

# Cómo maximizar el aprovechamiento e impacto de las TICs en las Pymes (para el espíritu emprendedor)

José Ignacio Alfaro

CAATEC

Marzo, 2006

# I. Sean lo que son

- Hay que ayudar a los empresarios a tomar conciencia de su naturaleza
  - Emprendedores
  - Administradores
  - Técnicos
  - Maestros

# Actitudes

- Autoestima y confianza en el logro y la realización
- La proactividad
- Una meta y un plan
- Libertad con responsabilidad

# Características deseables

- Desarrollo consistente de nuevos productos
- Desarrollo consistente de nuevos clientes
- Practicar la innovación
- Tomar riesgos
- Mostrar creatividad
- Ajustarse al cambio capitalizándolo
- Lograr resultados
- Crecimiento sobre el promedio
- Ser honorables e inspirar confianza

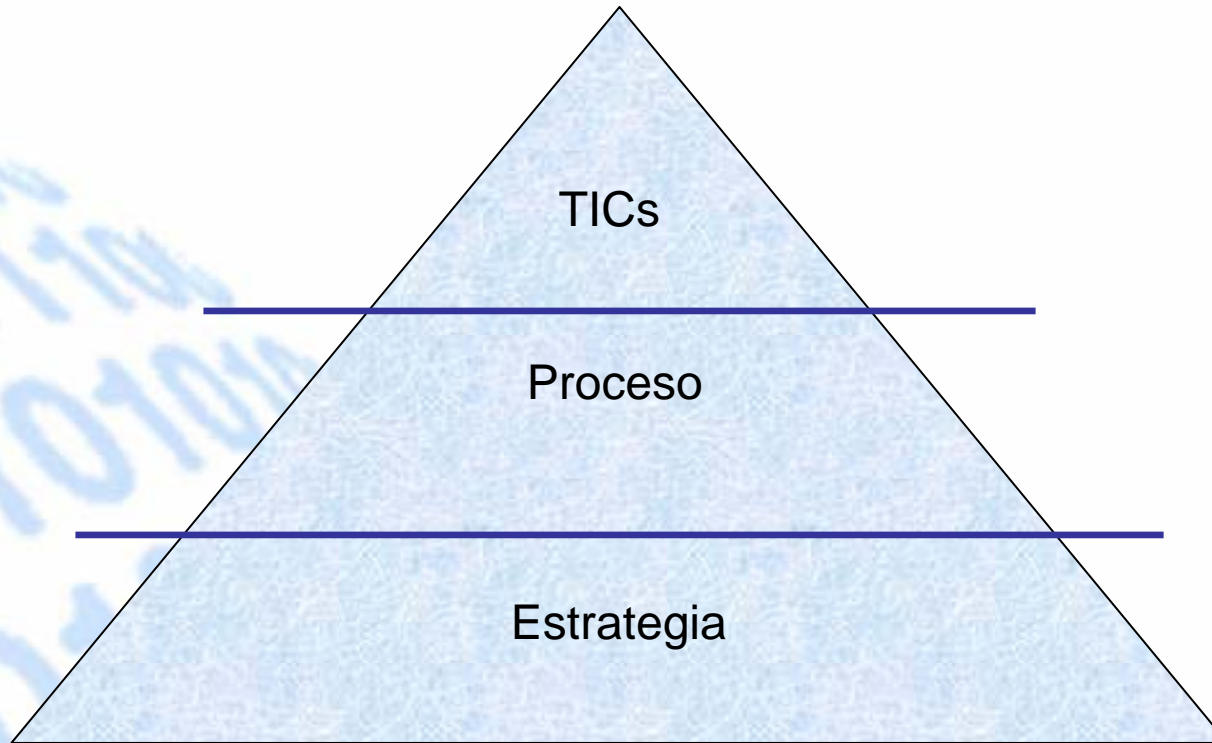
# Acciones

- Búsqueda de oportunidades
- Cómo capitalizarlas?
- Consecución y control de recursos
- Planteamiento de negocios
- Estrategias innovadoras
- Agiles y rápidas
- Gestión del riesgo
- Comunicación y mando

