



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), noviembre-diciembre 2024,
Volumen 8, Número 6.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6

**EL ROL DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICS) EN
LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD
ORGANIZACIONAL**

**THE ROLE OF INFORMATION AND COMMUNICATION
TECHNOLOGIES (ICTS) IN IMPROVING
ORGANIZATIONAL COMPETITIVENESS**

Carla Guillermina Mendoza Arce
Universidad Estatal de Milagro

Jaime Andrés Camacho Gavilanes
Universidad Estatal de Milagro

Edgar Ítalo Mendoza Haro
Universidad Estatal de Milagro

Edgar Xavier Mendoza Arce
Universidad Estatal de Milagro

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15102

El rol de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la mejora de la competitividad organizacional

Carla Guillermina Mendoza Arce¹cmendozaa5@unemi.edu.ec<https://orcid.org/0009-0004-2110-6047>Universidad Estatal de Milagro
Ecuador**Jaime Andrés Camacho Gavilanes**jcamachog2@unemi.edu.ec<https://orcid.org/0000-0002-1826-0834>Universidad Estatal de Milagro
Ecuador**Edgar Ítalo Mendoza Haro**emendozah@unemi.edu.ec<https://orcid.org/0000-0002-6492-6991>Universidad Estatal de Milagro
Ecuador**Edgar Xavier Mendoza Arce**emendozaa9@unemi.edu.ec<https://orcid.org/0009-0001-4368-6941>Universidad Estatal de Milagro
Ecuador

RESUMEN

En un contexto empresarial dinámico, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) se han convertido en herramientas esenciales para mejorar la competitividad organizacional. Este estudio analiza cómo las TICs contribuyen a la eficiencia y adaptabilidad de las organizaciones, identificando los factores clave para su adopción eficaz. El objetivo principal fue analizar los factores que permiten una adopción eficaz de las TICs para promover la competitividad en las organizaciones. La metodología empleada fue de diseño cualitativo, se desarrolló bajo un enfoque descriptivo y exploratorio, combinando métodos inductivos, deductivos y de análisis documental, integrando información relevante de fuentes académicas confiables para obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado. Los resultados indican que las TICs mejoran la productividad al automatizar procesos, optimizar la comunicación interna y externa, y potenciar la toma de decisiones mediante herramientas de análisis de datos, sin embargo, los principales desafíos incluyen la resistencia al cambio y la falta de capacitación tecnológica, factores como la gestión del cambio y la formación continua son esenciales para superar estas barreras. En conclusión, las TICs pueden transformar la competitividad organizacional cuando se implementan estratégicamente. Su éxito depende de abordar tanto los aspectos técnicos como humanos, fomentando una cultura digital e innovadora.

Palabras clave: TICS, competitividad, innovación, organizaciones

¹ Autor principal

Correspondencia: cmendozaa5@unemi.edu.ec

The role of Information and Communication Technologies (ICTs) in improving organizational competitiveness

ABSTRACT

In a dynamic business context, Information and Communication Technologies (ICTs) have become essential tools for improving organizational competitiveness. This study analyzes how ICTs contribute to the efficiency and adaptability of organizations, identifying the key factors for their effective adoption. The main objective was to analyze the factors that enable the effective adoption of ICTs to promote competitiveness in organizations. The methodology used was of qualitative design, developed under a descriptive and exploratory approach, combining inductive, deductive and documentary analysis methods, integrating relevant information from reliable academic sources to obtain a comprehensive understanding of the phenomenon studied. The results indicate that ICTs improve productivity by automating processes, optimizing internal and external communication, and enhancing decision making through data analysis tools; however, the main challenges include resistance to change and lack of technological training, factors such as change management and continuous training are essential to overcome these barriers. In conclusion, ICTs can transform organizational competitiveness when implemented strategically. Their success depends on addressing both technical and human aspects, fostering a digital and innovative culture.

