

VARIADA INVENCION

**La integración de las tecnologías de
información y comunicación en la
gestión empresarial**

MSc. José Armando Estrada-Hernández^I

Dra. C. Rosario León-Robaina^{II}

jaeh@eco.uo.edu.cu, rosario@rect.uo.edu.cu

^{I,II}Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.

Resumen

En el desarrollo científico actual, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) se erigen como un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que poseen como finalidad la mejora continua de la actividad empresarial y de servicios así como la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno económico y social. Constituyen la vía moderna para la intervención de grupos con problemáticas de alta prioridad para los procesos de toma de decisiones organizacionales. La propuesta de un modelo para el uso e integración de las TICs en los procesos de gestión empresarial de las entidades cubanas permite observar aquellas contradicciones sociales, culturales y económicas que existen con esta interrelación de: tecnología, procesos y resultados dentro del contexto empresarial; evidenciándose cambios en la cultura organizacional, en los procesos, en los servicios, en las transacciones mercantiles y en la estructura y estrategia organizacional.

Palabras clave: Tecnología, información, comunicación, componentes elucidarios, interconexión y complementariedad.

Abstract

In the current scientific development, information technology and communication (ICT) stand as a set of services, networks, software and devices that have the purpose of continuous improvement and business services as well as improving the quality of life of people in a social and economic environment. They are the modern way

Santiago(132)2013

to group intervention with high-priority issues for the processes of organizational decision making. The proposal of a model for the use and integration of ICT in business management processes of the Cuban entities can observe those social contradictions, cultural and economic differences with this interrelation of: technology, processes and outcomes within the business context; evidenced changes in organizational culture, processes, services in commercial transactions and in the structure and organizational strategy.

Key words: Technology, information, communication, elucidarios components, interconnection and complementarity.

Introducción

La existencia perenne de la formación, superación y especialización de profesionales dentro de las organizaciones, se manifiesta como acción estratégica de alta prioridad y nivel de importancia, ajustados por el amplio uso de las TICs dentro del mundo empresarial y el entorno comercial competitivo. La necesidad de nuevos conocimientos y competencias, desarrollan determinadas capacidades y aptitudes que adquieren un papel relevante en el desempeño de cualquier profesional, como: la búsqueda y selección de información, el análisis crítico y la resolución de problemas (considerando perspectivas científicas, humanistas, éticas...); la elaboración personal de conocimientos funcionales; la argumentación de las propias opiniones y la negociación de significados; el equilibrio afectivo y el carácter constructivo; el trabajo en equipo; los idiomas; la capacidad de autoaprendizaje y adaptación al cambio; la actitud creativa e innovadora; la iniciativa y la perseverancia.

Lograr un procedimiento adecuado, dentro del contexto social y económico actual, que permita la rápida adopción, adaptabilidad, aplicabilidad, integración y evaluación de cualquier desarrollo de las TICs, dentro de los procesos de gestión en las organizaciones, es de suma jerarquía en los momentos actuales dentro del contexto empresarial del territorio de Santiago de Cuba. Precisamente, el no contar con esta perspectiva, ajustada a las condiciones del entorno económico y social del país, y a un estudio de capacidades y recursos organizacionales para la gestión de TICs, se erige como un obstáculo, en la propia gestión de las organizaciones y en el uso planificado y racional de las TICs acorde a las posibilidades, capacidades y recursos que posean las entidades.

635

Todos estos elementos coadyuvan a plantear la necesidad de proponer elementos que permitan el uso y la integración de TICs en los procesos empresariales, que posibilite dinamizar la gestión empresarial, acorde a las condiciones de la sociedad cubana actual, aspecto que abordaremos en nuestra propuesta.

Elementos que caracterizan teóricamente las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)

Con el desarrollo acelerado de la ciencia y la técnica, basadas en la informática y comunicaciones, se establecen dos conceptos que engloban en forma tácita el desarrollo actual de la humanidad: estos son sociedad del conocimiento y sociedad de la información (Tofler (1985); Drucker (1993)). La noción de *sociedad del conocimiento* (**knowledge society**) surgió hacia finales de los años 90 (Mansel y Stehr (1990); Gorz (1993)) y es empleada particularmente en medios académicos, como alternativa a *sociedad de la información* (**information society**). Sin embargo, esta última se erige como: *pedra angular de las sociedades del conocimiento* según Abdul Waheed Khan (1999).¹

Muchos autores plantean la necesidad recurrente de una teoría económica que colocara *al conocimiento en el centro de la producción de riqueza* (Drucker (1997))² de todos los bienes y servicios producidos y consumidos. Para Drucker, en esta nueva sociedad la gestión empresarial cambiaría radicalmente su relación con sus trabajadores, a través del conocimiento; pues estos estarían mucho menos necesitados de instituciones empresariales e incluso de la tradicional gestión del conocimiento, mientras que las empresas sí estarían realmente necesitadas de los trabajadores.

