

Nuevos desafíos para el Desarrollo Organizacional durante y después de la contingencia sanitaria del Covid 19.

María Mendoza Paulino
Licenciatura en Administración de Empresas
Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla

Sin duda, el Covid 19 cambió al mundo. Sus efectos y consecuencias van a cambiar la forma en que se percibe la realidad. Las instituciones y las empresas no pueden ignorar la nueva realidad que se presenta y por lo tanto los nuevos modelos organizacionales.

La cuarentena hizo evidente las carencias estructurales y financieras de muchos sectores primarios y secundarios en la economía. El cierre temporal de MiPyMEs, al menos en México puso una realidad sobre la mesa: el cierre parcial de éstas puede colapsar a toda una estructura económica y las grandes empresas poco pueden hacer para sostener la economía nacional.

Ya antes expertos habían apuntado que las MiPyMEs son las que sostienen la mayor parte del flujo corriente de dinero y por ende son la espina dorsal de la economía mexicana (Quiroga, 2020, recuperado en elfinanciero.com); y a pesar de esta advertencia, disfrazada de tesis administrativa, poco énfasis se puso en el tema, mucho menos se plantearon soluciones ante un panorama como el que se presentó en el 2020.

El presente trabajo plantea un problema en dos momentos. Uno está en el inicio de la contingencia sanitaria, en un primer momento que abarca todo el primer semestre del 2020 y en un segundo momento, una vez terminada la cuarentena, el de la resaca económica que se presentará en el segundo semestre. Esta problemática tiene, a su vez, dos escenarios: las MiPyMEs en primer lugar, como escenario donde convergen de forma factual los sectores primarios y secundarios de la economía. En segundo lugar, los niveles institucionales, tanto educativos como gubernamentales que sufrieron una seria afectación en su aparato organizacional y sus estructuras laborales. La contingencia sanitaria, que se puede extender y prolongar con efectos catastróficos es una realidad, y si bien este trabajo supone escenarios hipotéticos, no se pueden soslayar las medidas que pudieron tomarse para reducir los efectos negativos en el sector laboral y económico. Que este texto sirva, pues, para hacer una reflexión para prever escenarios similares en el futuro.

Las MiPyMEs y sus nuevos panoramas

Empleadores y empleados poca atención pusieron en la mejora de servicios y el uso de aplicaciones digitales para la compraventa y distribución de insumos, materias primas, productos y servicios. Algunas páginas de negocios han apuntado en la importancia de implementar aplicaciones para el desarrollo de pymes.

Las aplicaciones móviles tienen la gran ventaja de poder entrar en contacto con el cliente en cualquier lugar y momento del día. No es necesario que la empresa o tienda esté abierta para que esto suceda. De esta forma la empresa puede lanzar mensajes persuasivos que lleguen a los clientes cuando este realmente está dispuesto a aceptarlos e interesarse por ellos. También tienen la capacidad de mejorar la productividad y llevar un control minucioso de todos los

movimientos económicos de la empresa. Las aplicaciones permiten a las pymes incrementar sus beneficios. Pero para esto es importante crear una estrategia de marketing móvil adecuada para tu negocio. (ticnegocios.camaravalencia.com)

En muchos casos, el uso de plataformas y aplicaciones se vio como una inversión innecesaria y se recurrió, a pesar del alcance que casi todos gozan de las nuevas tecnologías y el acceso a internet, al comercio tradicional. A pesar de que las plataformas para servicios de entrega de comida, medicamentos y servicios en general son una realidad factual, al menos desde el 2015, los comerciantes tradicionales, no sólo vieron con desprecio y como una competencia deshonesto el uso de las aplicaciones, sino que desatendieron la oportunidad de ampliar sus ventas, limitándose al círculo inmediato de clientes. Forbes apunta que

