

Emprendedor digital: factor clave del éxito en la creación y consolidación de nuevas organizaciones.

Juan Manuel Escobar Lezama

Departamento de Administración de empresas de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Oriente. Núcleo Monagas. Venezuela email: jumesco@cantv.net

Palabras clave: Tecnología, Emprendedor, Digital, Consolidación.

1. Introducción

El violento desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (Tic), han generado profundas transformaciones sociales y culturales en el mundo moderno. El alcance y la magnitud del cambio han sido tan grandes en un periodo de tiempo tan corto que han modificando radicalmente el contexto y la forma en la que tienen lugar las relaciones e intercambios del ciudadano común. El individuo, como parte integral de una sociedad que cambia a gran velocidad producto de una era informatizada, ha modificando su forma de vida, gran parte de sus hábitos sociales, culturales y económicos, han sido sustituidos o acondicionados a las exigencias de la nueva sociedad del conocimiento, transformándose en un individuo que en cierto modo depende, para una mejor calidad de vida, de su adecuación a las nuevas tecnologías de información y comunicación. Para muchos, la aplicación de estas tecnologías en el quehacer diario de sus vidas, representa una herramienta para el subsistir, una forma de estudio o trabajo, un mecanismo forma de elevación del estatus, de proyección social, o una herramienta de subsistencia económica y social. De hecho son muchos los individuos que aprovechan las ventajas potenciales que ofrece la sociedad del conocimiento a través de la red para buscar oportunidades económicas y de negocios, captar nuevos clientes o proveedores, o simplemente descifran la fórmula para mantener su organización activa en un mercado cada día mas exigente y definitivamente mas impregnado de requerimientos tecnológicos.

2. Emprendedor.

El origen del término “emprendedor” parece ubicarse en el autor Cantillon, en su obra publicada en 1755, quien fue el primer autor en utilizar formalmente el término entrepreneur (término en francés) señalando que el factor principal que diferenciaba a los empresarios de los trabajadores contratados por terceros, era la incertidumbre y el riesgo asumido por los primeros.

El término “emprendedor”, es un término que no tiene una aceptación plenamente compartida por las distintas corrientes que escriben sobre el tema (investigadores, empresarios, entes gubernamentales, etc.), siendo común encontrar diferentes definiciones con enfoques diversos del concepto. Por ejemplo: Garrido (1993) lo define como: “cualquiera que dirija un equipo de personas para alcanzar unos fines, que no tienen por qué ser exclusivamente materiales, mediante la aplicación de unos recursos económicos”. Nuño (2001) lo refiere como: “el que crea empresas, el verdadero empresario, con frecuencia el patrón, el propietario”.

En efectos de esta investigación se tomara por definición de emprendedor, la establecida por Carton, Hofer, & Meeks (1997) en su libro “El empresario y espíritu emprendedor, la cual establece que un emprendedor es: “ el individuo, o equipo de personas, que identifica una oportunidad de negocio, reúne los recursos necesarios, crea la empresa y es el último responsable de las consecuencias y el desarrollo de la organización”.

Las personas con capacidad emprendedora, actúan como catalizadores de la actividad económica, aparte de los efectos microeconómicos que logra con la creación de su empresa, influye sobre otros emprendedores, empresarios, y sobre el entorno local donde se desarrolla, lo hace sobre la sociedad. Pues, cada vez que un emprendedor crea un nuevo servicio o producto está abriendo la posibilidad de diseñar y lanzar nuevos productos o servicios complementarios, que representan nuevas oportunidades empresariales, que hacen crecer la economía y mejoran la calidad de vida de las personas.

Esta capacidad de enfrentar una realidad por parte del emprendedor, toma un elevado nivel de importancia para la sociedad, para los gobiernos, para los empresarios, por cuanto además de producir nuevos bienes de consumo y servicios, promueven muchas oportunidades de empleo, y generan nuevas estrategias capaces de captar la atención de las empresas, investigadores y otro grupo de emprendedores, que desean realizar actividades semejantes. Con la intención de entenderlas y reproducirlas en pro de esa misma sociedad.