¹ Abdul Waheed Khan (subdirector general de la UNESCO para la Comunicación y la Información), escribe: *La sociedad de la información es la piedra angular de las sociedades del conocimiento*.

² . En 1993, Peter Drucker escribió su libro *La sociedad post-capitalista*, en el que destacaba la necesidad de generar una teoría económica que colocara al conocimiento en el centro de la producción de riqueza. Al mismo tiempo, señalaba que lo más importante no era la cantidad de conocimiento, sino su productividad. En este sentido, reclamaba para una futura sociedad, para una sociedad de la información en la que el recurso básico sería *el saber*, que la voluntad de aplicar conocimiento para generar más conocimiento debía basarse en un elevado esfuerzo de sistematización y organización

Según Castells (1997) existen varios rasgos (asumidos por los autores) que pueden favorecer una comprensión adecuada de la incidencia y repercusión de las TICs en el conjunto de la sociedad actual, ya sea una escuela o una empresa:

·*La materia prima es la información:* las TICs son tecnologías para actuar sobre la información, no solo información para actuar sobre la tecnología, como era el caso en las revoluciones tecnológicas previas.

·*Capacidad de penetración* de los efectos de las nuevas tecnologías: Ya que la información es parte indisoluble de toda actividad humana, todos los procesos de la existencia individual y colectiva están directamente moldeados (aunque sin duda no determinados) por los nuevos medios tecnológicos.

·*La lógica de interconexión de todo sistema o conjunto de relaciones* que utilizan estas nuevas tecnologías de la información: la morfología de red parece estar bien adaptada para una complejidad de interacción creciente y para pautas de desarrollo impredecibles que surgen del poder creativo de esa interacción. Según configuración topológica, la red ahora puede materializarse en todo tipo de procesos y organizaciones mediante tecnologías de la información de reciente disposición. Sin ellas, sería demasiado engorroso poner en práctica la lógica de interconexión. No obstante, esta es necesaria para estructurar lo no estructurado mientras se preserva su flexibilidad, ya que lo no estructurado es la fuerza impulsora de la innovación en la actividad humana.

·*La flexibilidad:* Lo que es distintivo de la configuración del nuevo paradigma tecnológico es su capacidad para reconfigurarse, un rasgo decisivo en una sociedad caracterizada por el cambio constante y la fluidez organizativa. Según Lorigo (2005), *cambiar de arriba abajo las reglas sin destruir la organización se ha convertido en una posibilidad debido a que la base material de la organización puede reprogramarse y reequiparse.*³

³ Martín Pérez Lorigo. (2003:87) Un análisis sobre las nuevas tecnologías, un área de estudio que se ha prodigado especialmente durante los últimos años en congresos y publicaciones educativas.

·*La convergencia creciente de tecnologías específicas en un sistema altamente integrado*, dentro del cual las antiguas trayectorias tecnológicas separadas *se vuelven prácticamente indistinguibles*: así, la microelectrónica, las telecomunicaciones, la optoelectrónica y los ordenadores están ahora integrados en sistemas de información.

·*Carácter integrador, la complejidad y la interconexión*: el paradigma de la tecnología de la información evoluciona hacia su apertura como una red multifacética, holística e imponente en su materialidad; y adaptable y abierta en su desarrollo histórico.

Estos rasgos determinan no solo la comprensión adecuada de la incidencia y repercusión de las TICs en el conjunto de la sociedad actual, ya sea una escuela o una empresa sino condicionan además la *adopción, adaptación y el aprendizaje y renovación* en cuanto a la inversión, el uso, la influencia integral y el impacto sobre los procesos de gestión educativa y empresarial, y la búsqueda del beneficio económico *del valor educativo; social democrático y solidario de la técnica* (Apple y Beans (1997); Torres (2001)).

Relación e importancia de las TICs con la gestión empresarial

La inversión, aplicación, uso e impacto de las TICs dentro del ámbito empresarial imprimen la diferencia entre el éxito y el fracaso de las organizaciones. Un factible análisis de inversión para la *adopción y adaptación*, una adecuada *aplicación y uso* de las TICs, pueden otorgarle a las empresas la capacidad de alcanzar una visible ventaja competitiva sobre sus rivales, y responder con más rapidez, menores costo y más calidad a las exigencias del entorno comercial y sus protagonistas, a la vez que le puede ayudar a mantener una redituabilidad cada día más amenazada (López (1998)).

