



Víctor W. Bohórquez López, Ph.D.
CENTRUM Católica Graduate Business School

Las PYMES Deben Emplear las TICs Como una “Navaja Suiza”

Las nuevas tecnologías, en especial las tecnologías de información y comunicaciones (TICs), han cambiado drásticamente las reglas de los negocios, haciendo posible que las pequeñas y medianas empresas puedan competir sin tantas desventajas con las grandes empresas en ciertos productos y/o servicios. Esto se aprecia principalmente en la disminución de los costos de producción de contenidos, ya que antiguamente solo las grandes empresas tenían acceso a los medios de comunicación masivos, en cambio ahora producir contenidos en la red está prácticamente al alcance de cualquiera; otro cambio importante lo encontramos en la disminución de los costos de transacción y comunicación, ya que el contenido generado por las empresas puede dar la vuelta al mundo en menos de un segundo, pudiendo alcanzar nuevos clientes y/o proveedores, eliminando las distancias a golpe de clic; finalmente, hemos experimentado también una notable disminución de los costos de

distribución, búsqueda y cambio, lo que implica que las empresas tienen que ser más competitivas y flexibles que antes, ya que los clientes pueden decidir comprarle a la competencia si nuestra página web está lenta o no les da suficiente información.

En este contexto, las PYMES son las que más pueden beneficiarse de las TICs, siempre y cuando las utilicen como una “navaja suiza”, es decir, cubriendo todas sus necesidades al utilizar la herramienta adecuada en el momento adecuado. Sin embargo, no lo hacen debido a muchos factores: miedo a lo nuevo, desconocimiento, enfoque en el corto plazo, no cuentan con personal que pueda encargarse de un proyecto de este tipo, etc. Muchas veces las PYMES utilizan solo parte de la tecnología que tienen a su disposición desperdiciando todo su potencial, y volviendo a la analogía, usando las TICs como un simple “abre cartas”. Por ejemplo, muchas empresas turísticas anuncian sus paquetes por internet, pero no dejan que los turistas reserven en

línea, sino que para hacerlo hay que enviar un correo a la agencia, hacer un depósito en una cuenta, etc. Como podemos notar, se subutiliza la tecnología a manera de soporte publicitario, pero no se va más allá.

Por lo tanto, si las PYMEs quieren utilizar las TICs como una “navaja suiza” deben utilizar las herramientas adecuadas para tener mayor presencia en Internet, para conocer mejor a sus clientes, para saber qué opinan de sus productos y/o servicios, para identificar oportunidades de mejora, para darles a sus clientes lo que realmente necesitan, y de esta manera fidelizarlos y lograr que se genere una relación de confianza que sea duradera en el largo plazo. Otra tarea pendiente para las PYMEs es aprovechar mejor las oportunidades que brindan los teléfonos inteligentes y las tabletas como nuevo canal de interacción con sus clientes.

En ese sentido, muchas de estas empresas aún siguen utilizando las TICs como “abre cartas”, diseñando sus páginas web pensando que los clientes se conectarán desde una PC o laptop, sin hacer amigable su página web para los que se conectan a través de estos dispositivos móviles. Esta situación hace que muchos clientes potenciales no puedan acceder adecuadamente al contenido de ciertas páginas web y que prefieran hacer transacciones en páginas que si les dan esa facilidad.

La diferencia entre utilizar las TICs como “navaja suiza” en lugar de como “abre cartas” está en manos de cada PYME. Lo importante es conocer el abanico de posibilidades que tenemos a nuestra disposición para poder utilizar la herramienta que más nos convenga en cada momento, de tal manera que no subutilicemos la tecnología y que le saquemos el mayor provecho posible. 📧



Foto: www.cheppraveblog.net