

## **LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO NUEVAS TENDENCIAS EN LAS PYMES VENEZOLANAS**

***(INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AS NEW TRENDS IN VENEZUELAN)***

Eloina Jaimes

Doctoranda en Gerencia Avanzada (UNELLEZ). Magíster en Administración. Mención: Gerencia General. (UNELLEZ). Licenciada en Comunicación Social. (UNICA).  
eloinajaimescmunidad@gmail.com

Francy Del Valle Velázquez de Mujica

Doctoranda en Gerencia Avanzada (UNELLEZ). Magister Gerencia Pública (UNELLEZ). Licenciada en Administración de Recursos Humanos (UNESR). [marcelismujica@gmail.com](mailto:marcelismujica@gmail.com)

**Autor de correspondencia:** Eloina Jaimes. E-mail: eloinajaimescmunidad@gmail.com

**Recibido:** 12/03/2021 **Admitido:** 02/06/2021

### **RESUMEN**

El objetivo general de esta investigación es analizar las TIC como nueva tendencia en las PYME venezolanas. La metodología se basó en el tipo de investigación documental, con nivel de estudio descriptivo; apoyada en un diseño bibliográfico, utilizando las técnicas documentales, tales como el resumen, elaboración de fichas bibliográficas y el subrayado, a través del método holístico inductivo a fin de apoyar empíricamente el problema, revisión de la temática y análisis de los planteamientos formulados por diversos autores sobre el tema, se elaboró a través de las técnicas lógicas: síntesis, análisis, inducción y deducción. El estudio concluye que es indispensable que la modernización productiva de las PYMES se fundamente en la incorporación sistemática del avance tecnológico, con el propósito de alcanzar aumentos sostenidos en términos de productividad, frente a la revolución tecnológica que tiene lugar en el mundo, como expresión propia de competencia internacional.

**Palabras Clave:** nuevas tecnologías, comercialización, aprovisionamiento, finanzas, producción.

### **ABSTRACT**

The general objective of this research is to analyze ICT as a new trend in Venezuelan SMEs. The methodology was based on the type of documentary research, with a descriptive study level; supported by a bibliographic design, using documentary techniques, such as summary, elaboration of bibliographic records and underlining, through the inductive holistic method in order to empirically support the problem, review of the subject and analysis of the approaches formulated by various authors on the subject, was developed through logical techniques: synthesis, analysis, induction and deduction. The study concludes that it is essential that the productive modernization of SMEs is based on the systematic incorporation of technological advance, with the purpose of achieving sustained increases in terms of productivity, in the face of the technological revolution that is taking place in the world, as its own expression of international competition.

**Keywords:** new technologies, marketing, procurement, finance, production.

## **INTRODUCCIÓN**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son decisivas para la ejecución de las tareas que se realizan en toda Organización; además, tienen impacto sobre la forma de percibir el mundo, las creencias y las maneras de relacionarse de los individuos, transformando sustantivamente la vida social y cotidiana. El avance de las TIC supone que personas de todo el mundo se comunican, trabajan, se educan e informan de modo diferente a como se hacía hace algunos años. Por tanto, las TIC son piezas fundamentales en el mundo económico, empresarial, político, cultural y educativo actual, provocan profundos cambios tanto para las organizaciones como para sus empleados y son consideradas como elementos influyentes para el cambio social, cultural y económico que se está produciendo en la actualidad.

En referencia a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME), se han visto considerablemente afectadas por la globalización de la actividad económica y la consecuente extensión de la competitividad a escala mundial. Bajo este escenario, mantenerse en el mercado implica remover las prácticas tradicionales y establecer nuevas formas operativas que incrementen la eficiencia y eficacia organizativa. Pero la administración no puede efectuarse en un ambiente abstracto, está

ligada inevitablemente a las operaciones ordinarias de la empresa.

En este orden de ideas, los procesos gerenciales de las PYME, se orientan hacia determinadas áreas de actividad como: comercialización, aprovisionamiento, finanzas, producción y personal. En ese sentido, actualmente desempeñan un papel fundamental como generadoras de empleo, agentes de estabilización social y fuentes de innovación, contribuyendo a la disminución de la pobreza y al proceso general de desarrollo económico. Además, la importancia de las PYME está relacionada con las ventajas que posee respecto a las grandes empresas, tomando en consideración, la creación de empleos, mayor tendencia a la innovación, capacidad de adaptar los productos y servicios a las necesidades y exigencias de los consumidores. De allí, que las PYME se han constituido en uno de los sectores productivos más significativos para las economías de los países a nivel mundial; debido a su contribución en el crecimiento económico.

