

# INVESTIGACIÓN LATINOAMERICANA EN COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL

## LAS TIC COMO COMPONENTE DINAMIZADOR PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LAS EMPRESAS EN PERFECCIONAMIENTO EMPRESARIAL EN CUBA

M. Sc. José Antonio Álvarez Mayor <sup>1</sup>  
M. Sc. Alberto Díaz Marín <sup>2</sup>

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

José Antonio Álvarez Mayor y Alberto Díaz Marín (2021): “Las TIC como componente dinamizador para la gestión del conocimiento de las empresas en perfeccionamiento empresarial en Cuba”, Revista de Investigación latinoamericana en competitividad organizacional RILCO, n. 11 (p.p. 65-76, agosto 2021). En línea:

<https://www.eumed.net/es/revistas/rilco/11-agosto21/tic-conocimiento-empresas>

### RESUMEN

El Estado Cubano como parte de la política de informatización de la sociedad en Cuba de manera segura y sostenible para satisfacer las necesidades de todas las esferas de la sociedad, en su esfuerzo por lograr cada vez más eficacia y eficiencia en todos los procesos y por consiguiente mayor generación de riqueza y aumento en la calidad de vida de los ciudadanos, la empresa estatal es el eslabón fundamental de la economía, estar preparados para enfrentar los constantes cambios derivados del mercado, exponemos un conjunto de elementos teóricos conceptuales relacionados con el tema de gestión del conocimiento, algunos antecedentes del surgimiento de esta nueva forma de gestión con la utilización de las Tecnologías de las Informáticas y las Comunicaciones en lo adelante (TIC), las condiciones necesarias en la cultura empresarial para desarrollar este proceso con éxito, así como algunas herramientas que proveen las nuevas tecnologías de la información y comunicación útiles para su implementación en las empresas. En este sentido se han establecido aspectos relacionados con la gestión del conocimiento implementadas por el personal administrativo en el conocimiento y el uso de las TIC dentro de este campo. Los fundamentos aquí declarados son aplicables, por lo tanto, la investigación realizada sostiene que existe un carente uso de las TIC, proponiéndose un conjunto de empresas ya

<sup>1</sup> Licenciado en Derecho M. Sc. José Antonio Álvarez Mayor, Secretario Ejecutivo del Perfeccionamiento Empresarial. Gobierno Provincial del Poder Popular asociado a la Universidad de Holguín, Universidad de Sancti Spiritus [jalvarez@ssp.co.cu](mailto:jalvarez@ssp.co.cu) o [jaam60@nauta.cu](mailto:jaam60@nauta.cu)

<sup>2</sup> Ingeniero M. Sc. Alberto Díaz Marín. Especialista Provincial del Perfeccionamiento Empresarial, Secretaria Ejecutiva Perfeccionamiento Empresarial del Gobierno Provincial.

que del empleo de las TIC referentes a los aspectos anteriormente señalados, considerando no solamente el nivel estratégico sino todos en su conjunto, para enriquecer el desarrollo y desempeño de las empresas. Demostrando cuánto se puede avanzar en la gestión empresarial, los objetivos de esta ponencia se dirigen a fundamentar que las TIC son un Componente dinamizador de la Gestión de las Empresas en Perfeccionamiento.

**Palabras clave:** gestión del conocimiento, utilización de las Tecnologías de las Informáticas y las Comunicaciones, implementación, empresas, herramientas.

## **ICT AS A DYNAMIZING COMPONENT FOR THE KNOWLEDGE MANAGEMENT OF COMPANIES IN BUSINESS IMPROVEMENT IN CUBA**

### **ABSTRACT**

The Cuban State as part of the policy of computerization of society in Cuba in a safe and sustainable way to satisfy the needs of all spheres of society, in its effort to achieve more and more effectiveness and efficiency in all processes and consequently greater generation of wealth and increase in the quality of life of citizens, the state company is the fundamental link of the economy, be prepared to face the constant changes derived from the market, we expose a set of conceptual theoretical elements related to the management issue knowledge, some antecedents of the emergence of this new form of management with the use of Information Technology and Communications from now on (ICT), the necessary conditions in the business culture to develop this process successfully, as well as some tools that provide the new information and communication technologies useful for your implementation in companies. In this sense, aspects related to knowledge management implemented by administrative personnel in the knowledge and use of ICT within this field have been established. The grounds stated here are applicable, therefore, the research carried out maintains that there is a lack of use of ICT, proposing a set of companies since the use of ICT referring to the aforementioned aspects, considering not only the strategic level but also all as a whole, to enrich the development and performance of companies. Demonstrating how much progress can be made in business management, the objectives of this presentation are aimed at establishing that ICTs are a dynamic component of the Management of Companies in Improvement.