En México existen más de 4.2 millones de unidades económicas, de las cuales 99.8% son pequeñas y medianas empresas (Pymes), las cuales representan 52% del PIB y generan el 72% del empleo del país. Hoy más que nunca, la tecnología es parte fundamental para que esos emprendimientos continúen por buen camino. Estudios de Zoho Corp, empresa india desarrolladora de software, estiman que sólo 6% de las Pymes en México utilizan las Tecnologías de la Información (TICs). (Forbes.com)

La desconfianza y el desinterés que causaron estas nuevas tecnologías sin duda demuestra, durante la contingencia sanitaria, haber sido un grave error ignorarlas y denostarlas pues el cierre de comercios y la parálisis en el mercado han sido catastróficos. ¿Es posible aprender algo de este estado de catástrofe? Por supuesto que sí. Querer regresar al comercio tradicional de manera intransigente y sin haber comprendido las nuevas dinámicas del mundo moderno significaría un atraso monumental y el desperdicio de una oportunidad de cambio para comerciantes que bien podrían ampliar su mercado.

Muchos mercados tradicionales fueron un foco de infección, duramente criticado durante las ventas de Semana Santa, al exponer a las personas al Covid 19. Una acción lamentable que bien pudo evitarse con el uso de nuevas tecnologías y aplicaciones que pudieran dar servicio y evitar las aglomeraciones. Hay que tener en cuenta que el mercado tradicional, está muy arraigado en las tradiciones populares y no es ni pertinente ni adecuado reprimirlo o desaparecerlo, ya que está inmerso en los espacios colectivos, sin embargo, una de las opciones para disminuir los riesgos sanitarios, que siempre ha implicado el mercado tradicional no sólo durante la pandemia, puede ser el uso de aplicaciones y plataformas que permitan un servicio de entregas que no sólo ampliaría el espectro de ventas sino que también generaría empleos. Según el diario Expansión, en 2018 el número de mexicanos con acceso a internet por medio de *smartphones* era de 71.3 millones, una cifra que resulta considerable. No es descabellado pensar que el uso de plataformas es muy común y no ha quedado relegado a una minoría. Por el contrario. ¿Es posible crear plataformas que cubran estas necesidades? Por supuesto. El desarrollo de *software* ya no es una idea inalcanzable. El Financiero, ya desde 2014 anunciaba que había al menos 10 empresas mexicanas que desarrollaban aplicaciones para móviles: *Sferea, Ironbit, Tr3sco, CloudSourceIT, Appsmóviles, Wildrobot y TotalTech*. En 2020, el desarrollo de software para aplicaciones es algo que está a la mano, incluso de cualquier despacho de informática. Las oportunidades están ahí.

Las MiPyMEs no pueden ya abstenerse a modificar el diseño organizacional de sus negocios. Las formas jerárquicas y verticales resultan obsoletas y una cosa que enseña la cuarentena es que un patrón y un negocio, por sí mismo no puede subsistir. Tampoco importa ya la colocación

o el espacio. La contingencia sanitaria demostró que las plazas y los centros comerciales son muy vulnerables y no garantizan (de por sí), en nada, el éxito de un negocio.

Chiavenato había señalado que las empresas se administran y no pueden perpetuarse por medio de las imposiciones. Siempre propuso un sistema horizontal de participación que tuviera en cuenta los entornos y las personas; el valor intrínseco de una empresa son los activos intangibles. ¿No es acaso el internet y las aplicaciones un activo intangible? ¿No van de la mano de la gente, de su autodeterminación y experticia? Empleados que pueden hacer uso de medios digitales no solo mejoran su desempeño, sino que mejoran las ventas, la producción y la prestación de servicios. Un empleado y un celular con acceso a internet se convierte en un publicista, en un vendedor, en un contador, en un cajero, en un repartidor. Desperdiciar esta fuerza de trabajo efectiva en virtud de una jerarquía carece de sentido. La cuarentena ha demostrado eso. La supervivencia de muchas MiPyMEs está en manos de las aplicaciones y redes sociales: restaurantes, tiendas, farmacias, supermercados; refaccionarias, papelerías, etcétera. Mientras unos cierran y se acuartelan con sus ganancias otros ven el modo de sobrevivir. ¿Cómo sería entonces una concreción de estos medios una vez terminada la contingencia? Sin duda un panorama que debe tomarse en cuenta. Más adelante se explica el posible panorama que puede presentarse, en un segundo momento, una vez terminada la contingencia.

