

MiPyMEs y el uso de TIC

Autor: Diego Cornejo

El uso de las TIC es una herramienta que favorece la productividad y competitividad de las MiPyMEs.

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las empresas se ha vuelto algo imprescindible en toda su estructura organizacional. Las TIC son herramientas tecnológicas que optimizan y mejoran los procesos administrativos, operativos, de procesamiento de datos y en el análisis de información.¹ Además, incrementan la productividad y la competitividad convirtiéndose en los principales generadores de innovación en las MiPyMEs, a las que proporcionan también un mejor canal de comunicación, permitiendo una mayor accesibilidad a la información, la cual se torna más confiable, facilita la toma de decisiones y permite la reducción de costos.²

Las TIC se definen como la forma electrónica de procesar, almacenar, transmitir y capturar datos para facilitar el diseño de estrategias que favorecen el proceso de la organización, la implementación de estrategias para mejorar la comunicación interna y externa de las organizaciones, aportando elementos para su desarrollo a través de sus sistemas internos y el ambiente web.³

La OCDE y la CEPAL reiteran que la adopción y uso de los servicios de telecomunicaciones y las TIC entre las MiPyMEs permiten que éstas sean más competitivas en el contexto nacional e internacional, debido a que, sin importar el tamaño de la empresa, facilitan su participación en las cadenas globales de valor.⁴

En México, de acuerdo con los Resultados de los Censos Económicos 2019, las MiPyMEs concentraron el 99.8% de los negocios en el país, el personal ocupado en el total de los establecimientos fue de más de 26.5 millones de personas; del total de ingresos que generan las empresas y los establecimientos en el país, 52.2% fueron producidos por MiPyMEs.⁵

En palabras de Consoli (2012) el impacto de las TIC en las empresas de esta esfera puede identificarse y categorizarse en cuatro grandes grupos:

- Desempeño: Eficiencia, efectividad y competitividad, innovación de negocios.
- Crecimiento: Aumento de productividad, crecimiento estratégico, incremento de ventas.
- Expansión: Expansión organizacional, mejora de la cadena de suministros, comunicaciones internacionales.

¹ Arano, R., Escudero J. y Delfín L. (2017) Una necesidad en las empresas: La ciberseguridad. En: Hernández, C. y Arano, R. 10 Temas de Ciberseguridad. Disponible en: <https://app.vlex.com/##vid/necesidad-empresas-ciberseguridad-698097305>

² Saldaña-De Lira, J. *et al.* (2021) Impacto del uso de las TIC en la Competitividad de las PyMEs en Aguascalientes, México. *Conciencia Tecnológica*, (61). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94467989004>

³ Ídem.

⁴ IFT (2019) Cuarta Encuesta 2019 Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/4taencuesta2019.pdf>

⁵ INEGI (2020) Estadísticas a propósito del día de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (27 de junio) Datos Nacionales. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/MYPIMES20.pdf>

- Nuevos productos: Nuevos productos o servicios, calidad, satisfacción del cliente.

Es importante resaltar que el proceso de adopción de las TIC se ve promovido por la concurrencia de las siguientes condiciones:

- Empresariales: Sensibilidad y compromiso de la alta dirección estratégica.
- Organizativas: La presencia de un empresario, directivo, empleado del departamento de TI o consultor/proveedor externo.
- Condiciones de gestión: Un adecuado presidio de las herramientas TIC por parte de personal capacitado.

De acuerdo con la Cuarta Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones del IFT, es alentador que el porcentaje de MiPyMEs que contratan el servicio de internet fijo pasó de 73.6% en 2021 a 79.9% en 2022, las pequeñas y medianas empresas fueron las que mostraron un mayor crecimiento en la contratación de este servicio. En 2022, las MiPyMEs realizaron a través de Internet principalmente la venta de servicios o productos (74.3%), atención al cliente (74%), gestiones gubernamentales como trámites, solicitud de información, pago de impuestos (52.9%) y búsqueda de proveedores (51.7%).⁶

El análisis de los factores de adopción de las TIC y de sus repercusiones en las organizaciones es muy importante para comprender como motivar en las empresas el proceso de inversión en nuevas tecnologías para adquirir ventajas competitivas y buenos resultados profesionales.⁷

De esta forma, se puede concluir que las principales ventajas de la implementación de TIC en una empresa son:⁸

- Mayor control de las actividades de la organización.
- Posible incremento de la efectividad en la operación.
- Genera ventajas competitivas.
- Disponibilidad de mayor y mejor información para los usuarios en tiempo real.
- Mejora en las relaciones con los clientes.
- Aumenta la participación del mercado.
- Disminuye errores, tiempo y recursos superfluos.
- Permite comparar resultados alcanzados con los objetivos programados, con fines de evaluación y control.

⁶ IFT. Cuarta Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (micro, pequeñas y medianas empresas). Disponible en: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/cuarta-encuesta-2022-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones>

⁷ Consoli, D. (2012) Literature Analysis on Determinant Factors and the Impact of ICT in SMes. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, (62), 93-97. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281203457X>

⁸ Fregoso, J. *et al.* (2021) Capacidades tecnológicas de las Mipymes: Tijuana, Baja California. *RISTI*, No. E42, 188-198. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/4fc3316c510c3b22187b547a9eeea43e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>