

# LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS ANTE EL RETO DE LA TRANSCOMPLEJIDAD

Pedro Pablo Escalante Duque\*

## RESUMEN

Producto de la globalización y las subsecuentes oportunidades de negocios, se han establecido diversidad de pequeñas y medianas empresas (pyme's). Actualmente, estas entidades se desenvuelven en un ambiente caracterizado por la presencia de las tecnologías de información y comunicación (TIC's). Se realizó una investigación, donde se seleccionaron en forma intencional seis organizaciones del Municipio San Cristóbal del Estado Táchira y se observó que estas organizaciones deben destinar mayor inversión en talento humano, buscar la automatización de todos y cada uno de sus procesos, tanto los productivos como los administrativos y comprender que el internet una oportunidad innegable de incursionar en nuevos mercados, físicos o virtuales. Deben estar atentas a los cambios y tener la capacidad de adaptarse. La complejidad según Morín (2003) son procesos inacabados y no siempre la realidad es lo que parece, por tanto, gerenciar en este contexto no es tarea fácil, sin embargo, se presentan grandes oportunidades de negocio donde el área de influencia en el planeta.

**Palabras Clave:** pyme's, TIC's, complejidad, cambios.

## SMALL AND MEDIUM-SIZED COMPANIES FACED WITH THE TRANSCOMPLEXITY CHALLENGE

### ABSTRACT

Product of globalization and the subsequent business opportunities have been established diversity of small and medium enterprises (SME's). Currently, these entities operate in an environment characterized by the presence of information and communication technologies (ICTs). An investigation was conducted, which intentionally selected six organizations in the municipality of San Cristobal Tachira State and found that these organizations should allocate more investment in human talent, go to the automation of each and every one of its processes, production and administrative and understand that the Internet is an undeniable opportunity to enter new markets, physical or virtual. They must be alert to changes and be able to adapt. The complexity as Morin (2003) are completed and processes are not always the reality is what it seems, therefore, managing in this context is not easy, however, presents great business opportunities where the catchment area on the planet.

**Keywords:** SMEs, ICTs, complexity, changes.

---

\* Pedro Pablo Escalante Duque. Licenciado en Contaduría Pública. Especialista en Contaduría, Mención Auditoría. Profesor Agregado Universidad de Los Andes, Núcleo Universitario "Dr. Pedro Rincón Gutiérrez". San Cristóbal, Táchira, Venezuela. e-mail: pescal@ula.ve

Recibido: 25-02-10

Aceptado: 17-04-10

**Las pyme's:** El dinamismo de la economía producto de la globalización ha motorizado el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas (pyme's) en todo el contexto mundial. En Venezuela, se agrega la expansión demográfica, con su consecuente demanda de bienes y servicios, entre otros factores que han contribuido a un acelerado crecimiento de este sector empresarial. Así mismo, el ambiente socioeconómico donde se desarrollan, la presencia de gremios empresariales y la participación cada día más acentuada del Estado y la sociedad inciden en los parámetros utilizados para explicar su existencia, y desde luego, los criterios mundiales relacionados con la cantidad de trabajadores activos y el volumen de los ingresos promedios que se obtienen, contribuyen a establecer una definición.

En Venezuela, según el Decreto N° 6.215 con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social (2008), las pyme's son explotaciones industriales, comerciales o de servicio que anualmente, en promedio, emplean hasta cincuenta trabajadores y venden hasta cien mil unidades tributarias (UT) –para pequeñas empresas-; y emplean entre cincuenta a cien trabajadores y venden entre cien mil una y doscientos cincuenta mil unidades tributarias (UT) –para medianas empresas- en el país estas organizaciones (mayoritariamente familiares) han tenido gran auge en las últimas décadas.

La empresa familiar según Rus y Rodríguez (2005) "...tiene, en su identidad como empresa, las mismas características que cualquier otra. La diferencia es su conexión con una familia, o grupo familiar, que posee una influencia directa en el gobierno, en la dirección y en el control" (p. 21).

