

Innovación en la Gestión Administrativa: El Impacto Transformador de Aliado Web en la Eficiencia Operativa de Comagro S.A.

Lic. Lourdes Mendoza⁹

RESUMEN.

Este artículo analiza la contribución de la herramienta Aliado Web a la eficiencia operativa de los departamentos administrativos de Comagro S.A., desde su implementación en 2018. Aliado Web, desarrollada por la empresa The Derby S.R.L es una solución tecnológica que optimiza la gestión de tareas administrativas y facilita el monitoreo en tiempo real. La investigación sigue la línea de Administración Estratégica e Innovación y emplea un enfoque cualitativo-cuantitativo mediante un estudio de caso. Los hallazgos indican que Aliado Web ha facilitado la identificación de fallas, ha mejorado la productividad y permitió una toma de decisiones informada en tiempo real. A pesar de sus beneficios, persisten desafíos técnicos y de integración del sistema que impactan su efectividad. Este estudio resalta la importancia de adoptar herramientas tecnológicas en un entorno empresarial dinámico y ofrece recomendaciones para fortalecer la gestión operativa mediante la innovación

⁹ Lourdes Mendoza es Licenciada en Administración de Empresas egresada de la Universidad Evangélica del Paraguay Campus Gutenberg. Actualmente trabaja en Comagro S.A. desempeñando el cargo de responsable de Pagos a Proveedores. Contacto: lourdesanaliamendoza@gmail.com

continua.

Palabras clave: Innovación, Eficiencia operativa, Gestión administrativa, Herramientas tecnológicas, Aliado Web.

ABSTRACT.

This article analyzes the contribution of the Aliado Web tool to the operational efficiency of the administrative departments of Comagro S.A. since its implementation in 2018. Aliado Web, developed by The Derby S.R.L., is a technological solution that optimizes the management of administrative tasks and facilitates real-time monitoring. The research follows the lines of Strategic Management and Innovation, employing a qualitative-quantitative approach through a case study. The findings indicate that Aliado Web has facilitated the identification of failures, improved productivity, and enabled informed decision-making in real time. Despite its benefits, technical challenges and system integration issues persist, affecting its effectiveness. This study highlights the importance of adopting technological tools in a dynamic business environment and offers recommendations to strengthen operational management through continuous innovation.

Keywords: Innovation, Operational Efficiency, Administrative Management, Technological Tools, Aliado Web.

INTRODUCCIÓN

La eficiencia en la gestión operativa es un pilar fundamental para la competitividad de las empresas en un entorno de negocios cada vez más dinámico. En 2018, Comagro S.A. adoptó la herramienta Aliado Web como una respuesta a la necesidad de optimizar los procesos internos de los departamentos bajo la gerencia administrativa, abordando así los desafíos de un mercado en constante cambio. Este artículo examina cómo la implementación de esta herramienta ha impactado la eficiencia operativa de la empresa, explorando los beneficios y desafíos asociados a su uso en áreas clave como Tesorería, Cobranzas y Servicio Técnico. El estudio emplea un enfoque cualitativo-cuantitativo bajo un diseño de estudio de caso. Se utilizaron entrevistas semi-estructuradas y encuestas dirigidas a gerentes y colaboradores de Comagro, complementadas con análisis documental y datos operativos de la empresa. La motivación detrás de este estudio es proporcionar una comprensión detallada de los impactos y las lecciones aprendidas para ayudar a otras organizaciones en la adopción de herramientas tecnológicas innovadoras.

DESARROLLO.

