

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS FAMILIARES. ESTUDIO DE CASO: UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE FLORES DE LA CIUDAD DE GUASAVE

Lic. Mónica Meneses Soto ¹
Dr. Ramón Martínez Huerta ²
Dra. María Lourdes López López ³
Dr. José de Jesús López López ⁴

Resumen

Hoy en día, la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación (TICS) en las empresas familiares, posibilita llevar un eficiente control en las actividades; la implementación de las TICS favorece mantenerse en el mercado, ir a la vanguardia y, desde luego, genera rendimientos acordes a las expectativas de las organizaciones. Es por ello que en esta investigación apoyada en la metodología cualitativa y a partir del estudio de caso explicativo y evaluativo que permite profundizar en el fenómeno estudiado, se analiza cómo es que la implementación de las TICS en las comercializadoras de flores de la ciudad de Guasave influye en el cumplimiento de los objetivos. La información se recopiló por medio de entrevistas a directivos, mandos medios y operativos; encontrando una influencia positiva de las tecnologías en este tipo de empresas, por lo que la utilización de estas herramientas en el seno de las organizaciones puede constituir una ventaja competitiva.

Palabras clave: TICS, Microempresas y Ventaja competitiva

INFORMATION TECHNOLOGIES AND COMPETITIVENESS IN FAMILY COMPANIES. CASE STUDY: A FLOWERING COMMERCIALIZATION COMPANY OF THE CITY OF GUASAVE

Abstract

Nowadays, the use of Information and Communication Technologies (TICS) in family businesses, makes it possible to have efficient control in the activities; the implementation of TICS favors to stay in the market, to go to the vanguard and, of course, generates yields according to the expectations of the organizations. It is for this reason that in this research supported by the qualitative methodology and from the explanatory and evaluative case study that allows to deepen in the studied phenomenon, it is analyzed how the implementation of the TICS in the marketers of flowers of the city of Guasave influences the fulfillment of the

¹ LSC y LAE. Mónica Meneses Soto. Estudiante de la Maestría en Administración de Micros, Pequeñas y Medianas Empresas en la Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Guasave, Sinaloa. momeso27@hotmail.com (**autor corresponsal**).

² Dr. Ramón Martínez Huerta. Coordinador del Doctorado en Gobiernos Locales y Desarrollo Regional en la Universidad de Occidente Unidad Culiacán, Culiacán, Sinaloa. Mahur54@gmail.com

³ Dra. María Lourdes López López. Profesora Investigadora de la Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Guasave, Sinaloa. Mlourdes50@hotmail.com

⁴ Dr. José de Jesús López López. Profesor Investigador de la Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Guasave, Sinaloa. Jesuslope4@gmail.com

objectives. The information was collected through interviews with managers, middle managers and operatives; finding a positive influence of the technologies in this type of companies, so the use of these tools within the organizations can constitute a competitive advantage.

Key words: ICTs, Microenterprises and competitive advantage.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las MIPYMES, desempeñan un papel fundamental como agentes de estabilización social y fuentes de innovación, contribuyendo a la disminución de la pobreza a través de sus fuentes de trabajo y al proceso general de desarrollo económico participando activamente en un proceso que es evolutivo. La importancia de estas empresas no solo reside en características que afectan la economía del país, sino en las ventajas que tiene respecto a las grandes empresas, entre las que resaltan: más facilidad en la creación de empleos; mayor tendencia a la innovación; más capacidad de adaptar sus productos y servicios a las necesidades y exigencias de los consumidores (Fonseca, 2013).

En lo que respecta a las empresas comercializadoras de flores, la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS) representa un área de gran interés para investigar, habida consideración que si bien cada empresa y en particular Interflor tiende (o debe tender) a mejorar su competitividad integrando estas herramientas y a su vez, realiza importantes esfuerzos materiales, económicos y humanos, para lograr dicho objetivo, se transforma en un factor relevante para el logro.

Frente a la importancia del problema de investigación que se plantea al inicio del trabajo, se exponen luego algunos antecedentes teóricos y de contexto necesarios para comprender la forma en que el tema, que es de interés global y particular ya que se ha abordado en Interflor de la ciudad de Guasave, Sinaloa. Por su parte, en cuanto a los aspectos metodológicos, la existencia de competencias ligadas al manejo de la información requiere de esfuerzos de sistematización sobre su diagnóstico, implicancias, impactos y acciones necesarias para su valoración, uso y adecuada aplicación.

Los objetivos de trabajo propuestos para esta investigación se refieren a como determinar las condiciones de uso de las tecnologías en las comercializadoras de flores de Guasave, en el estudio de caso Interflor, como analizar las ventajas y limitaciones de las herramientas de información en Interflor y así poder determinar la influencia que tienen estas en las florerías para su implementación en la empresa y evaluar la estrategia de implementación de las TICS a través del proceso administrativo en Interflor.

Los supuestos hipotéticos de trabajo planteados se refieren a si la utilización de las TICS en Interflor presenta una explotación inadecuada y conlleva a la obtención de resultados no esperados por parte de la empresa por lo cual, se requiere la implementación de las herramientas necesarias para que la organización cumpla satisfactoriamente con sus objetivos y si con la implementación de estas herramientas a través de un programa tecnológico de mejora para el proceso administrativo, la empresa tendrá resultados favorables en relación a sus actividades.