Producto de la crisis económica mundial, los recursos de los que disponen las pyme's son limitados, en consecuencia deben ser administradas bajo principios gerenciales que tomen en cuenta esta restricción, adicionalmente, el mercado va más allá del ámbito geográfico y los negocios trascienden de lo físico a lo virtual. Estas organizaciones se enfrentan a constantes y acelerados cambios en lo económico y tecnológico. Sin embargo, por ser mayoritariamente producto de la inversión familiar comúnmente se observa la carencia de personal profesional en el desarrollo de sus actividades.

Por ejemplo, las pyme's por la obligación de cumplir con las normas tributarias se ven en la necesidad de contratar los servicios de un Contador que lleve sus cuentas, estas cuentas se limitan a presentar en forma de estados financieros los ingresos, los costos y los gastos declarados ante el fisco, en muchos casos estos estados financieros difieren mucho de la realidad, situación que hace que el profesional de la contaduría pública se convierta en un simple preparador de los estados financieros utilizados como base de las declaraciones y pago de tributos.

Lo señalado refleja que generalmente este recurso es subutilizado por las

pyme's, es decir, no valoran el potencial del profesional de la contaduría pública, quien podría involucrarse en forma más dinámica y protagónica en la organización, proporcionando a la gerencia información relevante, actualizada y oportuna para tomar decisiones y desarrollar de manera óptima la organización.

Lo descrito anteriormente ilustra sólo una arista del cúmulo de situaciones en las que las pyme's limitan su propio desarrollo, al negarse a la inversión en talento humano capacitado, así como, en tecnología, en procesos productivos, en desarrollo de productos e investigación mercados, incluso en alianzas estratégicas que las fortalezcan y conlleven al desarrollo de sus unidades productivas.

**Las TIC's y la globalización:** la gerencia tradicional con sus estructuras piramidales y redes de comunicación rígidamente establecidas, centradas en el negocio, ha quedado atrás para dar paso a una estructura organizativa horizontal, con una profunda preocupación por el contexto (hombre, sociedad, medio ambiente) con mayor y verdadera responsabilidad social, orientada en torno a su talento humano como el motor principal de la empresa, y esta gerencia centrada en el hombre debe tomar en cuenta la subjetividad que lo caracteriza, con su carga de sentimientos, de logros, de ideas, de aptitudes, de valores, de limitaciones, de desaciertos, de temores, de conflictos, entonces, hay que tener presente que lo único seguro es un constante cambio como el hombre mismo.

Esta gerencia está inmersa en un ambiente contradicciones, de posiciones encontradas, de desorden aparente, de cuestionamientos; de supuesto caos, en consecuencia, se desarrolla bajo un ambiente de complejidad. En este sentido, Morín (2003) concibe la complejidad con base en tres principios: en primer lugar el principio dialógico que asocia dos términos que a la vez son complementarios y antagónicos; el segundo: el principio de la recursividad organizacional, donde la causa es efecto y éste a su vez es causa; el producto y el productor se confunden, es decir, un ciclo auto-constitutivo, auto-organizador y auto-productor y el tercero: el principio hologramático donde la parte está en el todo, y el todo está en la parte, es indivisible, al abstraer o separar pedazos y observarlos aisladamente, se ignoran características presentes en el todo; por tanto, el sujeto, el objeto y el contexto forman un todo inseparable.

La realidad es que estas entidades, independientemente de su tamaño, se desenvuelven en un contexto caracterizado por la presencia de las TIC's, este desarrollo tecnológico según Lanz (2001):

(...) obedece a una sola regla implacable: la rentabilización, la expansión de la ganancia, el control de mercados, el posicionamiento frente a rivales (efectivos o potenciales). Esta impulsión interior determina la verdadera fuerza de la innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías. (p.169).