3. El Emprendedor y el éxito en la consolidación de una organización.

Identificar los factores clave de éxito en las organizaciones que se consolidan, no es tarea fácil, se han realizado gran cantidad de estudios que dan cuenta de la existencia de grandes coincidencias entre los factores de éxito de la gran empresa y los factores críticos de éxito en las PYMES, lo que implica que no representa una exclusividad los elementos claves de éxito para los procesos emprendedores.

Esto, nos permite analizarlos, y dar cuenta que podemos estudiar estos elementos, en el proceso de consolidación de nuevos emprendimientos, las variables a estudiar son de múltiples tipos y dimensiones, que a los efectos de esta investigación dividiremos en dos grandes grupos: los factores externos y los factores internos relacionados con el proceso emprendedor.

Entre los factores externos, se identifican aquellas variables que se derivan del entorno, y se mencionan las variables sociales, económicas, políticas, legales y las relacionadas al tamaño de la organización, que afectan por igual al funcionamiento de las demás organizaciones, y por ende al proceso de emprendimiento. Luck (1996), en su libro *Success in hong kong: Factors self-reported by successful small business owners*, ampliamente reconocido en el *Journal of Small Business Management*, reconoce que las organizaciones PYMES poseen tres dimensiones claves que permiten o facilitan el éxito de las organizaciones: La primera define que las claves del éxito en las empresas no están relacionadas con las fronteras ni nacionalidad, al considerar que están basadas en conceptos y valores sencillos, que parten de una historia y de una cultura organizacional. Coetzer(2006), Li, Qian, & Ng (2006), Kotey & Slade, (2005); Dorronsoro, (2001), Llopis, (2000); Warren & Hutchinson, (2000) estos investigadores refuerzan esta tendencia de la investigación) .

Segundo, Los que parten de la dimensión de que no todos los factores identificables como ingredientes necesarios para el éxito lo son en todos los países o deben presentarse con la misma intensidad en todos los países. Barba-Sánchez, Martínez-Ruiz, & Jiménez-Zarco, (2007), Laforet & Tann, (2006), Van Auken, (2005); Haber & Reichel, (2005); Aragon-Sanchez & Sanchez-Marin, (2005); Gibbons & O'Connor (2005); Dorronsoro, (2001), Monfort, (2000). Y la tercera orienta sus opiniones sobre una perspectiva integradora al considerar que las empresas de éxito pueden encontrarse principios comunes independientemente del entorno o cultura, pero que sin duda estarán ampliamente condicionados por el país y serán específicos de las empresas que allí actúen. (Warren & Hutchinson, 2000); (Dorronsoro, 2001), (Monfort, 2000), estos autores refuerzan esta tendencia de la investigación).

Como podemos observar en esta tercera dimensión establecida por Luck, (1996), las condiciones dadas por el país, y sus gobiernos, son determinantes para el éxito de las organizaciones y por ende de procesos emprendedores, a tal efecto, nos concentraremos en ella, ya que asumimos que el gran auge emprendedor que se vive en pequeñas y medianas empresas venezolanas, muy particularmente en el sector de las PYMES, son producto de una serie de condiciones y facilidades otorgadas por el estado venezolano.

En cuanto a los factores internos de éxito en nuevos emprendimientos tampoco existe un consenso en cuanto a los factores claves del éxito, sin embargo la gran mayoría de los autores, reconocen a la gestión de recursos humanos por una parte, muy particularmente al capital intelectual de una organización, como uno de los activos intangibles más valiosos de la organización y por ende de un proceso emprendedor, la marcada referencia en los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores y cómo estos realizan sus funciones, son vitales para las nuevas organizaciones, Pfeffer, (1994), Warren & Hutchinson, (2000), Dorronsoro, (2001), y por otra a la incorporación de las Tic en las organizaciones.

La marcada incidencia de las Tic en el éxito de las organizaciones, ha generado también múltiples estudios sobre su rol como factor clave de éxito, algunos autores consideran que por la velocidad a la que crecen y evolucionan las tecnologías, contar con lo novedoso, significa garantizar el desarrollo de factores de éxito en las organizaciones. Azumah, G. (2005); Shiels, Helen (2003), Otros manifiestan sin embargo que lo más importante es y será la creatividad y aplicación que las personas le den a las herramientas que las Tic les proporciona al momento de llevar a cabo de sus actividades laborales. del Busto, A.G. (2004).

