

La visión empresarial y la creación de un negocio exitoso de tecnología computacional

The entrepreneurial vision and building a successful business of computer technology

ENTREVISTADOR: CÉSAR HUMBERTO RIVERA FIGUEROA¹

Resumen

En este documento se presenta un caso exitoso de una Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPyME), su nombre es grupo PROSTAR Computer S.A. de C.V. En el artículo se analizan las estrategias aplicadas para permanecer y crecer en la Industria de la Tecnología de Información (ITI) en tiempos de crisis. La metodología utilizada consistió en establecer las características que debe tener una MIPyME, reconocida como exitosa; entre ellas pueden citarse: permanencia en el mercado, estabilidad financiera, infraestructura, innovación tecnológica, en lo posible que sea emblemática de la ciudad de Chihuahua. Se realizó un estudio de tipo cualitativo, recolectando información acerca de su historia, desarrollo, situaciones, experiencias y acciones; además, se analizaron las estrategias aplicadas y su impacto en el desempeño de la empresa. A partir de los resultados se observó que la empresa empleó estrategias conservadoras y agresivas logrando posicionarse en el mercado, enfrentar la competencia y lograr un crecimiento sostenido.

Palabras clave: MIPyME, organización, competencia, y estrategias.

Abstract

This paper shows a successful case of Micro Small and Medium Enterprise (MIPyME), whose name is PROSTAR Computer, S.A. de C.V. In this paper, applied strategies are analyzed in order to stay and to grow in the Information Technology Industry (ITI) in crisis times. The methodology used consisted of establishing the main characteristics of a successful MIPyME such as: market, permanence, finance stability, expansion projects, technological, innovation, and if it was possible that the enterprise was a symbol of Chihuahua city. Was applied a qualitative study and collected data about enterprise history, its development, situations, experiences and actions. On the other hand, it was analyzed the applied strategies and their impact on the enterprise development. Finally, it was observed how the enterprise applied a combination of conservative and aggressive strategies, in order to again position in the industry, face the competence and to get a sustained growth.

Keywords: MIPyME, organization, competence and strategies.

Aún cuando la gran mayoría de las empresas en México pertenecen a la categoría MIPyME, y es obvio su impacto en la economía formal del país, existe una laguna documental en cuanto a casos de MIPyMEs exitosas. Este documento pretende generar información que servirá a instancias públicas y académicas, para diseñar programas de apoyo y para sustentar el diseño de programas educativos, respectivamente.

Dada la trascendencia que tienen las MIPyMEs en la economía a nivel mundial, es necesario darles la importancia que requieren para asegurar la generación de empleos e incorporarlas con mayor éxito al proceso de desarrollo del país, y con ello garantizar la estabilidad en el

sistema económico, ya que el 80% de las empresas de nueva creación desaparecen durante los dos primeros años de operación en el mercado; las entidades gubernamentales deben buscar los mecanismos que faciliten la operación de éstas, y de igual forma los empresarios deben adoptar las

estrategias adecuadas, oportunas e innovadoras para propiciar su desarrollo, estar a un nivel competitivo frente a las grandes empresas y así lograr su posicionamiento dentro de la economía del país.

¹Dirección electrónica del autor de correspondencia: tecnociencia.chihuahua@uach.mx



Aportaciones al campo profesional

1. Podría orientar a quienes tienen pensado crear o invertir en una MIPYME.
2. Sirve como insumo para comparación de prácticas de otras MIPYMEs.
3. Puede utilizarse como ejemplo de caso práctico para estudiantes de instituciones educativas.

Historia:

La empresa inicia sus operaciones en el año de 1996, desde un inicio sus fundadores, reconocen la clara tendencia de crecimiento del mercado de Tecnologías de Información, y con la visión de que en el futuro seguiría siendo una necesidad prioritaria en todas las áreas, deciden iniciar este negocio para atender la demanda.

Desde el inicio se estableció que el local tendría el enfoque tipo tienda de autoservicio, para diferenciarse de su competencia, ya que en esa época los demás distribuidores estaban establecidos en oficinas donde el consumidor llegaba y solicitaba su mercancía y posteriormente se le entregaba su pedido. El propósito era que el cliente llegara y pudiera encontrar la mercancía de manera inmediata, sin tener que esperar a que fuera surtida; adicionalmente, se ofrecía el servicio de mantenimiento y reparación de equipo de cómputo.

En el inicio de sus operaciones, todavía se resentían los efectos de la crisis de 1994, y en esa época ni bancos ni alguna otra institución otorgaba créditos para la adquisición de equipo de cómputo. Esta situación se tomó como una oportunidad para apoyar al consumidor, otorgando créditos directos, inclusive para ser utilizado en sus casas; lo cual obtuvo resultados satisfactorios. Esta estrategia impulsó el crecimiento de la empresa y sirvió de ejemplo para los competidores directos, quienes también comenzaron a hacer lo propio, incluso la empresa Telmex empezó a otorgar créditos con mucha facilidad. Aunque la demanda de equipos de cómputo seguía creciendo, también las facilidades para su adquisición y la cantidad de proveedores que los ofrecían, por lo que se llegó a pensar que podría ser el fin del negocio, sin embargo, sucedió lo contrario, la empresa se adaptó convenientemente a la nueva situación y aprovechó el enfoque tipo tienda de autoservicio que se había pensado desde un principio; se enfocaron los esfuerzos en atender la cada vez mayor demanda de accesorios y consumibles para todos esos usuarios de computadoras, así como la necesidad de repararlas. Con el tiempo se adicionó el servicio de recarga de tintas y tóners para impresora.