Por lo tanto, la gerencia moderna, especialmente la que concierne a las PYME venezolanas, no puede pasar por alto las características que los actuales escenarios empresariales presentan; en la cual, se manifiesta una dinámica competitividad en donde la calidad y productividad son requisitos fundamentales para permanecer en los

mercados. Es así, que la columna vertebral del desarrollo económico de los países la conforma el conjunto de pequeñas y medianas empresas que prosperan en la sociedad, de ahí que se debe contar con una gerencia efectiva a fin de favorecer su desarrollo productivo; para lo cual es determinante la aplicación de procesos innovadores a través del uso de la tecnología en general, y especialmente las TIC.

Dichas Instituciones empresariales tienen como misión garantizar el cumplimiento del desarrollo social y mejorar el servicio mediante las TIC, para lo cual ejecutan políticas formuladas por el Código de Comercio, orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso universal a los servicios. Además, su visión es mejorar la calidad de vida de la población, llevando a cabo los indicadores de gestión y desarrollo social a los niveles del promedio nacional, mediante la prestación de servicios de alta calidad y alta cobertura.

Sin embargo, se observa que en Venezuela las PYME presentan debilidades, tales como: la actitud hacia el crecimiento, la escasa o nula información documentada; esta última, debido a que no han generado estudios acerca de sí mismas. Además, se percibe un tímido desarrollo en relación a la implementación y manejo de las TIC, aunado a limitaciones para realizar una atención óptima al usuario.

Es importante destacar, según López (2009: 1), que:

Las PYME venezolanas han soportado altos niveles de capacidad ociosa lo cual hace que pierda posiciones competitivas. Su crecimiento es lento. A pesar de la madurez de las PYME, no se detectan estrategias de crecimiento. Ellas no consideran importantes los planes por cuanto muchas empresas funcionan sin planes formales. Los gerentes suelen estar muy ocupados y no apartan tiempo para hacer planes, se escudan en su condición “de pequeña empresa” y que por tanto, no requieren de planes formales. Justifican su acción al esgrimir que han podido funcionar sin ellos.

No obstante, las PYME constituyen un componente primordial en la economía de cualquier país, tanto desarrollado o en vías de desarrollo. Pues representan una importante fuente de empleo que contribuye a la distribución del ingreso nacional (Debates IESA. 1999) y a la paz social. En ese sentido, la importancia de las PYME en la economía se basa en que: a) tienen efectos socioeconómicos importantes ya que permiten la concentración de la renta y la capacidad productiva desde un número reducido de empresas hacia uno mayor, b) aseguran el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra. Cumple un papel esencial en el correcto funcionamiento del mercado laboral, c) reducen las relaciones

sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado favoreciendo las conexiones laborales ya que, en general, sus orígenes son unidades familiares, d) presentan mayor adaptabilidad tecnológica y menor costo de infraestructura.

Además, en relación al uso y aplicación de las TIC en las PYME, específicamente del internet, las autoras han observado mediante diagnóstico realizado que esta red, como recurso estratégico no es valorada por los gerentes, y es poco utilizada. A su juicio es una cuestión de actitud y hay ausencia de una adecuada alineación con las TIC. La situación se agrava toda vez que el capital intelectual contempla dentro de sus activos de infraestructura, a las TIC.

En ese sentido, se destaca un papel determinante de las TIC como base fundamental en apoyo a los procesos administrativos de las PYME. Es por ello, que el objetivo general de esta investigación es analizar las TIC como nueva tendencia en las PYME venezolanas; con el propósito de contribuir al cumplimiento de los enunciados anteriores para fortalecer la gestión de las pyme en Venezuela.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **DESCRIPCIÓN DE LAS PYME**

Las empresas nacen como un agente económico o ente social con características jurídicas, para atender las necesidades propias de

la sociedad creando satisfactores a cambio de una retribución que compense riesgos, esfuerzos, inversiones, entre otros. A nivel mundial existe una gran variedad de formas de considerar y definir a las micro, pequeñas y medianas empresas, dependiendo de las necesidades propias de cada país o de los objetivos que se persigan.