4. Emprendedor y Tic Combinación Ideal para consolidar una organización.

El creciente desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación ha impactado de manera considerable la sociedad actual, la creciente aceptación de Internet y las múltiples ventajas que ofrece, bien aprovechadas, representan muchos beneficios. El mundo de las organizaciones no escapa a esta realidad, el aprovechamiento de las ventajas que ofrece internet, permite una amplia gama de posibilidades, que van desde una simple reducción de costos por transacción hasta la transformación de plataformas virtuales y empresas totalmente digitalizadas.

Y es que la internet, ha dado cabida a una gran cantidad de nuevas ideas, y nuevos conceptos que cada día, están facilitando la creación de productos y servicios. La necesidad de innovar, la generación de nuevas ideas, o la simple búsqueda de solución a los problemas, han obligado al hombre a la generación de estrategias capaces de permitirles alcanzar sus sueños.

Billy Gates (2000) en su libro: “Los negocios en la era digital” comenta “ la primera década del nuevo milenio será caracterizada por la velocidad, la rapidez con la que cambiara la naturaleza de las empresas, de la rapidez con la que se desarrollaran las transacciones..” “...Así pues las empresas triunfadoras del próximo decenio serán las que utilicen los medios digitales para reinventar su propio funcionamiento. Estas compañías tomaran decisiones con rapidez, actuaran con eficiencia y hallaran vías positivas para el contacto con el cliente. Y un sistema nervioso principal les permitirá realizar transacciones a la velocidad del pensamiento. Condición clave de éxito del siglo XXI”, y realmente no se equivoco, las Tic, han transformado, el concepto de las nuevas organizaciones.

Desarrollar la incorporación de las Tic en los nuevos emprendimientos permite fomentar la interacción entre los empleados, favorece la comunicación, el almacenamiento y su transmisión. Por otro lado, el acceso y uso de las nuevas tecnologías ligadas a internet les puede permitir competir en un mercado cada vez más abierto y competitivo, generar autonomía y aumentar el aprendizaje colectivo, entender mejor el entorno y por tanto adaptarse y aprovechar mejor las oportunidades que este ofrece. (BATTRO,), (DE COMPETENCIAS, 2002), (Hua, 2007), (Kaschek, Matthews, Schewe, & Wallace, 2006),

Una buena combinación entre el uso de las Tic y una clara orientación emprendedora, representan una excelente oportunidad para el desarrollo de organizaciones, pues representan un factor claro de éxito en procesos internos (almacenamiento y flujo de información, controles administrativos, gerenciales) y externos a (comercialización, gestión al cliente, gestión de proveedores, gestión de mercado), elementos vitales para la consolidación de cualquier iniciativa económica.

5. Emprendedor digital.

Siguiendo la definición de emprendedor de (Carton et al., 1997) asumimos que existen tres elementos claves en el concepto, (Ver Cuadro Numero 1), a los cuales debemos analizar y definir.

Cuadro N° 1. Elementos del concepto de emprendedor

Elemento del concepto	Perspectiva Emprendedora	PerspectivaEconómica
Individuo, o equipo de personas,	Individua o colectiva	Conformación de empresas o sociedades
Oportunidad de negocio	Descubre la necesidad de un bien o servicio social (vacío de Mercado)	Creación de Nuevos productos, servicios, satisfacción de necesidades Sociales
Responsable de las consecuencias y el desarrollo de la organización	Se asumen las posibilidades o riesgos de inversión en la oportunidad de negocio	Posibilidades de crear fuentes de empleo y generación de riquezas.

Fuente: Elaboración propia

Cada uno de estos elementos, al ser estudiados individualmente, Individuo o grupo (Sociedad), oportunidad de negocio (Mercado), y desarrollo de la organización (Organización), identifican perspectivas distintas, orientadas a sectores amplios, generales, que identifican ámbitos de diferente índole, que por separado no definen a un emprendedor, sin embargo cuando los tres se unen se obtiene una definición clara del concepto. Todos los elementos que conforman el concepto de emprendedor, poseen cierto grado de independencia, flexibilidad y adaptación, (sociedad, Mercado, Organización), son permeables

a los cambios sociales, son afectados por las nuevas tendencias. Analizados en su esencia y aplicando un nuevo elemento (Tic), que para los efectos de esta investigación es fundamental, observamos la forma en cómo cada uno de ellos se adapta a la influencia de la nueva tendencia. (Ver Cuadro Numero 2)

