

Pequeña y mediana empresa venezolana, sus vías para el desarrollo. Una perspectiva de construcción cualitativa

Mendoza de Ferrer, Ermelinda*

Resumen

El artículo busca construir reflexivamente un argumento que dé cuenta del sistema de pensamiento de quienes dirigen las pequeñas y medianas empresas venezolanas. Se diseñó una investigación de campo, descriptiva, con enfoque cualitativo, utilizándose la técnica de entrevista no estructurada. Los resultados muestran que, como vías para el desarrollo, los gerentes de las PyME sugieren el compromiso de la alta gerencia, implementación de políticas globales en materia de salud, educación y seguridad social; sí como políticas específicas que guíen las acciones para hacer realidad el futuro deseado. Lograrlo implica esfuerzos enmarcados en una estrategia industrial integral de desarrollo efectivo y coherente que propicie la formulación de respuestas globales para fortalecer las PyME y ayudarla a transitar hacia el nuevo paradigma con una competitividad profunda y duradera apuntada en el concepto de responsabilidad social empresarial. Se concluye que son pilares para el desarrollo de las PyME: el apoyo del Estado para eliminar los desequilibrios existentes; la organización interna para incrementar efectividad y desempeño; la consolidación de una cultura de apoyo al mejoramiento organizacional y humano propiciadora de armonía al desempeñar las labores en condiciones de máximo bienestar y productividad.

Palabras clave: Paradigma emergente, pequeña y mediana empresa, competitividad, desarrollo, complementariedad.

Small and Medium Enterprises in Venezuela, their Routes for Development. A Qualitative Construction Perspective

Abstract

This article seeks to reflexively construct an argument that takes into account the thought system of those who direct small and medium Venezuelan businesses. Descriptive field research with a qualitative approach was designed utilizing the non-structured interview technique. Regarding routes for development, re-

* Doctora en Ciencias Administrativas Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR). Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo. Especialista en Docencia para la Educación Superior. Licenciada en Relaciones Industriales. Profesora Titular a dedicación exclusiva, en la Universidad de Carabobo, asignatura Desarrollo Organizacional.

sults show that SAME managers suggest the commitment of higher management and the implementation of overall policies in matters of health, education and social security as specific policies that guide actions to bring about the desired future. Achieving this implies efforts framed in an integral industrial development strategy that is effective and coherent and that fosters the formulation of integral responses to strengthen SAMEs and help them move toward the new paradigm with deep and enduring competitiveness, supported by the concept of social business responsibility. The study concludes that the pillars for development are: State support to eliminate existing imbalances; internal organization for increasing effectiveness and performance; and consolidating a culture of support for organizational and human improvement that fosters harmony while performing work under conditions of maximum well-being and productivity.

Keywords: Emerging paradigm, small and medium enterprises, competitiveness, development, complementarity.

Introducción

Habida cuenta de la proliferación de desajustes devenidos de la emergencia de nuevos patrones de pensamiento de lo cual da cuenta Drucker (1993), al afirmar que el tránsito de la sociedad industrial a la sociedad posindustrial está produciendo un desequilibrio de tal naturaleza que pone en entredicho la supervivencia del sistema, las organizaciones se ven enfrentadas a la globalización con la consecuente necesidad de mayor competitividad, la crisis financiera, la recesión económica, el desempleo, la informalidad y la exclusión social, entre otros. Al efecto, Martínez (1997) afirma que la ciencia occidental avanza hacia un paradigma llamado a cambiar la concepción de realidad, cuyas notas características son: tendencia al orden en los sistemas abiertos, ontología sistémica, conocimiento personal, metacomunicación del lenguaje total y principio de complementariedad.

En este tenor, el trabajo, como hecho social e histórico, vincula las complejas relaciones sociales que ocurren en las organizaciones y devela una serie de implicaciones en función de sus formas de organización y de la interpretación asignada por los sujetos que toman parte en el mismo, posición coherente con el postulado sobre el *conocimiento perso-*

nal por cuanto que es el sujeto quien construye la realidad y diametralmente opuesta a la asumida por la Organización Científica del Trabajo cuya premisa era separar el trabajo de la persona del trabajador (Taylor, 1973; Fayol, 1973) evidencia de transformaciones en este ámbito del conocimiento.

En atención a lo expuesto, cabe preguntarse ¿Cómo las pequeñas y medianas empresas están afrontando la complejidad reinante en aras de lograr su adecuación a las demandas ambientales en pro de su desarrollo? En respuesta, se presentan algunas evidencias del cambio de racionalidad, para luego reflexionar acerca de cómo se reflejan la pequeña y mediana empresa venezolana, de donde se desprende como propósito del artículo, construir reflexivamente un argumento que dé cuenta del sistema de pensamiento de quienes dirigen las pequeñas y medianas empresas (PyME) venezolanas, respecto a los caminos emprendidos para alcanzar su desarrollo.

