



## Artículo

# Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional



Jose Alejandro Cano\* y Jose Jaime Baena

Profesor Investigador, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de Medellín, Medellín, Colombia

## INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

### Historia del artículo:

Recibido el 3 de agosto de 2014  
Aceptado el 19 de marzo de 2015  
On-line el 29 de mayo de 2015

### Códigos JEL:

L86  
M15  
M16

### Palabras clave:

Tecnologías de información y comunicación  
Negociación internacional  
Internacionalización  
Fases  
Empresas

### JEL classification:

L86  
M15  
M16

### Keywords:

Information and communication technologies  
International negotiation  
Internationalization  
Phases  
Enterprise

## R E S U M E N

Este artículo identifica las principales tecnologías de información y comunicación (TIC) que se utilizan en el proceso de negociación internacional, clasificándolas por etapas y funcionalidad. Para esto se realizó una revisión de la literatura en bases de datos reconocidas y de alto impacto, con lo cual se construyó una propuesta de etapas en las que se divide el proceso de negociación internacional y una caracterización de las TIC teniendo en cuenta elementos como funcionalidad, herramientas comerciales, complejidad de uso y alcance, entre otros. Se concluye que existe una gran variedad de TIC que apoyan las etapas de la negociación internacional, brindando diversas soluciones a las necesidades específicas de cada empresa respecto al manejo de la información y comunicación.

© 2015 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

## Trends in the use of information and communication technologies for international negotiation

### A B S T R A C T

This article identifies key information and communication technologies (ICT) used in the international negotiation process, classifying them by phases and functionality. A literature review was conducted in recognized and high impact databases, building with this information a proposal of phases for the international negotiation process, and characterizing ICT by elements such as functionality, business tools, complexity and scope of use, among others. We conclude that there is a wide range of ICT to support the stages of international negotiations, offering various solutions to the specific needs of each company regarding to the management of information and communication.

© 2015 Universidad ICESI. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

\* Autor para correspondencia. Calle 4 # 18-55 Int. 1006, Medellín, Colombia.  
Correo electrónico: [jacano@udem.edu.co](mailto:jacano@udem.edu.co) (J.A. Cano).

## Tendências no uso das tecnologias de informação e comunicação para a negociação internacional

### R E S U M O

#### Classificações JEL:

L86  
M15  
M16

#### Palavras-chave:

Tecnologias de informação e comunicação  
Negociação internacional  
Internacionalização  
Fases  
Empresas

Este artigo identifica as principais tecnologias de informação e comunicação (TIC) que se utilizam no processo de negociação internacional, classificando-as por etapas e funcionalidade. Para isto realizou-se uma revisão da literatura em bases de dados reconhecidas e de alto impacto, com o qual se construiu uma proposta de etapas nas que se divide o processo de negociação internacional e uma caracterização das TIC tendo em conta elementos como funcionalidade, ferramentas comerciais, complexidade de uso e alcance, entre outros. Conclui-se que existe uma grande variedade de TIC que apoiam as etapas da negociação internacional, proporcionando diversas soluções às necessidades específicas de cada empresa em relação ao uso da informação e comunicação.

© 2015 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este é um artigo Open Access sob a licença de CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

## 1. Introducción

La negociación internacional resulta determinante para el comportamiento de la economía mundial debido a que una gran cantidad de empresas venden su producción a países extranjeros y compran sus provisiones de estos, por lo cual una empresa que opera internacionalmente debe realizar operaciones de importación y/o exportación, las cuales difieren de forma significativa de la manera tradicional de hacer negocios a nivel local (Daniels, Radebaug y Sullivan, 2004).

Con el paso de los años, la implementación de tecnologías de información y comunicación (TIC) en las empresas ha generado el desarrollo de un nuevo paradigma organizacional, y es ahí precisamente donde radica la importancia de estas herramientas, que cada vez inciden en un mejor funcionamiento de las empresas al emplear prácticas de planificación y mejoramiento de procesos, los cuales sucesivamente afectan el rendimiento operativo organizacional (Kleinschmidt, de Brentani y Salomo, 2007).