Para desarrollar el trabajo se ha utilizado una metodología cualitativa partiendo de Hernández, et al (2010), con estudio de caso explicativo, estas opciones se ven reflejadas en la recogida de datos mediante un instrumento de recolección de datos que se ha trabajado a través del programa Excel.

En cuanto a las conclusiones, el alcance de este estudio puede resultar valioso para la toma de decisiones respecto de implementar las tecnologías de la información y la comunicación en las microempresas para que estas puedan agregarle una ventaja competitiva.

1.1. Antecedentes

El objeto primordial dentro de las organizaciones, es verificar empíricamente la influencia que sobre el rendimiento de las empresas tienen las tecnologías de información y comunicación y como estas constituyen en un recurso estratégico que ayuda a las empresas a encontrar nuevas oportunidades en el mercado, con bajos costos y alta probabilidad de éxito. (Gálvez, Riascos y Contreras, 2014).

Martínez, García, Aguilera, Gonzáles y Maldonado (2010), mencionan que actualmente, el uso de Tecnologías de Información y Comunicación en las MIPYMES, son un elemento esencial en la integración de las actividades básicas de operación, ya que su actividad económica requiere de sistemas que les permitan mantenerse en el mercado, ir a la vanguardia y, desde luego, que generen rendimientos acordes a las expectativas de las organizaciones.

Porter y Millar (1985) señalan que la revolución de la información está afectando la competencia desde tres aspectos:

- Cambia la estructura de las empresas y altera las reglas de la competencia.
- Crea ventajas competitivas, otorgando a las empresas nuevas formas de vencer a sus rivales.
- Crea nuevos negocios dentro de los existentes frecuentemente dentro de las propias operaciones de la compañía.

Lo anterior nos permite visualizar la importancia de las TIC en las MIPYMES Florerías, dado que tales tecnologías no sólo afectan la forma como se realizan las actividades individuales, sino que también mediante necesidades de implementación de estas herramientas, han mejorado de modo significativo la habilidad de explotación de los enlaces entre las actividades dentro y fuera de la organización (Porter y Millar, 1985).

De acuerdo con Casalet y González (2004), pueden observarse en el Tabla 1, las áreas en las que la MIPYME puede utilizar las TICS:

Tabla 1. Áreas de uso de las TIC en la MIPYME.

Área de la empresa:	Tareas Tecnológicas:	Beneficios:
Clientes	Gestión de pedidos, Facturación, Control de clientes, Historial de pedidos, Información sobre productos disponibles, Localización de clientes potenciales	Más canales de comunicación, Menores costos de transacción, Ampliar horario de atención, Mayor gestión, Reducción de costos de factoraje, Compartir información, Interacción constante, Estado de las operaciones en tiempo real, Mejor gestión de inventarios.
Entre áreas	Comunicación entre áreas, Seguimiento del ciclo de producción, Área de diseño, Planeación de producción, Control de inventarios, Gestión de mantenimiento de maquinaria y equipo, Reportes del personal, Control de calidad, Contabilidad, Nómina.	Mayor fluidez de información, Contacto permanente, Reducir costos de transacción, Mayor uso de la base de conocimientos, Estado de las operaciones en tiempo real.
Proveedores	Gestión de pedidos, Facturación Control de proveedores, Historial de pedidos, Información sobre productos disponibles, Localización de nuevos proveedores.	Más canales de comunicación, Menores costos de transacción, Horario de atención, Mayor gestión, Reducción de costos de factoraje, Compartir información, Interacción constante, Estado de las operaciones en tiempo real Mejor gestión de inventarios.
Sector Financiero	Postulación a créditos, Transferencias, Manejo de capital	Localizar mejores formas de financiamiento

Fuente. Elaboración propia con base en (Casalet y González, 2004)

De acuerdo a la información de la Tabla 1, se puede observar cómo las TICs pueden ser utilizadas para mejorar las áreas integrales de la microempresas y, de esta forma, obtener beneficios que le permitan factores que conlleven a la obtención de ventajas competitivas.

La integración de las TICs en cada uno de los procesos que ofrecen las microempresas comerciales es elemental para incrementar la calidad y competitividad de las estas organizaciones en México (Aspe y Pérez, 2012), tomando en cuenta que dichas herramientas han ido trasformando la forma de laborar y de negociar los recursos de las empresas, funcionando como elemento clave para que las actividades realizadas sea más productivo, acelerando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, realizando análisis financieros y permitiéndose con ello el lanzamiento de nuevos productos en el mercado (Altonivel, 2012).

En el documento Agenda Digital Nacional, la ANIEI, AMIPCI, AMITI y CANIETI (2011) con la finalidad de identificar las acciones que promueven la competitividad en las organizaciones mexicanas, realizaron una evaluación de las mismas en base a tres aspectos: madurez organizacional o adopción de mejores prácticas organizacionales, capacidad de las TICs e implementación y

gestión de ellas. De acuerdo con el documento, el grado de madurez para implementación de TICS de las microempresas es bajo. Los resultados de la encuesta de autoevaluación de la adopción de las siete mejores prácticas organizacionales (innovación, gobernabilidad, gestión del capital humano, capacidad TICS, entre otras) indican que casi la mitad de las empresas mostraron un grado de adopción de 5 o menor, en una escala del 1 al 10.

