

**CONSEJO PROFESIONAL DE CIENCIAS  
ECONOMICAS  
DE LA CAPITAL FEDERAL**

**V CONGRESO  
DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA**

**LAS PyMEs  
Y  
LAS PROFESIONES  
DE CIENCIAS ECONOMICAS.  
ACCIONES PARA EL FUTURO**

Titulo del Trabajo:

**INTERNET COMO VEHÍCULO PARA LA MEJORA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA  
LA GESTIÓN EFICIENTE DE LAS PyMEs.**

# Indice

0. [Resumen.](#) - Pag. 3
1. [Introducción.](#) Pag. 4
2. [Los Sistemas de Información y los Sistemas Informáticos.](#) Pag. 7
3. [Internet y las Pymes.](#) Pag 8
4. [Equipamientos y recursos requeridos para la utilización de Internet.](#) Pag 9
5. [Utilización de Internet en la empresa.](#) Pag 11
  - 5.1. [Utilización de Internet en el sector de Contabilidad y Administración.](#) Pag. 14
    - 5.1.1. [Subsistema de Compras.](#) Pag 14
    - 5.1.2. [Subsistema de Ventas.](#) Pag. 16
    - 5.1.3. [Subsistema de Fondos.](#) Pag 17
    - 5.1.4. [Subsistema de Sueldos.](#) Pag 18
  - 5.2. [Utilización de Internet en el sector de Comercialización.](#) Pag. 19
  - 5.3. [Utilización de Internet en el sector Producción.](#) Pag. 20
  - 5.4. [Otras utilidades de Internet para las Pyme.](#) Pag. 22
6. [Conclusiones](#) Pag. 24

# **INTERNET COMO VEHÍCULO PARA LA MEJORA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DE LAS PyMEs.**

## **Resumen.**

Las empresas PyMEs en la República Argentina, constituyen aún hoy, luego de casi una década de profundos cambios en las condiciones económicas de nuestro país y del resto del mundo, que ocasionaron la desaparición y/o absorción de una cantidad importante de unidades, un sector relevante de la economía.

La continuación de las duras condiciones mencionadas, obliga a las empresas que se adaptaron a los cambios a persistir y profundizar esos cambios, para mantenerse viables y competitivas, para no ser amenazadas con su desaparición o absorción.

Uno de los aspectos cruciales que hacen a la mejora permanente de la posición de este nivel de empresas, consiste en adecuar su gestión a los cambios que la economía impone. Para que esta parte de los cambios pueda ser adecuadamente planteada y resuelta, los empresarios PyMEs necesitan de la complementación de los servicios de los profesionales en Ciencias Económicas, tanto formando parte de sus propias estructuras como de servicios externos.

Esta necesidad, reconocida por empresarios y profesionales, no alcanza a materializarse en plenitud, producto de un factor cultural de resistencia al cambio, que hace que aquellos empresarios que aún no han aceptado la necesidad de este aporte, "sientan" que perderán protagonismo, si le dan al profesional una participación relevante en el replanteo organizacional de su empresa y en la adopción de nuevos modelos de gestión.

Por parte de los profesionales, creemos que es conveniente analizar vías de abordaje alternativas que permitan lograr una apertura del empresario a demandar la participación del profesional, en la función de diseñador de Sistemas de Información, Gestión y Control.

Para lograr esta finalidad, creemos que la aceptación generalizada de Internet por la comunidad empresaria constituye una opción válida e interesante para acceder a nuevos y más eficientes Sistemas de Información, de la misma forma que la irrupción hace pocos años de la moderna Tecnología de la Información permitió, de la mano de su aceptación como necesidad, que se implantaran en muchas empresas nuevos Sistemas cuya necesidad ya había sido enunciada y demostrada anteriormente.

En el presente trabajo se describen algunos de los usos más frecuentes que en la actualidad se le están dando a las facilidades que brinda Internet, describiendo además las ventajas derivadas de su correcta utilización.

Al tiempo que se destacan las posibilidades de Internet, se enfatiza el hecho de que ésta es solamente una de las herramientas posibles de ser utilizadas, y que las ventajas observadas en un caso determinado, en la misma o en otra empresa, no necesariamente se aplica a cualquier otra situación por más que la misma parezca similar. Para determinar la procedencia de su adopción, se recomienda un estudio particular de cada posible aplicación, considerando cada uso particular dentro del marco total de aplicaciones de la empresa y no como una circunstancia aislada.

En este terreno de enfoque integral, el profesional en Ciencias Económicas debe ser el interlocutor apropiado para esta función, sin perjuicio de recurrir a los profesionales de las áreas de la informática aplicada para los aspectos técnicos pertinentes.

