

## GERENCIA Y HERRAMIENTAS BASADAS EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC'S)

La Gerencia comprende las funciones de planificación, coordinación, organización y control en pro de los objetivos de la organización. A fin de ejercer dichas funciones los responsables de la misma requieren y utilizan herramientas de diversa índole, entre las que se encuentran: productos innovadores, técnicas, modelos, así como métodos basados en las últimas tendencias experimentadas en el actual entorno de negocios. Dichas herramientas representan mecanismos habilitadores de modernos esquemas de trabajo basados en criterios de eficiencia y calidad.

En el presente cobran relevancia las herramientas basadas en TIC's, entre las cuales resaltan aquellas que están disponibles en ambientes web. Ello debido a su facilidad de acceso y uso. Algunos ejemplos representativos son:

- **Analítica web.** Monitorización, evaluación e interpretación de los datos obtenidos a partir de un entorno web con el fin de optimizar su uso, por ejemplo: cantidad de visitas, páginas más consultadas, estadísticas de tiempo, fuentes de tráfico, por mencionar algunos.
- **Creación de Encuestas y Cuestionarios.** Plataformas electrónicas para el envío, recepción y extracción de los datos obtenidos a través de encuestas y cuestionarios, previamente diseñados, para su correspondiente análisis e interpretación.
- **Documentos en la nube.** Tecnología para el almacenamiento de contenido en Internet.
- **Formularios electrónicos con formatos de pregunta-respuesta.** Permite que los usuarios contesten, valoren u opinen sobre una temática propuesta.
- **Gestión de eventos.** Creación de una página web para conferencias, cursos, congresos, entre otros, y control del proceso de venta de entradas o reservación de cupos, registro de asistentes, pagos electrónicos, difusión de la programación, etc.
- **Gestión de perfiles.** Aplicaciones para la administración de cuentas, páginas web o canales. Incluye timeline (representación gráfica de eventos en forma cronológica), mensajes, trending topics (temas actuales más compartidos a través de redes sociales), favoritos, feed (envío de información actualizada a través de un canal web), búsqueda, listas y programación de mensajes.
- **Gestión de proyectos.** Facilitan el trabajo colaborativo en equipo permitiendo el control de actividades, responsables, recursos asignados y tiempo de ejecución.
- **Mensajería.** Servicios de mensajería instantánea de texto y voz.

- **Microbloggins.** Permiten la proyección de la identidad profesional de un individuo. El autor o experto en un sector publica en forma resumida su opinión sobre diversas temáticas de su área de conocimiento o sobre el acontecer diario.
- **Redes sociales.** Estructuras en Internet en las cuales las personas interactúan y comparten recursos (fotos, vídeos, mensajes, etc.).
- **Wikis.** Sitios web donde diversas personas realizan aportes conjuntos sobre un contenido propuesto.

El conocimiento que posea el gerente, independientemente de su área de acción, sobre las potencialidades de este tipo de herramientas TIC, le permite no sólo mejorar la calidad de ejecución de sus funciones, sino también fungir como agente multiplicador de dicho conocimiento entre los participantes de los equipos de trabajo que lideriza. Sin embargo, se deben tomar en cuenta algunos aspectos para garantizar un uso adecuado de las mismas. Por un lado, establecer normas y procedimientos que propicien el uso racional de las mencionadas herramientas. Es decir, evitar la improvisación y el fundamentar su selección sólo en el criterio de moda o novedad. Primero, es recomendable verificar su utilidad de acuerdo a su vinculación a los objetivos de negocio. Segundo, justificar el uso de las herramientas TIC y de las inversiones realizadas en su adquisición, teniendo cuidado que el carácter gratuito de algunas implica ciertas restricciones y limitaciones de funcionamiento, ya que se trata muchas veces de aplicaciones “demo” que operan como mecanismos de publicidad inicial para introducir productos en el mercado de software y darlos a conocer a los usuarios potenciales en sus versiones preliminares. Esto puede traer como consecuencia que los criterios de confidencialidad y seguridad de los datos no sean los más adecuados y los que más convengan a la organización.

De esta manera, una vez determinados los alcances y las limitaciones de estas herramientas, es recomendable propiciar una cultura de sistematización y registro de los resultados obtenidos a través de su aplicación. Esto implica el diseño de un sistema de indicadores de desempeño que puedan ser analizados y comparados a fin de detectar fallas y oportunidades de mejora.

En este orden de ideas, este tipo de herramientas están especialmente dirigidas a mejorar la comunicación y colaboración entre los participantes de los grupos de decisión de las organizaciones. Debido a su importancia, es recomendable, entonces, que los gerentes fomenten la vigilia tecnológica, entendida por el monitoreo continuo de los productos generados mediante los procesos de investigación y desarrollo, llevados a cabo por empresas, universidades y centros tecnológicos, a fin de determinar su factibilidad y potencial de uso. De esta manera, se garantiza la selección, adquisición e implantación de las mismas de una manera cónsona con los requerimientos de la organización.