

## ELCONSULTORIO

Para participar escriba a: [miempresa@comercio.com.pe](mailto:miempresa@comercio.com.pe)

Antes de invertir en tecnología para mejorar sus procesos, debe definir cuál es su estrategia de crecimiento. Además se recomienda revisar cómo se ejecutan dichos procesos de producción. ¿Qué actividades realiza? ¿Todas son necesarias? Solo entonces sabrá a qué darle solución primero



**Eddie Morris**  
Profesor de ESAN

# El software y la competitividad

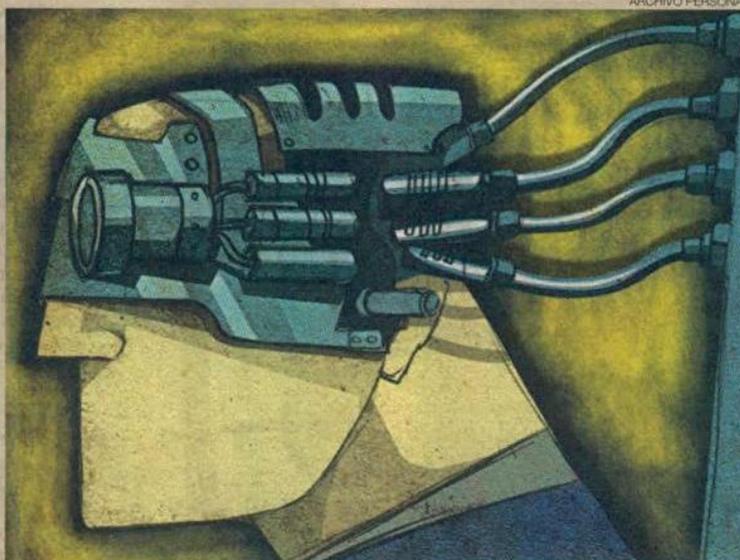
**ANA:**  
En general, ¿qué tipo de tecnología ayuda al desarrollo de una empresa?

**EDDIE MORRIS:**  
Tenemos las tecnologías de información que están constituidas por el software, el hardware, las redes de telecomunicaciones que se incorporan en las empresas para mejorar los procesos y lograr sus objetivos empresariales. Estas tecnologías permiten replantear los modelos de negocio de una organización e incluso ayudan a conseguir más clientes (a través de canales como Internet). Podemos también utilizar telefonía IP que trabaja sobre Internet y que tiene costos mucho menores a la telefonía tradicional.

**ROMMEL:**  
¿Cuáles deben ser los pasos previos antes adquirir tecnología?

**EDDIE MORRIS:**  
Se recomienda revisar la estrategia empresarial o la orientación de la empresa a fin de precisar cómo debe trabajar la empresa hoy y en los próximos años. La tecnología permite innovar la forma como se realizan los procesos, analizar los costos de transacción y reducirlos drásticamente. Es conveniente que las personas que trabajan en la empresa estén sensibilizadas sobre las ventajas de la incorporación de las TI (Tecnologías de la Información) en la organización a fin de minimizar la resistencia al cambio. Luego se debe hacer una definición de lo que se necesita de las TI para que el negocio sea competitivo y buscar la tecnología adecuada para cada forma y tamaño de negocio.

**RONY:**  
Quisiera saber cómo sacar el máximo provecho a la tecnología que disponemos actualmente. Tengo una empresa que recién acabo de constituir y estoy en un proceso de búsqueda de clientes pero aún no tengo los re-



ARCHIVO PERSONAL

sultados esperados. Mi empresa es de servicios de transporte, carga y descarga de contenedores.

**EDDIE MORRIS:**  
Es conveniente contar con una base de datos de clientes potenciales a partir de la cual, con herramientas de inteligencia de negocios (software de análisis de información), pueda segmentar el perfil de los consumidores de sus servicios. También recomendamos contar con una página web de la empresa y ofrecer los servicios, recuerde que al inicio debe promocionar su página en el mundo físico. Existen softwares preelaborados que soportan a los principales procesos de logística, operaciones, incluyendo el transporte. Para la trazabilidad del transporte puede usar tecnología GPS.

**ROMMEL:**  
¿Cómo una mype puede aprovechar la tecnología, teniendo la restricción eco-

nómica de los altos precios de los softwares?

**EDDIE MORRIS:**  
El software ERP es un sistema integrado compuesto por módulos que soportan a los procesos del negocio y que están disponibles en el país para todos los tamaños de empresas. Como el software se maneja en paquetes, uno puede adquirir los módulos que más necesite. Otra alternativa que se ofrece actualmente es trabajar con SAAS (Software As a Service), es decir, en vez de adquirir el software, solo se paga por el uso y el software sigue siendo de propiedad de la organización proveedora del servicio. También puede optar por el uso del denominado software libre, donde se encuentran soluciones tipo ERP.

**SANDRA:**  
Quiero mejorar la comunicación entre mis áreas de ventas y logística. Ahora lo hacemos por anexo y por mail pero a

veces se complica bastante la comunicación.

**EDDIE MORRIS:**  
Lo mejor es tener un software integrado, es decir que los módulos de ventas y logística que soportan estas áreas compartan datos. Por otro lado, una forma es a través del chat disponible hoy en varios proveedores. El uso del móvil y todas sus facilidades de correo y chat son importantes hoy en día para estar en red y comunicarse rápidamente.

**ELI:**  
¿De qué manera la tecnología me puede ayudar a vender más o conseguir más clientes? El mailing ya no funciona. Yo llevo comida por delivery.

**EDDIE MORRIS:**  
Es importante para negocios de esta naturaleza pensar en colocar su tienda virtual en la web. Con ofertas en línea y promociones para los clientes fieles. Hoy se están usando las redes sociales como Facebook para lograr la interacción entre los consumidores. Sus opiniones en la red permiten ampliar nuestra cartera de clientes.

**MARÍA:**  
Tengo costos operativos de oficina muy altos. ¿Cómo puedo reducirlos?

**EDDIE MORRIS:**  
Recomiendo revisar los procesos, ya que estos están compuestos por una serie de actividades donde hay muchos controles de espera, que en varias ocasiones son innecesarios y tienen costos de transacción muy altos. Eliminando las actividades que no agregan valor reducimos drásticamente los costos de transacción, lo que nos permitirá tener mayor margen de ganancia. Además, si estos procesos los soportamos con tecnologías de información tendremos más eficiencia y eficacia, con lo que se logra la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

## LA PRÓXIMA SEMANA

¿Cómo optimizar mis procesos para ser más eficiente?

Marcos Vizquerra, especialista en gestión y director de Noval Consulting, responderá las preguntas que nos envíe a [miempresa@comercio.com.pe](mailto:miempresa@comercio.com.pe)