Según Zúñiga H., (1997) el avance tecnológico en el manejo de la información, ha provocado un cambio radical en la forma de hacer negocios en el mundo y continuará cada vez con mayor velocidad, abriendo oportunidades para las empresas involucradas.

Porter y Millar (1985:57)⁴ manifiestan que la importancia de la revolución de la información no está en discusión. La interrogante, según estos autores, no rebasa si esta tendrá un impacto significativo en la posición competitiva de la empresa sino ¿cuándo y cómo su impacto la golpeará?. Sin embargo, Porter (2001) y Carr (2003); definen que la mera adquisición de las TICs no tiene por que repercutir de forma directa e inmediata en una mejora en el rendimiento empresarial ya que en la relación TIC-competitividad no se constata que estas generen, *per se*, una fuente de ventaja competitiva sostenible.⁵ Otros observan que bajo ciertas condiciones, la gestión de las TICs permite apalancar los recursos ya existentes, por lo que rentabilizar al máximo dichas inversiones tecnológicas requiere complementarlas con otros recursos/activos específicos y/o capacidades organizativas (Brynjolfsson & Hitt (2000); Dewett & Jones, (2001); Bharadwaj, (2000)).

Los autores de la presente investigación, aunque asumen el planteamiento de Porter, consideran la necesidad de definir un espacio tiempo, donde las TICs, acorde a su adaptación y uso, basado en un aprendizaje y formación continua del capital humano, puedan rendir en la entidad los dividendos esperados, asumiendo el criterio de Brynjolfsson & Hitt, respecto a la complementariedad de otros factores, que conduzcan a la gestión a un nivel adecuado de ganancias.

Otros estudios revelan la interconexión existente, ya casi indisoluble de las TICs con la empresa y su gestión. Bajo estas influencias, surgen una serie de investigaciones centradas en el estudio de las TICs y su relación con el mundo empresarial, desde una evolución teórica y una evolución tecnológica;⁶ mencionados por Dressler y Pérez (2007).

⁴ Porter, Michael E. and Millar, Victor E. 1985. "How information gives you competitive advantage". *Harvard Business Review*. 63(4):149-151, July-Aug.

⁵ Inversiones en TIC y estrategias de crecimiento empresarial Inversiones en TIC y estrategias de crecimiento empresarial Esteban García Canal, Alex Rialp Criado, Josep Rialp Criado. Llotja de Mar, Barcelona, 5 de Julio de 2007 Centred' Economia Industrial

⁶ Daniel Pérez – Matthias Dressler: *Tecnologías de la información para la gestión del conocimiento Intangible Capital*, Nº 15 - Vol. 3- pp. 31-59, Ene-Mar de 2007 - ISSN: 1697-9818 (Cod:0075)

La utilización de las TICs en la dirección empresarial es un espacio importante para lograr que los dirigentes hagan de estas tecnologías una herramienta para realizar su gestión cotidiana, con una visión estratégica y operacional, para alcanzar los fines propuestos. La experiencia ha indicado que solo cuando los líderes y directivos son actores juiciosos, protagonistas y discrecionales en el uso de las TICs, en el desempeño de su competencia, es solo así cuando se producen avances en el proceso de informatización de las instituciones y en la gestión empresarial; sin dejar al margen las condiciones reales en que se encuentran las entidades.

La formación y la cultura tecnológica (informática) son los pilares básicos para lograr la utilización masiva de las TICs.

El carácter de tecnológico y comunicacional presentes en las TICs, para ser desarrolladas dentro del campo del conocimiento y la actividad profesional empresarial, significa que se considera de forma integrada:⁷

·Una **base teórica propia**, que sistematiza un conjunto de conocimientos científicos que proceden de distintas disciplinas *básicas* (Física, Matemáticas, etcétera) y *aplicadas* (Electrónica; Teoría de la Señal; Algorítmica, etcétera).

·Un **conjunto de técnicas**, en el doble sentido de la palabra como artificio y método, que permiten diseñar, construir, fabricar, operar y evaluar sistemas complejos de tratamiento de la información.

·Un **impacto socioeconómico y cultural** profundo, y casi **antropológico** que afecta a todos los *sistemas sociales y modos de vida*.

