

# El proceso de apropiación de la información pública. Estudio de caso de las PYMES de Nuevo León\*

José Fabián Ruiz Valerio\*\*

El objetivo de este trabajo es analizar la forma en la que los pequeños y medianos empresarios neoleoneses se apropian de la información pública gubernamental orientada a las PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas). Para llevar a cabo la investigación se utilizaron 13 entrevistas a profundidad, 2 grupos de discusión con 14 participantes –todos ellos empresarios PYMES de Nuevo León–, así como un tercer grupo de discusión con 7 académicos expertos en el tema. En total, 34 entrevistas realizadas en el marco del Proyecto de Transparencia Focalizada para PYMES de la EGAP - BID / FOMIN. Para analizar los datos se recurrió a los procedimientos de la teoría fundamentada (*grounded theory*), lo que permitió proponer una explicación a partir del análisis de los datos.

**Palabras clave:** PYMES, Nuevo León, apropiación de la información, teoría fundamentada.

*The objective of this paper is to analyze how small and medium enterprises (SMEs) of Nuevo León appropriate public government information oriented for them. To carry out the research 13 in-depth interviews were used, as well as 2 focus groups with 14 SMEs entrepreneurs of Nuevo Leon as participants, and a third focus group with 7 experts. In sum, 34 people were interviewed as part of the research activities of the Targeted Transparency and SMEs Project of EGAP – BID / FOMIN. The procedures of grounded theory were used in the analysis, which allows us to propose an explanation emerged from data.*

**Keywords:** SMEs, Nuevo León, appropriation of information, grounded theory.

Fecha de recepción: 23/10/2012

Fecha de aceptación: 18/04/2013

Las PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas) en México representan el 4.6 % del total de empresas instaladas y ocupan al 32.9 % de los trabajadores. Respecto de las remuneraciones, éstas pagan el 38.9 % de los salarios a nivel nacional, generando, en conjunto, el 20.7 % de la producción bruta total y participando con el 20.6 % de los activos fijos (INEGI, 2011).

Como se ha destacado de forma reiterada, las PYMES en México son relevantes tanto en lo que se refiere al número de establecimientos y al personal ocupado, como a su producción total. Sin embargo, a pesar de su significativa contribución a la economía nacional, las PYMES

\* Este trabajo se llevó a cabo en el marco del Proyecto de Transparencia Focalizada para PYMES realizado por la EGAP Gobierno y Política Pública, del Tecnológico de Monterrey, con patrocinio del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Agradezco a estas instituciones el apoyo prestado al Proyecto.

También deseo reconocer muy especialmente a Gabriela Cantú, Guillermina Benavides y María Fernanda Martínez Célis por sus valiosos comentarios y observaciones.

Una versión previa de este trabajo fue presentada en el 22 Congreso Internacional de Ciencia Política, International Political Science Association –IPSA–, Madrid (2012).

\*\* Profesor Asociado de la Escuela de Graduados en Administración Pública y Política Pública, EGAP, Tecnológico de Monterrey. Correo: [jfrv@itesm.mx](mailto:jfrv@itesm.mx)

están expuestas a una serie de dificultades que obstaculizan tanto su incorporación como proveedoras de las grandes empresas nacionales, como al mercado global. De acuerdo a estudios realizados, de las 200 mil empresas que inician sus actividades cada año, 90 % opera en el sector informal. Luego de transcurridos 2 años de su creación, sólo 70 mil de dichas empresas sobreviven, es decir el 35 % (Secretaría de Economía, 2001).

Distintos trabajos analizan las razones detrás de la corta vida de las PYMES. Según la Secretaría de Economía (2001), sólo el 21 % de la PYMES tienen acceso a fuentes de financiamiento: el 18 % en la banca comercial y el 3 % en la de desarrollo. El 65 % desaparece antes de los dos años de vida: el 66 % del total por falta de capacitación adecuada y el 34 % por motivos diversos<sup>1</sup>. Otros estudios aportan información adicional. Así, entre las limitantes al crecimiento de las PYMES se destacan cuestiones vinculadas con su estructura y organización (entre ellos, la carencia de conocimientos especializados sobre su área de negocios, la falta de administración profesional, su alto componente de informalidad, cuestiones asociadas con su carácter familiar, etc.)<sup>2</sup>. Otra de las limitaciones se relaciona con problemas asociados con el área de producción (la diversidad de métodos productivos, la dificultad para absorber los costos de la capacitación de sus miembros, la reticencia a integrarse con los demás miembros de la cadena de valor a la que pertenecen, el desconocimiento de normas básicas de higiene, seguridad y nuevas tecnologías; un uso limitado de las tecnologías de información, y la falta de innovación en los procesos y de desarrollo tecnológico). A esto se suman problemas externos a su manejo, asociados con el entorno en que se desenvuelven. Entre ellos se encuentran: el proceso de globalización, la ausencia de planes transsexenales de desarrollo y de políticas de estabilización de naturaleza fiscal o monetaria; los trámites excesivamente burocráticos y complejos; los impuestos y aranceles molestos; las características de los mercados y la falta de información sobre su funcionamiento y oportunidades; el acceso limitado al financiamiento y la ausencia de programas de apoyo eficaces, entre otros (IDEA, 2009; Pavón, 2010, Regalado Hernández, 2002; Ponce Rivera, y Ponce Rivera y Chávez, 2011; González Martínez and Villarreal,

<sup>1</sup> La misma situación ocurre en otros países de la región, por lo que la corta de vida de las PYMES parece ser un fenómeno extendido. Ver especialmente Ventura, S. H. y González Escudero, A. (2002). La mortandad de las pequeñas y medianas empresas. En: *Innovación y competitividad empresarial*, Regalado Hernández, R. (Ed.). Puebla: Red Aportes.

<sup>2</sup> De hecho, algunos autores proponen desarrollar las estrategias orientadas a las PYMES a partir de su carácter de organización familiar: Cabello Chávez, A., Conde Hernández, R. y Reyes Avellaneda, R. (2002). Consecuencias de la globalidad en la micro, pequeña y mediana empresa (pymes). En: Regalado Hernández, R. (Ed.) *Innovación y competitividad empresarial*. Puebla: Red Aportes.

2010; Domínguez Ríos, 2008; Domínguez Ríos, 2009; Corona Treviño and Molero Zayas, 2007; Irigoyen González, 2005).