Keywords: ICTS, competitiveness, innovation, organizations

Artículo recibido 12 octubre 2024

Aceptado para publicación: 15 noviembre 2024



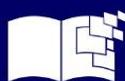
INTRODUCCIÓN

El presente artículo aborda el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la mejora de la competitividad organizacional, reconociendo su rol transformador en los procesos empresariales modernos. El problema central radica en el vacío existente en la integración estratégica de las TICs como herramienta para optimizar la toma de decisiones, reducir tiempos de respuesta y fortalecer el flujo de información, pese al amplio reconocimiento de sus beneficios, muchas organizaciones aún enfrentan desafíos relacionados con su implementación efectiva, particularmente en las pequeñas y medianas empresas (Gargallo & Pérez, 2009).

La importancia de este estudio radica en su capacidad para proporcionar soluciones basadas en evidencia que potencien la competitividad organizacional, especialmente en contextos donde la adaptabilidad y la innovación tecnológica son esenciales para la sostenibilidad. Según Pacheco y Rodríguez (2019), las TICs no solo agilizan procesos internos, sino que también promueven la diversificación de negocios y fortalecen las relaciones con clientes, proveedores y aliados estratégicos. Este enfoque está alineado con la teoría de sistemas de información que subraya la necesidad de integrar recursos técnicos, humanos y económicos para satisfacer las demandas dinámicas del mercado.

Estudios previos destacan la contribución de las TICs al crecimiento organizacional. Peralta et al. (2023), evidencia su impacto positivo en la productividad empresarial, y enfatizan que, cuando se emplean de manera estratégica, estas tecnologías optimizan la eficiencia operativa y fortalecen la ventaja competitiva, este artículo busca complementar estos hallazgos mediante un análisis crítico que evalúa cómo las TICs pueden ser adaptadas a diversas escalas empresariales, asegurando una implementación alineada con los objetivos estratégicos.

La pregunta de investigación que guía este trabajo es: ¿De qué manera las TICs pueden mejorar la competitividad organizacional?. El objetivo general es analizar los factores que permiten una adopción eficaz de las TICs para promover la competitividad en las organizaciones. Este análisis contribuirá a la literatura existente al identificar modelos aplicables para la integración tecnológica, destacando casos de éxito y áreas de mejora, con ello, se busca fomentar un cambio cultural y organizacional que permita aprovechar al máximo las capacidades de las TICs, garantizando su impacto positivo en un entorno empresarial en constante evolución.



Impacto de las TICs en la Competitividad Empresarial

El impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en la competitividad empresarial se ha consolidado como un factor esencial para el desarrollo sostenible y estratégico de las organizaciones, las TICs no solo facilitan el almacenamiento y procesamiento de información, sino que también actúan como herramientas estratégicas que optimizan la toma de decisiones y reducen los tiempos de respuesta en los procesos organizacionales (Benal & Rodríguez, 2019).

La integración de estrategias tecnológicas se fundamenta en la necesidad de las empresas de mantenerse relevantes en un mercado globalizado y dinámico, las organizaciones que adoptan sistemas avanzados de gestión de información logran una ventaja competitiva al reducir costos operativos, incrementar la eficiencia y mejorar el acceso a datos relevantes para la toma de decisiones, una estrategia tecnológica efectiva se define por la capacidad de procesar, almacenar y recuperar información de manera oportuna, permitiendo una gestión más precisa y adaptativa a las demandas del entorno, además, se destacan que un sistema de información empresarial bien diseñado integra recursos técnicos, humanos y económicos en función de objetivos estratégicos claros, potenciando la flexibilidad y resiliencia organizacional frente a los cambios (Olarde et al., 2023).

Los estudios mencionados, resaltan cómo las Pymes han incrementado su competitividad mediante la adopción de tecnologías que optimizan procesos internos y mejoran la articulación de decisiones estratégicas, sin embargo, se identifican barreras iniciales, como la inversión en infraestructura tecnológica, que al ser superadas ofrecen beneficios sustanciales, incluyendo la expansión territorial y el fortalecimiento de relaciones con clientes y proveedores.

Transformación Digital y Gestión Empresarial

La transformación digital ha emergido como un pilar fundamental en la gestión empresarial, especialmente en el contexto competitivo actual, donde la adaptación a las tecnologías modernas es crucial para la sostenibilidad organizacional. Las TICs han sido reconocidas como herramientas estratégicas para optimizar procesos internos y fortalecer las relaciones tanto internas como externas, facilitando la conectividad, la eficiencia y la toma de decisiones basadas en datos (Macias et al., 2020).