## II. Destrezas Básicas

- Desarrollar un Plan de Negocio
- Obtener Alfabetización Digital

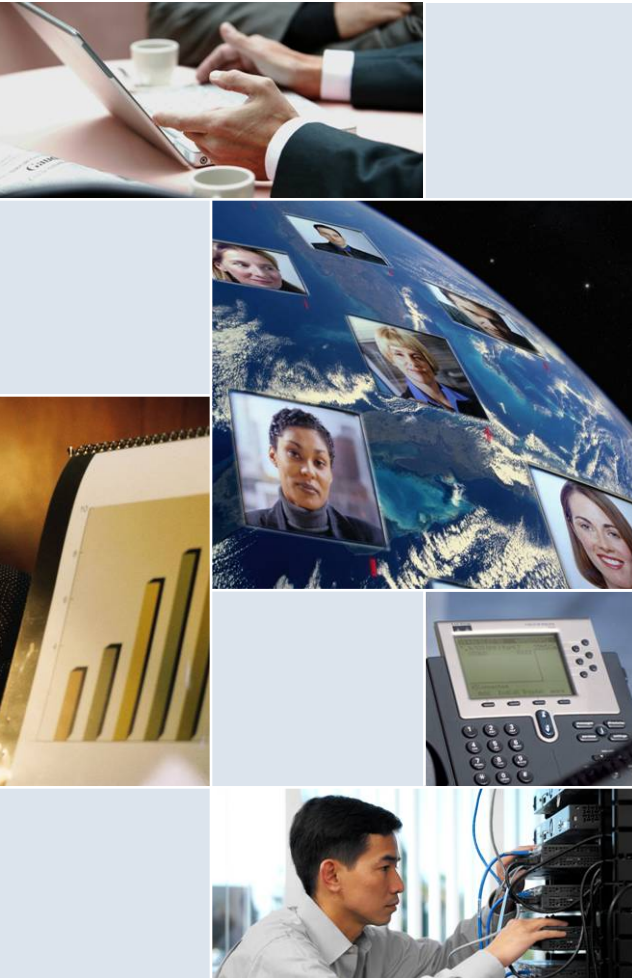
# Naturaleza Jerárquica de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Procesos de Negocios



# Definición de Conceptos

- ✓ **Estrategia:** Desarrollo del Plan de Negocio
- ✓ **Procesos:** Ordenamiento secuencial de los usos de los recursos para obtener un servicio/producto.
- ✓ **TICs:** Herramienta amplificadora de la eficiencia.

# Para maximizar el Impacto de las TICs en la empresa



- 1. Disponibilidad de red de Banda Ancha, Acceso, Confiabilidad, Seguridad**
- 2. Cambiar procesos de Negocio antes de Implementar Tecnología**
- 3. Automatizar procesos con Aplic de Red Integrar resultados a través de la org.**
- 4. Crear una cultura de entrega de servicios**
- 5. Medir: No se puede administrar lo que no se mide**

## Estrategias de:

- Mercadeo
- Información y Comunicación
- Proveeduría
- Eficiencia Administrativa-Financiera
- Gestión de Calidad
- Recursos Humanos

# Las TICs, como herramienta que son, permiten realizar básicamente tres cosas:

1. Obtener más información en mucho menos tiempo, e incluso obtener información que no sería posible obtener de otra manera
2. Procesar esa información de una manera más creativa, completa, rápida y confiable
3. Comunicarnos con más personas más efectiva y eficientemente

# Las TICs, son un asunto de la Gerencia General y de los Propietarios:

1. Deben tomar la decisión de adoptar las TICs en los procesos del negocio
2. Deben partir de una investigación de mercado que determine sus nichos
3. Deben poder negociar alianzas como asociaciones y encadenamientos

# Las TICs se aplican en las siguientes áreas:

1. Administrativa: Contable, financiera, procedimientos, ERP
2. Procesos productivos: CAD, CAM, entrega de productos
3. Relaciones Externas: Mercadeo y CRM, proveedores y SChM, aliados, confidencialidad
4. Control y Evaluación Gerencial: Sistemas de Información y MIS, gestión de calidad, formación del equipo humano