Cuadro N° 2. Concepto del concepto de emprendedor mas la perspectiva Tic

Elemento del concepto	Perspectiva Emprendedora	Perspectiva Economica	Perspectiva Tic
Individuo, o equipo de personas,	Individual o colectiva	Conformación de empresas o sociedades	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Digital • Manejo de Servicios digitales. • Uso hardware Software • Adaptación a los nuevos tiempos
Identifica una oportunidad de negocio	Descubre la necesidad de un bien o servicio social (vacío de Mercado)	Creación de Nuevos productos, servicios, satisfacción de necesidades Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de información • E-learning. • Marketing digital. • Gestión Tecnológica. • Sistemas de información • Publicidad • Net working
Ultimo responsable de las consecuencias y el desarrollo de la organización	Se asumen las posibilidades o riesgos de inversión en la oportunidad de negocio	Posibilidades de crear fuentes de empleo y generación de riquezas.	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de información, proyectos inversión. • Teletrabajo • Diferenciación competencia • Capacidad de respuesta • Facturación • Presupuestos • Ventas • Cobro

Fuente: Elaboración propia

Si analizamos las influencias Tic al concepto de emprendedor, nos damos cuenta, que gran parte de sus incidencias, generan nuevas dimensiones, bastante complejas de por sí, y que de alguna manera definen un proceso de adaptación a los nuevos tiempos, a la sociedad del conocimiento. Al involucrar esta nueva perspectiva en el concepto de emprendedor, percibimos que los elementos del concepto han sido permeables, y se han adaptado y flexibilizado a las nuevas tendencias.

Nos encontramos, con que las Tic, han revolucionado muchos conceptos tradicionales, que se han adaptado a sus grandes beneficios, como el marketing por ejemplo, actualmente se creó una rama adaptadas a la red llamada Tele Marketing, el concepto de trabajo adaptado a las nuevas tendencias se llama Teletrabajo, entre otros, que se han desarrollado. Producto de la incorporación de las tecnologías de información y comunicación a las organizaciones, el mercado y la sociedad.

Sin embargo, no hemos descubierto mucho, simplemente, reconocemos una serie de fenómenos ya bastante comunes y bastante conocidos con los que a diario compartimos en el mercado, en nuestra sociedad, y en nuestras organizaciones. No ha de extrañarnos por supuesto, que los emprendedores de hoy, tengan a las Tic como sus grandes aliados, que posean habilidades tecnológicas lo suficientemente amplias como para reconocer y manejar las herramientas que estas nuevas tendencias le ofrezcan para la consolidación y desarrollo de los nuevos emprendimientos.

Definir el concepto de emprendedor digital, sería algo complejo, porque al agregarle un cuarto elemento denominado tecnologías de información el mismo toma dimensiones extraordinariamente distintas al concepto inicial mencionado, y esto se debe a que la nueva concepción de emprendedor, tendríamos que redefinirla como: “el individuo o grupo de individuos, que realizan las actividades relacionadas con el proceso de consolidación y desarrollo de los nuevos emprendimientos, que asistidos por las tecnologías de información y comunicación, han sido capaces de identificar una oportunidad de negocio, reunir los recursos necesarios, crear la empresa y ser el último responsable de las consecuencias y el desarrollo de la organización. “.

Y en la realidad es así, las nuevas tecnologías han cambiado la visión de los nuevos emprendimientos, bajo condiciones de mercado competitivas, sería prácticamente imposible crear un producto, un servicio, sin haber realizado un estudio de mercado. En Venezuela, muy particularmente, los nuevos emprendimientos llevan asociados una serie de gestiones, necesarias para la creación, registro y consolidación de una organización que deben ser realizadas bajo la presencia de la web. Por ejemplo, Para realizar el registro mercantil de la organización ante las autoridades competentes, es necesaria la consulta vía Web para registrar el nombre de la organización, posterior al registro, se deben realizar gestiones ante el SENIAT (Sistema integrado de administración tributaria), INCE (Instituto Nacional De Cooperación Educativa, SSO (Seguro Social Obligatorio); A nivel de las entidades bancarias es requisito fundamental al abrir una cuenta bancaria, crear una clave de acceso telefónico, y una clave de acceso digital.