La digitalización permite que las empresas automaticen tareas repetitivas y reestructuren procesos operativos, aumentando así la eficiencia y reduciendo costos, las TICs facilitan la integración de



sistemas internos que mejoran la coordinación entre departamentos y garantizan la consistencia en el flujo de información. Este enfoque no solo incrementa la productividad, sino que también mejora la capacidad de respuesta a los cambios del mercado y las demandas de los clientes, la adopción de tecnologías de gestión como los sistemas Enterprise Resource Planning (ERP) ha demostrado ser un catalizador para la mejora de la eficacia organizacional, al integrar diversas funciones empresariales en una única plataforma operativa (Herrera et al., 2024).

En el ámbito de la comunicación, las TICs han revolucionado la forma en que las organizaciones interactúan tanto internamente como con sus clientes y socios estratégicos. La implementación de plataformas de colaboración digital, como herramientas de videoconferencia y aplicaciones de mensajería instantánea, ha potenciado el trabajo en equipo y la resolución de problemas en tiempo real. A nivel externo, estas tecnologías facilitan la personalización de las interacciones con los clientes y fortalecen la fidelización a través de experiencias más dinámicas y accesibles.

Factores Críticos en la Implementación de TICs

La implementación de las TICs en las organizaciones representa un desafío multifacético que combina aspectos tecnológicos, culturales y estratégicos. Estos factores críticos determinan el éxito o el fracaso de las iniciativas digitales y requieren un enfoque integral para superarlos y maximizar los beneficios que las TICs pueden aportar a la competitividad organizacional (Buenrostro & Hernández, 2019).

Las organizaciones tradicionales, especialmente las pequeñas y medianas empresas, enfrentan barreras significativas al adoptar tecnologías avanzadas, estas barreras incluyen la resistencia al cambio por parte del personal, la falta de infraestructura adecuada, y la percepción de altos costos asociados con la implementación tecnológica, la falta de conocimiento y el manejo inadecuado de herramientas tecnológicas son factores que frenan la transformación digital, mientras que la escasa visión estratégica de los directivos limita la integración de las TICs en los procesos operativos y administrativos (Limas et al., 2021).

Otra dificultad clave es la fragmentación en los sistemas internos y la poca interoperabilidad entre las soluciones tecnológicas implementadas, esto genera ineficiencias y limita el potencial de las TICs para optimizar la gestión organizacional, además, la falta de políticas claras de seguridad informática se

convierte en un obstáculo crítico, especialmente en un contexto donde las amenazas cibernéticas son cada vez más frecuentes (Peñañiel et al., 2022).

La capacitación adecuada y la gestión del cambio son fundamentales para superar las barreras mencionadas y garantizar el éxito de las iniciativas tecnológicas, la formación continua del personal en el uso de TICs no solo mejora su rendimiento, sino que también aumenta su disposición a adoptar nuevas herramientas y procesos, por su parte, las estrategias de cambio organizacional deben incluir la creación de una cultura digital que valore la innovación y fomente la colaboración entre los equipos de trabajo (Soledispa et al., 2021).

Además, el liderazgo transformacional juega un papel crucial en este proceso, ya que los líderes deben ser agentes del cambio que inspiren confianza y motiven a sus equipos a adaptarse a las nuevas dinámicas laborales, esto incluye el desarrollo de políticas inclusivas y la promoción de una visión clara sobre los beneficios que las TICs aportan a la organización. La implementación estratégica de estas tecnologías permite a las organizaciones no solo superar los desafíos inmediatos, sino también posicionarse de manera competitiva en el mercado global (Pacheco & Rodríguez, 2019).

