

ÉXITO Y FRACASO DE SISTEMAS ERP

Por: Carlota Gómez Wong

Alumna del Tecnológico de Monterrey, Campus Guadalajara.

Los cambios en los últimos siglos han representado tanto en las personas como en las empresas una nueva forma de ver la vida y hacer negocios. Actualmente la tecnología avanza, se encuentra en todas partes y se adapta a los nuevos estilos de vida, lo que facilita a los seres humanos ciertas acciones.

Factores muy importantes como la Globalización, han provocado que las empresas tengan mayor competitividad y con ello mayor competencia, mejor servicio al cliente, velocidad en las operaciones, valor agregado a los productos, entre otros.

Las Tecnologías de Información han venido representando desde hace tiempo oportunidades y estrategias tangibles para un crecimiento dentro de las empresas y un mejor funcionamiento en el ambiente. Las empresas no ven a las tecnologías como una inversión a corto o largo plazo, sino como un elemento fundamental en las operaciones de la misma, es decir, sus operaciones cotidianas están regidas o apoyadas por sistemas que les permitan manejo, producción y distribución de productos de una manera más eficiente.

Enterprise Resource Planning, conocido por sus siglas en inglés como ERP; es un software que ha modificado la estructura interna de la empresa, ya que entre sus ventajas sobresalen la disminución de problemas acerca de la veracidad de la información, mejor manejo de inventarios (producto terminado, materia prima), mejores transacciones entre empresas, mejor comunicación dentro de la empresa, pronósticos de cambio y control de calidad.

El éxito de la implementación de un ERP se manifiesta en el impacto del desempeño de los negocios y en el mejoramiento de los resultados en relación con los anteriores.

El grado de uso que un ERP está realizando dentro de una empresa se define en 4 clasificaciones.

Clase A: El programa es usado en toda la compañía. La base de datos del área de manufactura define la forma en que los productos son realmente producidos y los esfuerzos que han sido asumidos para simplificar los procesos al realizar un producto.

Clase B: El programa es parcialmente utilizado en la compañía. En la cadena de producción es utilizado en algunos segmentos por lo que muchas acciones son difíciles de tomar, ya que no se lleva un control completo de las mismas.

Clase C: El sistema es utilizado sólo en una parte de la compañía. La base de datos del área de manufactura provee un modelo inexacto de cómo los productos están realmente hechos.

Clase D: El programa no es utilizado en ninguna parte de la compañía.

A través de las 4 clasificaciones nos podemos dar cuenta de que entre más sea usado el programa ERP, mayor control se tiene sobre la producción y se pueden tomar mejores decisiones para el futuro.

Para que un sistema como ERP pueda ser instalado en una empresa requiere de altos niveles de asistencia, costos por arreglos particulares y cargos extras a la corporación.

El sistema incluye el software, programa específico para las necesidades de la empresa o la compatibilidad con otras aplicaciones, además de una asistencia que incluye consultoría y capacitación. Entre otras cosas sus desventajas radican el precio, por otra parte el desempeño que pueda tener en la

empresa depende del uso, del mantenimiento y la confianza que se tenga sobre él. Es muy importante que la empresa antes de solicitar la implementación de un ERP dentro de su empresa promueva capacitación dentro de la misma para que los empleados se relacionen a los nuevos cambios.

ERP es un programa que modifica el cambio, ya que provee a las empresas con materiales y recursos suficientes para que exploten al máximo su productividad y puedan hacer mejores análisis para la toma de decisiones y prever planes para modificaciones por los cambios en el ambiente.

ÉXITO O FRACASO DE UNA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

La información es un factor clave en la toma de decisiones, con ella podemos guiarnos a través de pautas y medir el riesgo de las acciones. La información es un preámbulo, para visualizar el panorama próximo, por lo tanto debe ser tomada como una forma preventiva y no curativa. La desinformación puede llevarnos a tomar decisiones equivocadas o erróneas, ya que no tuvimos las suficientes herramientas para realizar una adecuada toma de decisión.

La toma de decisiones, el cambio en los sistemas laborales, la reorganización de una empresa, etc. siempre trae consigo temor, ya que es una cosa que se desconoce, y no se sabe a ciencia cierta si su funcionamiento va a ser benéfico o perjudicial. Por esto es importante que en cualquier cambio que vaya a afectar a la empresa en su totalidad, se midan riesgos realizando estudios y sistemas de monitoreo para evitar cualquier problema inesperado.

El éxito en la implementación de un sistema se debe a que previamente se define el objetivo y visión del proyecto en el negocio, se necesita una capacitación continua del personal que estará a cargo del sistema, por otra parte se necesita contar con asesoría de expertos para la resolución de cualquier problema y dar seguimiento a todos los procesos.

Antes de definir cuál sistema será el mejor para la empresa, es necesario tomar en cuenta, el tamaño de la organización, el número de personas que trabajan en ella, el giro de la empresa (servicios o compra y venta), los objetivos. Por otra parte es importante que al implementar el sistema se tenga en cuenta, que al hacerlo la empresa ya no será la misma, ya que gracias al sistema obtendrá beneficios a corto y largo plazo, si es que la implementación fue exitosa. También la organización debe estar abierta al cambio, su sistema debe ser flexible, para ser modificado cuando factores externos o internos afecten su desarrollo.

Por otra parte, muchas empresas han tenido dificultades en la implementación del sistema, éstas se deben principalmente a que los costos fueron mayores de los esperados, el tiempo de implementación fue más largo de lo esperado, el sistema de capacitación anterior a la implementación fue deficiente, falta de apoyo por parte de la gerencia, el programa no superó a los objetivos especificados.

La implementación de cualquier sistema, no es tarea fácil ni de unos pocos, es una tarea que concierne a todas las personas dentro de la organización. Es importante recalcar que una tecnología de información no resuelve conflictos generados entre personas o departamentos, un sistema resuelve problemas dentro de la organización pero enfocados a su funcionamiento.

Las empresas no deben tenerle miedo al cambio, ni a la aplicación de tecnología de información dentro de su empresa. Es verdad que la implementación de un sistema tiene un costo elevado, que no se sabe cómo funcionará dentro de la empresa, que se necesita el apoyo de la organización; por eso es importante que las empresas analicen y se encuentren bien informadas de todos los cambios que pueda sufrir su empresa, sus beneficios superan a la inversión del sistema.

Bibliografía

ERP (Marzo, 2004). Disponible en:

- http://www.ofdnews.com/imprimible.php?id=982_0_1_0