En el año 2010 la participación de las PYMES en el crédito otorgado por los bancos comerciales no superó el 15 %, mientras que en la banca de desarrollo fue apenas superior al 2 %. En el caso de las empresas medianas, según los empresarios, el 25 % del crédito provenía de la banca comercial y el 2 % de la de desarrollo (Pavón, 2010). Estos datos son interesantes dado que, en 2007, según un estudio realizado por el Banco Mundial, existían en México 151 programas orientados a las PYMES, administrados por distintas agencias gubernamentales. A pesar de sus diferencias, dichos programas se enfocaban en la productividad, la calidad y la competitividad de las empresas, incentivaban la mejora de la tecnología, la capacitación y la conservación; fomentaban el incremento de los ingresos y las condiciones seguras de trabajo para su fuerza laboral (Tan et al., 2007).

Debido a cuestiones técnicas asociadas con su elaboración, resulta dificultoso medir el impacto de dichos programas. Sin embargo, una evaluación llevada a cabo por el organismo demuestra que la participación en algunos de estos programas está asociada con un incremento en las ventas, en el valor agregado, en las exportaciones y en los niveles de empleo de las PYMES beneficiarias. Pese a ello, entre las más de 30 mil observaciones de empresas anuales tomadas en cuenta para realizar la evaluación, 18,435 empresas (grupo de control) informaron no haber participado nunca en un programa para PYMES, lo cual representa el 61.04 % del total (Tan et al., 2007). Más aún, según Dussel Peters, solamente entre el 11.4 % y el 17.1 % de las empresas conoce dichos programas, y sólo entre el 0.8 y el 3.6 % los emplea (2004).

Como se puede apreciar a partir de los datos presentados, el panorama resulta complejo. Las PYMES en México representan un sector importante y dinámico de la economía. Pese a ello, la mayoría de las empresas no logra alcanzar los dos años de vida. Sus características internas les causan problemas operativos, no les permiten acceder al crédito bancario y, a pesar de que existen numerosos programas orientados a su apoyo y promoción, la mayoría de ellas desconoce tales programas y sólo una mínima parte los utiliza. Aun y reconociendo las limitaciones que presentan tales programas (Tan et al., 2007), surge de inmediato una serie de preguntas. ¿Por qué tales programas no son conocidos por las PYMES? A pesar de la abundante información pública que generan las instancias de gobierno en México, ¿dicha información cumple con su propósito de orientar y facilitar la operación de las pequeñas y medianas empresas? Por lo tanto, ¿qué impide que ésta llegue a sus destinatarios específicos? ¿Cuál es el uso que los empresarios hacen de la información pública y sus mecanismos de acceso? Sobre todo, ¿qué valor se le asigna a la información pública

en la gestión y planificación de las actividades de las PYMES? ¿Cómo se evalúa su calidad y utilidad? En otras palabras, ¿cómo se lleva a cabo la apropiación de la información?

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para responder a estas preguntas, se pueden asumir dos enfoques diferenciados, aunque complementarios. Desde el punto de vista de la información pública orientada a las PYMES y los programas de apoyo sectoriales, analizar cuáles son las limitantes comunicativas que dificultan su difusión y conocimiento público. Y desde la perspectiva de las PYMES, qué factores dificultan el acceso y la apropiación de dicha información. Esta segunda perspectiva es sobre la que se desarrolla la presente investigación. Para ello, se centrará la atención en las PYMES del Estado de Nuevo León, segunda entidad en importancia nacional de acuerdo con el índice de competitividad global para los estados mexicanos del año 2010, realizado por Campos Serna y Naranjo Priego (2010).

De acuerdo a los datos proporcionados por el INEGI, el Estado de Nuevo León alberga al 35.2 % de los pequeños establecimientos de la región Noreste del país, y al 35.7 % de los medianos. A su vez emplea al 35.3 % del personal ocupado regionalmente en sus pequeños establecimientos, y al 35.2 % en los medianos. Finalmente, las pequeñas unidades productivas de la entidad generan el 40.4 % del total del sector regional, mientras que las medianas generan el 37.5 % (INEGI, 2011).

La importancia de las PYMES neoleonesas resulta estratégica para la entidad. Retomando las interrogantes iniciales, se desea indagar cuál es la opinión de los pequeños y medianos empresarios neoleoneses con respecto a la importancia que tiene la información pública en el diseño y la planeación de las actividades de las PYMES; cómo evalúan la calidad de la información pública ofrecida por los tres niveles de gobierno; cuáles son los problemas más frecuentes que enfrentan en el acceso y la utilización de dicha información; qué estrategias utilizan para acceder a la información pública; y, finalmente, qué conocimiento tienen de los programas sectoriales gubernamentales que se ofrece a las PYMES y qué uso hacen de los mismos. Estas cuestiones pueden ser resumidas en un término que las engloba y relaciona de forma lógica: la apropiación de la información.

Desde mediados de la década de 1990 se utiliza la expresión “alfabetización informacional” o “competencia informacional” (*information literacy*) para referirse al “conocimiento de las propias necesidades y problemas con la información, y la capacidad para identificar, localizar, evaluar, organizar y crear, utilizar y comunicar con eficacia la información para afrontar los problemas y cuestiones planteadas; es un prerrequisito

para la participación eficaz en la Sociedad de la Información y forma parte del derecho humano básico al aprendizaje a lo largo de toda la vida” (Reunión de Expertos sobre Alfabetización Internacional, 2003).

Dentro de la alfabetización informacional se pone un énfasis especial en el conjunto de competencias asociadas con la capacidad para 1) identificar qué información se necesita para afrontar problemas y cuestiones concretas, 2) dónde buscarla, 3) evaluar su calidad y pertinencia, 4) organizarla a los fines prácticos, 5) utilizarla con acierto, 6) comunicarla de forma eficaz. Partiendo del punto 5 en especial, la utilización de la información coincide con lo que, en el ámbito de la educación, se conoce como “apropiación” del conocimiento. Esto se refiere a cómo incorporar a las actividades del día a día la información específica requerida para afrontar y resolver problemas puntuales. De tal forma, la apropiación de la información necesita de las demás competencias citadas. Uno no puede apropiarse y utilizar eficazmente la información si no sabe identificar qué información se requiere, dónde se puede buscar, cómo se debe evaluar su calidad y pertinencia, cómo se debe organizar y, llegado el caso, de qué manera debe comunicarse. Sin embargo, el tema de la apropiación social del conocimiento (en este caso, de la información pública), resulta relevante en tanto que permite apreciar cómo se construye el valor social de la información, qué estrategias se desarrollan para tal fin, cómo se llevan a cabo y cómo se comparten socialmente dichas estrategias. Conectando este tema con el foco de la investigación, es posible establecer, entonces, que el objetivo de este trabajo consiste en analizar la forma en la que los pequeños y medianos empresarios neoleonese se apropian de la información pública gubernamental orientada a las PYMES.