Inteligencia Artificial y Análisis de Datos como Herramientas para la Toma de Decisiones Estratégicas

La integración de la inteligencia artificial (IA) y el análisis de datos en las organizaciones ha revolucionado la forma en que se toman decisiones estratégicas, estas tecnologías permiten procesar grandes volúmenes de información de manera rápida y precisa, ofreciendo una ventaja competitiva significativa en un entorno empresarial cada vez más complejo. Las TIC, combinadas con herramientas de IA, optimizan el flujo de información y mejoran la capacidad de respuesta organizacional, facilitando la anticipación a cambios del mercado (Benal & Rodríguez, 2019).

El análisis de datos, apoyado por algoritmos de aprendizaje automático, ha demostrado ser fundamental para identificar patrones y tendencias que pueden no ser evidentes a través de métodos tradicionales, ya que no solo mejoran la precisión en las predicciones, sino que también aumentan la eficiencia operativa, permitiendo a las organizaciones asignar recursos de manera óptima y personalizar sus estrategias según las necesidades específicas del mercado.



La IA, además, ha potenciado el desarrollo de sistemas de soporte a la toma de decisiones (DSS, por sus siglas en inglés), integrando capacidades predictivas que ayudan a las empresas a evaluar diferentes escenarios estratégicos, esto es especialmente relevante en la gestión de riesgos y en la planificación a largo plazo, dado que estos sistemas proporcionan una base sólida para decisiones basadas en evidencia, minimizando la incertidumbre en contextos de alta volatilidad (Macias et al., 2020) .

Por otro lado, la capacidad de la IA para automatizar procesos repetitivos libera a los equipos de trabajo para enfocarse en tareas estratégicas de mayor valor, esto no solo mejora la productividad, sino que también fomenta la innovación, ya que los recursos humanos pueden centrarse en la creación de soluciones disruptivas. La integración de la inteligencia artificial y el análisis de datos como parte de las estrategias tecnológicas no solo transforma los procesos internos de las organizaciones, sino que también redefine su capacidad para competir y crecer en mercados dinámicos, este enfoque representa un avance significativo hacia una gestión más eficiente, adaptable y orientada al futuro.

METODOLOGÍA

Este estudio se desarrolló bajo un diseño cualitativo que permitió explorar de manera profunda los factores que facilitan la adopción eficaz de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) para mejorar la competitividad organizacional (Romero et al., 2021). El enfoque descriptivo se utilizó para caracterizar los elementos esenciales relacionados con el uso de TICs, sus beneficios, desafíos y estrategias de implementación en contextos empresariales diversos (Vizcaíno et al., 2023). Además, se adoptó un nivel exploratorio para indagar aspectos aún poco desarrollados en la literatura científica, como las prácticas organizacionales específicas que favorecen o limitan el impacto de las TICs (Hurtado, 2020).

El método inductivo permitió analizar las experiencias particulares descritas en los estudios revisados, extrayendo patrones comunes y principios generales aplicables a diferentes tipos de organizaciones. Asimismo, se utilizó el análisis documental para examinar la información contenida en publicaciones científicas, informes técnicos y casos prácticos relacionados con el tema (González, 2024).

La recopilación de datos se realizó mediante un estudio bibliográfico basado en revistas indexadas, priorizando aquellas que abordan la temática desde perspectivas innovadoras y actualizadas, se

revisaron artículos publicados en los últimos cinco años para garantizar la actualidad y relevancia de las fuentes seleccionadas.

Criterios de Inclusión

- Publicaciones en revistas indexadas en bases de datos como Scopus, SciELO, Dialnet entre otras.
- Artículos publicados entre 2019 y 2024.
- Estudios que aborden la relación entre TICs y competitividad organizacional, incluyendo factores de implementación, beneficios, desafíos y casos de éxito.
- Fuentes en idiomas español, debido a su relevancia global.
- Documentos con enfoque académico.

Criterios de Exclusión

- Publicaciones no indexada y tesis de tercer nivel.
- Artículos con información obsoleta o publicados antes de 2018.
- Estudios que analicen solo las TICs en organizaciones.
- Documentos en otros idiomas.
- Documentos que no aporten datos empíricos ni perspectivas aplicables al contexto organizacional.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan las tablas que sintetizan los principales hallazgos del estudio, las mismas que incluyen un análisis detallado de los desafíos asociados a la adopción de TICs, los factores clave que facilitan su implementación efectiva, los beneficios estratégicos para las organizaciones y las estrategias prácticas para maximizar su impacto, asimismo, se destacan buenas prácticas identificadas en la literatura que contribuyen al fortalecimiento de la competitividad empresarial mediante el uso de estas tecnologías.

