

“La administración electrónica, reto latinoamericano”

Tecnológico de Monterrey
Maestría en administración de las telecomunicaciones
Presentado por el Ing. Héctor Rodríguez Bustamante
9 de Junio de 2003

Resumen

La cultura latinoamericana es una de las culturas más antiguas de mundo, aquí forjamos avances en diferentes planos. Los recursos naturales latinoamericanos han llevado a culturas ajenas a las nuestras a desarrollar imperios en el mundo.

Estos mismo imperios mundiales han forjado una manera de hacer y manejar los negocios y las economías latinoamericanas. En un principio la administración de los recursos eran encabezados por organizaciones extranjeras que manejaban a las pequeñas empresas latinoamericanas por conveniencia, gracias a las nuevas reformas de desarrollo económico que en la actualidad se están presentando, cada país de forma independiente, a logrado un nivel de desarrollo económico.

Aun cuando no en todos los casos los desarrollos económicos han logrado su éxito total, la administración de los bienes a sido uno de los puntos clave para el éxito de estos planes.

En los países latinoamericanos contamos con un desarrollo económico basado fundamentalmente en medianas, pequeñas y micro empresas, estas a su vez son dependientes de las grandes empresas transnacionales extranjeras en su mayoría. Ya que con la demanda de los recursos naturales la necesidad de servicios especializados son requeridos, así como todos los elementos auxiliares para el buen funcionamiento de estas grandes organizaciones mundiales.

Por esta misma razón la forma de administrar en Latinoamérica a sido desarrollado por sistemas extranjeros, y basándonos en estos sistemas hemos desarrollado una cultura económica que no favorece directamente al país.

Con la globalización de las economías, podemos encontrar que los negocios son manejados cada vez a una velocidad mayor, y consecuencia de esto, los procesos administrativos e informativos también deben evolucionar para mantenerse al ritmo de las crecientes organizaciones. Así también las nuevas tendencias administrativas y de manejo de información son fijadas por extranjeros, y por la misma razón se presentan nuevos obstáculos por vencer para lograr una integración a la organización latinoamericana. Este es el punto que abordare a continuación.

“La administración electrónica, reto latinoamericano”

Latinoamérica cuenta con bastos recursos naturales explotables y explotados por el mundo entero, por esta misma razón estas organizaciones han tenido roce con bastos sistemas administrativos a través de la historia, esto a generado una cantidad de diversos métodos administrativos organizacionales.

Así como también a formado sistemas únicos de administración y de consolidación de organizaciones latinoamericanas.

La economía latinoamericana a sido repartida entre los países más poderosos del mundo y cada uno a traído consigo un sistema de administrativo particular. Pero la diversidad a llevado a los países latinoamericanos a desarrollar reformas económicas, para intentar manejar estas economías en turbulencia.

La organización más común dentro de territorio latinoamericano es el negocio familiar, mismo que es dirigido, administrado y controlado por un patriarca, este por lo general es el jefe de familia, el cual fundo y desarrollo la organización. Por esta misma razona la administración corre a cuenta de unos pocos, y de igual forma en personal no capacitado para administrar el modelo de negocio. Alianzas son formadas a saludo de mano y palabra.

Aun cuando la mayoría de las organizaciones son de esta índole, estas tienden a desaparecer por la emergente globalización, competencia y entorno económico mundial en el que vivimos hoy en día.

El siguiente nivel de desarrollo formada mediante alianzas formales con compañías sólidas administrativa y económicamente, traen en su mayoría el apoyo o influencia de empresas transnacionales extrajeras.

Por esta razón una madurez administrativa es deseada y necesaria, por lo que emerge el siguiente paso organizacional. La madurez organizacional se lograra a través de elementos capaces dentro de la administración de la organización, ya no se puede contar con solo elementos que “conocen del negocio”, se requiere de personal capacitado en sistemas administrativos y tecnologías actualizadas para manejarlos de manera más eficiente.

Una vez pasado el segundo nivel de desarrollo, se encuentra el tercer escalón, este es formado por alianzas agresivas; es decir, con empresas globales que requieren de un suministro de servicios o recursos en gran volumen.

Estas organizaciones globalizadas, cuentan con una madurez sólida en procesos administrativos, económicos, suministro y abastecimiento, así como también un desarrollo tecnológico avanzado.

Por la misma madurez de desarrollo organizacional, estas cuentan con sistemas independientes y dedicados específicamente a su organización, pocas veces compartiendo información de sus sistemas administrativos.

Solo que hay que recordar que con organizaciones de este calibre, también se requiere de un alto nivel de consumo de productos, y si analizamos el entorno económico en el que vivimos hoy en día, el nivel de consumo a disminuido y estas grandes organizaciones también suelen aliarse con otras organizaciones de su calibre o sufrir una posible absorción por algún competidor.