**Keywords:** knowledge management, use of Information Technology and Communications, implementation, companies, tools.

### **INTRODUCCIÓN**

El empleo de las TIC en la gestión empresarial le otorga la actualidad y pertinencia del tema y responde a los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021, expuesto en el Lineamiento No 9 que plantea...

“Avanzar en el perfeccionamiento del sistema empresarial, otorgando gradualmente a las direcciones de las entidades nuevas facultades, definiendo con precisión sus límites, con la finalidad de lograr empresas

con mayor autonomía, efectividad y competitividad, sobre la base del rigor en el diseño y aplicación de su sistema de control interno; mostrando en su gestión administrativa orden, disciplina y exigencia. Evaluar de manera sistemática los resultados de la aplicación y su impacto. Elaborar el régimen jurídico que regule integralmente la actividad empresarial”.

Por su parte, el proyecto relacionado con las Bases del Plan Nacional de Desarrollo hasta el 2030, es fruto de la labor realizada desde hace cuatro años por académicos y especialistas de los organismos del Gobierno y la Comisión Permanente para la Implementación y Desarrollo. Aborda un asunto de alcance trascendental, cuya gran complejidad técnica no nos permitió llegar al Congreso con el Plan Nacional de Desarrollo hasta el 2030 terminado, como era el propósito inicial, sino que se presentan sus bases, o sea, la Visión de la Nación y los Ejes, Sectores Estratégicos, lo cual nos proporciona una formidable herramienta para continuar trabajando hasta su conclusión. En ocasiones no se precisa exactamente el como, pero requiere profundizar en ello para una mirada prospectiva y de perfeccionamiento. En la Visión de la Nación se establecen acuerdos.

#### Eje Estratégico

##### 1) Gobierno Socialista, eficaz, eficiente y de integración social

En los Objetivos generales se declara.

Fortalecer el marco institucional en todas sus dimensiones y el respeto a la ley por todos los órganos del Estado, el Gobierno, actores económicos y ciudadanos.

En los Objetivos específicos se declara explícitamente.

Consolidar un sistema de administración pública, ágil, eficaz y eficiente, cuyo propósito esencial sea la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.

##### 2)Sector Estratégico

g) Los Servicios técnicos profesionales de todo tipo, teniendo en cuenta sus potencialidades.

En correspondencia con lo antes expuesto, el Consejo de Estado aprobó el Decreto- Ley No.334 y el Consejo de Ministros los Decretos Nos. 334, 335 y 336 todos de 2017. Estas nuevas normas jurídicas actualizan y compilan las normas existentes al respecto; extienden las funciones, facultades, conceptos y principios propios del perfeccionamiento empresarial a todo el sistema empresarial estatal; regulan las relaciones de las organizaciones superiores de dirección empresarial con el Consejo de Ministros, los órganos estatales nacionales, los organismos de la Administración Central del Estado y otras instituciones estatales, lo cual posibilita incrementar la autonomía, eficiencia, eficacia y control de los recursos en el sistema empresarial.

## **MARCO TEÓRICO O REFERENTES CONCEPTUALES**

La Utilización de las TIC intenciona la coordinación de acciones encaminadas a aportar aspectos que demuestra la necesidad de la informatización para la gestión empresarial.

Para Macau (2004), en el mundo actual el uso masivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C.s) dentro de las organizaciones se ha generalizado, lo cual permite una mayor capacidad en los procesos de gestión, así como la aplicación de estrategias de comunicación y expansión comercial. En este sentido, las T.I.C.s han facilitado la forma de gestionar las actividades dado que estas tecnologías son herramientas que le permiten a una empresa competir eficazmente, tener información relevante y disponible desde cualquier lugar o momento en que se necesite, siendo elementos claves para hacer que el trabajo sea más productivo, simplificando la labor en equipo y promocionando de forma efectiva nuestros productos en el mercado local e internacional (Reyes, 2013). De igual forma, Díaz & Montenegro (s.f) indican que en la actualidad la competitividad de una empresa no solo depende de la capacidad de poder definir de forma correcta sus políticas, objetivos, estrategias, logística o calidad de su procedimiento, sino también su capacidad de usar eficientemente al interior de la misma, todos los recursos informáticos que sean necesarios para la realización de sus actividades que a su vez deben ser sostenibles a través del tiempo.