Tabla 1. TICs y Competitividad Organizacional

Autor	Año	TICs y la mejora de la competitividad organizacional	Desafíos de las TICs	Factores que permiten una adopción eficaz de las TICs	Beneficios de las TICs
Pacheco y Rodríguez	(2019) 9	Facilitan la toma de decisiones y reducen tiempos de respuesta	Gestión inadecuada de estrategias tecnológicas	Adopción de sistemas de información orientados a objetivos claros	Incremento de la eficacia en la gestión empresarial
Bernal y Rodríguez-	(2019)	Potencian la innovación y generan valor agregado a los procesos	Desafíos en la implementación de estrategias innovadoras	Inclusión de herramientas de innovación tecnológica	Posicionamiento competitivo en mercados globales
Limás et al.	(2021)	Agilizan las operaciones contables y administrativas	Costos elevados en la implementación de software específico	Adopción de software contable eficiente y accesible	Posibilidad de intercambio de información en tiempo real
Soledispa et al.	(2021)	Modernizan los procesos en las pymes	Limitado acceso a tecnologías modernas en pequeñas empresas	Adopción de estrategias para la digitalización y modernización	Incremento de la competitividad en mercados nacionales e internacionales
Peñañiel et al.	(2022)	Mejoran la gestión empresarial al integrar procesos internos y externos	Falta de capacitación para el manejo adecuado de herramientas tecnológicas	Capacitación continua y acceso a tecnologías apropiadas	Mejora en la competitividad y rentabilidad empresarial
Olarte et al.	(2023)	Transforman la gestión operativa y comunicativa	Praxis equívoca de las herramientas tecnológicas	Uso adecuado de tendencias emergentes como	Optimización de la toma de decisiones y la

Elaborado por: Los Autores

La implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en las organizaciones representa tanto una oportunidad como un desafío significativo, estos resultados permiten identificar una relación estrecha entre los desafíos asociados a su adopción, los factores clave para una implementación exitosa y los beneficios estratégicos que generan en la competitividad organizacional.

Los desafíos para las TICs dentro de la competitividad organizacional incluyen barreras tecnológicas, culturales y económicas, la resistencia al cambio por parte del personal, la falta de infraestructura adecuada y el desconocimiento de las herramientas digitales son problemas recurrentes, estos retos limitan la capacidad de las organizaciones para aprovechar plenamente el potencial transformador de las TIC, superar estas barreras requiere no solo inversión tecnológica, sino también un cambio cultural que fomente la aceptación y la integración tecnológica a nivel organizacional.

En este contexto, los factores que permiten una adopción eficaz de las TICs adquieren un papel central, entre ellos destacan la capacitación continua del personal, la existencia de una cultura organizacional abierta al cambio y la planificación estratégica de las inversiones tecnológicas. La formación es esencial para garantizar que los empleados puedan utilizar las herramientas digitales de manera eficiente, mientras que la gestión del cambio mitiga los efectos negativos de la transición hacia entornos tecnológicos, además, la definición clara de objetivos estratégicos permite alinear las TICs con las metas organizacionales, optimizando su impacto.

Los beneficios de las TICs en el ámbito organizacional son claros y transversales, estas tecnologías mejoran la eficiencia operativa al automatizar procesos y reducir errores, además de fortalecer la comunicación interna y externa mediante herramientas de colaboración. Asimismo, contribuyen a la toma de decisiones basada en datos, incrementando la capacidad analítica de las organizaciones. Esto les permite adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, lo que es crucial para mantener una ventaja competitiva en entornos dinámicos.

Finalmente, las TICs pueden mejorar significativamente la competitividad organizacional al permitir una integración más efectiva de procesos, recursos y estrategias, desde la personalización de servicios hasta la innovación en modelos de negocio, las TICs son un habilitador clave para que las organizaciones alcancen mayores niveles de rendimiento y posicionamiento en mercados globales.

