

**COMPLEXUS TRANSDISCIPLINAR DE
COMPETITIVIDAD POR DIFERENCIACIÓN DESDE
LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN EN LAS PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS**

Autora: Naili Simancas
nailisimancas@gmail.com

RESUMEN

La investigación que se presenta tiene como propósito generar una aproximación teórica denominada: Complexus transdisciplinar de competitividad por diferenciación bajo el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del municipio Barinas del estado Barinas-Venezuela. Dentro de un entramado de conocimientos transdisciplinarios que involucran conceptos y teorías sobre competitividad, complejidad, sistemas abiertos, la sociedad de la información y del conocimiento, la teoría propuesta permitirá a las pymes mejorar sus estructuras organizacionales, capacidad de gestión, optimizar los procesos a nivel de todas sus áreas: gerenciales y administrativas; ello implicaría además una forma de adoptar una estrategia de competitividad, lo cual permitirá que éstas empresas sobresalgan de la competencia y se sitúen en una posición superior respecto al resto. En búsqueda de cumplir con lo anteriormente expuesto a través de la interpretación dialéctica y bajo la voz de cinco informantes clave se devela la situación social por la que atraviesan las Pymes del municipio Barinas, así como el uso de las TIC en las mismas. El paradigma asumido fue el interpretativo, bajo un enfoque cualitativo, combinando los métodos hermenéuticos y el fenomenológico. Siendo el diseño de la investigación flexible-emergente. En la recolección de la información se utilizó la observación y las notas de campo, bajo una entrevista semiestructurada. La validez se obtuvo a juicio de tres (03) expertos. El contexto de confiabilidad estuvo orientado hacia el nivel de concordancia interpretativa por la triangulación de los hallazgos, la confrontación de las teorías con la realidad exhibida y la comparación de estudios previos. Dentro de los hallazgos del estudio mostró, que las Pymes no han desarrollado una estrategia basada en la anexión de las TIC en sus partes constitutivas que permita una reducción de los costos con una diferenciación en el producto.

PALABRAS CLAVE

complexus, competitividad,
pymes, TIC

TRANSDISCIPLINARY COMPLEXUS OF COMPETITIVENESS BY DIFFERENTIATION FROM INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES

Autora: Naili Simancas
nailisimancas@gmail.com

ABSTRACT

The research presented is intended to generalize a theoretical approach called transdisciplinary complexus of competitiveness by differentiation under the use of information and communication technologies (ICT) in small and medium-sized enterprises (SMEs) of the Barinas municipality of the Barinas-Venezuela state. Thus, within a framework of transdisciplinary knowledge that involves concepts and theories about competitiveness, complexity, open systems, the information and knowledge society, the proposed theory will allow SMEs to improve their organizational structures, management capacity, optimize processes at the level of. All its areas: managerial and administrative; This would also imply a way of adopting a competitiveness strategy, which will allow these companies to stand out from the competition and be in a superior position compared to the rest in search of complying with the aforementioned through dialectical interpretation and under the voice of five key informants, the social situation that SMEs of Barinas municipality area going through is revealed, as well as the use of ICT in them. The assumed paradigm was the interpretative one, under a qualitative approach, combining hermeneutical and phenomenological methods. Being the flexible-emergent research design. Observation and field notes were used to collect the information, under a semi-structured interview. Validity was obtained in the opinion of three (03) experts. The reliability context was oriented towards the level of interpretive agreement by the triangulation of the findings, the confrontation of the theories with the reality exhibited and the comparison of previous studies. Among the findings of the study, it showed that SMEs have not developed a strategy base on the annexation of ICTs in their constituent parts that allows a reduction in costs with a differentiation in the product.

KEYWORDS: complexus, competitiveness, smes, ict.

INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios el hombre ha conquistado el mundo, logrando cambiarlo y adecuarlo a sus necesidades. Esto ha causado una evolución en espacios de tiempo, teniéndose épocas o eras muy marcadas y significativas, que dejan su huella y definen a la sociedad, así se pueden mencionar: la era de la revolución industrial, la era de la información y el conocimiento, y hoy día la era de la digitalización y el uso masivo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Bajo estas premisas, se puede expresar que en esta conquista del mundo el hombre ha sido protagonista y forjador de su futuro, entre otras actividades ha creado pequeñas y medianas empresas donde se considera que haciendo uso estratégico de las TIC esto traerá consigo marcadas formas de competitividad acordes a una economía que hoy en día es regida por las fuerzas de la internacionalización, la globalización, la innovación, y los sistemas de información, en

consecuencia el nuevo modelo global ha permitido un cambio paradigmático complejo en las economías de cada país o región, donde las Pymes juegan su papel primordial como fuentes generadoras de empleo.

De acuerdo al informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2019) se precisa que “los datos recogidos de 99 países indican que, en conjunto las pequeñas y medianas unidades económicas representan el 70 por ciento del empleo total, por lo que son quienes más empleo generan” (p.1). Frente a esta tendencia, surge la necesidad urgente de formular nuevas estrategias y condiciones de trabajo para las pequeñas y medianas empresas venezolanas.

De allí, que el propósito general en esta investigación es el desarrollo de una aproximación teórica la cual se ha denominado: Complexus transdisciplinar de competitividad por diferenciación bajo el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del

municipio Barinas del estado Barinas-Venezuela.

Es preciso destacar, la importancia de la investigación desde el punto de vista del contexto científico y teórico, en primer lugar, en el municipio Barinas hay poca existencia de trabajos investigativos cuya esencia tengan como propósito generar nuevos conocimientos enmarcados sobre la realidad a la que se enfrentan actualmente las Pymes, en segundo lugar, la investigación se orienten bajo la perspectiva de la teoría fenomenológica, que tiene como norte la construcción de los significados de los actores en su contexto particular, en su vida cotidiana y contextual ya que se trata de una indagación que vincula el conocimiento abstracto (teorías y modelos) proveniente de la ciencia, con el conocimiento práctico producto de las experiencias y vivencias de las medianas y pequeñas empresas.

Habría que añadir que la teoría propuesta busca aportar, frente a aquellos trabajos existentes, una nueva metodología de estudio, la cual permitirá o servirá de guía a las

empresas ya que estará dirigida a lograr la consolidación y permanencia en el tiempo de éstas, a través del uso estratégico de herramientas tecnológicas y de comunicación. De igual forma el aporte a la sociedad de esta indagación tributará al desarrollo del estado, al presentar una opción de corte moderna donde se entrelazan teorías y postulados generándose así una propuesta para la transformación y surgimiento de un nuevo paradigma de competitividad por diferenciación en Pymes del municipio Barinas.

