

# La informática y las Tecnologías de Información como materia prima para las PYME's

Mtro. Jesús Antonio Gaxiola M.

Junio de 2003

---

Según datos de FUNDES México presentados en la Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo celebrada en Monterrey N.L., el 60% de las empresas PYME's desaparecen por causas de desconocimiento y deficiencias de la gestión empresarial. Las Pequeñas y Medianas Empresas de México son muy productivas, poseen artesanos y técnicos con capacidad para ofrecer un buen servicio o producto, pero a nivel administrativo y gerencial presentan serios problemas. La solución planteada por FUNDES es realizar consultoría, capacitación y hacer mejor uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

La intención del presente ensayo es dar un panorama de cómo la Informática y las Tecnologías de Información (TI) pueden dar un impulso importante a la gestión en las PYME's, además de dar un recorrido sobre la relación de las TI y las características de los dueños empresarios para poder concluir sobre la unión necesaria de la Informática, las TI y la función administración como materia prima para obtener como producto el desarrollo sostenible de las PYME's.

La relevancia de las PYME's en el desarrollo económico del país, así como su importancia a la hora de impulsar el uso de la informática en México, es una de las cuestiones claves en el panorama empresarial mexicano de hoy en día. Según el INEGI el 99% de los 2.84 millones de empresas en México son micro, pequeñas y medianas, además emplean al 64% de los trabajadores. Representan para el gobierno el 42% del PIB (producto interno bruto).

Por lo anterior, el gobierno esta incentivando la aplicación de soluciones informáticas en las PYME's a través de entidades como "crece" y "contacto PyME" de la secretaría de economía del gobierno de México, o los centros de vinculación empresarial promovidos por la misma secretaría en las principales ciudades del país. La Universidad debe representar otra opción viable para que los empresarios obtengan consultoría de alta calidad y detectar necesidades de capacitación a nivel gestión administrativa, para posteriormente proceder a la ejecución de acciones encaminadas a ser competitivas.

La universidad a través de sus mecanismos de vinculación (que incluyen a profesores y alumnos) debe evitar que las empresas se vuelvan obsoletas y por consiguiente tengan el riesgo de desaparecer, es necesario buscar dar consultoría a las PYME'S sobre los factores que impactan en su funcionamiento, como es el recurso humano, la tecnología para la producción, la administración y la informática solo por mencionar algunos. El peor error que puede cometer un empresario ante los cambios que se presentan en el mundo de los negocios es sentarse a ver como los demás evolucionan y no toman la decisión de adaptarse para sobrevivir en el mercado.

Una característica de una PYME es que no puede tener una serie de departamentos especializados claramente definidos y atendidos cada uno por un ejecutivo, sin embargo, sí necesita que todas las funciones gerenciales de una empresa sean desarrolladas. Por ejemplo, en las PYME's donde el dueño-empresario se maneja de manera jerárquica y tiene un escaso nivel de delegación, la circulación de conocimientos e información es poca y para cualquier empleado es difícil realizar adecuadamente funciones gerenciales. Para apoyar las multifunciones de un gerente PYME es necesario aplicar los principios de la informática y las

tecnología de información que la soportan, ¿Campo desconocido para los gerentes PYME? posiblemente, pero el nivel gerencial no debe negar su importancia.

Según estudios realizados por la Secretaría de Economía muestran que aunque existe ya aceptación de las herramientas informáticas por parte de los gerentes y dueños de las PYME's, e incluso invierten en ella regularmente, les hace falta lograr su uso eficiente y adecuado, de manera tal que realmente de un servicio a la administración, agregando valor al producto o servicio de las empresas. Actualmente el uso de las tecnologías de información es moderado y dirigido a aplicaciones administrativas muy básicas. Es necesario que la universidad a través de sus profesores y alumnos ayuden a los empresarios a cambiar la visión para que su administración sea más proactiva, más agresiva y abierta hacia los negocios modernos, la universidad debe convencer a todos los empresarios que estamos en la época de la economía del conocimientos y de la información y si las empresas no se insertan en ella aplicando tecnología, no podrán ser competitivas.