La falta de madurez organizacional se detectó en empresas de todos los tamaños; existen pymes muy maduras y empresas grandes inmaduras. Sin embargo, las diferencias en la adopción de mejores prácticas organizacionales promedio son sustanciales, entre empresas de diferentes tamaños: las pymes registraron un promedio apenas superior a 5 y las corporativas superior a 7 (ANIEI, et al. 2011).

Por otra parte, el éxito en el aprovechamiento e implementación de las tecnologías dentro de cualquier empresa indistintamente de su giro o tamaño, depende no sólo del nivel de inversión en TICS o del creciente número y variedad de las aplicaciones de las herramientas (Ramírez, 2009) que se realicen, sino principalmente de la adopción de prácticas para gestión de servicios y de prácticas de gestión de proyectos tecnológicos tal como señala la ANIEI, et al. (2011). En este ámbito, sólo un número muy reducido de empresas mexicanas ha logrado alcanzar niveles altos de madurez en la adopción de dichas prácticas.

Según Saavedra y Zúñiga (2011), en México, la adopción e implementación de las TICS es un proceso bastante incipiente. Incluso la adopción de dichas herramientas por parte de las empresas se ha desarrollado de manera dispareja hasta el punto de que hoy en día muchas MIPYMES no tienen acceso a las mismas.

Hernández, De la Garza, y Rodríguez (2007) afirman que las MIPYMES estarán dispuestas a invertir fuertemente en tecnologías de la información y la comunicación sólo si se comprueba que los beneficios de su implementación serán relativamente mayores al costo de las mismas. Además, consideran que las microempresas perciben los costos a corto plazo mientras que los beneficios

se observan en el mediano, razón por la cual, muchas de ellas no apuestan por invertir en TICS a menos que visualicen rápidamente los efectos positivos.

1.2. Planteamiento del problema

Pedraza, Sánchez y García, (2006) quienes citan a (Coté y Vecina, 2005; Joyce y Winch, 2005 y Owens, 2006), mencionan que en México la brecha digital en el sector comercial es grande. Menos del 25 % de las MIPYMES utiliza una computadora para sistematizar sus procesos y menos del 10 % de estas, realiza transacciones electrónicas entre las empresas. Las TICS representan un área de oportunidad para las PYMES. El desafío consiste en que necesariamente estas empresas tendrán que adoptar e incorporar de manera estratégica estas tecnologías a su organización.

La influencia que tienen las TICS es muy notoria por su flexibilidad funcional y operativa, su soporte a los requerimientos organizacionales y su capacidad de evolución siendo uno de los factores clave de éxito para el posicionamiento de cualquier organización (Apórtela, 2007). Es por esto que las tecnologías ganan una mayor importancia, ya que tienden a ser herramientas que se aplican en cualquier contexto, sector o actividad así como en cualquier empresa sin importar el giro que esta tenga. Todo esto debido a que aportan la generación de ventajas competitivas para la microempresa facilitando la realización de todas sus operaciones, las TICS están influyendo en gran medida puesto que mejoran la calidad en los servicios que se ofrecen a los clientes.

No obstante se considera que las TICS están disponibles para todas las empresas del mercado, a menos que puedan realizar cambios continuos permitiendo la adopción de estas tecnologías en la organización. Las empresas deben integrar las TICS de forma que produzcan una ventaja competitiva como un recurso sostenible para la misma. Es decir, que genere un impacto importante en los resultados esperados de las MIPYMES (Carnicer, 2006). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación han revolucionado las relaciones de la empresa con su entorno. El mundo ha cambiado, la globalización y la dinámica de la economía presenta nuevas exigencias y las empresas no pueden mantenerse al margen (Conessa, 2007).

Las tecnologías de la información como otras tantas herramientas, como menciona el autor que son indispensables dentro de las organizaciones para ser competitivos, crear e implementar estrategias de negocio y así mismo permitir que dentro de la empresa se dé la medición mediante la evaluación del desempeño dentro de cualquiera de estas, sin tomar en cuenta el tamaño o a que se dedique. Este enfoque competitivo implica que las microempresas lo requieran de manera prioritaria para estar al menos en igualdad de condiciones que sus competidores. (Cano, 2007).

Las MIPYMES implementan tecnologías porque consideran que pueden ser más eficientes y la empresa puede tener un valor agregado. La implementación de nuevas tecnologías no debe verse como una amenaza dentro de la empresa, sino como una potente herramienta de las empresas para que sean más competitivas (Zorzi, 2011). Para un inminente crecimiento de las empresas en el ámbito laboral, las TICS son un factor que puede generar efectos positivos para las microempresas que deciden adoptarlas, los beneficios que éstas empresas podrían obtener son diversos tales como: mayor productividad, mejor administración de los recursos, mayor presencia en el mercado, entre otras.