Por esta misma razón las organizaciones veteranas generan sistemas administrativos para optimizar sus recursos, y a consecuencia de su tamaño y alcance mundial estos sistemas deben de ser utilizados por sus proveedores, consumidores y ramas administrativas en todo el mundo de manera eficiente.

Los sistemas desarrollados en la actualidad requieren tanto de conocimiento administrativo como conocimiento tecnológico, para su buen funcionamiento. Por lo que se requiere de capital humano capaz de manejar y trabajar con estos nuevos sistemas.

Además, no solo es cuestión del manejo del sistema, en ocasiones también se requiere de la implementación dentro y fuera de la organización, para cumplir con los requisitos del sistema.

Esto es lo que presenta el reto más grande en Latinoamérica, ya que carecemos en la mayoría de las ocasiones de alguno de los requisitos necesarios para lograr el desarrollo total del sistema, ya sea en tecnología o conocimiento. Estos sistemas manejan información para la organización en diferentes áreas importantes, logrando una optimización en los recursos de la organización.

La aplicación de los sistemas 'Enterprise Resource Planning' (ERP), son programas de computo que manejan la información de la organización, la cual transformaran en inteligencia de negocio, el cual ayudara a la organización a detectar sus puntos de oportunidad de desarrollo.

Estos sistemas avanzados de manejo de información, requieren a su vez un suministro constante de información hacia ellos, por lo que un sistema eficiente de suministro de información deberá ser implantado solo para suministrar esta información.

La cultura administrativa en países latinoamericanos no contemplan el manejo de tanta información por lo que caen cortos de los requisitos necesarios para el desarrollo continuo de la organización moderna.

En el departamento de compras se deberán de establecer sistemas colaborativos con nuestros proveedores, ya que ellos también son incluidos para alcanzar la inteligencia de negocio deseada en los puntos de suministro y abastecimiento de material. Y para lograr este nivel de comunicación debemos de apoyarnos en sistemas de computo lo suficientemente capaces de manejar la información requerida así como la estructura de comunicación. A estos sistemas de comunicación inter-negocio son conocidos como "Business to Business" (B2B) negocio a negocio.

Estas estructuras requerirán de clusters de integradores y manejadores de servicios, capaces de ofrecer la comunicación para estos sistemas administrativos, los cuales logran desarrollar de manera más efectiva la comunicación inter-negocio.

Con respecto al área de ventas la migración de sistema administrativo debe de realizarse de manera transparente al cliente, adquiriendo la mayor cantidad de información deseada del mismo, para así alcanzar una inteligencia de cliente y llegar a pronosticar las futuras tendencias que este puede llegar a tener, para reaccionar a ellas.

El sistema que debemos desarrollar dentro de atención al cliente es el "Client Resource Management" (CRM), el administrador de recursos al cliente es el sistema de nos presentara la información de los clientes, ya que si la organización tiene ventas, su objetivo primordial será el de mantener cerca a sus clientes. Por lo que la información, tendencias, preferencias, y necesidades del cliente serán importantes para la inteligencia del negocio.

Estos dos sistemas forman la base de los sistemas administrativos que hoy en día brindan inteligencia al negocio, dando como consecuencia un mejor conocimiento del entorno donde son desarrollados sus negocios.

El segundo reto a vencer para estos sistemas es el económico, ya que para una organización latinoamericana el costo por un sistema de este tipo, es muy grande y comprar una solución ya planteada es muy costoso. Por esta razón podemos encontrar que existen siempre soluciones más apegadas a la pequeña economía.

Contamos con la posibilidad de dividir el sistema administrativo en partes para comenzar de manera escalonada y llegar a formar una escalera en la que su cima sea el sistema ERP y CRM desarrollado a su totalidad, así reducimos costos, pero incrementamos el tiempo; lo cual no es del todo malo. Ya que en la

etapa de implementación de sistemas, lo que más importa es la correcta implementación del sistema, no una mera imagen gerencial de ella.

Otra posibilidad, es el de comenzar con la administración de nuestros departamentos internos en la organización, con la meta de cumplir con los puntos básicos necesarios para comenzar con el sistema ERP.

Veamos cual será el beneficio de estos sistemas, que brindan de ventaja ante los demás sistemas administrativos. Primero es la tendencia mundial por adoptar estos sistemas como estándar para la comunicación electrónica.

Y ¿porque es tan importante esta comunicación?, por la razón de que el auge del Internet a permitido un desarrollo en comercio electrónico (comercio de productos a través del Internet) con esto, llegamos al clientes de manera directa las 24 horas al día los 365 días del año.

El lograr un comercio electrónico efectivo brindara una reducción en costos de operación y lograremos alcanzar un mercado mayor. Claro que no es todo tan simple como esto, se requiere del cumplimiento de las exigencias del cliente, el cual puede estar ubicado en cualquier lugar del mundo y en cualquier momento puede llegar una orden.