# **INTERNET COMO VEHÍCULO PARA LA MEJORA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DE LAS PyMEs.**

## **1. Introducción.**

Mucho se ha estudiado, escrito y discutido acerca de las peculiaridades que diferencian a la mayor parte de las PyMEs, manejadas predominantemente dentro de un entorno familiar, de las grandes empresas con Directorios y Gerencias de naturaleza profesional.

A estas diferencias iniciales en la génesis y evolución de las empresas PyMEs, debemos agregar las transformaciones sustanciales que se han producido en nuestro país en el término de los últimos 10 años, con los cambios enormes que ellas han generado en todos los niveles y aspectos de su economía y de las modalidades operativas, estas últimas, como consecuencia fundamental de la adopción masiva y acelerada de las nuevas tecnologías de la información en general, y de las comunicaciones en particular.

Para completar este marco, deben también agregarse los cambios ya acaecidos en los últimos años; el incesante avance de la globalización; las crisis financieras ya ocurridas; las que se encuentran en curso y las que sobrevendrán y el aumento feroz de la competitividad. Dentro de este panorama, crudo pero realista, tienen especial influencia las particulares transformaciones de alcance regional, en nuestro caso el Mercosur, y en especial las que atañen a Brasil.

Si solamente los cambios generacionales “naturales” dentro de las PyMEs de carácter familiar siempre significaron en dicho tipo de empresas serios traumas difíciles de asimilar y resolver favorablemente por sus conductores, la conjunción de todas las circunstancias apuntadas y sus consecuencias, han generado problemas insalvables para una gran cantidad de las empresas que nos ocupan, circunstancias traducidas en las crecientes cifras de quebrantos y absorciones que se van sucediendo año tras año dentro del último período señalado.

La subsistencia primero, el reacomodamiento a las nuevas reglas de juego después, y la preparación para crecer en los nuevos escenarios planteados, requieren que el empresario PyME no solamente opere sobre sí, importantes cambios en lo que concierne a los “modelos de concepción” de su empresa, sino también que incorpore nuevas metodologías y herramientas que le permitan desarrollar nuevos esquemas de Gestión aptos para cada uno de los cambiantes escenarios, según lo demandan las actuales reglas e imposiciones de los mercados, y también los variables marcos

regulatorios impuestos por los gobiernos de todas las instancias, nacionales, provinciales y municipales.

En el diseño y formulación de estos nuevos modelos, tanto como en su operación y control, los Profesionales en Ciencias Económicas, en todas sus disciplinas y especialidades tienen un importante rol que cumplir, dentro del concepto amplio de **Economía de Empresa**, que engloba aspectos administrativos, contables, impositivos, financieros, organizativos, control de gestión y auditoría operativa, entre otros.

Si bien hay coincidencia dentro de la profesión en la necesidad que el Empresario PyME tiene de los Profesionales de nuestras matrículas, y también se escuchan por parte de muchos Empresarios PyME similares necesidades para sus empresas, no se observa, en la práctica de la mayoría de dicho tipo de empresas, que la actuación de nuestros Profesionales haya ocupado en plenitud el muy importante papel que conceptualmente le correspondería.

Cabe entonces preguntarse por qué no se ha producido la correlación entre la **necesidad** de servicios profesionales altamente calificados y la **demand**a y ocupación efectiva de los mismos, si, como acabamos de señalar, desde el punto de vista de los profesionales aparecen claros los importantes servicios que la profesión puede brindar a los empresarios, y desde el lado de éstos se reconoce la urgente e imperiosa necesidad de adaptarse a las nuevas condiciones de la economía, que imponen a las PyMEs. A título de ejemplo, podemos citar aspectos típicos que caen dentro de la órbita de las Ciencias Económicas: mejorar la eficiencia interna de la empresa; operar a costos cada día más competitivos; trabajar para suministrar servicios y productos de máxima calidad; anticiparse a las demandas del mercado; planificar todos los aspectos del quehacer empresario, etc.; etc.,

Siendo esta la realidad, se puede inferir que es conveniente que la profesión analice qué, motivaciones adicionales pueden ser necesarias para que el empresario PyME incorpore los servicios que nuestra profesión puede brindarle.

## **2. Los Sistemas de Información y los Sistemas Informáticos.**

El título de este párrafo pretende distinguir claramente dos conceptos que a menudo son confundidos, especialmente en el ámbito de las empresas PyMEs.

Cuando hablamos de **Sistemas Informáticos**, solamente nos estamos refiriendo a la conjunción del herramental físico (hardware) y los programas necesarios para que el hardware actúe y sirva a las necesidades finales del usuario (**software de base** más **software aplicativo**).

