

Competitividad empresarial: un desafío para el fortalecimiento de la economía colombiana*

Sandra Liliana Torres Taborda**

Recibido: 08/04/2015
Aprobado: 16/06/2015

Resumen

Las exigencias económicas actuales impulsan el fortalecimiento empresarial bajo nuevos parámetros de innovación y competitividad; entendiéndose esta última como la capacidad que se tiene para designar los recursos de tal manera que se posibilite ofrecer bienes y servicios de una manera igual o mejor que la competencia en términos de eficiencia y efectividad.

El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (en adelante TIC) se vincula directamente con la posibilidad de acceder a información oportuna eliminando las barreras de tiempo y espacio. En el caso específico de las actividades empresariales, puede relacionarse con una mayor eficiencia comercial, una vez que su implementación puede permear procesos estratégicos y atender a los requerimientos de los clientes actuales: clientes globales que se ven influenciados por corrientes culturales que se expanden con velocidad y modifican sus hábitos de consumo.

La resistencia, el desconocimiento o sencillamente la desconfianza en la implementación de las TIC conllevan a que estas sean subvaloradas y subutilizadas en las actividades empresariales; especialmente para el empresario Pyme, sector en el que podría ser altamente beneficiosa la contribución de la tecnología en la consecución de eficiencia y productividad.

Palabras clave: Cambio organizacional, Modernización, Tecnología de la comunicación.

* Artículo de reflexión no derivado de investigación.

** Maestranda en E-learning. Formada como tutora virtual por la Organización de Estados Americanos OEA en convenio con el Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Docente investigadora en los Grupos POLEMOS y GIDEMP de la Corporación Universitaria de Sabaneta. Correo electrónico: torres.sandra.docentel@unisabaneta.edu.co

Business competitiveness: a challenge for the strengthening of the colombian economy

Abstract

Current economic demands drive business under new parameters strengthening innovation and competitiveness; the latter being understood as the capacity that has to allocate resources so as to enable offering goods and services in a manner equal to or better than the competition in terms of efficiency and effectiveness.

The use of Information and Communication Technologies (ICT) is directly linked to the ability to access relevant information by removing the barriers of time and space. In the specific case of business activities may be related to greater business efficiency, once its implementation can permeate strategic processes and meet the requirements of existing customers: global customers who are influenced by cultural currents that expand with speed and modify their consumption habits.

Resistance, ignorance or simply distrust in the implementation of ICT lead to that they are undervalued and underutilized in business activities; especially for SME entrepreneur, sector that could be highly beneficial contribution of technology in achieving efficiency and productivity.

Key words: Communication technology, Modernization, Organizational change.

Competitividad empresarial

Las pequeñas y medianas empresas desempeñan un papel fundamental para los países en vía de desarrollo ya que son generadoras de empleo, impulsoras de innovación y agentes de estabilización económica. Aunque, por sus características intrínsecas, son altamente vulnerables a los cambios y presentan grandes dificultades para iniciar actividades comerciales sólidas y competitivas.

En Colombia, la clasificación empresarial se basa en el monto de los activos y la cantidad de personas que conforman la planta de personal sin tener en consideración la actividad que desempeñe la empresa (Ley 905 de 2004. Gobierno Nacional, República de Colombia):

- a. *Microempresa*, hasta 10 empleados y activos totales inferiores a 500 smlmv
- b. *Pequeña*, 11 a 50 empleados y activos totales entre 501 y 5.000 smlmv
- c. *Mediana*, 51 a 200 empleados y activos totales entre 5.001 y 15.000 smlmv

El sector Pyme es altamente significativo por lo que constituye en materia de la actividad productiva y comercial del país. Para 2005, representó cerca del 97% de los establecimientos, casi una tercera parte de la producción y de las exportaciones no tradicionales y un 57% del empleo industrial, así como un 70% del empleo total (Garzón, 2005).

Su distribución en diferentes áreas se concentra en el comercio con un 54,66%, servicios con un 31,60%, industria con un 12,22% y otros con 1,52% (Giraldo, 2007).

Los cambios económicos generados como producto de la globalización hacen más dependientes a las economías, exigen altos estándares de excelencia para ganar mercados con un posicionamiento sostenible en el tiempo y fomentan la especialización como eje propulsor de ventajas competitivas.