1. Comagro S.A

La empresa estudiada en esta investigación se denomina: Comagro S.A. En 1981 se funda Comagro S.A. por el Sr. Cornelius Walde, una empresa paraguaya pionera en sistemas de bombeo de agua y generación de energía. Esta empresa se dedica a la importación y

comercio de maquinarias, equipos, suministros y otros productos para uso industrial, doméstico y agrícola. La empresa Comagro es integrante del Grupo Chacomer. Comagro S.A. es integrante junto con Chacomer SAE, Chacomer Automotores, Río Sur, Los Pioneros, Atlantic y Alas. (Grupo Chacomer, 2023). La empresa se sitúa en Asunción, sobre la Avenida Eusebio Ayala 3368 c/ República Argentina, con una superficie de más de 2.000 m² para el showroom y oficinas, y más de 1.400 m² para servicio técnico y logística. Además, cuenta con 4 sucursales comerciales, Showroom de Fernando de la Mora situado en 4 mojones, Ciudad del Este, Caaguazú y Encarnación, además de una amplia red de distribuidores en todo el territorio nacional. La empresa Comagro S.A. posee las siguientes líneas de productos: Bombas de agua, Generadores de Energía, Compresores de aires, Soldadores, Herramientas, Materiales y motores eléctricos.

2. Descripción de la Herramienta Aliado Web y su Implementación en Comagro S.A.

Aliado Web, desarrollada por The Derby S.R.L., es una plataforma tecnológica diseñada para centralizar la información administrativa, automatizar procesos y optimizar la gestión operativa. Su desarrollo, que ha durado siete años, busca ofrecer soluciones móviles adaptadas a las necesidades del mercado. La herramienta es especialmente destacada por sus funcionalidades en áreas como la gestión de recibos y cobranzas, la visualización de facturas cobradas, el monitoreo en tiempo

real de las asistencias técnicas y la georreferenciación de las actividades del personal. Su implementación en Comagro S.A. se optó debido a su capacidad para adaptarse a las necesidades operativas de la empresa y a su integración potencial con otros sistemas existentes, como SAP. A pesar de la competencia de otras plataformas tecnológicas en el mercado paraguayo, como Softec SRL, Know How SA y Excelsis SA, Aliado Web se destacó por su flexibilidad y capacidad de personalización según las necesidades específicas de Comagro.

3. Impacto en la Eficiencia Operativa.

La implementación de Aliado Web ha tenido un impacto parcialmente positivo en la eficiencia operativa de Comagro S.A. Desde su adopción, la herramienta ha permitido automatizar procesos administrativos clave, reduciendo las tareas manuales y minimizando los errores humanos. Esto ha resultado en un aumento significativo en la productividad y en la mejora del monitoreo de las actividades, especialmente en el departamento de Servicio Técnico, donde la visibilidad en tiempo real de las asistencias ha permitido una gestión más eficiente de los recursos. No obstante, también se han identificado varios desafíos que limitan el máximo aprovechamiento de la herramienta. Entre estos se encuentran interrupciones frecuentes del sistema, problemas de integración con SAP (herramienta cabecera de la empresa), lo que dificulta la transferencia de datos entre plataformas, y dificultades en la generación de informes completos. Como resultado,

Comagro S.A. ha iniciado un proceso de evaluación de alternativas para mitigar estos problemas y mejorar la efectividad de la herramienta.

4. Impacto en la Cultura Organizacional

La implementación de Aliado Web no solo ha tenido un impacto en los procesos operativos de Comagro S.A., sino también en la cultura organizacional de la empresa.

A medida que la herramienta ha sido adoptada, ha comenzado a influir en la forma en que los empleados colaboran y se comunican.

a) Cambio en la Colaboración y Comunicación

Interna: La herramienta ha mejorado la colaboración interna, facilitando el intercambio de información entre las distintas áreas de la empresa y optimizando la coordinación de tareas.

b) Adaptación a la Tecnología: A pesar de una inicial resistencia al cambio por parte de algunos empleados debido a la falta de experiencia con plataformas digitales, la capacitación y el soporte constante han sido clave para superar estos obstáculos. Con el tiempo, los empleados han integrado la herramienta como una parte fundamental de su trabajo diario.

c) Desarrollo de una Mentalidad de Mejora

Continua: La implementación de Aliado Web también ha fomentado una mentalidad de mejora continua dentro de Comagro. La empresa ha comprendido que la adopción de tecnología no es un proceso estático, sino dinámico, que

debe evolucionar y adaptarse con el tiempo. Los problemas y desafíos encontrados en el uso de la herramienta (como caídas del sistema y dificultades de integración) se han percibido como oportunidades para aprender y mejorar, en lugar de obstáculos permanentes. Esta mentalidad de mejora constante ha impulsado la innovación dentro de la empresa, ya que cada desafío se convierte en una oportunidad de superación.

