

## EL USO DE LAS TICS COMO HERRAMIENTAS ESTRATÉGICAS DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

AUTORES: Edgar Emiliano Bureau Grain<sup>1</sup>  
Sussy Aracely Ruperti Cañarte<sup>2</sup>  
Jacqueline Del Rocío Pin Carvajal<sup>3</sup>

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: [edgar.bureau@uleam.edu.ec](mailto:edgar.bureau@uleam.edu.ec)

Fecha de recepción: 16/09/2016

Fecha de aceptación: 1/12/2016

### Resumen

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) son un conjunto de herramientas que permiten el avance de las diversas instituciones, empresas, gobiernos y todo tipo de organizaciones. Conforme la globalización avanza, esta herramienta permite la transformación de información eficazmente, y tener dicha información disponible tanto en un tiempo como en un determinado y ayudar a tomar decisiones de suma importancia. En sí, la tecnología forma parte valiosa para las organizaciones, empleados y personas en general. En este texto se destacará el empleo de las TICs como herramientas estratégicas de comunicación empresarial. Para ello se partirá de la base de que engloban más del concepto de ser meros instrumentos, sino que constituyen una consecución de la interacción generada por las personas a través de la correcta estructuración de la información. De ahí su importancia y valía para las empresas y organizaciones.

**Palabras clave:** Tecnologías, Información, Herramientas, Estrategia, Decisiones.

## THE USE OF TICS AS A STRATEGIC BUSINESS COMMUNICATION TOOLS

### Abstract

The information technology and communication (TICs) are a set of tools that allow the progress of the various institutions,

---

<sup>1</sup> Docente de la Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador

<sup>2</sup> Docente de la Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador

<sup>3</sup> Docente de la Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador



companies, Governments and all kinds of organizations. As globalization progresses, this tool allows the transformation of information effectively, and having such information available both in time and in a specific and help make decisions of great importance. Itself, technology part valuable to organizations, employees and people in general. In this text will highlight the use of ICTs as a strategic business communication tool. This will leave the base that encompasses most of the concept of being mere instruments, but rather constitute an achievement of the interaction generated by the people through the correct structuring of the information. Hence its importance and value to businesses and organizations.

**Keywords:** Technologies, Information, Yools, Estrategy, decisions.

## **Introducción**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) constituyen una herramienta fundamental para el estudio de las estrategias de la comunicación empresarial. La sociedad exige nuevos paradigmas para la transmisión de la información, por ende es necesario adquirir un conocimiento mayor para difundirlo tanto a públicos internos y externos de la empresa u organización con la finalidad de proyectar una óptima imagen corporativa de los productos y servicios que se ofrecen.

En este sentido las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son herramientas y medios que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan, manipulan y presentan la información inmediata al público. Por lo que es fundamental para las empresas que hagan uso de ellas.

Las innovaciones tecnológicas ofrecen una serie de servicios, redes, software y aparatos que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas y de las empresas permitiendo la interacción con los públicos objetivos y la opinión pública.

Desde la perspectiva de Cabero (1998), las TICs son aquellas herramientas que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas.

### **Caracterización de las TICS**

Las características de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) se sintetizan en brindar la posibilidad de inmediatez, interactividad, y sobre todo ayudar a construir conocimientos. De esta forma el profesional de la comunicación debe encontrarse capacitado para el manejo y buen funcionamiento de las innovaciones tecnológicas, porque le gusta estar informado minuto a minuto de lo que pasa en el mundo, descargar o escuchar música, trabajar en equipo vía skype y videoconferencias, chatear con amigos y familiares por la velocidad que les caracteriza.

En suma, las TICs se caracterizan por su inmaterialidad, interactividad, instantaneidad, innovación, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, digitalización, influencia más sobre los procesos que sobre los productos, automatización, interconexión y diversidad.