La competitividad empresarial se apoya en la transferencia de tecnología, innovación y principalmente en el conocimiento que se posee (know how), siendo a su vez muy dependiente

de fundamentos macroeconómicos como la provisión de infraestructura adecuada para soportar los procesos logísticos y un marco legal y regulatorio bajo en restricciones técnicas, favorecedor de la inversión y de la circulación de los factores productivos. De manera que la competitividad del macroambiente es indudablemente uno de los principales motivantes y determinantes de la atracción de la inversión extranjera directa, pues hoy en día se buscan zonas con una mayor eficacia productiva mediante la optimización de recursos como la reducción de costos de producción, capital humano abundante y capacitado y con oportunidades de libre movilidad de capitales y fuerzas productivas.

Generalmente se respalda la competitividad en la sinergia de las empresas que componen el sector industrial mediante la implementación de clústers (cadenas productivas), los cuales deben dinamizarse a través del desarrollo de competencias de base tecnológica para alcanzar una armonía entre los factores ambientales, sociales y económicos que involucran las condiciones de los recursos, las condiciones de la demanda, la estructura, la estrategia y la competencia de las empresas.

Se puede definir a las cadenas productivas como un "un grupo de empresas independientes entre sí, que se interrelacionan por conveniencia propia, para aumentar su competitividad, de modo que cada una obtenga ingresos mayores a los que tendría sin esta interrelación". (Medellín, Ciudad Clúster, s.f.)

Los clústers ayudan a regionalizar la política industrial y tecnológica del país en función de las potencialidades de cada zona, con el propósito de crear un portafolio exportador más sofisticado y con un mejor enfoque de las necesidades de los consumidores, quienes son el eje de la ventaja competitiva.

Competitividad del talento humano

Sin lugar a dudas una de las variables que puede significar un factor diferenciador en la competitividad es el talento humano, el cual

ha evolucionado en términos de las cualidades y perfiles que se requieren al momento de contratar nuevo personal. Algunas de las características que más buscan en los postulados a cargos empresariales son: capacidad de aprendizaje, destrezas comunicativas (dominio de un segundo idioma y manejo de TIC), capacidad para trabajar en equipo, liderazgo, adaptación a nuevos entornos, pensamiento creativo, sentido de cooperación, responsabilidad, habilidades de negociación y actitud positiva.

Estas habilidades tienen un fundamento y es el hecho de requerir que la nueva fuerza laboral del país tenga la capacidad de generar valor agregado. Las empresas necesitan personas que, en lugar de advertir un problema, tengan la capacidad y la iniciativa de proponer una solución práctica a la situación que se está presentando, es decir, personas creativas y habilidosas en la forma de afrontar y dar solución a situaciones adversas a los intereses personales y/o de la compañía; personas con capacidad para evaluar causas, analizar alternativas y elegir soluciones.

Se necesita también que las personas que integran una organización tengan disposición para trabajar en equipo, ya que la idea de vivir en competencia constante con los compañeros y con la plena intención de sobresalir sin importar cómo, ya quedó en la historia y, en lugar de rivalidades y envidias, se necesitan cooperación, apoyo y transparencia en el manejo de la información y en las actitudes asumidas por cada uno de los integrantes del grupo empresarial.

Se busca la cohesión en la fuerza laboral y una base motivacional generalizada para todos los miembros de la empresa; es necesario que todos estén orientados hacia un mismo fin y para ello se necesita de la participación, el entusiasmo, la solidaridad, el apoyo, la comunicación y el reconocimiento de intereses comunes, haciendo del trabajo la experiencia gratificante y estimulante que todos deseamos, aunque los resultados que entreguemos se generen de forma individual y en muchas ocasiones se conviertan en puntos de referencia para que la empresa decida sobre nuestra permanencia o no en ella.

No debe dejarse de lado el hecho que las empresas deben ser también generadoras de conocimiento y espacios abiertos que faciliten el aprendizaje y el desarrollo de capacidades, con el fin de capitalizarse en su recurso más importante: el talento humano. Esto debido a que el continuo desarrollo tecnológico y el aumento de la competitividad obligan a las empresas y, por ende, a los profesionales a buscar nuevas formas de trabajar e incrementar sus habilidades personales en pro del mejoramiento de los resultados entregados a la organización como consecuencia de la diversificación del recurso humano que la compone, pues a fin de cuentas, para que cualquier empresa pueda lograr sus objetivos debe contar con personal idóneo que la ayude a afrontar las amenazas y detectar las oportunidades que le ofrece el medio donde actúa o desearía actuar.

Lo más relevante de todo esto es que en nuestros días, los profesionales de cualquier área deben esforzarse por renovar sus habilidades y conocimientos con el objetivo de no verse desplazados por otros expertos que puedan llegar a demostrar no solo una mejor formación académica, sino también, mayores y mejores capacidades y habilidades interpersonales; pues las personas competentes hoy, pueden no seguir siendo competentes mañana.