## METODOLOGÍA

Para llevar a cabo esta investigación, se aplicaron los procedimientos propuestos en la teoría fundamentada (*grounded theory*), a partir de la obra de Glaser y Strauss (1967) y, en especial, de Strauss y Corbin (2002). La selección de esta metodología obedeció especialmente a que, 1) permite desarrollar conocimientos sobre un área sobre la que no se encuentran estudios detallados y sobre la que existen importantes lagunas a cubrir, como es el caso del acceso a la información pública por parte de las PYMES mexicanas, 2) además de que es especialmente apta para generar una teoría sustantiva a partir de la indagación sobre los propios actores implicados en el fenómeno de estudio.

En efecto, la teoría fundamentada es, en primer lugar, un método de análisis orientado a generar teoría a partir de los datos disponibles. Su procedimiento es inductivo ya que la teoría emerge de la información

obtenida (Abela et al., 2007). Como señalan sus creadores, se cumple con los propósitos de la teoría sociológica como estrategia para el manejo de datos de la investigación ofreciendo modos de conceptualización orientados a la descripción y a la explicación. Por lo tanto, la teoría debe proveer categorías e hipótesis lo suficientemente claras como para que puedan ser verificadas de forma adecuada (Glaser y Strauss, 1967, p. 3). Es decir, la teoría no es una mera descripción de los datos, sino que debe avanzar en el análisis de sus relaciones y conexiones profundas.

Para la realización de la presente investigación y la obtención de datos sobre el tema, se entrevistaron en el marco del Proyecto de Transparencia Focalizada para PYMES a un total de 34 personas distribuidas de la siguiente manera. Primero, se realizaron 12 entrevistas a profundidad, entre empresarios propietarios de pequeñas y medianas industrias del área metropolitana de la ciudad de Monterrey, durante la segunda mitad del año 2010. Además, entre los meses de agosto y septiembre de 2011 se formaron 3 grupos de discusión con 21 empresarios y académicos vinculados con las PYMES. La información obtenida a través de los grupos se utilizó como complemento de las entrevistas a fin de cubrir a profundidad la totalidad de categorías surgidas del análisis (muestreo teórico). Cabe mencionar que ningún empresario o académico entrevistado de forma individual participó después en los grupos de discusión. Finalmente, se llevó a cabo una última entrevista con un informante clave, luego de elaborada la codificación del material, para analizar y validar la interpretación propuesta.

Las PYMES incluidas en el estudio responden a los tres sectores de actividad (comercio, servicios, industria), y se reparten entre 10 municipios del Estado, 7 del área metropolitana (Monterrey, San Pedro Garza García, Guadalupe, Escobedo, Santa Catarina, San Nicolás y Apodaca), y tres que se encuentran fuera de la zona conurbada (Cadereyta, Zaragoza y Arteaga). Todos los empresarios participantes tienen estudios de nivel universitario. La antigüedad de las PYMES involucradas en el estudio fue de 5 años o más (algunas rondan casi los 30 años). Los académicos participantes trabajan en 3 universidades locales.

La técnica del grupo de discusión se eligió para complementar las entrevistas a profundidad por dos motivos: 1) permitía apreciar cómo se construyen y negocian algunos significados relevantes, en este caso vinculados con la apropiación de la información en el ámbito de las PYMES; 2) al mismo tiempo, facilitó, dentro del mismo grupo, a confrontar y comparar opiniones, al tiempo que se permitía el análisis de los alcances de algunas de las interpretaciones propuestas en este trabajo.

Para analizar la información recolectada y transcrita, se siguió la propuesta metodológica de Strauss y Corbin. De tal forma, se realizaron 3 codificaciones del material. La primera fue una codificación abierta,

orientada a analizar palabras, frases y oraciones del material, línea por línea, a fin de identificar los conceptos contenidos en los testimonios. A partir de dicho análisis, del propio lenguaje de los participantes surgieron algunas categorías que fueron sistemáticamente comparadas y contrastadas, tanto entre los propios entrevistados como, posteriormente, en los grupos de discusión (Strauss y Corbin, 2002).

Después se realizó una codificación axial orientada a establecer conexiones y relaciones entre las categorías halladas. Por lo tanto, en esta etapa se agruparon conceptos, transformando a algunos en categorías con sus respectivas subcategorías, propiedades y dimensiones, relacionando lógicamente estos niveles de análisis.

Finalmente se realizó una codificación selectiva de la que emergieron las categorías centrales del trabajo. Tal como sugieren los autores, para escoger la categoría central del trabajo se debe atender a que: 1) ésta debe ser central, es decir que todas las otras categorías se relacionen con ella; 2) debe aparecer con frecuencia en casi todos los casos; 3) la explicación que se desarrolla a partir de ella es lógica y consistente, no forzada; 4) debe ser lo suficientemente abstracta como para permitir el desarrollo de una teoría más general; 5) a medida que se afina, la teoría crece en profundidad y nivel explicativo; 6) puede explicar las variaciones y el asunto central al que apuntan los datos (Strauss y Corbin, 2002, p. 161).

En relación con la categoría central se propone también un conjunto de condiciones, las que se dividen en: 1) causales, conjunto de acontecimientos que influyen sobre los fenómenos; 2) intervinientes, mitigan o atemperan el impacto de las causales; 3) contextuales, conjunto de condiciones específicas que confluyen en un tiempo y lugar para crear el conjunto de circunstancias del problema; 4) las acciones – interacciones, que aluden a cómo manejan las personas involucradas las situaciones, problemas y asuntos en los que se encuentran inmersos; y 5) las consecuencias derivadas de las anteriores (Strauss y Corbin, 2002, p. 143 y ss.).

Esta constelación de factores es la que se usó para organizar la presentación del análisis. El resultado del análisis es una explicación sustantiva, local (Creswell, 2007), surgida del proceso de obtención y análisis de los datos.

## RESULTADOS

Los empresarios entrevistados son conscientes de la importancia que tiene la información para el desenvolvimiento de sus actividades. En especial, existe consenso respecto a la relevancia de estar actualizado en torno a cuestiones puntuales como el régimen impositivo, el acceso al crédito, las oportunidades de mercado, las normas y regulaciones

vinculadas con sus actividades, entre otras. Justamente, saben que la falta de información oportuna deriva en un arduo trabajo de planeación de actividades, lo que provoca un crecimiento accidentado de la empresa, el desaprovechamiento de oportunidades y el tener que “golpear puertas” y “recurrir a amigos” para poder gestionar sus actividades. Pedro, uno de los entrevistados, señala<sup>3</sup> que la falta de información lleva a “...batallar demasiado, extremadamente, trabajar de noche, topar con pared, buscar amigos, palancas, compañeros para tratar de hacerles ver que yo tengo derecho a trabajar también”. Como resultado, sintetiza, “nos hemos acostumbrado a trabajar con lo que tenemos”.