Puntualizando, en Guasave, Sinaloa; existe un rezago importante por parte de las micro y pequeñas empresas en cuanto al uso de estas tecnologías, y como menciona Morales (2013), para las microempresas el usar el Internet les ha dado un auge como empresas generando ventajas competitivas y a través de ellas la permanencia dentro de un mercado cambiante y exigente.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

- Determinar las condiciones de uso de las TICS en las comercializadoras de flores de Guasave, en el estudio de caso Interflor

1.3.2. Objetivos específicos.

- a. Analizar las ventajas y limitaciones de las TICS en Interflor.
- b. Determinar la influencia de las TICS en las florerías para su implementación en la empresa.

1.4. Justificación del estudio

La presente investigación retoma su importancia debido a que las microempresas de Guasave deben permitirse la implementación y uso efectivo de las tecnologías, aunque es un proceso complejo que no requiere solamente de inversión, sino que también la empresa realice cambios al implementarlas en las diferentes áreas. Es muy importante que las TICS sean consideradas como una capacidad estratégica de la empresa que puede traducirse en una ventaja competitiva al momento de generar beneficios desde todos los ámbitos y departamentos de la microempresa.

Al introducir las TICS en las microempresas comerciales de Guasave, se debe de tomar en cuenta las barreras o resistencias al cambio que se puedan suscitar por la adopción de TICS que particularmente caracterizan a este segmento y que través de la observación puesta en el funcionamiento de Interflor pueden resumirse en los siguientes factores detectados:

- Escasos recursos de la empresa para invertir en tecnologías que los conlleve a la modernización.
- Puede ser un problema al momento de involucrar los trabajadores (incluyendo al dueño) en las actividades de formación, asistencia técnica e implementación de procesos y de tecnología.
- La visión a corto plazo y muchas veces focalizadas en acciones de pura sobrevivencia es una barrera cultural que afecta su capacidad de pensar de manera estratégica.
- Los dueños de las microempresas comerciales muy frecuentemente no están acostumbrados o no cuentan con las capacidades para analizar los datos con el fin de corregir procesos o estrategias empresariales.
- Temor al cambio, porque se pueden percibir como una amenaza a su estabilidad laboral y posición en la empresa.
- Falta de condiciones que permitan el cambio.
- Dificultades de acceso a Internet o a instrumentos de soporte tecnológicos en general, tanto por la ausencia en su entorno geográfico como por su elevado costo.

No obstante en las empresas comerciales de flores de Guasave, la experiencia que tienen los propietarios o gerentes de estas organizaciones, influye en función de que, al conocer la forma de integrar su administración total de todas sus operaciones con el uso adecuado, eficiente y eficaz de las tecnologías, es porque se tiene pleno conocimiento de los beneficios que se van a obtener. Asimismo, las empresas cuyos propietarios o gerentes por su forma de producir y de gestionar la venta de sus productos influye positivamente en los procesos internos que tengan las organizaciones, y permite declarar que al contar con una organización operativa, y la implementación de tecnologías de la información y la comunicación con todas sus técnicas y aplicaciones es posible asegurar que los controles de un proceso de adopción darán resultados de gran beneficio a la empresa.

Aunque el hecho de integrar la última versión de tecnología no asegura tener todos los beneficios imaginados para la empresa pero si cabe destacar que será un trabajo en conjunto con una buena administración de las microempresas implementando trabajos arduos, estrategias innovadoras, recursos tecnológicos que puedan permitir a la empresa su posicionamiento en un mercado potencial que día con día se sienta complacido en todas sus necesidades y siga prefiriendo a esa organización como la primordial para la compra de sus arreglos florales de toda ocasión y le permitan el despegue competitivo que constantemente está buscando tener.

Las implicaciones importantes que recaen en los gerentes, de acuerdo a los resultados obtenidos cuando las empresas pueden obtener un mayor rendimiento es si usan eficientemente las TICS, lo que a su vez demanda por parte de los gerentes, un compromiso personal para desarrollar nuevas habilidades así como adquirir nuevos conocimientos sobre aquellas herramientas que estén vinculadas con los procesos internos de la microempresa.

Dada la necesidad de corregir los procesos de la empresa, el gerente puede cambiar su nivel de competencia al elevar sus conocimientos sobre el manejo

efectivo y optimización de los procesos a través de las técnicas de mejora continua, desarrollar el control de los pronósticos de abastecimiento, los programas de producción y, desde luego, considerar la reducción de costos una vez analizado, y controlados los procesos de producción, como también el aseguramiento de un control contable deseable. A su vez, el gerente debe evaluar en qué momento es conveniente invertir en estrategias que faciliten la integración de las TICS con el propósito de tener una microempresa más exitosa.

Al elaborar un análisis correcto sobre TICS en las comercializadoras de flores de Guasave. Caso, Interflor, sus principales beneficiados serán:

- La empresa que será como caso de estudio la cual tiene como giro lo comercial, específicamente la venta de flores naturales para toda ocasión y la organización de eventos sociales.
- Y a su vez beneficia de también manera directa a todas las MIPYMES que de cierta manera se reúsan a la implementación de las TICS como estrategias para el mejor aprovechamiento de todos sus recursos y áreas.
- Los clientes potenciales ante la facilidad para obtener sus productos o servicios que la microempresa ofrece.
- Los comerciantes que ante la implementación de las TICS podrán ofrecer más productos y servicios con mayor calidad de entrega, materia prima, control administrativo y financiero, entre otros.