# Detalle de Relaciones Externas:

1. Banca Electrónica
2. B2B
3. B2C
4. B2G
4. Medios de pago y de cobro

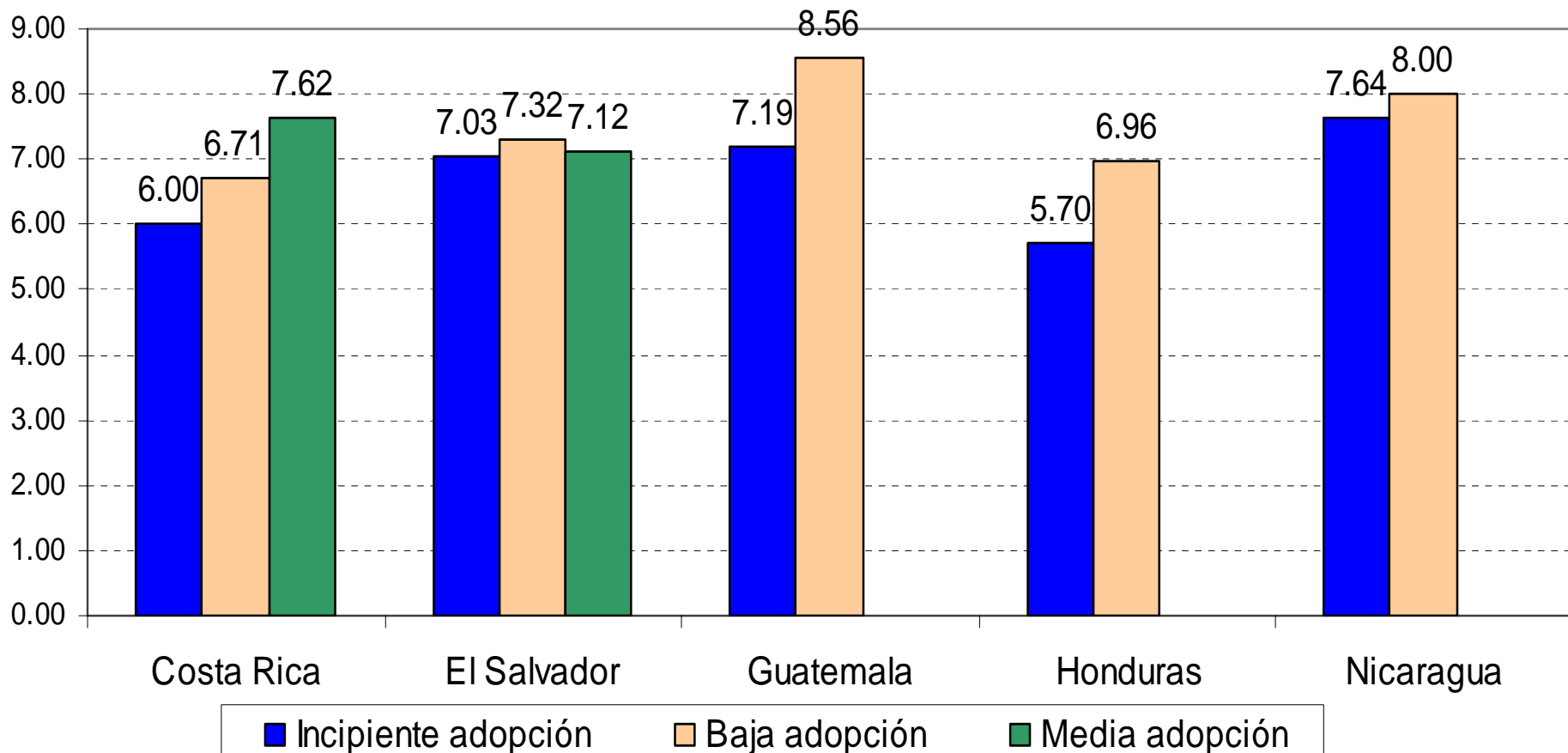
# Usos de la Internet:

1. Investigación
2. Publicidad
3. Mercadeo
4. CRM
4. Website interactivo

# III. Impactos

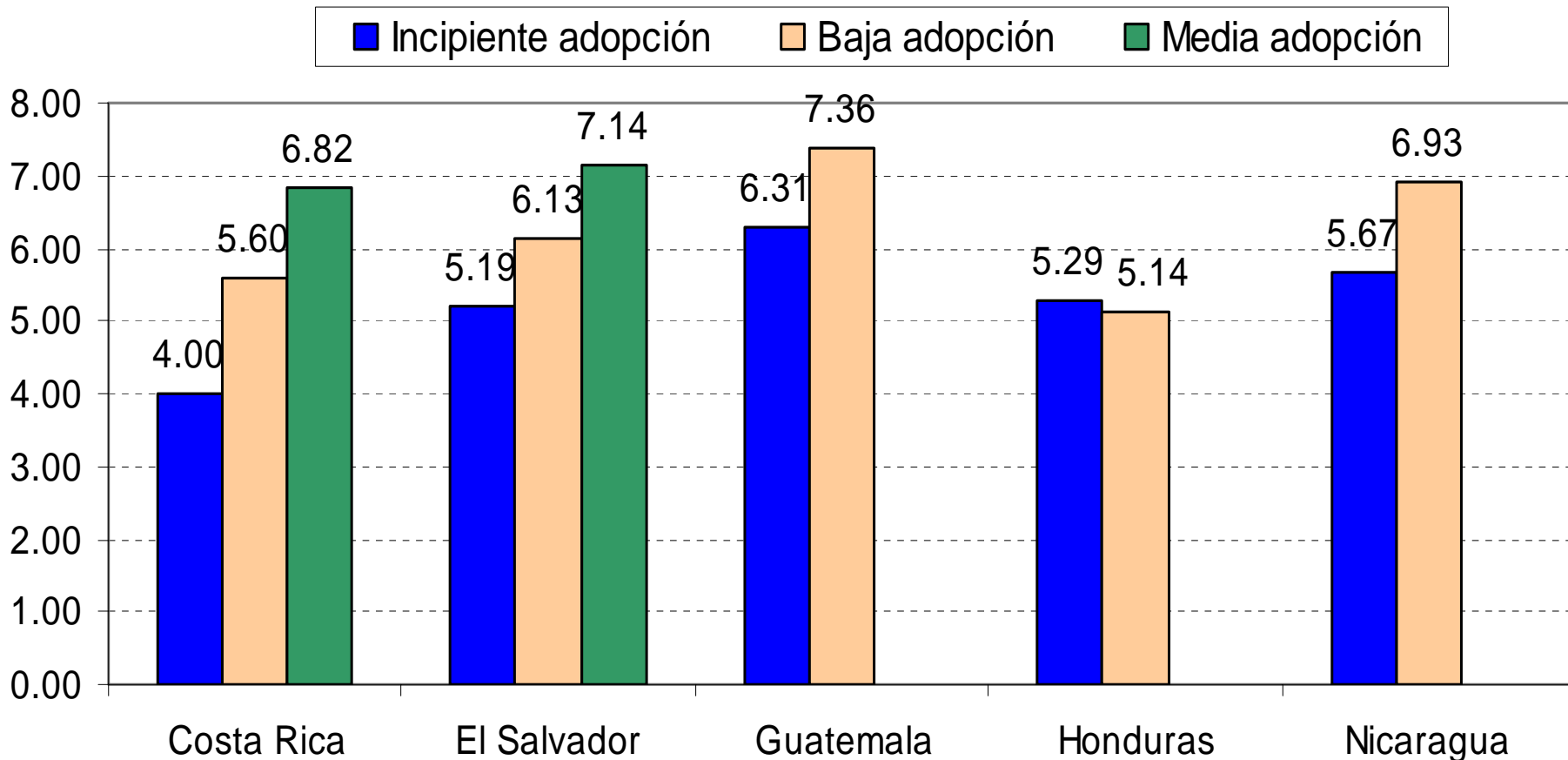
- Impactos reales medidos y manifestados por los gerentes y dueños de las Pymes

# Centroamérica: Impacto de la adopción de TICs en el *Aumento en la productividad* (cantidad de producto por trabajador)