Los empresario de las PYME's deben ver la informática como una ciencia que ayuda a tratar la información en forma automática y a la Tecnología de Información (TI) como una herramienta para lograrlo, es decir, hay que evitar caer en el error de ver ambos concepto como el fin a los problemas de una empresa. La sola adquisición de Tecnología no es suficiente, es necesario ligarla con el objetivo de cada área de la empresa o del negocio completo. La unión adecuada del plan estratégico y el plan operativo dará como resultado una ventaja, que explotándola correctamente podemos convertirla en ventaja competitiva, por ejemplo, si se tiene un excelente sistema de inventario basado en la informática y la tecnología, el plan estratégico sería garantizar el inmediato surtido del pedido realizado por un cliente. Otro ejemplo de la aplicación de herramientas informáticas, en una PYME que tenga un excelente sistema de facturación ligado al de clientes y almacén le permitirá garantizar la entrega rápida de cualquier operación registrada. Así mismo si apoyamos al departamento de crédito con sistemas adecuados podemos controlar y supervisar sus operaciones desde nuestra computadora.

Tener bajo control una empresa puede ser realidad aplicando la tecnología de información y un buen software, esta combinación, puede ofrecer el control del manejo de todas las áreas de tu organización por ejemplo contabilidad, bancos, nómina, ventas, inventarios, punto de venta, etc. Gracias a la informática trabajando para el empresario y empleados se pueden tener índices de actuación por departamento casi al instante, lo que permite realizar análisis más precisos de la situación particular o general del negocio y por consecuencia tomar mejores decisiones que corrijan desviaciones en las metas planeadas.

Al lograr el registro confiables y adecuado de las operaciones empresariales de la empresa utilizando un paquete computacional apropiado, podemos delegar a los ejecutivos, supervisores e incluso empleados la toma de decisiones con un porcentaje de incertidumbre menor, ya que la información disponible será confiable y actualizada. Este tipo de software esta disponible en el mercado mexicano o puede ser desarrollado a la medida por las universidades a un precio bastante accesible para las PYME's. Solo es necesario reflexionar sobre lo que se necesita y asesorarse bien antes de adquirirlos e implementarlos.

El trabajo conjunto entre la empresa y la universidad puede impactar en las PYME's de tal forma, que todo su proceso administrativo y productivo sea medible y verificable, gracias a que la información (producto de las herramientas informáticas) fluirá constantemente para apoyar a la toma de decisiones y el control que el dueño-empresario requiere para su empresa crezca y se desarrolle. La vinculación deberá también ser dirigida a apoyar para establecer un plan estratégico de la empresa acorde al ritmo que el mercado y que la

competencia determinan, y en donde las herramientas tecnológicas tienen la función de ayudar al desarrollo del negocio.

En el sector industrial existe la creencia de que la universidad trabaja por un lado y los empresarios lo hacen por otro diferente y sin relación alguna, la única relación existente se daba a través de la contratación de los estudiantes egresados; Actualmente se hace necesario que la universidad, sus profesores y alumnos establezcan una relación dinámica, abierta y acorde a los requerimientos que entorno económico y social imponen, de tal manera, que se entienda el nuevo papel que la academia debe tener como soporte para las funciones básicas y estratégicas en las PYME'S, sin mencionar la necesidad que existe de que los empresarios y gerentes acepten a los profesores investigadores y estudiantes para que juntos trabajando en equipo multidisciplinario encuentren alternativas y soluciones integrales rentables y creativas que impacten en los resultados de las empresas.

Por último, me gustaría comentar que es claro que la vinculación empresa-universidad debe ayudar a que la correcta aplicación de la informática y de las tecnologías de información en las PYME's, generen como producto una buena administración de los recursos humanos, financieros y materiales de una compañía, debe agregar valor a la cadena y excelencia operacional, debe disminuir costos, debe impactar positivamente en los niveles de servicio y aumenta la eficiencia de las operaciones básicas del negocio e incluso ahorrar en el uso de papel y personal. La universidad esta lista para enfrentar este reto, hay que preparar a los empresarios para enfrentarlo y juntos empresario-academia den el paso hacia la competitividad.