En este contexto, la mayoría de los entrevistados negó haber recibido información por parte del gobierno en la apertura de su empresa o el desarrollo de sus actividades. Pedro es categórico en este punto, “Ninguna, yo solo la inicie ¡cero!”. Sin embargo, la mayoría reconoció también que no hicieron pedidos de información pública, ni al momento de comenzar con sus actividades, ni posteriormente. Pedro abunda aún más de forma explícita:

No me ha dado [información] el gobierno, pero yo no quiero criticar el gobierno, no me ha dado porque no se lo he pedido y no se lo he pedido porque sé que no va a suceder...

La afirmación sorprende por el razonamiento que refleja. Ciertamente, la frase “no se lo he pedido porque sé que no va a suceder” puede ser considerada la síntesis del interrogante que nos ocupa. ¿Cómo se llega a esta certeza? ¿Cómo llega un empresario a esta convicción, especialmente cuando se es consciente de la importancia que reviste la información pública? Hay que revisar la matriz de factores que intervienen para que este fenómeno se produzca.

#### *Las bases del problema (condiciones causales).*

El análisis comienza destacando una serie de cuatro factores que influyen de manera decisiva sobre los empresarios de PYMES al momento de relacionarse con la información pública. Entre ellos se puede identificar: 1) la abundancia de información disponible, 2) los propios atributos de la información pública ofrecida por el gobierno, 3) el formato y la operación de los portales donde se publica la información gubernamental que puede tener un acceso complicado y 4) la forma de operación diaria de las PYMES.

---

<sup>3</sup> Todos los nombres de los entrevistados fueron reemplazados por pseudónimos, a fin de garantizar la confidencialidad de la información.



A continuación se explica cómo procesan los entrevistados cada uno de estos elementos.

En primer lugar, tanto los empresarios como los académicos reconocen que en México existe una abundancia de información pública. Más aún, vinculan dicha abundancia con la entrada en vigencia de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LEFTAIP) puesto que, al exigir a las distintas instancias gubernamentales la publicación en portales oficiales de información sobre su funcionamiento y procesos, se genera una cantidad ingente de datos. Dentro de esta abundancia de datos, a los pequeños y medianos empresarios les resulta difícil orientarse: no saben qué necesitan, dónde buscarlo, ni cómo pedirlo. Es decir, comienza a afectarse el proceso de apropiación en la medida en que la superoferta informativa desorienta al usuario.

La información que llega a ellos es percibida, en la mayoría de los casos, como información genérica, de escasa utilidad. Los empresarios entienden que los funcionarios se ven obligados a producir información, pero ésta a veces no responde a criterios claros ni enfocados por segmentos de usuarios, los cuales tienen características y necesidades específicas. Existe mucha información, pero sin un objeto claro y sin destinatarios específicos. Por lo tanto, se la percibe como información de baja calidad y de escasa utilidad.

En segundo lugar, las propias características de la información pública son las que dificultan su utilización y apropiación. Debido a los cambios rápidos y muchas veces contradictorios de las normativas específicas, la información queda rápidamente desactualizada. Del mismo modo, también destaca la descoordinación entre la información proporcionada por los 3 niveles de gobierno; su parcialidad e inutilidad que, a pesar de su abundancia no responde a las demandas específicas de los sectores; su complejidad –de hecho, la mayoría de los entrevistados desea recibir la información ya procesada, puesto que ante el volumen de la misma y su carácter complicado, manifiestan no saber qué hacer con ella–; su sesgo político en el que se percibe que los partidos a cargo de los diferentes gobiernos se ven “tentados” a retocar la información o a brindar sólo aquellos datos que más benefician a su imagen pública. Como señaló Juan,

Yo creo que sí hay mucha información, pero no actualizada, nos lleva a hacer un trámite incorrecto, a que exista una confusión dentro del trámite que vayamos a hacer...

Sin embargo, pese a lo generalizado de las críticas, los entrevistados realizan matices en cuanto a la calidad de la información ofrecida por los tres niveles de gobierno. En este sentido, el nivel federal es el mejor evaluado en cuanto a la calidad de la información presentada. A su vez,

El estatal es pésimo, el municipal no se diga, vamos a decir que ni existe, porque cambia el gobierno y les cambian los nombres a los puestos de las personas, vas y te diriges con alguien, y pues no es cierto, no existe (Antonio).

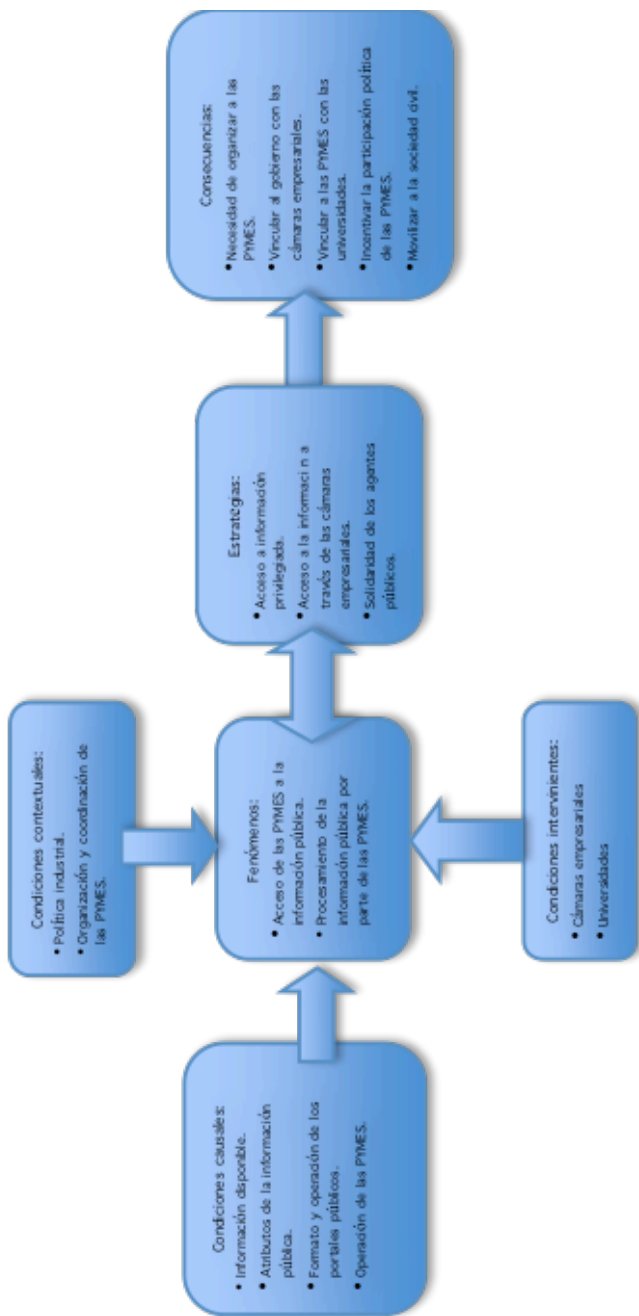
De todas formas, en este punto, se genera una disonancia notoria en la percepción de los entrevistados. Mientras que en algunas partes de las entrevistas señalan la abundancia de información brindada por el gobierno, en otras destacan su insuficiencia. Una interpretación posible a este dilema es aportada por uno de los participantes en uno de los grupos de discusión, cuando señala: “es información muy genérica, pero no hay información enfocada”. Es decir, la cantidad de la información pública es muy grande, pero dado su carácter descoordinado y desenfocado resulta inútil a primera vista para satisfacer las necesidades de las PYMES. Por lo tanto, a los ojos de los empresarios parece escasa, no por su volumen, sino por su utilidad.