También se destaca cómo las empresas que han logrado internacionalizarse requieren herramientas que soporten este tipo de procesos de intercambio comercial, dadas las diferencias significativas entre las partes, asociadas al idioma, distancias, marcos legislativos, culturas, monedas, geografía, entre otros aspectos (Gómez y Martínez, 2003). Las TIC en el proceso de negociación internacional ofrecen otros beneficios tales como aumentar la eficiencia a través del ahorro en tiempos totales del proceso y ahorros en gastos de desplazamiento. De igual forma, ofrecen un aumento de la eficacia al reducir malentendidos durante la negociación, brindar soporte en la toma de decisiones, manejar diferentes niveles de formalismo y formas de contactar la contraparte. Adicional a esto, las TIC facilitan la construcción de relaciones, la gestión de información y el planteamiento de alternativas de negociación (Baena y Cano, 2014).

Debido a la importancia que tiene el uso de las TIC en la negociación internacional, esto ha hecho que el tema sea objeto de estudio de múltiples autores, los cuales han presentado investigaciones que se enfatizan en un grupo delimitado de TIC, como el caso de Thompson y Nadler (2002), Morris, Nadler y Kurtzberg (2002) y Papastathopoulou y Avlonitis (2009), que se enfocan en el correo electrónico, teléfono y fax; Narasipuram (2008), por su parte, estudia sistemas para la construcción de escenarios y toma de decisiones, mientras que Johnson y Cooper (2009a) y Bilos y Kelic (2012) se concentran en la mensajería instantánea y las redes sociales; respecto a Kersten y Lai (2007), estos autores investigan sobre sistemas de soporte a la negociación, o *negotiation support systems* (NSS), y sistemas de negociación electrónica, o *electronic negotiation systems* (ENS).

Uno de los trabajos que más se ha aproximado en abarcar un rango más amplio de TIC para la negociación internacional es el caso de Low y Ang (2011), quienes estudian tecnologías como correo electrónico, teléfono, fax, sistemas de toma de decisiones, mensajería instantánea, redes sociales, NSS y videoconferencia; sin embargo, en su trabajo hace falta una mejor estructura en la caracterización de dichas tecnologías, y abarcar otras TIC que son importantes en el proceso de negociación internacional. En otros campos del conocimiento, autores como Correa, Gómez y Cano (2010) logran realizar una caracterización estructurada y uniforme de las TIC para la gestión de almacenes.

Debido a esto, el presente artículo tiene como objetivo identificar, a través de una revisión de la literatura, las diferentes TIC que pueden complementar y mejorar las fases o etapas del proceso de negociación internacional. Partiendo entonces de esta lógica, en el apartado metodológico se presentan las fuentes de información consultadas para identificar artículos, que por su contenido y pertinencia permitieron una mejor comprensión del aporte que ofrece cada una de las TIC a la negociación internacional. Luego, en el marco teórico se describe primero la influencia de las TIC en el proceso de negociación internacional, presentando las diferentes etapas o fases que se requieren para llevar a cabo este proceso, contrastando trabajos importantes de diversos autores (Lim y Murnighan, 1994; Kersten y Lo, 2001; Kersten, 2003; Braun et al., 2006) que en los últimos años han investigado en este campo. De esta forma se generan esquemas y tablas para facilitar la descripción de las etapas de la negociación internacional y explicar así beneficios, utilidades y formas de aplicar las TIC en dicho proceso. Posterior a esto, en la segunda parte del marco teórico se profundiza en la importancia de las TIC en el proceso de negociación internacional.

Como resultado del análisis de la información recolectada en la revisión de literatura, se realiza una caracterización de las TIC que se consideran útiles en la negociación internacional, resaltando aspectos importantes como funcionalidad, nombre de herramientas comerciales, etapas de la negociación en las que son útiles, complejidad de manejo, tipo de comunicación que ofrecen, tipo de información a gestionar e intercambiar, grado de especialidad y autores que han investigado respecto al tema.

En la parte final del artículo se presentan las conclusiones y líneas de trabajo futuras que se obtienen como consecuencia de la investigación llevada a cabo.

## 2. Metodología

Para plantear el problema de la investigación que trata este artículo se llevó a cabo una búsqueda de información académica

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/997899>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/997899>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)