DESARROLLO SECUENCIAL TEÓRICO

Dados los nuevos avances tecnológicos y dentro de una sociedad del conocimiento, las Pymes, deben ir más allá de los objetivos que las envuelven, deben trascenderlos, el gerente como ser humano con todos sus sentimientos, emociones, creencias, formas de trabajar y el compromiso social que debe asumir al dirigir su firma debe ser capaz de mejorar su dinámica de trabajo y hacer de la empresa un ente que pueda

enfrentar y resolver cualquier situación que se le presenta.

Bajo estas premisas, las Pymes debe evolucionar, no sólo pretender resultados económicos, sino ir en búsqueda del “Ser” de la organización dentro de la comprensión del mundo bajo los imperativos del conocimiento, cabe reconocer la necesidad de un cambio de pensamiento y de estrategias de acción que deben acompañar a todo gerente el cual debe asumir que el entorno de los mercados ha cambiado y por lo tanto puede considerarse un reto en el ámbito empresarial, donde es necesario que las pymes sean más productiva y dar más significado a la empresa.

Es preciso señalar en esta investigación la importancia de las Pymes y algunas cifras estadísticas o retrato a nivel mundial de las mismas. Luego se presentará como se han desarrollado en América Latina, asimismo se examinará sobre la perspectiva de la situación económica por la que atraviesan las Pymes venezolanas y finalmente se consultará sobre el entorno de las

pequeñas empresas en el estado Barinas.

Con lo que respecta a nivel mundial la Unión Europea (U.E) (2015), reconoce que “las Pymes han sido la plataforma del despegue de sus economías” (p.11), así mismo, en el Informe del Ministerio de Industria, Energía Turismo del Gobierno de España (2015), se precisa a este respecto que “hay en España 3.114.361 empresas, de las cuales 3.110.522 (99,88%) son Pymes (que abarcan entre 0 y 249 asalariados)” (p.11).

El Informe del Ministerio de Industria, Energía Turismo del Gobierno de España (Ob, Cit), también puntualizo que “en el sector comercio, cerca del cincuenta por ciento (50%) son microempresas sin asalariados y el cuarenta y siete por ciento (47%) tienen entre uno y nueve (1 y 9) empleados (p.11). “El once punto setenta y tres por ciento (11,73%) de las empresas del sector industrial son pequeñas empresas (de 10 a 49 empleados)” (p.12)

En el contexto de América Latina, de acuerdo al enfoque de la CEPAL

(2015), las Pymes “son actores importantes para el desarrollo productivo de los países de la región” (p.15); es decir tienen gran participación en la economía en cuanto a la generación de puestos de trabajo, superando algo más del noventa por ciento (90%) del total y en la participación, la contribución de estas empresas en el valor agregado del país es algo menor en general.

En atención a la situación que presentan las Pymes bajo la perspectiva venezolana, la Universidad Católica Andrés Bello, realizó un estudio económico que abarco el período 2014-2015, este informe fue presentado por los asesores Croes, Gutiérrez y Asociados (2015), el mismo arrojó que al 31 de diciembre 2014, “la economía venezolana entró en recesión del Producto Interno Bruto (P.I.B) y se contrajo 2,3 por ciento en el tercer trimestre, y en 4,8 por ciento en el primer trimestre del mismo año” (p.8). Lo que acarrea una recesión económica que revela todo un proceso problemático real de interconexión de distintas dimensiones y que a su vez,

se revela bajo toda una complejidad de factores.

Bajo este mismo orden de ideas Croes, Gutiérrez y Asociados (Ob. Cit), puntualizan que:

“La inflación anualizada alcanzó a 68,5%, el grado de afección que ha traído una combinación de inflación del 56,2% y 74%. En los años 2014 y 2015 ha implicado un empobrecimiento colectivo ante la imposibilidad de equiparar salarios con inflación. La pobreza de 48,4% implica una cifra de 3,53 millones de hogares venezolanos en esa condición. La inversión social no fue dirigida a la superación auto-sostenible de la pobreza, sino a bajarla coyunturalmente vía misiones” (p.8).

En lo que respecta al Municipio Barinas, en opinión del Presidente de la Cámara de Comercio del estado Barinas Reyes (2016), señaló que:

“Las Pymes venezolanas, están frente a dos situaciones, por un lado competidores

internacionales con ambientes caracterizados por el desarrollo de nuevas tecnologías e innovaciones, ciclos de vida de productos cada vez más cortos, mayor intercambio de mercancías y flujos de inversión. Por otro lado, las exigencias de consumidores por productos más personalizados, donde la diferenciación un mercado más definido para diferentes sectores económicos” (p.1).

En el mismo orden de ideas Reyes (Ob.Cit), así mismo manifestó lo siguiente:

“Las Pymes del municipio Barinas, están expuestas a la coyuntura de inestabilidad financiera, económica, política y social por la que atraviesa el país, lo cual impacta negativamente en su nivel de competitividad y no les permite consolidarse en primera instancia en mercados regionales para posteriormente lograr la entrada a mercados nacionales e internacionales”(p.1).

Luego de exhibido el panorama mundial, regional y local y fundamentándose bajo los esquemas antes reseñados surge el propósito general de la investigación, el cual es: Generar una aproximación teórica del complexus transdisciplinar de competitividad por diferenciación bajo el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del municipio Barinas del estado Barinas-Venezuela.

Acompañan a este gran intención los siguientes propósitos específicos:

El primer propósito específico que se presenta es: Develar los elementos filosóficos, axiológicos y sociales presentes en la gestión empresarial de competitividad por diferenciación que se lleva a cabo en las pequeñas y medianas empresas del municipio Barinas.

Se corresponde al segundo propósito específico: Establecer las estrategias de competitividad empresarial haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación, en primer lugar a nivel de negocio (ventajas competitivas) y

en segundo lugar a nivel funcional (cadena de valor) que se llevan en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del municipio Barinas.

Como tercer propósito específico se pretende: Describir los usos asignados a las tecnologías de información y comunicación (TIC) que permiten competitividad por diferenciación en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del municipio Barinas.

Mientras que el cuarto propósito específico trata de: Identificar las barreras a las cuales se ven enfrentados los empresarios para hacer uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) que proporcionan ventajas competitivas por diferenciación en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del municipio Barinas.

Por su lado, el quinto propósito específico es: Valorar el impacto por el aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación (TIC), que permite lograr ventajas de competitividad por diferenciación en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del municipio Barinas.

De igual modo como sexto propósito específico se plantea: Percibir como es asumido el proceso de globalización y los nuevos conocimientos que les permita hacer uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) a las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del municipio Barinas.