Según Informe de la Unión Europea (2006: 1), define a las PYME “como aquellas con menos de 250 empleados y que son independientes de compañías más grandes”. Esta definición es crítica para establecer qué compañías pueden beneficiarse de los programas dirigidos a las PYME de la Unión Europea, y de ciertas políticas tales como reglas de competencia específicas para PYME; debido a que constituye una parte importante de la economía nacional de los países desarrollados, por lo que en las últimas décadas los gobiernos han reconocido su relevancia. De acuerdo a Vanderberg, (2007: p17), las PYME “contribuyen de manera significativa al empleo y la producción, son proveedores fundamentales de bienes y servicios a las grandes empresas y pueden efectuar una aportación primordial a las exportaciones”.

Así pues, las PYME han mostrado su fortaleza para crear empleos, gracias a sus menores requerimientos de capital, su menor demanda de divisas y su potencial tecnológico para enfrentar de manera innovadora el reto de la flexibilización productiva; es decir, siguieron

subsistiendo, haciendo frente a las contingencias y, en algunos casos, creciendo contra toda adversidad, mostrando que para asumir retos y tareas sólo requieren ser apoyadas. Parafraseando a Drucker (1995:123), el éxito de toda organización está basada principalmente en cómo sus integrantes conciben su visión del negocio / unidad económica, a este concepto Drucker lo denomina “Teoría del Negocio / Unidad Económica”; lo cual, es fundamentalmente entender y tener claro por qué los clientes / sociedad le pagan a una organización por un servicio o producto, menciona que toda organización que sea capaz de ver con mayor claridad este concepto, tendrá mejores posibilidad de éxito.

### **USO DE LAS TIC EN LOS PROCESOS GERENCIALES DE LAS PYME**

De acuerdo con Cavaller (2010), la industria y la empresa, grande y pequeña, han reestructurado durante las dos últimas décadas todo su funcionamiento al utilizar las computadoras, tanto en las oficinas como en las cadenas de producción o en las comunicaciones. De hecho, la misma producción de tecnología y la producción de contenidos para las tecnologías de comunicación se han convertido en sectores con un volumen muy importante de negocio. Para este autor en el mundo empresarial, las telecomunicaciones y los recursos informáticos permiten mantener la información de todos los procesos actualizada al instante, la localización

y la comunicación con las flotas de vehículos, comerciales y tiendas. Los trabajadores disponen de oficinas móviles basadas en computadores portátiles, palms, pockets o teléfonos móviles. Gracias a las tecnologías soportadas por computadoras grandes y pequeñas la información fluye por dentro de la empresa y permite tomar decisiones cada vez más rápidamente y atacar los problemas en cuanto se presenten.

En tal sentido, para Sánchez (2012), la utilización de las TIC por parte del sector productivo en cualquier país propicia el aumento de la productividad total de los factores, ya que mediante la sistematización de los procesos de producción en las PYME permite alcanzar un grado mayor de eficiencia. Igualmente, este investigador indica que según estudios realizados en América Latina en los últimos años se afirma que la utilización de las TIC ha contribuido a mejorar la producción. En ese sentido, pareciera que los planes formales y las estrategias de crecimiento y desarrollo no son tan importantes en los actuales contextos, dada la turbulencia del mercado las cuestiones cambian con excesiva rapidez. Además, los activos de infraestructura de las PYME no son los más óptimos, aun cuando son aquellas tecnologías, metodología y procesos que hacen posible el funcionamiento de la organización, de forma eficiente y eficaz.

Dentro de ellos se incluye la cultura corporativa, las metodologías para el cálculo de riesgos, los métodos de dirección de una fuerza de ventas, la estructura financiera, las bases de datos de información sobre el mercado o los clientes y los sistemas de comunicación, tales como el e-mail y los sistemas de teleconferencia. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2012) las dificultades que enfrentan las PYME, según el sector en el cual operan depende en gran medida de la escasez relativa del tipo de competencias que están demandando. En consecuencia, es importante conocer qué tipo de habilidades buscan estas empresas, tanto para comprender mejor los ámbitos donde se concentra su actividad y las limitaciones que pueden enfrentar en determinados sectores económicos, como para tener un panorama de las competencias que el sistema educativo no proporciona y cuya escasez supone un obstáculo a la productividad.