No obstante, existen una serie de problemáticas que inciden como barreras para la difusión y uso óptimo de las TICs. en el ámbito empresarial, lo cual condiciona un desequilibrio entre la tecnología aportada y el uso real que de las mismas se hace:

⁷ Tomado y adaptado de Ana García-Valcárcel Muñoz-Repiso Educación y Tecnología <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/9/26929/Serie%20Web%2033.pdf>

Problemáticas técnicas: incompatibilidades entre diversos tipos de ordenador y sistemas operativos, el ancho de banda disponible para Internet (insuficiente aún para navegar con rapidez y visualizar vídeo de calidad *on-line*), la velocidad aún insuficiente de los procesadores para realizar algunas tareas (reconocimiento de voz perfeccionado, traductores automáticos...)

Falta de capacitación y formación: la necesidad de unos conocimientos teóricos y prácticos que permita al capital humano aprender y desarrollar aptitudes y actitudes favorables a la utilización de estas nuevas herramientas (alfabetización en TIC).

Problemas de seguridad. El incremento del riesgo, al producirse accesos no autorizados a los ordenadores de las empresas que están conectados a Internet, y el posible robo de los códigos de las tarjetas de crédito, al comprar en las tiendas virtuales, frena la expansión del comercio electrónico y de un mayor aprovechamiento de las posibilidades de la Red.

Barreras económicas. A pesar del progresivo abaratamiento de los equipos y programas informáticos, su precio aún resulta excesivo para muchas empresas y personal. Además, su rápido proceso de obsolescencia aconseja la renovación de los equipos y programas cada cuatro o cinco años. Retorno de la inversión poco claro

Barreras culturales: el idioma dominante, el inglés, en el que vienen muchas referencias e informaciones de Internet (muchas personas no lo conocen); y la tradición en el uso de instrumentos tecnológicos avanzados (inexistente en muchos países poco desarrollados). Poco apoyo por parte de la dirección

Problemas estructurales: No se remodela la estructura ni los procesos de la empresa para la correcta adecuación al uso de las TICs.

Por consiguiente, se advierte una contradicción fehaciente, por un lado se observa la necesidad imperiosa de las TICs para el desarrollo de las empresas y por otro lado se manifiestan barreras de tipo conceptual, cultural, organizacional, decisionales, que frenan el proceso de adopción, adaptación, aprendizaje y renovación de las TICs en las empresas cubanas. Partiendo de esta contradicción, es posible aproximarnos a su concepción y uso desde lo socio-cultural, económico y epistemológico que incide en esta situación.

Desde el punto de vista socio-cultural

Las tecnologías de Información y Comunicación (TICs) están transformando la vida personal y profesional de todos los seres humanos en el mundo contemporáneo. Con ellas se han cambiando las formas de acceso al conocimiento y al aprendizaje, los modos de comunicación y la manera de relación e intercambio entre los actores, dentro de un escenario cada vez más cambiante, incierto y competitivo. La generación, el procesamiento y la transmisión de información es ya una condición inherente en todo grupo, organización o ente individual, lo que conlleva a cambiar modelos de comportamiento, afectivos y de actuación.

En las relaciones monetarias, tanto financieras, crediticias y mercantiles que se establecen entre las personas naturales y jurídicas, media de algún modo el uso de las TICs.

Con el uso de las TICs, aunque no sea en gran medida, se observan cambios en la cultura de la organización, así como en la comunicación e información que fluye entre los eslabones de la cadena de valor de la entidad. Por otra parte, se encuentran las diferencias culturales entre los que ven a las TICs con recelo, porque estas en cierta medida pueden originar un desplazamiento de la fuerza de trabajo, los que la analizan como factor decisivo de desarrollo, tanto personal como organizacional, y por otra parte los que la ven como una necesidad imperiosa para la organización y los clientes.

Se puede afirmar que las TICs estimulan y renuevan manifestaciones culturales dentro de las empresas, que de una forma u otra están en constante cambio y desarrollo debido al mundo globalizado en el que subsisten. Así mismo se manifiestan como la base del progreso organizacional y local, manteniendo, pero transformando y potencia una nueva identidad cultural en todas las actividades comerciales entre los actores del entorno, a la vez que garantiza intercambio de información y conocimientos entre receptores y emisores.