El último propósito específico es: Concebir la aproximación teórica del *complexus transdisciplinar* de competitividad por diferenciación bajo el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en las pequeñas y medianas empresas.

Con respecto al Marco Teórico, se revisaron algunos antecedentes investigativos que permitieron relacionar aportes significativos de otras investigaciones con la actual, esto al considerar que guardan relación en el método que utilizan, con las teorías en las que están fundamentadas o en los entornos en el que se desarrolla el trabajo.

Es así, como en el contexto internacional se presenta a Gallardo (2015), con su trabajo de investigación titulado: "Inteligencia Competitiva (IC)

para la Innovación en las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes). Identificación de Factores Claves”. Presentado como tesis doctoral en la Universidad Politécnica de Catalunya (UPC), Barcelona España. El autor concluye que las empresas que realizan Inteligencia Competitiva, tienen una fuerte organización de las informaciones externas recopiladas y las organizan, clasifican indexan y almacenan de manera satisfactoria, pero también las analizan. Previamente se detectan las necesidades de información y se localizan e las fuentes de información necesarias para cubrirlas de manera satisfactoria.

Con respecto a la integración de tecnologías de la información (TIC) como un factor de fuerte influencia, es de destacar que la realización de la Inteligencia Competitiva, por parte de la Pymes encuestadas depende fuertemente de la integración que exista en la empresa de las tecnologías de información.

En lo que se refiere a la relación que guarda el trabajo del investigador Gallardo, con la propuesta de

complexus de competitividad, en ambas investigaciones se estudian los entornos de las Pymes, los cuales en ambas investigaciones son considerados espacios o ambientes abiertos y cada día más competitivos y complejos, en las que las pequeñas empresas deben desarrollarse,. Asi como hacer uso de tecnologías que le permitan mantenerse y evolucionar en el tiempo.

Otra relación estrecha entre ambas investigaciones es que en la presente investigación se plantea como objetivo un complexus de competitividad transdisciplinar con base en el uso de las TIC, lo que podría considerarse una estrategia de inteligencia competitiva, tal como lo considerada Gallardo en su investigación.

Es oportuno destacar el trabajo de Ruiz (2014), denominado: “Estrategias de Competitividad de las Pymes Vinícolas de la Ruta del Vino del Valle de Guadalupe, en Baja California, México”. Presentado como tesis doctoral en la Universidad Autónoma de la Baja California. En conclusiones del autor, los cambios

originados a causa de la globalización están configurando un nuevo escenario en el que se destaca la aparición de nuevas tecnologías como instrumento de comercialización.

Así mismo, manifiesta que se presentan distintas formas de producción y mercadeo y motivacionales de los turistas por visitar distintos y rutas de territorio rurales, donde la cultura, el paisaje, los productos y servicios desempeñan un papel importante. Ante estas tendencias las Pymes, deben asumir un papel que les permita obtener una posición de liderazgo en el mercado, y que a su vez, puedan adaptarse con flexibilidad y rapidez a estos cambios.

La relación entre ambos trabajos de investigación se presenta en el desarrollo del marco teórico-referencial, los cuales se sustentan en la teoría de la competitividad planteada por Porter en el año 1985, donde su verdadero nivel de importancia está enmarcado por las condiciones cambiantes del mercado global, bajo un escenario de incertidumbre se les presenta un reto a las Pymes, al tener que afrontar una

serie de obstáculos como: la carencia de habilidades administrativas, escasa participación de los entes gubernamentales, planeación estratégica, debilidades en sus sistema digitalizados o la inexistencia de los mismos. Por ello, entonces se hace imprescindible el uso de nuevos modelos, esquemas de trabajo o teorías que les permitan a los gerentes de las Pymes, una herramienta para mejorar su gestión y las estrategias.

Al igual, en el ámbito nacional, se encuentra la investigación de González (2015), "TIC, PyME y Entorno: Evaluación de la Eficacia del Constructo "Capacidad de Absorción" de las TIC en Pymes Manufactureras Venezolanas. Trabajo de investigación a nivel doctoral, de la Universidad Oberta de Catalunya, Barcelona España. El autor señala de manera conclusiva que las particularidades que presentan los países en desarrollo o las denominadas economías emergentes, tal es el caso de Venezuela, hace que sea de compleja operacionalización enfoques o modelos teóricos de corte universal. Por lo anterior es necesario

el desarrollo, ajuste o revisión de modelos teóricos que se desempeñen como puentes para la interpretación y acercamiento a la teoría y a la evidencia empírica ya que las organizaciones como entornos socio-técnicos complejos, demandan modelos teóricos actualizados para sus procesos de cambios y de mejoras.

La relación que guarda el antecedente con respecto a la investigación propuesta, está fundamentada en el desarrollo de un análisis exploratorio de: cómo las TIC han incidido en las estrategias de las pequeñas y medianas empresas. Es así como en ambas investigaciones se considera como factor clave de la empresa la parte organizativa de la misma y la búsqueda del cómo mejorar sus estructuras a través de la implementación de una propuesta teórica basada en la realidad presente,

La teoría propuesta, pueda ser considerada por los gerentes de las Pymes venezolanas. Por otro lado, las estrategias y gestión del empresario son fundamentales, por ello se

considera que el estudio, aporte un nuevo conocimiento que puede ser adecuado y perfectible para superar barreras o fronteras dentro de los nuevos entornos cada día más exigentes, cambiantes y con fluctuaciones algunas veces impredecibles.

Con referencia a las Bases Teóricas, la investigación se fundamenta bajo tres (03) teorías: Se hace una exposición amplia de la primera: la Teoría de la Competitividad, en postulados de Porter (1985), la competitividad, “es la capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población” (p.28).

Por su parte la segunda teoría que se esboza en la investigación es la Teoría de la Complejidad, que en palabras de Morín (1990), “la complejidad, no es la clave del mundo, sino un desafío a afrontar, el pensamiento complejo no es aquél que evita o suprime el desafío, sino aquel que ayuda a revelarlo o incluso, tal vez, a superarlo” (p.1). Con el

nuevo paradigma Morín, busca la integración de todos los aportes de las ciencias en un esquema unitario sobre el mundo.

Es menester hacer referencia como tercer basamento a la Teoría General de Sistemas, la cual surgió con los trabajos del biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy, publicados entre los años 1950 y 1968. El modelo presentado por Ludwig ha tenido gran influencia en la perspectiva científica y sigue siendo una referencia fundamental en el análisis de sistemas, por ello su uso en esta indagación.

