



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
COMO FACTOR DE CAMBIO EMPRESARIAL.
Caso de estudio: PYMES del Sector Comercio, estado Carabobo**

Autor: Lcdo. Esp. Alejandro José Calderón Contreras

San Diego, Febrero 2020



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
COMO FACTOR DE CAMBIO EMPRESARIAL.
Caso de estudio: PYMES del Sector Comercio, estado Carabobo**

Trabajo de Grado para optar al grado académico de
Magíster en Gerencia de la Comunicación Organizacional

Autor: Lcdo. Esp. Alejandro José Calderón Contreras
Tutor: Dr. Edgar León Guerra

San Diego, Febrero 2020



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Mediante la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo Especial de Grado, elaborado por el ciudadano **Alejandro José Calderón Contreras** titular de la cédula de identidad No. **17.811.696**, para optar al grado académico de **Magíster en Gerencia de la Comunicación Organizacional**, cuyo título es **NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO FACTOR DE CAMBIO EMPRESARIAL**, adscrito a la línea de investigación: Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa.

Y declaro que acepto la tutoría del mencionado proyecto durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez.

Tutor(a):
Dr. Edgar León Guerra.

Firma
C.I. 4.122.134

San Diego, a los 07 días del mes de octubre del año 2019

INDICE GENERAL

Contenido	pp.
CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iii
RESUMEN.....	iv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Objetivos de la Investigación.....	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación.....	3
1.4. Limitaciones y Factibilidades del Proyecto	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales	9
2.2. Bases teóricas	11
2.2.1. Tres formas importantes de comunicación corporativa (Cees Van Riel) .	12
2.2.2. Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES).....	13
2.2.3. Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).....	14
2.2.4. Las TIC en las organizaciones y su Rol Estratégico	15
2.2.5. TIC en las PYMES.....	16
2.2.6. Gerencia de la Comunicación Organizacional.....	18
2.3. Bases Legales	19
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	21
3.1. Enfoque de la Investigación	21
3.2. Método de Investigación	22
3.3. Diseño de la Investigación	23
3.4. Sujetos significantes.....	23
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5.1. Técnicas de recolección de datos	24
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos	25
3.6. Técnicas de análisis y procesamiento de la información	26
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	28
4.1. Información Obtenida del Diario de Campo.....	29
4.2. Información obtenida de la Guía de Entrevista.....	34
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	466
Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.6

Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.	8
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		50
Impresas		50
Electrónicas		51

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1. Fragmentos del diario N°1 sobre el uso de las tics (Empresa 1)	29
2. Fragmentos del diario N°2 sobre el uso de las tics (Empresa 2)	30
3. Fragmentos del diario N°3 sobre el uso de las tics (Empresa 3)	31
4. Fragmentos del diario N°4 sobre el uso de las tics (Empresa 4)	32
5. Fragmentos del diario N°5 sobre el uso de las tics (Empresa 5)	33
6. Codificación	34
7. Efectividad de las Tics	34
8. Uso de las Tics	36
9. Incorporación de nuevas tecnologías en los procesos empresariales	37
10. Introducción de las tics en los sistemas de las organizaciones	38
11. Adaptación de las empresas a las nuevas tecnologías	39
12. Procesos que apoyan las nuevas tecnologías	40
13. Exigencias en materia de innovación	41
14. Triangulación de datos	42



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
COMO FACTOR DE CAMBIO EMPRESARIAL.
Caso de estudio: PYMES del Sector Comercio, estado Carabobo**

Autor: Lcdo. Esp. Alejandro José Calderón Contreras

Tutor: Dr. Edgar León Guerra

Fecha: Octubre 2019

RESUMEN

Hoy en día, se evidencia que la gerencia tiene grandes debilidades en el manejo de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC en adelante), las cuales por no recibir la importancia debida, dejan como consecuencia una falla en la dirección organizacional, afectando directamente los procesos de la empresa. Por ello, resulta fundamental que se pueda aprovechar el potencial que ofrecen estas tecnologías, debido a que, han permitido el surgimiento de nuevas formas de operación de las organizaciones. A raíz de dichas consideraciones, este estudio tuvo como objetivo general: Caracterizar las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación como factor de cambio empresarial. En ese sentido, se empleó una metodología cuyo enfoque fue cualitativo, contando con un método etnográfico y un diseño de campo; se implementaron las técnicas de la observación participante, la entrevista estructurada y la revisión documental, teniendo como instrumentos, el diario de campo y la guía de entrevista. En cuanto a la fundamentación teórica, la presente investigación está respaldada por Cees Van Riel (2018) con sus Tres formas importantes de comunicación corporativa. Finalmente, se pudo conocer cuál es el estado actual del uso de las TIC por parte de las pymes, para de esta manera establecer reflexiones y recomendaciones que permitan lograr su aprovechamiento.

Línea de Investigación: Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa.

Palabras claves: Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, Pymes, cambio, comercio.

INTRODUCCIÓN

El rol que desempeña la tecnología en el mundo de hoy es de suma importancia para el hombre y su sociedad. En un periodo de tiempo bastante breve con relación a otros momentos de avances científicos en la historia (por ejemplo, la Revolución Industrial), el ser humano ha aprendido a utilizar la tecnología en su beneficio en una amplia gama de actividades, tanto cotidianas como netamente científicas, industriales o comerciales.

En el mundo empresarial, el constante mejoramiento y equilibrio entre los diferentes objetivos de la organización, hace necesaria la incorporación de nuevas tecnologías que estén basados en brindar soluciones con resultados positivos, significativos y que aporten valor al desarrollo de los procesos de la empresa, especialmente aquellos asociados a mejorar la dirección de la organización.

Ahora bien, el presente trabajo de grado se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I, El problema; en esta parte se desarrolla el planteamiento del problema, se exponen los Objetivos (general y específicos), la formulación del problema, así como, la Justificación.

Capítulo II, Marco Teórico; presenta los antecedentes nacionales e internacionales que sustentan la investigación, así como las bases teóricas y las bases legales.

Capítulo III, Marco Metodológico; en este se explica el enfoque, método y diseño de la investigación, los sujetos significantes, así como también, se describen las técnicas e instrumentos de recolección de los datos y las técnicas de análisis de datos usadas para procesar la información.

Capítulo IV, en este se realiza la Presentación y Análisis de los Resultados derivados del proceso investigativo.

Capítulo V; Conclusiones y Recomendaciones; se abordan las reflexiones finales.

Finalmente, el trabajo cuenta con las debidas referencias, donde se presentan las fuentes citadas a lo largo del trabajo.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente con los avances científicos y tecnológicos se considera necesario las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) casi de manera obligatoria para poder hacer más eficiente y cómodo el trabajo dentro de las diferentes organizaciones sean públicas o privadas, pero ¿qué sucede cuando no se llega a incorporar de manera eficiente en el mismo?

Cuando se trata de pequeñas y medianas empresas (Pymes) se hace más complejo el tema ya que en algunas ocasiones es difícil que se adapten a estas nuevas tecnologías, algunas veces por razones económicas, otras por tamaño y en muchas oportunidades por miedo a lo desconocido.

La introducción de nuevas tecnologías en las Pymes se torna complejo cuando existen nuevas alternativas de trabajo, el adaptarse a estas tecnologías crea algo de inseguridad en los integrantes de la misma tanto en las altas jerarquías como en los que hacen el trabajo a diario en las oficinas, con la llegada de estos cambios debe existir una excelente preparación gerencial para poder batallar con los mismos y de esta manera introducir en el sistema de la organización.

Según Joyanes (2008); catedrático de la Universidad Pontificia de Salamanca, en su trabajo titulado La computación en la nube, El nuevo paradigma tecnológico para empresas y organizaciones en la sociedad del conocimiento indica: “2008 ha sido el año del asentamiento de Tecnologías de la Información (TI) innovadoras de impacto en la economía, los negocios y la sociedad en general: la Web 2.0, propagada por Tim O’Reilly en 2004 ya es una realidad palpable” (p.95)

Eso significa que las TIC son parte importante en ese cambio que ha dado la tecnología en pro de las organizaciones, sin embargo, para que el gerente sienta que es una oportunidad de hacer competencia o de hacer crecer la organización, habría que

incorporar esas TIC en el campo de manera organizada para poder aprovecharla en su máximo esplendor.

La visión de este trabajo de investigación sería orientar a la dirección y gerencia empresarial sobre la importancia de las nuevas TIC; considerándolas como un factor de cambio en el sector comercio de las diferentes Pymes del estado Carabobo en Venezuela.

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Caracterizar las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación como factor de cambio empresarial.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Indagar sobre el estado actual del uso de las TIC por las PYMES del Sector Comercio del estado, Carabobo.
- 2.-Categorizar las concepciones de los gerentes sobre el uso de las TIC como factor de cambio empresarial en las PYMES del Sector Comercio del estado Carabobo.
- 3.-Reflexionar sobre las practicas comunicacionales llevadas a cabo por la gerencia de las PYMES del Sector Comercio del estado Carabobo.

1.3. Justificación de la investigación

Las Nuevas TIC son la esencia de un análisis basado en la búsqueda información válida acerca del estado de los problemas y las oportunidades actuales en las empresas PYMES del Sector Comercio del estado Carabobo; con la finalidad de que se puedan generar cambios a futuro dentro de los procesos empresariales.

Es bien sabido, que cada día surgen nuevas actualizaciones de las tecnologías. Por ello, es necesario analizar las mismas y tratar de adaptarlas a los procesos comunicacionales de las organizaciones, para que así se puedan obtener mejoras considerables a nivel comunicacional.

En ese sentido, a este análisis se le puede describir como un enfoque para la resolución de problemas, surgiendo así su utilidad como modelo, guía o paradigma para iniciar un cambio, esto permitiría lograr que las empresas se adapten a un fenómeno como el de las nuevas tecnologías, que reúne condiciones de mejoramiento para la comunicación y por ende las actividades empresariales.

De esta forma, se busca brindar un punto de referencia para los venideros estudios que presenten investigaciones relacionadas con el tema abordado en esta investigación. Asimismo, la recopilación de información y teorías relevantes al tema, serán de interés para quienes se orienten en estudios a nivel teórico.

Por otra parte, el presente estudio brindará beneficios de carácter metodológico, debido a que, reúne los elementos suficientes para garantizar el carácter científico y técnico del estudio. La presente investigación será de fácil acceso y comprensión para las personas, para que pueda ser usada desde cualquier área de conocimiento y más concretamente desde la encargada de la Comunicación Organizacional.