Es necesario concientizar a los microempresarios de la importancia de adoptar e implementar en sus organizaciones estrategias que les ayuden a ser más competitivas apoyándose de las tecnologías que son herramientas que pueden lograr que las empresas obtengan beneficios importantes.

También es prioritario que las empresas dejen su estado de confort y empiecen a correr más riesgos, puesto que al no hacerlo permanecen estáticas ante los cambios globalizados de los mercados, si las microempresas comercializadoras de flores de Guasave no adoptan tecnologías y apuestan por la innovación no podrán ser competitivas y con esto están en riesgo de no continuar con sus actividades, recordando que de acuerdo al censo en México más del 70% de las

empresas familiares terminan sus actividades antes del tercer año y una de las causas es la falta de competitividad empresarial.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

En la actualidad el término competitividad dentro de las empresa, es para quien mantiene altos niveles de calidad, producción, costos adecuados, tiempos estándares, eficiencia, innovación, así como la inclusión de métodos de trabajo eficientes y bien planeados, alta tecnología, y muchos otros conceptos que hacen que cada día la implementación de las TICS sea un punto de cuidado en los planes de las empresas. El hecho de agregar un valor agregado a una microempresa podría demostrar el tiempo de vida, de dicha empresa, independientemente de la cantidad de productos fabricados. Por estas razones, las TICS pueden ser factores fundamentales en el desarrollo diario de todo negocio.

La Real Academia de la Lengua Española (2014) define competitividad como la capacidad de competir y para que las empresas obtengan esta capacidad necesitan incluir calidad y productividad como factores esenciales. La florería en estudio de caso, debe dar varios pasos y el primero que debe de dar es saber cómo debe de cambiar para mejorar su situación e implementar las TICS. Y como menciona Porter:

“la innovación y la creatividad son factores clave para obtener ventaja competitiva y esta debe ser entendida como la capacidad que tiene una organización de obtener o mantener ventajas comparativas que le permiten alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico (Porter, 2002:79)”

Las microempresas han adquirido una definición que es derivada de ciertos criterios generales que le han asignado instituciones internacionales como lo es el número de trabajadores que la integran, el giro e inversiones con que cuenta. Anteponiendo que la empresa en un factor activo de la economía e influye de manera directa en el trabajo, subsistencia, calidad de vida de los habitantes, son consideradas como microempresas a todas aquellas empresas industriales,

comerciales o de servicios que emplean entre 1 a 10 empleados y deben reunir según Rodríguez (2010), las siguientes características:

- a. Con propietarios y administración independiente, con excepción de las familiares.
- b. Que no domina el sector de la actividad en que se opera.
- c. Con una estructura organizacional muy sencilla
- d. Que no ocupa más de quince empleados
- e. Que sus ventas anuales no sobrepasen los 30 millones de pesos.

Según la Secretaría de Economía, en la publicación emitida en el Diario Oficial de la Federación estratifica a las empresas de utilizando diversos criterios o factores los cuales se describen en la tabla 2.

Tabla 2. Estratificación de empresas de la Secretaria de Economía.

Estratificación de las Empresas				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

Fuente. (Ley para el desarrollo de la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas, 2009)

Desde el ámbito empresarial, se definen a las TICS como un conjunto de elementos que tienen interacción entre ellos con el firme propósito de colaborar en las actividades de una empresa o negocio, dichas actividades que realiza son cuatro básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información (Peralta, 2000).

III. MÉTODOS

Para llevar a cabo esta investigación se hace uso de la metodología cualitativa, con estudio de caso, donde el autor Yin, (2009) da una definición más técnica

de esta metodología que dice que elabora sus principales propuestas sobre como diseñar un estudio de caso al utilizar múltiples fuente de los datos, aplicar la triangulación o utilizar proposiciones o hipótesis teóricas para guiar la recolección y el análisis de datos.

3.1. Escenario del estudio de caso

La presente investigación tuvo como escenario una microempresa comercializadora, localizada en el centro de la ciudad de Guasave, Sinaloa, la cual se dedica a la venta de flores para toda ocasión, peluches, renta de salas lounge, renta de local y mobiliario para eventos, y organizador de eventos, a nivel local, nacional e internacional. La empresa lleva 27 años sirviendo a los clientes con la mejor calidad y atención. Se provee de flores de Xochimilco, en el estado de México y de productores locales.

A través de la asociación con la compañía FTD International realiza sus ventas a a nivel internacional. Su éxito es tal que desde el 2014 abre su sitio en internet para las ventas regionales e internacionales y se distribuye por las ciudades de Guasave, Los Mochis, Guamúchil y Sinaloa de Leyva así como sus comunidades aledañas. Cuenta con la siguiente estructura organizacional: Dueño o propietario, 2 Atención al cliente, 3 Diseñadores, 3 Repartidores, 1 Encargado de limpieza y 1 en Almacén. Cabe mencionar que la estructura laboral cuenta con niveles profesionales altos, debido a que 5 de ellos tienen nivel licenciatura, 3 son con carrera trunca y dos de ellos nivel medio.