Teniendo en cuenta lo anterior, Costa (2012) considera importante mencionar que las T.I.C.s son herramientas que favorecen a la empresa al posibilitar el flujo de información, dejando de lado barreras como la distancia, idioma, cultura entre otros, aspectos que han mejorado notablemente la habilidad para generar nuevos enlaces entre las actividades dentro y fuera de la organización, optimizando irreversiblemente la forma en que se realizan ciertos procesos. Es por esto, que Martínez & Jiménez (2006) refieren que las T.I.C.s están permitiendo la obtención de un mayor volumen de información en términos más precisos y exactos, lo que hace posible que las empresas ofrezcan productos o servicios con un mayor grado de adaptación a las características de los compradores, de igual forma están revolucionando la manera de organizar y coordinar la distribución, también llevan a redefinir los límites naturales de los mercados, modificando las reglas básicas de la competencia, reformulando el alcance de las actividades comerciales, proporcionando un nuevo conjunto de herramientas claves para el crecimiento organizacional.

En este sentido Martínez & Huertas (2008), afirma que la integración de las T.I.C.s trae beneficios importantes que ayudan a mantener una ventaja competitiva sostenible logrando una diferenciación con las demás empresas de su entorno, del mismo modo Marquez, Salazar, & Soto, (2013) resaltan como las Tecnologías de la información y Comunicación provocan cambios en la estructura del sector en cuanto a las actividades que componen la cadena de valor, es por esto, que se destaca el por qué las organizaciones deben hacer uso de las T.I.C.s, indicando que son instrumentos estratégicos de las empresas que quieren mantenerse en medios competitivos como los actuales, en definitiva permite que las organizaciones dispongan en menor tiempo y costo de la información necesaria para la toma de decisiones, esto confiere una situación privilegiada para analizar oportunidades de mercados, comercialización e inversión, capacitándolas para actuar con unos mecanismos rápidos, dinámicos o exhaustivos en sus análisis que aseguran un resultado eficaz (en

cuanto a logros de objetivos) y eficiente (en cuanto a la utilización de recursos). En este orden de ideas, Valor & Guerra (s.f), afirman que las T.I.C.s son las catalizadoras para el crecimiento de valor de la organización, tanto desde el punto de vista interno maximizando lo que los miembros de la empresa pueden generar, como desde el punto de vista externo actuando directamente en la visión que el mercado tiene de la organización, también Martínez & Jiménez (2006) plantean que hoy en día las Tecnologías de la Información y Comunicación componen unos de los factores de innovación más importantes en cualquier empresa dada la elevada complejidad de las condiciones del entorno, así pues, al encontrarnos ante una economía donde el conocimiento constituye al mismo tiempo un recurso estratégico o productivo, cualquier negocio exitoso no puede permanecer ajeno a los diversos conceptos de las T.I.C.s.

Este proceso valorativo permitirá obtener definiciones más claras sobre un modelo de empresa estatal triunfadora, que tanto necesitamos como contrapeso a los emprendimientos privados de gran escala que están por venir.

### **Desafíos. Líneas de análisis y objetivos**

#### **El desafío para el gobierno cubano se plantea en los planos siguientes:**

Valoración crítica de las experiencias positivas de las empresas estatales cubanas exitosas a fin de discriminar las variables que determinan sus logros.

- Reinterpretación contextualizada de las experiencias china y vietnamita y de los logros de los modelos emancipatorios latinoamericanos (Bolivia, Ecuador, y en alguna medida Venezuela).
- Monitoreo sistemático de las empresas estatales de los países capitalistas avanzados.

Este proceso valorativo permitirá obtener definiciones más claras sobre un modelo de empresa estatal triunfadora, que tanto necesitamos como contrapeso a los emprendimientos privados de gran escala que están por venir.