Por todas estas razones se justifica la necesidad de realizar una investigación con un análisis sobre las nuevas TIC, en este caso, la idea es dar a conocer esas nuevas tecnologías, siendo éstas factor importante de cambio en las Pymes. Considerando lo anterior, esta investigación se realizará bajo la línea de investigación: Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa de la Universidad José Antonio Páez (UJAP).

1.4. Limitaciones y Factibilidades de la Investigación

Es importante señalar, que para la realización del presente trabajo de grado no se visualizan posibles limitaciones que pudieran afectar el desarrollo del mismo, esto quiere decir, que se cuenta con un adecuado acceso a la información.

En cuanto a la factibilidad del estudio, se deben tomar en cuenta la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinaran en última estancia los alcances de la investigación. Todo esto responderá a la pregunta ¿puede llevarse a cabo esta investigación? y ¿qué tiempo tomará realizarla? Estos cuestionamientos son parcialmente importantes cuando se sabe de antemano que se dispondrá de pocos recursos para efectuar la investigación.

En ese sentido, se puede decir que el investigador cuenta con la capacidad, la logística y los recursos necesarios para llevar a cabo la presente investigación, específicamente al hacer referencia a los Medios disponibles, como: Recursos, Modos de organización, Tiempo requerido y los Gastos directos (forma parte del proyecto).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Por su carácter, esta investigación, tiene sus fundamentos básicos, expresados o plasmados en otros trabajos referentes al tópico tratado o con referencias al mismo, los cuales han sido formulados con anterioridad. Estos, brindan al investigador, una idea global del área donde incursionará y sus partes; siendo características principales, enfoques y manifestaciones algunos de los aspectos que puedan brindar. Lo citado, es ratificado por Arias (2016), quien señala al respecto que: “se refieren a los estudios previos y tesis de grado relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente, y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio” (p. 127).

De esta forma, los antecedentes brindan un aporte que suele ser de gran ayuda para los investigadores, bien sea desde el punto de vista teórico o legal. Desde esta perspectiva, para la presente investigación se consultaron otros trabajos y artículos; cuyos temas están vinculados con el presente caso de estudio, debido que tratan una temática similar, los cuales sirven de soporte para el desarrollo del mismo.

Es importante señalar, que los trabajos de grado sobre el uso de las TIC en las Pymes realizados a nivel nacional son escasos, consiguiéndose principalmente trabajos a nivel internacional. Dicho esto, a continuación se muestran aquellos estudios que guardan relación con la investigación planteada:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

En el ámbito internacional, se ubica la investigación realizada por Parraga, Zambrano y Reyes (2018) denominada: Implementación de las tecnologías de la

información y comunicación en las PYMES de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial; artículo publicado en la Revista Científica, Dominio de las Ciencias.

Es importante señalar, que esta investigación se ubicó en un tipo descriptivo-propositivo. La muestra estuvo conformada por un total de 120 empresas, que forman parte de las provincias de Manabí y Santo Domingo de Tsachilas. Mientras que, para la recolección de la información y datos se empleó como técnica una encuesta y el cuestionario como instrumento.

Ahora bien, la principal conclusión a la que llegaron estos autores es que el uso de las TIC por parte de las PYMES de la zona 4 del Ecuador es escaso e inadecuado. Las empresas encuestadas aún se encuentran en el primer escalón de incorporación de las TIC; llegando a contar con algunos elementos como teléfono fijo (40%) teléfono móvil (91%) internet (36%) pero no los usan completamente: comercio electrónico (0%) banca electrónica (0%). Esta circunstancia impacta negativamente en la competitividad empresarial de dichas empresas pues no generan una cadena de valor adecuada, no encuentran diferenciación de sus productos y tienen una mirada de corto plazo respecto a sus propios emprendimientos.

Considerando lo anterior, el aporte brindado por el trabajo citado, radica en su aporte teórico, brindando información útil sobre la importancia de contar con las TIC en las PYMES, pues, los autores consideran que su uso genera valor a las empresas y facilita la ejecución de sus procesos.

Luego, López (2016), presentó una investigación titulada: Tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad de las ferreterías pymes en Bogotá, la cual fue presentada en la Universidad de la Sabana, Chía, Cundinamarca, Colombia; para optar al título de Magíster en Gerencia de Operaciones (Modalidad de Profundización). El objetivo general de dicha investigación fue: Analizar la relación entre la disponibilidad y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el desempeño de las ferreterías pymes en Bogotá, con el fin de identificar el impacto de los diferentes usos de las TIC en las diversas actividades del

desempeño de estos negocios y contribuir a diseñar estrategias para un mejor uso de estas tecnologías.

Cabe acotar, que la metodología empleada fue de carácter descriptivo-correlacional. Por su parte, la población estuvo conformada por 700 Ferreterías en Bogotá (Suma de los 3 primeros barrios con mayor densidad ferretera), mientras que, para dar con la muestra se llevó a cabo un muestreo aleatorio simple resultando electos 50 directivos de 50 ferreterías, localizadas en la ciudad de Bogotá específicamente en los barrios de la Capuchina, Voto Nacional y Ricaurte, caracterizadas por ser PYMES (más de 11 empleados y menos de 200).

La autora concluyó que, actualmente las ferreterías Pyme en Bogotá disponen de pocos elementos TIC como por ejemplo elementos de telefonía, servicios como el correo electrónico o banca en línea, y en muchos casos solo poseen un computador, lo cual demuestra que es un sector aun relegado de las nuevas tecnologías, pero consciente de la importancia que éstas tienen para el crecimiento y posicionamiento de la empresa.

Es por ello, que se deben reducir las brechas en este sector de estudio en cuanto al acceso, uso y apropiación de las TIC, por medio de la creación de una estrategia organizada unido con el aporte asertivo de las decisiones gerenciales. Este aporte asertivo podría estar alineado de nuevas ideas de innovación, capacitación y procesos de mejora continua para poder ser un factor diferenciador.

Ahora bien, la importancia que reviste dicha investigación para el trabajo que se desarrolla, consiste en el aporte teórico que refuerza la necesidad de que los empresarios de las pymes tengan conocimiento de los aportes que brindan las TIC, en concreto, de los aspectos concernientes a la mejora de sus procesos, debido a que, estos pueden facilitarse a través del uso eficiente de las mencionadas tecnologías, siendo importante mirar más allá del simple uso de un computador y la internet.

Seguidamente, Núñez (2015) llevó a cabo una investigación titulada: Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista; la cual fue presentada en la Universidad Complutense de Madrid, España; para optar al grado de Doctor. El objetivo general de dicha investigación fue: Analizar

el impacto que tienen las TI, aplicadas sobre los vendedores de las tiendas, en la productividad agregada del establecimiento comercial.

En cuanto a la metodología empleada, se tiene que dicha investigación se llevó a cabo mediante un estudio del análisis conceptual, para ello se realizó un modelo de análisis, que ayudó a identificar y definir, las variables y métodos econométricos, que sirvieron de soporte para el contraste de las hipótesis planteadas. Como dicho estudio se basa en el análisis de la productividad en el establecimiento comercial minorista, distribuidas por todo el territorio nacional y con diversas tipologías de formatos y segmentación de productos, para ello, fueron analizadas 248 tiendas, sabiendo que en España la población de tiendas no especializadas son de 5.390, esto implicó un error muestral del 6% para un 95% del nivel de confianza. Por su parte, los datos han sido obtenidos mediante la extracción de datos transaccionales.

Se concluyó, que la revisión de la literatura sugiere un amplio consenso sobre la existencia de una correlación positiva entre TIC y productividad. Se ha planteado que las TIC contribuyen positivamente a la productividad del establecimiento minorista, recogiendo la amplia literatura empírica que apunta en esa dirección.

En consecuencia, la importancia del citado trabajo como aporte a esta investigación, radica en su aporte teórico, principalmente porque plantea que conforme a los resultados obtenidos, las TIC contribuyen a mejorar la productividad en aquellos comercios donde se ejecuten eficientemente, brinda recomendaciones y formula orientaciones al respecto, con la finalidad que sirvan para solventar el manejo inadecuado de las TIC en las tiendas minoristas.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

En el ámbito nacional, Ruiz (2017) llevó a cabo una investigación titulada: Sistema de control y gestión a través de las TIC En las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del sector agropecuario del municipio Girardot del Estado Aragua; presentada en la Universidad de Carabobo, Campus la Morita; para optar al título de Magister en

Ciencias Contables. El objetivo de esta fue: Proponer un sistema de control y gestión a través de las TIC para las empresas del sector agropecuario del municipio Girardot del estado Aragua.

Respecto a la metodología empleada para el desarrollo de este trabajo, se tiene que se trató de un proyecto factible, contando además con un diseño de campo y un nivel descriptivo y explicativo. La información fue recolectada a través de la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario. Por su parte, la población sometida a estudio fueron los trabajadores que laboran en el departamento de Planificación y Control de gestión de las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector agropecuario del municipio Girardot del estado Aragua; contando con una muestra no probabilística intencional y escogida con el criterio de experiencia reconocida. Por ello, se utilizó como muestra a los dieciséis (16) profesionales, que representan el 100% de la población.

El autor concluyó, en relación a las herramientas principales para establecer un sistema de control de gestión, que las pymes poseen sistemas basados en la Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC), lo cual es una ventaja, ya que permite la elaboración de un sistema de control de coherente con la estrategia general que garantice que la información fluya adecuadamente por los diferentes procesos y se sintetice en una adecuada gestión y resultados óptimos en las distintas áreas de la organización, tales como: contabilidad, costos, presupuesto, producción entre otros.

Ahora bien, la importancia de este trabajo y su contribución a la presente, radica en que, presenta a las TIC como un elemento importante dentro de las funciones de control y gestión en las pymes, lo que permite un mejor flujo de la información; este aspecto puede ser considerado al momento de redactar las recomendaciones en la investigación aquí desarrollada.

Por último, Cedeño y Giménez (2017), ambas docentes de la Universidad de Oriente, realizaron un artículo científico titulado: Disponibilidad y uso de las TIC en las pequeñas y medianas industrias del estado Nueva Esparta, presentado en la Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín (URBE), Zulia, Venezuela.

En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo descriptiva con diseño de campo no experimental, cuyo instrumento fue el cuestionario validado por sus cualidades psicométricas y su confiabilidad calculada a través del Alpha de Cronbach, permitió un análisis estadístico univariable donde se evidenció que la adopción y uso de las TIC basadas en la computación y la internet constituyen una condición necesaria, aunque no suficiente, para incrementar la productividad y la competitividad de las PYMES.

Las autoras concluyeron, entre otras cosas que, Resulta una limitante para las PYMES la incompreensión sobre el nuevo paradigma tecnológico por parte del gerente o propietario observándose que en su mayoría no conocen, ni entienden los beneficios de incorporar las TIC al trabajo gerencial como un facilitador de la transformación de los modelos de negocio y organización.

