



Foto: Lucas Espinal Villa

El valor de las TIC en la negociación internacional

Diversos estudios realizados sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han revelado resultados favorables en aspectos de eficiencia y eficacia en la negociación internacional. Un grupo de investigadores se dio a la tarea de revisar cómo las empresas colombianas implementan las TIC para sus intercambios comerciales de carácter internacional



El proceso de negociación internacional se trata de un conjunto de operaciones y actividades que permiten la compraventa internacional (importación y exportación) e incluye etapas como preparación, diálogo y cierre de la negociación.

Este proceso involucra, además, la capacidad de los profesionales en esta área, de conocer los contextos, fortalezas y debilidades de los mercados, a los cuales quieren ingresar con sus productos y servicios. Dice también la experiencia de quienes participan en estos procesos, que es imprescindible la habilidad para comunicarse en otros idiomas o la posibilidad de generar vínculos de confianza. Sin embargo, las herramientas

para llevar a cabo esta labor deben ser consecuentes con la responsabilidad que implica llevar a buen término una transacción comercial internacional.

En palabras más simples significa que, hoy, los negociadores se valen del correo electrónico, procesadores de texto, teléfono, hojas de cálculo, portales web, páginas web empresariales, sistemas de digitalización de texto e imágenes, entre otras herramientas genéricas que no fueron creadas específicamente para esta labor.

Partiendo del interés de identificar el nivel de uso de las tecnologías y su impacto e importancia en las organizaciones, se desarrolló la investigación *Apropiación y uso de TIC para la negociación internacional: comparación entre la ciudad de*

Medellín y Colombia, cofinanciada entre la Universidad de Medellín, la Fundación Universitaria Luis Amigó y la Universidad de la Sabana. Uno de los objetivos de la misma era conocer cómo las organizaciones vinculadas a procesos comerciales de carácter internacional, perciben el desempeño de las TIC y si estas les aportan a sus procesos de negociación

Enfoque y hallazgos de la investigación de TIC para la negociación internacional

Este proyecto surgió por el interés del país en participar en nuevos acuerdos comerciales y revisar qué tan preparadas estaban las organiza-