En tercer lugar, a pesar de la abundancia de información se considera que su acceso es difícil. Esta afirmación, que podría parecer contradictoria, se vincula, a su vez, con las características de los propios portales gubernamentales a través de los cuales se difunde la información. Entre los principales problemas detectados en estos sitios web, los entrevistados destacan su carácter desactualizado, su ineficiencia para transmitir información, su complejidad, la saturación informativa y su formato poco amistoso con el usuario. “Si está muy saturada la información, poco legible, pues igual te vas a perder”, señaló uno de los entrevistados. Por lo tanto, la abundancia informativa sumada al pobre diseño de los portales gubernamentales no atrae o motiva a los usuarios a demandar información. Más bien alejan al usuario, lo apartan de un recurso clave para la gestión de sus empresas. He aquí la base del problema.

Finalmente, a estos hechos se suman las propias características y la operación diaria de las PYMES. Entre las primeras, se habla de su propio tamaño, su carácter familiar y la formación de su personal. En muchos casos, se trata de empresas que gestionan el día a día, sin mayor sofisticación ni capacidad gerencial. De tal forma, como señaló Fernanda, una de las académicas participantes en un grupo de discusión, muchas veces el dueño de la PYME, “... no tiene idea de lo que es ser empresario. Obviamente hay que darles las bases de lo que es ser empresario...”.

Justamente es el carácter cortoplacista del funcionamiento de las PYMES, orientado a “gerenciar” los imprevistos del día a día, el que impide que éstas puedan aprovechar la información disponible y la usen en sus operaciones. En este contexto, ¿cómo se toman las decisiones? “Es que el día a día de la empresa mediana es súper operativo... no tiene

Categorías de análisis y las relaciones que se establecen entre ellas.



Elaboración propia en base a las entrevistas y grupos de discusión, a partir del modelo proporcionado por Morrow y Smith (1995), citado en Creswell (2007, p. 293).

áreas específicas... y si tienes algunas áreas, como quiera tienes que estar al pendiente de todo..." (Antonio). Como resultado de todo esto, la información no es tomada en cuenta, ya que no se percibe que contribuya de manera efectiva a la gestión y a la toma de decisiones por parte de las PYMES.

*El núcleo central del problema: Acceso y procesamiento de la información pública (el fenómeno).*

Dos categorías centrales dan cuenta del fenómeno de estudio de la apropiación de la información pública. Por un lado, 1) el acceso de las PYMES a la información y, por otra parte, 2) el procesamiento que realizan las PYMES de dicha información.

En primer lugar, el acceso a la información por parte de las PYMES tiene cuatro cuestiones que se traslapan: a) el conocimiento del marco normativo que encuadra los pedidos de información, b) la complejidad del propio proceso de pedido de información, c) el conocimiento de los programas sectoriales de apoyo a las PYMES, y d) la desconfianza respecto del gobierno y la información que genera.

Con respecto al conocimiento del marco normativo, en general, los entrevistados manifiestan conocer la LEFTAIP y al IFAI como el organismo encargado de garantizar la provisión de información gubernamental. Sin embargo, cuando la entrevista se focaliza en cuestiones específicas referidas a qué es la información pública, sus modalidades, su utilidad concreta sobre la vida de la empresa, la mayoría de las respuestas pone en evidencia la superficialidad del conocimiento que poseen los empresarios sobre la cuestión. Este hecho es clave en tanto que evidencia el conocimiento relativo que los empresarios tienen de sus derechos y de su capacidad para solicitar información. Por lo tanto, podría pensarse que un conocimiento más profundo y, en especial aplicado, del marco normativo podría resultar en un uso más asertivo de los pedidos de información.

En segundo lugar, los entrevistados destacan la complejidad que caracteriza al proceso de pedido de información pública, que enfrenta al empresario interesado a un trabajo lento y tortuoso. En este sentido, observa Mario,

Yo creo que todos nos hemos vuelto expertos en recabar información, porque la información del gobierno es escasa. A lo mejor está ahí, pero tenemos que trabajar [para conseguirla]. Y no tenemos tanto tiempo, también tenemos que trabajar.

Los entrevistados y los académicos coincidieron en que una de las dificultades más apremiantes al momento de solicitar información

pública, es la especificidad con la que debe ser realizado el pedido para obtener el resultado deseado. Como señala Cantú Ramos, cuando un ciudadano realiza un pedido de información pública debe brindar algún dato que sirva de referencia a la autoridad al momento de remitirle dicha información, aclarar por qué medio desea recibirla y establecer “claramente los documentos que solicita” aportando “cualquier otro dato que sirva de referencia a la autoridad para la localización y búsqueda de la información solicitada” (2012). Tal grado de precisión en la práctica obstaculiza, cuando no obtura, la posibilidad de acceder a la información pública.

Refiriéndose a un funcionario local del INEGI, Ana señalaba: “él te genera la base de datos que a ti se te pegue la gana. Pero tú le tienes que decir qué quieres que te ponga...”. Esto supone un desafío para los empresarios en la medida que no disponen de conocimientos específicos sobre la información a solicitar.

Este hecho queda aún más expuesto al consultar a los empresarios acerca de su conocimiento sobre los programas gubernamentales de apoyo a las PYMES. En este último punto, seis entrevistados identificaron programas concretos: NAFIN (Programa Cadenas Productivas); Secretaría de Economía (Prosoft, Compite, Empresa Gacela, Fondo Pyme); Proméxico; CONACYT (Innovapyme, Innovatec), de los que hicieron uso sólo cinco de ellos. Además de los anteriores, se identificó vagamente un “programa de apoyo a la capacitación que era federal” y otro que “era con el Consejo Estatal de Productividad”. La mayoría de los entrevistados exhibe un bajo nivel de conocimiento sobre los programas y su funcionamiento. A propósito de esto se procede a mostrar un fragmento de la entrevista con Pedro que resulta revelador:

- ¿Qué programas gubernamentales de apoyo para PYMES conoce?
- Pues varios...
- ¿De qué tipo son estos programas?
- De dinero para las PYMES, información por las PYMES...
- ¿De cuáles ha hecho uso usted?
- De ninguno y ninguno funciona...