Es por ello que dicho artículo contribuye con esta investigación en la ampliación de conocimientos sobre la importancia de conocer y asimilar los constantes cambios que experimentan las empresas, sobre todo en aquellos aspectos asociados a las tecnologías de información y comunicación.

2.2. Bases teóricas

En todo estudio, se requiere contar con un conjunto de teorías, principios y generalidades de corte referencial, que sustenten la totalidad del proceso de investigación que se lleva a cabo. Por consiguiente Arias (2016), señala que las bases teóricas, “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. (p.14). De acuerdo a este enfoque, se infiere que vienen a ser definiciones, teorías, entre otras, que están relacionadas con los objetivos y las variables de la investigación. A continuación se describen las diferentes bases teóricas que fundamentarán el desarrollo del proceso investigativo.

2.2.1. Tres formas importantes de comunicación corporativa (Cees Van Riel)

Sin duda, un aspecto importante dentro de la realización del presente trabajo de grado, es la búsqueda de teorías que fundamenten el estudio realizado en cuestión. En ese sentido, se ubicó a Cees Van Riel (2018) quien expone que la comunicación toma muchas formas dentro de las organización, destacando entre estas, la comunicación de marketing, la organizativa y la de dirección.

Respecto a la comunicación de marketing, se puede decir que es el término general para cubrir publicidad, promociones de venta, marketing directo, patrocinio, ventas personales, y otros elementos del mix que contienen, principalmente, aquellas formas de comunicación que apoyan las ventas de bienes o de servicios.

Por otra parte, la organizativa se ocupa de las relaciones: con las administraciones públicas, los inversores; la comunicación con el mercado de trabajo, la publicidad corporativa, la comunicación ambiental, y la comunicación interna. Todas sus manifestaciones están dirigidas a los públicos objetivos de la entidad, es decir, a los públicos con los cuales la organización tiene una relación interdependiente, normalmente indirecta. Van Riel afirma que en la práctica actual, puede definirse toda forma de comunicación utilizada por la organización fuera del campo de la comunicación de marketing, pues en muchas empresas, la mayoría de las formas de comunicación organizativa mencionadas, se encuentran dentro del marco de actividad del departamento de relaciones públicas.

En cuanto a la comunicación de dirección, esta incluye funciones de planificación, organización, mando, coordinación, y control, relativas a transmitir autoridad, y lograr la cooperación de los integrantes. Es importante señalar, que esta no solo se centra en el gerente, sino que abarca los mandos intermedios, así como, los ayudantes de dirección que contribuyen al logro de los objetivos empresariales.

Considerando lo anterior, se podría decir que la comunicación se encuentra dentro de los niveles y áreas de una organización. Por ello resulta importante, que las empresas

se comprometan con su mejoramiento a través de soluciones integrales, como podría ser el uso oportuno de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.

2.2.2. Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES)

De acuerdo, con García (s.f) “Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son iniciativas que cuentan con un número reducido de trabajadores, incluyendo al emprendedor que genera una idea la cual es desarrollada para obtener un beneficio económico” (párr. 1). Se puede decir, que para clasificar las pymes es importante considerar ciertos aspectos.

En ese mismo orden de ideas, Carrera (citado por Martínez y Arreola; 2017) señala que “Para que una empresa pueda ser considerada como PYME va desde aspectos como número de empleados, ingresos y activos” (p.6) Hay que tener en cuenta, que cada país establece su propia definición y clasificación para las PYMES.

En el caso particular de Venezuela, al indagar en la legislación específicamente en la Reforma del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social publicada en 2014, se tiene que el artículo 5 de dicha ley reformada expresa que se considerará Pequeña y Mediana Industria “Toda unidad organizada jurídicamente con la finalidad de desarrollar un modelo económico productivo mediante actividades de transformación de materias primas en insumos, en bienes industriales elaborados o semielaborados, dirigidas a satisfacer las necesidades de la comunidad” (p.5)

En cuanto a la clasificación, la mencionada ley expresa que, una organización puede ser considerada como una pequeña empresa si tiene una nómina promedio anual de hasta cincuenta (50) trabajadores y con una facturación anual de hasta doscientas mil Unidades Tributarias (200.000 UT); por su parte, puede ser considerada mediana empresa aquella que tenga una nómina promedio anual desde cincuenta y un (51) trabajadores, hasta cien (100) trabajadores y con una facturación anual desde

doscientas mil una Unidades Tributarias (200.001 UT) hasta quinientas mil Unidades Tributarias (500.000 UT).

Es importante señalar que, las PYMES no deben abordarse, ni como un sector ni como una categoría inferior o marginal, por el contrario, estas han servido como base o como una primera iniciativa del crecimiento empresarial, y además están llamadas a convertirse en la base fundamental de una economía sólida, ya que estas juegan un papel decisivo como fuente de crecimiento y en el empleo de trabajadores, para esto se requiere entonces implementar estrategias gerenciales y de apoyo que permitan ayudarlas a crecer competitivamente

2.2.3. Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), pueden ser definidas como “un conjunto de tecnologías, cuyo fin es la gestión de la información; dentro de esto se incluye la posibilidad de envío de un sitio a otro, su almacenamiento y recuperación. Así, como su procesamiento para la generación de resultados específicos” (Universidad de Antioquia, 2015; párr. 1)

Hay que tener en cuenta, que las TIC engloban dos importantes tecnologías, como lo son las Tecnologías de comunicación (TC) donde se encuentra los medios de comunicación tradicionales como la televisión, la radio y la telefonía convencional; y las Tecnologías de Información (TI) que comprenden aquellos medios derivados de la digitalización de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces).

Una definición más específica es la que brinda Paulice (s.f) en esta se señala que “Se conoce como TIC al conjunto de herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes” (párr. 3) En síntesis, se puede decir que las TIC son tecnologías que mezclan

la información y la comunicación, para generar resultados específicos según el fin con que se empleen.

2.2.4. Las TIC en las organizaciones y su Rol Estratégico

De acuerdo con, Gonzales, Canales y Lazo (2016) “Las TIC han creado un gran impacto en el funcionamiento de las organizaciones e incluso han alterado su propia estructura. Las TIC generan diversos efectos, dependiendo de la función que desempeñen en el seno de la organización” (párr. 1)

Hay que tener en cuenta, que las TIC pueden usarse simplemente para automatizar procesos preexistentes, pero lo más probable es que las actividades sean por lo menos racionalizadas, para aprovechar las ventajas de la nuevas posibilidades que la tecnología crea, y en algunos casos los procesos requieren ser rediseñados sustancialmente. Por lo tanto, los impactos sobre los procesos organizacionales son notorios y pueden ser muy profundos.

Ahora bien, al referirse al rol estratégico de las TI, ante las presiones de un entorno globalizado, competitivo y económicamente inestable, muchas organizaciones y empresas han reconocido el valor de las TI para “manejar el negocio”. Más que visualizarlas como mecanismos para apoyar el crecimiento o expansión de la organización, actualmente se visualizan como herramientas para lograr transformaciones importantes en el funcionamiento y operación de la organización. (Barroeta, 2011)

De acuerdo, con Barroeta (2011; párr. 8) Los beneficios que logran las organizaciones mediante la integración de las TI a la estrategia gerencial son, entre otros:

1. Comunicación inmediata, simultánea y consistente a nivel global, que permite una mejor coordinación y atención de las situaciones.
2. Medición del desempeño organizacional (en tiempo real y periódicamente),

que provee la oportunidad de tomar decisiones de forma ágil, en términos del manejo de costos y mejoramiento de la eficiencia organizacional. 3. Reingeniería de procesos de trabajo, para simplificar y agilizar los mismos, hacerlos más eficientes y accesibles a la clientela. Asimismo, se busca generar economías y maximizar la utilización de los recursos. 4. Acceso continuo (“anytime, anyplace”) a la información necesaria y pertinente al negocio.

En líneas generales, estas herramientas permiten integrar mejor la organización, facilitar el trabajo y hacer el negocio más flexible y adaptativo a los cambios, entre otros. Esto resulta en el mejoramiento del funcionamiento de la organización, reducción de costos, entre otros. Ante la realidad de que la tecnología se ha convertido en parte esencial del trabajo a todos los niveles de la organización, se vuelve importante que la gerencia la reconozca y promueva como una herramienta esencial.

2.2.5. TIC en las PYMES

No hay duda de que las TIC han revolucionado el mundo empresarial, a nivel de productividad de las grandes empresas su impacto ha sido notorio, aunque las PYMES no escapan de sus beneficios, debido a que, resulta posible incluirlas en sus prácticas.

En la actualidad, son cada vez más las PYMES que deciden adoptar el uso de las TIC, si bien, esta es un área en la cual aún no existe una amplia literatura empírica o teórica. Se puede decir, que los postulados teóricos coinciden de forma general en que las PYMES adoptan y acceden a estas tecnologías porque consideran que de esta manera pueden ser más eficientes, no solo a niveles inferiores sino también a nivel gerencial.

Según Lester y Thuhang (2008) existen por lo menos cuatro factores que motivan las PYMES a invertir en TIC: 1) los ahorros en costos y la generación de beneficios percibidos; 2) la presión externa de competidores, clientes o proveedores; 3) la

disposición organizacional; y 4) la facilidad de uso. Los mismos autores indican que no toda inversión en TIC va tener un impacto en el crecimiento de la empresa y de su negocio y que, en general, es esencial que la TIC sea considerada no tanto como un instrumento funcional, sino más bien como una capacidad estratégica de la empresa que puede traducirse en una ventaja competitiva. Considerando lo anterior, se puede decir, que las empresas ven a las TIC como una estrategia para mejorar el desempeño empresarial.

Siguiendo este orden de ideas, Ca' Zorzi (2011) realizó un reporte destinado a ayudar organizaciones (empresas, agencias de gobierno, universidades, gremios empresariales, ONGs) a entender los desafíos del desarrollo de servicios y soluciones de TIC para el sector de la PYME en América Latina y el Caribe a través del análisis de ejemplos prácticos de proyectos realizados en los últimos diez años. Es importante señalar que dicho reporte, nace de la colaboración del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo y el Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo.

En el citado informe, se expresa que a nivel de empresa y de la cadena de valor se evidencia una importancia creciente del manejo del conocimiento, que es la base del uso de TIC. Se observan entonces aplicaciones de TIC que incluyen servicios de inteligencia de mercados, sistemas de posicionamiento e información geo-referenciada, procesos de gestión de la relación con usuarios-clientes, nuevas estructuras empresariales, sistemas de control, uso de tecnología para certificar la calidad, inteligencia competitiva, automatización industrial, sistemas para la toma de decisiones, etc.