Cuando nos referimos de **Sistemas de Información**, significamos un conjunto armónico compuesto por:

- Objetivos y necesidades de información de la Dirección.
- Estructuras Organizativas, Normas y Procedimientos.
- Sistemas de Control, y
- Recursos Humanos.

Un Sistema de Información no necesariamente incluye un Sistema Informático, si bien la difusión creciente de éstos últimos hace que se lo encuentre cada vez en mayor medida en las diferentes aplicaciones, facilitando así la confusión terminológica.

Marcada la diferencia de los significados que titulan este párrafo, queda claro también que son los profesionales en Ciencias Económicas quienes tienen la formación indispensable para diseñar, **conjuntamente** con el empresario PyME, las necesidades de los Sistemas de Información que la empresa requiere para optimizar su gestión y control.

La parte componente que corresponda al Sistema Informático, será encargada a los especialistas respectivos, quienes se ocuparán de los aspectos técnicos pertinentes.

También es necesario destacar que si bien el énfasis principal que se encuentra en el mercado recae sobre los componentes tecnológicos, es convicción de los autores de este trabajo que el componente más relevante para el “éxito” o “no éxito” de un sistema reside en la **actitud y aptitud** de los **recursos humanos**, además de su permanente capacitación, motivación y compromiso con la empresa y con sus objetivos.

### **3. Internet y las PyMEs.**

La difusión y expectativa creadas en la sociedad en general y en las PyMEs en particular por esta nueva herramienta tecnológica, permiten al Profesional en Ciencias Económicas mejorar el nivel de información con que cuentan las empresas, organizar nuevas formas de gestión de aspectos que tienen que ver, según los casos con administración, contabilidad, gestión comercial, marketing,

comunicaciones internas de la propia empresa y externa con otras empresas y entes diversos, exploración de oportunidades comerciales, promoción de productos y servicios, mejoras en la eficiencia de los circuitos de control operativo, control de gestión, producción, etc.

Para que esta utilización de Internet, sea debidamente aprovechada por los profesionales en Ciencias Económicas, debe considerarse que una importante proporción de empresarios PyMEs no tiene un fácil, claro y adecuado acceso a **comprender** la totalidad de los beneficios que Internet en particular, y los profesionales en Ciencias Económicas en relación con este instrumento pueden brindar a sus organizaciones a través del estudio, diseño, puesta en marcha y control de los Sistemas de Información apropiados a cada unidad PyME. Por ello, además de su actualización permanente en las posibilidades que esta herramienta brinda y agrega constantemente, el profesional deberá tener en cuenta la realización de una “ función docente “ permanente que permita ilustrar y anticipar al empresario las ventajas que derivarán de la incorporación de este recurso.

A través de las descripciones que luego siguen, se analizan múltiples usos convenientes de esta nueva herramienta, que en su actual estado de desarrollo se encuentra **técnica y económicamente accesible** a la mayor parte de las empresas que nos ocupan.

Queremos destacar que los usos que se describirán son tomados de la realidad de PyMEs de nuestro medio, y que las descripciones de las modalidades operativas que las tecnologías en auge ofrecen, así como las ventajas que de este uso se logran constituyen solamente ejemplos no limitativos en cantidad ni forma. En otros términos, cada empresa deber estudiar y determinar los mejores usos que le pueda dar a esta herramienta, cuidando - recomendamos una vez más - de que se realice una inserción planificada y orgánica dentro del actual Sistema de Información.

#### **4. Equipamientos y recursos requeridos para la utilización de Internet.**

El mínimo equipamiento requerido para la utilización de Internet, parte de una computadora personal con las velocidades y capacidades de memoria, almacenamiento en discos y dispositivos de conexión que permitan una dinámica de operación compatible con las necesidades de cada usuario particular.

A partir de esta base de un equipo “ monousuario ”, aparecen múltiples alternativas que usualmente se continúan con computadoras personales en red, y muchos otros arreglos, según sean los requerimientos y particularidades de cada empresa.



Desde el punto de vista del objetivo del presente trabajo, es importante señalar que es habitual encontrar en las empresas PyMEs el equipamiento mínimo necesario para comenzar a aplicar el uso de Internet sin necesidad de incurrir en inversiones adicionales significativas, por lo que consideramos que este factor económico es normalmente irrelevante para incorporar el uso de esta tecnología.

Al equipamiento físico debe agregarse el software necesario para su operación, el cual tampoco agrega un costo de importancia.