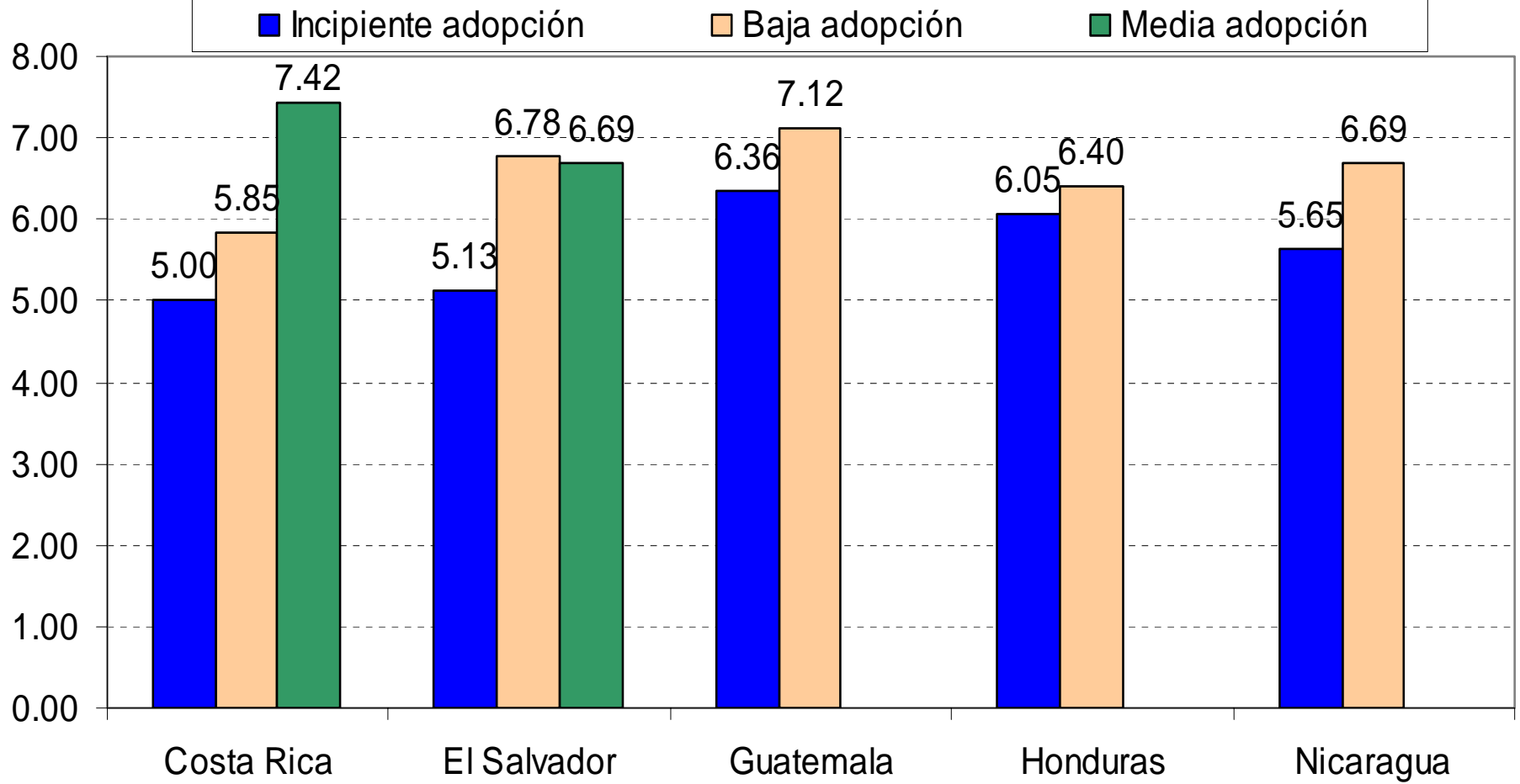
**Fuente:** *TICs en las PYMES de Centroamérica*, International Development Research Centre y Editorial Tecnológica de Costa Rica, 2005

# Centroamérica: Impacto de la adopción de TICs en el *Reducción de Costos*



**Fuente:** *TICs en las PYMES de Centroamérica*, International Development Research Centre y Editorial Tecnológica de Costa Rica, 2005