3.2. Recolección de datos

La información se reunió utilizando para la recolección de datos una entrevista que consta de 20 preguntas. Denzin y Lincoln (2005, p. 643) mencionan que la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”, la cual fue aplicada al empresario y a 6 de los 10 empleados con que cuenta la microempresa, mismos que fueron seleccionados a través de una muestra no probabilística.

El muestreo no probabilístico, es el tipo en el cual la parte investigadora determina la cantidad de empleados tomados del universo, tomando en cuenta

su capacidad como informantes, de esta forma no todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.3. Sistema de variables

Para el desarrollo de esta investigación, se realizó un diagnóstico a la empresa en estudio a través del cual se detectaron las variables de investigación que conllevan al análisis de la situación actual de la florería, en relación a las condiciones de uso de las TICS, así como de las ventajas y limitaciones que tienen estas tecnologías dentro de las MIPYMES florerías y por ende la opción de implementación de TICS para darle un valor agregado. Dichas variables se ven esquematizadas en la Figura 1.

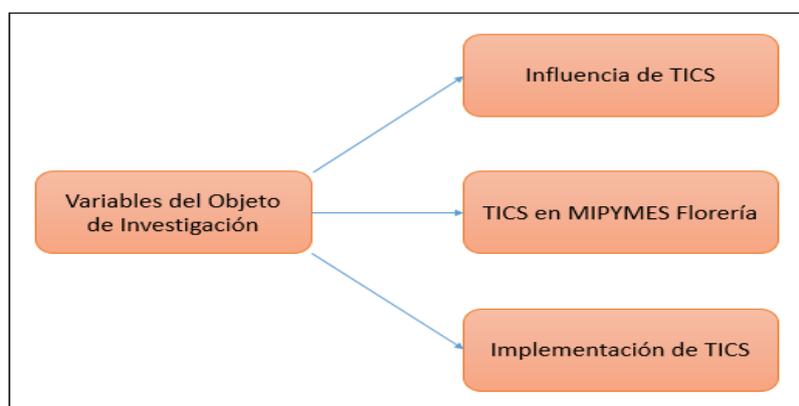


Figura 1. Variables de Investigación.
Fuente. Elaboración Propia.

IV. RESULTADOS

Una vez recolectada la información arroja que con el uso de las tecnologías la empresa ha mejorado algunos de los procesos, se han implementado estrategias que han dado buenos resultados para llevar desde un control de los empleados hasta un mejor servicio a los clientes y una organización eficaz de las actividades. La microempresa está consciente de la eficacia que tiene en cada una de las operaciones con el uso y manejo de las tecnologías. Para un mejor entendimiento se analizan de la siguiente manera:

4.1. Condiciones de uso de las TICS en las MIPYMES florerías

En cuanto a la microempresa comercializadora de flores y el uso que les da a las tecnologías en sus operaciones se puede deducir que realizan varias actividades

donde están inmersas las TICS dado que venden a través de una página web, las redes sociales, utilizan los teléfonos tanto físicos como móviles para contactar clientes o en su caso atender a los existentes.

Esta organización es una empresa que le gusta e interesa estar en constante capacitación sobre las TICS dado que le han sido de mucha utilidad tanto para la cuestión administrativa como la económica. De acuerdo a la información obtenido a través del instrumento, el empresario hizo notar que desde que usa TICS en su microempresa esta se ha visto favorecida financieramente y está posicionada como una de las mejores de la ciudad de Guasave, dado que los clientes tiene mayor preferencia con la empresa por la novedad de sus diseños y la manera de contactarlos en línea.

4.2. Ventajas y limitaciones de las TICS en la empresa estudiada

La microempresa ha encontrado varias ventajas con el uso de las TICS, entre ellas que acapara la mayor parte del mercado joven que se mueve a través de tecnologías, así como de clientes internacionales por la funcionalidad de la página web y de los no tan jóvenes, que se mueven a través de las maneras tradicionales. Otra de sus ventajas es que puede ofrecer mejores diseños en sus arreglos florales para toda ocasión, así como las ideas más innovadoras en cuanto la organización de eventos, sus productos de venta y mantener una ventaja competitiva con las empresas del mismo giro.

En cuestión administrativa la empresa en estudio de caso ha encontrado como ventaja llevar un mejor orden a través de las TICS, puede organizar de mejor manera sus inventarios, su control financiero, llevar un registro de sus movimientos de recursos, tener notas de sus entradas y salidas de dinero, entre otras. En términos económicos la microempresa ha visto un aumento notorio debido al uso de las TICS, de acuerdo a la información proporcionada a través del instrumento de recolección de datos, se detectó que la empresa ha crecido considerablemente en todos los ámbitos pero en cuestión financiera es más notable.

En cuanto a limitaciones se refiere, en la información obtenida se refleja que a pesar del crecimiento expansivo y de su buen posicionamiento, la florería sigue manejando deficiencias en sus áreas, pues en cuestiones de control de personal y de inventarios le hace falta implementar mejores tecnologías. El empresario reconoce la importancia de las TICS y repunta su necesidad de crecer administrativamente pues para llevar un mejor control contable no cuenta con las herramientas suficientes y esto lo ve como una limitante de prioridad.