Así como Internet es una red en constante crecimiento en cuanto a la cantidad de usuarios, también es destacable su evolución en lo que respecta a las posibilidades y facilidades de uso que constantemente agrega a esos mismos usuarios y que arrastran novedosos procedimientos para realizar transacciones internas de la empresa, como externas, según se verá más adelante al citar los ejemplos concretos de utilización y ventajas derivadas.

En el sentido que se acaba de enunciar, también puede utilizarse la tecnología de software de Internet (servidores y exploradores) para construir una red local (con plaquetas de red) o una red distante con la utilización de módems.

Internet también permite interconectar equipos distantes con costos de comunicaciones cada día más económicos, ya que las tarifas que se le aplican se encuentran en una fase de constante baja, fenómeno que aún con atraso existente con relación a economías de otros países, ya ha comenzado a verificarse en el nuestro, con lo cual este "costo variable" deja de ser el factor negativo de importancia que significó en las primeras etapas de la difusión de Internet.

La información en Internet la visualizamos mediante la World Wide Web (también conocida como WWW o Web). Estas páginas Web incluyen información en forma de textos, gráficos, sonidos e imágenes, además de múltiples vínculos entre archivos de la más diversa naturaleza en cuanto a sus contenidos de datos.

## **5. Utilización de Internet en la empresa.**

Cuando dentro de la empresa existe una dispersión geográfica de funciones que hace necesaria la vinculación a través de alguna forma de teleproceso, Internet es una de las alternativas que deben ser consideradas en el análisis de opciones a elegir.

La afirmación del párrafo precedente es también válida para vincular a la empresa con otros entes, sean éstos empresas, personas, organismos de gobierno, etc.

Vale también referir que si bien Internet ofrece continuamente nuevas prestaciones y capacidades, las mismas no siempre resultarán ventajosas comparadas con otras modalidades de teleprocesamiento. La evaluación **detallada y experta** de **cada caso**, determinará las soluciones más adecuadas a considerar, incluyendo en el análisis factores técnicos, económicos, de recursos humanos requeridos y disponibles, más las consideraciones necesarias sobre la continuidad y seguridad de los procesos.

Clasificando las áreas o sectores de la empresa en razón de su funcionalidad podemos imaginar la utilización de Internet en cada una de los distintos departamentos.

Decimos “imaginar” pues esta tecnología, totalmente nueva y en constante evolución en cuanto a prestaciones, se hace técnica y económicamente más accesible a cada vez mayor número de usuarios, incluyendo, además de las PyMEs, a los propios profesionales y estudiantes, así como a entidades no empresariales de las más diversas actividades.

Según estimaciones para mediados de 1998, Internet cuenta con 100 millones de usuarios y similar número de páginas, magnitudes que siguen en franco crecimiento, con el agregado de que cada vez son más las empresas que acceden a la utilización de este medio, incorporando al mismo la realización de todo tipo de transacciones, que incluyen operaciones de transferencias de fondos y comercio electrónico.

Desarrollaremos a continuación una descripción de varias aplicaciones de Internet referidas a distintas funciones internas y externas de la empresa.

Recordamos para cada una de ellas los presupuestos básicos enunciados en cuanto a las distintas condiciones que deben estar presentes para justificar la conveniencia de adoptar este camino.

Sin embargo, también es válido en muchos casos **comenzar** con la utilización de esta alternativa aún cuando no se hubiere establecido una total necesidad o una plena justificación técnica o económica.

En estas circunstancias, se apela a la incorporación de Internet por una o más de las siguientes razones:

- Como un modo de comenzar a familiarizar a los integrantes de la organización en el uso de Internet, sus ventajas, riesgos y problemas.
- Con fines de presencia institucional.
- Para exteriorizar que la empresa está en la avanzada tecnológica.
- Para emular a los competidores que ya han adoptado Internet.
- La incorporación de Internet aporta una muy importante ventaja, cual es permitir la atención de las operatorias que se adopten las 24 horas de todos los días de la semana, con un significativo ahorro de recursos humanos.

#### **5.1. Utilización de Internet en el sector de Contabilidad y Administración.**

Cuando existe descentralización geográfica dentro de la propia empresa, como la que se produce entre Casa Central y Sucursales, o cuando un integrante de la propia empresa se encuentre ocasionalmente fuera de la empresa y requiera información específica dentro o fuera del país, o entre la empresa y un prestador o interesado externo, tal como Estudio Contable, Banco, Franquiciado, UTE's, o cualquier otro ente relacionado en forma corriente u ocasional.

Una utilización elemental de la red podría ser la vinculación a través de uno de los servicios de Internet como es el correo electrónico.