En el mismo orden de ideas, la investigación se fundamenta jurídicamente en un cúmulo de leyes venezolana, entre las más resaltantes se pueden mencionar: La Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (2005), Decreto N° 6.215 con Fuerza de Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social (2008), Ley de Propiedad Industrial Gaceta Oficial N° 25.227 de fecha 10-12-

1956, Ley de Derechos Sobre el Autor Gaceta Oficial N° 4.638 (1993), y finalmente se empleó el Código de Comercio Gaceta Oficial Extraordinaria (1955).

En lo que concierne al camino metodológico, la investigación tiene un bordaje epistemológico ontológico, y axiológico sustentado bajo la naturaleza o paradigma de tipo cualitativa interpretativa, que de acuerdo a Rojas (2014) “es comprender la vida social a partir del análisis de los significados que el hombre imprime a sus acciones” (p.26). Es decir la espíteme de la investigación parte de concebir la naturaleza desde la realidad natural de las Pymes del municipio Barinas, en búsqueda de la verdad circunscrita, ante la transformación de las economías, en función del surgimiento de nuevas formas de competir con el uso de las TIC.

Es pertinente anunciar los postulados de Martínez (2016), “en el ámbito de la experiencia total humana, existe una experiencia de filosofía, del arte y de la misma historia, que son formas de experiencia en las que se

expresa una verdad” (p.2). Bajo esta postura epistemológica se abordó la competitividad en las Pymes, desde la perspectiva de sus gerentes como informantes claves atendiendo la teoría de la competitividad de Porter (1985).

Desde el plano ontológico, de acuerdo con Posada (2014), “la ontología es la rama de la filosofía que se dedica a reflexionar sobre los modos esenciales de existencia de las cosas” (p.72), en el estudio que se presenta es asumida o está representada por la concepción que tiene el investigador sobre la realidad social del objeto de estudio, la naturaleza de los fenómenos sociales que envuelven las Pymes y su grado de estructuración.

Desde lo axiológico, la indagación se interesó por constatar la realidad de los gerentes, interpretando sus sentimientos, preocupaciones, situaciones conflictivas, logros durante su gestión, y los elementos que afectan su entorno laboral. En búsqueda de ello, en la investigación se entrelazaron dos (02) métodos, el Hermenéutico y el Fenomenológico,

donde se explican y aplican en la investigación las estrategias para su diseño, y se establece la relación sujeto objeto.

Por lo consiguiente, se hace uso del concepto de hermenéutica propuesto por Heidegger (1974), del cual expone Martínez (2016) que: “La hermenéutica no es un método que se puede diseñar, enseñar y aplicar, más tarde, por los investigadores. Es observar algo y buscarle significado, la mente humana es por su propia naturaleza interpretativa” (p.8). En lo que se asume, lo fenomenológico considera Rojas (2014), “que es un proceso basado en la indagación y la interpretación. Se debe interpretar lo social de manera comprensiva analizando las determinaciones causales” (p.28).

Por su parte el contexto bajo estudio está constituido por el universo de Pymes que conforman el municipio Barinas, según la información gubernamental presentada por el SAMAT (2017), existen registradas en el municipio Barinas, “la cantidad de: 4.594 pequeñas empresas y 447 medianas

empresas” (p.1). Cabe considerar que la población objeto de estudio es diversa o heterogénea, sin embargo, solamente se estudiarán las Pymes de la zona industrial del municipio Barinas.

Con relación a la muestra, de acuerdo a Martínez (2013), “la muestra puede ser intencional, se elige una serie de criterios que se consideran necesarios o altamente convenientes” (p.86). En el desarrollo de la investigación es conveniente una muestra intencional. Se decide trabajar con una muestra intencional escogida por la investigadora de 8 Pymes de producción industrial.

En atención a los informantes clave escogidos para el desarrollo de la investigación son específicamente cinco (05) gerentes en total, de los cuales uno (01) representante de la mediana empresa de producción industrial y cuatro (04) representantes de la pequeña empresa de producción industrial quienes son los actores elementales que tienen los saberes, vivencias, anécdotas, sentimientos, perspectivas.

Bajo éste cúmulo de

conocimientos, se sustentaron las matrices contentivas de información para la triangulación de los resultados. Utilizando como técnicas de recolección de la información la observación y notas de campo y la entrevista.

Las Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información, en esta investigación se efectuó bajo el procedimiento propuesto por Martínez (2016), el cual de forma coherente a través de cuatro etapas permite el análisis profundo de los hallazgos, dando ocasión a que fue emergiendo una estructura teórica. Las etapas a seguir son: Categorización, estructuración, contrastación y teorización.

El Criterio de Validez, Bajo estas aseveraciones, en opinión de Martínez (2016), explica que:

“La validez es la fuerza de las investigaciones cualitativas. En efecto. El modo de recoger los datos, de captar cada evento desde sus diferentes puntos de vista, de vivir la realidad estudiada y de analizarla e interpretarla

inmersos en su propia dinámica, ayuda a superar la subjetividad y da a estas investigaciones un rigor y una seguridad en sus conclusiones que muy pocos métodos pueden ofrecer” (p.255).

La validez de la investigación fue concebida en la imagen exacta de los resultados obtenidos, y el contraste con la realidad que envuelve a las Pymes del municipio Barinas. Se define en función de la capacidad de un procedimiento de tener como efecto una respuesta correcta, por ello, Por su lado, el Criterio de Fiabilidad, se consideró como fuente de confiabilidad la definición exacta de las categorías, las grabaciones en audio, los registros fotográficos, herramientas que constituyeron elementos claves para hacer la investigación creíble y confiable.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La interpretación de los hallazgos pertinentes en la

investigación se corresponde al período mayo 2017 mayo 2019 dentro de la geografía de la zona industrial del municipio Barinas, estado Barinas, Venezuela. En la fusión de horizontes convergen cinco (05) Pymes, representando al entorno empresarial de producción industrial que se desarrolla en esta zona, consistiendo el estudio en revisar en su esencia y dentro de su entorno a las empresas en la voz de cada uno de los gerentes o informantes clave.

Primera Triangulación

Resultados emergentes desde la voz de los informantes claves:

La primera triangulación se efectuó mediante la presentación de treinta y tres (33) matrices interpretativas, las cuales contemplan los nueve (09) ejes temáticos propuestos en correspondencia a cada uno de los propósitos planteados para la investigación. Solamente en esta entrega se presentaran cuatro (04) matrices interpretativas.

Tabla 1
Matriz Interpretativa de los Hallazgos: Desde el Plano Social.