4.3. Influencia de las TICS en las florerías para determinar su implementación

Tanto el empresario como los empleados reconocen la importancia que tienen las tecnologías de la información y comunicación en la florería, determinan que la influencia que estas dejan en la empresa es grande, que a través de ellas las empresas generan ventaja competitiva y les permite permanecer en un mercado cada vez más cambiante y exigente. Analizando que son más las ventajas que las limitaciones, el empresario reconoce que con todos los usos para beneficio de la florería, es un acierto optar por la implementación de las TICS como herramientas en todas las áreas.

Con base a la frecuencia con que utiliza las tecnologías, la empresa usa constantemente estas herramientas, pues recibe pedidos a través de las diferentes instrumentos y aplicaciones, ya sea vía celular, a través de la página web o el teléfono fijo. En la computadora personal registra y procesa información sobre empleados, ventas, notas de venta, clientes, créditos, rentas de mobiliarios y quipos, organizaciones de eventos entre otros.

En resumen, los resultados obtenidos en este estudio observan que la microempresa en estudio de caso reconoce la importancia que tienen las TICS en su empresa y que a través de su uso ha tenido considerables avances y logros que le han permitido posicionarse como la mejor microempresa comercializadora de flores de Guasave, pero de igual manera reconoce que existen deficiencias en algunas de sus áreas y que está totalmente de acuerdo en implementar y explotar las tecnologías para eliminar si no al 100% sus deficiencias al menos el

porcentaje más alto y seguir dándole esa ventaja competitiva para permanecer en el mercado como la florería número uno.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de los posibles resultados de esta investigación se permite concluir lo siguiente: El nivel de uso sobre las TICS que desarrollan tanto los empleados como el empresario en la florería se concentra en un nivel alto con un porcentaje del 66.67%, mientras que el nivel bajo acumula un 33.33% debido a las áreas que aún no utilizan al máximo las tecnologías.

Se ha establecido que a través de las variables analizadas y existiendo una relación positiva evidenciada respecto a las condiciones de uso de TICS y las ventajas observadas en el caso de la empresa analizada, dado en el resultado arrojado a través del instrumento de recolección de datos y por medio del análisis de la florería, se observa que en las áreas en que más se utiliza se percibe mayor eficiencia., cumpliéndose así con el objetivo planteado en esta investigación.

A partir de lo anterior, se comprueba con reservas el supuesto hipotético de trabajo siguiente: “La utilización de las TICS en Interflor presenta una explotación inadecuada y conlleva a la obtención de resultados no esperados por parte de la empresa por lo cual, se requiere la implementación de las herramientas necesarias para que la organización cumpla satisfactoriamente con sus objetivos”.

Las principales deficiencias de Interflor por la falta de implementación de las TICS son las siguientes:

- Falta de control Contable por no contar con un sistema que le ayude a su organización.
- La inexistencia de un registro exacto de sus entradas y salidas de dinero.

- La falta de un control de registro de inventarios que le permita saber con exactitud la cantidad exacta de materia prima en existencia y saliente así como de la cantidad que se encuentra en uso.
- El no tener un control efectivo sobre el registro y control de su personal de trabajo.

En resumen, los resultados obtenidos en este estudio observan que Interflor reconoce la importancia que tienen las TICS en su empresa y que a través de su uso ha tenido considerables avances y logros que le han permitido posicionarse como la mejor florería de Guasave, pero de igual manera reconoce que existen deficiencias en algunas de sus áreas y que está totalmente de acuerdo en implementar y explotar las tecnologías para eliminar si no al 100% sus deficiencias al menos el porcentaje más alto y seguir dándole esa ventaja competitiva para permanecer en el mercado como la florería número uno.

Por lo tanto, es posible a través del desarrollo de la investigación recomendar lo que a continuación se describe:

- Es fundamental revisar y evaluar las áreas deficientes de la empresa e implementar las tecnologías necesarias para eliminarlas y que la empresa en estudio de caso pueda cumplir satisfactoriamente con los objetivos.
- Es necesario integrar sistemas contables que le ayuden a tener un mejor registro de su situación financiera, seguir con programas de capacitación, que habiliten a los empleados de la microempresa para un uso efectivo de dicha herramienta por su constante innovación.
- De igual manera instalar un sistema de control de personal que le permita conocer y establecer un orden estricto en relación a la entrada y salida de los empleados cumpliendo con los horarios laborales establecidos.

Ante esto se determina que la influencia que tienen las TICS en la microempresa estudiada es muy notoria dado que permite tener factores clave de éxito para el posicionamiento de cualquier organización y en particular de la florería, coincidiendo con lo dicho por (Apórtela, 2007).

En acorde (Carnicer, 2006) que menciona que para que las empresas produzcan una ventaja competitiva como un recurso sostenible para la misma es imprescindible hacer uso de las TICS dado que estas herramientas generan impactos importantes en los resultados de planeados por las MIPYMES.

