
EMPODERAMIENTO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL. EL CASO DE LAS EMPRESAS DE ECONOMÍA SOLIDARIA EN LA SUBREGIÓN DEL SINÚ MEDIO, DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA

INSTITUTIONAL EMPOWERMENT AND
MANAGERIAL INFORMATION SYSTEMS.
THE CASE OF SOLIDARITY ECONOMY
COMPANIES AT THE SINÚ MEDIO
SUBREGION, CÓRDOBA DEPARTMENT

Recibido: 10 de abril del 2010

Aprobado: 25 de mayo del 2010

MILTON EDUARDO HERNÁNDEZ ZAKZUK*

Resumen

El artículo presenta los resultados de la investigación sobre el empoderamiento institucional y los sistemas de información gerencial en las empresas de Economía Solidaria de la subregión del Sinú medio en el Departamento de Córdoba. El análisis sustenta porqué estos aspectos están ausentes en dichas empresas, recomienda el aprovechamiento del momento estratégico que atraviesan y la construcción de su sistema de información gerencial ajustado o personalizado a sus necesidades de gestión, factores claves en su desarrollo.

Palabras clave: empoderamiento, sistema de información gerencial, sector solidario.

Abstract

The article presents the results of the research about the institutional empowerment and the managerial information systems in solidarity economy companies from Sinú Medio sub region within Córdoba Department. The analysis supports why these aspects are absent in the above pointed companies, it recommends the usage of the strategic moment they go through, and their managerial information system's construction, adjusted or personalized to their management's needs, key factors in their development.

Keywords: empowerment, managerial information system, solidarity sector.

• Cómo citar este artículo: Hernández Zakzuk, M. (2010), "Empoderamiento institucional y sistemas de información gerencial. El caso de las empresas de economía solidaria en la subregión del Sinú medio-Departamento de Córdoba", en *Revista Ingeniería Solidaria*, vol. 6, núm. 10, pp. 32-37.

* Especialista en Ingeniería de Software. Grupo de Investigación Tesauros. Docente Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Montería. Correo electrónico: mhzakzuk@yahoo.com

Introducción

Sin duda alguna cualquier empresa u organización que quiera estar incorporada en el mercado y lograr un desarrollo de sostenibilidad debe incursionar en las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones para mantenerse informada, actualizada y competitiva en cada una de las áreas y sistemas estructurales que la conforman.

Es claro que un gerente bien informado tomará decisiones acertadas y obtendrá mejores resultados para su organización. Éste debe convertir la información en un insumo preponderante y significativo como soporte fundamental para la gerencia estratégica adecuada. La introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (NTIC) ha llevado a que los diversos sistemas de información se conviertan en elementos de importancia en la organización. Los últimos facilitan a los tomadores de decisiones la obtención, análisis y evaluación de enormes cantidades de conocimiento de manera rápida y exacta. La mayoría de las herramientas analíticas se pueden programar en aplicaciones, con el objeto de proporcionar datos transformados en información estratégica provechosa. Es tiempo de que el centro o departamento de sistemas sea tomado como punto de apoyo por la gerencia para la toma de decisiones en busca de generar procesos de competitividad y sostenibilidad empresarial.

Materiales y métodos

Actualmente, los sistemas de información e Internet están desempeñando un papel importante y esencial en la expansión de cualquier organización que entienda y utilice de manera eficiente y eficaz esa tecnología. Se reconoce ampliamente que dicho conocimiento es esencial para los gerentes porque la mayoría de las empresas necesitan información para sobrevivir y prosperar en un entorno global y competitivo. Los sistemas de información pueden ayudar a las organizaciones a ampliar su alcance hasta lugares retirados, ofrecer productos y servicios nuevos, reformar empleos y flujos de trabajo, y quizá cambiar profundamente la manera de conducir un negocio (Kenneth, 2004, p. 4).

