



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“USO DE TECNOLOGÍAS (TICS) Y SU
INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE NEGOCIOS”.
REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA
CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS.

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autores:

Pereda Rodríguez, Nieves Aurora
Zapata Mendoza, Eliana Isabel

Asesor:

Dr. Alberto Zelada Zegarra

Trujillo - Perú

2019

INDICE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	14
CAPÍTULO III. RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS	36

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Relación de empresas o industrias de naturaleza pública o privada referenciadas en los diferentes artículos publicados por año. **17**

TABLA N° 2: Artículos incluidos en la revisión según las palabras clave utilizadas; Error!
Marcador no definido. **4**

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1: Distribución de búsqueda de artículos en las bases de datos..... 165

FIGURA N° 2: Distribución de motores de búsqueda filtrando los artículos incluidos en
la revisión ¡Error! Marcador no definido.6

FIGURA N° 3: Distribución de artículos por países..... 19

RESUMEN

Las tecnologías están cambiando el modo en que se gestionan los negocios, la forma en que interactúa con los recursos, capital, clientes y proveedores de servicios, facilitando y reduciendo costos y tiempo, elaborando reportes y emitiendo datos más exactos, agilizando procesos y acortando distancias. Pero, ¿cuáles son las oportunidades y los riesgos asociados con el uso de las tecnologías para la gestión de negocios?

El objetivo de la presente investigación sistemática es determinar el impacto la incidencia del uso de tecnologías (TICS) en la gestión de negocios, en los últimos 10 años.

Se utilizaron como descriptores los siguientes términos: “tecnologías”, “*GESTION*”, “*NEGOCIOS*”, “*INCIDENCIA*”, “*TICS*”, de igual manera, se definió como motor de búsqueda a Sciencedirect y como buscadores genéricos se empleó" Dialnet, Redalyc y Google Académico.

Como resultado del objetivo de esta investigación sistemática, podemos concluir que: En la actualidad con los cambios y actualizaciones constantes que día a día tienen las herramientas tecnológicas, la competitividad existente entre empresas y la globalización de los mercados, las exigencias de los propietarios, gerentes, y clientes por obtener mejores productos y servicios van en constante aumento, lo que junto con el crecimiento de las empresas, hace que esta relación demande actualizadas herramientas de información para las entidades. Junto con el crecimiento de las empresas existe en la actualidad un enorme desarrollo de las tecnologías de información y comunicación e Internet, lo que permite a través de los programadores el diseño de diferentes mecanismos, procesos, plataformas

llamadas TICS, facilitando de una manera enorme la gestión para los negocios, y la emisión de reportes más exactos para la toma de decisiones.

PALABRAS CLAVES: Tecnologías, TICS, gestión, negocios, incidencia.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

SITIOS WEB

- Coral, H. (2018). Tecnologías de Gestión TG. [online] GestioPolis - Conocimiento en Negocios. Available at: <https://www.gestiopolis.com/tecnologias-de-gestion-tg/> [Accessed 3 Oct. 2018].
- Definición de Gestión Empresarial. (2019). Retrieved from <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>
- Peñalvo, F. (2018). Gestión de la tecnología | Gestión del conocimiento y de la tecnología. [online] Tutoriales.grial.eu. Available at: http://tutoriales.grial.eu/gestiondelconocimiento/4_gestin_de_la_tecnologa.html [Accessed 3 Oct. 2018].
- Pérez, O. (2018). Ventajas de la tecnología para automatizar el servicio al cliente. [online] Blog.nextup.com.mx. Available at: <https://blog.nextup.com.mx/ventajas-de-la-tecnologia-para-automatizar-el-servicio-al-cliente> [Accessed 2 Oct. 2018].
- Romero, M. (2018). Elementos conceptuales sobre tecnología y gestión tecnológica - Monografias.com. [online] Monografias.com. Available at: <https://www.monografias.com/trabajos94/elementos-conceptuales-gestion-tecnologica/elementos-conceptuales-gestion-tecnologica.shtml> [Accessed 3 Oct. 2018].
- ¿Qué es la gestión empresarial? | Definición de gestión empresarial. (2019). Retrieved from <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-gestion-empresarial.html>
- Service Futures. (2018). “Oportunidades y riesgos de la tecnología en la mejora de las experiencias de servicio.” [online] Available at: <https://servicefutures.com/es/oportunidades-y-riesgos-de-la-tecnologia-en-la-mejora-de-las-experiencias-de-servicio/> [Accessed 2 Oct. 2018].