1. Oteando el ámbito nacional

Hecha esta contextualización, es necesario pasar a otear el ámbito nacional para divisar algunas evidencias del quiebre ocurrido a partir de la década de los setenta, considerada por algunos autores como hito en el tránsito

de la sociedad industrial a la sociedad post-industrial que, en Venezuela estuvo signado por el inicio del agotamiento del modelo de capitalismo rentista que trajo consigo la ruptura del equilibrio económico-social (Baptista y Mommer, 1992). En este sentido, siendo el desenvolvimiento de la fuerza productiva y la dinámica del mercado laboral indicadores de crecimiento económico y desarrollo de un país, o lo contrario, recesión y estancamiento de la economía, la observación de los indicadores de desempleo e informalidad permite inferir que, en el caso venezolano, a pesar de los signos de recuperación, se presentan rasgos de precariedad laboral producto del desempleo e informalidad creciente, tal como se muestra en el Gráfico 1, Tasa de Desempleo e Informalidad presentado a continuación, cuyas cifras que corroboran la tesis del agotamiento del modelo de desarrollo económico imperante hasta aquel momento.

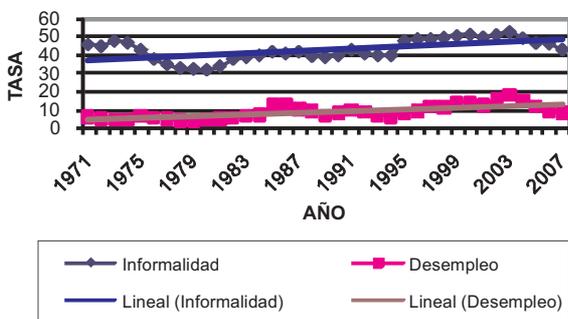
Pareciera que, debido a la dinámica altamente cambiante del mercado, se produjo un incremento de la complejidad que dejó a las organizaciones venezolanas sin capacidad para generar respuestas efectivas, restándoles posibilidades para contribuir a la recuperación del mercado de trabajo y la consecuente

generación de empleo, medio por el cual la mayor parte de la población obtiene los bienes necesarios para la satisfacción de sus necesidades, situación que se traduce en desempleo e incremento de la informalidad con sus efectos negativos en áreas como la seguridad social.

En este contexto, se piensa que la pequeña y mediana empresa venezolana (PyME) representa una oportunidad para dar respuesta a esta situación en función de su potencialidad para insertarse en la nueva economía debido a su gran flexibilidad, cercanía al mercado y por sus posibilidades y necesidades de crecer en red, asociadas, cooperando para ser más competitivas (López, 2002). Su fortalecimiento puede constituirse en fuente generadora de ingresos y bienestar social como lo muestra la experiencia de otros países que han incluido a este sector de la economía como centro de su atención para enfrentar los procesos de exclusión y deterioro del mercado de trabajo (Cleri, 2007). Posición compartida por Páez (2004) al considerar a las PyMEs como dispositivos económicos generadores de empleo y riqueza.

Al efecto, el proyecto de transición 1999-2002, presentado por el ejecutivo nacio-

Gráfico 1. Tasa de desempleo e informalidad 1971-2007



Fuente: Instituto Nacional de Estadística (2007).

nal para transformar a Venezuela, se proponía promover un crecimiento económico sostenido y diversificado, reducir la inflación y aumentar el nivel de empleo a fin de mejorar el nivel de vida de la población, ganar participación en el mercado nacional e internacional, diversificar la economía, y abrir espacios a nuevas formas de asociación para la producción; como política para el sector industrial, incluía el fortalecimiento de las pequeñas y medianas industrias, la unificación del sistema de financiamiento y el desarrollo de las cadenas productivas (Guerra, 2003).

En este proyecto, la combinación de economía capitalista y economía social, expresión del principio de complementariedad (Martínez, 1997), era el medio por el cual se concretaba la lucha contra la exclusión social, procurando la organización de los individuos con el fin lograr su inclusión en el sistema productivo y generando un marco normativo que posibilitara el fortalecimiento de la pequeña y mediana empresa y el desarrollo cooperativo, con todo, la constitución de 1999, incorporó el trabajo asociado como actividad prioritaria protegida por el Estado (Art. 118), con lo cual el Estado venezolano apuntaba a la conformación de diferentes asociaciones de carácter social y participativo con el fin de fortalecer el desarrollo económico, sustentado en la iniciativa popular con sus diversas formas de asociación comunitaria para el trabajo (Art. 308).

