



TIC PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES

Autora: Dianosky Yoleida Pulido Gutiérrez (UNELLEZ)
Barinas, Venezuela
dianosky6972@hotmail.com

RESUMEN

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son la base fundamental de una economía sólida, por lo tanto deben diseñar estrategias gerenciales acordes a sus características que les permitan mejorar su desempeño. En la actual sociedad de la información, para la construcción de dichas estrategias el acceso y uso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) parece jugar un papel clave. Bajo esta premisa, en el presente ensayo se abordan aspectos referidos a las PYMES y las TIC, con el propósito de determinar la importancia de las TIC para el desarrollo de las PYMES. Se concluye que el acceso y uso de las TIC por parte de las PYMES, constituye una importante innovación que podría mejorar su productividad y competitividad, siempre y cuando se adopten otras estrategias que permitan superar los obstáculos y restricciones que enfrentan estas empresas para su desarrollo.

Palabras clave: PYMES, TIC, Productividad, Competitividad.

Fecha de Recepción: 29-06-2011

Aceptación: 13-07-2011



ICT TO IMPROVE PRODUCTIVITY AND COMPETITIVENESS OF SMES

ABSTRACT

Small and medium enterprises (SMEs) are the foundation of a strong economy, therefore management strategies should be designed according to their characteristics that enhance their performance. In today's information society, for the construction of such strategies to access and use of information technologies and communication technologies (ICT) seems to play a key role. Under this premise, in this research document discusses issues related to SMEs and ICT in order to determine the importance of ICT for the development of SMEs. We conclude that access to and use of ICT by SMEs is an important innovation that could improve their productivity and competitiveness, as long as they adopt other strategies to overcome obstacles and constraints faced by these companies for their development.

Key words: SMEs, ICT, Productivity, Competitiveness.

Date Received: 29-06-2011

Acceptance: 13-07-2011



295

INTRODUCCIÓN

Desde la década de los ochenta, se ha reconocido la importancia de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), en el desarrollo económico tanto de los países industrializados como en desarrollo. Su progresiva importancia en el crecimiento económico de los países, se debe fundamentalmente a la generación de empleo, pues su capacidad para utilizar mano de obra poco cualificada durante las fases iniciales de los procesos de industrialización, las convierte en factores determinantes de la estabilidad social; además contribuyen con la democratización del capital y la distribución regional del ingreso, al estar menos concentradas en las áreas industriales. Independientemente de su grado de desarrollo tecnológico, las PYMES cumplen un papel importante como generadora y distribuidora del ingreso nacional, en la promoción al espíritu empresarial y en la diversificación productiva, gracias a la mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado y emprender proyectos innovadores.

En Venezuela, según cifras del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2009) las PYMES constituyen el mayor número de empresas, esto aunado a las ventajas antes señaladas, hace que estas compañías representen un modelo alternativo de negocio que contribuye al alivio de la pobreza y al proceso de desarrollo económico. Sin embargo y, a pesar de estos elementos diferenciadores, que la hacen un estrato atractivo para el fomento, las PYMES venezolanas no han podido ser las impulsoras de un sistema productivo basado en el uso eficiente de los recursos humanos, la tecnología y la productividad.

Para Pulido (2002), muchas de estas dificultades son consecuencia básicamente de que las PYMES se caracterizan por practicar una tradicional idiosincrasia gerencial, dado que la gestión financiera y administrativa llevada por sus gerentes o propietarios está basada en enfoques, normas y reglas empíricas, situación que los ha llevado a desconocer la importancia de disponer de

información sistemática, oportuna y confiable para el manejo eficiente de su negocio. Estos empresarios reconocen la importancia de los recursos económicos, materiales y humanos, pero desconocen que existe un nuevo recurso que da soporte operacional a la organización y que ha tomado relevancia en el mundo globalizado y competitivo. Este recurso es la información, donde las TIC juegan un papel preponderante por ser más que un medio de información y comunicación, pues brindan la oportunidad de superar muchos de esos obstáculos, al facilitar la ampliación de sus actividades comerciales y permitir que la información de la empresa se globalice, lo que puede convertirse en un elemento de competitividad para la compañía.