Las TICs están en permanente evolución, por lo tanto las empresas y organizaciones deben estar a la merced de estas innovaciones tecnológicas para ser eficientes en la prestación de sus productos y servicios. En este contexto, esta herramienta nos ofrece una óptima calidad en cuando al diseño gráfico, imágenes, sonidos, textos, videos, cuando enviamos o recibimos información

Se pueden distinguir niveles de conocimientos sobre TICs, horizontales comunes a todo tipo de investigador, como consecuencia de la existencia de un marco de actividades genéricas comunes. Básicamente estas son:

- Ejecución de tareas técnicas y científicas propias de la realización de un proyecto de investigación
- Adquisición de información, nuevos conocimientos y habilidades
- Transmisión de conocimiento a través de actividades de docencia en cursos, seminarios, dirección de tesis doctorales
- Trabajos propios de gestión de la investigación, tales como la participación en comités y grupos de expertos nacionales e internacionales; evaluación de proyectos para agencias financiadoras
- Actividades de relaciones profesionales, incluyendo la participación en asociaciones profesionales y científicas; organización de congresos; dictado de conferencias; y evaluación de artículo para revistas científicas; difusión en prensa y en otros medios.
- Además, existen otros aspectos de conocimientos necesarios, no estrictamente técnicos relacionados con los nuevos entornos de trabajo y culturas organizativas que propician las nuevas tecnologías.

El desarrollo de las TICs ha desencadenado un cambio estructural en el ámbito de la comunicación empresarial. Su uso ha implicado una revolución que ha transformado el estilo de producir, registrar, divulgar y utilizar la información en la sociedad; buscando generar un desarrollo económico, político y social en una economía globalizada.

### **La perspectiva de diversos autores**

Para Drucker (1993) las tecnologías de la información están pasando por un proceso de transición, que se caracterizaba por el proceso tangible de "hacer y mover" las cosas, se volvía cada vez menos apropiada. La realidad de la sociedad pos capitalista era que los conceptos e ideas intangibles constituían la fuerza que impulsaba el proceso de manufactura. Por primera vez en la historia la información se había vuelto abundante y no escasa, abierta y no estaba oculta y costeable en vez de costosa. Barragán (2002) sostiene que las tecnologías de información cubren cualquier tipo de equipo (hardware) o técnicas utilizadas para la obtención, procesamiento y presentación de datos utilizados por cualquier empresa que manipula información.

Entre las ventajas específicas que se generan con las TICs se mencionan los aumentos de la productividad como resultado de la mejora de procesos, la creación de valor para clientes y empleados de la organización y la creación de ventaja sobre la competencia (Slywotzky, & Morrison, 2001).

Para Reboloso (2000), hablar de tecnología de información es referirse a los medios colectivos para reunir y luego almacenar, transmitir, procesar y recuperar electrónicamente palabras, números, imágenes y sonidos, así como a los medios electrónicos para controlar máquinas de toda especie, desde los aparatos de uso cotidiano hasta las vastas fábricas automatizadas.

De acuerdo con Nelson (1991), el avance tecnológico es la principal fuerza que ha dirigido el crecimiento económico en los dos últimos siglos, teniendo el cambio organizacional y el desarrollo de nuevos patrones de organización como apoyo a las empresas que buscan beneficiarse con sus inversiones en tecnología.

Según Porter (1999), el cambio tecnológico es una de las principales guías para la competencia, juega un importante papel en el cambio estructural de los sectores industriales, así como en la creación de nuevas industrias; muchas de las grandes empresas de hoy se originan en los cambios tecnológicos que fueron capaces de explotar.

Para obtener, en la comunicación, los resultados perseguidos tanto por la empresa, como por cada individuo al interior de esta, se tiene que seguir un mecanismo y fortalecimiento de relaciones tanto a nivel interno como externo. Las organizaciones deben tener como una de sus prioridades la satisfacción de las necesidades en el ámbito laboral del empleado, permitiendo que éste pueda estar completamente atendido en sus requerimientos esenciales para el óptimo desarrollo de sus funciones y el avance de la ejecución de sus tareas, de esto depende en buena medida alcanzar las fortalezas y productividad anheladas por las instituciones.