Es decir, el bajo conocimiento de los programas entronca con un conocimiento sesgado, cuando no directamente prejuiciado, respecto del funcionamiento y la utilidad efectiva de los apoyos. Como señaló Gerardo, quien brinda servicios a las empresas, estos prejuicios se relacionan con una alta desconfianza respecto a los programas. “¿Será cierto lo que me estás diciendo o no?” parece ser la actitud de muchos empresarios cuando reciben la oferta de apoyos gubernamentales. En definitiva, esta actitud

de desconfianza es similar a la que guardan los ciudadanos con respecto a la política en general. Del Tronco (2012) señala que hay dos explicaciones: mientras que algunos autores asocian la desconfianza con el desempeño (bajo) que los ciudadanos atribuyen al sistema, otros prefieren destacar la inercia de los viejos esquemas culturales y el recelo que éstos generan en la población. El investigador puntualiza que en todo caso, más que decantarse con una u otra explicación, la relación entre ambas dimensiones “parece cada vez más evidente” (Del Tronco, 2012, p. 246).

El bajo conocimiento acerca de los programas de apoyo y su utilidad específica también se relaciona con la renuencia a brindar información al gobierno acerca de la propia empresa.

En primer lugar, se debe destacar la opinión acerca de la cantidad excesiva de información que las oficinas gubernamentales suelen pedir a las empresas para acceder a dichos programas. El sólo hecho de tener que registrarse para acceder a un programa, presentando información sobre la empresa, es algo que asusta a los entrevistados. “En mi experiencia, es que todas las empresas... todas tenemos el temor y el miedo, todas las pequeñas empresas”, observa Miguel. Aquí se plantea entonces la pregunta de cómo podría el gobierno brindar información si éste no recibe información. Sin embargo, el razonamiento choca con el temor y la desconfianza (una vez más) de los empresarios, en este caso, hacia el gobierno y su actuación. Sobre todo ante su capacidad de sancionar los posibles errores que se pueden cometer dada la interpretación errónea de las normativas específicas. Dicho temor, en última instancia, se reduce a la negativa de hacer pública las operaciones de sus empresas. Como lo expresó Pedro, “hay cosas que tienes, balances mensuales o anuales donde yo digo espérame pues no te voy a enseñar los chones, digo no me voy a encuerar contigo...”.

Los entrevistados reconocen que parte de la actitud negativa mencionada tiene raíces culturales que se asocian con un alto grado de desconfianza y complejidad que caracteriza distintos ámbitos de la administración pública. Julio señala,

O sea te vas a meter a la página, te va a decir todo lo que tienes que hacer, pero vas a tener que ir. Es un trámite y vas a dar muchas vueltas, porque te van a pedir un papel, te van a pedir otro, y vas a llenar un formato, y vas a ir a pagar al banco para que inicie tu proceso. Sí somos un poquito complejos en México para todos los trámites. Culturalmente también nosotros como empresarios, pues como dicen, “el que se ha quemado con leche hasta al jocoque le sopla”.

La percepción final por parte de las PYMES es que el gobierno termina perdiendo su carácter de servicio público para convertirse en enemigo

que no explica sus políticas, pero sanciona a quien no las cumple. Los entrevistados sienten que el objetivo gubernamental es la coacción. Como señala uno de los participantes, “Por todo te cobran, te llegan las multas, y los números no dan, y te arriesgas”. El resultado es, evidentemente, que “... en mi experiencia, todas las empresas... tenemos temor y miedo” (Miguel).

Las limitaciones mencionadas en el acceso a la información privan a los empresarios de contar con información relevante para sus actividades diarias, para planificar sus acciones y para aplicar a distintos programas de subsidios y apoyos a sus actividades.

La segunda categoría central del fenómeno analizado tiene que ver con el procesamiento de la información pública y las dificultades que esto entraña. En este hecho convergen las limitaciones educativas de los empresarios que generan la necesidad de contratar a especialistas, y la consulta recurrente de fuentes de información alternativas.

En la formación profesional del empresario, muchas veces se carece de ciertos conocimientos especializados y esto limita el desempeño de las actividades de las PYMES. Diego señala, “Yo creo que no sabemos ni qué pedir a veces, qué información se necesita”. Esto lleva a la necesidad de contratar y pagar a distintos especialistas y asesores técnicos para que ayuden a resolver los problemas de operación y gestión de las PYMES, muchas veces con altos costos, no sólo económicos, sino también legales y operativos.

Hay de todos los niveles, pero a veces no los puedes pagar. En eso estoy de acuerdo, pero sí hay de todo. Y más vale que sea a tu medida porque hablas el mismo idioma, le puedes marcar a su celular si algo se te ofrece, y tercero, pues te hace caso. ... Entonces para cada nivel de empresa hay que buscar el nivel de personal, que lo pueda pagar, y acorde a mi empresa, el nivel de asesores y también el nivel de compromiso. Todo acorde a la empresa (Federico).

Este hecho se relaciona, a su vez, con la preferencia de las empresas por los datos ya procesados por las propias instancias gubernamentales o por las cámaras empresariales. De los empresarios consultados, sólo uno prefiere la información sin procesar, otro la valora de cualquier forma que llegue (procesada o sin procesar), y el resto procesada. Aunado a esto, la información procesada por el propio gobierno ofrece la ventaja adicional de estar seguro de que el uso que se haga de ella tendrá un margen de error menor, en la medida en que la propia autoridad sea quien la interpreta.

Dentro de este panorama, los empresarios tratan de compensar la falta de información, datos que no se obtienen del gobierno, con la consulta

de fuentes alternativas tales como noticieros, diarios, revistas, Internet y, especialmente, de las cámaras empresariales. Carlos y Edgar señalan en uno de los grupos de discusión,

- Yo estoy muy contento con COPARMEX. No uso toda la información, pero cuando me he acercado ha sido excelente. Hay muchas herramientas, muchas cosas y la gente no está informada (de que hay todo eso).
- ¿Qué actividades realiza COPARMEX?
- Te invita a eventos y hay boletines.
- Primero te haces socio de COPARMEX, pagas una membresía.
- Ya no es muy barata.
- Según el sapo, la pedrada.
- Sí, según el número de empleados que tienes, es la cuota que pagas. Y hay un boletín mensual que envían con las noticias, cuestiones del IMSS, de conciliación y arbitraje, de la Ley Federal del Trabajo.
- Es mejor la información en todas las cámaras, en cualquiera que intentes.