Todo estos trámites son significativos para un emprendedor en Venezuela, sin embargo el hecho de realizar gestiones vía web, no los hace emprendedores digitales, bajo el entendido que se pudieran contratar servicios de gestoría (Que no deberían ocurrir por las conocidas limitaciones económicas que presentan la mayoría de los emprendedores) para la realización de estos trámites. Y es allí donde entra realmente en importancia la necesidad de validar el concepto de emprendedor digital.

Validar este concepto no es nada sencillo, exige una investigación profunda, que mida distintos emprendimientos, y que permitan definir las perspectivas de integración tecnológica más comunes en los nuevos procesos emprendedores. Para ello, se ha definido, un cuestionario, que se explicara en los aspectos metodológicos de la investigación.

6. La investigación

La investigación de Campo, de nivel descriptivo. La población:163 iniciativas económicas en proceso de consolidación de distintos sectores económicos, con menos de tres años de fundadas, económicamente activas y con créditos para conformar el capital social de la organización, adquisición de activos, materia prima y maquinarias, en el Instituto Nacional de Desarrollo de la pequeña y mediana industria (INAPYMI) situadas en el Municipio Autónomo Maturín, del estado Monagas, en la República Bolivariana de Venezuela. El método de recolección de Datos: cuestionario, entrevistas de profundidad a informantes claves: miembros de los consejos administrativos, funcionarios de los entes crediticios representantes del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) y docentes expertos en el área de la Universidad de Oriente. Los datos del cuestionario se analizaron, verificaron y codificaron en una base de datos utilizando el programa EXCEL. El resultado del coeficiente de Alfa de Cronbacht realizado fue de 0.94.

7. Resultados

7.1. Uso de Hardware en Nuevos emprendimientos:

En cuanto al hardware, (escáner, fax, impresoras), los resultados obtenidos determinaron una disparidad de incorporación en procesos emprendedores de acuerdo al sector donde se desarrolla la actividad productiva, el 52% de los encuestados manifestó haber incorporado hardware a sus iniciativas comerciales, el 38 % manifiesta no haberlo incorporado pero realiza las actividades relativas al manejo de información en CIBER o centros de telecomunicaciones, manifiestan un ahorro en la compra de equipos, aunque reconocen la incomodidad y peligro de usar CIBER al momento del manejo de información confidencial. El diez por ciento restantes manifestó no haber incorporado Hardware de ningún tipo en sus organizaciones, (sector agrícola y forestal).

El uso de ordenadores personales: los sectores transporte masivo y taxi no reconocen el uso del ordenador personal, (manejan computadores centrales), los sectores forestal 36%, agrícola 22%, servicios 45%, servicios parques y jardines 80%, manufactura 67% y el sector industrial manifestó el uso de computadores en un 75%, es importante resaltar la importancia reconocida por todos los sectores del uso y adquisición de los equipos, los reconocen como herramientas altamente utilitarias. En cuanto al uso de ordenadores centrales, los sectores transporte masivo y taxis con un 68%, transporte ejecutivo con un 31% y el sector industrial con un 8% manifestaron el uso de este tipo de ordenadores, todos los encuestados manifestaron la ventaja del almacenamiento centralizado de toda la información, y la importancia de poseer la red, sin embargo manifestaron alta inquietud en cuanto a la seguridad de la información, producto de los virus informáticos. El cien por ciento de los encuestados manifestó la incorporación de la telefonía celular, lo consideran un medio de comunicación económica, confidencial y de vital importancia en la comunicación con los demás emprendedores con los clientes y proveedores. El rol que han tomado los mensajes de texto en la comunicación es determinante. Se demuestra poca utilidad en mensajes multimedia a través de teléfonos celulares. En cuanto a los proveedores de este servicio, se encuentran las compañías MOVILNET (actualmente administrada por el estado), la cual ha dado un valioso apoyo, con tarifas reducidas a pequeñas organizaciones.