Al contrastar teoría y práctica se evidencian diferencias entre la teoría explícita (lo que se dice) y la teoría en uso (lo que se hace) (Picón, 1994), pues, por una parte, al dar una mirada a la actividad cooperativista en el País, es posible identificar experiencias exitosas y otras distantes del modelo teórico, con una implementación limitada por factores de or-

den político (Bastidas, 2003), sin cambios en el sistema de pensamiento de los nuevos asociados, que los movilice hacia una mentalidad de tipo colectivista requerida por este tipo de organización (Osta, Mendoza y Giraldo, 2005).

Desde la alteridad de las PyMES, éstas enfrentan serias dificultades para adecuarse a las demandas del entorno debido a sus problemas de financiamiento, tecnologías, acceso a mercados, limitaciones para encontrar capital humano calificado e inadecuado desempeño en materia de productividad, con la consecuente pérdida de capacidad de respuesta a las demandas cambiantes del entorno, expresada en baja competitividad (Páez, 2004). ¿Cuál es la visión de quienes dirigen las pequeñas y medianas empresas, respecto a los caminos emprendidos por este sector empresarial para lograr su desarrollo? ¿Qué políticas consideran necesarias para lograrlo?

Al efecto, para el año 2002, López reportaba que el pobre desempeño de las políticas de PyMEs en el sector industrial durante 1999-2001 fue debido a que los esfuerzos no se integraron en una estrategia industrial integral de desarrollo, pues la complejidad de los problemas del sector industrial venezolano caracterizado por atraso tecnológico y carencia de institucionalidad demandaban un consenso de alto nivel alrededor de una estrategia industrial nacional que integrara y coordinara los múltiples aspectos y políticas que inciden en la industrialización con el fin de que tanto pequeños como grandes productores desarrollaran capacidades tecnológicas y habría que agregar tanto los pertenecientes a la economía social como a la economía de mercado, propia del principio de complementariedad que pareciera estar vigente (Martínez, 1997).

2. Camino metodológico emprendido en la investigación

Para responder las interrogantes acerca de la visión del directivo de la pequeña y mediana empresa respecto a los caminos emprendidos para alcanzar su desarrollo y las políticas necesarias para lograrlo, se llevó a cabo una investigación de campo de carácter descriptivo, con enfoque cualitativo, utilizándose como técnica de recolección de datos la entrevista en profundidad (Taylor y Bogdan, 1990) y para la categorización, estructuración y contrastación de la información recabada con el objeto de llegar a la teorización a partir de la diagramación e interpretación de las estructuras emergentes, el sustento fue la teoría fundamentada (Strauss y Corbín, 2002) y el modelo propuesto por Martínez (2002) apoyado en la misma. Todo conducido como un proceso de peldaños en espiral cuyos resultados, al ser comparados con otras investigaciones de igual naturaleza, permitirán un nivel más elevado de generalización en relación a la PyME venezolana.

Las fuentes de información fueron directivos de pequeñas y medianas empresas adscritas a la Cámara de Pequeños y Medianos Industriales y Artesanos del Estado Carabobo, cuya selección fue de tipo intencional y basada en criterios que permitiesen unidad de análisis con mayores ventajas para los propósitos de la investigación, por ello, en la selección de los informantes, se enfatizó la búsqueda de casos representativos de diferentes sectores productivos de la pequeña y mediana empresa que permitieran proyectar su visión respecto a las dimensiones antes reseñadas.

Atendiendo a la perspectiva metodológica enunciada y las recomendaciones de los autores consultados, a los efectos de alcanzar el direccionamiento de logro, se elaboró un

guión de entrevista que incluyó los aspectos siguientes: ¿quién es la persona a quien se realiza la entrevista?; ¿cuál es la empresa en la cual se desempeña?; ¿cuáles son las acciones a emprender para lograr el desarrollo de la PyME?; ¿qué políticas deberían implementarse para lograr su desarrollo?

Las entrevistas fueron aplicadas a 32 directivos de pequeñas y medianas empresas, representantes de ocho sectores de industria, a saber: Metalmecánico, Plástico, Textil, Auto partes, Electricidad, Alimentos para Consumo Humano, Químico y Artes Gráficas. La forma de registro fue la grabación, procediendo luego a la transcripción de la entrevista, el texto resultante fue sometido a análisis y categorización; apoyándose para ello en el programa computacional Atlas.ti, mediante el cual se establecieron interconexiones entre los diferentes códigos que iban emergiendo dando lugar a redes o representaciones gráficas de relaciones en cuya representación van acompañados de dos números, el primero representa la cantidad de citas que han sido codificadas con dicha categoría y simboliza la relevancia e importancia o validez de la misma; el segundo número hace referencia a la cantidad de otras categorías interconectadas de alguna manera con ésta en la estructura y expresa el grado de densidad teórica de la misma (Martínez, 2004).