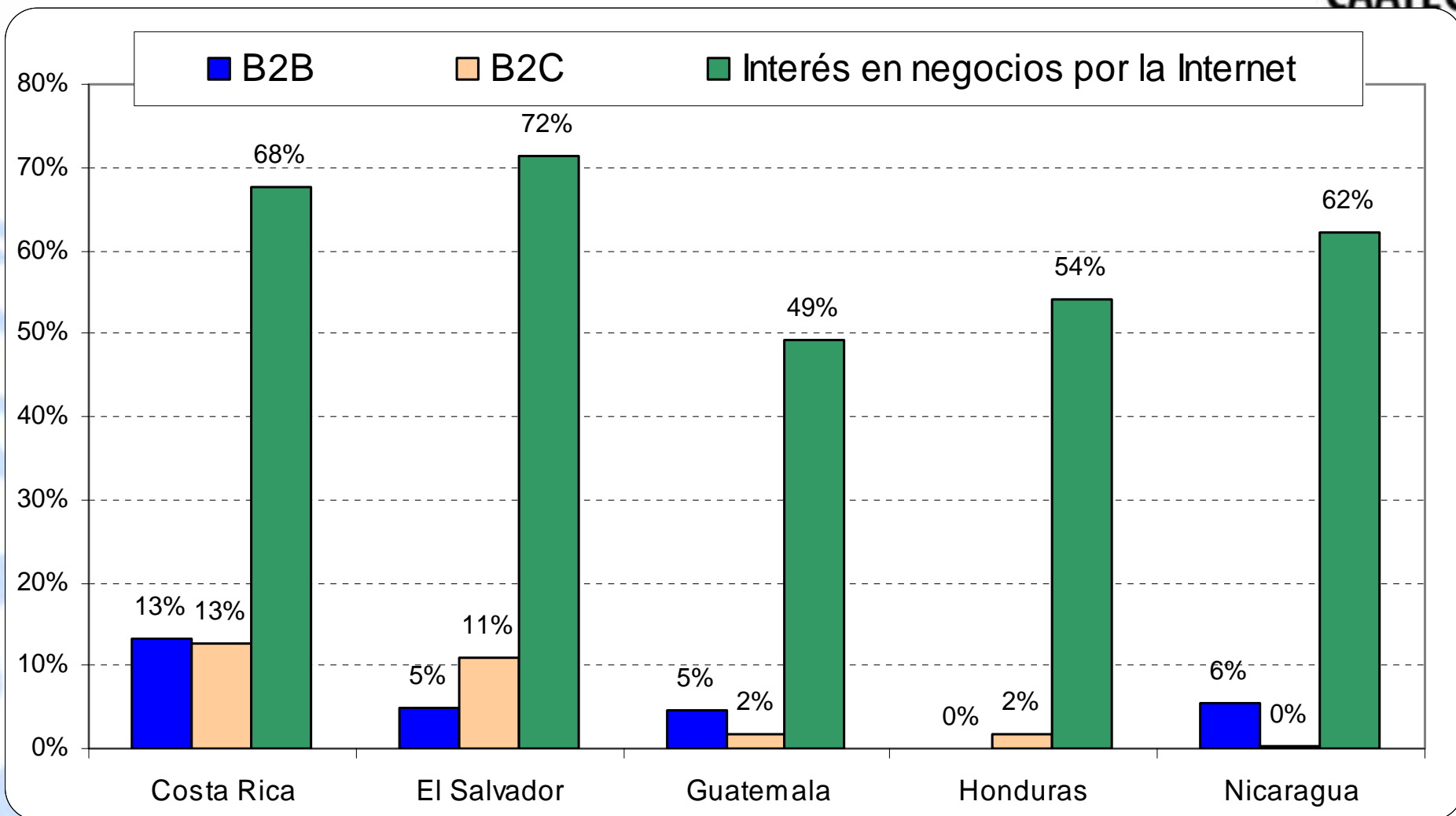
# Centroamérica: Impacto de la adopción de TICs en el *Aumento en las ventas*



**Fuente:** *TICs en las PYMES de Centroamérica*, International Development Research Centre y Editorial Tecnológica de Costa Rica, 2005

# Centroamérica: Uso de las TICs por parte de las PYMES: *el comercio electrónico*

CAATEC



**Fuente:** *TICs en las PYMES de Centroamérica*, International Development Research Centre y Editorial Tecnológica de Costa Rica, 2005

# IV. Apoyo externo a Pymes

- Gobiernos
- ONGs
- Servicios empresariales y subcontrataciones
- Asistencia en LINEA

## *Brecha entre empresas pequeñas y grandes*

- Aunque en países en desarrollo las empresas grandes tienen un mayor grado de adopción de TICs que las pequeñas, el apoyo institucional a las Pymes les permitiría cerrar esta brecha, tal como se ha observado en países desarrollados.