### **COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN DE LAS TICS EN LAS PYME**

El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales, teniendo incidencia en la forma de plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que provoca, una evolución en el modelo de empresa y empresario. Reta (2008: 59), señala que “la competitividad es la capacidad de cualquier organización, pública o privada, para perseverar en forma ordenada y precisa ventajas

comparativas que le permitan alcanzar, mantener y desarrollar determinada posición en el entorno social y económico. De ello, se infiere que es la capacidad de una organización para obtener y mantener sistemáticamente unas ventajas comparativas que le permiten alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en que actúa.

En este orden de ideas, Afirmaba Porter (1980), que la competitividad está determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital. Para hablar de competitividad, continúa Porter (ob. cit.), habría que irse a la empresa, al sector, e identificar cuáles son los factores que determinan que las empresas generen valor añadido, que ese valor se venda en el mercado, y si realmente esos factores son sostenibles en el mediano y largo plazo, los indicadores más representativos son: a) posicionamiento en el sector; b) innovación tecnológica y métodos de gestión, c) eficiencia en los costes de fabricación y utilización del talento humano.

Sin embargo depende de las empresas aprovechar o no esta oportunidad, creando un entorno donde alcancen una ventaja competitiva internacional. En ese sentido, Dunning (1995), señala que un completo entendimiento de las ventajas competitivas de las empresas y las ventajas estructurales de los países, son determinantes para la creación de este entorno, sus efectos en la globalización y los mercados,

menciona que son capaces de proporcionar rendimientos económicos a largo plazo. Por tal razón, la innovación se debe convertir en procesos que generen ideas, desarrollen proyectos que permitan realizar un proceso de prueba error en el mercado, hasta convertirlas en una actividad rutinaria dentro de la empresa y concebirla como una ventaja competitiva. Dentro de las estrategias de innovación más importantes que debe tener en cuenta una PYME es la implementación de nuevas tecnologías. En tal sentido, parece existir consenso, tanto en esferas académicas como de negocios, de que uno de los mayores recursos de una empresa es su conocimiento tecnológico junto con su capacidad para generar innovaciones.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

La investigación es de tipo documental, debido a que su esencia, descripción y análisis puede realizarse sobre una base bibliográfica; con el registro e interpretación de fuentes bibliográficas, materiales impresos y datos extraídos de documentos o fuentes secundarias, tales como: textos, enciclopedias, diccionarios, publicaciones periódicas, diarios regionales y nacionales, páginas web, entre otros. En opinión de Arias (2012: 49); este tipo de investigación “se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos”. Es importante destacar, que el nivel del estudio se corresponde con el descriptivo, el cual caracteriza un fenómeno o

situación concreta, e indica sus rasgos y características, mediante el análisis de las condiciones existentes en el momento; según Arias (ob.cit:31), consiste en la “caracterización de un hecho, fenómeno o grupo para establecer su estructura o comportamiento. Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, aun cuando no se formulen hipótesis”.

En tal sentido, la investigación se desarrolló bajo un diseño bibliográfico, el cual es fundamental en las investigaciones documentales. En ese sentido, Arias (ob. cit: 97), señala que “el diseño bibliográfico es aquel en el que se utilizan datos que han sido recolectados en otras investigaciones (secundarios) y son conocidos mediante fuentes impresas”. A estos datos se les denomina secundarios, porque han sido obtenidos por otras personas y llegan ya elaborados y procesados de acuerdo a los fines de quienes inicialmente los emplearon.

## **MÉTODO**

El método utilizado en esta investigación se corresponde con el método holístico inductivo, el cual según Hurtado y Toro (2000:56), “describe los fenómenos de manera global en sus contextos naturales y se apoya en las evidencias para sus concepciones y teorías y en la empatía y habilidad general del investigador para estudiar otras culturas”. En este sentido, se estudiaron las variables de la investigación, para Arias (2012: 39), son “Las propiedades,

atributos o características que pueden cambiar y ser medidas y evaluadas en una investigación”. Dentro de esta perspectiva, la variable se clasifica en: Variable dependiente y variable Independiente. La variable dependiente es definida por el mismo autor como aquella que se modifica por la acción de la variable independiente, es lo “que es observado y medido para determinar el efecto”