Dicho estudio sugiere que el uso de las TIC en las empresas, se puede diferenciar según el uso infraestructural o genérico y el especializado. En el primer caso la tecnología soporta funciones como la comunicación audio-visual (telefonía fija, móvil o VOIP), la comunicación escrita (e-mail, SMS, chat), el acceso a datos gracias a la digitalización, almacenamiento y distribución de documentos de la empresa y la búsqueda de información en Internet.

En el segundo caso, el de uso especializado de las TIC, las empresas se benefician a través de soluciones que apoyan los diferentes procesos internos y aquellos externos que lo relacionan con su cadena de valor, como: la gestión estratégica, soporte a la gestión empresarial, la gestión financiera, la producción, la gestión de la cadena de suministro, la gestión del cliente, la promoción y la distribución.

Considerando lo anterior, se llega a la conclusión de que “La infraestructura tecnológica de la empresa se torna un elemento esencial de su estrategia y abarca tanto la creación de redes internas (por cable o inalámbricas), el uso de sistemas móviles para comunicación, datos, la seguridad e Internet” (p.18)

2.2.6. Gerencia de la Comunicación Organizacional

Según (Rodríguez, s.f) la comunicación en las empresas se encuentra asociada con las relacionales, y para que esta se dé es necesario contar con una estrategia adecuada. Sin duda, la comunicación es vista como parte elemental de una organización en todos los niveles, pero se destaca por su carácter estratégico y directivo, pasando por el manejo de la información hasta el posicionamiento de la empresa mediante acciones comunicacionales.

Para Aular (2018) los procesos comunicativos en las empresas persiguen importantes fines, que se traducen en el logro de los objetivos empresariales, estos destacan porque “permiten dotar de sentido el espacio laboral y la formación de organizaciones mucho más dinámicas que en definitiva impactaran de algún modo el tejido empresarial más saludable y armonioso posible” (Párr.2) En ese sentido, el ya mencionado autor refiere que:

Para un gerente la comunicación efectiva representa una gran habilidad y herramienta, que sin duda alguna mejora el nivel de conocimiento y de compromiso de los miembros del equipo de trabajo, con las estrategias y

actuaciones empresariales y evitar en gran medida males entendidos y re trabajos.

(Párr. 3)

Considerando lo anterior, se puede decir que la comunicación debe tratarse como un proceso fundamental y considerarse como un todo dentro de una organización, pues, esta conforma la estrategia empresarial y orienta la dinámica que permite el logro de los objetivos que se han establecido internamente. Por ello, es importante que los gerentes entiendan su papel como direccionadores de la empresa y por ende de sus procesos comunicativos, para de esta manera lograr que la información fluya oportunamente.

2.3. Bases Legales

Parella y Martins (2017), se refieren a las bases legales como “las normativas jurídicas que sustentan el estudio desde la carta magna, las leyes orgánicas, las resoluciones y decretos entre otros” (p.63). De esta forma, las bases legales de la presente investigación se encuentran conformadas por un conjunto de elementos jurídicos nacionales, que sustentan jurídicamente el tema en estudio, entre los cuales se tienen:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial, N° 5.453.

En su artículo 110, establece:

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos

suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para las mismas. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

A través de dicho artículo, se puede ver que la carta magna reconoce como de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aspiraciones y los servicios de información, a los fines de lograr el desarrollo económico, social y político del país. Por consiguiente uno de los objetivos que persigue el estado es incluir el uso de Internet, en el progreso social y económico del país, en la generación de conocimientos y en el incremento de la eficiencia empresarial.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico consiste en el apartado del trabajo donde se expone la manera de cómo se va a llevar a cabo el estudio, los métodos, las técnicas, las estrategias, y los procedimientos que el investigador utilizará para lograr los objetivos que se ha propuesto en la investigación. De acuerdo, con las Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado de la UJAP (2014), en este capítulo “Se describirá el diseño de estudio en detalle, se determinará el ¿cómo? y ¿con qué? se realizará la actividad investigativa.” (p.14)

En el capítulo que a continuación se presenta, se enfocan los aspectos relativos a la metodología que se empleó para realizar el presente estudio, tomando en consideración: el enfoque, método y diseño de la investigación, los sujetos significantes, así como también, se describen las técnicas e instrumentos de recolección de los datos y las técnicas de análisis de datos, a fin de procesar y analizar los resultados y de esta manera obtener una conclusión que permita dar respuestas a los objetivos planteados.

3.1. Enfoque de la Investigación

Según la naturaleza de la recolección de datos, este trabajo de grado obedece a una investigación cualitativa. Esto quiere decir, que para el investigador todas las perspectivas son valiosas; y en consecuencia, todos los escenarios y personas son dignos de estudio.

De acuerdo con Pérez (2015) “Entre sus propósitos más significativos se encuentra el análisis detallado, descriptivo y profundo del objeto de estudio. Se realiza de una

manera activa, penetrando el campo de acción para hacer las interpretaciones sin la utilización de los modelos matemáticos y estadísticos. (p.139)

Los investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para los implicados. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

3.2. Método de Investigación

Es importante señalar, que el método adoptado en esta investigación será el etnográfico. Esto quiere decir, que el investigador llevará a cabo el estudio sin realizar cambios o alteraciones de la realidad abordada; limitándose a observar, analizar y describir la situación tal cual acontece. Al respecto, Martínez (2015) expresa que:

El investigador etnográfico, al desear acercarse a la verdadera naturaleza de las realidades humanas, se centra en la descripción y en la comprensión. Por eso, profundiza en su investigación con una mente lo más abierta posible y permite que vayan emergiendo las impresiones y sus relaciones. A medida que las impresiones se van formando, las analiza y compara con diferentes medios (contrasta las fuentes de datos mediante una cierta "triangulación" de perspectivas teóricas diferentes, etc.) hasta que su interpretación le parezca válida y quede satisfecho intelectualmente con ella. (p.181)

Se puede decir, que la intención básica de toda investigación etnográfica es naturalista, es decir, trata de comprender las realidades actuales, entidades sociales y percepciones humanas, así como existen y se presentan en sí mismas, sin intrusión

alguna, manipulación o contaminación de medidas formales o problemas preconcebidos.

3.3. Diseño de la Investigación

De acuerdo, con Pérez (2015) El diseño de investigación “es la fase en la cual el estudiante muestra la manera, el procedimiento operativo que aplicara para recoger la información. Dicho diseño debe estar en estrecha relación con los objetivos planteados” (p.22)

Considerando lo anterior, esta investigación se ubica dentro de un diseño de campo, Arias (2016) señala que es aquella que: “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes” (p. 31). Por lo tanto, esta investigación se enmarcó en una investigación de campo, ya que, los datos fueron extraídos en forma directa de la realidad y por el propio investigador.

3.4. Sujetos significantes

El grupo de sujetos participantes estará conformado por cinco (5) gerentes de empresas PYMES del sector comercio del estado Carabobo tomadas en cuenta para el desarrollo de este trabajo de grado. Es importante señalar, que los sujetos fueron seleccionados de forma intencional.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo, con Hurtado (2015) “Una vez definido el evento y sus indicios, así como las unidades de estudio, es necesario que el investigador seleccione las técnicas y los instrumentos mediante los cuales obtendrá la información necesaria para llevar a

cabo la investigación” (p.101). Es por ello, que en esta sección, se especifican las técnicas e instrumentos necesarios para llevar a cabo el proceso de recolección de datos.

3.5.1. Técnicas de recolección de datos

De acuerdo con, Hurtado (2015) Las técnicas “tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo” (p.161) Es importante señalar, que en el caso de este estudio se implementarán las técnicas de la observación participante, la entrevista no estructurada y la revisión documental.

Al respecto, la observación participante se refiere a una práctica que consiste en vivir entre la gente que uno estudia, llegar a conocerlos, a conocer su lenguaje y sus formas de vida a través de una intrusa y continuada interacción con ellos en la vida diaria. Para Arias (2016) es aquella donde “el investigador pasa a formar parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio” (p. 69).

Como técnica de investigación la observación participante, se utilizó para compartir con los gerentes en su contexto, experiencia y vida cotidiana dentro de la empresa, para conocer directamente toda la información que poseen sobre su propia realidad referente a las responsabilidades que tienen al estar al frente de las empresas, lo cual permitirá al investigador, colocarse en el punto de vista del contexto teórico de la situación que estos presentan.

La otra técnica que se empleó para la obtención de información, será la entrevista. Respecto a la entrevista, Palella y Martins (2017) expresan que “es una técnica que permite obtener datos mediante un dialogo que se realiza entre dos personas cara a cara: el entrevistador "investigador" y el entrevistado; la intención es obtener información que posea este último” (Pág.119). Ahora bien, las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas, no estructuradas o abiertas. Para esta investigación se utilizó una entrevista estructurada. En ese sentido, Arias (2016) señala que “Es la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado.

En cuanto a la revisión documental, Pérez (2015) señala que “para ejecutar la investigación propiamente dicha. El estudiante debe realizar unas actividades previas para la localización, selección, organización y análisis de los documentos en estudio.”. (p.27). El uso de esta técnica le permitirá al investigador recopilar información de diversas fuentes, con el propósito de llegar al conocimiento y comprensión más profundos del tema.

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos

Parella y Martins (2017) refieren que “Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p.125) Cabe acotar, que en la presente investigación se usará el diario de campo y la guía de entrevista.

En primer lugar, al referirse al diario de campo se tiene que este se implementará para registrar las observaciones que se realicen. Lo que permitirá contar con un registro detallado de los aspectos observados. De manera tal, que se cuente con un registro que aportará claridad al proceso de análisis de los resultados. Siguiendo a Pérez (2015), el diario de campo es:

Una herramienta que accede registrar las acciones sobresalientes de las personas vinculadas a la investigación y los hechos y eventos de la realidad problemática estudiada. Con esta técnica se logra ordenar la información obtenida a través de la observación participante para luego analizar los resultados.” (p.150-151).

En ese sentido, este instrumento le servirá al investigador al momento de elaborar los análisis de la información, de concluir y comunicar los hallazgos investigativos, inclusive seguirá siendo un espacio de reflexión sobre la reflexión, una vez haya concluido la misma.

Por otra parte, se hará uso de la guía de entrevista, como instrumento. Al respecto, Pérez (2015) señala que “es el instrumento propio de la técnica de entrevista. En ella el investigador señala los temas o aspectos en torno a los cuales va a preguntar. (Pág.169) En esta investigación, la guía de entrevista estructurada contará con siete (7) preguntas, estas se realizarán a cinco (5) gerentes de las empresas PYMES del sector comercio del estado Carabobo (seleccionados de forma intencional).