# *Campos de Acción*

- Entorno Macro
  - Infraestructura de telecomunicaciones
  - Legislación
  - Sistema educativo
- Entorno Micro
  - Capacitación en destrezas empresariales
  - Capacitación en TICs
  - Asistencia directa

# ***Sistemas de Apoyo Gubernamental y Mercados de Servicios de Desarrollo Empresarial:***

✓ Transmitir conocimiento, formación e información

a través de TICs para:

Emprendedurismo

Fomentar la asociatividad para la proyectos sectoriales y encadenamientos

Desarrollo Tecnológico

Atracción de Inversiones

Promoción de Exportaciones

Mejorar la Calidad y Productividad

Proyectos Centroamericanos Regionales

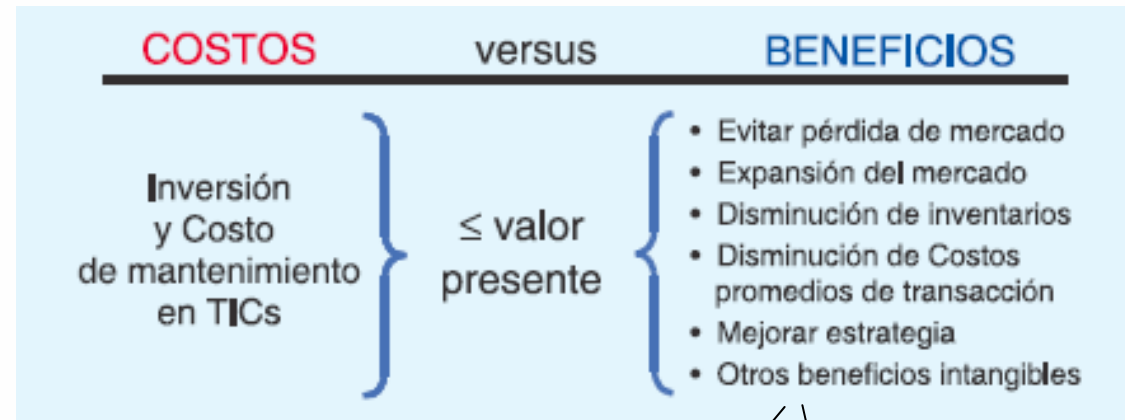
# V. Costos y Beneficios de la Adopción

# Costos de la Adopción

- Inversión y mantenimiento
- Adecuación de los procesos del negocio
- Capacitar sobre los procesos
- Capacitar en TICs

# Marco conceptual sobre la Adopción de las TICs por parte de las PYMES

Toma de decisión:



Se cree que cuesta más de lo que beneficia, pero la verdad no es esta.