Desde la computadora que dispone de la información se pueden enviar los archivos que mensualmente generan los subsistemas, al equipo que procesa el sistema de contabilidad central vía correo electrónico y elaborar el balance y la información gerencial en esa computadora.

También podríamos pensar en un sistema interconectado temporal o permanentemente en donde se disponga de un sector en los discos compartidos en donde cada Subsistema se encargue de depositar información y el sistema contable de tomarla y procesarla. Esta opción sería mucho más conveniente pues representa una automatización más avanzada ya que no requiere la intervención humana (no

hay que recibir ni enviar los archivos transferidos por correo electrónico) y requiere menos capacitación en los usuarios, aunque el procedimiento sea en extremo sencillo siempre la automatización evita errores.

Una propuesta para la estructuración de los distintos subsistemas podría ser la siguiente:

#### **5.1.1. Subsistema de Compras.**

Maneja básicamente los depósitos, los proveedores y sus cuentas corrientes.

Disponer de los archivos de almacenes en línea con acceso a los sectores de producción, permitiría que se generen las ordenes de producción en una computadora que acceda a los archivos de existencia de los materiales a utilizar y generando automáticamente el descargo de la existencia en calidad de cantidad comprometida.

Este sector tendría un acceso limitado a determinadas operaciones, según los esquemas de seguridad que previamente se hayan definido.

En general los depósitos están muy cercanos por razones operativas a los sectores productivos y en muchos casos dependen de ellos, pero los departamentos de compras no necesariamente están próximos a los depósitos.

El acceso de la oficina de Compras a los archivos de existencias permitirían conocer los puntos de pedido en el mismo momento en que son alcanzados y podrían generar la orden de compra en forma instantánea; inclusive podría utilizarse el correo electrónico para transmitir la orden de reposición al proveedor.

Este acortamiento del tiempo podría llegar a reducir las existencias de tal manera que el costo financiero de la inmovilización se traslada a los proveedores (en general PyMEs) demandándoles una informatización obligatoria y la necesidad de eficiencia llevaría a informatizar los sistemas de las mismas.

El sector de compras puede beneficiarse con la utilización del servicio WWW ya que le permitirá conocer con mucha mayor facilidad los precios de los productos a comprar, nuevos productos, repuestos, materias primas, etc., en la medida en que dichos proveedores también acepten la tendencia actual de utilizar Internet como un nuevo y poderoso medio de presencia en el mercado.

Por ejemplo, tradicionalmente la compra de un repuesto de una maquinaria importada generaba un movimiento administrativo muy importante, basta sólo con pensar en las cartas, faxes y llamadas telefónicas necesarias para ponerse de acuerdo en el abastecimiento.

Con la utilización de Internet se tiende a facilitar el contacto entre oferta y demanda así como en las tratativas particulares tendientes a la concreción de los negocios. La diferencia que permite Internet en comparación con otros métodos recientes y difundidos como el fax, es que la información de los documentos electrónicos puede, en la medida de su normalización, servir **directamente como alimentación de datos** para cada uno de los sistemas intervinientes, con el consiguiente ahorro de tiempo y dinero, aumento de la seguridad y optimización de la gestión.

“Navegar la web”, permite además “visualizar” las características del producto al aprovechar su facilidad para la transmisión de imágenes. Agreguemos a esto que también se pueden registrar y transmitir sonidos, para los casos en que esta facilidad resulte aplicable.

El correo electrónico posibilita ponerse de acuerdo y emitir Ordenes de Compra e instrucciones complementarias.

Los programas de video conferencia, dan la posibilidad de realizar una entrevista virtual con el proveedor, con un costo muy inferior al de una comunicación telefónica local (servicio 0610), independientemente del lugar del mundo en donde se encuentren las partes.

### **5.1.2. Subsistema de Ventas.**

Tradicionalmente las transacciones de ventas son realizadas por un vendedor en el domicilio del cliente; mediante llamadas telefónicas o fax de éstos para hacer los pedidos, o a través de su visita personal. En caso de existir un pedido el mismo es ingresado al sistema de ventas en forma manual y genera el archivo de pedidos pendientes. Este procedimiento puede ser sustituido por la emisión del pedido directamente por el cliente, o remotamente por el vendedor a través de la “página web”, ingresando automáticamente al archivo de pedidos pendientes con evidente ahorro de tiempo y papelería optimizando toda la gestión de venta, especialmente los recursos humanos.

El sector de abastecimiento o en el caso de empresas industriales, el de producción, pueden estar alejados físicamente del sector de ventas.

Disponiendo de acceso al archivo de pedidos pendientes podrían notificarse del pedido u orden de producción en el mismo momento en que se realiza la transacción. Esto permite optimizar las entregas.