642 Desde el punto de vista económico

Cuba ha sido desde los primeros años del triunfo de la revolución un país bloqueado económicamente por el gobierno de los Estados Unidos, el desarrollo de las TICs en todas las esferas de la vida

José Armando Estrada Hernández, págs.634-646

social, política y económica se ha visto afectado por esta situación. La estrategia cubana de informatización contenida en el Programa Rector de la Informatización de la Sociedad en Cuba,⁸ contempla, desde el año 2005 hasta el 2021, siete áreas de acción, a saber: a) infraestructura, tecnologías y herramientas, b) formación digital, c) fomento de la industria nacional de las tecnologías de la información y las comunicaciones, d) investigación, desarrollo y asimilación de tecnologías, e) utilización de las TICs en la dirección, f) sistemas y servicios integrales para los ciudadanos, g) utilización de las TICs en el gobierno, la administración y la economía.

De aquí que sea imprescindible seguir de cerca el acelerado desarrollo mundial de las TICs, es por ello que la **investigación, desarrollo y asimilación tecnológica** juegan un papel primordial para prever su evolución, las tendencias de su posible aplicación y las eventuales consecuencias en el entorno nacional, aunque es necesario aclarar que la mayor limitación para la utilización de Internet en Cuba es el ancho de banda disponible, por tener que utilizar enlace satelital al no permitir el bloqueo estadounidense acceder a la fibra óptica submarina que rodea a Cuba.

Desde el punto de vista epistemológico

Para acercarse al concepto de TICs es necesario analizar la historia de la evolución humana y sus avances en cada período. Independientemente de las diferentes formaciones económica sociales establecidas por los teóricos, los autores considera pertinente efectuar un de recuento autores, que desde un matiz científico-futurista, han dado sus consideraciones al respecto; estos son (McLuhan (1970); Tofler (1985) y Cordeiro (1990)).

En la Tabla 1.1 se resumen los fundamentos teóricos de cada uno de ellos, observándose su visión respecto al uso intensivo y extensivo de las TICs en todos los ámbitos de la sociedad. Como se observa, cada autor enmarca el desarrollo evolutivo con el desarrollo científico tecnológico de la humanidad, todos coinciden que con el surgimiento de las TICs la humanidad; transforma su

⁸ Conferencia ofrecida por especialistas y dirigentes de la informática y telecomunicaciones Mesa redonda mayo 7, 2007 http://www.cubaminrex.cu/sociedad_informacion/cuba_si/Informatizacion.htm

desarrollo, potenciando este a niveles superiores de la conciencia y el bienestar humano, pese a la existencia aún de grandes diferencias y brechas entre clases y países.

Tabla 1.1 Desarrollo del pensamiento acorde a los períodos de civilización existentes

Autores	Teorías	Períodos de la civilización	Conceptos
Marshall McLuhan 1960 - 1970	Aldea global (global village)	El estado tribal o aldea tribal	Agrícola.
		El estado de destribalización o El hombre alfabético quirográfico	Mecánica.
		El estado de retribalización (Galaxia de Gutemberg o Aldea Global)	Eléctrica, Mass Media.
		Galaxia Marconi o Aldea cósmica	Tecnológica.
Alvin Tofler 1979 - 1989	La Tercera Ola	1ra. Ola: Años 8000 a.c. hasta el siglo 17	Revolución Agraria
		2da. Ola: Años 1650-1750	Revolución Industrial
		3ra. Ola: Años 1940 hasta actualidad	Antirrevolución; Descentralización; Desmasificación y personalización
José Luis Cordeiro 1990 - 2012		8 000 A.C.	Revolución Agrícola
		1 400 D.C	Revolución Industrial
		1960 - 2012	Revolución de la Inteligencia

Aunque se ha de reconocer la no existencia de una única definición válida y generalmente aceptada (Braun (1988)), en lo referido a la conceptualización de las TICs es preciso llegar a una aproximación del concepto, que permitirá establecer una orientación práctica en el desarrollo del enfoque tratado. Casi todas las definiciones analizadas evidencian la existencia de tres dimensiones en la ciencia informática: 1) lo relacionado con la información, 2) lo relacionado con la tecnología y 3) lo relacionado con el efecto de las dos primeras sobre la sociedad, es decir, las dimensiones informacional, tecnológica y sociocultural respectivamente (Rodríguez 2000)⁹. Esto último implica que la información debe ser convertida en conocimiento a través de la educación, el aprendizaje

⁹ Lissabet Hernández y Cruz Cabezas: "La cultura informática. Su conceptualización", en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, enero 2011, www.eumed.net/rev/ccss/11/

continuo y la experiencia práctica. Esto parte de considerar las TICs como soportes comunicacionales e informativos de los conocimientos y experiencia humana acumulada, enriquecida y renovada constantemente. La electrónica como base tecnológica constituye en sí el sustento de la estructura en red de la comunicación, y posibilita no ya un cambio, sino una renovación constante y acelerada del funcionamiento global de la sociedad en todos sus ámbitos e interconectividades.