El mundo cambia permanentemente y con él sus necesidades y requerimientos, situación que conlleva a que inevitablemente los seres humanos en algún momento de sus vidas se queden atrás si no se capacitan y mejoran sus habilidades continuamente. Además, en las organizaciones se necesitan individuos que sean capaces de adelantarse a los cambios y que tengan visión de futuro; personas que prevean las tendencias del mercado y las nuevas oportunidades de negocio. Por ende, es de vital importancia que los profesionales de cualquier área del conocimiento se actualicen de forma constante, principalmente en el uso de los últimos avances tecnológicos para que junto con ellos, las empresas sean dinámicas y puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Competitividad empresarial y TIC

Los escenarios vigentes de actuación empresarial traen consigo la aparición de nuevos actores que sugieren el empleo de las TIC en los procesos organizacionales, de manera que se puedan atender oportuna y eficientemente los requerimientos de los clientes tanto internos como externos; aspecto en el cual la internet brinda un sinnúmero de bondades pero a su vez representa desafíos en el diseño y la implementación de una estrategia global suficientemente consolidada.

El reordenamiento económico fundamentado en las Tecnologías de Información y Comunicación, aunado al *lifelong learning*;¹ permite comprender que no existe un aspecto de la vida cotidiana que no se vea impactado por las TIC, al punto que el uso de la tecnología y la generación de valor agregado a partir de la innovación se convierten en rubros importantes dentro de los indicadores microeconómicos empleados por el World Economic Forum².

Considerando que las TIC facilitan la conexión alrededor del mundo y la comunicación con comunidades virtuales (personas con gustos o intereses comunes), una empresa que haga uso de ellas fácilmente puede convertirse en una empresa de carácter internacional.

Las nuevas tecnologías de la información son un hecho imparable y que reporta importantes y variados beneficios a quienes las utilizan. Sin embargo tienen efectos secundarios perniciosos sobre nuestro sistema social. Entre ellos, el segmentar y separar más las distancias económicas y culturales entre los sectores integrados en el desarrollo tecnológico y la población excluida de dicho desarrollo (Moreira, 2002, p.55).

Existen barreras que explican la baja inversión en TIC de las Pyme, siendo la principal el desconocimiento de las ventajas que puede representar su implementación, el temor a pasar de procesos tradicionales a procesos mediados

por la tecnología y las dificultades económicas para realizar inversiones.

El 50% de las empresas exportadoras en el país se clasifican como Pyme, y tan solo el 18,6% de ellas vende con éxito en el exterior, según datos arrojados por una investigación del perfil de la Pyme exportadora exitosa: el caso colombiano, de la Fundación para el Desarrollo Sostenible (Fundes, 2006).

Implementar las TIC en el fortalecimiento de la cultura exportadora de las Pyme puede ser un elemento de valor en la búsqueda de la diversificación del portafolio de la Balanza de Pagos y un paso importante para maximizar el éxito de nuestra presencia en mercados foráneos.

Si bien existe una gran heterogeneidad en el segmento Pyme, al momento de evaluar qué aplicaciones TIC son las más apropiadas para incrementar el rendimiento de los procesos del negocio, es conveniente decir que la tecnología aporta valor en dos sentidos:

- *Mejora la eficiencia*, al posibilitar mayor velocidad en la comunicación de la información y el procesamiento de esta.
- *Mejora la eficacia*, porque el suministro de información oportuna a la persona adecuada permite focalizar el trabajo de los recursos de la empresa y disminuir los riesgos especialmente si se emplean en las etapas de internacionalización.

La decisión de invertir o no en las TIC para participar en negocios por medio de herramientas electrónicas puede tener un margen de costo beneficio, donde el costo representa la inversión y mantenimiento constante de las TIC contrastado con los beneficios que genera como, evitar pérdida de mercado, expansión del mercado, disminución de inventarios, disminución de costos promedios de transacción, mejoras en las estrategias, además de otros beneficios intangibles (Monge, 2005).

1 Paradigma educativo que soporta la tesis que los seres humanos estamos abiertos a la educación permanente en cualquier etapa de nuestra vida.