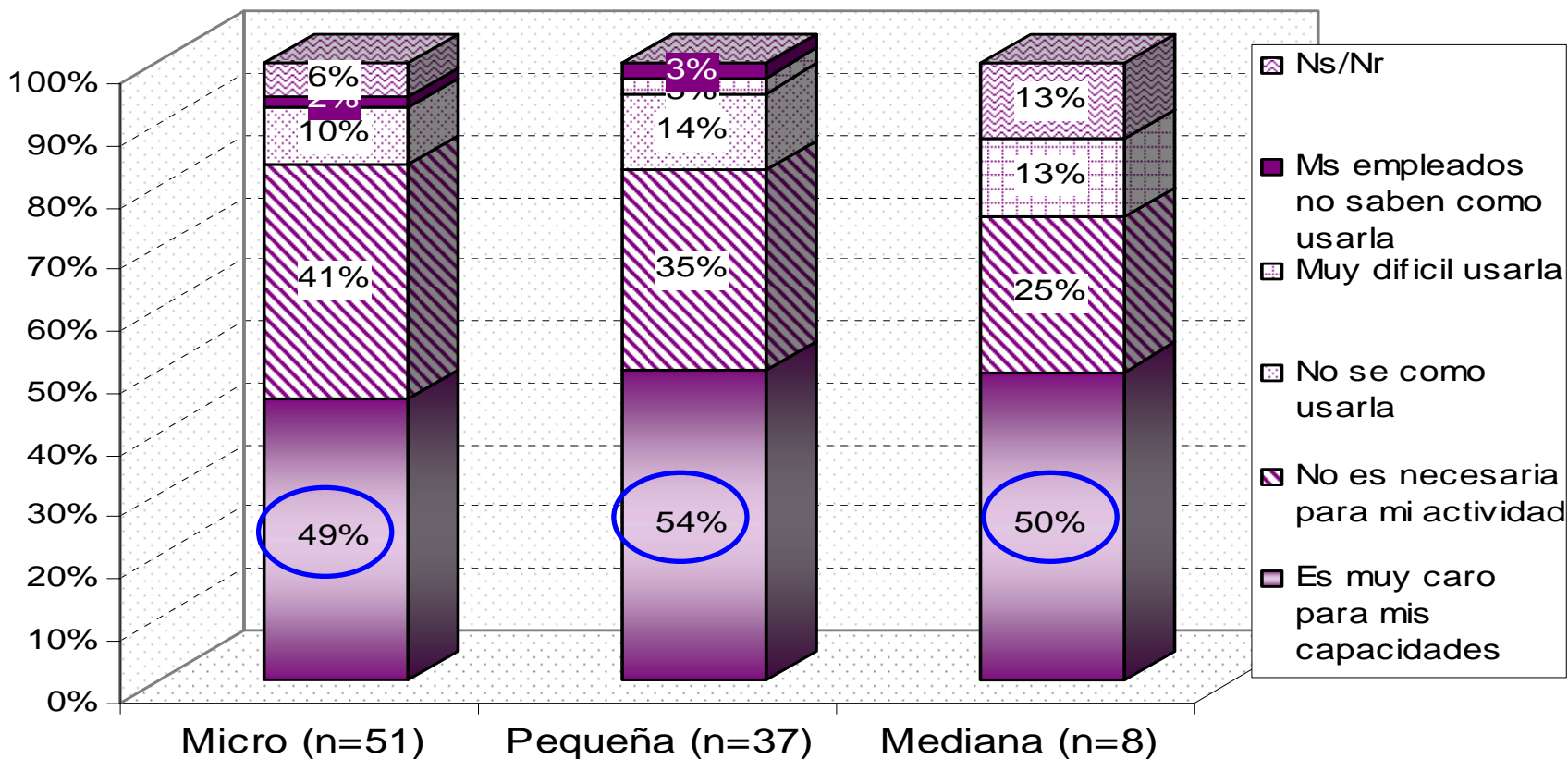
: Economías de escala

Conciencia sobre la importancia de las Aplicaciones de cómputo e Internet

Otros factores externos

# Razones para no usar computadoras

Nicaragua: Razones por las cuales las PYMES no tienen computadora



- Desconocimiento de la importancia de las TICs para las empresas es alto
- Percepción sobre relación costo-beneficio tiende a verse negativa
- Falta de capacitación es clara

# Beneficios de la Adopción

- Productividad y competitividad
- Cada sub-area del negocio mejora
- La gestión empresarial mejora
- PELIGROS: Que la gerencia y los propietarios  
NO se involucren y NO planeen la adopción

# VI. Planeación de la adopción

# Planeación

- **Etapas en la creación e implementación de un plan empresarial**
  - Analice el estado actual de la empresa
  - Determine adónde desea que la empresa esté en el futuro
  - Prepare un plan para llegar desde donde está hasta donde desea que esté la empresa
  - Implemente el plan y monitoree sus resultados con el fin de hacer los ajustes necesarios
- **Los resultados de este proceso son específicos para una empresa en particular**

# Planeación por pasos

- Empiece por evaluar la información que usted tiene, y la información que necesita para tomar decisiones
- Evalúe la infraestructura de las TICs de su empresa
- Evalúe los recursos humanos de su empresa
- Conozca a sus clientes, proveedores, aliados y competencia

# Planeación por pasos (2)

- Use banca electrónica
- Use los servicios en línea del Gobierno
- Use el correo electrónico
- Investigue por Internet
- Publicítese por Internet

# Conclusión

- Una empresa moderna utiliza las TICs en muchas de sus áreas de operación
- Las TICs no tienen que ser complicadas ni difíciles de usar para tener un fuerte impacto en la eficiencia y la rentabilidad de una empresa
- El empresario debe estar pensando constantemente en la forma en que usa la información en su empresa, y en cómo puede utilizar las TICs para hacer que esa información se use en forma más productiva y competitiva

# GRACIAS

José Ignacio Alfaro  
jialfaro@caatec.org

Fundacion CAATEC  
www.caatec.org