3. Inferencia reflexiva de algunos resultados no concluyentes

A fin de realizar la categorización, se analizó el discurso desarrollado por los sujetos entrevistados; en las páginas subsiguientes, se presenta una versión resumida de la sistematización del análisis e interpretación de contenidos, en función de dos dimensiones: a) desarrollo del sector y b) políticas a implementar.

a. Desarrollo

Éste se concibe como un esfuerzo planificado de toda la organización, y administrado desde la alta gerencia, para aumentar la efectividad y el bienestar de la organización (Beckhard, 1973), proceso que, en el contexto en estudio, como se refleja en el Gráfico 2, considera clave la función de planificación, evidenciada a partir de la formulación de planes estratégicos y oportuna asignación de recursos para su ejecución con miras a hacer realidad el futuro deseado por el Sector, el cual contempla su ajuste a las demandas ambientales por medio del desarrollo del sentido de pertenencia a la organización y la superación de la conflictividad reinante, junto a la adquisición de nuevas maquinarias, aplicación de conceptos de ergonomía y mejoras en la calidad de los productos, con miras a dar mayor bienestar al personal y con ello mejorar su desempeño, satisfacción y elevar la competitividad.

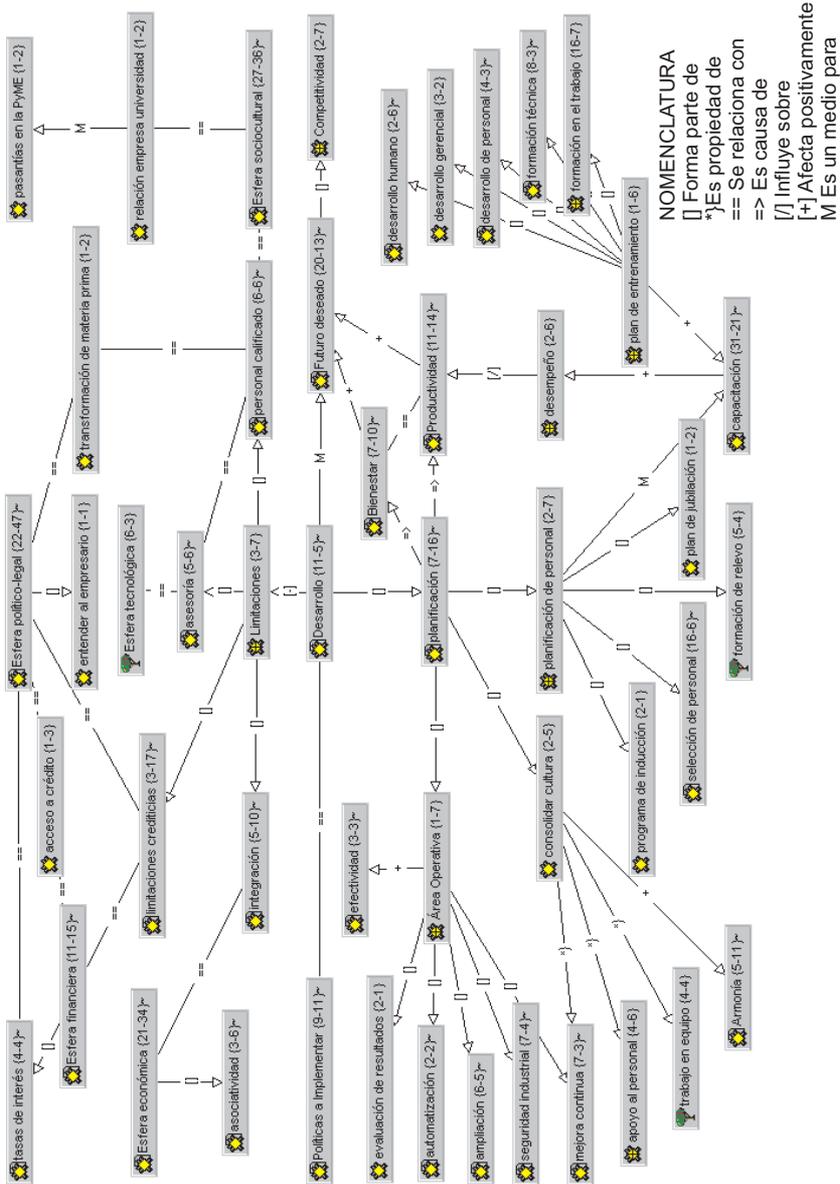
a.1. Planificación. Para hacer realidad el futuro deseado, se siente la necesidad de planificar en tres direcciones: área operativa a fin de contribuir a la efectividad que involucra la atención en materia de seguridad industrial, el mejoramiento continuo, la automatización y ampliación de planta y mejora continua. En lo tocante a la cultura organizacional se aspira la consolidación de un clima que favorezca la armonía y propenda al mejoramiento continuo, la calidez y apoyo en las relaciones laborales y el trabajo en equipo; la tercera orientación que considera esta dimensión es hacia la planificación de personal contentiva de programas de inducción, selección, jubilación y formación de personal de relevo, utilizando como medio la capacitación que, apoyada en planes de adiestramiento —que incluyen formación en el trabajo, formación técnica, desarrollo de personal, desarrollo gerencial y desa-