Escuelas y oficinas. ¿Una nueva realidad?

La cuarentena mundial puso también un nuevo panorama: la educación y la administración pública es muy frágil y simplemente no se estaba listo para enfrentar un problema como una cuarentena.

Según datos del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), en México, esta medida provocó que más de 30 millones de alumnos de nivel básico, medio superior y superior, suspendieran las clases por un mes para resguardarse en sus hogares. (businessinsider.mx)

El virus no solo ha puesto en evidencia las carencias del sistema de educación mexicano, que ya adolecía de muchas dificultades. El sistema mexicano ha dependido mucho de un sistema tradicional de enseñanza presencial donde el maestro es el eje de todo. El maestro ha sido siempre en este sistema el único que transmite conocimiento y no se habían explorado otras alternativas. Quizá la razón principal de este panorama ha sido el poco acceso a la tecnología en zona rurales y en escuelas públicas, acaecido por la desigualdad social. Según la última Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH), “en México hay 18.3 millones de hogares que disponen de Internet mediante conexión fija o móvil, 52.9% del total nacional” (businessinsider.mx). En contraste con el fenómeno de la MiPyMEs, parece que las cosas cambian cuando se trata de educación. Los dispositivos tecnológicos resultan ser un fenómeno urbano ya que el 73.1% del total de la población urbana son usuarios de este servicio, dejando fuera del radar a las zonas rurales. Solo el 40.6% de la población en zonas rurales está conectada. Por lo tanto, la educación, ante una contingencia sanitaria como la que se vive ahora, queda absolutamente maniatada si pretende establecer un sistema en línea.

Estas cifras representan un reto para que la educación virtual o a distancia tenga éxito en un país en donde no toda la población cuenta con un acceso real a la conectividad. Además, los centros educativos tendrían que implementar metodologías para que tanto alumnos como docentes tengan habilidades de aprendizaje fuera del aula.

Andrés Fleiz, director de producto de BEDU, una startup de enseñanza mexicana reconocida en 2019 en los Global Edtech Startups Awards, señala que además de la conectividad, otro de los desafíos más grandes de la educación en línea es el alto índice de deserción, que de acuerdo con estudios apunta a un 90%. (businessinsider.mx)

Ahora bien, como señala Fleiz, no todo está perdido. Es cuestión de sumar esfuerzos con el Estado y con las instituciones de educación, ya que de esa forma podría reforzarse un sistema educativo rural: una inversión masiva en este sector significaría mejoras sustanciales en el sistema educativo público. De acuerdo con el director de producto, el modelo de educación en línea hace uso de muchas teorías pedagógicas para hacer efectiva la experiencia de aprendizaje y utiliza recursos multimedia, herramientas de comunicación virtual (foros, correos electrónicos), video conferencias y *webinars*, documentos y manuales que pueden ser descargados, *flipped classroom*, entre otros.

Por otro lado, la administración pública también ha sufrido una serie de descalabros y reestructuraciones para seguir operando. La importancia de mencionar a la administración pública es que esta, a diferencia de la administración privada, no puede detenerse tan fácilmente. A pesar de las medidas tomadas por el gobierno federal, publicadas en su página oficial, por ejemplo, las de las “Medidas Temporales y Extraordinarias y Suspensión de Algunos Plazos. Dirigido a Entidades Financieras y Personas Sujetas a Supervisión, Frente a la contingencia COVID-19”, que está en línea y en disposición de muchos interesados, resulta muy difícil para dar seguimiento a los trámites y pagos. Por ejemplo, la página oficial tiene una disposición que versa