Con cuentas corrientes a través del correo electrónico, se puede mantener informado a los clientes de sus estados de cuenta permanentemente, ya que la emisión de los “ Estados de Cuenta Electrónicos ” se pueden realizar cada vez que una cuenta sufra una alteración. Optando por este procedimiento, se ha comprobado que la actualización constante del Estado de Cuenta opera como un recurso adicional de reclamo ante los clientes, permitiendo mejorar la gestión de cobranzas.

Con la información que surge de la facturación del período se pueden obtener datos importantes para distintos informes de los sectores de la empresa, por ejemplo: informes de facturación mensual, margen de ganancia de determinados productos, impuestos a pagar que surgen de facturación, etc., los que también son susceptibles de poner a disposición de los destinatarios remotos utilizando el correo electrónico.

Nuevamente, esta modalidad tiene un efecto benéfico inmediato que es el que se acaba de describir, y otro mediato que consiste en mejorar la imagen de la empresa al mostrar a las otras partes el compromiso concreto de la empresa en la mejora de procedimientos, con ventajas recíprocas y aumento consiguiente de su prestigio institucional.

### **5.1.3. Subsistema de Fondos.**

Es común que los saldos bancarios se pidan por teléfono, o mediante resúmenes frecuentes.

Si se dispone de Internet y se opera con bancos que presten el servicio de resúmenes vía Correo Electrónico, no solamente tendremos la posibilidad de consultar los saldos diariamente, sino también “capturar” dichos estados electrónicamente a efectos de incorporar las novedades a un programa de conciliación automática.

Los bancos ya han comenzado a incrementar las operaciones a través del uso de Internet, utilizando protocolos de seguridad muy efectivos, que alientan a las empresas a aprovechar estos cambios y realizar muchas transacciones mediante este medio, que va compitiendo con los servicios de banca electrónica a distancia que ya se habían impuesto desde hace varios años y que también significaron un avance considerable.

En cuanto a los pagos de tesorería o a los movimientos de caja una forma de optimizar nuestra empresa, es coordinar con todos los sectores de la empresa para que los mismos envíen la información de los pagos o pedidos de fondo por correo electrónico, para que sean procesados en este Subsistema y tener actualizado los “Estados de Flujo de Fondos” (cash flow).

A su vez, el “cash flow” se puede transmitir a cualquier lugar en donde se requiera por ejemplo:

Los ejecutivos están de viaje en el exterior y necesitan saber la situación financiera de la empresa presente y proyectada. Con un simple envío por correo electrónico a su dirección E-Mail tienen la información al instante y con costo mínimo.

Tanto en este ejemplo, como en los restantes de características similares, conviene considerar que además de las computadoras personales de escritorio, muchos sistemas toman debida ventajas de unidades de menor tamaño, bajo peso y fácil portabilidad, como las denominadas “laptop”, a las que se siguen agregando unidades aún más pequeñas como las “palmtop”, agregando también los teléfonos celulares.

Dentro de estas consideraciones, es importante agregar que un usuario que se encuentra en un sitio remoto, puede acceder a la información también desde la computadora de un tercero, ya que el derecho de acceso a Internet es **personal y no de la unidad física**.

#### **5.1.4. Subsistema de Sueldos.**

La liquidación de sueldos se puede hacer interna o externamente. Si como ocurre en muchas empresas PyMEs la realiza el contador externo, los datos para la liquidación pueden ser transmitidos a través del correo electrónico. De la confección de los recibos, el profesional externo obtendrá además la liquidación de cargas sociales y la información para la contabilidad central de una forma muy simple y efectiva.

Si la liquidación se hace en forma interna, y la empresa requiere datos de distintas locaciones remotas, una alternativa a considerar es la transferencia de datos a través del Correo Electrónico, con las ya conocidas ventajas de menor costo de transmisión y de independencia de horarios entre equipos emisores y receptores de los novedades a liquidar.

#### **5.2. Utilización de Internet en el sector de Comercialización.**

Podemos distinguir dos alternativas:

Activamente: buscando información.

Pasivamente: mostrando información para que otros accedan.

**a. Activamente: buscando información.**

Una de los aspectos básicos en los cuales podemos aplicar Internet en nuestra empresa es la búsqueda de información publicada en la W.W.W.

Ejemplos de esto pueden ser: Búsqueda de determinados productos, precios de nuestra competencia o potenciales competidores, nuevas marcas, servicios, etc.

