



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas



ISP - Proveedores de Servicio de Internet

AR Tema extractado del libro "**Análisis Funcional de Sistemas y Tecnologías de la Información**" de Aníbal M. Mazza Fraquelli - ISBN 978-987-26981-3-3

Presentación del Tema

Los **Proveedores de Servicios de Internet para empresas** (*Internet Service Providers for Business, Business ISPs – Proveedores Empresariales de Internet*) son organizaciones que brindan conectividad a Internet con características técnicas, contractuales y de soporte orientadas a entornos corporativos. Desde la perspectiva de las **Tecnologías de la Información (Information Technologies, IT)**, estos proveedores constituyen un componente crítico de la infraestructura, ya que habilitan el funcionamiento de los **sistemas de información**, las comunicaciones digitales y el acceso a servicios externos.

Para la administración, la conectividad empresarial no es un servicio genérico: impacta directamente en la continuidad operativa, la seguridad de la información y la calidad de los procesos digitales.

Desarrollo

El análisis de los proveedores de servicios de Internet para empresas, desde una mirada orientada a TI, puede abordarse a partir de sus características técnicas y su relación con la gestión organizacional.

a) Conectividad empresarial y niveles de servicio

A diferencia de los servicios residenciales, los proveedores empresariales ofrecen **acuerdos de nivel de servicio** (*Service Level Agreement, SLA – Acuerdo de Nivel de Servicio*), que establecen parámetros formales de disponibilidad, latencia, ancho de banda y tiempos de respuesta ante incidentes.

Desde la gestión de TI, los SLA permiten:

- Asegurar continuidad del negocio (*business continuity*).
- Reducir riesgos operativos asociados a caídas de conectividad.
- Medir y auditar el desempeño del proveedor.

b) Impacto en los sistemas de información

Los sistemas de información corporativos —como **ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales)**, **CRM (Customer Relationship Management – Gestión de Relaciones con Clientes)** o plataformas en la nube— dependen de una conectividad estable y segura.

Una conexión deficiente puede afectar:

- El acceso a aplicaciones críticas.
- La sincronización de datos en tiempo real.
- La experiencia de usuarios internos y externos.

Desde la administración, el proveedor de Internet se convierte en un eslabón clave de la cadena de valor digital.

c) Seguridad y gestión de redes

Los proveedores empresariales suelen ofrecer servicios complementarios vinculados a la seguridad, como firewalls administrados, enlaces dedicados, redes privadas virtuales (*Virtual Private Network, VPN – Red Privada Virtual*) y segmentación de tráfico.

Desde la mirada de TI, estos servicios contribuyen a:

- Proteger la información corporativa.
- Controlar accesos a sistemas internos.

- Cumplir políticas de seguridad y normativas vigentes.

d) Ejemplo aplicado

Una empresa que opera con sistemas en la nube y trabajo remoto necesita una conectividad confiable y redundante. Si contrata un proveedor sin SLA adecuados, una interrupción del servicio puede paralizar operaciones administrativas, ventas y atención al cliente. En cambio, un proveedor empresarial con enlaces redundantes y soporte especializado reduce el impacto de incidentes y asegura la disponibilidad de los sistemas de información.

Conclusión

Los proveedores de servicios de Internet para empresas cumplen un rol estratégico en la gestión de tecnologías y sistemas de información. Desde la perspectiva de la administración, no se trata solo de contratar conectividad, sino de seleccionar un socio tecnológico que garantice disponibilidad, seguridad y soporte alineados con los objetivos del negocio.

Para los estudiantes de licenciatura en administración, comprender la función de estos proveedores permite vincular decisiones técnicas con la continuidad operativa, la gestión de riesgos y la eficiencia organizacional en entornos cada vez más digitalizados.

Preguntas de autoevaluación

1. ¿Por qué la conectividad a Internet es un recurso crítico para los sistemas de información empresariales?
2. ¿Qué diferencia existe entre un servicio de Internet residencial y uno empresarial?
3. ¿Qué rol cumplen los SLA en la relación con un proveedor de Internet?
4. ¿Cómo impacta la conectividad en la seguridad de la información organizacional?
5. ¿Por qué la elección del proveedor de Internet es una decisión estratégica para la administración?

Material de Clases

Compilado por **Aníbal M. Mazza Fraquelli** Doctor de la Universidad de Buenos Aires para el uso de sus clases en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Contenidos de esta página

Los contenidos **aquí incluidos integran desarrollos y escritos propios del autor, así como materiales de terceros (documentos, textos, fragmentos, conceptos, imágenes, esquemas, definiciones u otros recursos)**, los cuales son utilizados a título ilustrativo, explicativo o formativo, respetando la normativa vigente en materia de derechos de autor y citando las fuentes cuando corresponde.

La selección, organización, adaptación pedagógica y contextualización de los contenidos constituye un trabajo original del autor, orientado a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Este material no persigue fines comerciales y su reproducción, total o parcial, queda limitada al ámbito educativo, debiendo preservarse siempre la mención de la autoría y las fuentes originales.

Autorización de uso

Se permite la reproducción, comunicación pública, distribución y utilización total o parcial de los contenidos de su material, en formato físico o digital, con fines exclusivamente educativos, académicos o de divulgación, siempre que se respete la integridad del contenido y se incluya la correspondiente referencia a la fuente y a la autoría.

Las ideas, opiniones e interpretaciones contenidas en este material corresponden exclusivamente al autor.

Queda expresamente excluido cualquier uso con fines comerciales.