3.6. Técnicas de análisis y procesamiento de la información

Las técnicas de análisis de datos de acuerdo a Palella y Martins, (2017), “no son más que las diferentes operaciones que se pueden realizar con los datos obtenidos a través de los instrumentos...”, (p.124). En síntesis, representan la forma de cómo será procesada la información recolectada, bien sea de forma cualitativa o cuantitativa.

Por otro lado, el análisis y procesamiento de datos, según Hurtado (2015) consiste en: “llevar a cabo las operaciones necesarias para relacionar los datos, encontrarles sentido y llegara una interpretación que permita dar respuesta al enunciado holopráxico (pregunta de investigación)” (p.200). El procesamiento corresponde al análisis propiamente dicho. En este orden de ideas, se describen las técnicas seleccionadas para tratar los resultados obtenidos en el presente estudio.

De acuerdo, con Pérez (2015) la Categorización “la categorización es una operación que clasifica los elementos más significativos que previamente fueron seleccionados y organizados. Es el camino más representativo y efectivo para iniciar el análisis luego de reducir y organizar la información. (p.152)

En cuanto a la triangulación, Palella y Martins, (2017), indican que “implica reunir una variedad de datos y métodos referidos al mismo tema. Se recoge la información desde puntos de vista distintos, lo que permite realizar múltiples comparaciones de un problema utilizando perspectivas y procedimientos diversos” (p.184). Se puede decir, que es un proceso que utiliza múltiples percepciones para aclarar significados. Implica

contrastar diferentes fuentes de datos o métodos con el propósito de crear teorías coherentes y lógicas.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta la información obtenida producto de los instrumentos aplicados, esta parte de la investigación tiene como objetivo la extracción de información útil, para facilitar de esta manera la formulación de las conclusiones. Cabe acotar, que para el análisis de información se realizaron categorización y triangulación a las técnicas utilizadas para la recolección de la información: la observación participante, entrevista estructurada y la revisión documental.

Unidades temáticas

A continuación, se presentan las unidades temáticas sobre las cuales se basó la construcción de los instrumentos de recolección de datos, estas sirvieron de guía al momento de llevar a cabo la observación, al igual que para la elaboración del guión de entrevista, tales unidades son: Tics, Gerencia y Cambio Empresarial.

Protocolización

La presentación de los resultados se encuentra estructurada de la siguiente manera: en la primera parte se muestran los resultados con sus respectivos análisis del instrumento N° 1 el diario de campo producto de la observación en cinco (5) empresas del Sector Comercio del estado Carabobo, y luego, se presentan los resultados de la entrevista realizada a cinco (5) gerentes, que sería el instrumento N° 2. Las respuestas obtenidas ayudarán a Caracterizar las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación como factor de cambio empresarial, y así cumplir con los objetivos de la investigación.

4.1. Información Obtenida del Diario de Campo

Para el objetivo específico Indagar sobre el estado actual del uso de las TIC por las PYMES del Sector Comercio del estado, Carabobo, se muestran a continuación los diarios de campo:

Cuadro N° 1. Fragmentos del diario N°1 sobre el uso de las tics (Empresa 1)

Fecha	Momento	Inferencia
12/01/20	Se necesita el apoyo eficiente de las tecnologías de información comunicación (TIC) para administrar algunos procesos del negocio, lográndose resultados positivos para algunos y fallas en otros, debido a aspectos como el flujo inadecuado de la información debido a problemas con el servicio de internet y problemas con el sistema tecnológico empresarial.	Apoyo medianamente efectivo de las tics a los procesos del negocio.
13/01/20	Se contacta al proveedor del software Empresarial para solucionar un problema con el mismo y la comunicación es inefectiva.	Problemas de comunicación con proveedores tecnológicos.
14/01/20	Se evalúan los gastos realizados en Tecnologías de Información y Comunicación, evidenciándose que estos son mínimos en relación con otros gastos en lo que incurre la empresa.	Gastos mínimos en TICS al compararse con otros.

Los fragmentos de diario N°1 muestran que en la empresa se implementan las tics a nivel de software, ya que se cuenta con un programa informático, así como en el caso de las comunicaciones, pues, se cuenta con una línea telefónica, que sirve tanto para comunicarse internamente como con el exterior (proveedores, clientes, etc.). En cuanto al uso adecuado de las tics, se tiene que se han originado ciertas fallas durante el proceso de observación, especialmente en aquellos relacionados con el apoyo de las tics a los procesos empresariales y en la comunicación empresa-proveedor.

Cuadro N° 2. Fragmentos del diario N°2 sobre el uso de las tics (Empresa 2)

Fecha	Momento	Inferencia
21-01-20	Las tics permiten la articulación eficiente de la empresa con los clientes a través de la atención de actividades como: Gestión de pedidos, Facturación, Control de clientes, Historial de pedidos e Información sobre productos disponibles.	Eficiencia de las tics en la articulación empresa-cliente.
22-01-20	Durante la observación, se evidencia que las tics permiten una comunicación interna eficiente entre los departamentos de la empresa, permitiendo Mayor fluidez de la información, facilitando el Contacto permanente y brindando un Estado de las operaciones en tiempo real.	Eficiencia de las tics en la comunicación interna.
23-01-20	Las tics ayudan a mejorar la comunicación de la empresa con los Proveedores, especialmente al momento de establecer el inventario, consultar sobre disponibilidad de productos, obteniendo respuesta rápida de los mismos mediante correos electrónicos y llamadas telefónicas.	Eficiencia de las tics en la comunicación empresa-proveedores.

Los fragmentos de diario N°2 muestran que la empresa emplea el uso tics en 3 áreas de articulación fundamentales, para de esta manera lograr un desempeño empresarial eficiente, estas áreas son: La comunicación empresa-cliente; la comunicación entre departamentos (interna) y la comunicación empresa- proveedores (externa).

A través del proceso de observación, el investigador pudo evidenciar que la organización tiene como punto clave para el uso de las tics, el fortalecimiento de la comunicación empresarial (interna y externa) centrandose sus esfuerzos en lograr la articulación de la empresa-cliente, empresa-trabajador y empresa-trabajador. Se puede decir, que las tics han sido eficientes en dichos aspectos, facilitando los procesos empresariales. Esto se debe fundamentalmente, a que la empresa tiene claro que las tics deben ser implementadas para brindar apoyo eficiente a las funciones.

Cuadro N° 3. Fragmentos del diario N°3 sobre el uso de las tics (Empresa 3)

Fecha	Momento	Inferencia
21-01-20	Las tics facilitan el logro de las actividades individuales llevadas a cabo por los trabajadores, y mejoran considerablemente la habilidad para sacar provecho de los enlaces que se dan entre las actividades realizadas dentro y fuera de la organización.	Las tics facilitan el trabajo y permiten el mejoramiento de los enlaces internos y externos.
22-01-20	La empresa ha invertido un importante porcentaje de dinero en las TIC, sin embargo, se evidencia que este se ha debido básicamente a la compra de equipos, y con su utilización se han podido acelerar procesos y realizar funciones más rápidamente, lo que hace que los costos derivados de realizar las operaciones empresariales se hayan reducido de forma considerable.	Se invierte bastante en las TICS, pero estas generan una reducción de costos para realizar operaciones.
23-01-20	Las tics mejoran el desempeño de los trabajadores, especialmente porque al solicitar una información reciben una respuesta inmediata, asimismo en la atención del cliente y la comunicación interna se evidencia un flujo de comunicación adecuado, el cual facilita el desarrollo de sus funciones.	Las tics mejoran el desempeño de los trabajadores.

Los fragmentos de diario N°3 muestran que el uso de las tics ha ayudado a la empresa a mejorar el desempeño de los trabajadores en el desarrollo de actividades internas y externas, así como le permiten contar con información oportuna y de forma rápida para realizar las mismas. Adicionalmente, se pudo observar que aunque la empresa invierte una importante cantidad de dinero para mantener al día las tecnologías de información y comunicación, especialmente destinados a la compra o actualización de equipos, la retribución que estas brindan a la empresa, específicamente en la reducción de gastos para realizar ciertas actividades y la facilitación de las mismas hacen que en la relación costo – beneficio, sea mayor el beneficio que el costo en el que incurre la empresa.

Cuadro N° 4. Fragmentos del diario N°4 sobre el uso de las tics (Empresa 4)

Fecha	Momento	Inferencia
26-01-20	Se observa que la Automatización de los procesos (contables y administrativos) ha influido sobre los procesos rutinarios realizados en la empresa. La disminución del trabajo humano directo, ha incidido notablemente en el aumento de la eficiencia del trabajo realizado, contándose además con registros del mismo.	La automatización de los procesos permite la eficiencia en la realización del trabajo.
27-01-20	Se accede a la información relevante y significativa para las funciones a realizar en tiempo real y a bajo costo lo que posibilita un proceso de toma de decisiones eficiente respaldado por datos y registros confiables.	Acceso a la información en tiempo real y a bajo costo.
28-01-20	Los costos en los que incurre la empresa para acceder a la información son bajos.	Bajos costos
29-01-20	El nivel de educación tecnológica de los Trabajadores es bajo, estos son capaces de realizar funciones básicas, pero muchas veces surgen problemas a la hora de digitalizar operaciones o usar ciertos equipos tecnológicos.	Baja capacitación en tecnología.

Los fragmentos de diario N°4 muestran que el uso de las tics aporta diversos beneficios a la empresa, específicamente en lo relacionado a la reducción del trabajo humano mediante la automatización, esto disminuye el tiempo en el que se realizan las actividades.

Asimismo, se tiene que el acceso a la información es mucho más sencillo y ordenado, además de que el costo es significativamente bajo. Sin duda, las tics han permitido que la empresa simplifique ciertos procesos a un bajo costo, lo que sin duda resulta beneficioso para la empresa. Sin embargo, un aspecto que llama la atención es que, se evidencia que mucho de los trabajadores no poseen una capacitación específica, y esto incide en la forma en la que estos emplean las tics, en muchos casos estos no las aprovechan en su totalidad y aunque realizan la actividad, el desempeño pudiera ser más eficiente.