En la actualidad cuatro cambios importantes han alterado el entorno de los negocios: 1) el seguimiento

y fortaleza de la economía global; 2) la transformación de las economías y sociedades industriales a economías de servicio basadas en el conocimiento y la información; 3) la mutación de las empresas comerciales; 4) el surgimiento de la empresa digital. Estos cambios en el entorno y clima de negocios plantean nuevos retos para las organizaciones comerciales y, en especial, para su administración.

El mercado para la información existe, al igual que la oferta, aunque todavía está desorganizada. En los próximos años —con seguridad no mucho más de un decenio o dos— los dos van a convergir. Ésta será la *verdadera nueva revolución de la información*, encabezada no por los especialistas en TI sino por los editores. Luego, tanto las empresas como los individuos tendrán que enterarse de qué información necesitan y cómo obtenerla; *tendrán que aprender a organizar la información como su recurso clave* (Drucker, 1999, p. 155).

La baja productividad en la economía del departamento está relacionada con la deficiente transferencia de tecnología, agravada por inapropiados paquetes especializados para los productores y la ausencia de investigación en sus subregiones que propicie alternativas de producción. La mala aplicación de tecnología validada ha tenido como consecuencias que los costos de producción se incrementen, disminuyan los rendimientos y la productividad, y aumente la brecha en competitividad nacional e internacional.

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Cámara de Comercio de Montería a enero del 2009 (tabla 1), el sector solidario de Córdoba se encuentra conformado de la siguiente manera:

Tabla 1. Empresas del Sector Solidario a enero del 2009

Cooperativas	252
Precoperativas	18
Asociaciones	1964
Fondos	35
Fundaciones	666
Corporaciones	231
Comités	188
Otras	582
Total	3936

Fuente: el autor

Esto demuestra que existe un gran número de empresas que pertenecen al sector solidario que se hace necesario que se den a conocer nacional e internacionalmente. Por ello, se debe contribuir en el conocimiento de las características de los sistemas de información existente, con lo que se podrán tomar medidas requeridas para su modernización, requerida en el mundo globalizado de la economía.

Las técnicas a emplear serán las entrevistas, encuestas y observaciones directas. Para poder identificar el grupo empresarial de la economía solidaria predominante en la subregión del medio Sinú del departamento de Córdoba, se utilizarán datos específicos suministrados por la Cámara de Comercio de Montería y se escogerá una muestra. Igualmente, para identificar los diversos tipos de información gerencial predominante que tienen las organizaciones y empresas de economía solidaria, se realizará una encuesta que determinará el alcance de las personas a cargo de cada dependencia y verificará su nivel gerencial con sus funciones dentro de la empresa.

Resultados

Dentro del marco de las empresas de economía solidaria en Córdoba, en la Cámara de Comercio de Montería se encuentran predominantes las 1964 asociaciones creadas y registradas en todo el departamento.

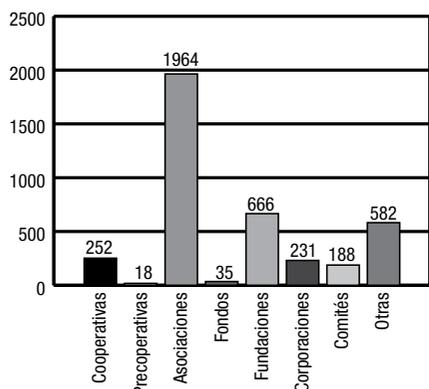


Figura 1. Entidades de economía solidaria

Fuente: el autor

Las asociaciones se muestran como el fuerte del sector solidario en cuanto a formación o creación, ya que su carácter de satisfacer necesidades se adapta mejor a las personas con escasos recursos.

Uno de los resultados más relevantes es que en la actualidad la mayoría de las empresas del sector solidario no tienen un sistema de información gerencial, y mucho menos sistemas de información apoyados con componentes tecnológicos. Se encontró que el 40% de las organizaciones maneja un híbrido entre sistemas manuales y computarizados. Esto genera que la mayor causa encontrada de insatisfacción es la demora en la entrega de los reportes. Sin embargo, la gran mayoría está en condiciones de mejorar su sistema de información.