La tecnología es útil y beneficiosa en muchas áreas, ya que permite mejorar la organización del trabajo, organización en la vida profesional y personales, permite reducir tareas repetitivas, mejorar gestión interna de un proceso, ofrecer y recibir más y mejores servicios individuales y colectivos, lográndose así un trabajo más eficiente y eficaz a la vez.

El término TICs en los últimos años ha tomado mayor fuerza, esto debido a la importancia en varios ámbitos en los que pueden aplicar este tipo de tecnologías, con lo cual se logra de manera precisa y eficaz tramitar la información y poder luego transmitirla de un punto a otro. Las TIC'S debido a su aplicabilidad en diversos ámbitos, permiten a su vez ofrecer soluciones de mejoras comunicacionales, gracias a que el empleo de una amplia variedad de herramientas tecnológicas, con las cuáles es mucho más fácil enviar, procesar, receptar, guardar y recuperar datos que por circunstancias adversas pueden darse. A la vez la TIC'S permiten en términos cuantificables calcular y desarrollar informes precisos de información.

Según Coll (2010), la importancia de las TICs como vía de acceso al conocimiento de la Sociedad de la Información avala la hipótesis de las que alfabetización digital se puede acabar desempeñando en un futuro próximo un papel similar al que ha desempeñado tradicionalmente la alfabetización letrada (sin llegar no obstante a sustituirla). De una manera u otra, las Tecnologías de la Información y Comunicación han aportado en el impulso económico y a la unión de los mercados a nivel mundial en los últimos veinte años. Por eso, conforme la sociedad se acostumbra y hace un buen uso de las TICS, los beneficios económicos e incremento de los mismos se debe al relevante aporte de estas herramientas como el internet, los teléfonos inteligentes y la rápida transmisión de mensajes.

En el transcurso de innovación en las organizaciones, la aplicación y asunción de estrategias institucionales, son la puerta para alcanzar el éxito comercial. Debido a que de forma

concurrente las organizaciones emplean herramientas tecnológicas para cumplir con sus metas y a su vez para cumplir de manera eficiente con la demanda generada por los clientes. Edificar políticas armónicas que permitan enfrentar de manera integral las decisiones situadas para la aplicación de las TIC'S en las organizaciones, para que estas tecnologías que permitan lograr no sólo el aumento del rendimiento, sino que además reducir los gastos que generan la elaboración de algo en específico, así como generar la inclusión social.

Mediante las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICS) las organizaciones pueden lograr alcanzar esenciales avances para a su vez mejorar su práctica, al mostrarse de forma más fácil el acceso y verificando la velocidad del envío y difusión de algún tipo de información. Debido a muchas transiciones generadas en los procesos dentro de una organización, el uso de las tecnologías también sugiere modificaciones, especialmente en empresas comerciales en las cuáles cuenta mucho el tener buenas relaciones como los proveedores, accionista y clientes a la vez por esto se evidencia como importante aprovechar el potencial ofrecido por las TICs.

En el transcurso de innovación en las empresas, la aplicación y asunción de estrategias institucionales, son la puerta para alcanzar el éxito comercial. Debido a que de forma concurrente las organizaciones emplean herramientas tecnológicas para cumplir con sus metas y a su vez para cumplir de manera eficiente con la demanda generada por los clientes.

Edificar políticas armónicas que permitan enfrentar de manera integral las decisiones situadas para la aplicación de las TIC'S en las organizaciones, para que estas tecnologías que permitan lograr no sólo el aumento del rendimiento, sino que además reducir los gastos que generan la elaboración de algo en específico, así como generar la inclusión social.

Mediante las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICs) las organizaciones pueden lograr alcanzar esenciales avances para a su vez mejorar su práctica, al mostrarse de forma más fácil el acceso y verificando la velocidad del envío y difusión de algún tipo de información. Debido a muchas transiciones generadas en los procesos dentro de una organización, el uso de las tecnologías también sugiere modificaciones, especialmente en empresas comerciales en las cuáles cuenta mucho el tener buenas relaciones como los proveedores, accionista y clientes a la vez por esto se evidencia como importante aprovechar el potencial ofrecido por las TICs.