Cuadro N° 5. Fragmentos del diario N°5 sobre el uso de las tics (Empresa 5)

Fecha	Momento	Inferencia
02-02-20	El gerente de TI ejerce un liderazgo orientado a lograr que la empresa innove de forma constante, se visualiza como un sujeto responsable de convencer al resto de miembros de la organización en la necesidad de un cambio en materia tecnológica, aunque muchas veces tales fines no se logran porque la empresa considera que realizará un gasto elevado.	Liderazgo tecnológico responsable.
03-02-20	La empresa no cuenta con un plan estratégico, en el que se incluya a las TIC, esto se evidencia en el uso de estas sin objetivos claros.	No hay un plan estratégico para el uso de los Tics.
04-02-20	Los trabajadores de la empresa conocen las ventajas y beneficios de la implementación de las tics en la empresa. Estas se emplean específicamente en procesos comunicativos.	Se conocen y usan las tics específicamente en procesos comunicativos.

Los fragmentos de diario N°5 muestran que el liderazgo especializado en las tics (Gerente de TI) comprende su responsabilidad con el logro de la innovación empresarial en materia tecnológica. Sin embargo, aún no se han dado pasos importantes para usar las tics de forma eficiente y ajustada a las necesidades empresariales. Lo anterior se evidencia, cuando la empresa emplea las tics específicamente para los procesos comunicacionales dentro de la organización, algunos procesos siguen siendo hechos de forma manual, lo que hace que el tiempo destinado al cumplimiento de ciertas funciones sea elevado especialmente si se realiza una comparación con procesos automatizados.

En líneas generales, el proceso de observación muestra que aquellas empresas que trazan objetivos claros y cuentan con una planificación en materia de tics, suelen aprovechar de forma más eficientes las distintas herramientas y sistemas tecnológicos con los que cuentan.

4.2. Información obtenida de la Guía de Entrevista

En esta sección en particular, se tomó en consideración a cinco (5) gerentes de empresas PYMES del sector comercio del estado Carabobo (seleccionados de forma intencional), a quienes se les aplicó la entrevista, por considerarse sujetos con un conocimiento significativo respecto al tema estudiado. A continuación, se muestra como serán codificados los sujetos:

Cuadro N° 6: Codificación

Sujeto	Sexo	Cargo	Codificación
Gerente 1	Masculino	Gerente de TI	S1
Gerente 2	Femenino	Gerente de TI	S2
Gerente 3	Masculino	Gerente de Sistemas	S3
Gerente 4	Masculino	Gerente de TI	S4
Gerente 5	Masculino	Gerente de TI	S5

Fuente: Calderón (2020)

Cuadro N° 7: Efectividad de las Tics

Ítem 1.- ¿Qué importancia tiene para su empresa la efectividad de las Tics?			
Código	Categoría	Subcategoría	Respuesta
S1-P1	Efectividad de las Tics	Nivel de importancia	Las tics se han convertido en una opción sumamente importante para comunicarse, de forma eficiente, más rápida, si lo comparamos con formas tradicionales, también ofrecen la posibilidad de acelerar procesos internos, como esto de los sistemas contables y esas cosas que ahora con la tecnología se han facilitado un poco. En ese sentido, la importancia de la efectividad de las tics tiene que ver con la idea de que es una estrategia innovadora, efectiva y “económica”. Un punto fuerte de la efectividad en las tics es que la

		empresa puede agilizar muchos procesos y operaciones, así que desde luego es fundamental que estas tecnologías sean efectivas.
S2-P1		En estos días, usar las tics efectivamente es fundamental para cualquier empresa, independientemente del servicio o producto que ofrezcan. Las tics generan mejoras en los procesos empresariales, hacen que las actividades sean más directas y fáciles.
S3-P1		Las tics son una plataforma rápida, segura y económica para innovar cualquier empresa en el mercado.
S4-P1		En teoría son muy importantes, solo que en la práctica esto no suele evidenciarse. Se implementan las tics pero en algunos casos no se obtiene eficiencia.
S5-P1		Son sumamente importantes, no se puede concebir un negocio exitoso sin la eficiencia en materia tecnológica, informativa y comunicativa.

Calderón (2020)

En las respuestas obtenidas de los sujetos entrevistados se puede evidenciar que las opiniones coinciden en la importancia que tiene la efectividad de las tics en la actualidad, dado que mediante su implementación, los trabajadores son capaces de efectuar sus funciones de forma rápida, ágil y eficiente, lo que genera el logro de los objetivos propuestos.

Así se reafirma en una entrada del Blog Network World (2009) donde se señala que “Un uso más eficiente de las herramientas tecnológicas permite que las empresas consigan una mayor productividad y competitividad. Esta es una de las principales conclusiones a las que se ha llegado en el seminario que Columbus IT ha celebrado en Barcelona.” (Párr.1). Por ello, no se puede dejar de lado el importante tema de la planificación y establecimiento de objetivos al momento de implementar las tics en la empresas.

Cuadro N° 8: Uso de las Tics

Ítem 2.- Con relación al uso de las Tics, ¿En qué aspecto considera que se tiene debilidad?			
Código	Categoría	Subcategoría	Respuesta
S1-P2	Uso de las Tics	Debilidades	Las tics suelen ser muy eficientes en la reducción del trabajo humano y la aceleración del mismo. Sin embargo, al no contar con una adecuada capacitación muchas veces el uso no es adecuado.
S2-P2			Tenemos debilidad en la capacitación del personal en relación al uso de las tics en la, se destinan recursos a cursos y talleres en áreas específicas como administración, gestión del talento humano pero no en las tics.
S3-P2			La principal debilidad que se tiene está relacionada a la incorporación de las tics a la empresa, no se integra a todos los trabajadores al proceso.
S4-P2			Hay que capacitar a todos los trabajadores para que puedan hacer uso eficiente de las tics.
S5-P2			Los trabajadores no tienen suficiente conocimiento sobre las tics, algunos las dominan otros no.

Calderón (2020)

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los sujetos entrevistados, todos coinciden en que la ausencia de capacitación es la mayor debilidad a la que se enfrentan con la incorporación de las tics. En ese sentido, La Agencia Peruana de Noticia, Andina (2017) reseña las palabras de la coordinadora de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Iberotec, Michiko Oshiro quien expresa que: “Las empresas pueden adquirir tecnología y herramientas de punta, pero estas quedan obsoletas si no cuentan con el recurso humano preparado para su manejo. Las TIC te ayudan a gestionar, pero esa gestión la hacen las personas” (Parr.3)

Cuadro N° 9: Incorporación de nuevas tecnologías en los procesos empresariales

Ítem 3.- ¿En qué procesos empresariales la incorporación de nuevas tecnologías han contribuido en brindar soluciones con resultados positivos, significativos y que aporten valor a su desarrollo?			
Código	Categoría	Subcategoría	Respuesta
S1-P3	Incorporación de nuevas tecnologías en los procesos empresariales	Resultados	En los procesos contables principalmente, al contar con un sistema informático se ha fortalecido la contabilidad empresarial.
S2-P3			En la gestión empresarial, pues, es esta quien regula todos los procesos organizaciones, al incidir positivamente en dicha gestión los procesos operativos se desarrollan con buenos resultados para la empresa.
S3-P3			Procesos contables, administrativos, comunicacionales.
S4-P3			Las tics aportan mucho a la gestión empresarial, a la contabilidad, al flujo de la información, a la administración, a los recursos humanos, entre otros.
S5-P3			Utilizando eficientemente las Tics se aporta valor a la gestión empresarial y por ende, a los procesos empresariales.

Calderón (2020)

Se observa en las respuestas otorgadas por los gerentes que las tics inciden notablemente en el logro de resultados positivos en diversos procesos y sobre todo, que el adecuado uso de las tics permite una gestión eficiente de los procesos empresariales. Lo anterior es respaldado por De Jesús (2013) quien señala que: “Las Tics agregan valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en general y permite a las empresas obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio.” (Párr.1)

Cuadro N° 10: Introducción de las tics en los sistemas de las organizaciones

Ítem 4.- ¿Por qué es recomendable introducir las tics en los sistemas de las organizaciones mediante acciones gerenciales?			
Código	Categoría	Subcategoría	Respuesta
S1-P4	Introducción de las tics en los sistemas de las organizaciones	Acciones gerenciales	Porqué la gerencia guía la empresa y a los trabajadores, esto le da la posibilidad de conocer los aspectos donde las tics pueden ayudar más.
S2-P4			La gerencia es la encargada de gestionar procesos dentro de la empresa, la innovación empresarial es en sí misma un proceso, en el caso de la introducción a las tics la participación de la gerencia es fundamental.
S3-P4			El gerente conoce las debilidades y las fortalezas de la empresa, lidera los procesos de cambio, es fundamental que participe en la introducción de nuevas tecnologías a la empresa.
S4-P4			Porque la gerencia planifica, controla, evalúa, dirige.
S5-P4			La gerencia no puede ser dejada a un lado en un proceso de innovación.

Calderón (2020)

Se observa claramente en las respuestas otorgadas por los sujetos entrevistados que se considera sumamente importante que las tics sean introducidas en los sistemas empresariales mediante acciones de la gerencia, debido a que los datos serán exactos y confiables. Además, la gerencia podrá gestionar las formas en las que las tics deben ser aprovechadas, mediante el conocimiento que tiene de los procesos y los trabajadores. De acuerdo, con Del Canto y otros (2018) “Las nuevas tecnologías y los sistemas de información gerencial representan un aspecto clave en los procesos de toma de decisiones en el ámbito empresarial, sobre todo en entornos tan dinámicos y cambiantes como los que se viven actualmente en Venezuela” (p.1)

Cuadro N° 11: Adaptación de las empresas a las nuevas tecnologías

Ítem 5.- Los tiempos actuales exigen que las empresas se adapten rápidamente a las nuevas tecnologías ¿De qué manera las empresas están preparadas para eso?			
Código	Categoría	Subcategoría	Respuesta
S1-P4	Adaptación de las empresas a las nuevas tecnologías	Preparación	Hay que estudiar, los aspectos en los que las nuevas tecnologías ayudan a la empresa. De esta forma, se pueden seleccionar aquellas herramientas que mejor se adapten a la empresa y eso facilita lo demás.
S2-P4			Aunque este es un método que no todas las empresas consideran, la contratación de personal externo capacitado en la materia es un factor que ayuda a facilitar el proceso de adaptación.
S3-P4			La capacitación es el pilar fundamental para lograr una rápida adaptación.
S4-P4			Hay que trabajar mucho, porque incorporar las tics a las empresas no implica adaptación.
S5-P4			La gestión empresarial es la clave para lograr la adaptación a estas nuevas tecnologías.