De igual manera, la variable independiente es la que identifica aquel factor que afecta o determina el comportamiento de otras variables como señala Arias (ob. cit.), “Son las causas que generan y explican las causas de la variable dependiente” (p.59). En este orden de ideas, en la presente investigación se tomó como variable independiente: tecnologías de la información y comunicación y como variable dependiente, nuevas tendencias en las pymes venezolanas; las cuales serán examinadas y analizadas en los resultados. En otro orden de ideas, Hernández, Fernández, y Baptista (2010:240), señala que la muestra es “en esencia, un subgrupo de la población, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. En este sentido, por ser una investigación documental, la muestra estuvo representada por: textos, artículos científicos, trabajos de grado, enciclopedias, diccionarios, publicaciones periódicas, diarios regionales y nacionales, páginas web.

## **TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Las técnicas empleadas para la recolección de los datos, son consideradas por Arias (ob. cit.), como “las distintas formas o maneras de obtener la información”. Asimismo, la investigación que se presenta es específicamente documental, basada en la recolección de datos e información, a través de una revisión bibliográfica, el fichaje, subrayado y el resumen, como técnicas documentales básicas en cualquier proceso investigativo de este tipo.

## **PROCEDIMIENTO**

a) Conocer e indagar en torno a las fuentes de información: libros, artículos científicos, boletines, revistas, censos, anuarios; encontrados en hemerotecas, bibliotecas, centros de investigación, páginas web, entre otros, b) analizar la información de interés (análisis documental), c) presentación de datos concretos que serán los aspectos consistentes por medio de la elaboración de fichas textuales, como instrumento para almacenar la información; a fin de apoyar empíricamente el problema d) revisión de la temática y análisis de los planteamientos formulados por diversos autores sobre el tema, se elaboró a través de las técnicas lógicas: síntesis, análisis, inducción y deducción, e) ubicación contextual del tema a nivel empírico y teórico, así como los antecedentes del mismo, f) delimitación y estructuración de la totalidad

donde el problema de estudio surge, se manifiesta y expresa, g) se fundamentan las razones que justifican la vigencia del problema, h) se presentan los elementos constitutivos del marco teórico y los fundamentos metodológicos, métodos y técnicas que permitieron obtener la información requerida, i) se formulan conclusiones, recomendaciones, planteamientos, opiniones y posición del autor.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La observación documental permitió la realización del análisis para comprender la investigación de las tecnologías de la información y comunicación como nuevas tendencias en las pymes venezolanas. Dentro de este marco de referencia, las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) están impulsando grandes cambios en muchos sectores industriales, generando una nueva forma para hacer negocios; por lo tanto las PYME deben incorporar de manera estratégica esta tecnología a sus organizaciones. La Internet dejó de ser un instrumento especializado de la comunidad científica para transformarse en una red de fácil uso, modificando las pautas de interacción social, convirtiéndose en el instrumento de comunicación más rápido en crecimiento; a través de la plataforma que provee la Internet. Por lo tanto, los integrantes de las PYME deben perfeccionar la utilización de las diferentes opciones representadas en las TIC

para su aplicación en el desarrollo de los procesos administrativos.

En concordancia con lo expresado por Sánchez (ob. cit.), un nuevo orden social surge aparejado de la contribución de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que acortan distancias, aumentan el ritmo y disminuyen el espacio de la comunicación en tiempo real; antes de que llegasen las TIC, la preocupación de las empresas se concentraba en la actividad productiva y de mercado; hoy día existe un nuevo reto, un nuevo desafío, la competitividad. De este análisis, se puede deducir que en las PYME estudiadas, el proceso de organización, no está siendo muy efectiva, puesto que hay debilidades en cuanto a cómo determinar las tareas y de donde salen las decisiones; es decir, no se operacionalizan ni permiten un sentido práctico con efectividad a los planes establecidos; en efecto, los trabajadores deben ayudar a la mejor utilización de los recursos tanto humanos como materiales.

De allí, que plantean Koontz y O'Donnell (2004), que la dirección tiene como función ejecutiva guiar y vigilar a los subordinados; esto implica motivar a trabajadores con la intención que desempeñen las tareas necesarias para alcanzar las metas propuestas, considerando que las TIC son determinantes para intercambiar información y proporciona la oportunidad de evidenciar el dominio y comprensión de las

funciones que desempeña en la PYME. Es importante destacar que las PYME están llamadas a ser competitivas para generar productividad y ser sostenibles en el mediano y largo plazo, con indicadores efectivos de posicionamiento, innovación tecnológica y métodos de gestión; así como eficiencia en los costes de fabricación y utilización del talento humano.

