

AYUDANDO A CREAR RIQUEZA

CON MÁS DE TREINTA AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL SECTOR TECNOLÓGICO, SAGE ES CONSIDERADA LA EMPRESA LÍDER EN EL DESARROLLO DE TODO TIPO DE SOLUCIONES EMPRESARIALES, TANTO PARA PEQUEÑAS EMPRESAS COMO PARA FIRMAS DE GRAN ENVERGADURA EN EL MUNDO.

**Entrevista con
Álvaro Ramírez,
Consejero Delegado
de Sage España**



La compañía de origen británico es, hoy por hoy, un referente en la prestación de servicios y, además, una empresa comprometida con la formación avanzada de profesionales en el mundo tecnológico y empresarial. Sage está presente en veintiséis países y cuenta con una cartera de más de 6 millones de clientes, cifra que la convierte en la desarrolladora de software con el mayor número de clientes en Europa.

Recientemente, Sage ha presentado la que será su nueva estrategia: Sage Experience, cuyo principal objetivo es centrar todos los esfuerzos en desarrollar soluciones según la experiencia de los clientes que, al final, son la parte indispensable de la compañía. La estrategia de Sage supone un nuevo paradigma a la hora de desarrollar soluciones y servicios de gestión empresarial, y confirma la importancia que tiene para la compañía incrementar su oferta con productos que busquen satisfacer las necesidades particulares de cada uno de sus clientes. Sage busca un ecosistema de trabajo en el que las experiencias de clientes, partners y la empresa misma, sirvan para desarrollar soluciones a la medida y necesidades de las empresas.

Se definen como una empresa "glocal". ¿Qué significa?

Sage es una compañía global y local. Global, porque todas las compañías del grupo ofrecen al resto lo mejor de sí mismas. Y local, porque cada compañía se adapta a las necesidades concretas del mercado en el que está presente toda la experiencia mundial del resto de compañías. Nuestros clientes disponen de las mejores soluciones del mercado a nivel mundial.

¿Cómo entiende Sage el valor al cliente?

En los últimos años, el principal mensaje de nuestra organización ha sido hacer más felices a nuestros clientes. En Sage luchamos día a día por superar las expectativas de nuestros clientes, ofreciéndoles las mejores soluciones para optimizar su trabajo

diario. Nuestro objetivo es continuar al lado de la pequeña y mediana empresa, ofreciéndoles diferentes opciones para mejorar sus negocios y apoyándoles para continuar creciendo.

Sage, como líder mundial en su sector, integra la Responsabilidad Social dentro de su cultura corporativa. ¿Cómo responde a las demandas de la sociedad en este sentido?

Tanto en España como en todo el mundo, Sage incorpora en todas sus actuaciones firmes criterios de calidad y responsabilidad, atendiendo a las máximas exigencias legales y éticas. Nuestro compromiso con la transparencia, el medioambiente, los procesos de producción, con nuestros trabajadores y con la sociedad en general, son prioritarios. Por ello, luchamos día a día por superar las expectativas de nuestros clientes ofreciéndoles las mejores soluciones para optimizar su trabajo diario y nos esforzamos para que nuestros proveedores sientan satisfacción al colaborar con nosotros ofreciéndonos las mejores opciones para ayudarnos a cuidar juntos del medioambiente.

Para paliar el impacto de la crisis económica, Sage ha creado un fondo de ayudas por valor de 12 millones de euros con el objetivo de facilitar la incorporación de las TIC a los procesos de negocio. ¿Cómo surge esta iniciativa?

Pensamos en cómo podíamos beneficiar a los autónomos, las pequeñas y medianas empresas y las asesorías y despachos profesionales. Teniendo en cuenta que en los primeros seis meses de 2009 se disparó un 212% los concursos de acreedores, y entre el 75 y 80% de las Pymes que acudieron en busca de financiación vieron denegada su solicitud de crédito, decidimos poner en marcha el fondo. El objetivo es ayudar, en la medida de lo posible, a las empresas que tienen problemas de liquidez o financiación, y que ven en las TIC una palanca imprescindible para la

mejora de sus procesos y el aumento de la productividad, a que su incorporación les resulte más fácil.

¿Cómo definiría los retos de la gestión empresarial en estos momentos?

El mayor es mantener un equilibrio entre los principios del management y los beneficios. Constantemente hablamos de Responsabilidad Social Corporativa, de talento, de capital humano, de desarrollo, y por otro lado, de crecimiento. Mantener el equilibrio resulta muy complicado. El desarrollo en el corto plazo requiere inversión, y otra cosa diferente es que en el largo plazo esa inversión ofrezca más desarrollo. Hoy por hoy, la realidad es que en el corto plazo, los mercados quieren resultados. Para empresas como la nuestra, ese equilibrio de la crueldad del corto plazo y las inversiones en el medio y largo plazo, es complicada. En este sentido somos una empresa equilibrada.

¿Qué nuevas fórmulas han surgido para Sage tras una época marcada por la crisis?

No han sido necesarias nuevas fórmulas. Nuestra pasión ha permanecido en el día a día de la compañía como siempre. Nuestro espíritu, normas y liderazgos culturales no han cambiado. Cuando hay una crisis muy importante, normalmente ocurre que los miembros de un equipo permanecen unidos. Nuestros valores no han cambiado, pero hemos estado más cerca de las personas que de costumbre, hemos comunicado más que nunca y hemos sido más delicados. Con respecto a otros años hemos aumentado la comunicación. Ése ha sido el factor más determinante en esta situación, pero el valor de Sage ha permanecido intacto.