Por lo antes expuesto, en el presente ensayo se parte de la tesis de considerar a las TIC como vectores estratégicos para la competitividad y productividad de las PYMES. En este sentido, se realizan algunas consideraciones generales sobre las PYMES y las TIC, con lo cual se busca mostrar la importancia que tiene para las PYMES el aprovechamiento de estos nuevos recursos tecnológicos para crecer competitivamente. Finalmente se presentan las conclusiones derivadas del estudio.

CONSIDERACIONES GENERALES DE LAS PYMES

Las PYMES suelen conceptualizarse de distintas formas entre los países e inclusive puede haber discrepancias entre los organismos gubernamentales de un mismo país, pero comúnmente se acepta que este sector agrupa a las empresas que emplean menos de 100 trabajadores, el cual a su vez constituye la caracterización más elocuente del tejido empresarial de cualquier nación, sea desarrollada o subdesarrollada.

De hecho en el caso particular de Venezuela, según cifras del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2009) para el año 2004, el 90,6% de los



establecimientos manufactureros correspondía a la categoría de pequeños y medianos, con una tasa de absorción del empleo del 35,8%, además les pertenecía el 24,8% de los sueldos y salarios pagados a la mano de obra fabril. Estos datos no difieren de los reportados en otros países, como por ejemplo: Costa Rica, donde se estima que el 98,2% de las empresas emplean menos de cien (100) trabajadores (Castillo y Cháves, 2001). En el caso de Nicaragua se considera que el 99,9% de las empresas del sector industrial son PYME, en Guatemala el 90,1% de sus empresas poseen menos de cien (100) empleados (Hernández, 2003), mientras que en El Salvador se estima que el 91% de las empresas son micro, pequeñas y medianas (Martínez y Beltrán, 2002). En otros países con economías de mercado las cifras son similares a las señaladas anteriormente, toda vez que se estima que el 97,3% de las empresas de estos países pueden clasificarse como PYMES (Monge, Alfaro y Alfaro, 2005).

Indiscutiblemente, las cifras anteriores nos indican que las PYMES constituye el mayor número de unidades económicas en cualquier economía, esto aunado a su contribución con la tasa de crecimiento económico, mediante la generación de empleo y la diversificación productiva, gracias a la mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado y emprender proyectos innovadores, las convierten en un modelo alternativo de empresa que permite motorizar el desarrollo económico de los países. Sin embargo, las PYMES venezolanas no han podido ser el impulsor del sistema productivo, dado que su aporte a la producción y a la creación de valor es moderado (INE, 2009).

Para Soriano (2005), una de las principales causas del fracaso de las PYMES venezolanas se centra en los problemas que tienen para controlar sus actividades operativas. Problemas que se reflejan en la dificultad para manejar los créditos y las cobranzas, manejo inadecuado de los inventarios y de la tecnología, entre otros. Al respecto, Peña y Bastidas (2004), afirman que las PYMES deben

superar ciertas debilidades, tales como el acceso al financiamiento, a materias primas y a los avances tecnológicos, entre otras.

De acuerdo con Uzcátegui (s.f.), presidente de Empresarios por Venezuela (Empreven), el principal problema que enfrentan las PYMES es la capacitación, información y acceso a la tecnología. Al respecto, señala que las PYMES necesitan capacitación para poder acceder a la tecnología y elevar su competitividad. Por lo menos 90% de ellas no tienen acceso a Internet, y por lo tanto, desconocen todas las alternativas disponibles para obtener financiamiento, apoyo y con qué facilidades. No saben cómo obtener dólares o cómo exportar, entre otras dificultades. El presidente de Empreven asegura que el déficit tecnológico es inmenso, dado que hay una deficiencia relacionada con las TIC, pues las PYMES venezolanas, en su mayoría no trabajan con mucha tecnología, a diferencia de los países europeos, donde los pequeños empresarios tienen por lo menos una computadora, acceso a Internet y reciben información vía satelital. La situación no sólo es no tener acceso a Internet sino que los micros, pequeños y medianos empresarios venezolanos no saben manejar las computadoras. Así que además es necesario capacitarlos para que puedan entrar en el mundo de la tecnología.