Por tanto, estar a tono con el presente tecnológico, necesariamente, les

facilita su presencia en el mercado, la obtención de información y la comunicación a través del orbe en tiempo real, promueve el comercio electrónico, promete innumerables oportunidades de negocios, en consecuencia, esta realidad las obliga a ser competitivas, a invertir en la formación del talento humano, a fortalecer las relaciones con los clientes y a estar atentas a los cambios y tener la capacidad de adaptarse a los nuevos escenarios que se presentan.

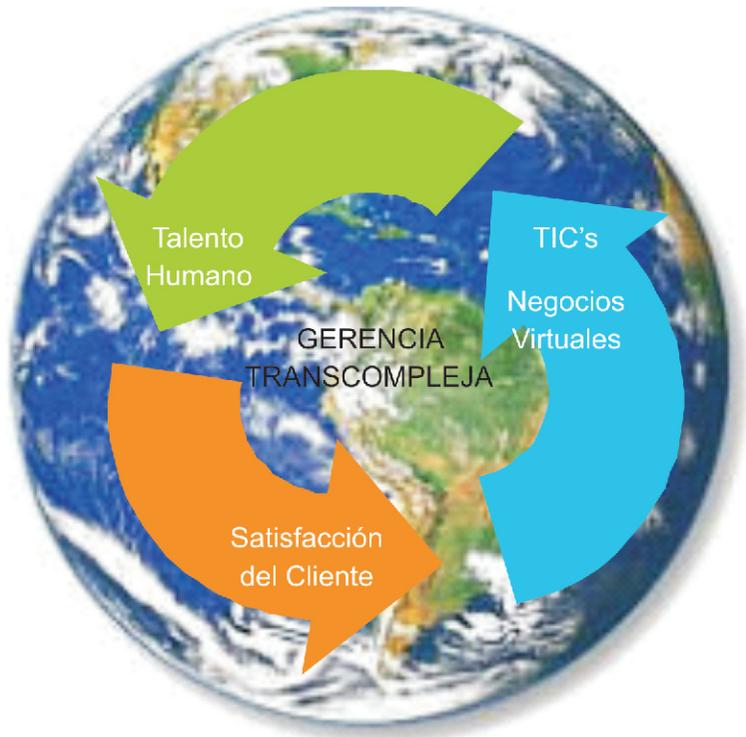


Diagrama N° 1. Visión globalizada de la Gerencia Compleja.  
Fuente: elaboración propia.

Como se observa en el Diagrama N° 1, la globalización ha reducido las distancias, el tiempo, y en consecuencia, ante este nuevo escenario, la legislación que enmarcan toda la actividad empresarial también ha evolucionado, existen leyes nacionales y tratados internacionales que las unifican, por tanto, si bien es cierto que se presentan grandes retos y exigencias a la gerencia, no menos cierto es que se presentan grandes oportunidades de negocio donde el área de influencia es el planeta, ahora el tamaño de la organización no es lo más importante, sino su capacidad de asumir retos, ser competitivos y adaptarse a los cambios.

**Las pyme's en el contexto transcomplejo:** con base en una investigación practicada, donde se seleccionaron en forma intencional seis organizaciones del Municipio San Cristóbal del Estado Táchira, las cuales por el volumen de sus ingresos y la cantidad del talento humano utilizado, se caracterizan como pyme's. Como resultado del estudio se presentan algunas aseveraciones. Se determinó que este tipo de empresas utilizan de forma generalizada los servicios de profesionales como contador público y abogado bajo la figura de profesionales externos contratados; los planes de formación del recurso humano no están enmarcados dentro de una estrategia institucional, sin embargo, se le concede las licencias necesarias al personal para su formación; en su mayoría utilizan únicamente los computadores para procesar información generada en sus procesos productivos, los procesadores no están acoplados con los dichos procesos, y escasamente utilizan el internet como plataforma que les permita su presencia en nuevos mercados. Al respecto se observa tendencia a contratar sólo personal operativo, preferencia por los procesos manuales y por los mercados reales y resistencia a la automatización de los procesos. Estas organizaciones deben estar ganadas a mayor inversión en su talento humano, y abiertas a la automatización de todos y cada uno de sus procesos, tanto los productivos como los administrativos y comprender que el internet una oportunidad innegable de incursionar en nuevos mercados, físicos o virtuales, donde el área de influencia sea el planeta.