Debido a los aportes que han generado las TICS, son casi indispensables para que las organizaciones logren su desarrollo, ya que permiten el incrementar la eficiencia así como su rendimiento. Expertos en temas de información y comunicación, aseguran de que aplicando las TIC'S en todos los sectores económicos, se puede lograr erradicar la pobreza y lograr el desarrollo social de forma igual. Es importante que las empresas que desean lograr rápidamente su desarrollo, luego de analizar la situación interna y del entorno, se recomienda el que inviertan en las TICs, esto asegura el tener una productividad, que a su vez genere múltiples beneficios. Las empresas analizan el potencial de las TIC como instrumento de promoción del comercio y desarrollo industrial.

El uso de las TIC se basa en la infraestructura dividida generalmente en tres niveles: 1. Infraestructura: red de telecomunicaciones; 2. Plataforma: computadora personal, teléfono móvil; 3. Aplicación: comercio electrónico (entre empresas, entre empresas y consumidores) La combinación de estos tres niveles, permitirá que el uso de las TICs sea más efectivo, aunque se considera que la infraestructura se refiere a las redes de telecomunicaciones, el Internet en la actualidad puede incluirse en esta categoría.

### **Conclusiones**

La tecnología es útil y beneficiosa en muchas áreas, ya que permite mejorar la organización del trabajo, organización en la vida profesional y personales, permite reducir tareas repetitivas, mejorar gestión interna de un proceso, ofrecer y recibir más y mejores servicios individuales y colectivos, lográndose así un trabajo más eficiente y eficaz a la vez.

En la actualidad se reconoce el impacto de estas tecnologías en la competitividad, su potencial para apoyar su inserción en la economía globalizada e impulsar el desarrollo económico y social de los países, regiones, municipios, etc. Un dominio amplio de estas tecnologías en el sector público y privado es una condición necesaria para reducir la pobreza, elevar la competitividad y alcanzar el tan ansiado desarrollo sostenido de los países. El desarrollo de las TICs ha generado un cambio estructural en el ámbito productivo y social de las sociedades modernas. Y no es para menos: su uso ha implicado una revolución que ha transformado la forma como se genera, divulga y utiliza la información en la sociedad.

Para lograr una verdadera transformación económica y social se requiere tener un dominio amplio de estas tecnologías en el sector público y privado, condición necesaria para reducir la pobreza, elevar la competitividad y alcanzar el tan anhelado desarrollo sostenido de las regiones; pero para lograr este dominio se requiere la responsabilidad de todos los actores que intervienen en este proceso.

### **Referencias bibliográficas**

- Barragán, J. (2002). Administración de las pequeñas y medianas empresas, retos y problemas ante la nueva economía global. México: McGraw Hill.
- Cabero, J. (1998) Las aportaciones de las nuevas tecnologías a las instituciones de formación continuas: Reflexiones para comenzar el debate. Revisado en: <http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/85.pdf>.
- Drucker, P. (1993). Post-Capitalista Society. New York: HaperCollins.
- Garrido, S. (2010). Dirección estratégica. Madrid: McGraw-Hill.
- Nelson, R. (1991). The role of firm differences in an evolutionary theory of technical advance. Londres: Science and public policy.
- Porter, M. (1999). Ventaja Competitiva. México: D.F.: Grupo Patria Cultural.
- Rebollosa, R. (2000). La globalización y las nuevas tecnologías de información. (p. 66). México: D.F.: Trillas.
- Slywotzky, A. & Morrison, D. (2001). Becoming a digital business: it's not about technology. Londres: Strategy & Leadership.

<p><b>Citación/como citar este artículo:</b> Burau, E., Rupertí, S., y Pin, J. (2016). El uso de las tics como herramientas estratégicas de la comunicación empresarial. <i>Rehuso</i>, 1(3), 23-30. Recuperado de: <a href="https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/758/601">https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/758/601</a></p>
---