7.2. Uso de aplicaciones informáticas en Nuevos Emprendimientos

Los resultados obtenidos en la medición sobre el uso de Aplicaciones Informáticas en los nuevos emprendimientos se identificaron 12 variables que definen las aplicaciones informáticas con mayor frecuencia de aplicación en pequeñas y medianas empresas (PYMES), los resultados obtenidos muestran una marcada diferenciación en el uso de las aplicaciones informáticas en cada uno de los sectores estudiados. Durante esta medición se determinaron dos perspectivas en cuanto al uso de estas aplicaciones, las aplicaciones basadas en ambiente Windows, y las aplicaciones basadas en software libre (propiciado por el gobierno nacional). El 68 % manifestó realizarlo en ambiente Windows, consideran mantener un alto grado de identificación con este ambiente, el 17% manifestó utilizar aplicaciones informáticas bajo software libre, y 25% manifestó utilizar ambas, al respecto, manifiestan que las páginas web del gobierno nacional están bajo software libre, siendo en casos como la navegación en Internet, más rápida y fiable, sin embargo reconocen las ventajas de las aplicaciones de Microsoft Office.

En cuanto a la incorporación de paquetes de ofimática en los nuevos emprendimientos, se aplicó un instrumento basado en la escala de Lickert donde uno (1) representa el menor grado y cinco (5) el mayor de incorporación de aplicaciones informáticas en las cooperativas, entendiéndose como tales las aplicaciones para el procesamiento de texto, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, etc., cómo se expresan en el cuadro N° 4. el promedio

ponderado general (P.P.G) para esta variable, fue de: 2.79, siendo los sectores forestal y agrícola los más deprimidos con un promedio ponderado del sector (P.P.S.) de 1,33 y 1,72 respectivamente, seguidos por los sectores transporte masivo y taxis (P.P.S: 2,95) transporte ejecutivo (P.P.S: 2.92), construcción, (P.P.S: 3.05) servicios, (P.P.S: 3,00) y parques y jardines(P.P.S: 3,00), quienes manifiestan su uso en la elaboración de documentos y tablas para control administrativo interno, siendo los sectores más vinculados al uso de aplicaciones de informática los sectores manufactura (P.P.S: 3,50) y el sector industrial (P.P.S: 3,58) quienes reconocen la elaboración de presentaciones, tablas de datos, para las relaciones con clientes, proveedores y aspectos administrativos internos.

La incorporación de programas contables, representa para muchos una fuerte inversión, comparada con los costos de una contabilidad externa, se da prioridad a la contratación de contadores externos.. Entre los programas más comunes adecuados a los nuevos emprendimientos tenemos el Galac, Valeri, Profic Plus, Saint Administrativo contable, siendo este ultimo el de mayor aceptación, el P.P.G es de 2,60 para esta variable, los sectores agrícola (P.P.S: 1,30) construcción (P.P.S: 2.00), servicios, (P.P.S: 2,10) industrial (P.P.S: 2,60) manufactura (P.P.S: 2,70) son los más deprimidos, mientras los sectores transporte ejecutivo (P.P.S: 3,30), transporte masivo y taxis (P.P.S: 3,59), los que manifiestan su mayor grado de incorporación, estos mencionan la importancia de este tipo de programas para el control de entradas y salidas de vehículos, ingresos y control administrativo contable.

7.3. Manejo de la información en Nuevos Emprendimientos

Los encuestados manifestaron que para el envío y recepción de correo electrónico, tienden a realizar estas tareas con los programas Outlook Express y Microsoft Outlook, sin embargo, la gran mayoría de los encuestados manifiesta su preferencia a conectarse a los proveedores de correo,(Cantv.net, Hotmail.com, Gmail.com, Yahoo.es) .manteniendo sus correos accesibles desde cualquier lugar al cual se puedan conectar a la red. El P.P.G. es de: 2,86. Los sectores más deprimidos en cuanto al uso de correo electrónico son el sector forestal (P.P.S: 1.64) y el sector agrícola (P.P.S: 1.07), manifiestan la imposibilidad de conexión desde los centros de trabajo, la lejanía de centros de conexión, y el desconocimiento de las aplicaciones, sin embargo reconocen la rapidez y confiabilidad con que se desplaza la información a través del correo. Los sectores construcción (P.P.S: 3.84), e industrial (P.P.S: 3.42), se presentan como los que mayormente han incorporado el correo electrónico a sus emprendimientos. Reconocen su importancia y valor estratégico para el intercambio interno de información, y el manejo y control de clientes y proveedores a nivel externo.