TESIS

- Agreda (2016). "Análisis del valor estratégico de la confianza y la web 2.0 para las agencias de viajes" Tesis de grado. Universitat Politècnica de València. España.
- Ahumada, E, & Perusquia, J, (2013). (2014). "Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas ~ y medianas empresas colombianas" Tesis de grado. Universidad del Valle. Colombia.
- Alarcon & Diaz (2015). "La empresa de base tecnológica y su contribución a la economía mexicana en el periodo 2004-2009" Tesis de grado. Universidad Autónoma de Sinaloa. México.
- Cano & Baena (2015). "Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional" Tesis de grado. Universidad de Medellín. Colombia.
- Colom (2009). "Innovación organizacional y domesticación de Internet y las TIC en el mundo rural, con nuevas utilidades colectivas y sociales. La figura del Telecentro y el Teletrabajo" Tesis de grado. Universidad de Lleida. España.
- Diez & Miranda (2010). "INTERNET Y COMERCIO ELECTRÓNICO " Tesis de grado. Universidade de Santiago de Compostela. España.
- Gallego, Bueno & Terreño (2016). "Motivaciones y barreras para la implantación del comercio electrónico en España: un estudio Delphi" Tesis de grado. Universidad Pablo de Olavide. España.
- Garcia (2012). "La comunicación de la marca en las pymes a través de sus sedes webs. El caso de las pymes extremeñas" Tesis de grado. Universidad de Extremadura. España.
- Jones, Motta & Alderete (2016). "Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del comercio electrónico en Mipymes de Córdoba, Argentina" Tesis de grado. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.
- López, Albanese & Sánchez (2015). "Gestión de riesgos para la adopción de la computación en nube en entidades financieras de la República Argentina" Tesis de grado. Universidad Nacional del Sur. Argentina.

- Mendoza & Valenzuela (2014). "Aprendizaje, innovación y gestión tecnológica en la pequeña empresa: Un estudio de las industrias metalmecánica y de tecnologías de información en Sonora" Tesis de grado. Universidad Autónoma de Baja California. Colombia.
- Ortega (2015). "Inclusión de las TIC en la empresa colombiana" Tesis de grado. Fundación Konrad Lorenz. Colombia.
- Prada (2016). "Las TIC, factor de efectividad en la aplicación del mercadeo digital en negocios de retail" Tesis de grado. Facultad de Administración Finanzas y Ciencias Economicas. Colombia.
- Robayo (2016). "La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano" Tesis de grado. Universidad Nacional de Colombia. Colombia.
- Ruiz, Ayala, Alomoto & Acero (2015). "Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España" Tesis de grado. Universidad de Puerto Rico. Puerto Rico.
- Samohano & Lopez & Martinez (2017). "El efecto de la innovación en el resultado empresarial durante la recesión económica. Una aplicación a la industria de la automoción" Tesis de grado. Universidad de Cantabria. España.
- Sanchez (2015). "Problemas y retos de gestión empresarial en la economía digital" Tesis de grado. Universidad Camilo José Cela. España.
- Sandoval (2015). "Modelo de negocio para las mipymes colombianas del subsector cuero, mediante el uso de las TIC" Tesis de grado. Universidad CEU San Pablo. España.
- Soler (2017). "El precio como elemento moderador en la gestión de marca, la gestión de la innovación y la coordinación entre gestores de destino y hoteles" Tesis de grado. Universidad de Málaga . España.
- Vergara (2011). "Aplicación del análisis tecno-económico al despliegue de redes de acceso de próxima generación. El caso de la competencia entre plataformas, la regulación y las políticas públicas en España" Tesis de grado. Universidad Politécnica de Madrid. España.