

Importancia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para las PYMEs



"Cuando soplan fuertes vientos de cambio, algunas personas construyen refugios, otras hacen molinos...!" Mervyn Evan

Las TIC están revolucionando la manera de hacer negocios en el mundo. Existe cierto consenso sobre que si las empresas, en especial las PYMES, no adoptan estas nuevas tecnologías en sus estrategias de compra y venta (e-business), muy posiblemente no podrán sobrevivir en el nuevo entorno internacional (Canadian e-Business Initiative, 2002).

La Internet sirve como medio de expansión de los negocios a nivel internacional porque reduce la distancia entre los mercados, especialmente en términos de intercambio de información. El fácil acceso a las cadenas de suministro internacionales y a las redes de producción y distribución por medio de la Internet impulsa a muchas empresas a reasignar sus recursos hacia la producción de exportaciones.

El uso de la Internet también ofrece nuevas oportunidades como complemento o como sustituto de la publicidad tradicional. Se logra que las compañías estén más visibles y sean más fáciles de contactar por parte de los clientes actuales y futuros.

En el contexto del Tratado de Libre Comercio entre los países Centroamericanos, República Dominicana y los Estados Unidos de América (DR-CAFTA), así como para la incursión en otros mercados internacionales, el uso de estas tecnologías adquiere una primordial importancia para aprovechar las ventajas que este tratado ofrece en cuanto al acceso a mercados en condiciones preferenciales.

El mercado US-DR-CAFTA tenía en el año 2005, 342.5 millones de habitantes, de los cuales 186.4 millones son usuarios de la Internet. El mayor porcentaje de ellos está en los Estados Unidos de América. Ver el siguiente cuadro.

Global Online Populations			
Worldwide Internet Population 2005: 1.08 billion (Computer Industry Almanac)			
Projection for 2010: 1.8 billion (Computer Industry Almanac)			
(CIA's World Factbook)			
Country	Population	Internet Users	%
Costa Rica	4,020,000	384,000	9.6%
Dominican Republic	8,960,000	186,000	2.1%
El Salvador	6,700,000	40,000	0.6%
Guatemala	14,660,000	200,000	1.4%
Honduras	6,980,000	40,000	0.6%
Nicaragua	5,470,000	20,000	0.4%
United States	295,730,000	185,550,000	62.7%
US-CAFTA-DR	342,520,000	186,420,000	54.4%

Situación del uso de TIC en las PYMEs

Según el estudio “*TICs en las PYMES de Centroamérica*” realizado el año pasado, Nicaragua y aún más Honduras, se encuentra a la zaga de los demás países centroamericanos en cuanto a la adopción de estas tecnologías. **Sólo un 30% de las PYMEs nicaragüenses usan computadoras, un 15% tiene acceso a Internet y solamente un 2% tiene una página Web propia.**

A qué se debe este bajo nivel de uso de las TIC en Nicaragua? Hay varios factores. Uno de ellos es el desconocimiento de las mismas y para qué pueden las empresas utilizarlas. Otro es la falta de servicios disponibles en algunos lugares, tal es el caso del servicio de teléfonos fijos y móviles y de conexión a la Internet.

El estudio mencionado también identifica otra razón aducida por los empresarios: las TIC son muy “caras”. *“En la medida que las PYMES tienen un mayor grado de adopción de las TICs, menor es el porcentaje de ellas que considera que el costo de instalar y mantener estas herramientas tecnológicas (teléfono fijo, celular, acceso a la Internet y presencia en una página Web) es “caro o muy caro”. A pesar de ello, la mayoría piensa que el uso de TIC es muy importante”.*

La importancia del uso de TIC es corroborada por aquellas empresas que las usan. Según el mismo estudio, la investigación realizada en las empresas muestra que **la adopción de las TICs ha producido impactos importantes en el desempeño de las PYMES nicaragüenses**, en lo referente a la mayor flexibilidad de los procesos de producción y administrativos, el aumento de la calidad de los productos y del trabajo de los empleados y en el aumento de la eficiencia en la entrega del producto a los clientes.

De igual manera, la adopción de TIC por las empresas incidió en un aumento de la productividad del trabajo, en el clima organizacional de las empresas, en la efectividad del trabajo en equipo de sus empleados, y en la satisfacción del personal con su trabajo.

Como conclusión, puede decirse que **las empresas que usan las TIC se han beneficiado** de su implementación de diferentes maneras, tanto **en lo que respecta al incremento de su eficiencia y productividad, como en la calidad de sus productos y por tanto en el aumento de la competitividad.**

Cómo las TIC pueden ayudar a su empresa a crecer

Las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) pueden mejorar la eficiencia de los diferentes procesos empresariales -producción, ventas y administración- reducir costos y elevar su competitividad mediante el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Además de mejorar la eficiencia y la productividad, el uso de TIC tiene especial importancia para el mercadeo y las ventas, para la búsqueda y comunicación con proveedores y clientes, y para el continuo aprendizaje del empresario y del personal.



Ahora, gracias a la Internet, Ud. puede dar a conocer su empresa a una audiencia nacional lo mismo que a una internacional por el mismo costo, ya que para la Internet las fronteras no existen. Un sitio Web viene a ser la puerta de entrada a su empresa en la red internacional conocida como World Wide Web (WWW) disponible para ser visitada las 24 horas del día durante todo el año por los usuarios de la red en cualquier parte del mundo.

- ✓ A través de la Internet su empresa puede conseguir clientes sin incurrir en altos costos de mercadeo, publicidad, viajes, etc. Un sitio Web debidamente preparado desempeña la función de un agente de ventas que trabaja para usted las 24 horas del día a un costo muy bajo en comparación con las alternativas tradicionales.
- ✓ También, por medio de su sitio Web, podrá ser contactado por personas que quieren ofrecerle un producto que puede ser útil para su empresa, una nueva materia prima o material, un equipo más eficiente para su proceso de producción, un servicio del cual su empresa podría beneficiarse, o tal vez alguien interesado en asociarse con usted para ampliar su negocio, quién sabe, todo depende de quiénes visiten su sitio Web.
- ✓ Además, un sitio Web puede ayudarle en otras operaciones empresariales, como en el caso del servicio post venta para sus clientes, estableciendo un canal de comunicación que ayuda a mantener la lealtad de los clientes y continuar comprando sus productos.

El Sitio Web es la herramienta tecnológica más importante para las empresas en el mundo de hoy. Especialmente para aquellas que miran al mercado internacional. Desde el punto de vista de los clientes en el mercado internacional, una empresa sin su sitio Web no se considera competitiva. También, las que tienen su sitio Web son las que consiguen los clientes porque se les puede encontrar fácilmente a través de la Internet y lograr un contacto más rápido. En los negocios, el tiempo es oro.

En resumen: con el uso de TIC en su empresa usted puede beneficiarse:

- **Reduciendo costos y mejorando la eficiencia de las operaciones**
 - Reemplazando procesos manuales que consumen tiempo y reduciendo la necesidad de movilizarse para realizar trámites o buscar información
- **Generando ingresos adicionales**
 - Usando su sitio Web para vender sus productos y servicios
- **Alcanzando nuevos mercados y clientes**
 - Usando la Internet para ampliar su clientela a bajo costo, tanto en el mercado nacional como internacional
- **Facilitando a las personas hacer negocios con usted –y usted con ellos-**
 - Desarrollando un sitio Web que haga fácil contactarlo a sus clientes, suplidores, miembros, visitantes, distribuidores o asociados.