También se encontró que son pocas las empresas del sector de la economía solidaria que aplican estándares internacionales definidos en procedimientos: sólo un 23% de la muestra, el resto no se encuentran ni siquiera certificadas nacionalmente. Además, muy pocas de las organizaciones han considerado incursionar en el mercado externo, ya que tienen baja o nula capacidad tecnológica.

Otro de los factores altamente utilizados encontrados acerca de los medios o mecanismos adoptados por parte de la gerencia para la toma de decisiones es la experiencia profesional de cada gerente. Por esto, muchas empresas optan por vincular personas con un alto grado de práctica que sean capaces de tomar decisiones con base en ella y en sus estudios de mercado.

Para que un gerente tenga mayor sentido de poder sobre o para con su empresa debe darles facultades de empoderamiento a sus subordinados. El concepto de empoderamiento es utilizado ampliamente en las políticas y programas de los organismos bilaterales, multilaterales, en las ONG y especialmente en el sector solidario. Muy a pesar de que es propio de la naturaleza del último, no se da adecuadamente ni se manifiesta en el clima organizacional.

Concretamente, el empoderamiento de la población puede manifestarse en tres áreas generales (Intrac, 1999, p. 20):

- Poder relacionado con una mayor confianza en la propia capacidad para emprender alguna forma de acción con éxito.
- Poder en términos de fortalecer las relaciones que establece la población con otras organizaciones.

- Poder como resultado de un acceso creciente a recursos económicos como crédito e insumos.

Se encontró que en la primera instancia los gerentes no confían plenamente en la capacidad de los usuarios, ni delegan funciones para establecer relaciones con otras organizaciones; además, al momento de establecer contactos para la obtención de recursos económicos, los empleados son estimulados para que se olviden de la tarea emprendida. Es decir, los trabajadores de la economía solidaria no están plenamente facultados para establecer relaciones con otras empresas del mismo sector que puedan favorecerlas. La mayoría de las veces hasta los fundadores de su propia empresa, por no pertenecer a la alta gerencia o a los comités, no son escuchados.

Otro factor encontrado es la frecuencia con la que se presentan regaños a los subordinados por la

toma de decisiones erróneas, y no son enaltecidos, estimulados o felicitados cuando son acertadas.

La información para tomar decisiones se encuentra disponible para los empleados, los cuales conocen a cabalidad sus funciones, responsabilidades y el funcionamiento interno de la empresa. Un alto porcentaje de los trabajadores se creen indispensables, demostrando sentido de pertenencia hacia la misma.

El principal inconveniente de la investigación fue la ubicación de las empresas debido a que según el domicilio que aparece registrado en la Cámara de Comercio de Montería no correspondía o ya no existía la organización en esa ubicación. Otras no querían participar en las encuestas, pues consideraban que la información que iban a entregar era secreta o confidencial o porque no tenían tiempo para resolver las preguntas de los instrumentos.

Tabla 2. Matriz DOFA entre las empresas del sector de la economía solidaria de la Subregión del medio Sinú en cuanto al sistema de información gerencial

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • El sector de la economía al que pertenecen • El número de asociados • La distribución consensuada de los excedentes • Los distintos comités que por ley mínimamente deben existir • Experiencia en convenios o contratos establecidos • Bienes o servicios de menor valor que los de otras empresas de otro sector • Satisfacción laboral de los empleados en las empresas del sector solidario 	<ul style="list-style-type: none"> • Parque tecnológico pobre • Sistema de información gerencial ausente • La mayoría de los usuarios del sistema están en el nivel operativo o digitadores del sistema • Sistema de información inmaduro y no estructurado • Nivel de seguridad bajo en los equipos • La eficiencia de los sistemas de información que tienen actualmente las empresas del sector solidario • Software o sistemas operativos no licenciados • No utilización de estándares nacionales o internacionales • Inexactitud en la información • El nivel educativo de los gerentes
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Creación personalizada del sistema de información gerencial • Software libre • Alianzas estratégicas, con empresas del mismo sector para la creación del sistema de información • Mercado laboral de los ingenieros de sistemas • El empoderamiento de los empleados • Convenios con empresas extranjeras • El intercambio electrónico de los datos • Creación de un Data Warehouse 	<ul style="list-style-type: none"> • Otras empresas del mismo sector con mayor parque tecnológico • El Tratado de Libre Comercio • Virus informáticos • El cambio en la legislación de las empresas de economía solidaria