Son cuatro las principales áreas de decisiones de cuya efectividad dependerá el esclarecimiento del problema:

- La necesaria transformación del Estado cubano, sus funciones y las modalidades de selección y formación de sus funcionarios (de la calidad de las decisiones tomadas aquí dependen las restantes).
- La pertinencia de los programas de formación de los empresarios.
- El encuentro del punto de equilibrio entre la autonomía empresarial y los límites de competencia del Estado.

- La calidad del diseño de los experimentos en el campo empresarial regional (Artemisa y Mayabeque) y la posterior generalización de sus resultados.

Como vía de obtención de los objetivos esperados en este examen proponemos los siguientes:

- Breve caracterización del Estado cubano, su legado y tendencias de comportamiento.
- Análisis sintético de las normas jurídicas que regulan el funcionamiento de las empresas cubanas y sus implicaciones para la formación de los empresarios.
- Reflexiones sobre el concepto de autonomía empresarial como factor esencial para el desarrollo saludable de la empresa estatal.

Como vía de obtención de los objetivos esperados en este examen proponemos los siguientes, los impactos logrados y sustentados en el uso de las TIC con enfoque de proceso.

En todos estos requerimientos las TIC constituyen herramientas y aplicaciones que dinamizan el proceso. Hacia ahí se dirige el objetivo de esta ponencia que se concreta en:

Fomentar teórica y metodológicamente desde la perspectiva de la investigación realizada en la gestión empresarial que el uso de las TIC es imprescindible para dinamizar y hacer más eficiente el proceso.

## **DESARROLLO**

En el 7mo Congreso del PCC fueron aprobados los Lineamientos de la Política Económica y Social para el período 2016-2021, que establecen la necesidad de continuar avanzando en el perfeccionamiento del sistema empresarial, otorgando gradualmente nuevas facultades.

En marzo de 2018, el V Pleno del Comité Central del Partido evaluó el resultado de la implantación de los Lineamientos y determinó como una de las prioridades de trabajo la consolidación y desarrollo del sistema empresarial estatal como fuerza principal de gestión.

En el período 2011-2019 se implementaron importantes transformaciones, entre las que se destacan:

1. La generalización de las Juntas de Gobierno y el perfeccionamiento de sus funciones.
2. La aprobación de la Política para la flexibilización de los Objetos Sociales de las empresas.
3. El traspaso al sistema empresarial de las facultades para la aprobación de estructura, plantilla, sistemas de pago y régimen laboral.
4. Fueron eliminadas las restricciones administrativas para la formación y distribución del salario.
5. Se modificaron las relaciones financieras de las empresas con el Presupuesto del Estado, entre las que destacan que no aportan la depreciación y se incrementó del 30 al 50 por ciento la utilidad después de impuestos que retienen.

6. La definición de Empresas de Alta Tecnología y creación de parques científico-tecnológicos vínculos de las universidades y empresas.
7. La aprobación e implementación de 43 medidas para dar continuidad a las transformaciones de las empresas estatales y posibilitar su desarrollo en las condiciones actuales.
8. Medidas para continuar avanzando en el perfeccionamiento de las empresas estatales

Las limitaciones objetivas de mayor impacto para incrementar la eficiencia del sistema empresarial están asociadas al reaprovisionamiento de los ciclos productivos, condicionadas por:

1. Acceso a la divisa mediante mecanismos administrativos.
  2. Asignación centralizada de portadores energéticos y de materias primas fundamentales.
  3. Regulaciones en los precios mayoristas, que no permiten a los productores recibir señales adecuadas del mercado. Las empresas reciben proporciones muy limitadas de los precios que reconoce el mercado.
- Existen además limitaciones en el acceso a los canales de exportación.

Independientemente de las limitaciones objetivas se puede continuar trabajando y como parte de este proceso, se han identificado otras restricciones relacionadas, entre otros aspectos, con el destino de las utilidades, las limitaciones para la utilización de cargos técnicos y para la contratación de trabajadores jubilados, así como de trabajadores propios para realizar servicios en horario extra laboral.

También se han identificado limitaciones para el funcionamiento de las unidades empresariales de base (UEB); el Decreto 335/2017 regula que las facultades de los directores generales de las empresas se delegan a estas unidades, no obstante, en normas jurídicas de diferentes organismos rectores se establecen requisitos que limitan esta posibilidad:

Acceso a créditos: Las regulaciones bancarias establecen la necesidad de contar con personalidad jurídica y patrimonio propio.