En este orden de ideas, Jiménez (2006), considera como principales barreras para la adopción de las TIC por parte de las PYMES, además de los costos de adquisición de equipos y software, la dificultad para identificar las ventajas concretas que representa para el negocio la adopción de estas tecnologías, resistencia al cambio y aspectos culturales, recurso humano escaso y poco cualificado para manejar los proyectos que emplean tecnologías de la información y una falta de oferta de servicios de asesoría adecuada a sus necesidades.



Asimismo, un estudio realizado por Zevallos (2007), relacionado con las restricciones del entorno a la competitividad empresarial en América Latina, muestra los obstáculos que según los empresarios enfrentan las PYMES y que afectan su competitividad. La investigación se realizó en ocho países, incluyendo Venezuela y se encontró que los temas de la innovación y la tecnología aparecen entre los últimos obstáculos. Lo que significa que los empresarios lo perciben como una barrera, pero de menor importancia. Sin embargo, para el autor, tales temas constituyen los pilares sobre los cuales las empresas construyen sus ventajas competitivas a mediano y largo plazo, dado que, la competitividad de las empresas es resultado de las mejoras en la productividad de los factores y, a su vez, éstas son una consecuencia de procesos permanentes de innovación, la cual es derivación de la mejora y adaptación tecnológica.

Estas barreras ayudan a explicar la brecha digital existente entre las PYMES y las grandes empresas, que no parece acortarse dado el contexto que caracteriza la realidad de estos empresarios, la cual es el reflejo de una condición de subdesarrollo en donde los aspectos culturales y sociales trascienden lo tecnológico y tienden a acrecentar la brecha en productividad que existe entre las empresas grandes y pequeñas.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

La información y la tecnología son factores decisivos para la globalización y, gracias a ellas, la globalización se ha acentuado y ha tenido un mayor efecto económico debido principalmente a las nuevas tecnologías que han permitido desarrollar sistemas de información eficaces (Castells, 2004). Es así como, en la evolución de la sociedad de la información, las TIC juegan un papel importante, al favorecer la transición de las sociedades industrializadas del mundo globalizado a la sociedad de la información.

Las TIC de acuerdo con Marqués (2000) son incuestionables y forman parte del mundo que nos rodea. Amplían nuestras capacidades físicas y mentales y las posibilidades de desarrollo social. Se incluyen en el concepto de TIC los medios e instrumentos que se emplean para hacer posible la transmisión de la voz, datos, videos e imágenes en forma digital. Es decir, aquellos medios digitales que nos permiten comunicarnos, así como tener acceso, crear y procesar todo tipo de información. Ejemplos de TIC son: los teléfonos, el fax, las computadoras, los programas de computación, la televisión y la Internet.

Estas nuevas tecnologías provocan continuas transformaciones en nuestras estructuras económicas, sociales y culturales e inciden en muchos de los aspectos de la vida, por ejemplo: el acceso al mercado de trabajo, la salud, la gestión de gobierno, la gestión económica, el ocio, la comunicación, la información, la manera de percibir la realidad y de pensar, la organización de las empresas e instituciones, sus métodos y actividades, la forma de comunicación interpersonal y la educación. Su gran impacto en todos los ámbitos de la vida hace cada vez más difícil que podamos actuar eficientemente prescindiendo de ellas.

Los beneficios de las TIC se traducen en una serie de funciones que facilitan el trabajo de las personas, las empresas y el gobierno, pues todo trabajo requiere de información para realizarlo, un determinado procesamiento de datos y frecuentemente la comunicación con otras personas; y esto es precisamente lo que ofrecen las TIC. Para Marqués (2000) estas tecnologías básicamente nos proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación.

De igual manera, Serrano y Martínez (2003) señalan entre los beneficios de acceder a las TIC los siguientes:



- Oportunidades económicas: El comercio electrónico a través de internet abre nuevos caminos para el comercio internacional.
- Costos de exclusión: Los servicios con base en las TIC reducen sustancialmente los costos por concepto de transporte. Debido a las distancias y al aislamiento del medio rural con respecto a las urbes, para comunicarse y obtener información los miembros de comunidades rurales deben viajar grandes distancias. Esta situación provoca la pérdida de oportunidades de empleo y otras de índole económica.
- Mejoramientos de los servicios públicos: Las TIC ofrecen instrumentos poderosos para mejorar la eficiencia, la calidad y el alcance de servicios públicos que son importantes para lograr el alivio de la pobreza. Las TIC también pueden ampliar la participación política y aumentar la transparencia del gobierno, a través del gobierno electrónico.