En cuanto al uso de aplicaciones para relativas a la seguridad en los sistemas (antivirus, corta Fuegos, y seguridad de la información, se obtuvo un Promedio Ponderado general de 2,60, convirtiendo esta aplicación una de las más populares. Servicios, (P.P.S: 2,73), manufactura (P.P.S: 2,67), parques y jardines (P.P.S: 2,80), se perciben como sectores en los cuales las aplicaciones relativas a la seguridad van en aumento, mientras que los sectores transporte masivo y taxis (P.P.S: 3,36) construcción (P.P.S: 3.86) y el sector industrial (P.P.S: 3,08), están más consolidados en la aplicación de este tipo de aplicaciones de seguridad, siendo los programas más usados Norton Antivirus, Macafee, NOD32 y Panda. La utilización de programas de navegación en internet,, son los de mayor uso: Internet Explorer, mozilla. La búsqueda de información en la red para la mayoría de los emprendedores es una prioridad el sector construcción la utiliza para la búsqueda de mejores prácticas operativas con un promedio ponderado del sector (P.P.S.) para el ítem de 3.84 , seguidas por el sector industrial, (P.P.S: 3,32), siendo los sectores transporte masivo y taxis(P.P.S: 1.82) y transporte ejecutivo (P.P.S: 1.64) cooperativas agrícolas (P.P.S: 1.38) y forestal (P.P.S: 1.18) los que poseen un muy bajo interés en la información que pudieran obtener de la Web. Sin embargo

la reconocen como una fuente confiable y económica de información. En cuanto a la conexión con entidades financieras (Bancos, Cajas), (P.P.G.: 1.92) solo el sector construcción (P.P.S.: 2.84) manifestó tener un nivel aceptación medio por esta ventaja comparativa, reconoce la utilidad que ofrecen las aplicaciones informáticas de conexión a la banca, manifiestan la alta tasa de movilización de dinero para compra de insumos y pagos de nómina que este sector económico tiene.

7.4. Efecto de las Tic en Nuevos Emprendimientos

Al consultar si la Tic representaban para los emprendimientos un mejora en la atención y satisfacción del cliente, (P.P.G. 2.82), los sectores transporte masivo y taxis (P.P.S: 4.27) construcción (P.P.S: 3.07), industrial (P.P.S: 3.67) , servicios (P.P.S: 3.91) y transporte ejecutivo (P.P.S: 4.08) consideran a las Tic representan un elemento fundamental al momento de la atención al cliente. Las tendencias son similares en cuanto a la a la inquietud de si las Tic, les permiten a los nuevos emprendimientos, diferenciarse de la competencia el Promedio Ponderado General obtenido fue de:2.78), en cuanto a la Reducción de costos(P.P.G.:2.74), Aprovechar nuevas oportunidades de negocio (P.P.G.:2.75), Aumento de la productividad de los empleados (P.P.G.:2.88), Aumento de ingresos/ventas (P.P.G.:2.77), Facturación y cobro (P.P.G.:2.12), Desarrollo de nuevos productos y servicios(P.P.G.:2.31), Presupuestos y planificación(P.P.G.:2.80). Con respecto a los efectos de las tic en la mejora de resultados, ante la pregunta sobre si las Tic influyen en la capacidad de respuesta de las organizaciones a situaciones imprevistas, el promedio ponderado general obtenido fue de: 2.98, siendo los sectores transporte masivo y taxis (P.P.S: 4.55) construcción (P.P.S: 3.57), industrial (P.P.S: 3.67), servicios (P.P.S: 3.36) y transporte ejecutivo (P.P.S: 4.0) los que consideran a las Tic un aleado ante estas situaciones, los sectores forestal (P.P.S: 1.0), agrícola (P.P.S: 1.32) y servicios de parques y jardines no las consideran como tal.