Unidad de Interpretación	Informante Clave	Plano Social: Realidad Empresarial	Mirada de la Investigadora
<i>Plano Social</i> ¿Cómo ve usted, la realidad empresarial?	Emp. Qui.	... "Yo la veo muy positiva desde el un punto de vista bastante constructivo y proactivo".	El empresario de la Pymes del municipio Barinas, tiene sus consideraciones sobre la realidad social que los envuelve. Surgen las categorías emergentes producto de sus subjetividades de acuerdo a sus experiencias y conocimientos. Constructivismo Proactivos Luchar Esfuerzo Complicaciones Creatividad Desde la Teoría General de los sistemas las empresas están inmersas dentro de un entorno abierto, dinámico que va influir en ellas.
	Emp. Hie.	... "La situación que se está viviendo esta fuerte la calle esta fuerte para obtener la materia prima todo pero aquí estamos como quien dice dándole".	
	Emp. Con.	... "La situación para las empresas no es fácil el tema de producción pero pienso que si, si podemos seguir adelante poder luchar por Venezuela con esfuerzo".	
	Emp. Vel.	... "Bueno te puedo ser sincera, esta como difícil hay mucha carencia con la materia prima, bolsas de empaques, etiquetas, precintos".	
	Emp. Mad.	... "Complicada pero también bastante creativa". ... "Ahora estamos acorde a las necesidades del cliente y modificando el producto de acuerdo a sus exigencias".	

Fuente: Entrevista realizada por la investigadora a las Pymes de la zona Industrial Municipio Barinas (2018).

Tabla 2
Matriz Interpretativa de los Hallazgos: Competitividad en las Pequeñas y Medianas Empresas.

Unidad de Interpretación	Informante Clave	Plano Social: Realidad Empresarial	Mirada de la Investigadora
<i>Realidad Empresarial</i> ¿Qué es la competitividad?	Emp. Qui.	"Eso es algo de mercadeo eso fue generado a través del competencia yo creo que no debemos competir debemos es ser solidarios".	Desde el significado de la voz de los informantes se puede interpretar que el ámbito competitivo ejerce un efecto potente, porque va moldeando a la empresa a emprender estrategias para lograr sus objetivos. Las categorías que emergentes del discurso de los informantes son: Solidaridad. Trabajo con lealtad Competencia sana. -Competencia con eficiencia. -Tener un contrincante.
	Emp. Hie.	... "Es competencia" "Pero la competencia ha sido hasta el momento sana con mis otros colegas". "Nos apoyamos, conformamos un grupo entre los hieleros".	
	Emp. Con.	... "Yo siento que no tengo competitividad si en el mercado en la calle hay muchos colegas que trabajamos lo mismo, pero siento que para todos hay trabajo con lealtad".	
	Emp. Vel.	... "La competitividad siempre ha existido hay otras empresas que también están en el mercado y que ellos como decimos siempre son la otra parte de la competencia".	
	Emp. Mad.	... "Ser competitivo es tener otra empresa u otro contrincante de manera económica maneje la misma rama el mismo producto y ser eficiente en esa competitividad dando servicios que seguro otra empresa no va a dar".	

Fuente: Entrevista realizada por la investigadora a las Pymes de la zona Industrial Municipio Barinas (2018).

Tabla 3

Matriz interpretativa de los hallazgos: Competitividad por Diferenciación en las Pequeñas y Medianas Empresas. Estrategias Gerenciales.

Unidad de Interpretación	Informante Clave	Plano Social: Realidad Empresarial	Mirada de la Investigadora
<i>Competitividad por diferenciación</i> Mencione algunas estrategias gerenciales tomadas en cuenta por usted para el mejoramiento de las relaciones con sus proveedores que le permitan apoderarse y tomar el control en la negociación de las condiciones de precio y del tamaño del pedido.	Emp. Qui.	... "Compro cierta cantidad te la pago por adelantado quedando bien con nuestros proveedores nos dan un producto de muy buena calidad"	Las Pymes bajo estudio comprenden que se hace necesario considerar estrategias que le permitan mantenerse en un punto que les favorezca dentro de la negociación, sobre todo en la situación económica por la que atraviesa el país actualmente. Surgen así algunas categorías emergentes en base a estrategias de negociación implementadas por las pymes. -Pagar por adelantado. -Dar facilidad de pagos. -Conseguir crédito a corto plazo. -Congelar el precio de la mercancía. De acuerdo a la teoría de Porter (1885)
	Emp. Hie.	... "Doy hasta un mes para pagar dependiendo del cliente con mis proveedores también me dan facilidades de un mes hasta dos meses depende del volumen de bolsas que yo le haga".	
	Emp. Con.	... "De repente puedo congelar el precio de la mercancía con la factura".	
	Emp. Vel.	... "Siempre mantenemos buen contacto con los proveedores y este ha sido nuestro desempeño con ellos siempre ha sido muy claro, siendo siempre honestos con todos".	
	Emp. Mad.	... "La estrategia es quedar bien al comprar al productor el producto inicial que es la materia en pie".	

Fuente: Entrevista realizada por la investigadora a las Pymes de la zona Industrial Municipio Barinas (2018).

Tabla 4

Matriz Interpretativa de los Hallazgos: Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y en las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes).

Unidad de Interpretación	Informante Clave	Plano Social: Realidad Empresarial	Mirada de la Investigadora
<i>Tic en Pymes</i> De hacer uso de las tecnologías de información y comunicación ¿En qué áreas de la empresa las utiliza y quien es el responsable de las mismas?	Emp. Qui.	... "Ay estamos fallando" ... "Hasta los momentos dentro de la empresa no existe una coordinación o departamento que se encargue de las tecnologías de la información y comunicación eso no lo tenemos, pero se hace uso".	Se debe reseñas que las TIC, facilitan la vida de las personas, organizaciones e instituciones públicas o privadas, en un ir y venir de datos y de información. Luego de la interpretación de la voz de los informantes claves, los significados emergentes en el uso de las TIC para las Pymes son: Poco uso de tecnologías entre las cuales se pueden mencionar: Teléfono, computadoras, internet, cámaras de vigilancia, redes sociales, (facebook e instagram) . Sin embargo, se observo el bajo uso de estas herramientas de información y comunicación.
	Emp. Hie.	... "Se hace uso, sólo del teléfono, computadoras, internet, redes sociales, cámaras el propietario es el responsable".	
	Emp. Con.	... "No se hace uso de tecnologías de no la usa no tiene responsable".	
	Emp. Vel.	... "La parte administrativa cuentan con herramientas tecnológicas como el internet, para pagar los impuestos y a los proveedores y ver las cuentas bancarias."	
	Emp. Mad.	... "Yo las utilizo para la venta de productos de remodelación machimbrado y tablas para construcción de techos por acá te puedo mostrar la página de Instagram".	

Fuente: Entrevista realizada por la investigadora a las Pymes de la zona Industrial Municipio Barinas (2018).