Para Ueki, Tsuji y Cárcamo (2005), las TIC son una herramienta efectiva para superar los obstáculos que enfrentan las PYMES y facilitar el comercio, toda vez que facilitan el acceso a la información; mejoraran la gestión administrativa interna; la gestión de productos y el control de calidad; aumentan la productividad por medio del mejoramiento de la gestión interna según los enunciados precedente; facilitan la colaboración con otras empresas; permiten buscar economías de escala y lograr nuevas oportunidades comerciales.

De todos los elementos que integran las TIC, sin duda el más eficaz y revolucionario es la Internet, pues se ha convertido en una herramienta de información para la sociedad, ya que a través de ella se pueden realizar una infinidad de tareas, tales como contactar con foros telemáticos y personas de todo el mundo, localización inmediata de cualquier tipo de información, realizar transacciones bancarias, comprar libros, realizar cursos en línea, etc.

Para Serrano y Martínez (2003) Internet puede verse como una red de millones de computadoras interconectadas donde se puede intercambiar información y se pueden correr múltiples operaciones. Pero también Internet es un poderoso medio de comunicación, de educación, entretenimiento y más recientemente, una herramienta para el comercio electrónico. La Internet se ha convertido en una poderosa herramienta para llevar a cabo diversas actividades administrativas, productivas y comerciales por parte de cualquier empresa, tales como bajar software, capacitar a sus empleados, comunicarse con proveedores y clientes, realizar transacciones bancarias, pagos a proveedores y empleados, entre otras.

Monge, Alfaro y Alfaro (2005), señalan que, aunque se desconocen todas las implicaciones de esta nueva revolución tecnológica sobre la economía de un país, existe cierto consenso en el sentido de que si las empresas, en especial las PYMES, no adoptan estas nuevas tecnologías en sus estrategias de compra y venta (*ebusiness*), posiblemente no podrán sobrevivir en el nuevo entorno internacional. Esto se debe a que en la mayoría de los países, la adopción de las TIC está siendo llevada a cabo, primeramente, por las empresas grandes, lo que tiende a acrecentar aún más la diferencia en productividad y competitividad que existe entre estas empresas y las PYMES.

A pesar de que las TIC han demostrado ser instrumentos altamente útiles para cualquier persona, y necesarios para toda empresa, existen limitaciones originadas básicamente por diferencias socioeconómicas y educativas entre todas las actividades y estratos sociales que dificultan el acceso y uso a estas tecnologías. Esta situación de acuerdo con Serrano y Martínez (2003) se conoce como brecha digital y se define como la separación que existe entre las personas, empresas, países, etc. que utilizan las TIC de manera habitual en sus actividades diarias y aquellas que no tienen acceso a las mismas y aunque las



tengan no saben cómo utilizarlas. Estos autores señalan que la brecha digital puede ser entendida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y a la educación mediante las TIC, de allí se deduce que la brecha digital no se relaciona solo con aspectos tecnológicos, sino que es una combinación de factores socioeconómicos, de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática, entre otros.

Es así como, en general los gobiernos conscientes de los efectos de la brecha digital y en aras de mejorar las condiciones de vida de la población, crean y apoyan proyectos tecnológicos con beneficio potencial para la población. La Asamblea General de las Naciones Unidas en la declaración de principios de Ginebra (2003), establece su interés en promover una mayor incorporación del uso de las TIC por parte de las empresas, especialmente las PYMES, pues reconocen que las TIC son un importante factor que propicia el crecimiento, ya que mejoran la eficacia e incrementan la productividad de éstas empresas (PYMES).