Así mismo como lo menciona (Cano, 2007) las TICS, como otras tantas herramientas, son indispensables para que las empresas sean competitivas, puesto que les permite habilitar las estrategias del negocio y facilitar la evaluación del desempeño de cualquier organización, sin importar su tamaño y giro. Por lo tanto el enfoque competitivo mencionado por Carnicer permite que las microempresas necesiten y requieran de manera prioritaria implementar las tecnologías para estar al menos en igualdad de condiciones que sus competidores.

REFERENCIAS

- Altonivel. (2012). La importancia de las TIC en las fusiones de empresas. De <http://www.altonivel.com.mx/19501-la-importancia-de-las-ticen-las-fusiones-de-empresas.html>, Consultado el 22 de Septiembre de 2012.
- ANIEI, AMIPCI, AMITI y CANIETI. (2011). Agenda Digital Nacional. Resumen Ejecutivo. México. De http://www.grupotransicion.com.mx/sitev2/images/pdfs/PPT_ADN_04072011_Final.pdf Consultado el 22 de Septiembre de 2017.
- Apórtela, I.M. (2007). Intranets: las tecnologías de información y comunicación en función de la organización. *Acimed* 2007; 16(4). Recuperado de: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_4_07/aci041007.html Consultado el 15 de Agosto del 2017.
- Aspe, M y Pérez, D. (2012). Agenda Digital México. Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- Cano, M. (2007). Tecnologías de Información y Comunicaciones para la Competitividad, Editorial IMEF, México.
- Carnicer, P. L. (2006). Las TIC en las Pymes: Estudio de resultados y factores de adopción, *Revista de Economía Industrial, Economía de la Información y la Comunicación: Difusión e impacto de las TIC*. 360, 93-106
- Casalet, M. y González, L. (2004). Las tecnologías de la información en las pequeñas y medianas empresas mexicanas. *Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, VIII(170), 44.
- Conessa, X. (2007). La importancia de las TICs, *Measure Control*, consultado en línea el 14 de Agosto del 2017, Disponible en: http://www.measurecontrol.com/la_importancia_de_las_tics
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. London, Inglaterra: Sage.
- Ley para el desarrollo de la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (2009). Acuerdo publicado en Diario Oficial de la federación por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas de la ley de I. Secretaria de Economía. Tercera Edición. Publicado el 30 de Junio de 2009. Recuperado de www.dof.gob.mx/nota_to_doc.php?codnota=5096848. Consultado el 18 de Septiembre de 2017.

- Fonseca, D. (2013). Desarrollo e implementación de las TIC's en las pymes de Boyacá - Colombia. *Faedpyme International Review*, II (4), 49-59.
- Gálvez, E., Riascos, S., y Conterras, F. (2014). Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. *Estudios Gerenciales*, p. 30(133), 355-364.
- Hernández N., De la Garza E. y Rodríguez M. (2007). "Análisis de las Tecnologías de Información y Comunicación en las PYMES de la región centro del Estado de Coahuila", XII Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas, A.C. (ACACIA), Tijuana B.C. 13-16 mayo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010), *Metodología de la Investigación*, México, McGraw Hill. P. 84.
- Martínez, S. M. d C., García, D., Aguilera, L., González, M. y Maldonado, G. (2010). La influencia de las TICs en el rendimiento de la PyME de Aguascalientes. *Investigación y Ciencia*, 18() 57-65. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67413393008>. Consultado el 18 de Septiembre de 2017
- Morales, M. A. (2013) "Las tecnologías de la información y comunicación para el fortalecimiento y desarrollo de micros y pequeñas empresas del valle de Mexicali.". 1er. Congreso Internacional Virtual de Investigación en Educación Superior.
- Pedraza, N. A., Sánchez, A., y García, F. (2006). "*La importancia de la adopción de tic en las PYMES mexicanas*" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, Número 66, agosto 2006. en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/index.htm>. Consultado el 18 de Agosto de 2017.
- Peralta, M. (2000). *Sistema de Información*, Recuperado de http://sinmexus.com/business_intelligence. Consultado el 14 de Agosto del 2017
- Porter, M. E. (2002). "*Ventajas competitivas*" Editorial Alay. México. P. 79
- Porter, M. y Millar, V. (1985). How information gives you competitive advantage. *Harvard Business Review*, 63(4), 149-161.
- Ramírez A, J. (2009). Planeación de sistemas de información en las PYME mexicanas. Universidad Nacional Autónoma de México, México. De

- <http://cocytex.hidalgo.gob.mx/descargables/ponencias/Mesa%20I/22.pdf>, Consultado el 22 de Septiembre de 2017.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.ªed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html> el 10 de Noviembre de 2017.
- Rodríguez, J., (2010). Administración de pequeñas y medianas empresas, quinta edición, Ed, Thomson, México, D.F.
- Saavedra, M. y Zúñiga, E. (2011). Importancia de la utilización de las TIC en las MIPYME. UNAM, México. De http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/210/2012-01-12-175431_PYMETICS.pdf. Consultado el 22 de Septiembre de 2017.
- Yin, R.K. (2009). Applications of Case Study Research, Applied Social Research Methods Series (Vol. 34), Newbury Park, CA, Sage. Pag.19.
- Zorzi, A. C. (2011). “Las TIC en el desarrollo de las PYME”. Centro Internacional de Investigaciones para el desarrollo.