rollo humano—, contribuye a mejorar el desempeño y la productividad.

a.2. Limitaciones. Las pesquisas dieron cuenta de fuerzas restrictivas ligadas a la esfera sociocultural y la dificultad para obtener personal calificado, de donde surge la propuesta de mantener una relación más estrecha entre las instituciones universitarias mediante la figura de pasantías en las empresas del Sector o la firma de convenios de cooperación para asesoría tanto en el área de personal como en la parte tecnológica. Un aspecto que vale la pena traer a colación es el sentimiento de estima propia que tiene los sujetos entrevistados por ser empresarios de la pequeña y mediana empresa, consideran que un factor de desarrollo es romper los prejuicios que tienen los jóvenes profesionales en torno al trabajo en la PyME, razón por la cual prefieren incursionar en grandes empresas que, a juicio de la mayoría ofrecen mejores condiciones de trabajo y posibilidades de desarrollo, sin tomar en cuenta la potencialidad de desarrollo y satisfacción que ofrece el ser empresario PyME.

Como limitaciones en la esfera político legal se reportaron las condiciones para acceder a créditos y las elevadas tasas de interés a las que son sometidos debido al poco apoyo gubernamental y las ventajas en materia impositiva y crediticia, ofrecidas por el Estado a las asociaciones cooperativas, así como las presiones de las que son objeto para impulsarlos a transformar sus empresas en instituciones enmarcadas en la economía social, como última limitación se reportaron la dificultades para la integración, aspecto relacionado con la esfera económica y la asociatividad como estrategia para la competitividad que es una de las políticas que aspiran implementar para lograr el deseado desarrollo, con todo, entra en conflicto con modelos mentales de competen-

Gráfico 2. Desarrollo



Fuente: Elaboración propia (2010).

cia entre empresas en contraposición con los de cooperación y complementariedad.

b. Políticas a implementar

Siendo una política un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación (Hodge, Anthony y Gales, 2003), el desarrollo del sector de las pequeñas y medianas empresas, además de lo reseñado en el punto precedente, debe contar con planes generales que guíen a los actores involucrados en los comportamientos y acciones necesarias para llevarlo a cabo, el otro aspecto a considerar es, en congruencia con lo planteado por López (2002) y, tal como lo establece el principio de tendencia al orden en los sistemas abiertos (Martínez, 1997), que el desarrollo de una organización no debe manejarse como algo aislado, sin conexión, sino que depende de modo creciente de factores existentes tanto dentro como fuera de la misma (Gráfico 3).