8. Conclusiones

La inmensa diversidad de variables estudiadas en esta investigación, exigen la explicación de situaciones muy complejas, que solo dependen de la naturaleza humana, muchas de ellas inexplicables, otras simplemente observables, medibles y cuantificadas estadísticamente. Sin embargo podemos afirmar con toda seguridad de acuerdo a los datos obtenidos, que la incorporación tecnológica en procesos emprendedores, representa un factor clave en la consolidación de organizaciones y por ende en la creación de empresarios. Parte de estas aseveraciones la confirma el hecho de que el cien por ciento de los encuestados, manifiesta y reconoce la importancia de las Tic en la diferenciación empresarial, la consideran una herramienta clave en el manejo y control de la información, y la identifican como un aleado de la directiva a la hora de tomar decisiones. El grado o nivel de incorporación de hardware en los nuevos emprendimientos, dependerá básicamente de sus necesidades, de la adecuación a la estructura administrativo gerencial, del entorno donde se desarrollare la actividad productiva y de su visión de futuro.

Los emprendedores reconocen la importancia del uso de los programas tecnológicos en las organizaciones en proceso de consolidación, manifiestan no estar informados de muchas de las ventajas estratégicas de los programas o paquetes administrativos que existen en el mercado. El uso y valor de la información en la red es reconocida como una fuente barata y fiable. Los emprendedores, se conectan mediante internet, con los entes gubernamentales, para realizar trámites vía online. Las aplicaciones más comunes son las de seguridad en los sistemas, procesamiento de texto y hojas de cálculo.

Referencias

- Aragon-Sanchez, A., & Sanchez-Marin, G. (2005). Strategic orientation, management characteristics, and performance: A study of spanish SMEs. *Journal of Small Business Management*, 43(3), 287-309.
- Azumah, G., Koh, S., & Maguire, S. (2005). E-organisation and its future implication for SMEs. *Production Planning & Control*, 16(6), 555-562.
- Barba-Sánchez, V., Martínez-Ruiz, M. d. P., & Jiménez-Zarco, A. I. (2007). Drivers, benefits and challenges of ICT adoption by small and medium sized enterprises (SMEs): A literature review. *Problems and Perspectives in Management*, 5(1), 103.
- Camisón, C. (1999). Sobre cómo medir las competencias distintivas: Un examen empírico de la fiabilidad y validez de los modelos multi-ítem para la medición de los activos intangibles. *First International Conference of The Iberoamerican Academy of Management: "Management Related Theory and Research: An Iberoamerican Perspective"*, 9-11.
- Coetzer, A. (2006). Managers as learning facilitators in small manufacturing firms. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 13(3), 351.
- De Coster, J. (2007). Indonesia's textile and clothing industry: Management briefing: SMEs and large companies. *Just - Style*, 22.
- del Busto, A. G., Manuel, J., & Huidobro, J. M. (2004). *Sistemas electronicos de informacion* Thomson Learning Ibero.
- Dorronsoró, I. (2001). El modelo de gestión de las pymes vascas de éxito Cluster del Conocimiento.
- Kaschek, R., Matthews, C., Schewe, K., & Wallace, C. (2006). Information systems design: Through adaptivity to ubiquity. *Information Systems and eBusiness Management*, 4(2), 137.
- Kotey, B., & Slade, P. (2005). Formal human resource management practices in small growing firms*. *Journal of Small Business Management*, 43(1), 16.
- Monfort, V. (2000). Competitividad y factores críticos de éxito en la "Hotelería del litoral". Experiencia de los destinos turísticos Benidorm y Peñíscola. Madrid FITUR del,
- Monge-González, R., Alfaro-Azofeifa, C., Alfaro-Chamberlain, J., Azofeifa, C. A., & Alfaro, J. TICs en las PYMES de centroamérica.
- Porter, M. E., & Millar, V. E. (1985). How information gives you competitive advantage. *Harvard business review*, 63(4), 149-160.
- Stansfield, M., & Grant, K. (2003). An investigation into issues influencing the use of the internet and electronic commerce among small-medium sized enterprises. *Journal of Electronic Commerce Research*, 4(1), 15-33.
- Stockdale, R., & Standing, C. (2006). A classification model to support SME e-commerce adoption
- Van Auken, H. (2005). Differences in the usage of bootstrap financing among technology-based versus nontechnology-based firms. *Journal of Small Business Management*, 43(1), 93.
- Vilaseca, J., Torrent, J., & Díaz, A. (2002). La economía del conocimiento: Paradigma tecnológico y cambio estructural: Un análisis empírico e internacional para la economía española. Disponible en URL: <http://www.uoc.edu/in3/dt/20007/index.html> [Consultado: 14 de junio del 2006],