Existen "BUSCADORES" en Internet que nos ayudan a localizar lo que nosotros estamos necesitando ya sea sobre un tema específico, una empresa determinada, un producto especial, etc. Al colocar la/s palabra/s clave/s este buscador "navega" y trae como resultado en forma de texto, todas las páginas en donde figura la o las palabra/s claves suministradas, y un enganche hacia las paginas web que las contienen.

Si nos interesamos por alguna porción específica del texto, sólo tenemos que "marcarla" y de ahí en más disponer qué otros pasos deseamos ejecutar a partir de dicha información.

**b. Pasivamente: mostrando información para que otros accedan.**

Podemos publicar nuestros servicios o productos en Internet por medio de una página Web.

Esto resulta en una publicidad accesible a todo el mundo, y constantemente podemos, nosotros mismos, realizar las actualizaciones que creamos convenientes. Esta facilidad, muestra la simpleza y economía del procedimiento, comparado con cualquier otra alternativa "tradicional" .

Sin embargo, y como ya hemos indicado, el avance prodigioso de Internet no necesariamente elimina en todos los casos el uso de otras vías alternativas, al menos en la actualidad y en un futuro inmediatos.

Dentro de la propia página de un anuncio, se puede definir un formulario para que los interesados, mediante el "llenado electrónico" realicen su pedido de compra, solicitud de mayores datos, registración como interesados, envío de correo electrónico, etc.



Los pagos pueden realizarse por tarjeta de crédito teniendo en cuenta que las paginas que intervengan en esta operación deben utilizar un protocolo con seguridad (SSL) (Secure Socket Layer) a fin de minimizar riesgos de delitos. De esta manera la información viaja encriptada desde que sale de la computadora del comprador hasta que llega al servidor de la empresa vendedora.

### **5.3. Utilización de Internet en el sector Producción.**

Es común que este sector se encuentre físicamente alejado de los demás sectores de la empresa.

En no pocas ocasiones este, alejamiento implica diferentes localidades o provincias, mientras que en otras, a pesar de su vecindad, edificios linderos o cercanos, esta distancia física es suficiente para que la conexión directa de computadora a computadora demande de inversiones y requisitos especiales no siempre justificables, especialmente en el ámbito de PyMEs pequeñas.

Las dificultades de las distancias físicas se ven, muchas veces, agravadas por las diferencias de horarios operativos de los departamentos de producción y los de administración.

Para salvar de manera sencilla, económica y eficiente, Internet provee los caminos ya descriptos anteriormente, remarcando también que estas facilidades de Internet deben ser sopesadas dentro de un marco totalizador que no excluya las otras variantes.

Estas alternativas para los sectores de Producción de las propias PyMEs, también se aplican a los casos de producción o procesos complementarios a cargo de terceros, con los cuales la conexión vía Internet permite la fácil generación de "redes virtuales" sumamente eficientes y con ínfima necesidad de homogeneizar sistemas de las distintas empresas participantes.

Mediante correo electrónico Producción debe tener un contacto fluido con el sector compras y ventas para saber cual son las demandas concreta y potenciales que permitan ir anticipando o programando los planes de producción, las necesidades de materias primas, procesos o suministros por terceros, requerimientos de almacenes, logística, etc.

Dentro de los actuales paradigmas empresarios de calidad total y servicio al cliente, Internet, para rápido y fácil beneficio del sector Producción puede recoger, vía correo electrónico directo de los clientes, o indirecto desde el área de Ventas, los reclamos o demandas de distinta naturaleza

generados por los productos fabricados, así como cualquier otra información que permita una rápida respuesta ante cualquier situación que se realimente desde el mercado.

También es muy importante que utilicen Internet para que puedan conocer las nuevas tecnologías y evaluar si se pueden aplicar a la empresa; información sobre Congresos, Ferias, Exposiciones; Cursos de Capacitación, material bibliográfico; publicaciones; foros técnicos de discusión, etc.

#### **5.4. Otras utilidades de Internet para las PyMEs.**

Brindar buenos servicios en todas las instancias de tratos con clientes y potenciales clientes, interesarse genuinamente por saber qué piensa y siente el cliente acerca de los productos y trato que se le brindan, es de vital importancia para toda empresa que pretenda mejorar su participación en el mercado y ganar una reputación que le asegure una constante lealtad de parte de su clientela. Este tipo de acciones permiten adecuar la empresa a los cambios de mercado y a las necesidades de nuestros consumidores, para ayudar a la empresa en cuestión a lograr los objetivos establecidos.

Siendo que la PyME no puede operar en economía de gran escala, puede elegir desarrollar con su clientela, un trato mucho más personalizado y deferente, factor que una importante proporción de consumidores aprecia y reclama.

