

### **Artículo 3. La edad como factor en el alto nivel de implementación de las tic's en las mype's de Cuernavaca**

***The age as a factor in the high level of implementation of ict's in the micro and small businesses of Cuernavaca.***

Campos Madrigal, Ana; Franco Aguilar, Norma; Puig Brito, Jessica; Gutiérrez García, Amparo.

Universidad Tecnológica Emiliano Zapata del Estado de Morelos.

#### **Resumen**

En el mundo globalizado en el que vivimos, nos exige utilizar las herramientas tecnológicas que nos permita simplificar nuestro trabajo y a la vez estar comunicados con nuestros clientes, la presente investigación expresa un análisis sistémico que nos da como resultado, aspectos importantes de cómo interfieren las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) en la supervivencia de las micro y pequeñas empresas, tales como: la edad, uso de la tecnología, compras por internet, habilidades para uso de las redes sociales. Es decir, es un análisis completo que se ve reflejado en el municipio de Cuernavaca del estado de Morelos, y su finalidad es de prestar atención al resultado de sus diferentes variables, el comportamiento y la capacidad que tienen los dueños de las mypes en la identificación y atención de sus propias necesidades. Además, sin considerar lo empírico, el desarrollo de sus habilidades que contribuyen de manera auténtica y positiva al éxito de sus negocios y a la aceptación en el mercado.

#### **Palabras clave**

TIC'S, pequeñas y medianas empresas, edad

#### **Abstract**

In the globalized world in which we live, it requires us to use the technological tools that allow us to simplify our work and at the same time be communicated with our customers, this research expresses a systemic analysis that results, important aspects of how Information and Communication Technologies (ICTs) interfere with the survival of micro and small businesses, such as: age, use of technology, internet shopping, social media skills. That is, it is a complete analysis that is reflected in the municipality of Cuernavaca of the state of Morelos, and its purpose is to pay attention to the result of its different variables, the behavior and capacity that the owners of the mypes have in the identification and attention to their own needs. In addition, without regard to the empirical, the development of their skills that contribute in a genuine and positive way to the success of their businesses and to the acceptance in the market.

#### **Keywords**

ICT'S, small and medium-sized enterprises, age

#### **Introducción**

Actualmente todos los avances científicos y tecnológicos con los que contamos están influyendo en todos los sectores de la sociedad, en especial las mypes requieren de un instrumento para seguir en la supervivencia, no solo para lo administrativo, si no para llegar a todos los clientes que cada vez más exigen la utilización de esta herramienta. En la actualidad es poco probable encontrar algún ámbito que no

requiera al menos el conocimiento mínimo del uso de esta herramienta enfocadas a las TIC'S.

Las TIC, se afirma pueden contribuir a tener avances significativos en muchos sectores, sin embargo, la evaluación y adopción de las mismas planteará diferentes desafíos, ya que requieren nuevas habilidades y destrezas, por lo que todos los actores de estos espacios tendrán en algún momento que capacitarse en su uso, con todo lo que esto implica Guzmán (2015).

Los datos que presenta el INEGI (2017), para el estado de Morelos, muestran que el 48.6 % de la población tiene computadora y el 54.6% cuenta con conexión a internet, en comparación, a nivel nacional el, 32.6 % de la población tienen computadora y el 32.1% cuenta con conexión a internet. Sin embargo, se desconoce en qué medida las empresas micro y pequeñas tienen acceso y usan estas herramientas.

### **Revisión de la Literatura.**

Micro y pequeñas empresas Según Lefort (2003: 211), la empresa es “un conjunto de inversiones más o menos específicas en capital físico, capital humano, trabajo, relaciones con proveedores, preferencias de los clientes, etc.”, que tienen como objetivo común satisfacer una necesidad del mercado a cambio de una ganancia. Nuestro estudio lo acotamos a la micro y pequeña empresa que son aquellas que cuentan con entre 2 y 50 trabajadores. De acuerdo con esta definición, la empresa puede ser considerada un sistema abierto delimitado por aquellas funciones laborales y procesos bajo el control exclusivo de uno o varios propietarios. Cada función o proceso de la empresa sería uno de los elementos del sistema que sólo tienen sentido en su relación con los demás. Para nuestro estudio consideramos las funciones de dirección, mercadeo, finanzas, producción e innovación.