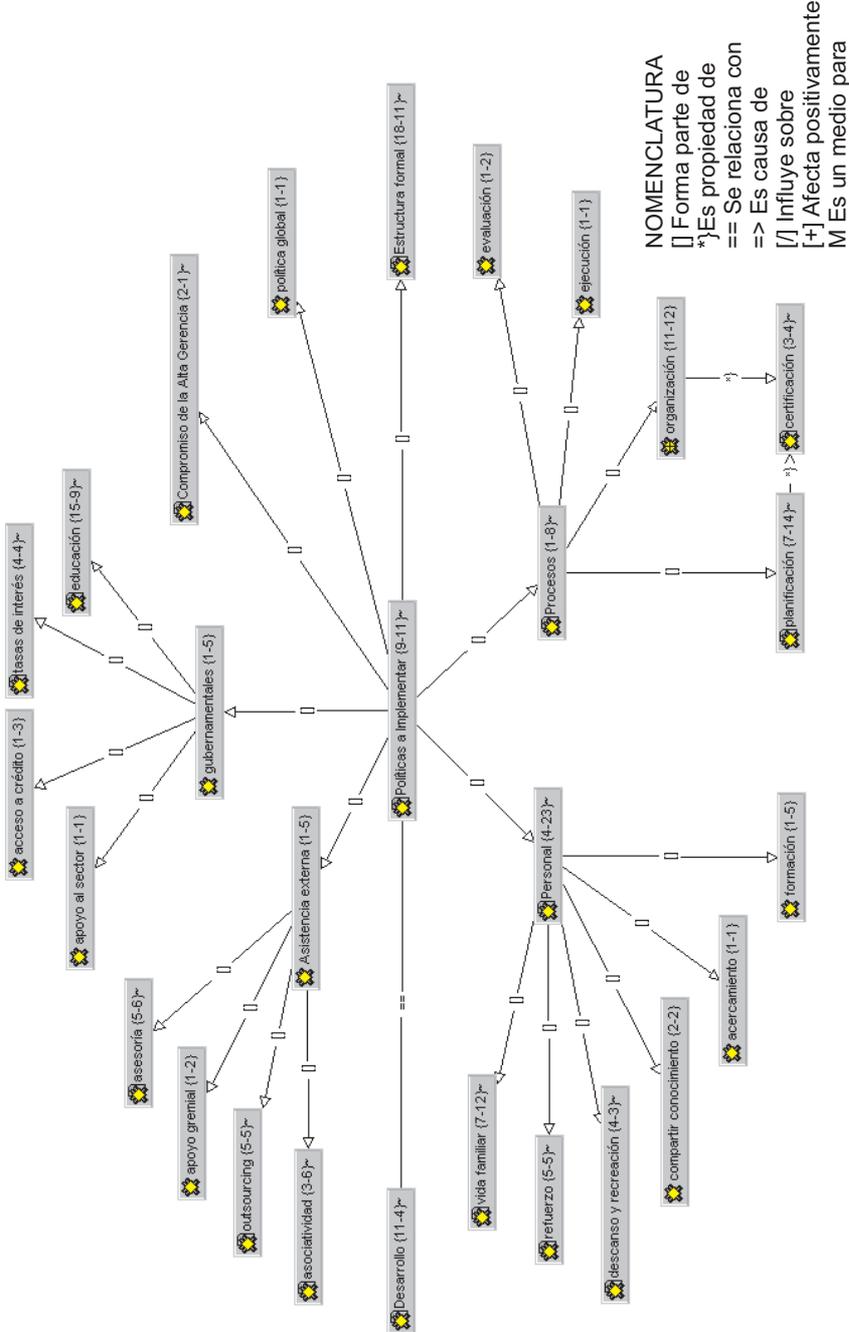
Por ende, para impulsar el desarrollo y lograr mayor competitividad en un entorno cambiante, las empresas investigadas se plantean, en primer lugar, el compromiso de la alta gerencia para su implementación y luego una política global que incluiría salud, educación y seguridad social y políticas específicas que guíen, en términos generales, lo referente a la conformación de la estructura adecuada para hacer realidad el futuro deseado; los procesos de planificación –considerado prioritario– organización, ejecución y evaluación, cuya operatividad se pone de manifiesto en el funcionamiento adecuado de los equipos y la capacitación de personal con lo que aspira alcanzar mayor efectividad, más tranquilidad y certificación de los productos.

De lo antes expresado se desprenden las políticas respecto al personal, que envuelven el reconocer la vida familiar como ámbito

de impacto en la vida organizacional, así como la importancia que tiene el llevar una vida familiar ordenada, reforzar los comportamientos deseados, facilitar tiempo para el descanso y la recreación, compartir conocimiento, propiciar el acercamiento e impartir y/o facilitar la formación del personal. En lo tocante al entorno se proyecta la asistencia externa mediante la figura de la asesoría, el apoyo gremial, el outsourcing y la asociatividad, considerada esta última como factor clave de éxito para lograr ventajas competitivas en la situación actual. Respecto a los aspectos gubernamentales se desea, la formulación de políticas en materia educativa que apoyen la formación técnica a fin de dar respuesta a las limitaciones en materia de obtención de personal calificado, tasas de interés preferenciales, facilidades de crédito y apoyo para las empresas del sector de forma que puedan hacer la contribución que están llamadas a hacer como es la generación de empleo y riqueza en condiciones de bienestar para sus integrantes.