Tabla 2. Estrategias y Buenas Prácticas

Estrategia	Descripción	Buena Práctica	Descripción
Diagnóstico inicial tecnológico	Realizar un análisis exhaustivo de las capacidades actuales, identificando fortalezas y áreas de mejora tecnológica. Este diagnóstico debe incluir la infraestructura, software, habilidades del personal y procesos digitales existentes.	Uso de sistemas ERP	Integrar procesos clave de la organización en una única plataforma para mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones.
Definición de objetivos tecnológicos	Establecer metas claras y medibles sobre cómo las TICs contribuirán al crecimiento organizacional, vinculándolas a los objetivos estratégicos de la empresa.	Promoción del trabajo colaborativo	Implementar herramientas como Slack o Microsoft Teams para fomentar la colaboración y comunicación entre equipos en tiempo real, independientemente de su ubicación.
Diseño de un plan de implementación	Crear un plan detallado que especifique los recursos, cronogramas y responsables para la adopción de nuevas tecnologías, asegurando que sea escalable y adaptable.	Análisis de datos para toma de decisiones	Utilizar plataformas de Business Intelligence (BI) para analizar tendencias y patrones que ayuden a optimizar estrategias y procesos.
Capacitación continua del personal	Implementar programas formativos que permitan al personal desarrollar habilidades para utilizar eficazmente las	Automatización de procesos repetitivos	Introducir herramientas de IA para minimizar errores humanos y aumentar la velocidad de las operaciones administrativas y logísticas.

	herramientas tecnológicas introducidas.		
Priorización de inversiones tecnológicas	Asignar recursos económicos y financieros para tecnologías de alto impacto en la productividad, como sistemas de gestión empresarial y herramientas de análisis de datos.	Mejora de la experiencia del cliente	Usar CRM avanzados para personalizar interacciones con clientes, anticiparse a sus necesidades y mejorar la fidelidad hacia la marca.
Creación de una cultura digital	Fomentar la apertura al cambio y la innovación en todos los niveles de la organización, promoviendo una mentalidad positiva hacia la transformación digital.	Implementación de políticas de ciberseguridad	Establecer protocolos de seguridad informática para proteger los datos sensibles y garantizar la continuidad operativa ante posibles ciberataques.
Establecimiento de indicadores de rendimiento (KPIs)	Definir métricas para medir el éxito de la implementación tecnológica, asegurando un seguimiento constante y ajustes según los resultados obtenidos.	Integración de tecnologías emergentes	Adoptar soluciones basadas en inteligencia artificial y aprendizaje automático para procesos como la predicción de demanda o la atención al cliente mediante chatbots.
Gestión del cambio organizacional	Diseñar estrategias para mitigar la resistencia al cambio, involucrando a los empleados desde las etapas iniciales del proyecto de implementación.	Actualización periódica de hardware y software	Mantener la infraestructura tecnológica en óptimas condiciones mediante actualizaciones regulares y reemplazo de equipos obsoletos.
Colaboración con expertos externos	Contratar consultores o empresas especializadas en tecnología para asegurar una correcta selección e	Fomento del acceso remoto seguro	Proporcionar herramientas de acceso remoto con sistemas de autenticación robustos

	integración de herramientas tecnológicas.		para facilitar el teletrabajo y mantener la productividad.
Evaluación y mejora continua	Realizar auditorías periódicas del sistema tecnológico implementado, identificando nuevas oportunidades de optimización y mejoras.	Monitoreo continuo del desempeño tecnológico	Establecer sistemas de monitoreo para evaluar el impacto de las TICs en los objetivos estratégicos y operativos, asegurando una gestión eficiente y flexible frente a los cambios del entorno empresarial.

Fuente: Pacheco y Rodríguez(2019), Bernal y Rodríguez (2019), Limas et al. (2021), Soledispa et al. (2021), Peñafiel et al. (2022), Olarte et al. (2023)
 Elaborado por: Los Autores

La implementación y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en las organizaciones requiere un enfoque estratégico y la aplicación de buenas prácticas para maximizar su impacto en la competitividad, el análisis de las estrategias de implementación y las buenas prácticas revela un enfoque complementario: mientras las estrategias están orientadas a facilitar la adopción de las TICs, las buenas prácticas buscan optimizar su uso continuo y sostenible.