2 Foro Económico Mundial

Según Ueki, Tsuji y Olmos (2005), los principales propósitos del uso de las TIC en el sector empresarial son los siguientes y se orientan sobre todo a facilitar el flujo de información y compartirla:

- *Brindar y compartir información:* correo electrónico, páginas iniciales, páginas web.
- *Eficiencia de los trabajos internos:* software para el trabajo en grupo como la contabilidad, la planilla de sueldos y salarios y la administración del inventario.
- *Colaboración con otras empresas mediante la conexión de redes:* entre empresas, entre empresas y consumidores, intercambio electrónico de datos, gestión de la cadena de suministro, sistema de planificación de recursos empresariales, gestión de las relaciones con los clientes.

Las empresas deben integrar las TIC en la organización de forma que produzcan una complementariedad de recursos sostenibles que generen ventajas competitivas (Powell & Dent-Micallet, 1997).

La cooperación entre las empresas puede ser una manera efectiva de fomentar la industria de la exportación, debido a que permite a las empresas pequeñas alcanzar economías de escala y aumentar su poder de negociación. Estos beneficios hacen que invertir en TIC e involucrarse en el comercio electrónico sea viable para las Pyme una vez que podrán encontrar más fácilmente oportunidades comerciales mediante la formación de redes virtuales, las cuales son más flexibles que las cadenas de oferta tradicionales.

En el proceso de internacionalización, las TIC pueden apoyar actividades de investigación de mercados, mejoras en las relaciones e integración con la cadena de valor, beneficios operacionales, incursión en el *e-commerce* o en el *e-business*, relaciones directas con los clientes, entre otras.

A modo de cierre

La forma de hacer negocios, las alternativas de participación en los mercados extranje-

ros, el direccionamiento estratégico y los patrones de consumo se están modificando gracias a las TIC. Por ello es importante identificar cómo la mediación de estas puede convertirse en un mecanismo de fortalecimiento orientado a la internacionalización empresarial de las Pyme en reconocimiento a su participación como motor de la economía en Colombia; pero que a su vez enfrenta grandes dificultades como consecuencia de diversos factores como baja capacidad administrativa para vincularse con el sector internacional, falta de información sobre oportunidades de participación con bienes / servicios competitivos y sostenibles en el tiempo, escasa capacitación y gestión gerencial en el área internacional, y limitado acceso a tecnologías que puedan fortalecer sus procesos.

Las TIC's representan una gran oportunidad para que las empresas, especialmente las Pyme, mejoren su productividad y eficiencia. Las ventajas potenciales afectan a todas las áreas funcionales de la empresa, permitiendo una mayor agilidad en la generación, acceso y distribución de la información, una mayor coordinación en la toma de decisiones, una mejora de la conexión y asistencia a clientes y proveedores (Hernández, 2007, P. 139).

Referencias bibliográficas

- Fundes (2006). Empresas exportadoras colombianas. Bogotá.
- Garzón, D. R. (2005). Programa sobre operaciones colectivas entre empresas. En *Seminario Iberoamericano sobre Integración Empresarial y Cooperativa: cooperar y exportar para ganar*. Caracas, Venezuela.
- Giraldo, B.E. (2007). Estadísticas de la microempresa en Colombia: análisis comparativo 1990-2005. *Corporación para el Desarrollo de las Microempresas*. Bogotá.
- Hernández, S. M. (2007). *Las competencias profesionales relacionadas con las TIC y el espíritu emprendedor*. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Bm_s1cJ1Q5s-C&oi=fnd&pg=PA9&dq=Las+competencias+profesionales+relacionadas+con+las+TIC+y+el+esp%C3%ADritu+em-

- preendedor&ots=sFO2EQfDWt&sig=A-VrUkRtecPSzdImBrF7GaSvDcGc#v=onepage&q=Las%20competencias%20profesionales%20relacionadas%20con%20las%20TIC%20y%20el%20esp%C3%ADritu%20emprendedor&f=false
Medellín, Ciudad Clúster. (s.f.). Cultura E. Recuperado de: www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/CulturaE/Paginas/medellinciadcluster.aspx
- Monge, R., Alfaro, C., & Alfaro, J. I. (2005). TICs en las PYMES de Centroamérica. *International Development Research Centre*. Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Moreira, M. A. (2002). Igualdad de oportunidades y nuevas tecnologías: Un modelo educativo para la alfabetización tecnológica. *Educar*, (29), 55-65.
- Powell, T. & Dent, M. (1997). Information technology as competitive advantage: the role of human, business, and technology resources. *Strategic Management Journal*, 18(5).
- Ueki, Y., Tsuji, M. & Olmos, R. C. (2005). Tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) para el fomento de las pymes exportadoras en América Latina y Asia oriental. *Documentos de proyectos*, (33).