Por esta misma razón las grandes corporaciones buscan tener un equilibrio entre sus ventas directas tradicionales y las ventas por el Internet. Así cubriendo las nuevas formas de comercio y las tradicionales tratando de abarcar lo más que se pueda del mercado mundial.

Y aquí es donde Latinoamérica es afectado directamente. Ya que somos proveedores mayoristas y maquiladores de producto, requerimos de suministrar a las corporaciones lo necesario para su desarrollo y lograr una economía mundial más estable. Sin olvidar que requerimos superarnos y desarrollar organizaciones internas capaces de competir con los mercados de primer mundo.

Conclusiones

La gente latina siempre es caracterizada por luchar siempre por sus ideales y cubrir sus necesidades, por esta misma razón debemos de continuar la lucha para alcanzar esas metas administrativas que también son importantes, ya que cumpliendo con esto, lograremos economías independientes, las cuales logran fortalecer a nuestros países latinos.

Pero no podremos, si seguimos con una mentalidad 'subsidiada', requerimos de cumplir nuestros objetivos económicos, y solo lo lograremos a traves de la preparación técnica y administrativa, para alcanzar estas metas.

La preparación y constante actualización en los procesos administrativos y tecnológicos nos llevaran a ser esos elementos tan deseados por las organizaciones nacionales y extranjeras.

El mundo globalizado requiere de mentes globalizadas, capaces de manejar información y generar una inteligencia de negocio la cual nos lleve al éxito administrativo y brinde beneficios económicos.

Por lo que la superación en todos los niveles deberá de ser un punto fundamental en la mente de todos los jóvenes que somos el futuro de Latinoamérica y hacer notar a las compañías nacionales y extranjeras que en Latinoamérica cuentan con el capital humano para hacer cumplir sus metas.

Bibliografía

Infotivity Technologies, Inc., "Looking for enterprise resource planning (ERP) software?"
<http://www.erp-software-system.net/rfpart.htm>

Consultado 19 May. 03

Christopher Koch, "The ABCs of ERP", [CXO Media Inc.](http://www.cio.com/research/erp/edit/erpbasics.html)
<http://www.cio.com/research/erp/edit/erpbasics.html>

Consultado 19 May. 03

J.D. Edwards, "The Customer Is Always Right, CRM", J.D. Edwards
<http://www.jdedwards.com/public/0,1540,0%257E137%257E,00.html>

Consultado 19 May. 03

EMC Corporation, "How you benefit: Enterprise Resource Planning", EMC Corporation
http://www.emc.com/horizontal/ent_apps_erp_ben.jsp?openfolder=ent_apps

Consultado 19 May. 03

Ronald Kuetemeier, "Businesses: What can ERP do for you?", CNET Networks, Inc.
<http://news.com.com/2009-1081-990623.html>

Consultado 19 May. 03

[Joe Wilcox](#), "Microsoft rebrands Office for enterprises", CNET News.com
<http://news.com.com/2100-1012-991694.html>

Consultado 19 May. 03

[Alorie Gilbert](#), "Microsoft patches CRM flaw", CNET News.com
<http://news.com.com/2110-1019-994556.html>

Consultado 19 May. 03

[Dror Pockard](#), "Why CRM is at a fateful crossroads", CNET news.com
<http://news.com.com/2010-1071-992367.html>

Consultado 19 May. 03

Forrester Research, "Commentary: Spending less on CRM consultants", CNET News.com
<http://news.com.com/2009-1122-991821.html>

Consultado 19 May. 03

[Alorie Gilbert](#), "Pivotal updates midsize CRM software", CNET News.com
<http://news.com.com/2110-1019-997744.html>

Consultado 19 May. 03

"*ERP for the Internet age*"
Modern Materials Handling, Agosto 2000

"[META GROUP: ERP Metrics from more than 200 companies outlined in study](#)",
M2 Presswire, May 15, 2003

"ERP funds will go to CRM, SCM".
Computing Canada. May 2003].

Deck, Stewart, "What is CRM?".
Customer Relationship Management Research Center, May 26, 2003

CRM vs ERP La etapa del ERP “extensible” ¿Es necesario ERP antes que CRM? ¿Qué tan lejos están las PyMES de estas soluciones?., (2001), Revista RED. 26,May 2003.

James R Borck. “Supply-chain success”.
InfoWorld Publications, Inc. Retrieved May 12, 2003

Paul McDougall. “Collaborative business”.
Informationweek. Copyright CMP Media, Inc., May 12, 2003

Aladwani Adel, “Change Management strategies for successful ERP implementation”,
Proquest, 15 May 2003.

Jarrar, Y.F, Al-Mudimigh, “ERP implementation critical success factors-the role and impact of
business process management”.
IEEE, 18 May 2003.

Grant Norris, “E-Business and ERP, Transforming the enterprise”
2000 PricewaterhouseCoopers LLP, John Wiley & Sons, Inc.
ISBN: 0-471-39208-1