Las entradas del sistema también deben ser delimitadas. Generalmente se agrupan en las categorías de insumos materiales, de información y de energía (Kast y Rosenzweig, 1981). Para este estudio se consideró que, dado que la energía de los sistemas humanos es proporcionada por las personas, el criterio de selección de los recursos humanos aborda el insumo en cuestión. Las salidas del sistema son los productos o servicios que provee la empresa, los recursos financieros que produce y de una manera más amplia todas sus interacciones con su entorno (Posada, Aguilar, Peña, 2016).

Rodríguez mencionó que: Las micro y pequeñas empresas son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial con el objetivo de desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización bienes o prestación de servicios. De igual manera la importancia de la micro y pequeña empresa radica entre otros factores, en su capacidad para generar empleos, en su flexibilidad para aumentar la oferta de satisfactores y en su habilidad para adaptarse a distintas regiones (Rodríguez, 2005) .

Rodríguez (Rodríguez, 2005) menciona que: El sector de la industria micro y pequeña empresa representa una parte importante en el desarrollo y crecimiento del país, existe un dato muy relevante ya que en 1986 había 111,800 empresas industriales en la república mexicana, de las cuales 98% eran micro pequeñas y medianas empresas, responsables de 51% de los empleados en el sector industrial.

## Metodología

El presente estudio se abordó desde un enfoque cuantitativo, Se aplicaron 550 encuestas a empresarios donde se les pregunto las habilidades para manejar las TIC en sus diferentes modalidades en el municipio de Cuernavaca, se validaron el total de encuestas realizadas por 85 estudiantes de la Universidad.

El presente capítulo forma parte de los resultados de la investigación realizada en la Red Latinoamericana de Administración y Negocios (RELAyN), el cual fue abordado a partir del método cuantitativo transversal. La aplicación del instrumento se realizó durante el mes de febrero; la captura de datos se realizó en una plataforma en línea por los mismos encuestadores. La verificación para validar los datos en las encuestas en papel y su captura se realizó por los docentes investigadores que coordinaron la actividad.

A fin de dar sentido al origen de los datos, a continuación, se presenta el diseño metodológico empleado en la investigación, que constó de tres fases, que interactúan entre ellas.

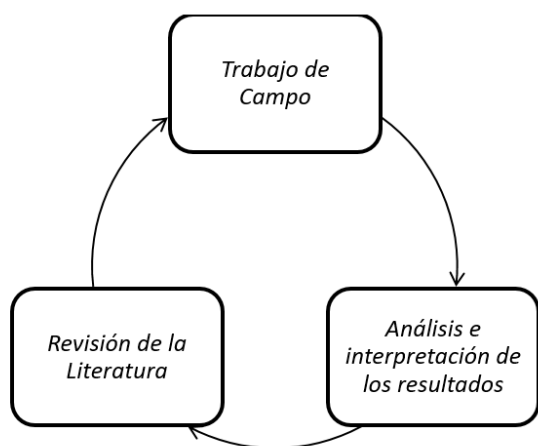


Figura 1: Diagrama del proceso metodológico  
Fuente: Elaboración Propia

Revisión de la Literatura: tanto de material teórico como empírico, con el propósito de orientar la construcción teórica del fenómeno a investigar, con la finalidad de abordarlo desde un punto de

vista diferente y realizar un aporte al marco teórico existente (Márquez et al., 2012).

## Resultados

De acuerdo a esta investigación los factores que influyen en la utilización de las TIC en la mypes están relacionados con el quehacer diario de la empresa y de las personas que laboran en esta por tanto son: a) Uso de computadoras b) edad c) manejo de redes sociales d) compras por internet y la edad de los responsables de las empresas, de acuerdo a las encuestas aplicadas esto son los resultados.

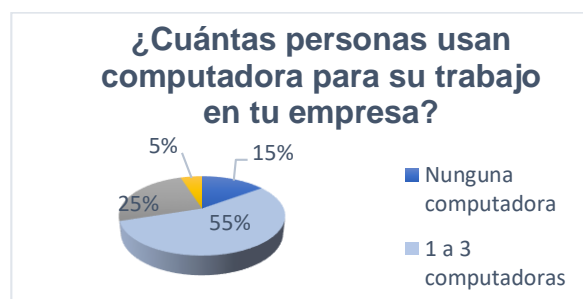


Figura 1

En esta gráfica demuestra que el 55 % de las pymes tiene acceso a las tecnologías de la información, esto es un dato importante ya que se puede partir de aquí para poder impulsar a las MYPES en el municipio de Cuernavaca a que se usen de manera eficiente y eficaz.