Ante el crecimiento de la empresa, también se hizo necesario ampliar el taller de servicio; actualmente se cuenta con siete ingenieros para atender la demanda, cinco en la matriz y uno en cada sucursal. Dado que es un mercado muy dinámico, por tratarse de tecnología, la

empresa ha tenido que irse adaptando a los cambios que van surgiendo para adecuarse a las nuevas necesidades, pero sobre todo dirigiendo su atención al cliente final para que pueda elegir entre las diferentes opciones de compra con se que cuenta, y satisfacer sus necesidades, que es la filosofía principal del negocio.

Aunque la empresa inició sus operaciones en un pequeño local muy cerca de su actual ubicación, pronto se hizo necesario cambiar a un espacio más amplio. Para el año 2001 se abrió la primera sucursal, que incluye también un lavado de autos; en el año 2005, se inaugura la sucursal Cumbres, en una zona nueva pero de rápido crecimiento y en el año 2007, en el periférico Fuentes Mares y Nueva España.

Organización

Es una empresa familiar organizada en dos sociedades mercantiles denominadas Grupo Prostar Computer S.A. de C.V. que corresponde al establecimiento ubicado en la Avenida Agustín Melgar, y Prostar Computer S.A. de C.V. cuyos locales se localizan en Plaza Cumbres, Avenida Juan Escutia y Avenida Fuentes Mares.

Imagen

Se trata de tener alta presencia en el mercado, ya que se pretende acercarse lo más posible a donde se encuentran los clientes, distribuyendo las sucursales de manera estratégica para abarcar mayor población.

Posición frente a la competencia

Una característica especial que distingue a la empresa de la competencia, es que el personal que forma parte de ésta, son profesionistas relacionados con la rama, que representan una garantía de calidad de servicio para el cliente.

Proyecto de expansión

En cuanto a su crecimiento, se ha avanzado a un paso constante, tomando todas las medidas necesarias para garantizar la estabilidad financiera, ya que se ha dado de acuerdo a como las operaciones de la empresa lo permiten, tratando de no poner en riesgo su permanencia; y se pretende seguir creciendo a ese mismo ritmo. Actualmente, como un proyecto a corto plazo, se buscará la expansión a otras ciudades del estado de Chihuahua, basándose en estudios de mercado realizados con anterioridad con el fin de determinar estratégicamente las mejores ubicaciones para establecerse.

Riesgos

Entre los riesgos que pueden afectar el crecimiento y en determinado momento la estabilidad de la empresa, están los que se originan por factores externos como las devaluaciones, ya que los productos que se comercializan se cotizan en dólares; y el establecimiento

de empresas transnacionales que ejercen una competencia desleal; no existe ningún tipo de apoyo por parte del gobierno para proteger al empresario local contra esta competencia.

Aportaciones a la Sociedad

La empresa contribuye con la sociedad principalmente con la generación de empleos, ocupando principalmente a profesionistas con un salario acorde con el puesto que desempeñan, y como una empresa establecida formalmente a través del pago de impuestos.

Discusión de estrategias

De las estrategias aplicadas por la empresa para enfrentar crisis y lograr un crecimiento, a continuación se efectúa una clasificación en dos grupos: las que se consideran conservadoras y las que se consideran agresivas; y se hace un análisis de cada una de éstas, para determinar el porqué de su aplicación y los objetivos que se logran al establecerlas.

Clasificación de las estrategias:

- a) Conservadoras:
 - 1) No disponer de las utilidades generadas en forma inmediata, sino reinvertirlas.
 - 2) Cubrir los pasivos con proveedores en un plazo corto o bien efectuar compras de contado.
 - 3) Expandirse a otros puntos de la ciudad, solo cuando se cuente con el capital necesario para invertirlo.
 - 4) Mantener una imagen de calidad ante los clientes.
 - 5) Dirigir la atención al cliente final, ofreciéndole diferentes opciones, de forma que quede satisfecho.
 - 6) Manejar solo marcas reconocidas que garanticen su funcionamiento
 - 7) Publicidad de manera constante
 - 8) Mantener stock de inventarios bajos, pero diversificado.

b) Agresivas:

- 1) El enfoque principal para iniciar operaciones, fue establecerse en el mercado como tienda de autoservicio que incluye el servicio de mantenimiento a equipo de cómputo
- 2) Otorgar créditos directos en tiempos difíciles, ya que en ese tiempo ninguna institución los daba para adquisición de equipo de cómputo.
- 3) Personal calificado (profesionistas) que garantice el servicio.
- 4) Establecerse en lugares en los que se encuentre la competencia, ya que se tiene la garantía del servicio.

Conclusiones

De acuerdo a los planteamientos expuestos, en lo referente a las estrategias implementadas por algunas MIPyMES para lograr sobrevivir a las adversidades que se les presentan, así como lograr un crecimiento sostenido; a pesar de las limitaciones que se tienen, se han establecido de manera oportuna diversas estrategias que les permiten enfrentar tiempos de crisis, lograr permanecer en el mercado, e incluso crecer a un ritmo constante.

Aún con toda la problemática que enfrentan, las MIPyMES representan un elemento primordial en la economía, por lo que es responsabilidad de las autoridades y de la sociedad de implementar los mecanismos de apoyo para contrarrestar las deficiencias que presentan, logrando su permanencia, crecimiento y consolidación ; solo de esta forma se podrá construir un aparato productivo sólido que permita hacer competitivo al Estado de Chihuahua. 

Este artículo es citado así:

César Humberto Rivera-Figueroa. 2008: *La visión empresarial y la creación de un negocio exitoso de tecnología computacional*. *TECNOCIENCIA Chihuahua* 2(3): 144-146

DOI: <https://doi.org/10.54167/tecnociencia.v2i3.77>