Segunda Triangulación

Matriz Interpretativa
Contrastación entre la Teoría de Porter, la Teoría General de los

Sistemas de Von Bertalanffy y los hallazgos obtenidos a través de las voces de los informantes claves.

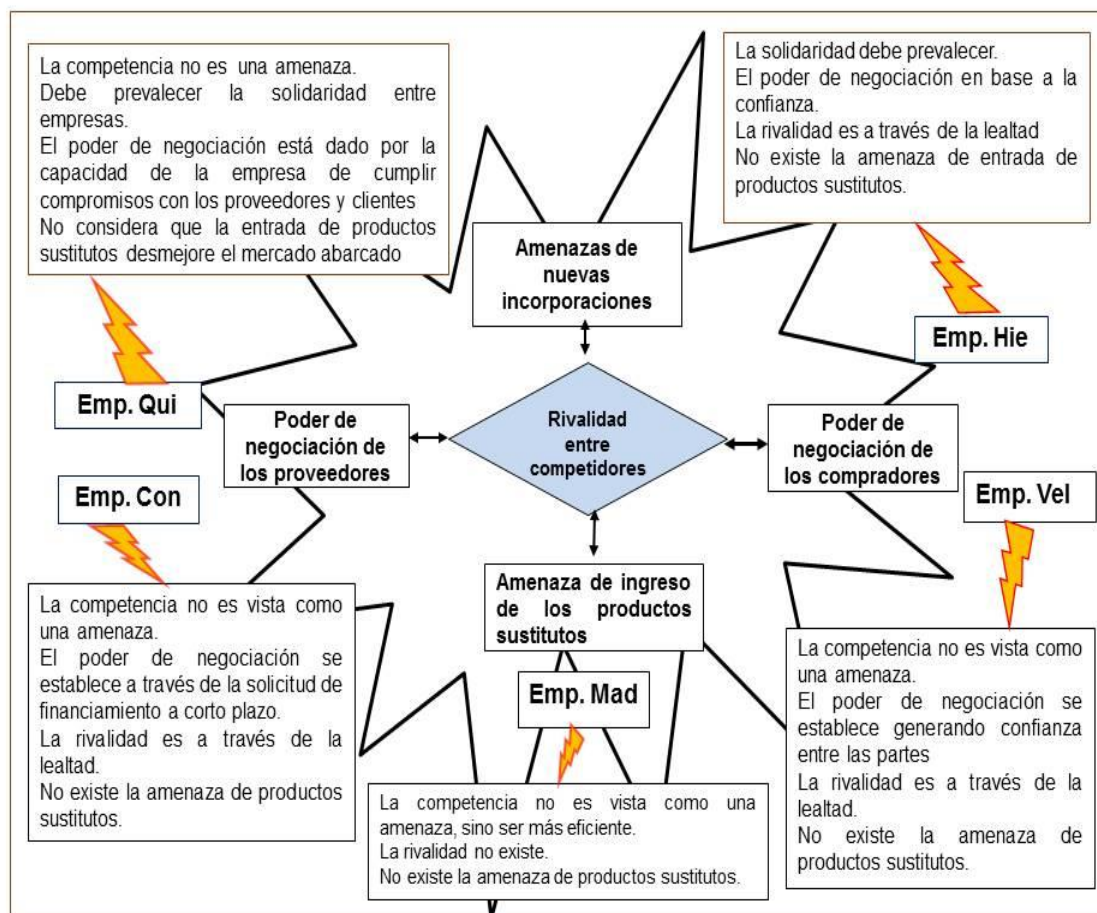


Figura 1. Contrastación entre la Teoría de Porter, la Teoría General de los Sistemas y las Voces de los Informantes Claves.
Fuente: Entrevista realizada por la investigadora las Pymes de la zona Industrial Municipio Barinas, (2018).

Tercera Triangulación

Matriz Interpretativa Entre la
Postura de la Investigadora y los

Trabajos de Investigación del Marco
Teórico

Tabla 5

Matriz Interpretativa Entre la Postura de la Investigadora y los Trabajos de Investigación del Marco Teórico.

Gallardo (2015)	González (2015)	Ruiz (2014)	Simancas (2019)
<u>Objetivo General</u> La Identificación de los factores clave para la implementación de la Inteligencia Competitiva (IC) de las pequeñas y mediana empresas, en concreto las industriales. <u>Conclusiones del Autor:</u> Las empresas que realizan Inteligencia Competitiva, tienen una fuerte organización de las informaciones externas recopiladas y las organizan, clasifican indexan y almacenan de manera satisfactoria, pero también las analizan. Previamente se detectan las necesidades de información y se localizan e las fuentes de información necesarias para cubrirlas de manera satisfactoria. Con respecto a la integración de tecnologías de la información (TIC) como un factor de fuerte influencia.	<u>Objetivo General</u> Analizar el constructo "Capacidad de Absorción" y desde la utilización de un modelo teórico, evaluar su eficacia en experiencias organizacionales reales de las Pymes. <u>Conclusiones del Autor:</u> El autor señala de manera conclusiva que las particularidades que presentan los países en desarrollo o las denominadas economías emergentes, tal es el caso de Venezuela, hace que sea de compleja operacionalización enfoques o modelos teóricos de corte universal. Por lo anterior es necesario el desarrollo, ajuste o revisión de modelos teóricos que se desempeñen como puentes para la interpretación y acercamiento a la teoría y a la evidencia empírica ya que las organizaciones como entornos socio- técnicos complejos, demandan modelos teóricos actualizados para sus procesos de cambios y de mejoras.	<u>Objetivo General</u> Describir y correlacionar cómo el cooperativo inter empresarial, el uso de las TIC y la oferta de actividades de enoturismo influyen en la competitividad de las Pymes vinícolas. <u>Conclusiones del Autor:</u> Los cambios originados a causa de la globalización están configurando un nuevo escenario en el que se destaca la aparición de nuevas tecnologías como instrumento de comercialización, distintas formas de producción y mercadeo y motivacionales de los turistas por visitar distintos y rutas de territorio rurales, donde la cultura, el paisaje, los productos y servicios desempeñan un papel importante. Ante estas tendencias las Pymes, deben asumir un papel que les permita obtener una posición de liderazgo en el mercado, y que a su vez, puedan adaptarse con flexibilidad y rapidez a estos cambios.	<u>Objetivo General</u> Generar una aproximación teórica del complexus transdisciplinar de competitividad por diferenciación bajo el uso de las TIC en las Pymes. <u>Conclusiones del Autor:</u> El empresario debe aceptar que existen competitividad por parte de otras empresas, deben anticiparse a nuevas oportunidades de negocio (nuevos productos, servicios o mercados). Desconocer, ignorar o no aceptar que existe la competencia, cancela las opciones de una posición comercial en otras zonas, es obvio que se estaría negando la oportunidad a la empresa de destacarse o ser diferente a los demás. Se considera la necesidad de incorporar el uso de las TIC en cada uno de los departamentos previamente definidos y que permitan un flujo de información.