Calderón (2020)

Como puede observarse, los entrevistados señalan que no es posible lograr la eficiencia en la adaptación a las nuevas tecnologías, si no se dan pasos puntuales. En una entrada del Blog Psicología y empresa (s.f) denominada Adaptar su empresa a las nuevas tecnologías se expresa que “Hoy en día, los progresos en las tecnologías de la información de los equipos, aplicaciones informáticas y las telecomunicaciones, están teniendo un gran efecto. Estamos en un nuevo tipo de sociedad llamada Sociedad de la información o de Conocimiento” (Párr.1) Lo anterior, evidencia la importancia de adaptarse con inmediatez a las nuevas tecnologías.

Cuadro N° 12: Procesos que apoyan las nuevas tecnologías

Ítem 6.- ¿Es cierto que las nuevas tecnologías apoyan el proceso de direccionamiento estratégico y el logro de sus objetivos? ¿Por qué?			
Código	Categoría	Subcategoría	Respuesta
S1-P4	Procesos que apoyan las nuevas tecnologías	Direccionamiento estratégico y el logro de sus objetivos	Las tics posibilitan el logro de los objetivos empresariales, esta es una herramienta que apoya a la dirección y a la estrategia empresarial.
S2-P4			Sí, porque representan una herramienta que facilita los procesos empresariales, y resulta fundamental la eficiencia en estos para el logro de los objetivos.
S3-P4			La innovación empresarial es una estrategia para el crecimiento empresarial, no se puede concebir su logro sin usar las tics eficientemente.
S4-P4			Para lograr los objetivos empresariales hay que apoyarse en las tics es parte del trabajo de la gerencia.
S5-P4			Desde luego, las tics sirven de apoyo, porque representan innovación y el fortalecimiento de las operaciones.

Calderón (2020)

Como puede observarse, todos los entrevistados coincidieron en señalar que no se puede concebir una dirección estratégica sin el apoyo de las tics, pues estas contribuyen a facilitar los procesos empresariales. Tal como lo señalan, Aguilera y Riascos. (2009):

La principal preocupación de la alta gerencia –quienes se encargan de ejecutar la dirección estratégica-, está orientada a encontrar las herramientas que le permitan realizar su trabajo de la mejor manera. En este sentido, los avances tecnológicos y especialmente los enmarcados en el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), han brindado diversas herramientas, entre las que se encuentran los sistemas de información integrados, la minería de datos y los sistemas inteligentes. De esta manera, no se puede desconocer su importancia a la hora de definir el direccionamiento futuro de las organizaciones. (p.9)

Cuadro N° 13: Exigencias en materia de innovación

Ítem 7.- Actualmente las empresas enfrentan exigencias en materia de innovación ¿De qué manera la gerencia puede afrontar esto?			
Código	Categoría	Subcategoría	Respuesta
S1-P4	Exigencias en materia de innovación	Respuesta gerencial	Se toma mucha atención a dicho aspecto, pues, el éxito dependerá de la forma en que se gestionen las actividades de innovación.
S2-P4			La innovación empresarial debe gestionarse eficientemente mediante acciones gerenciales oportunas, por ello no solo se considera que se innova al incorporar tecnologías, sino que a estas hay que saber gestionarlas.
S3-P4			Con un trabajo constante y una gestión eficiente de la tecnología empresarial.
S4-P4			Como gerentes nuestro trabajo es gestionar los procesos y recursos, por tal razón debemos ser capaces de dar prioridad a la innovación empresarial.
S5-P4			Mediante una gestión eficiente de las tics y los procesos relacionados a estas.

Calderón (2020)

Los entrevistados, coinciden en que la innovación es un aspecto al que la gerencia debe prestar mucha atención, por lo que representa para el futuro de la empresa. Al respecto, Robayo (2016) expresa lo siguiente “No cabe duda de que la innovación es uno de los motores fundamentales de las organizaciones, y como tal de su sostenibilidad económica, evolución y crecimiento” A su vez, Porter (1993) afirmaba que “(...) Las actividades de innovación constituyen efectivamente, junto con el capital humano, uno de los principales factores que determinan las ventajas competitivas de las economías industriales avanzadas”

Triangulación de los datos

Una vez obtenidos todos los resultados para dar respuesta a cada uno de los propósitos del estudio se debe realizar la triangulación de datos como parte del proceso de validación, por lo que Palella y Martins, (2017), indican que la triangulación “implica reunir una variedad de datos y métodos referidos al mismo tema. Se recoge la información desde puntos de vista distintos, lo que permite realizar múltiples comparaciones de un problema utilizando perspectivas y procedimientos diversos” (p.184). Se puede decir, que es un proceso que utiliza múltiples percepciones para aclarar significados. Implica contrastar diferentes fuentes de datos o métodos con el propósito de crear teorías coherentes y lógicas.

Para la realización de esta investigación, se emplearon dos (2) instrumentos de recolección de datos, partiendo con los diarios de campo, continuando con una guía de entrevista estructurada que constó de siete (07) preguntas aplicadas a cinco (5) gerentes de empresas del sector comercio del estado Carabobo. Seguidamente, luego de haber aplicado y analizado los resultados de los instrumentos aplicados, se trianguló de la siguiente manera:

Cuadro N° 14: Triangulación de Datos

Instrumento N°1 Diario de campo	Instrumento N°2 Guía de entrevista estructurada	Concordancias	Discrepancias
Para Indagar sobre el estado actual del uso de las TIC por las PYMES del Sector Comercio del estado Carabobo, se	Luego de recolectar las opiniones aportadas por los gerentes, se pudo llegar a las	Los dos instrumentos concuerdan en que existen fallas referidas a la capacitación de los	Una discrepancia representativa es que a pesar de considerar importante

<p>empleó la observación participante, teniendo como instrumento el diario de campo, derivándose de su aplicación las siguientes conclusiones: Las empresas observadas implementan las tics y estas facilitan en buena medida los procesos empresariales a un bajo costo, los procesos se encuentran automatizados y el flujo de información se ha visto beneficiado. Sin embargo, no se logra una efectividad al 100% en materia de tics.</p>	<p>siguientes conclusiones: Las tics y su efectividad, son elementos de notable importancia para las empresas, un aspecto en el que se posee debilidad es en la capacitación de los trabajadores para el uso de las tics, estas brindan resultados positivos en diversos procesos empresariales tales como: la gestión empresarial, los procesos administrativos, contables y comunicacionales. A su vez, se considera que la</p>	<p>trabajadores para el uso adecuado de las tics, y que debe ser la gerencia la encargada de gestionar la introducción de las tics a la empresa.</p>	<p>aspectos como la efectividad de las tics en la empresa, no se brinda capacitación a los trabajadores.</p>
--	---	--	--

	<p>gerencia debe introducir las tics en los procesos empresariales, porque esta puede hacer frente a las exigencias en materia de innovación, ya que las tics apoyan el direccionamiento estratégico.</p>		
--	---	--	--

Análisis

La triangulación fue realizada con la finalidad de obtener las concordancias o discrepancias entre los instrumentos realizados por el investigador a fin de obtener resultados confiables. En este caso se determinó que, una gestión oportuna de las tics es imprescindible para que los procesos empresariales se den eficientemente, la gestión se ha convertido en una herramienta clave. El continuo crecimiento de la tecnología, está adentrándose cada vez más en el mundo empresarial, y cualquier empresa que se precie, tiene dedica parte de su estructura a la gestión eficiente de las tics, resulta fundamental establecer una estrategia de control, y saber qué es lo que se quiere conseguir a través de las distintas actividades que se desarrollen.

Se debe plantear una gestión que permita fortalecer el uso de las tics. Para ello es fundamental que la dirección y la gerencia evolucionen, ya que sería un buen modo de conseguir cierta ventaja sobre los competidores. La gestión eficaz del área tecnológica

es actualmente uno de los grandes desafíos a los que se enfrentan las empresas para poder innovar, ya que esta requiere de un extremo control para poder verificar el cumplimiento de las funciones y los objetivos.

Las empresas del sector comercio del estado Carabobo no se han quedado atrás en la incorporación de las tics a sus procesos empresariales, pese a esto, no cuenta con claras políticas que ayuden a gestionar eficientemente el uso de tecnologías en las empresas. La gestión tecnológica es vital. Por ello, dependiendo de los conocimientos y del tiempo, las empresas deben establecer una planificación para cubrir estas necesidades. Otro factor a tener en cuenta es el dominio o la falta de ciertas herramientas.

Finalmente, muchos son los negocios que se están adentrando en el uso de herramientas tecnológicas novedosas relacionados con el mejoramiento de los procesos empresariales así como la aparición herramientas y estrategias, que crean gran cantidad de oportunidades para mejorar, siendo en la actualidad las tics, uno de los motores para mejorar las funciones desempeñadas en una empresa, esto hace que los resultados que puede generar, a las empresas, al tener una adecuada gestión, ayuden a mejorar su comunicación, procesos internos y externos, así como mejorar la atención al cliente, lo que suponen un mayor crecimiento. Lo que tiene como consecuencia una mayor y creciente optimización de los resultados económicos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta sección del trabajo se describen las diversas conclusiones a las cuales se llegó, al igual que algunas recomendaciones que permitan el mejoramiento de la problemática a través de una Caracterización de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación como factor de cambio empresarial.

Conclusiones

En relación al objetivo Indagar sobre el estado actual del uso de las TICs por las PYMES del Sector Comercio del estado, Carabobo, a fin de determinar qué factores están incidiendo en la situación problemática, se evidenció que las empresas estudiadas emplean las Tics dentro de sus procesos empresariales. A su vez, aquellas que tienen un apoyo medianamente efectivo de las tics a los procesos del negocio se debe principalmente a problemas con la capacitación de los trabajadores en la materia, además de aspectos como problemas con los proveedores tecnológicos.

Aunado a lo anterior, otro de los problemas evidenciados en relación al uso de las tics tiene que ver con la ausencia de un plan estratégico, algunas de las empresas las implementan, pero no cuentan con una estrategia definida que les permita un máximo aprovechamiento. En cuanto a los aspectos positivos, se resalta el tema de los gastos, debido a que, estos son mínimos en TICS al compararse con otros y los beneficios de su buen uso son notables incluso en el desempeño de los trabajadores. En los casos en que la inversión en las TICS es elevada,

se siguen evidenciado beneficios mayores, pues, estas generan una reducción de costos para realizar operaciones.

En relación al logro de objetivos mediante el uso de las tics, esto se encuentra muy relacionado al fin con que son empleadas, se tiene que algunas de las empresas las emplean para automatizar sus procesos, lo que permite la eficiencia en la realización del trabajo. Otras, conocen y usan las tics específicamente en procesos comunicativos tanto internos (trabajadores) como externos (clientes, proveedores). En líneas generales, se tiene que las tics facilitan el trabajo y permiten el mejoramiento de los enlaces internos y externos, brindan acceso a la información en tiempo real y a bajo costo. No obstante, esto se encuentra principalmente relacionado a contar con liderazgo tecnológico responsable en el que se define una estrategia clara de uso, promoviendo así la eficiencia de las tics.