## CONCLUSIONES

Es indispensable que la modernización productiva de las PYME se fundamente en la incorporación sistemática del avance tecnológico, con el propósito de alcanzar aumentos sostenidos en términos de productividad, frente a la revolución tecnológica que tiene lugar en el mundo, como expresión propia de competencia internacional. De allí, que las PYME están comprometidas a realizar esfuerzos en cuanto a asimilar conocimientos técnicos, multiplicar la inventiva y realizar mayor inversión en la investigación y desarrollo.

Este tipo de desafío para las PYME no es sólo una cuestión de sobrevivencia, no únicamente desde el punto de vista cuantitativo sino, preferentemente cualitativo. Este tipo de empresas requiere acopiar aprendizajes y experiencias productivas, desarrollar sus habilidades de absorción y acumulación de capacidades tecnológicas, mejorar sus destrezas a la hora de negociar y vincularse con las grandes

empresas, pero sobre todo, es imprescindible pasar de ser productores y proveedores de productos simples, estandarizados de bajo contenido tecnológico y, por ende, de bajo valor agregado, a ser fabricantes de mercancías más complejas e intensivas en conocimiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme. (5ta ed.). Caracas, Venezuela.
- Cavaler, V. y otros. (2010). *Tecnologías de la información*. Publicaciones de la Universitat Oberta de Catalunya. 1ª Ed. Edición FUOC. España. [Consulta: 2020, Junio 21].
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2012). *Perspectivas económicas de América Latina 2013*. Políticas de Pymes para el cambio estructural. Ediciones CEPAL. [Documento en línea]. Disponible: <http://aothnuo.cedla.org/obess/sites/cedla.org.obess/files/PERSPECTIVAS%20ECONOMICAS%20A%20LATINA%202013.pdf>. [Consulta: 2021, Marzo 5].
- Drucker, P. (1995). *Workshop on Innovation in firms*. Oslo, 30 October-1 November.
- Dunning, J. (1995), 1995. «Reappraising the Eclectic Paradigm in an Age of Alliance Capitalism.» *Journal of International Business Studies* 26 (3): 461-91. doi:10.1057/palgrave.jibs.8490183.
- El Manual de Oslo (OCDE) (2010), *Innovación UNED* [http://portal.uned.es/portal/page?\\_pageid=93,23280929&\\_dad=portal](http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,23280929&_dad=portal)
- Hernández R., Fernández C. y Baptista I. 2010. *Metodología de la investigación*. Editorial Mc. Graw – Hill. México

Hurtado y Toro (2000). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. Valencia. Editorial Clementes.

Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) (1999)  
<http://www.iesa.edu.ve/conoce-al-iesa/resena-historica>

Koontz, H. y O'Donnell, C. (2008). *Administración*. México. Mc Graw Hill.

López, N. 2009. *Un enfoque pluriparadigmático para la competitividad inspirada en la innovación de las Pymes en la postmodernidad*. [Documento en línea]. Disponible:  
[www.eumed.net/tesis/2009/njlg/](http://www.eumed.net/tesis/2009/njlg/).  
[Consulta: 2021, Enero 23].

Porter, M. 1980. *Estrategias Competitivas*. Continental, México.

Reta, M. (2008). *Políticas para la competitividad*. Pyme Hoy, 4 (31) 9

Sánchez, D. 2012. El impacto de las TICs en el desempeño de las Pymes en el Ecuador Año 2010 - cantones San Cristóbal e Isabela, provincia de Galápagos. Universidad Técnica Particular de Loja. [Documento en línea]. Disponible:  
<http://cepra.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3154/1/1038152.pdf>. [Consulta: 2021, Enero 24].

Unión Europea (2006: *La nueva definición de PYME*  
[http://europa.eu.int/comm/enterprise/enterprise\\_policy/sme\\_definition/index\\_es.htm](http://europa.eu.int/comm/enterprise/enterprise_policy/sme_definition/index_es.htm)

Vanderberg, W. (2007). *Connecting absorptive capacity and open innovation*. CAS