Siendo la asociatividad una de las limitaciones reportadas, principalmente debido a los modelos mentales de quienes tienen que impulsarla, las políticas en materia educativa deben ir más allá de la formación técnica para arropar los supuestos básicos que gobiernan el comportamiento organizacional en la PyME, esto es, impulsar procesos de aprendizaje de doble recorrido que contemplen tanto las estrategias de acción como las variables gobernantes, es decir, los valores, con lo cual se estaría colocando a los involucrados frente a la riqueza del espíritu humano y su capacidad para reflexionar sobre sí mismo, criticarlo más allá de la simple expresión de la palabra y analizar su propio proceso a fin de producir conocimiento con potencialidad para ser comunicado a sus semejantes para producir nuevos conocimientos que contribuyan a impul-

Gráfico 3. Políticas a implementar



Fuente: Elaboración propia (2010).

sar su desarrollo, lo cual equivale a hacer uso de la metacomunicación del lenguaje total para elevar su competitividad (Mendoza y Rodríguez, 2006).

4. A manera de conclusión

El contraste entre las ideas expresadas por los autores referenciados y el sistema de pensamiento de quienes dirigen las pequeñas y medianas empresas venezolanas, respecto a los caminos emprendidos para afrontar la complejidad reinante permitió hacer una reelaboración reflexiva de los resultados obtenidos, cuyos aspectos más resaltantes dan cuenta de la experiencia de la PyME en busca de su desarrollo.

Según lo expuesto en el cuerpo del trabajo, la desestabilización que acompaña a esta época se ha convertido en energía creadora para afrontar la complejidad mediante la emergencia de formas de organización del trabajo basadas en principios humanistas como lo son las diversas modalidades de trabajo asociado, sin embargo, el principio de complementariedad llama a no despreciar el aporte de las formas tradicionales de la economía de mercado, en especial la pequeña y mediana empresa, de manera que la combinación de economía social y economía capitalista traiga consigo mayores niveles de bienestar para la población en general y no para unos pocos.

Para que la PyME pueda alcanzar su desarrollo, sus gerentes ven la necesidad de emprender acciones en el campo de la planificación operativa a fin incrementar la efectividad; en el de la cultura organizacional en búsqueda de armonía interna y externa que impulse el mejoramiento continuo y en el desarrollo del personal con lo que se aspira mejorar el desempeño y la productividad. En el entorno organizacional encuentran la asociatividad

como un elemento indispensable para el desarrollo y un conjunto de fuerzas restrictivas ligadas a la dificultad para obtener personal calificado, fuentes de financiamiento, altas tasas de interés y falta de políticas de apoyo al sector, por parte del Estado, lo cual ratifica que el desarrollo de la PyME, no puede ser estudiado en forma aislada, sino en interacción con otras formas de organización del trabajo y con otros ámbitos del entorno como el sociocultural, político legal y económico, situación que, según el principio de la *ontología sistémica*, exige un enfoque interdisciplinario y una metodología que integre lo cuantitativo y lo cualitativo a fin de rediseñar políticas y modificar conductas que ayuden a desarrollar pequeñas y medianas empresas y resultar laureadas en la economía global, campo en que la cooperación contribuye a superar las debilidades y a potenciar las fortalezas.

Desde el prisma del principio de *conocimiento personal*, el sujeto construye la realidad según sus modos de hacer personales o características idiosincráticas y el conocimiento es fruto del diálogo entre sujetos o entre sujeto y objeto observado, diálogo que es enriquecido por la riqueza del espíritu humano y su capacidad para reflexionar sobre sí mismo, analizar su propio proceso, producir conocimiento y comunicarlo a sus semejantes, esto es, por la metacomunicación del lenguaje que ha llevado a los gerentes del sector a despojarse de prejuicios para transmitir todo el bagaje de experiencia acumulada en su transitar como empresarios PYME, experiencia que quieren hacer llegar a otros para que descubran las bondades de incursionar en ese sector económico, en el cual, la empresariedad puede contribuir a la superación del déficit de empleo, siempre y cuando la PYME se fortalezca y esté en capacidad de responder a las necesidades del personal, sin perder competitividad. En razón

de ello, su desarrollo es calificado un factor clave de éxito. Otro factor considerado importante es estrechar la relación PyME Universidad mediante la figura de pasantías o convenios para asesoría tanto en el área de personal como en la parte tecnológica.

Para impulsar su desarrollo y ser más competitivas en un entorno cambiante, las empresas investigadas deben contar con: compromiso de la alta gerencia, políticas globales en materia de salud, educación y seguridad social y políticas específicas que guíen las acciones para hacer realidad el futuro deseado. Lograrlo implica esfuerzos enmarcados en una estrategia industrial integral de desarrollo que plantea la necesidad de un nuevo pacto social que propicie las condiciones para desarrollar las PyMEs y ayudarlas a transitar hacia el nuevo paradigma con una competitividad profunda y duradera sustentada en la responsabilidad social, la cooperación, inclusión y solidaridad, posición congruente con la tendencia al orden en los sistemas abiertos.