Fuente: el autor

Obtenidos los datos necesarios para la elaboración de la matriz DOFA, la aplicación de los instrumentos y las observaciones de algunos procesos de gestión en las empresas del sector solidario, podemos enfatizar que la mayoría de este tipo de empresas se encuentran en un estado óptimo y preciso para

iniciar con la implementación de su sistema de información gerencial; desde este momento pueden planear y definir los objetivos, alcances, alternativas y restricciones que va a tener su sistema. Pueden realizar un estudio de costos, riesgos, restricciones, soluciones y prospectivo, con base en la experiencia

de otras empresas del mismo sector. Finalmente, podrán establecer estrategias de alianza con otras organizaciones hermanas y desarrollar en conjunto su sistema de información gerencial.

Discusión

El tiempo para realizar informes y tomar decisiones no es acorde con la realidad de las empresas. Estos reportes detallados llegan con atraso a las manos de los gerentes, pues no todas las organizaciones utilizan un sistema de información apropiado o a la medida para la generación de éstos.

En el instrumento aplicado, más del 50% de las empresas consultadas no encuentra la información formal con facilidad. Esto es un indicador clave para revalidar que los informes, a pesar de ser detallados, no contienen la información veraz y puntual para los gerentes.

La utilización de aplicaciones tipo FAQ (Preguntas y Respuestas Frecuentes) para tomar decisiones ayuda a los empleados antes de tener que consultar a sus superiores, ya que este aplicativo tiene el visto bueno de la alta gerencia y ha sido desarrollado por usuarios, clientes y administradores de la misma empresa.

La tendencia de no actualizar o mejorar los servicios está asociada a múltiples factores, primando principalmente el económico. Esto ocurre debido a que las empresas del sector de la economía solidaria, al no contar con recursos financieros, no pueden invertir en el desarrollo/adquisición de nuevas tecnologías y recursos humanos para mejorar la calidad de los servicios a sus usuarios.

Estas empresas no cuentan con personal capacitado para liderar proyectos de desarrollo o adquisición de tecnologías, por lo que no pueden ser competitivos en un mercado global. Lo anterior apunta a que actualmente los mercados exigen la presencia de las empresas en la web como un valor agregado para ofrecer sus servicios y brindarle atención a sus clientes. Por su puesto, esto requiere la inversión de recursos en tecnología web como redes, servidores, desarrolladores, diseñadores gráficos y recurso humano calificado.

Muchas veces las empresas responden a este tipo de cuestionamiento de manera favorable. Sin embar-

go, en la realidad, haciendo un análisis más detallado en cuanto a la calidad y al costo de producir un bien o un servicio, éstos no son acordes con la inversión efectiva real que realizan las empresas del sector solidario. Otra razón para no invertir en tecnología es que, teniendo en cuenta que los servicios prestados no presentan muchos costos de producción, la realidad es que no invierten en tecnología para prestar un servicio de mayor calidad.

Las empresas del sector solidario tienen un sistema de información combinado, es decir, la mayoría de los procesos se realizan manualmente o, en especial los de la actividad a la que se dedican, de manera transaccional. Ninguna tiene propiamente un sistema de información gerencial robusto o formalmente constituido.