¿Cuál es la situación de las Pymes en la actualidad?

Cuando se planteó la crisis, vimos que las empresas medianas y grandes empezaron a verse muy afectadas. Después del verano, las Pymes percibían la crisis, y aunque no la su-

frían, pensaban en reorganizarse o reducir costes. Ahora nos damos cuenta de que sí están afectadas. Según va pasando el tiempo, su situación está empeorando, es decir, la financiación de las micropymes y de las Pymes cada día es más complicada, y cada día están desapareciendo compañías que son viables. Por otro lado, vemos que las medianas y grandes compañías han tocado fondo y las Pymes todavía no. Luego, no sabemos si se va a tocar fondo en breve o vamos a seguir con más destrucción que creación. La Pyme todavía va a destruir valor en más proporción que la mediana o la grande, y vamos a ver qué pasa en los próximos meses.

¿En qué medida influye positivamente la innovación en tecnología en el manejo de la crisis?

Cuando buscas el camino, estás perdido y tienes una brújula, la puedes mirar u obviarla. Las Tecnologías de la Información en el mundo de la gestión son una brújula, que te indican donde está el norte, para poder encontrar la salida y cambiar de dirección. Ofrecen a las empresas datos para que tomen sus propias decisiones. Nuestros clientes nos demandan estos indicadores y son conscientes de la importancia que tienen.

¿Cuál es el valor del software?

El software nos permite aumentar nuestra productividad y dedicar el tiempo a cosas que nos hacen más felices. Es una herramienta indispensable en la sociedad moderna. Sin él muchas de las acciones que habitualmente realizamos resultarían inviables. Si las Tecnologías de la Información han supuesto una revolución, el software es el núcleo de la misma, desde el que se impulsa la innovación, se facilita la difusión del conocimiento y se fomenta la comunicación y la colaboración entre personas y empresas. El valor del software se concreta en su capacidad de creación de riqueza y contribución al desarrollo tecnológico.

Actualmente, en España hay un 43% de

PENSAMIENTOS DE UN LÍDER:

La esencia del éxito radica en...

La pasión con la que haces las cosas

Lo que define a su equipo de profesionales es...

El hambre

Su máxima preferida...

Influye en el futuro

La palabra prohibida en los negocios...

Atajos

Un reto inmediato...

Ayudar a nuestros clientes a ser más felices

Un reto a largo plazo...

Que realmente lo perciban

piratería de software. ¿Cómo puede cambiarse esta situación?

En Sage sufrimos esta situación desde hace 25 años. Es un tema cultural, de educación, que tiene que ver con muchos factores. La maduración de países como España en este sentido está evolucionando. Los datos descienden demasiado despacio y culturalmente estamos muy lejos de otros países, como Inglaterra, por ejemplo, donde hay una tradición de la protección de estos temas muy distinta. En mi opinión, la solución es la formación para luego adaptar la realidad a los mercados.

Según datos del INE, por primera vez en 10 años el número de empresas activas ha descendido en casi 400.000 compañías. ¿Cómo se ha visto afectada Sage en este sentido?

Con la participación de mercado que tenemos, somos un termómetro que responde exactamente a la situación actual. Hasta ahora, nuestro crecimiento oscilaba entre los 15.000 y 20.000 clientes al año. En cambio, en 2009, la cifra descendió a 4.000 clientes. Estamos sujetos a la realidad y no podemos obviar que

las empresas están sufriendo más destrucción que creación. En Sage somos conscientes de que resulta muy difícil cambiar una tendencia de crecimiento de nuevas compañías. Sin embargo, no dejamos de luchar, convencidos de que la situación cambiará.

Los valores que Sage predica son la sencillez, la agilidad, la integridad, la confianza y la innovación. ¿Cómo se traslada cada valor al equipo que conforma la empresa?

De forma frecuente hacemos encuestas de satisfacción a nuestro equipo directivo que nos permiten evaluar cómo podemos mejorar. La sencillez es parte de nuestros atributos, siendo conscientes de que a veces hacemos complicadas las cosas y se pueden simplificar. El tener presente el valor de la sencillez, muchas veces nos obliga a replantearnos los problemas, y precisamente son los valores, los que nos ayudan a encontrar el camino correcto para hacer bien las cosas.

El pasado año fue difícil, pero me siento orgulloso de cómo hemos sabido transmitir los mensajes a nuestros equipos. La encuesta de clima laboral ha sido la mejor de los últimos años. Nuestro equipo se ha sentido identificado con el mayor esfuerzo que hemos hecho y, sin duda, nuestros valores nos han servido para no apartarnos de lo que realmente era importante para nosotros.

Como máximo responsable de Sage España, ¿qué desafíos se plantea para este nuevo año?

Tener motivado a mi equipo es el mayor reto. Hay veces en las que te esfuerzas y, sin embargo, el mercado no te responde. Mantener la tensión en estas circunstancias es fundamental. Un líder debe esforzarse por trasladar a sus equipos el ánimo para seguir luchando. No hay reglas mágicas para motivar a nuestro personal, pero tenemos que mostrar confianza, escuchar, y transmitir experiencia y seguridad. ←