Fuente: Entrevista realizada por la investigadora a las Pymes de la zona Industrial Municipio Barinas, (2018)

POSTURA CONCLUSIVA

Ante los retos y desafíos que enfrentan las pequeñas y medianas empresas del municipio Barinas, se propuso en este trabajo de investigación como objetivo general: Generar una aproximación teórica del complexus, transdisciplinar de

competitividad por diferenciación bajo el uso de las tecnologías de información y comunicación en las pequeñas y medianas empresas. Para ello, fue menester el estudio de teorías y conceptos que fundamentaran la indagación, así como los encuentros con los informantes clave, quienes a través de sus respuestas a la encuesta

semiestructurada, se logró obtener las informaciones de acuerdo a cada propósito específico planteado, es así como se presenta la siguiente postura conclusiva.

Durante el desarrollo del primer propósito cuyo planteamiento era develar los elementos filosóficos, axiológicos y sociales presentes en la gestión empresarial de competitividad por diferenciación que se lleva a cabo en las Pymes, para ello, se estableció el primer bloque temático el cual estuvo contemplado bajo tres elementos: lo epistémico, lo ontológico y lo axiológico. Consideré que las cinco pymes objeto de estudio son pequeñas unidades de origen familiar, que han ido transformándose desde una cultura tradicional hacia una cultura organizacional, consolidándose en el tiempo y siendo parte de un mercado local y regional.

Se sujetan a una filosofía de valores éticos de responsabilidad, honestidad y sinceridad hacia sus proveedores, clientes, trabajadores y demás grupos de interés. Desde el plano moral se evidenció el sentido de desprendimiento de intereses

vanidosos que pudieran estar por encima de los intereses de la comunidad, y asumiendo una responsabilidad social.

Se demostró que las Pymes convergen dentro de una dinámica abierta donde se percibe una motivación y un estímulo con sentido de pertenencia al país, es allí donde se manifiesta que las mismas producen a favor de incrementar el PIB y la Tasa de Empleo variables macroeconómicas de gran importancia, trayendo esto un beneficio económico y social para el Estado Venezolano.

En consideración al segundo propósito el cual pretendió establecer las estrategias de competitividad empresarial haciendo uso de las TIC, en primer lugar a nivel de negocio (ventajas competitivas) y en segundo lugar a nivel funcional (cadena de valor) que se llevan en las Pymes, frente a esta situación se entablaron dos (02) ejes temáticos, el primero tuvo que ver con la competitividad por diferenciación, y el segundo con la cadena de valor ambos en base a la Teoría de Porter.

Allí, se logró identificar que en las Pymes estudiadas, no existen estrategias de competitividad con base a las TIC en las actividades primarias o directamente relacionadas con el desarrollo del producto (producción, logística, comercialización y post venta) y en las actividades secundarias o de soporte para la gerencia (administración, recursos humanos, compras de bienes, pago de servicios ingeniería, comunicaciones), solamente se da uso al computador y al internet.

Además de ello, las TIC, no son consideradas como estrategias empresariales para obtener una ventaja competitiva. Es decir, no utilizan estrategias de diferenciación de productos o servicios que estén enmarcadas bajo el uso de las TIC.

Con respecto al tercer propósito el cual consistió en describir los usos asignados a TIC que permiten competitividad por diferenciación en las Pymes del municipio Barinas. En el análisis de dos (02) bloques temáticos: El primero uso de las TIC en las Pymes y el segundo digitalización en Pymes. Las

empresas objeto de estudio, consideran y manifiestan que el uso de las tecnologías son importantes y no deben ser descartadas en un futuro. De hecho tres (03) de las empresas manifestaron no necesitarlas para lograr sus objetivos, no obstante en observancia a la realidad se pudo precisar que existen tecnologías dentro de las infraestructuras de las pequeñas empresas, las cuales no se aprovechan.

En referencia al cuarto propósito específico donde se trató de Identificar las barreras a las cuales se ven enfrentados los empresarios para hacer uso de las TIC que proporcionan ventajas competitivas por diferenciación en las Pymes. Se encontró que la planeación empresarial está centrada en el dueño de la empresa, y es de tipo operativo más que estratégica, lo que demuestra que las empresas tienen un horizonte a corto plazo, basado más en la experiencia familiar que en un análisis económico que permita hacer frente a la realidad presente utilizando canales de información que

le permitan visualizar nuevos negocios o productos diferenciados al resto.

Además de ello, surgen obstáculos que frenan la incorporación o adopción de TIC, entre los cuales se encuentran: La falta de información y conocimiento suficiente para implementarlas y obtener el mejor provecho. No es fácil para las Pymes superar algunas dificultades, como la incorporación de un espacio equipado con tecnologías de punta que permitan la transmisión de datos y digitalización de información, otra limitación a superar es la falta de personal, en este caso especializado en materia de tecnología e información.

En cuanto al propósito cinco en el que se buscó valorar el impacto por el aprovechamiento de las TIC, que permite lograr ventajas de competitividad por diferenciación en las Pymes de acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó que en las pequeñas empresas no se maneja el uso de una plataforma web para que existe una interactividad con la clientela y otros grupos de interés y así dar respuestas rápidas y oportunas.

El último propósito específico que se plateo en la investigación fue concebir la aproximación teórica del *complexus* transdisciplinar de competitividad por diferenciación bajo el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en las pequeñas y medianas empresas. Se logró el desarrollo de la Teoría denominada: *Complexus* transdisciplinar de competitividad por diferenciación bajo el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del municipio Barinas.

Esta teoría se presenta a través del desarrollo de la red semántica que se presenta a continuación como Figura 2. La teoría descansa en una epistemología holística que integra un *conjugar* de disciplinas que se enlazan, mezclan y producen una recursividad de conocimientos, donde se unen grupos de interés para producir una empresa, y la empresa genera una serie de interconexiones que a su vez son interdependientes, interactivas e interretroactivas entre los grupos de interés que la conforman

dentro de un sistema abierto, globalizado donde la sociedad de la información y del conocimiento juegan su papel primordial.

Red Semántica del Complexus Transdisciplinar de Competitividad por Diferenciación bajo el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes).