Conclusiones

El sector solidario, a pesar de su crecimiento constante, no ha marcado la diferencia en cuanto a sistemas de información se refiere. La baja capacidad adquisitiva o presupuestal de la gran mayoría de este tipo de empresas no le permite ser más competitiva tecnológicamente hablando.

La no contratación de personal idóneo, la poca inversión en el parque tecnológico, la recesión económica, el desconocimiento de otras alternativas de sistemas, entre otros, son factores que le niegan la posibilidad de ser competitivos en un mundo globalizado.

Los gerentes deben continuar su formación profesional para actualizar sus conocimientos, lo mismo que establecer una buena relación cliente-empresa y empresa-asociado. De igual manera, es necesario que los gerentes confíen, capaciten y empoderen a sus subalternos, pues son características propias de las empresas de economía solidaria; atrás quedó el gerente regañón, gruñón, mal humorado y anarquista.

Muchos asociados de las cooperativas no saben que son dueños de ellas y que pueden llegar a ser los administradores y gestores de nuevos servicios o productos. Esto se debe a que la mayoría de estas empresas son de garaje o fueron formalizadas para lograr una contratación con el Estado y luego quedan en el olvido, o a que hay un desconocimiento de las leyes.

El sistema de información de la mayoría de las empresas del sector de la economía solidaria está conformado por procesos manuales y uno que otro es llevado de manera automatizada o computarizada.

Las empresas del sector de la economía solidaria que utilizan sistemas de información transaccionales para su actividad comercial, pero no gerencial, tienen mejor posicionamiento y crecimiento en la región que aquellas que no lo poseen.

Los gerentes no desconocen los beneficios de un sistema de información gerencial, pero ven lejos que se dé la implementación de ellos en su organización.

El mejor modelo de implementación de un sistema de información gerencial es que su construcción se dé paulatinamente aplicando un ciclo de vida en espiral para su desarrollo, tal y como lo afirma Roger Pressman (2002, p. 24). Desde su inicio es necesario que se plantee el tipo de tecnología, principalmente de software, que debe y quiere utilizar la empresa. Por ejemplo, si no desea adquirir productos con licencias privativas puede utilizar libres u *open source*. La adquisición de hardware puede hacerse moderada y paulatinamente, aprovechando ofertas; no es necesario adquirir todo en una sola compra. La capacitación y entrenamiento al personal va de la mano con la velocidad de desarrollo o implementación del software. Las necesidades de la empresa deben establecerse de manera clara, precisa y con prospectiva. Los documentos que se utilizan en la empresa deben estandarizarse y los procesos deben definirse y describirse de manera clara. Es necesario además hacer una comparativa entre la adquisición o

la implementación. El tiempo no debe ser un factor en contra, sino todo lo contrario, pues en la perfección del sistema se le debe dar tiempo suficiente a las pruebas y evaluaciones del mismo.

No hay empoderamiento en las empresas de este sector en la subregión del Sinú medio, lo que sí existe es una adecuada segregación funcional en la mayoría de ellas.

Referencias

- Cronin, J. M. (2002), *La importancia de Internet en la gestión empresarial*, País Vasco, DEUSTO.
- Drucker, P. F. (1999), *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*, Bogotá, Norma.
- INTRAC (1999), "Seguimiento y evaluación del empoderamiento" [en línea], disponible en: <http://www.preval.org/documentos/00429.pdf>, recuperado: agosto del 2009.
- Laudon, K. C. y Laudon, J. P. (2004), *Sistemas de información gerencial. Administración de la empresa digital*, 8ª ed., México, Prentice Hall.
- O'Brien, J. (2001), *Sistema de información gerencial manejo de la tecnología de información en la empresa conectada en red*, 4.ª ed. México, Editorial McGraw-Hill.
- Pressman, R. (2002), *Ingeniería de software: un enfoque práctico*, 5.ª ed, México, McGraw-Hill.
- Zabala Salazar, H. (2005), *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativa y solidarias*, Bogotá, Editorial de la Universidad Cooperativa de Colombia (EDUCC).