1. **introducción:**

En los últimos años se evidencio una gran evolución de las TIC’s dentro de las organizaciones pasando del papel y el guardado manual de archivos, así como de la toma de decisiones con bases no tan certeras a poder buscar patrones en el comportamiento de los clientes a través de big data y el uso de bases de datos para tener toda la información de la organización centralizada en un lugar, podemos ver su gran expansión y adopción dentro de las empresas ayudando a gestionar toda la información y trabajo que estas generan a través tanto del uso de herramientas de ofimática que usan los empleados día a día, así como a través de un CRM Online o un ERP posibilitan gestionar la relación con los clientes, interacciones entre empleados y comunicación entre los diferentes departamentos de una empresa, a pesar de poder encontrarse en diferentes países o kilómetros de distancia.

Es por ello por lo que el uso TIC’s dentro aplicadas las organizaciones tuvo una rápida evolución, no solo en el ámbito de los negocios sino también a nivel gubernamental.

Ya vimos como las empresas han evolucionado en el uso de TIC’S, pero profundizando un poco en su impacto, vemos como se está aumentando el uso de estas tanto para el aumento en la productividad como en la competitividad, brindando no solo la posibilidad de ser más eficientes en el uso de los recursos a la vez que permiten dar mucha mayor flexibilidad y agilidad para atender requerimientos cada vez cambiantes en los clientes, permitiendo una mejora en las siguientes áreas:

* Reducción de Costos
* Aumento en Ventas
* Mejoras en la rentabilidad
* Mejora en la satisfacción y fidelidad de clientes y proveedores
* Hacen más eficientes las estructuras organizacionales
* Facilitan el entrenamiento del personal
* Mejoran la comunicación al interior de la empresa
* Mejoran la comunicación con clientes proveedores, gobierno y otros aliados

Por otro lado, no todo fue tan fácil en esta implementación debido a que los cambios profundos que producen las TIC’s dentro del comportamiento de una empresa las cual no contiene ningún tipo de herramienta de este estilo requieren un cambio muy profundo dentro de los procesos de la organización, la cual provoca una resistencia dentro de la cultura de la organización y que genera una gran resistencia dentro de ella, es por ello por lo que debemos implementar las TIC’s de una manera inteligente y gradual, llevando a cabo una capacitación y uso de la misma para poder obtener el máximo beneficio de estas dentro de la organización.

A su vez el uso de TIC’s abre paso hacia la innovación ya que no solo se crean nuevas oportunidades sino también a nuevas problemáticas las cuales pueden ser resueltas también con el uso o creación de estas, y es justo por esta innovación como todavía mas organizaciones pueden entrar dentro del mundo de las TIC’s creando herramientas mas automatizadas y sencillas para poder realizar cada vez trabajos automatizados de una forma mas rápida.

1. **Tipos de E-Business y diferencia entre comercio electrónico directo e indirecto:**

**Los tipos de E-Business son:**

* **Business-to-Business (B2B):** Son transacciones electrónicas de diferentes servicios o productos entre dos empresas o negocios.
* **Business to Consumer (B2C):** Es la forma más común de comercio electrónico porque es la relación entre un vendedor y los clientes finales. Este vio un gran crecimiento con él con el desarrollo de Internet y las últimas tecnologías.
* **Business to Employee (B2E):** Utiliza una red que permite a las empresas brindar productos y/o servicios a sus empleados. Normalmente, las empresas utilizan redes B2E para automatizar los procesos corporativos relacionados con los empleados.
* **Consumer to Business (C2B):** Es un modelo de negocio en el que los clientes o usuarios crean un servicio/producto que es utilizado por la empresa.
* **Consumer to Consumer (C2C):** Las transacciones electrónicas se realizan entre el cliente y otro cliente. Se hizo posible con la ayuda de terceros como eBay como un mercado para la acción en línea.
* **Government to Consumer (G2C):** Incluye todas las transacciones entre el consumidor/cliente y el gobierno.

La principal diferencia entre el comercio electrónico directo e indirecto es que mientras que el comercio electrónico directo usa comercialización de bienes y servicios inmateriales, donde el suministro del pedido es en forma electrónica, el comercio indirecto usa comercialización de bienes y servicios materiales, donde el suministro del pedido es en forma física a través de medios tradicionales de transporte.