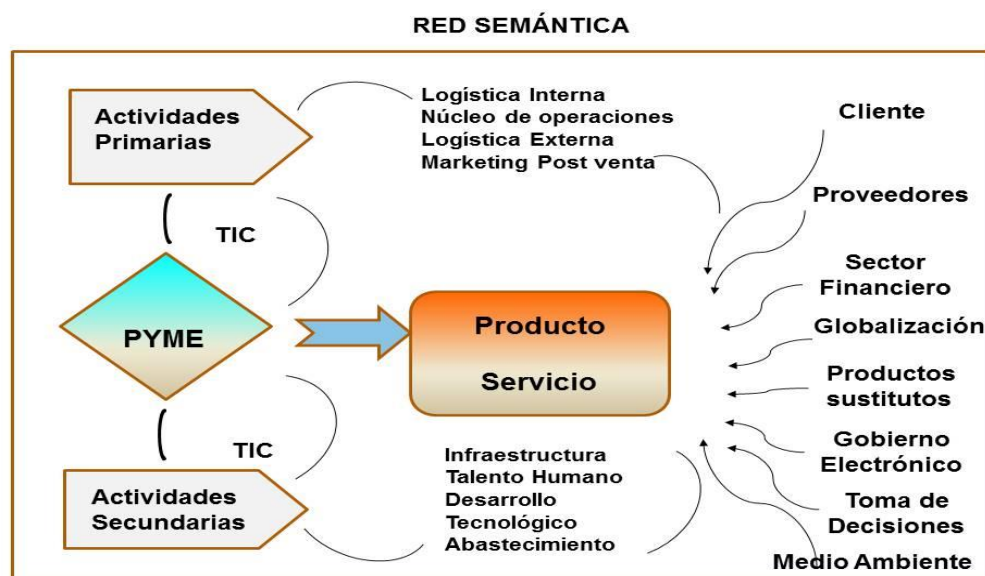


Figura 2. Red Semántica del Complexus Transdisciplinar de Competitividad por Diferenciación.

Bajo la estructura presentada se desarrolló la teoría del complexus de competitividad por diferenciación bajo el uso de las TIC, dentro de un complejo entorno empresarial se involucra términos como: clientes, proveedores, sector financiero, globalización, productos sustitutos, gobierno electrónico, toma de

decisiones, medio ambiente entre otros factores que inciden en la empresa y a su vez, ésta en ellos, dentro de un entramado de relaciones en interrelaciones, múltiples donde coexiste una relación indisoluble: (empresa - hombre) (hombre - empresa).

Se manifiesta al final de esta entrega que la investigación puede servir o dar pie a otra línea de investigación como lo es: La empresa, su gerencia e inserción en la sociedad de la información y del conocimiento. Cuyo objetivo debe partir desde el ámbito humanista, considerando la responsabilidad social que deben tener las pequeñas y medianas empresas en el área de los recursos humanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaldía del Municipio Barinas. SAMAT. (2016). **Base de datos de las Pequeñas y Medianas empresas del Municipio Barinas.** Barinas, Venezuela.
- Cámara de Comercio del Estado Barinas. **Entrevista de fecha 2 de agosto del año 2016.** Barinas-Venezuela.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (CEPAL, 2015). **Perspectivas Económicas de América Latina 2015.** ISBN 2072-5183 Ediciones OCDE Disponible en http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37445/S1420759_es.pdf
- Croes & Asociados (2015). **El País Visto en 360 Grados, Análisis de la Situación de Venezuela (petróleo, economía, social, político).** Disponible en: <https://es.slideshare.net/energia/analisis-situacion-venezuela-petroleo-economia-social-politico>. revisado marzo 2016.
- Empleo Mundial Procede de las Pequeñas Empresas y los trabajos Independientes. Disponible en https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_723414/lang-es/index.htm
- Manufactureras Venezolanas. Tesis Doctoral de la Universidad Oporto Catalunya. Barcelona España. Programa de Doctorado sobre Sociedad de la Información y el Conocimiento.
- Ludwig, V. (1989), **Teoría General de los Sistemas**, Fondo de Cultura Económica, México.
- Martínez, M. (2016), **La Investigación Cualitativa, Su Razón de Ser y Pertinencia.** Disponible en: <https://idoc.pub/documents/la-investigacion-cualitativa-miguel->
- Gallardo, X. (2015). **Inteligencia Competitiva para la Innovación en PYMES. Identificación de factores Claves.** Tesis Doctoral de la Universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona España.
- González, M. (2015). **TIC, PYME y Entorno: Evaluación de la Eficiencia del Constructo “Capacidad de Absorción” de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en PYMES**

[**martinez-miguel-34wmg8152zl7**](#)

Meraz, L. (2014). **Estrategias de Competitividad de la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Vinícolas de la Ruta del Vino del Valle de Guadalupe, México.** Tesis Doctoral presentada en la Universidad Autónoma de la Baja California. México.

Ministerio de Industria y Comercio (2016). **Entrevista de fecha 2 de agosto del año 2016.** Barinas-Venezuela.

Ministerio de Industria, Energía y Turismo (2015). **Retrato de las Pymes Españolas.** Secretaria General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa. Disponible en: [**http://www.ipyme.org/Publicaciones/Retrato-PYME-DIRCE-1-enero-2019.pdf**](http://www.ipyme.org/Publicaciones/Retrato-PYME-DIRCE-1-enero-2019.pdf)

Morín, E. (1990). **Introducción al Pensamiento Complejo.** Publicado en: [**http://cursoenlineasincostoedgar.morin.org/images/descargables/Morin_Introduccion_al_pensamiento_complejo.pdf**](http://cursoenlineasincostoedgar.morin.org/images/descargables/Morin_Introduccion_al_pensamiento_complejo.pdf).

Organización Internacional del Trabajo (2019), **La Mayor parte del** Porter, M. (1985). **Estrategias Competitivas, Técnicas e Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia.** Disponible en: [**https://es.scribd.com/doc/243493180/M-Porter-Estrategia-competitiva-383-pdf**](https://es.scribd.com/doc/243493180/M-Porter-Estrategia-competitiva-383-pdf).

Posada, J. (2014). **Ontología y Lenguaje de la Realidad Social** disponible en: [**https://scielo.conicyt.cl/pdf/cmoebio/n50/art03.pdf**](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cmoebio/n50/art03.pdf)

Rojas, B. (2014). **Investigación Cualitativa, Fundamentos y Praxis.** Fondo Editorial de la Universidad pedagógica Experimental Libertador. Caracas Venezuela.

Ruiz, L. (2014). **Estrategias de Competitividad de la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Vinícolas de la Ruta del Vino del Valle de Guadalupe,** Tesis Doctoral Universidad Autónoma de la Baja California México.