El papel de las cámaras se transforma, en la visión de los empresarios, en ayuda fundamental ya que, “la información es un exceso, te puedes ahogar de tanta que hay, pero no sabes ni cómo usarla, ni para qué, ni cómo empezar a armarla, no le sirve ni a la gran empresa, ni a la microempresa” (Fernando). Una vez más se destaca la desorientación que produce la propia oferta informativa gubernamental, dado su excesivo volumen y complejidad.

Como resultado del proceso descrito y como se mencionó anteriormente, la mayoría de los entrevistados no conocen y, por lo tanto no utilizan, los programas de apoyo a las PYMES. Incluso en algunos casos el desconocimiento se transformó en rechazo categórico, como ocurre con Marcos: “... considero que nuestra empresa no ha necesitado, gracias a Dios, de ningún programa de apoyo”. Por su parte, Gabriela explica de forma pormenorizada su propio rechazo a los programas de apoyo,

...yo tuve un proyecto donde requería comprar una maquinaria y aplicaba perfectamente a uno de estos fondos PYME o no sé... Me acerco yo a la Secretaría de Economía y le digo “necesito apoyo porque tengo un proyecto muy importante de una compañía importante, pero necesito comprar esa maquinaria y pues vale como 100 mil pesos y necesito que me apoyes con un fondo”. “Este sí... como no... está este fondo, pero tienes que empezar a llenar todos estos documentos...”. Eran muchos trámites. Iniciamos, pues claro que eso se iba a llevar un periodo de un año, para ver si te lo daban, para ver si eras candidato... ¿Tú crees que el cliente, el posible cliente me va a esperar un año? Eso es un punto importante, entonces yo dije: “no



“puedo... no puedo”. Así que tengo que encontrar otra manera de financiar esa maquinaria, porque si yo me espero a ver qué me dice el gobierno, “sí te lo doy, pero primero lléname todo esto... a ver si te lo doy”. “No olvídate”, desistí y tuve que buscar otros medios.

La combinación del desconocimiento de los programas, de la complejidad de los trámites, de la desconfianza de los empresarios y de la excesiva burocratización de los trámites (que produce plazos demasiado largos de ejecución) conspiran para que el resultado final sea la no apropiación de la información pública y la no utilización de los programas. Más aún, en algunos casos la posibilidad de no recurrir a tales ayudas es procesada con alivio y satisfacción por parte de los empresarios, tal como se ha visto con las entrevistas.

*El contexto de las PYMES (condiciones contextuales).*

México presenta una serie de características que influyen de manera decisiva en la generación y provisión de información pública. Sin embargo, dos cuestiones parecen agravar este proceso. En primer lugar, la carencia de política industrial, entendida como planeación industrial a largo plazo con objetivos sectoriales claramente definidos y una estrategia apropiada para cumplimentarlos, provoca que el gobierno no sepa con exactitud qué información brindar a cada uno de los sectores industriales, incluidas las PYMES. La falta de una política industrial desde hace 25 años, ha dejado a la deriva a las PYMES, puesto que no hay una estrategia ni objetivos nacionales que las guíen. Por lo tanto, la meta de estas pequeñas y medianas empresas ha sido subsistir en el mercado, según lo reportado por los entrevistados. Este modo de operar causó que sufrieran sobremanera cada una de las crisis económicas vividas desde 1988 hasta la fecha. Los entrevistados reconocen que en los últimos quince años hubo estabilidad económica en el país, pero tal estabilidad no ha logrado generar una nueva política industrial.

La falta de ésta se traduce en una producción excesiva de información gubernamental que es de escasa utilidad para las PYMES. Este hecho fue mencionado por Sergio en uno de los grupos de discusión:

No hay una política de industrialización, no hay una política industrial. Entonces, bueno, si no hay política industrial, pues genero información de diferentes cosas y encuesto sobre cosas que a lo mejor no hacen sentido con lo que necesito para mi toma de decisiones.

Este hecho se vincula con el segundo elemento que interviene en este ámbito: la falta de organización y coordinación por parte de las PYMES. Esta carencia de organización entre las PYMES, como se verá a continuación,

habrá de condicionar de múltiples maneras su actividad diaria y el propio desarrollo del sector.

El hecho de que las PYMES no estén organizadas no sólo incrementa sus costos de transacción, sino que también las priva de poseer una estructura que les permita actuar políticamente. Esto resulta en la falta de comunicación e interacción entre el gobierno y las PYMES, propiciando la falta de coordinación entre ambos actores. Destaca José: “el problema es que hay un empalme de las atribuciones de unos y otros. Hay un empalme y los tienes que recibir, atender y todo. Ya viene el federal, el estatal, el municipal y todos quieren inspeccionarte”. La complejidad organizativa y los mencionados traslapes entre los diferentes niveles de gobierno existentes en México complican la coordinación entre sectores.

*Los factores que intervienen para atemperar el problema (condiciones intervinientes).*

En el proceso descrito, las cámaras empresariales juegan un papel destacado y apreciado por los entrevistados en este estudio. Se señaló de manera reiterada el apoyo, la asesoría y la información que se recibe a través de las cámaras. Los testimonios lo confirman: “Es mejor la información en todas las cámaras... Y si tienes necesidad te dan el servicio”; “...a veces es mucho mejor ir con tus cámaras, que tienen toda la información y la tienen ya digerida....”; “Es un aliviane tremendo”. René, un empresario apunta,

Hablas directamente, hay departamentos especializados, especialistas que te atienden personalmente, es lo que le falta al gobierno. Hay toda forma de comunicación o forma de enterarnos... Ellos de alguna manera traducen, decodifican la información de carácter gubernamental, empresarial y general a nivel nacional e internacional, y tratan de dárnosla de manera digerida.

Al trabajo desarrollado por las cámaras se suma la actividad llevada a cabo por las universidades locales que se involucran de forma directa con las PYMES del estado. Como señala Martha, una académica participante: “Vengo de hacer una evaluación ahorita con 10 empresas, y cada una de ellas te dicen esto, ‘Los alumnos vinieron, me transformaron a mí y a mi empresa, y ahora yo quiero más, ¿qué sigue?, ¿ahora qué curso voy a tomar, quién me ayuda?’”. Tanto en las entrevistas como en los grupos, los participantes, empresarios y académicos señalan los aspectos positivos de la sinergia que se establece entre las empresas y las universidades. Éstas disminuyen el desconcierto en que se encuentran muchas PYMES con respecto a la información pública y sus actividades. Guillermo destaca:

Ellos necesitan subsistir cada día. Llegan los alumnos. ¿Qué hacen los alumnos? Información, información, sensibilizar, empatía... O sea, necesitan ellos que los vayas guiando, no que les pongas la información nada más así, porque no se hacen ni siquiera las preguntas, menos van a buscar las respuestas. Si tú los vas guiando además les tienes que dar así, de acuerdo a su necesidad, partiendo de lo que en ese momento ellos están requiriendo.