Las estrategias para la implementación de TICs destacan la necesidad de un diagnóstico inicial que permita conocer las capacidades tecnológicas actuales de la organización, esto asegura que las inversiones estén alineadas con las necesidades reales. Además, establecer objetivos claros y diseñar un plan detallado permite garantizar que las tecnologías se integren de manera estructurada, minimizando riesgos, la capacitación del personal y la gestión del cambio cultural son pilares fundamentales que potencian la aceptación de las TICs, especialmente en organizaciones tradicionales que podrían resistir la transformación digital.

Por otro lado, las buenas prácticas enfatizan la optimización continua de los procesos mediante herramientas como sistemas ERP, análisis de datos y automatización, estas prácticas aseguran no solo la eficiencia operativa, sino también la personalización de la interacción con los clientes, fortaleciendo relaciones clave para el éxito empresarial, además, se destacan la ciberseguridad y el monitoreo regular

como aspectos imprescindibles para mantener la confianza y operatividad en un entorno digital cada vez más complejo.

Ambos enfoques comparten una visión integradora que prioriza la formación, la adaptación al cambio y la alineación tecnológica con los objetivos estratégicos, sin embargo, el éxito de estas iniciativas depende de una cultura organizacional que valore la innovación y de líderes comprometidos con la transformación digital. Las organizaciones que combinan estrategias efectivas con buenas prácticas logran no solo superar los desafíos asociados a la implementación de TICs, sino también aprovechar al máximo sus beneficios para incrementar la competitividad.

Las estrategias y buenas prácticas actúan como motores complementarios de la transformación digital en las organizaciones, juntas, garantizan una implementación eficaz y el uso sostenible de las TICs, promoviendo la eficiencia, la innovación y el fortalecimiento de la competitividad organizacional.

CONCLUSIONES

La presente investigación aborda la pregunta fundamental de cómo las Tecnologías de la Información y Comunicación pueden mejorar la competitividad organizacional, identificando factores clave que garantizan una adopción eficaz, en un entorno empresarial cada vez más dinámico y globalizado, las TICs emergen como herramientas estratégicas para transformar procesos, optimizar recursos y mejorar la toma de decisiones.

El análisis permitió constatar que las TICs impulsan la competitividad organizacional al fomentar la automatización de tareas, reducir errores y agilizar operaciones, además, facilitan la comunicación interna y externa mediante plataformas colaborativas que mejoran la interacción entre equipos y fortalecen las relaciones con clientes y proveedores. Por otro lado, herramientas como los sistemas de análisis de datos y la inteligencia artificial incrementan la capacidad de las organizaciones para anticiparse a cambios del mercado y desarrollar estrategias más efectivas, estas ventajas, cuando se integran adecuadamente, posicionan a las organizaciones en niveles superiores de productividad y adaptabilidad.

Sin embargo, el estudio también destaca desafíos significativos en su implementación, la resistencia al cambio cultural, la falta de infraestructura tecnológica adecuada y la carencia de formación en habilidades digitales son barreras recurrentes, para superarlas, se identificaron factores críticos como la

gestión del cambio organizacional, la capacitación continua del personal y la definición clara de objetivos tecnológicos alineados con las metas estratégicas, estas condiciones son esenciales para que las TICs se conviertan en un catalizador del crecimiento organizacional.

En conclusión, las TICs pueden mejorar la competitividad organizacional al integrarse de manera estratégica, superando las barreras internas y maximizando su impacto en la eficiencia y la innovación, no obstante, su efectividad depende de un enfoque integral que considere tanto los aspectos tecnológicos como humanos y culturales, la clave radica en construir una cultura organizacional que valore la innovación y en establecer políticas claras que faciliten su implementación, de este modo, las organizaciones no solo responderán a las demandas actuales del mercado, sino que también se posicionarán como líderes en sus respectivos sectores, asegurando su sostenibilidad en el largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Benal, M., & Rodríguez, B. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia Et Technica*, 24(1), 1–16.