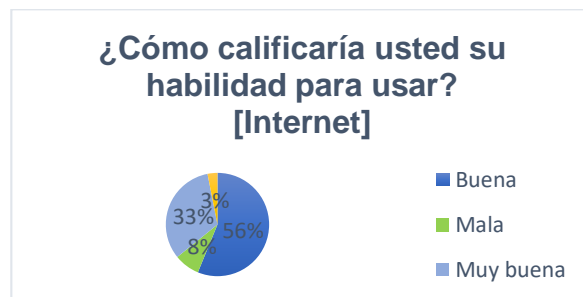


Figura 2

La gráfica muestra claramente que la mayoría de gente considera su habilidad para utilizar el

internet es muy buena con un 56% a diferencia del 3 % que dice que su habilidad es mala.

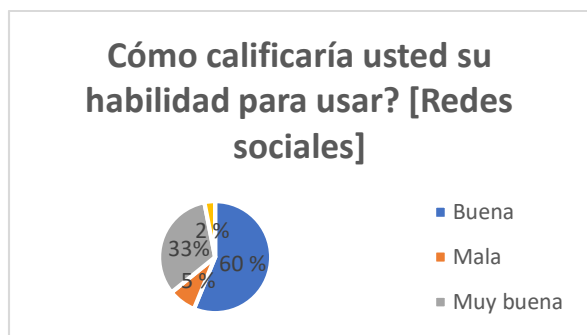


Figura 3

60% de los empresarios califica la habilidad en redes sociales lo que hace que más del 50% de las MYPES las usen y lo importante es ayudar a que las utilicen de la manera más adecuada en beneficio de su empresa.



Figura 4

En esta gráfica demuestra que el 30 % de las personas que administra un negocio está entre 31 y 40 años, con este dato nos damos cuenta que en realidad la gente mayor no es la que tienen la responsabilidad de la administración como se piensa.

## Conclusion

De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación realizada, las Mype's, pocas veces acceden a la capacitación para el uso de las TIC. Sin embargo, el uso de la tecnología en personas jóvenes es más común, ya que no necesitan de

capacitación para utilizarla, el medio en que se desenvuelven los obliga a llevarla de manera habitual. Como lo vemos en los resultados, en el municipio de Cuernavaca, los administradores de las mypes, son en un rango de edad entre los 30 y 40 años, lo que ayuda a que su implementación en el negocio sea más rápida y con mejores resultados, donde tienen dominio por la computadora, manejo del internet y el uso de redes sociales. Resulta relevante poner especial atención en estos factores, para lograr potencializar el uso de la tecnología y apoyar con diferentes estrategias el desarrollo de nuevos productos, logrando mayor competitividad en el mercado. En la actualidad el uso de redes sociales es fundamental para toda organización, porque los clientes se manejan a través de este medio; Realizar este tipo de investigaciones permite detectar de manera eficiente y oportuna las necesidades que presentan actualmente los dueños de Mype's, de tal manera que con estos resultados se puedan atender las áreas de oportunidad que contribuyan a potencializar su negocio. En conclusión, la dinámica y permanencia de empresas con la naturaleza de las Mype's, debe responder de manera efectiva para su permanencia en los mercados.

## Referencias

- Guzmán, Marcela (2015). Tecnologías de la Información y Comunicación, Tlaxcala, México: Amapsi.
- Márquez, J., Wences, M., Haces, G., Amado, B. y Montiel H. (2012). Impacto de la gestión de los procesos colaborativos utilizando las TIC en empresa de manufactura. *International Review of Business Research Papers*, 3(3), 5-25.
- Posada, R., Aguilar, O. & Peña N. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. Ciudad de México: Pearson Education.
- Aguilar, Oscar; Posada Rafael; Peña, Nuria, El estrés y su impacto en la productividad, México. Pearson
- Rodríguez, J. (2005). Como aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa (5<sup>a</sup> ed.). Ciudad de México: Editorial Cengage Learning.
- Instituto Nacional de Estadística y geografía (INEGI) (2018).