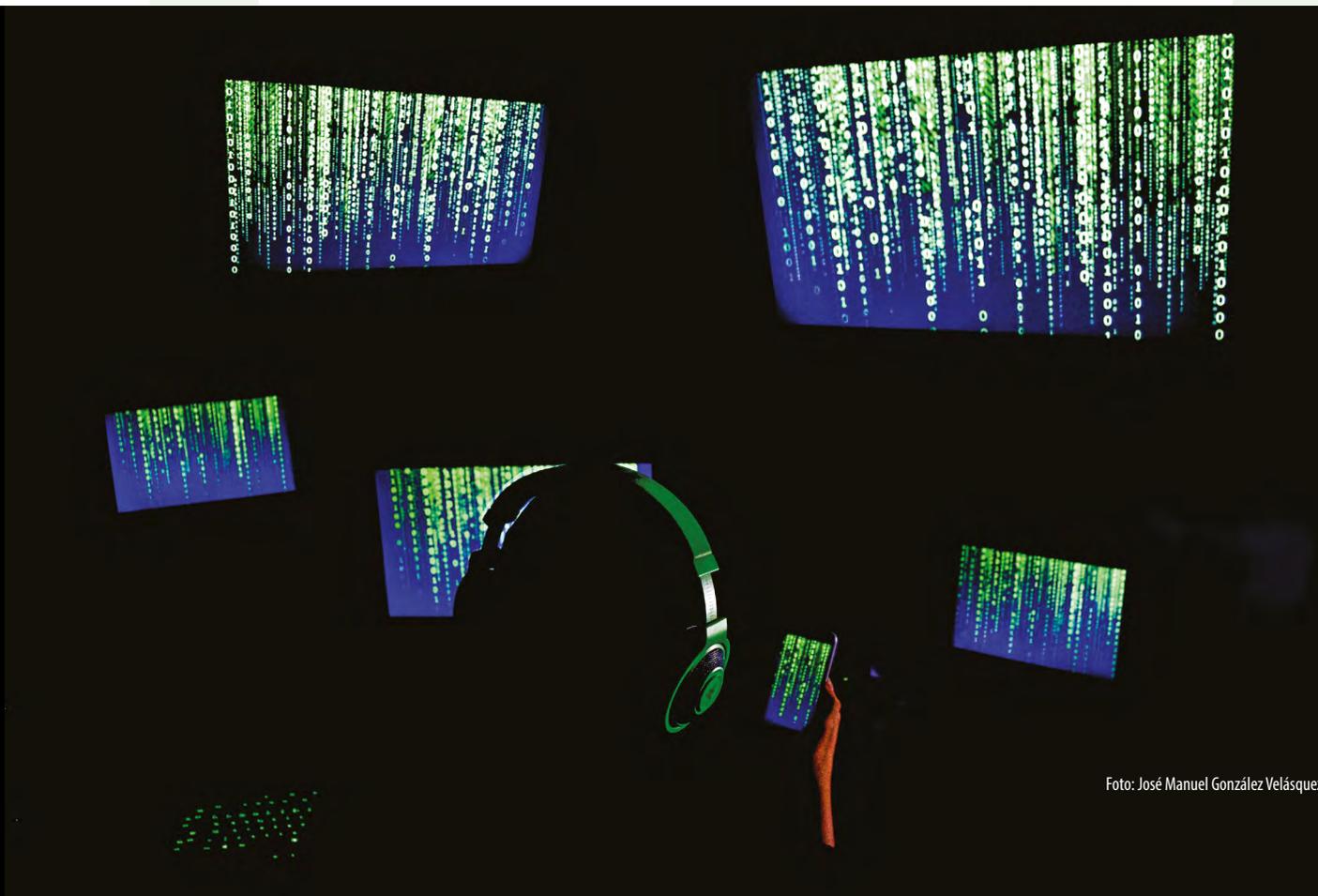


Foto: José Manuel González Velásquez

ciones tanto locales como nacionales para enfrentar los nuevos acuerdos comerciales, analizar cómo funcionarían las TIC en procesos de negociación, y señalar las oportunidades de mejora que se podrían gestar.

El punto de partida fue revisar el número de empresas colombianas exportadoras e importadoras registradas en el año 2013. Según el listado entregado por la DIAN, un total de 41.546 empresas tenían esta característica. De ellas, el equipo investigador tomó una muestra de 383 en Cundinamarca, Antioquia y Valle del Cauca.

La investigación tuvo una duración de dos años aproximadamente, y en ella fue aplicada una metodología cuantitativa que permitió conocer cómo se han apropiado las empresas de las herramientas TIC para realizar sus negociaciones. Se pudo establecer, por ejemplo, que el correo electrónico y un sistema básico de videoconferencia son vitales para los contactos iniciales entre los negociadores.

Las tecnologías que más se utilizan son las genéricas, es decir, las que no fueron creadas exclusivamente para la negociación internacional, o en otras palabras, las consideradas herramientas básicas de ofimática o de trabajo de oficina. En menor proporción se emplean las específicas o especializadas en negociación internacional, como E-procurement o sistemas de soporte a la negociación, sistemas de gestión de relación de clientes, sistemas de planificación de recursos empresariales, sistemas de gestión de proveedores, entre otros.

La investigación también permitió identificar que las empresas con-

sideran importante el uso de TIC en el proceso de negociación internacional, y que usan frecuentemente tecnologías genéricas para apoyar dicho proceso. Sin embargo, las empresas aún no alcanzan ahorros o ventajas de las TIC especializadas, que son sistemas inteligentes que ayudan a procesar la información, a tomar decisiones durante la negociación, estudiar la forma de abordar al negociador, y elegir el tipo de modelo de negociación más conveniente.

Es decir, las TIC de uso específico para la negociación internacional, que pueden incidir de manera positiva en la eficiencia y eficacia de las etapas de preparación, diálogo y cierre, registraron los menores índices de uso, principalmente por el desconocimiento de las mismas.