-Decentralización de Facultades

La formación de precios y tarifas: Se establece por el Ministerio de Finanzas y Precios, en la facultad a nivel del Presidente de la OSDE o del Director de la empresa, según corresponda. Las Resoluciones 301 y 302 del 2019, del MFP establecieron regulaciones para no incrementar los precios mayoristas, tarifas, tasas de margen comercial y precios minoristas.

- Inversiones: Se establece por el Ministerio de Economía y Planificación, en las Indicaciones Metodológicas del Plan de la Economía, que los directores generales de las empresas son los facultados para aprobar inversiones no nominales para restituir equipos, solucionar imprevistos que garantizan la actividad fundamental y la reproducción simple de la actividad productiva, como sistemas ingenieros, maquinarias y equipos.

- Actividades secundarias, eventuales y de apoyo: la facultad para su aprobación es del Director General de la empresa, según lo regulado por el Ministerio de Economía y Planificación.
- Distribución de utilidades: El Decreto 335/2017 establece que todos los ingresos de las Unidad Empresarial de Base pertenecen a la empresa que la crea, lo que no permite generar utilidades de forma independiente y por tanto, aunque se cumplan los indicadores establecidos en el Plan de la Economía, es imposible crear reservas y distribuir las.

Los referentes teóricos expuestos explican la necesidad de las TIC para el cumplimiento de estos requerimientos.

La incorporación de las TICs al ámbito de la empresa es un proceso complejo al involucrar una multiplicidad de dimensiones. La forma en que se combinan las actividades de la empresa con el uso de TICs lleva a que las trayectorias empresariales en este terreno presenten especificidades tales que las tornan distintas entre sí, incluso únicas (Peirano y Suárez, 2004).

El Sistema de Dirección y Gestión Empresarial, (llamado también Perfeccionamiento Empresarial) como modelo cubano,

El Antecedente del Perfeccionamiento Empresarial fue la implantación del Sistema de Dirección y Planificación de la Economía (SDPE), durante su implantación se desarrollaron errores y tendencias negativas que desvirtuaron sus principios generales, el sistema no se perfeccionó, y se estancó, entre los principales errores se señalan:

Subordinación de los intereses sociales a los intereses colectivos e individuales.

Algunos dirigentes empresariales comenzaron a actuar como capitalistas motivados por los mecanismos del sistema

- Descuido de la Educación Político-Ideológica de los trabajadores.
- Se paralizó la iniciativa.
- La motivación por el trabajo solo quería lograrse a través de diferentes estimulaciones salariales o de primas.
- Excesiva centralización con el desarrollo de la cultura de la espera.
- Despliegue de la burocracia.
- Los tecnócratas escalaron posiciones alabando mecanismos: copiados o mal copiados de otras latitudes del mundo socialista.

Estos unidos con otros errores, hizo que en la primera mitad de la década del 80 la situación se agudizara en todos los frentes (subsistemas) del SDPE, presentándose un proceso de franco retroceso económico social,.



Es por ello que en el III Congreso del PCC, el compañero Fidel Castro, analizó profundamente la situación creada y convoca al partido y al pueblo a luchar resueltamente por la erradicación de los errores cometidos. Con posterioridad al conmemorar el XXV Aniversario de la Victoria de Playa Girón, Fidel continuó insistiendo y profundizando en los errores y tendencias negativas, convocando a todo el pueblo al proceso de rectificación.

Dado que también en el sistema empresarial de las FAR aunque con una menor incidencia, se padeció y sufrieron estos fenómenos, el 5 de marzo de 1986 y tomando como base lo planteado por Fidel en el III Congreso del Partido, el compañero Raúl analizó detalladamente cómo esta situación se presentaba en las FAR y orienta las principales medidas para erradicar los errores y deficiencias que se presentaban orientando a sus sustitutos para la actividad económica, que de conjunto con un grupo de especialistas del MINFAR con experiencia empresarial y la cooperación de los entonces Comités Estatales de Trabajo y Seguridad Social y de Finanzas y Precios, elaboraron un estudio profundo e integral para perfeccionar el SDGE.

De esta manera en julio de 1987 el Buró Político y el Secretariado del CC PCC aprobaron los principios básicos del Perfeccionamiento Empresarial en las FAR, autorizando su aplicación experimental y progresiva generalización en correspondencia con los resultados alcanzados.

