para implementar las TIC's y que a criterio personal, considero que son mas relevantes las siguientes: a) Automatización de de los procesos y mejora en la comunicación interna (empleados – colaboradores) y externa (clientes – interesados) de la organización; b) Abre paso a los mercados globales a traves del e-commerce; y por ultimo, c) Crea estrategias de marketing digital y la gestión de redes sociales. Dichas razones evidentemente generan productividad y por ende, hacen más competitivas a las organizaciones, puesto que le otorgan un factor distintivo, y si se quiere, innovador a toda las empresas que se comprometan a hacer un adecuado uso de las TIC's, ya que no solo se trata de contar con las herramientas, se trata mas bien de saber utilizarlas y sacarles el mayor provecho a medida de que empiezan a generar los resultados deseados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfonzo, I. (1994). Técnicas de investigación bibliográfica. Caracas: Contexto Ediciones.
- Ángel García, L. (2016). Las TIC como herramientas de generación de valor y creación de ventajas competitivas en las PYMES del sector de servicios en Colombia. Especialista en Mercadeo de Servicios. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/15263>
- Aguirre, C. (2014). Krugman, Porter y competitividad: a propósito de la visita de Paul Krugman al Perú. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/01/29/krugman-porter-competitividad-peru/>
- Botello Peñaloza, H. A; Pedraza Avella, A. C. & Contreras Pacheco, O. E. (2015). Análisis Empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 45, 3-15 Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/652/1185>
- Beltrán, Ruht & Espinosa, J. (2010). Tics y su importancia en la evolucion de las empresas de telecomunicaciones en bogota y su influencia en la ciudad misma 2007-2010. Especialista en Mercadeo de Servicios. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/4174>
- Camacho, M. (2017). La competitividad empresarial y el Desempeño exportador de las Empresas peruanas de mango. Facultad de Ciencias Empresariales – Carrera de International Business. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2910/1/2017\\_Camacho\\_La-competitividad-empresarial.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2910/1/2017_Camacho_La-competitividad-empresarial.pdf)

- Campos, V., & Navarro, C. (2017). Participación en redes organizacionales y uso de las tecnologías de la información y la comunicación, un estudio de su impacto en los resultados de la cooperativas de enseñanza de la comunidad valenciana. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, 124(1), 32-46.
- Galo, E. (2017). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. Vol. 4, núm. 1. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.núm.1.enero.499-510>
- Grande, M., Cañon, R. & Canton, I. (2016). Tecnologías de la Información y la Comunicación: Evolución del concepto y características. Revista Internacional de Investigación e Innovación Educativa (IJERI), ISSN: 2386 – 4303. Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559>
- García, L. (2016). La innovación como estrategia de competitividad empresarial. Especialización en alta gerencia. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14508>
- Godio, C. (2013). TICs: El camino hacia la ventaja competitiva. El cronista. Recuperado de: <https://www.cronista.com/itbusiness/TICs-el-camino-hacia-la-ventaja-competitiva-20130122-0021.html>
- Moral, T. (2015). Las TIC para la competitividad. La Prensa. Recuperado de: [https://impresa.prensa.com/vivir/TIC-competitividad\\_0\\_4130586984.html](https://impresa.prensa.com/vivir/TIC-competitividad_0_4130586984.html)
- Morales, C & Masis, A. (2014). Medición de la productividad de valor agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria en Costa Rica. Tec Empresarial. Vol 8 Num 2 / p. 41-49. Recuperado de: [http://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec\\_empresarial/article/view/1988](http://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/1988)

La Nación. (2014). Las TIC y la competitividad empresarial. Recuperado de: <https://www.nacion.com/opinion/foros/las-tic-y-la-competitividad-empresarial/E4MWADNU2BCVBDFENZS3V367QY/story/>

Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. Año 13, No. 2 (2007) pp. 158 – 184. ISSN: 1315-8856. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/737/73713208.pdf>

Rojas, V. (2016). Las TIC - Herramientas para la competitividad empresarial. Universidad Nacional de Piura. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración - Gerencia Empresarial. Recuperado de: <http://www.victor-rojas.com/blog/articulos/tics/12-las-tic-herramientas-para-la-competitividad-empresarial.html>

Saavedra, M. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. Pensamiento & Gestión, 33(50) 93-124. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64624867005.pdf>

Scheel Mayenberger, C & Rivera González, A. (2009). Utilización de las TIC y su impacto en la competitividad de las empresas latinoamericanas. Universidad & Empresa, vol. 8, núm. 16, enero-junio, pp. 71-93. Universidad del Rosario. Bogota, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187214803004>

Scheel Mayenberger, C & Jiménez Montesinos, J. (2006). ¿Son realmente las TICs impulsoras de la competitividad en la Empresa Latinoamericana? EGADE. Tecnológico de Monterrey Monterrey, México. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Recuperado de: <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P14T12.pdf>