Es necesario entonces, que las PYMES transformen los métodos tradicionales de trabajo y empiecen a adoptar la tecnología como una estrategia para potenciar el negocio, para lograr un crecimiento sostenido y obtener una verdadera ventaja competitiva, hecho que motivó la realización del presente estudio, el cual pretende contribuir a concienciar a estas empresas sobre la importancia de acceder y usar las TIC, toda vez que la información y el conocimiento se ha convertido en una herramienta importante para que los países y grupos sociales evolucionen a mejores niveles de desarrollo y para que las empresas, especialmente las PYMES puedan mejorar su competitividad en una era marcada por la globalización y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

TIC PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES

Es evidente que las TIC constituyen una herramienta fundamental para mejorar la competitividad en todos los sectores de la sociedad, es decir, en las personas, las empresas y el gobierno, pero sus beneficios mayoritariamente se observan en el sector productivo. Para Castells (2001), internet está transformando la práctica empresarial en su relación con los proveedores y los clientes, en su gestión, en su proceso de producción, en su cooperación con otras empresas, en su financiación y en la valoración de las acciones en los mercados financieros. El uso apropiado de internet se ha convertido en una fuente fundamental de productividad y competitividad para toda clase de empresa.

Monge, Alfaro y Alfaro (2005), señalan que estudios recientes, apoyan la noción de que el acceso, uso y adopción de las TIC por parte de las PYMES, constituye una importante innovación que podría mejorar su productividad y competitividad, siempre y cuando se adopten otras estrategias que combatan los obstáculos y restricciones que enfrentan estas empresas para su progreso, pues como se observa los problemas de las PYMES son inherentes a su desarrollo, lo que ha originado que estas empresas enfrenten el día a día sin suficientes herramientas para competir.

En este orden de ideas, Castells (2004), indica que el conocimiento y la tecnología pueden generar capital, en cambio, con capital, pero sin tecnología y conocimiento, se compromete la permanencia de ese capital. Por ello, el autor considera a la información y al conocimiento como las variables decisivas en la productividad y en la competitividad.

Por otra parte, Lozano (2004), afirma que para ser competitivos en una economía global y abierta se requieren herramientas informativas que garanticen una respuesta adecuada a las inquietudes, tanto de la organización como de los



clientes. Agrega que en estos momentos caracterizados por una marcada competencia y evidente desarrollo tecnológico, los sistemas de información son un elemento clave para manejar estratégicamente y operativamente los factores competitivos expresados mediante precios y calidad del producto o del servicio.

Heeks (2002), señala la importancia de la adopción de las TIC para el mejoramiento de la productividad de las empresas, al resaltar el papel que la información juega en los procesos y en los resultados de cualquier gestión empresarial. Este autor indica la importancia de las TIC en el procesamiento de datos, al convertirlos en información valiosa para el usuario, así como en la comunicación, como mecanismo para transferir datos desde una fuente hasta un receptor. Además, con respecto al papel de las TIC en los resultados de la gestión de una empresa, éste está asociado con el proceso de aprendizaje y con la toma de decisiones, toda vez que la información es un insumo fundamental para la toma de decisiones y para la ejecución de las mismas. Por ello, argumenta que el apoyo de las TIC al aprendizaje, a la toma de decisiones y a las operaciones, constituye su verdadera contribución a la mejora de la productividad y la competitividad de las empresas.

Considerando lo anterior se debe señalar, que las PYMES deben adoptar estas nuevas tecnologías (TIC) a fin de mejorar su productividad y competitividad, mediante el establecimiento de estrategias que le permitan el aprovechamiento de estos nuevos recursos tecnológicos para sobrevivir en un mercado cada vez más exigente e informado. En este sentido, el uso de los equipos de computación en los procesos administrativos, de producción y venta se puede reflejar en actividades como: manejo de procesos productivos, contabilidad de costos, control de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, control de inventarios, análisis del comportamiento de las ventas, entre otros.

Asimismo, se debe tener en cuenta que la Internet, es una herramienta que permite llevar a cabo diversas actividades administrativas, productivas y comerciales por parte de cualquier empresa. Por lo tanto, las PYMES pueden utilizarla en actividades como capacitar a sus empleados, comunicarse con proveedores y clientes, en sus estrategias de compra y venta a través del comercio electrónico, mediante Business to Business (B2B) o la realización de compras a empresas proveedoras y Business to Consumer (B2C) o el vender directamente a sus clientes por medio de la red; en el servicio y apoyo al cliente; el mercadeo; en los procesos de innovación (permiten la innovación y prueba de nuevos diseños de productos a muy bajo costo) y en sus operaciones con la banca y con el gobierno a través del Business to Government (B2G), participando en licitaciones públicas, compras al Gobierno y otras transacciones con entidades públicas por medio de la Internet.