Por otra parte, al Categorizar las concepciones de los gerentes sobre el uso de las TIC como factor de cambio empresarial en las PYMES del Sector Comercio del estado Carabobo, se desprendieron del proceso investigativo siete (7) categorías, las cuales son: efectividad de las tics, uso de las tics, incorporación de nuevas tecnologías en los procesos empresariales, introducción de las tics en los sistemas de las organizaciones, adaptación de las empresas a las nuevas tecnologías, procesos que apoyan las nuevas tecnologías y exigencias en materia de innovación.

Finalmente, al Reflexionar sobre las practicas comunicacionales llevadas a cabo por la gerencia de las PYMES del Sector Comercio del estado Carabobo, se pudo evidenciar que los gerentes centran sus esfuerzos en la mejora de los procesos comunicativos, conocen la importancia de la comunicación para la mejora de los procesos empresariales. De hecho, en el empleo de las tics se tiene que uno de

los principales fines con que se usan en estas empresas, es para facilitar la comunicación interna y externa.

De acuerdo a las consideraciones anteriores, el autor concluye que, no se puede olvidar que un elemento vital para que una empresa pueda ser exitosa, radica en, contar con un proceso comunicacional efectivo ¿cómo lograrlo? a través de un fuerte compromiso de todos los integrantes con la empresa y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas. Para ello, la gerencia debe asegurarse de la ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarios para la consecución de los objetivos de la empresa.

Recomendaciones

Para las empresas:

De acuerdo a la investigación desarrollada, se considera conveniente realizar las siguientes recomendaciones:

Se recomienda antes de plantearse objetivos, visualizar los recursos con los que se cuentan, para de esta manera orientar a la empresa hacia un manejo eficiente de la tecnología hacia determinadas metas a partir de una planificación efectiva.

Tener una estrategia bien definida, un plan de acción con unos objetivos concretos. En la administración si no tienes una estrategia clara, es señal que las cosas no van a funcionar como se esperan.

Contratar personal calificado en el área tecnológica que se encargue de gestionar según las necesidades reales de la empresa.

Llevar a cabo las recomendaciones planteadas por el investigador en la que se proponen diferentes soluciones para lograr un uso eficiente de las tics en las empresas.

Para los futuros investigadores:

Investigar el tema expuesto, estudiando las tics como herramienta para fortalecer los procesos empresariales. De igual forma, se recomienda de manera esencial no dejar atrás otros aspectos que permitan un uso eficiente de las tics.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Impresas

Arias, F. (2016) *El proyecto de Investigación*. 7º edición. Caracas: Editorial Episteme.

Constitución. (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N° 5.453, Marzo 3, 2000.

Hurtado, J. (2015) *El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación*. 8va edición, Caracas: Ediciones Quirón.

Martínez, M. (2015) *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. 2da edición (reimp. 2015). México, DF: Editorial Trillas.

Ñaupas, H (2014) *Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. 4º edición. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Palella, S y Martins, F. (2017) *Metodología de la investigación cuantitativa*. 4º edición. Caracas: FEDUPEL.

Pérez, A (2015) *Guía metodológica para anteproyectos de investigación*. 4º Edición. Venezuela: FEDUPEL.

Porter, M. (1993) *La ventaja competitiva de las naciones*. Ediciones Javier Vergara.

UJAP (2014) *Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado*. Ediciones internas.

Ver Lester L., Donald, Thuhang T., Tran. (2008) *Information Technology Capabilities: Suggestions for SME Growth*. Institute of Behavioral and Applied Management.

Electrónicas

Agencia Peruana de Noticia, Andina (31 de Enero del 2017) *¿Por qué debes capacitar a tu equipo en manejo de TIC?* Disponible en: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/por-que-debes-capacitar-tu-equipo-en-manejo-de-tic> [Consulta: Febrero, 25. 2020]

Aguilera, A y Riascos, S. (2009) *Direccionamiento estratégico apoyado en las tic*. Estudios Gerenciales. vol.25 no.111 Cali Abril-Junio 2009. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0123-59232009000200007

Aular, M. (2018) *La comunicación en la gerencia*. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/la-comunicacion-en-la-gerencia/> [Consulta: Octubre, 10. 2019]

Barroeta C. (2011) *Tecnología de información como herramienta gerencial*. (Documento en línea) Disponible en: <http://loslideresdelfuturocorakafra.blogspot.com/2011/04/la-tecnologia-de-informacion-como.html> [Consulta: Octubre, 09. 2019]

Blog Network World (13 de Noviembre del 2009) *El uso eficiente de las TIC incrementa la productividad y competitividad empresarial*. Disponible en: <https://www.networkworld.es/actualidad/el-uso-eficiente-de-las-tic-incrementa-la-productividad-y-competitividad-empresarial> [Consulta: Febrero, 25. 2020]

Blog Psicología y Empresa (s.f) *Adaptar su empresa a las nuevas tecnologías*. Disponible en: <https://psicologiayempresa.com/adaptar-su-empresa-a-las-nuevas-tecnologias.html> [Consulta: Febrero, 25. 2020]

Ca' Zorzi, A. (2011) *Las TIC en el desarrollo de la PYME: algunas experiencias de América Latina*. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo y el Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en: <http://www.oitcinterfor.org/node/6050> [Consulta: Octubre, 09. 2019]

Cedeño, S y Giménez, D (2017) *Disponibilidad y uso de las TIC en las pequeñas y medianas industrias del estado Nueva Esparta*. Vol. 15 Núm. 1 (2017): Septiembre 2017 - Febrero 2018. Disponible en: <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/315> [Consulta: Octubre, 10. 2019]

De Jesús, E. (06 de Febrero del 2013) *Las TICs y la gestión empresarial*. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/02/06/las-tics-y-la-gestion-empresarial/> [Consulta: Febrero, 25. 2020]

Del Canto, E; Mega, G; Guerra, M y Capobianco, J. (2018) *Nuevas tecnologías y sistemas de información gerencial en la actualidad venezolana*. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. VI, núm. 21, 2018. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2150/215058535008/html/index.html>

[Consulta: Febrero, 25. 2020]

García, E (s.f) *Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la cadena de suministros*. Boletín de Investigación y Posgrado de la URBE. Disponible en: <http://www11.urbe.edu/boletines/postgrado/?p=1101> [Consulta: Octubre, 09. 2019]

Gonzales, J., Canales, M y Lazo, L. (2016) *El papel estratégico de las TIC en las organizaciones*. Disponible en: <http://estraticdiplomado.blogspot.com/> [Consulta: Octubre, 09. 2019]

Joyanes, L. (2008) *La Computación en Nube (Cloud Computing): El nuevo paradigma tecnológico para empresas y organizaciones en la Sociedad del Conocimiento*. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales, n° 76, enero-abril 2009. Disponible en: <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/download/289/223> [Consulta: Octubre, 25. 2019]

López, J (2016) *Tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad de las ferreterías pymes en Bogotá*. Universidad de la Sabana, Colombia. Disponible en: [https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20Marcela%20Lopez%20Bossa%20\(Tesis\).pdf?sequence=1](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20Marcela%20Lopez%20Bossa%20(Tesis).pdf?sequence=1) [Consulta: Octubre, 08. 2019]

Martínez, J y Arreola, R. (2017) *De la teoría a la práctica: Las pymes como herramienta en la economía de México y en la creación de empleos*. Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (julio-septiembre 2017). Disponible en:

<http://www.eumed.net/rev/cccss/2017/03/pymes-economia-mexico.html>

[Consulta: Octubre, 09. 2019]

Núñez, D (2015) *Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista*. Universidad Complutense de Madrid, España. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/40852/> [Consulta: Octubre, 09. 2019]

Parraga, L, Zambrano, K y Reyes, M. (2018) *Implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las PYMES de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial*. Revista Científica, Dominio de las Ciencias. Vol. 4, núm. 2, abril, 2018, pp. 224-238. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6870908.pdf> [Consulta: Octubre, 09. 2019]

Paulice, L. (s.f) *¿Cuál es el impacto de las TIC en las pequeñas empresas?* Disponible en: <https://destinonegocio.com/ve/emprendimiento-ve/impacto-tic-pequenas-empresas/> [Consulta: Octubre, 09. 2019]

Reforma del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.151 de fecha 18 de noviembre de 2014, mediante el decreto N° 1.413.

Robayo, P. (2016) *La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano*. Vol. 7. Núm. 16. Páginas 125-140 (Julio - Diciembre 2016). Artículo de Revisión. DOI: 10.1016/j.sumneg.2016.02.007

- Rodríguez, D. (s.f) *Gerencia estratégica en la Comunicación*. Disponible en:
<https://yelitzafatla.wordpress.com/gerencia-estrategica-en-la-comunicacion/>
[Consulta: Octubre, 10. 2019]
- Ruiz, C (2017) *Sistema de control y gestión a través de las Tics En las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del sector agropecuario del municipio Girardot del Estado Aragua*. Universidad de Carabobo, la Morita. Disponible en:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5768/cruiz.pdf?sequence=3> [Consulta: Octubre, 09. 2019]
- Universidad de Antioquia (2015) *Manejo de TIC: Definición del concepto de TIC*.
Disponible en:
<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/investigacion/mod/page/view.php?id=3118> [Consulta: Octubre, 09. 2019]
- Van-Riel, C. (2018). Tres formas importantes de comunicación corporativa. *Razón y Palabra*, 22(1_100), 144-150. Disponible en:
<http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1147>
[Consulta: Octubre, 18. 2019]



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO.

VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo Especial de Grado presentado por el (la) ciudadano (a) **ALEJANDRO JOSÉ CALDERON CONTRERAS**, Cédula de Identidad N° 17.811.696 titulado: **NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO FACTOR DE CAMBIO EMPRESARIAL**. Caso de Estudio PYMES del Sector Comercio Estado Carabobo. Elaborado bajo la supervisión de la tutor, **Dr. Edgar León Guerra**, Cédula de Identidad N° 4.122.734, adscrito a la línea de investigación: Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa, para optar al grado académico de **MAGISTER EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**, estimamos que el mismo reúne los requisitos académicos para ser considerado como: **APROBADO**.

Nombre, Apellido	C. I.	Firma del Jurado
Prof. Julio González (Presidente)	2.789.422	
Prof. Belkis Araujo (Miembro)	6.906.234	
Prof. José Chirinos (Miembro)	9.449.695	



En Valencia, al 04 día del mes de Junio de dos mil veinte.

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
Dirección General de Estudios de Postgrado