Conclusiones

1. En nuestro país aún no se encuentran creadas las condiciones necesarias para el uso de las TICs a nivel empresarial. Sin embargo, la política y la estrategia trazada al respecto, de acuerdo con los lineamientos de desarrollo de la sociedad se encaminan hacia tal fin.
2. Las TICs son un baluarte transformador de la economía y la sociedad, en las relaciones sociales entre los hombres, y marcan las pautas sociales de dichas relaciones; aumentando la comunicación y la comprensión humana, y estableciendo una redefinición radical del funcionamiento actual y futuro de la sociedad, de modo interconectado y complementario.
3. 4. El uso de las TICs en las empresas debe estar aparejado al desarrollo de la cultura, de los valores imperantes y a la filosofía de actuación y comportamiento que posea la entidad.

Bibliografía

ACEVEDO, E. B. "Innovación tecnológica, economía y sociedad: una reflexión necesaria para CTS". <http://www.campus-oei.org/salactsi> (consultado 5/10/2012).

AGAZZI, E. "El impacto epistemológico de la tecnología". <http://www.argumentos.us.es/numero1/agazzi.htm> (consultado 3/4/2010)

JIMÉNEZ, A. I., MARTÍNEZ M. P. "La influencia de las TIC en la distribución comercial: Implicaciones estratégicas para la gestión promocional minorista". <http://www.oei.es/revistactsi/numero7/articulo08.htm>(consultado 5/10/2012).

BUENO, E. e out. "Gestión del conocimiento y del capital intelectual"*Revista de Economía Industrial*, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Madrid

CASTELLS, M. *La galaxia Internet* Madrid: Plaza & Janés.

CASTRO, F.: *Ciencia, Tecnología y Sociedad: Hacia un desarrollo sostenible en la globalización* Editorial Ciencia y Técnica. Habana, 2003.

DAVENPORT, Th. H., BECK, J.C. "La economía de la atención. El nuevo valor de los negocios", *Paidós*, Barcelona

DIEZ DE CASTRO, J., REDONDO, C. "Administración de Empresas", *Pirámide*, Madrid

ESTRADA, J. A. "Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs). Análisis desde el prisma social y cultural e la organización".

GARCÍA, E.M. y Colectivo de autores. "*Ciencia, Tecnología y Sociedad: una aproximación conceptual*". Cuadernos de Iberoamérica. 2001

GARGALLO, A. y GALVE, C. "Impacto de las tecnologías de la información en la productividad: análisis para el caso español", *XIII Congreso Nacional ACEDE*, Salamanca.

NÁJERA, J.J. "El estudio del impacto de la tecnología de la información sobre los resultados empresariales: una revisión de la literatura", *XV Congreso Nacional ACEDE*. La Laguna.

Modelo para la evaluación externa de inversiones turísticas con un enfoque de procesos y de sostenibilidad

MSc. Helena Auxilia Rodrigues-Gomes^I

Dra.C. Graciela M. Castellanos-Pallerols^{II}

Dra. C. Norma R. Hernández-Rodríguez^{III}

*lena_rg@yahoo.com, graciela@ri.uo.edu.cu,
norma@cepca.uo.edu.cu*

^IUniversidad de Mindelo,República Cabo Verde

^{II,III} Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad de Oriente, Santiago de Cuba,Cuba

Resmen

El objetivo del presente trabajo es proponer un modelo de evaluación externa de inversiones turísticas con un enfoque de proceso y de sostenibilidad, debido a que en la actualidad constituye una exigencia para el desarrollo de destinos turísticos el perfeccionamiento de la toma de decisiones para la aprobación de inversiones. Lo novedoso en la propuesta realizada es la integración de tres procesos que en la teoría y la práctica, por lo general, aparecen de forma separadas: la evaluación ex- antes, durante (inversión) y ex- post, así como el sistema de herramientas y técnicas utilizadas para la evaluación. El modelo fue concebido a partir del estudio de diferentes modelos expuestos en la bibliografía estudiada, la consulta a expertos en la temática, así como de la experiencia adquirida por las autoras en el proceso de investigación en Cuba y Cabo Verde.

Palabras clave: Evaluación de inversiones, evaluación ex –antes, evaluación durante, evaluación ex – post, sostenibilidad.

647