SEGUNDO.- Por lo que se refiere a las obligaciones a cargo de las Entidades Financieras y personas sujetas a supervisión de la Comisión, consistentes en el envío de información o reportes que físicamente deban remitirse a dicha Comisión en el período señalado en el primer párrafo del Acuerdo Primero, los mismos deberán ser suscritos por el personal debidamente facultado y enviarse por los medios electrónicos que la Comisión publique a través de su página electrónica de la red mundial denominada Internet, en el entendido de que la documentación que físicamente debiera haberse enviado durante ese período, podrá ser entregada a la Comisión dentro de los siguientes 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al periodo señalado en el Acuerdo Primero anterior. Lo anterior salvo que expresamente la Comisión, mediante notificación diversa expedida al efecto, indique lo contrario. (www.gob.mx)

Como destaca esta información, se va a privilegiar el trámite por medio exclusivo de correos electrónicos, los cuales representan un retraso significativo. Si bien, las entidades financieras tiene capacidad para manejar estas situaciones, lo cierto es que para el grueso de la población estos trámites por medio de correo electrónico, resultan gravosos y complicados, sobre todo si son de trámites que tienden a saturarse como en el sector salud, tránsito, migración, etcétera. ¿Podrían hacerse trámites de este tipo sólo por medio de correos electrónicos? Lo cierto es que la administración pública no estuvo preparada para un periodo largo de contingencia sanitaria y nunca se atendieron medidas de prevención para tratar de atajar los problemas ante esta situación. Las páginas del gobierno resultan confusas y engorrosas, poco accesibles y a pesar de que tuvieron una actualización, ésta fue superficial y en nada resuelve los problemas.

Nuevos panoramas y desafíos

La declaración del Dr. Hugo López Gatell, de prolongar la cuarentena hasta el 31 de mayo, en el mejor de los casos, supone un verdadero quebradero de cabezas tanto para las MiPyMes, como para las escuelas, en todos niveles, y la administración pública. Los problemas se van acumulando en un cuello de botella y si se está en un próximo estado de catástrofe económica, la catástrofe en los niveles administrativos también es alarmante. Pero no todo está perdido. Replantear la forma en que se percibe la nueva realidad es fundamental para no sucumbir. Tanto los mercados tradicionales, como la educación y la administración pública deben poner atención al uso de las nuevas tecnologías. Una adecuada inversión en este sentido y una actualización serán muy importantes, primero durante la contingencia y segundo, al finalizar la misma, que es cuando estos escenarios, más que ser medidas temporales contra la crisis, se conviertan en un paradigma para reconstruir. Un verdadero desafío para el Desarrollo Organizacional, no sólo a niveles teóricos, sino en la praxis.

Referencias.

- <https://www.elfinanciero.com.mx/tv/entre-mercados/las-mipymes-sostienen-la-economia-de-mexico-especialista>
- <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/10-firmas-que-lideran-el-desarrollo-de-las-aplicaciones-moviles-en-mexico>
- <https://expansion.mx/tecnologia/2018/02/20/en-mexico-hay-713-millones-de-mexicanos-con-acceso-a-internet>
- <https://www.forbes.com.mx/solo-6-pymes-aprovecha-las-tecnologias-la-informacion/>
- <https://ticnegocios.camaravalencia.com/servicios/tendencias/uso-apps-pymes-clave-del-desarrollo-tech-caso-cop-car/>
- <https://businessinsider.mx/esretos-educacion-a-distancia-ante-un-panorama-de-coronavirus-en-mexico-blended-learning/>
- <https://www.gob.mx/cnbv/articulos/medidas-temporales-y-extraordinarias-y-suspension-de-algunos-plazos-entidades-financieras-y-personas-sujetas-a-supervision-frente-a-la-contingencia-covid-19?idiom=es>