A MANERA DE CONCLUSION

Las TIC constituyen una herramienta fundamental para mejorar la competitividad en todos los sectores de la sociedad, es decir, en las personas, las empresas y el gobierno, pero sus beneficios mayoritariamente se observan en el sector productivo. Los estudios sugieren que en los países desarrollados las pequeñas empresas hacen un alto uso de las TIC y de allí derivan su competitividad, sin embargo, de acuerdo con la revisión bibliográfica relacionada con los obstáculos que enfrentan las PYMES, en Venezuela, este tipo de empresas hace poco uso de las tecnologías de la información y la comunicación lo cual representa una limitación a la hora de mejorar su competitividad en un mundo cada vez más globalizado.

El aspecto cultural juega un papel importante en el uso de las TIC por parte del sector productivo. En nuestros países buena parte de los gerentes o dueños



de PYMES son personas ajenas a las tecnologías, que conocen muy bien la base de su negocio, pero no necesariamente tienen los conocimientos que les permitan acceder a estas nuevas tecnologías. Muchos de ellos son emprendedores empíricos para los cuales las TIC representan algo desconocido y sobre todo un gasto, no una inversión. Es necesario que las pequeñas empresas transformen los métodos tradicionales de trabajo y que empiecen a adoptar la tecnología como una estrategia para potenciar el negocio, para lograr un crecimiento sostenido y obtener una verdadera ventaja competitiva. Por lo tanto, para que una pequeña o mediana empresa adopte estas tecnologías en forma exitosa sus directores deben comprender la forma y las ventajas de utilizarlas y compartir esa información con sus empleados.

Por otra parte, el Estado puede promover el uso de las TIC en las PYMES, mediante la profundización del desarrollo de gobierno en línea en todos los temas de registros y transacciones con el sector empresarial. La informatización del Estado y las opciones de adelantar trámites frente al mismo utilizando medios electrónicos pueden ser una fuerza determinante en la adopción de la tecnología por parte de estas empresas.

De igual manera, se deben establecer programas de sensibilización, formación y capacitación dirigidos a los dueños o gerentes de las PYMES en temas relacionados con las TIC y su implicación sobre la capacidad de innovación y competitividad empresarial. Debe tenerse cuidado en mostrar que las tecnologías no son un fin en sí mismas sino un medio para desarrollar eficiencias e incrementar la generación de valor.

Las TIC tienen un papel fundamental en las PYME, al ser un apoyo indiscutido para mejorar los procesos administrativos y financieros, reduciendo costos y aumentando la productividad. Pero, sobre todo, es vital para ellas tener

una actitud de fomento para crear una empresa innovadora en todos los procesos de negocios, que busque utilizar las herramientas de Internet para tal fin.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Castells, M. (2001). La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, Empresa y Sociedad. Barcelona-España: Plaza & Janés Editores, S. A.
- Castells, M. (2004). Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa. Disponible en <http://www.lafactoriaweb.com/articulos/castells7.htm#>. [Consulta: 2010, Noviembre 10]
- Castillo, G. y Cháves, L. (2001). PyMES: Una Oportunidad de Desarrollo para Costa Rica. Costa Rica: FUNDES.
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. (2003). Declaración de principios de Ginebra. Disponible en <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>. [Consulta: 2011, febrero 20]
- Heeks (2002). i-Development not e-Development: Special issue on ICT's and Development. Journal of International Development. Vol 14,1-11.
- Hernández, R. (2003). Competitividad de las MIPYME en Centroamérica: Políticas de fomento y "mejores prácticas". Comisión Económica para América Latina (CEPAL) y Agencia Alemana de Cooperación Técnica (GTZ).
- Instituto Nacional de Estadística. (2009). Anuario Estadístico 2007. Caracas: Ministerio de Planificación y Desarrollo.
- Jiménez, C. (2006). Tecnologías y Pymes en Venezuela. Disponible en: <http://puntobiz.blogspot.com/2006/07/tecnologa-y-pymes-en-venezuela.html>. [Consulta: 2010, Julio, 05].
- Lozano, B. (2004). La contabilidad como un sistema de información proactivo ante el cambio de paradigma. Disponible en



<http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num11y12/doc24.htm>.