Al respecto, Morín (2003), considera que: "la complejidad no es una receta para conocer lo inesperado. Pero nos vuelve prudentes, atentos (...)" (p. 117).

Gerencia ecológicamente responsable: Gil y Toba (2009) afirman: "con el paradigma de lo complejo se incorpora a la noción organizacional lo ecológico y lo planetario, para contextualizar una nueva visión del ser humano, donde su realidad personal sólo es posible en consonancia con un entorno ecológico y sustentable". (p. 71).

Son múltiples los esfuerzos a través de todo el planeta orientados a conservar el ambiente, sin embargo, esta voluntad no es suficiente sin un cambio de pensar y de actuar en el plano individual, es importante la toma de conciencia sobre la depredación de las selvas y los recursos forestales, las emisiones de gases tóxicos, la contaminación de las aguas y los suelos, todas éstas, causas del recalentamiento global. Ocasionado por el mismo hombre en su afán de maximizar las ganancias a expensas de la destrucción de su entorno, de su hábitat, del planeta.

Sin embargo, recientemente se ha observado un cambio de actitud en el ciudadano actual, transferido hasta las organizaciones de las que él es parte, donde el tema ecológico es cuidadosamente ponderado al tomar decisiones, éstas se orientan hacia aquella con menor impacto ambiental.

En síntesis, Morín (2000) plantea: "La unión planetaria es la exigencia racional mínima de un mundo limitado e independiente. Tal unión necesita de

una conciencia y de un sentido de pertenencia mutuo que nos ligue a nuestra Tierra considerada como primera y última Patria". (p. 80).

### **Conclusiones y recomendaciones**

1. La globalización ha reducido las distancias, el tiempo, y en consecuencia, las leyes que enmarcan toda la actividad empresarial también ha evolucionado, por tanto, si bien es cierto que se presentan grandes retos a la gerencia, no menos cierto es que se presentan grandes oportunidades de negocio donde el área de influencia en el planeta, ahora el tamaño de la organización no es lo más importante, sino su capacidad de asumir retos y adaptarse a los cambios.
2. Las pyme's deben destinar mayor inversión en talento humano y migrar hacia la automatización de sus operaciones.
3. El internet le brinda a las pyme's la oportunidad de conquistar nuevos mercados, teniendo presencia virtual.
4. Las pyme`s deben estar prestas a asumir los retos que les imponen los tiempos actuales, tiempos de cambio, tiempos complejos, mejor aún, tiempos transcomplejos; o estarán irremediablemente forzadas al fracaso.
5. El modelo de organización y gerencia empresarial "tradicional" ha perdido vigencia, le está dando paso a un modelo centrado en el sujeto, su entorno y el ambiente.

### **Referencias bibliográficas:**

- Gil O., Ricardo. y Consuelo Toba I. (2009). Hacia una teoría de los modelos organizativos transcomplejos como aspiración socio-eco-planetaria (2008). En *Visión Gerencial*. Año 8, N° 1, enero-junio, Venezuela, Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial. pp. 63-73.
- Lanz, Rigoberto (2001). Diez tesis sobre cultura organizacional transcompleja. En Autor (Comp.), *Organizaciones transcomplejas*. Caracas: IMPOSMO / CONICIT.
- Morín, Edgar (2003). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona, España: Editorial Gedisa.
- Morín, Edgar (2000). *Los siete saberes necesarios a la educación del futuro*. Caracas: Ediciones FACES/UCV.
- República Bolivariana de Venezuela (2008). 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 N° 5.890 (Extraordinario) 31 de julio de 2008.
- Rus R., Salvador y María P. Rodríguez F. (2005). *¿Qué es una empresa familiar?* En Corona, Juan (Coord.), *Manual de la Empresa Familiar*. Barcelona, España: Ediciones Deusto.