Limitaciones en el uso de TIC para la negociación internacional

En vista de que otro de los objetivos que motivó la realización de este estudio radicaba en la identificación de las causas por las cuales no se utilizan las tecnologías, los investigadores destacaron que algunas de ellas no se utilizaban debido principalmente al desconocimiento de su existencia o funcionamiento, y a aspectos como la falta de confianza, bajo nivel de seguridad, dificultad de acceso, malas experiencias, falta de proveedores locales y de servicios de capacitación, e incluso por los altos costos de compra e implementación.

Entre los datos más reveladores de la investigación están, por ejemplo,

que las empresas en Colombia desconocen los beneficios de las tecnologías y que la percepción de utilidad y facilidad de uso es baja porque no cuentan con información relacionada con las características, ventajas y desempeño que ofrecen.

La otra parte de este proyecto buscaba hacer una comparación entre Medellín y Colombia frente al uso de las TIC, y el resultado no mostró diferencias representativas porque, tanto a nivel municipal como nacional, se mantiene la tendencia en las razones del no uso de tecnologías especializadas en la negociación internacional.

Aporte de las TIC para los procesos de negociación internacional

Las TIC han permitido una revolución en la forma de llevar a cabo procesos de negociación. Una muestra de ello es que las actividades empresariales tienden a ser desarrolladas en línea gracias al uso de internet. Este es el principal motivo por el cual las nuevas teorías y modelos para la negociación se realizan bajo un entorno *on-line*. Y este entorno ha propuesto un reto a los desarrolladores de aplicaciones y *software* para la creación de herramientas informáticas y de comunicación cada vez más especializadas e idóneas para la optimización de intercambios comerciales entre empresas de nivel internacional. En este campo ya se han logrado algunos avances facilitados por el uso de internet y sus servicios conexos, que hoy generan modelos

de negocio conocidos como negocios electrónicos o *e-business*, y el comercio electrónico o *e-commerce*, donde se planifican y desarrollan estrategias para los intercambios, y se definen las condiciones operativas de la transacción.

Sin importar la distancia, gracias a las TIC, las empresas pueden comprar y vender sus productos, hacer parte de una cadena de suministro dedicada a la compra, planificación y programación, hasta llegar a la automatización de los intercambios entre cliente y proveedor. Además, las TIC especializadas con un enfoque de toma de decisiones multicriterio $\frac{3}{4}$ para analizar aspectos propios de la preparación de la negociación $\frac{3}{4}$ son cada vez más comunes en el mundo y requieren, muchas de ellas, que tan-

to comprador como vendedor tengan acceso y uso de una misma tecnología para facilitar el intercambio de información y obtener el máximo provecho de esta herramienta. Entre las TIC especializadas pueden mencionarse el e-procurement, ERP, directorios electrónicos especializados, sistemas de gestión de proveedores, CRM, ENS, NSS, software para la construcción de escenarios, DSS, entre otras.

En definitiva, las TIC continuarán ganando espacio en el proceso de negociación internacional, en especial aquellas que puedan reemplazar actividades y operaciones rutinarias, así como las que ofrezcan un mayor potencial de integración y conectividad con otras tecnologías. Pero es responsabilidad de las empresas que afrontan procesos de importación y/o

exportación evaluar si el uso de TIC es adecuado, y si las que están utilizando para apoyar la negociación se ajustan a sus necesidades técnicas y gerenciales, pero sobre todo si tienen una función óptima en cada etapa de la negociación. ○

Código interno: 700

Investigación: Aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para la negociación internacional en las empresas de Colombia.

Investigador: José Alejandro Cano Arenas

José Jaime Baena Rojas

Hugo Román Pérez

Jairo Alberto Jarrín Quintero

Entidades participantes: Universidad de Medellín, Universidad de la Sabana, Universidad Católica Luis Amigó

Estado: Terminado

Reseña escrita por: Juliana Zuluaga Tamayo



Foto: Lucas Espinal Villa