Retomando hilos sueltos dejados en párrafos precedentes, en el sentir de los gerentes existe como premisa básica la convicción de que serán más competitivos en la medida que cuenten con el apoyo del Estado para eliminar los desequilibrios existentes y logren organizarse de tal forma que puedan mejorar su efectividad y desempeño, y por ende su productividad, al contar con una infraestructura física y tecnológica apropiada y mantener unas relaciones de trabajo caracterizadas por la calidez y apoyo como propiciadora de armonía al desempeñar las labores en condiciones de máximo bienestar y contribuir a la vivencia de una vida plena que armonice la vida laboral con la vida familiar, al tiempo que brinda la satisfacción por la labor realizada propósito que amerita ver al trabajo más allá

de su fin económico para descubrir el papel de servicio a la sociedad que favorece la realización humana; realización que es plenitud y compromiso para la acción y no simple pasividad o ausencia de conflictos y de retos. La PyME será más competitiva en la medida que logre este cometido; como dice el texto sagrado, “lo demás vendrá por añadidura”.

Bibliografía citada

- Asamblea Nacional Constituyente (1999). **Constitución de la República de Venezuela**. Gaceta Oficial 5.453 del 24 de marzo de 2000.
- Baptista, A. y Mommer, B. (1992). **El Petróleo en el Pensamiento Económico Venezolano**. Caracas-Venezuela. Ediciones IESA.
- Bastidas, O. (2003). **El Cooperativismo en Venezuela**. Red Universitaria de Las Américas en Estudios Cooperativos y Sociativismo (UNIRCOOP). [Disponible <http://www.unircoop.org/documents/coop/Venezuela.pdf>. Consulta, 2006, julio 17].
- Beckhard, R. (1969). **Desarrollo Organizacional. Estrategias de Interrelación Humana para el Desarrollo de las Organizaciones**. Addison Wesley Iberoamericana. Massachussets.
- Cleri, C. (2007). **El libro de las PYMES**. Buenos Aires. Granica.
- Drucker, P. (1993). **La Sociedad Postcapitalista**. Bogotá-Colombia. Norma.
- Fayol, H. (1973). **Administración Industrial y General**. Buenos Aires. Librería el Ateneo Editorial.
- Guerra, J. (2003). **La Economía Venezolana en 1999-2002: Política Macroeconómica y Resultados**. Colección Banco Central y Sociedad. Serie Documentos de Trabajo. Caracas. Venezuela.

- Hodge, B., Anthony, W. y Gales, L. (2003). **Teoría de la Organización. Un Enfoque Estratégico**. Madrid. Pearson Prentice Hall.
- Instituto Nacional de Estadística (2007). **Indicadores de Empleo Formal e Informal**. Disponible en <http://www.ine.gov.ve>. [Consulta: 2007, Junio 16].
- López, O. (2002). **Política de Desarrollo Productivo para las Pequeñas y Medianas Empresas Industriales: El Caso Venezolano Durante 1999-2001**. Ministerio de Ciencia y Tecnología de la República Bolivariana de Venezuela. Disponible en <http://www.iberpymeonline.org/documentos/PyME4.pdf> [Consulta: 2006, Octubre 25].
- Martínez, M. (2004). **Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa. Métodos Hermenéuticos, Métodos Fenomenológicos. Métodos Etnográficos**. México. Trillas.
- Martínez, M. (2002). **La Investigación Cualitativa Etnográfica. Manual Teórico Práctico**. México. Trillas.
- Martínez, M. (1997). **El Paradigma Emergente. Hacia una nueva teoría de la Racionalidad Científica**. México. Trillas.
- Mendoza de Ferrer, E. y Rodríguez, M. (2006). El Trabajo como Fenómeno de Autoorganización. **Revista Venezolana de Gerencia**. Enero-Marzo 2006. Universidad del Zulia. Centro de Estudios de la Empresa-Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Osta, Mendoza y Giraldo (2005). La Actividad Cooperativa en Venezuela. **Revista Venezolana de Gerencia**. Julio-Septiembre 2005. Universidad del Zulia. Centro de Estudios de la Empresa-Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Páez, T. (2004). **Observatorio PyME, y Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación**. Caracas, Venezuela. CEATPRO.
- Picón, G. (1994). **El Proceso de Convertirse en Universidad, Aprendizaje Organizacional en la Universidad Venezolana**. Caracas, Venezuela. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Strauss, A. y J. Corbin (2002). **Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y Procedimientos para Desarrollar la Teoría Fundamentada**. Colombia. Editorial Universidad de Antioquia.
- Taylor. F. (1973). **Principios de Administración Científica**. Buenos Aires. Librería el Ateneo Editorial.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1990). **Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. La búsqueda de Significados**. Buenos Aires. Paidós.