



# EL USO RESPONSABLE DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Por Jesús Antonio Muñoz Cifuentes

Hablar de tecnologías de la información y las comunicaciones hoy en día parece ser un tema común. La verdad es que en la vida organizacional es indispensable reconocer el papel estratégico que las TIC juegan en el desarrollo de niveles más altos de competitividad y perdurabilidad en el mercado. Ahora, abordar este tema desde la óptica gerencial tiene algunas diferencias, así solo se tratara desde la perspectiva técnica. Para comprender mejor la dinámica de las TIC en los negocios es indispensable pensar en un ecosistema digital. Para realizar un examen del tema, lo abordaremos desde cuatro dimensiones que están interrelacionadas entre sí y que hablan de la oferta y la demanda en el mercado:



## **DIMENSIÓN 1** **INFRAESTRUCTURA**

Las organizaciones se acostumbraron a pensar en tecnología como si solo se tratara de comprar las máquinas de última generación para entregarlas a los empleados con el fin de automatizar el trabajo cotidiano. Lo cierto es que llenar de computadores y tabletas la empresa no soluciona por sí mismo el problema de eficiencia que se pretende atacar. Existe un vínculo ineludible entre la información y los medios que se utilizan para administrarla en el sentido de que la oportunidad de la gestión de la información no solo necesita aparatos, aunque estos son una enorme ayuda cuando se usan adecuadamente. También requiere de una aproximación integral que convierta esa información en conocimiento útil para la vida diaria de la organización.

## **DIMENSIÓN 2** **SERVICIOS**

La infraestructura se monta para ofrecer servicios. El ejemplo más usual es pensar en la telefonía móvil: se montan antenas para ofrecer el acceso del usuario a la comunicación móvil. En las empresas se trata el tema de la información como distinto al de la tecnología de la comunicación, olvidando que en esta materia hoy el mundo trabaja en convergencia. Esto quiere decir que en el mismo aparato se puede recibir la llamada, ver el correo, navegar en Internet, ver videos, etcétera. Hoy, a diferencia de lo que sucedía hace poco tiempo, el empresario puede tener acceso a la información y a la comunicación en un solo terminal. Además, no solo lo puede hacer en el teléfono móvil: el televisor se convierte en una terminal inteligente que permite los mismos usos, el computador portátil igualmente. En el fondo, asistimos a un escenario en el que ya no es la persona la que va a la información, sino que esta va con el usuario donde él la requiera. Podemos hacer la compra virtualmente (algunos dicen que se pierde el encanto de los colores, olores y sabores del supermercado), comprar lo que se quiere en línea, saber de los amigos en las redes sociales en tiempo real; en fin, lo que antes era solo una teoría sobre la aldea global hoy es una realidad apabullante.

## **DIMENSIÓN 3** **APLICACIONES Y CONTENIDOS**

Probablemente, este sea el principal mercado de las TIC. Las personas que desarrollan aplicaciones para los distintos públicos y mercados están en la punta del

negocio, ya que al ampliarse el número de aplicaciones pertinentes el usuario encontrará que hace mucho más sentido usar el terminal (teléfono móvil, computador, televisor, etc.) pues tiene valor y le incrementa la percepción de bienestar que está buscando. El mercado de aplicaciones se extiende cada vez más y le hace más fácil la vida a quienes las necesitan y las utilizan.

#### **DIMENSIÓN 4**

##### **USUARIO**

Quien utiliza las TIC recorre un camino que lo habilita como nativo digital en todo momento: 1) accede a la tecnología en las formas que se le presenten; 2) usa esa tecnología en la medida en que la encuentra pertinente y útil; 3) se apropia de ella gracias a que la considera indispensable para lograr mayor nivel de calidad de vida; y 4) la transforma de acuerdo con las probabilidades de acción que le genere.

Si bien es cierto que en la empresa y en la vida cotidiana las TIC ofrecen comodidad, bienestar y desarrollo, también se pueden convertir en la única manera de ser y hacer las cosas en el mundo. La dependencia y el uso inadecuado de las mismas reclaman una reflexión sobre la verdadera naturaleza de la tecnología para hacerla un medio y no un fin para vivir. La ciberseguridad es un tema que no podemos eludir dado el impacto y el crecimiento veloz que las TIC tienen en el mundo. Reconocer que la información puesta en la red es de dominio público hará que moderemos sustancialmente lo que compartimos en la misma.

Merece un párrafo mencionar que los usos inadecuados de las TIC en actos de corrupción son noticia diaria. Lo que antes era posible por una cadena de sobornos, hoy está en manos de quien tiene la contraseña. Cambiar la información, borrarla, dispersarla o cualquier acción ilegal es posible hoy de maneras que antes ni imaginábamos. Y lo peor, las víctimas infantiles y juveniles de acciones como el ciberacoso -que incluso han llevado al suicidio de algunos de ellos- reclaman una mayor atención, nunca una negación del hecho.

La tecnología no es el enemigo, su uso inadecuado es el problema que se debe resolver. El trabajo en el uso responsable de las TIC es un proceso que se adelanta con la firme intención de que, sin ignorar las amenazas, las personas hagan suyo el sentido de fortalecer el criterio para hacer de la tecnología un medio maravilloso para que todos en nuestras sociedades podamos vivir mejor.

**Jesús Antonio Muñoz Cifuentes** es Magíster en Dirección Universitaria; especialista en Administración, Gerencia de Recursos Humanos y Alta Gerencia; experto en Control Total de la Calidad; y psicólogo. Es Profesor de la Facultad de Administración de la Universidad de los Andes, así como profesor invitado en universidades suramericanas y norteamericanas.

**Universidad de los Andes**  
Facultad de Administración



## EVENTOS 2013

Santo Domingo, República Dominicana



- **Gerencia Comercial del Punto de Venta**  
Jueves 20 y viernes 21  
Junio, 2013
- **Pricing**  
Jueves 29 y viernes 30  
Agosto, 2013
- **Gestión de Riesgos Corporativos**  
Jueves 5, viernes 6 y sábado 7  
Septiembre, 2013

Esta información esta sujeta a cambios sin previo aviso.

#### Información e inscripciones:

809.542.0126

informacion@intras.com.do

www.intras.com.do