[Consulta: 2010, Noviembre 15]

- Marqués, P. (2000). Las TICs y sus aportaciones a la sociedad". UAB. Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación. Disponible en: <http://www.dewey.uab.es/pmarques/tic.htm> [Consulta: 2010, Octubre 09]
- Martínez, J. y Beltrán, E. (2002). Desafíos y Oportunidades de las PYMES salvadoreñas: Construyendo una Agenda de Desarrollo. Costa Rica: FUNDES.
- Monge, R., Alfaro, C. y Alfaro, J. (2005). TICs en las PYMES de Centroamérica. Impacto de la Adopción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Desempeño de las empresas. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Peña, A. y Bastidas, M. (2004). La pequeña y mediana empresa ante el fenómeno inmanente de la globalización. Actualidad Contable. Año 7 N° 9, 52-60. Venezuela.
- Pulido, D. (2002). Evaluación del Sistema de Acumulación de Costos de la Industria Panadera. Municipio Barinas, Estado Barinas, Año 2002. Trabajo de Grado de Maestría no publicado. Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela.
- Serrano, A. y Martínez E. (2003). La Brecha Digital. Mitos y Realidades. Publicaciones@uabc.mx/. Disponible en: <http://www.uabc.mx/> (Consulta: Septiembre, 28 2009).
- Soriano, C. (2005). El 80% del las Pymes Fracasa antes de los Cinco Año y el 90% no llega a los Diez Años ¿Por Qué?. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/ochentapy.html> (Consulta: Octubre, 2009 08).

- Ueki, Y., Tsuji, M. y Cárcamo, R. (2005). Tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) para el fomento de las pymes exportadoras en América Latina y Asia oriental. CEPAL. Disponible en: <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/26929/Serie%20Web%2033.pdf> (Consulta: abril, 2011 10).
- Uzcátegui, A. (s.f.). Pymes vs Cooperativas. ¿Cuál es el camino?. Bussines On Line. Disponible en: <http://www.bvonline.com.ve/276/cover.html> [Consulta: 2010, Noviembre 15].
- Zevallos, E. (2007). Restricciones del entorno a la competitividad empresarial en América Latina. Costa Rica: FUNDES.





Dianosky Yoleida Pulido Gutiérrez
Email: dianosky6972@hotmail.com

Dianosky Yoleida Pulido Gutiérrez nace en Barinas estado Barinas. Es Licenciada en Contaduría Pública y Licenciada en Administración, egresada de la Universidad de los Andes (ULA-1998) con la distinción Cum Laude. Magíster Scientiae en Administración de la Universidad de los Andes (ULA-2004). Actualmente cursa estudios de Doctorado en Gerencia Avanzada en la Universidad Fermín Toro.

En el año 2000 ingresa como docente a dedicación exclusiva de la Universidad Experimental de los de los Llanos Ezequiel Zamora (UNELLEZ) mediante concurso de oposición docente, desempeñándose en el Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social como profesora con la categoría de Agregado. Ha ocupado diversas posiciones gerenciales, entre ellas, Jefe del Subproyecto Contabilidad Avanzada de la carrera Licenciatura en Contaduría, Jefe del Subproyecto Contabilidad III de la carrera Licenciatura en Contaduría, Jefe del Subprograma Prácticas Profesionales del Programa Ciencias Sociales, Jefe del Programa Ciencias Sociales.

Ha sido acreditada en el Programa de Promoción al Investigador (PPI-2008) y en el en el Programa de Estímulo a la Investigación (PEI-2011). Su línea de Investigación es la de sistemas contables, administrativos y de información y pequeña y mediana empresa (PYMES). Ha participado en diversos cursos de actualización y ampliación de conocimientos. Ha sido tutora de varios trabajos de investigación a nivel de pregrado y postgrado y ponente en eventos científicos.