Además de los usos descritos en relación con clientes actuales o potenciales, al igual que con proveedores actuales o potenciales, Internet es actualmente un excelente medio para cubrir más eficientemente que con medios tradicionales otras funciones de vinculación, consulta, tramitación, etc. Con organismos de gobierno como la Dirección General Impositiva, Aduana, Direcciones de Renta, Ministerios, Secretarías, Cámaras Empresarias, Medios de Comunicación, Embajadas, Universidades y un sinnúmero de entidades de todo tipo y cometido.

La República Argentina registra una alta tasa de crecimiento en el uso de Internet para todo tipo de actividades, siendo las estimaciones en el sentido de su incremento sumamente coincidentes y auspiciosas.

Dentro de las menciones que conviene destacar y que sin duda permitirán a muchas empresas PyMEs tomar ventaja de la creciente difusión de estos desarrollos, y a los profesionales en Ciencias Económicas desempeñar un papel protagónico en los mismos, nos parece importante destacar la gran magnitud de inversiones y promoción que las grandes empresas mundiales proveedoras de

tecnología y comunicaciones están realizando en el país, incluyendo entre sus objetivos a las empresas PyMEs, las que deben estudiar cuidadosa y permanentemente las mejores utilidades que puedan realizar de estos adelantos tecnológicos, agregando además en su evaluación que la misma velocidad y dinámica que las tecnologías emergentes presentan, las “obligan” a estar muy alertas para definir cuáles de esas opciones conviene aprovechar según sus particulares conveniencias. Esta misma dinámica de cambio, hace que la implementación de las alternativas que se definan como convenientes deba hacerse rápidamente, ya que lo contrario significará atrasarse en el proceso de evolución.

## 6. Conclusiones

- El marco de desarrollo de las empresas de todo tamaño y tipo, cambia de manera significativa y de modo muy frecuente, lo que hace que estos cambios sean difíciles de comprender, asimilar e instrumentar.

Queremos enfáticamente destacar los tres últimos términos del párrafo anterior: comprender, asimilar e instrumentar, porque ellos marcan el proceso necesario que debe realizar cualquier ente, para recién estar en condiciones de resolver el problema que la señalada dinámica plantea.

Este problema magnifica su importancia en las PyMEs, por las indicadas características culturales que han marcado su desarrollo en primer término, y por las limitaciones económicas que no le permiten, generalmente, disponer de un área funcional que se dedique a estudiar la evolución de la economía y su impacto en la empresa; la evolución de los mercados en los que cada PyME particular se desempeña; el rol creciente que la tecnología va ganando día a día, y plantear las estrategias que cada empresa debe seguir para seguir siendo viable y exitosa. Por supuesto, los factores que acabamos de señalar son los que tienen directa relación con nuestra profesión. Hay otros factores igualmente importantes que no los citamos por entrar en los dominios de otras profesiones.

- Una de las tecnologías que más rápidamente está ganando espacio en todas las actividades es Internet. La amplitud y velocidad de su difusión está estrechamente derivada de la enorme tarea de promoción que realizan las firmas de tecnología y comunicaciones por un lado, y de la correspondiente aceptación que estas nuevas tecnologías tienen en las empresas usuarias, comenzando por las grandes unidades económicas, que no solamente la adoptan como un medio factible de hacerlas más eficientes, sino que además la van imponiendo a todas las demás empresas que tienen relación con ellas.

Esta característica doble de aceptación/imposición, también se está verificando en la acción que desarrollan organismos estatales o similares, como la Dirección General Impositiva, el Banco Central de la República Argentina; Gobiernos provinciales, etc.

- En los aspectos detallados en la presente, las implicancias de Internet tiene directa injerencia en los dominios de la Economía de Empresa, territorio correspondiente a nuestras profesiones.

Como la sola correspondencia teórica entre un "dominio profesional" y los "profesionales matriculados para ese dominio" no alcanza a "imponer" la incumbencia de los hechos, entendemos que nuestra profesión no solamente debe sostener la procedencia de su quehacer en esta materia, sino también, y de manera muy especial desarrollar un fuerte protagonismo fáctico que la haga ser considerada como la aliada natural del empresario Pyme para todos aquellos aspectos que en el presente trabajo hemos englobado bajo el concepto marco de "Economía de Empresa".

- Dentro de este concepto, Internet representa, por la aceptación de que actualmente goza en la comunidad empresaria, una nueva oportunidad para que los Profesionales en Ciencias Económicas ocupemos dentro de las empresas PyMEs un papel transformador de las mismas, haciéndonos cargo de "pilotear" una importante cantidad de funciones de estas empresas, que tienen que ver con nuestras incumbencias profesionales y curriculares.