5. Beneficios de la Herramienta Aliado Web.

Entre los beneficios más notables de Aliado Web destacan la automatización de procesos y la centralización de la información. La automatización ha permitido reducir 000significativamente las tareas manuales, lo que se traduce en un aumento de la productividad y una disminución de los errores humanos. Además, la centralización de la información facilita la toma de decisiones informadas en tiempo real, ya que los gerentes pueden acceder a datos actualizados sobre el rendimiento de los departamentos y tomar acciones inmediatas en caso de identificar algún problema operativo

6. Desafíos en la Implementación y Uso de Aliado Web.

A pesar de los beneficios mencionados, la implementación de Aliado Web también ha enfrentado varios desafíos que limitan su efectividad. Entre estos se encuentran problemas de estabilidad y fiabilidad, los cuales generan interrupciones en el uso diario de la

herramienta, afectando la productividad del equipo. También se han identificado limitaciones en la generación de informes, lo que dificulta obtener información relevante para la toma de decisiones. Otro desafío importante es la falta de integración con los sistemas preexistentes en Comagro, como SAP, lo que limita la capacidad de la empresa para utilizar la herramienta de manera completamente efectiva.

7. Lecciones Aprendidas y Recomendaciones.

La implementación de Aliado Web en Comagro S.A. ha sido una experiencia valiosa, pero también ha revelado ciertos desafíos que brindan importantes lecciones para la empresa y otras organizaciones que están considerando adoptar herramientas tecnológicas similares.

a) Evaluar Exhaustivamente las Necesidades:

Es fundamental realizar una evaluación profunda de las necesidades operativas antes de implementar una herramienta tecnológica.

b) Considerar la Integración de Otras Herramientas: La integración con otras plataformas existentes en la empresa es crucial para maximizar los beneficios de cualquier nueva tecnología.

c) Promover la Cultura de Mejora Continua:

La innovación y la adaptación deben ser procesos dinámicos. Es esencial fomentar una mentalidad de

mejora continua dentro de la organización para enfrentar los desafíos que surjan.

CONCLUSIONES

La implementación de la herramienta Aliado Web en Comagro S.A. ha demostrado ser una estrategia efectiva para mejorar la eficiencia operativa en los departamentos administrativos bajo la gerencia administrativa, utilizando un enfoque cualitativo-cuantitativo basado en un estudio de caso y a través de entrevistas, encuestas y análisis documental, se recopilieron datos claves que permitieron evaluar el impacto de esta herramienta tecnológica desde su implementación en 2018. Aliado Web ha facilitado la automatización de procesos y el monitoreo en tiempo real, permitiendo una gestión más ágil y una toma de decisiones informada. Sin embargo, persisten desafíos técnicos y de integración que la empresa debe abordar para maximizar los beneficios de la herramienta. Este estudio subraya la importancia de una planificación cuidadosa y una evaluación continua de las herramientas tecnológicas para garantizar su efectividad en un entorno empresarial dinámico. En el futuro, se recomienda a Comagro trabajar en colaboración con el proveedor de Aliado Web para mejorar la estabilidad de la herramienta y su integración con los sistemas actuales de la empresa, optimizando así los resultados a largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA.

- Aliado Móvil. (2015). Aliado Móvil.
<http://www.aliadomovil.com/index.php>
- Bizneo. (15 de Septiembre de 2022). Importancia de la tecnología en las empresas. Bizneo Blog:
<https://www.bizneo.com/blog/importancia-de-la-tecnologia-en-lasempresas/>
- Codina Benito, J. (26 de Mayo de 2021). La adaptación al cambio en la empresa. ESICBusiness & Marketing School:
<https://www.esic.edu/blogunlimited/2021/05/26/la-adaptacion-al-cambio-en-laempresa/>
- Grupo Chacomer. (2023). Comagro S.A. Grupo Chacomer:
<https://grupochacomer.com.py/comagro/>