<https://www.redalyc.org/journal/849/84959429009/html/>

Buenrostro, H., & Hernández, M. (2019). La incorporación de las TIC en las empresas. *Economía Teoría Y Práctica*, 27(50), 101–124.

<https://doi.org/10.24275/ETYP/AM/NE/502019/Buenrostro>

Gargallo, A., & Pérez, J. (2009). El papel de las tecnologías de la información y comunicación en las empresas de economía social. *Redalyc*, 0, 90–116.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36711586004>

González, P. (2024). Criterios actualizados sobre la metodología de la investigación educativa: Una aproximación bibliográfica. *Mendive. Revista de Educación*, 22(1), e3154.

<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/3154>
<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/3154>

Herrera, J., Cárdenas, A., Manrique, J. C., & Delgado, C. A. (2024). Tecnología orientada a la administración de empresas en el año 2024. *Impulso, Revista de Administración*, 4(7), 77–88.

<https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i7.38>

Hurtado Talavera, F. J. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo



Conocimiento. *Revista Scientific*, 5(16), 99–119.

<https://doi.org/10.29394/SCIENTIFIC.ISSN.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>

Limas, S., Poveda, D., & Sierra, L. (2021). Las TIC como aliado estratégico en la gestión de las empresas en Colombia. *Actas Del XIV Congreso Iberoamericano de Computación Para El Desarrollo, November*, 31–41.

[https://www.researchgate.net/profile/Sonia-Limas-](https://www.researchgate.net/profile/Sonia-Limas-Suarez/publication/355981724_Las_TIC_como_aliado_estrategico_en_la_gestion_de_las_empresas_en_Colombia/links/618833b6d7d1af224bc2fb41/Las-TIC-como-aliado-estrategico-en-la-gestion-de-las-empresas-en-Colombi)

[Suarez/publication/355981724_Las_TIC_como_aliado_estrategico_en_la_gestion_de_las_empresas_en_Colombia/links/618833b6d7d1af224bc2fb41/Las-TIC-como-aliado-estrategico-en-la-gestion-de-las-empresas-en-Colombi](https://www.researchgate.net/profile/Sonia-Limas-Suarez/publication/355981724_Las_TIC_como_aliado_estrategico_en_la_gestion_de_las_empresas_en_Colombia/links/618833b6d7d1af224bc2fb41/Las-TIC-como-aliado-estrategico-en-la-gestion-de-las-empresas-en-Colombi)

Macias, E., Esparza, J., & Villacís, C. (2020). Las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en la contabilidad empresarial. *Fipcaec*, 5(18), 3–15.

<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.197>

Olarte, M., Flores, D., Rios, K., Quispe, A., & Seguil, N. (2023). Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión empresarial: Un análisis cuantitativo. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 14(4), 388–400.

<https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.899>

Pacheco, D., & Rodríguez, R. (2019). Las Tic como estrategia competitiva en la gestión empresarial. *Revista Enfoques*, 3(12), 286–298. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v3i12.72>

Peñafiel, F., Álvarez, A., & Pibaque, M. (2022). Las Tecnologías de la Información y Comunicación y su Incidencia en la Gestión Empresarial. *Dominio*, 8(1), 1186–1200.

<https://doi.org/10.23857/dc.v8i41.2547>

Peralta Roncal, L. E., Gaona Portal, M. del P., Luna Acuña, M. L., & Bazán Linares, M. V. (2023). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en educación secundaria: Una revisión sistemática. *Revista Andina de Educación*, 7(1), 000711.

<https://doi.org/10.32719/26312816.2023.7.1.1>

Romero, H., Real, J., & Ordoñez, L. (2021). Metodología de la Investigación. In *Edicumbre* (Vol. 1, Issue 1).

Soledispa, X., Álvarez, I., Baque, A., & Cantos, B. (2021). Tecnologías de información y comunicación



en la gestión empresarial de las pymes. *Polo Del Conocimiento*, 6(3), 476–496.

<https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2382>

Vizcaíno, P. I., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. In *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* (Vol. 7, Issue 4).

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