Para iniciar el sistema se escogió la Empresa Militar Industrial (EMI) "Cmdte. Ernesto Che Guevara" teniendo en cuenta como premisas:

Su estabilidad en el cumplimiento de los planes técnico económicos.

La disciplina mostrada por el colectivo.

La unidad en la práctica entre la administración, el PCC, la UJC y el Sindicato.

Por los resultados positivos alcanzados en la EMI "Cmdte. Ernesto Che Guevara", se orienta generalizar a otras organizaciones empresariales e instituciones de las FAR en 1988.

Con posterioridad en abril de 1989 y por los resultados obtenidos en su aplicación práctica, se decidió que a partir de 1990 el sistema se comenzara a generalizar paulatinamente a todas las unidades de la producción y servicio del MINFAR, dejando de ser un experimento. En correspondencia con los positivos resultados obtenidos en todo el proceso de Perfeccionamiento Empresarial en las empresas de las FAR, el V Congreso del PCC, a través de su resolución económica aprobó la necesidad de extender esas experiencias y las desarrolladas por otros organismos de la Administración Central del Estado, de manera gradual y sistemática al conjunto de la economía nacional lo que se hace efectivo con la puesta en vigor por el Consejo de Estado del Decreto ley 187 el 18 de agosto de 1998, las denominados Bases Generales del Perfeccionamiento Empresarial (EP), el que se aplicó aproximadamente durante 9 años y fue enriquecido dando lugar al Decreto-Ley 252 y Decreto 281/2007 anotado y concordado en el 2018.

El desarrollo de la informatización para la gestión del conocimiento es imprescindible para el logro de estas aspiraciones en lo que las TIC son cardinales.

Atendiendo a todo lo expresado anteriormente las TIC favorecen la gestión del conocimiento, en tanto desarrollan la capacidad de emprender y organizar, ya sea individualmente o en grupo, según las necesidades propias del individuo o la institución, así como ser conciente de los métodos y determinar las oportunidades disponibles.

Aunque la definición de esta competencia del uso de las TIC tiene un enfoque genérico, el autor (Álvarez Jiménez, 2014) en su libro Entornos Personales resalta elementos relacionados con las necesidades, motivación e intereses sociales.

La competencia digital conlleva un uso seguro y crítico de las tecnologías de la sociedad de la información y, por tanto, el dominio de la tecnología de la información las comunicaciones.

## **RESULTADOS**

El uso de las TIC ha impactado en el cumplimiento de la visión empresarial, la que está dirigida al constante crecimiento e innovación y orientada a satisfacer la expectativa de los clientes. Se prevé que la sociedad esté más y mejor conectada con soluciones en un mundo digital, tributando al incremento de la calidad de vida de los cubanos. La gestión de la institución debe caracterizarse por la profesionalidad, la integridad moral, el sentido de pertenencia y la cultura del servicio.

La informatización constituye un imperativo en el país para desarrollar la gestión en las condiciones del mundo actual. Este proceso va a influir y crear impactos paulatinamente y de manera creciente en todos los aspectos de la gestión de las instituciones y su efecto en los ciudadanos. Este proceso requiere recursos financieros humanos y materiales que se deben ir cubriendo. La gestión organizacional es el punto de partida para lo que tenemos que hacer hoy y para proyectar el futuro. Las instituciones locales deben aprovechar las potencialidades de informatización de cada territorio para crear sus estrategias de desarrollo a partir de las particularidades.

Nuestro país nos está llamando a que nuestros modelos de gestión se sustenten en la modernización informática. La estrategia de gestión debe incluir un programa integral que involucre a las organizaciones que deben proveer los recursos materiales, financieros e intelectuales y a las entidades económicas, políticas y sociales, lo que debe traducirse en más y mejores servicios.

Las TIC y los servicios de información deben asegurar la modernización de la base técnica y organizativa en la gestión y la elevación del nivel científico-técnico de sus especialistas con vista a organizar esos propósitos.

Los aspectos antes descritos también se sustentan en los documentos teóricos y metodológicos de la política científica y base legal del país.

## CONCLUSIONES

El estar al día con los requerimientos que exige el entorno es un factor fundamental para las empresa, debido a que la forma de hacer negocios ha ido evolucionando, por lo tanto sin importar el tamaño de la empresa ni su actividad económica, el buen uso o desarrollo de las TIC marcará la diferencia entre el éxito o el fracaso de las organizaciones, dado que una adecuada utilización puede otorgar a la organización la capacidad de lograr una notable ventaja competitiva, del mismo modo puede conseguir aumentar la productividad de forma notable, favoreciendo el fortalecimiento de las relaciones que mantienen tanto a nivel interno como externo.

Las T.I.C.s han favorecido la generación de cambios diversos en los mercados, la proliferación de varios sistemas tecnológicos de uso común por parte del consumidor en unión con los cambios en las estructuras sociales, demográficas y económicas de la población, han provocado una serie de alteraciones en los modelos o hábitos de compra tradicionales de los consumidores, un claro ejemplo es el comercio electrónico , debido a que es una herramienta la cual permite agilizar procesos, siendo así un medio eficaz que ayuda a generar reconocimiento de marca, mejorando la credibilidad y la imagen empresarial, las operaciones son más eficientes o flexibles dando mejor respuesta a las necesidades o expectativas de los clientes.

La poca disposición de la información afecta directamente la toma de decisiones, de manera que muchas veces no se es posible contar con los datos necesarios y debidos, afectando directamente el flujo o la calidad de esta, aunque se tuviera toda la información no se podría procesar sin las herramientas informáticas que brinda las T.I.C.s, es por esto que hoy en día son necesarias para resolver un problema o adoptar una decisión óptima. Un buen flujo de la información mejora la velocidad o efectividad de las decisiones de los ejecutivos, esto explica claramente el papel fundamental que juegan las Tecnologías de la Información y Comunicación en colaboración con la toma de decisiones.

Es importante tener en cuenta el camino a la introducción de las T.I.C. como herramientas de gestión, estimando que es un proceso a mediano o largo plazo, que se debe realizar de forma premeditada y analizada según las necesidades de la organización, en muchos casos no siempre el programa más costoso o potente es el indicado, lo ideal es ahorrar tiempo y dinero, Información y Comunicación son un medio y no un fin, fomentando de dicha manera una actitud positiva hacia el buen uso o desarrollo de estas.

El identificar e implementar las T.I.C. correctas y adecuadas, según lo que la empresa desea lograr u alcanzar, pueden llegar a garantizar la permanencia, acogida, reconocimiento o posicionamiento en el mercado de una empresa sólida, de esta manera siempre obtener los mejores resultados en relación a la competencia así como al servicio o producto ofertado, donde el ideal de la aplicación de estas tecnologías es llegar a satisfacer los requerimientos tanto del cliente interno como del externo, de igual forma una mala aplicación o ejecución de las mismas, puede causar un efecto contrario o no esperado,

es decir utilizando eficientemente las Tecnologías de la Información y Comunicación se pueden adquirir ventajas competitivas, pero es preciso hallar procedimientos acertados para mantener tales beneficios como una constante, además disponer de recursos alternativos de acción para adaptarlas a los requerimientos del momento.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Abdón, G. R. (2011). Uso de las TIC en la ocupación y la Gestión del conocimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas de la Riobamba. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Consejo, E. (2017). Decreto-Ley 334. Habana: Gaceta Oficial.
- Consejo, M. (2017). Decreto N° 334. Habana: Gaceta Oficial.
- Consejo, M. d. (2017). Decreto N° 335. Habana: Gaceta Oficial.
- ciencias, A. y. (2017). Importancias de las TIC en el ambiente Empresarial. Ecuador: Universidad de La Salle.
- ARIAS, D. A. (02 de 06 de 2013). LA IMPORTANCIA DEL TIC EN BANCOLOMBIA. Recuperado el 20 de 10 de 2016, de BANCOLOMBIA DE LA MANO CON LAS TIC:<http://elticenbancolombiapordiegonilla.blogspot.com.co/>
- Becerra, J., Cabrera, N., & Ramírez, A. (22 de 05 de 2016). Sistemas de Información y su aplicación real en empresas nacionales. Recuperado el 08 de 11 de 2016, de UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE: <https://prezi.com/5wjoxr08yfbb/universidad-laica-vicente-rocafuerte/>
- Benítez, G. M. (s.f de s.f de 2007). Las nuevas tecnologías de la información. Obtenido de UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8929/2Lasnuevastecnologiasdelainformacion.pdf?sequenc>