De esta manera, entre las cámaras empresariales y las universidades locales, se genera un conjunto de acciones que actúan a favor de las PYMES y las ayuda a resolver algunos de los problemas analizados.

*Las estrategias que utilizan las PYMES para obtener información pública (acciones – interacciones).*

Ante las dificultades mencionadas, las PYMES utilizan distintas estrategias para acceder a la información. Entre ellas se cuenta con acceso a información privilegiada a través de filtraciones políticas realizadas por funcionarios “amigos”, los contactos personales con miembros de las élites, la actuación a través de cámaras empresariales, y la coordinación entre empresarios para compartir las filtraciones mencionadas.

En primer lugar, la mayoría de los empresarios consultados reconocieron mantener algún tipo de contacto privilegiado con el gobierno y sus agencias. Ignacio (empresario) señala:

Hay que reconocer que el Gobierno tiene una derrama impresionante de dinero, pero nada más tienen acceso a los proyectos o a los servicios que ellos tienen, los amigos de los que están ahí. ¿Por qué no se conocen todos los proyectos para que todos participen? Hay muchas preferencias.

Estas circunstancias sirven de autojustificación para prácticas más o menos informales para la obtención de información cuando la información que se busca no se encuentra disponible de forma directa y sencilla. Estas prácticas van desde los contactos directos con la élite, hasta el pago a funcionarios o gestores (coyotes). “O ya mejor buscas algún conocido que conozca al delegado, je je...” (Hugo). Como sintetiza Raúl:

Consultar la página, ¿para qué? Nunca está actualizada, mejor ve y pregunta. ¿O quién tiene un conocido ahí? Bueno, pues hazte una cita con ella. Luego, “toma un número” en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes; todo mundo toma número, menos los gestores, ellos entran como Juan por su casa. Dices, que no quiero venir a perder toda la mañana. “Ah, ¿no quiere perder toda la mañana?, entonces haga el trámite con un

gestor". ¡Pérame, no están certificados, son amigos de aquí de los...! Pero es una mala práctica para que fluya ahí... se aceite ahí la maquinaria.

Una vez mediatizada por las prácticas mencionadas, la información pierde su carácter público y se transforma en información privilegiada. Se genera un círculo vicioso donde, paradójicamente, se critica la misma práctica en la que se incurre y que se fomenta a través de la propia actuación.

La segunda estrategia para la obtención de información se relaciona con las propias cámaras empresariales y su papel como distribuidoras de información. En este sentido las expresiones de satisfacción con las tareas llevadas a cabo por las cámaras se reiteran en la mayoría de las entrevistas y de los grupos de discusión.

Finalmente, se presentan casos de solidaridad interpersonal entre empresarios y empleados públicos que se identifican con las dificultades que deben enfrentar las PYMES. Estas personas terminan dando explicaciones u ofreciendo ayuda gratuita que, aunque bien intencionada, excede a sus obligaciones y atribuciones formales.

#### *Desafíos a futuro (consecuencias).*

Para resolver estas cuestiones, las PYMES identificaron algunos desafíos tales como:

1) La necesidad de organizar y coordinar sus esfuerzos y emprendimientos, la necesidad de generar confianza y solidaridad entre ellas para compartir sus problemáticas, reducir sus costos e incrementar sus beneficios. Esto también facilitará la relación del sector con el gobierno.

2) La relevancia de vincular al gobierno con las cámaras y organismos de representación empresarial.

3) La importancia de relacionar más estrechamente a las PYMES con las universidades locales a fin de crear programas de capacitación, asesorías técnicas y otras formas de educación continua que permitan a las empresas superar sus limitaciones educativas e incorporar el conocimiento acerca de cómo usar y apropiarse efectivamente de la información.

4) La necesidad de activar políticamente a las PYMES a fin de desarrollar un diálogo más equitativo y benéfico con los tres niveles de gobierno.

5) La relevancia de organizar y activar a la sociedad civil en general como estrategia para incrementar el control y la limitación gubernamental.

## DISCUSIÓN

Los hallazgos encontrados en esta investigación presentan un alto nivel de consistencia interna. Entre los 34 participantes entrevistados, se alcanzó un amplio consenso sobre las categorías aquí analizadas. Tal

como resulta propio en la formulación de la teoría fundamentada, las categorías fueron sometidas a un ejercicio intenso de comparación. De tal forma, podemos afirmar que los datos comentados fueron centrales en las opiniones de la mayoría de las entrevistas y grupos de discusión.

Del mismo modo, las categorías que emergen del análisis se respaldan en la literatura existente sobre el tema. Vale decir que en diagnósticos anteriores sobre los problemas que pesan sobre las PYMES se hace referencia a la ausencia de conocimientos sobre el propio negocio, la falta de administración profesional, la ausencia de una planeación correcta, el alto componente de informalidad que exhiben, el uso limitado de las tecnologías de información, la ausencia de programas transexenales de desarrollo, los procedimientos burocráticos largos y variables, la necesidad de presentar documentación personal y de la empresa para poder obtener información sobre créditos bancarios, lo burocrático de los trámites bancarios para acceder al crédito, entre otras cuestiones (Pavón, 2010). Otros estudios aluden a los sistemas recaudatorios complejos, a la escasez de talento administrativo, a la oferta escasa de servicios de consultoría especializada para PYMES, a la falta de información adecuada sobre los mercados, etc. (IDEA, 2009). También se ha explorado la aportación que las universidades pueden realizar en el apoyo de las PYMES (Maldonado Peredo and Cardozo Quijada, 2002). Finalmente, se encontró una profunda desconfianza ante el gobierno y su actuación, cuestión que también ha sido explorada por la literatura especializada (Del Tronco, 2012). Esto habla de la presencia de factores que de forma reiterada impactan sobre la actividad y el desempeño de las PYMES.

Al mismo tiempo, los hallazgos de esta investigación pueden sumarse a los realizados por López Limón (2011) que diagnosticó las estrategias de ventas, marketing, capital humano, operaciones, tecnología, finanzas, operación y aspectos sociales de 80 PYMES locales. Sin embargo, el presente trabajo destaca en particular la importancia de la apropiación de la información pública y de la alfabetización informacional como herramientas necesarias para impulsar las capacidades fundamentales con que cuentan las pequeñas y medianas empresas. Por lo tanto, la cuestión debería ser incorporada a los diagnósticos que se realizan en torno a las PYMES.

Por otra parte, el trabajo de Cantú Ramos coincide con los resultados de este estudio al mostrar cómo, además de la complejidad del procedimiento establecido, la forma en que se realizan los pedidos de información pública condicionan su posibilidad de respuesta. Es decir, si no se formulan los pedidos con claridad “estos esfuerzos pueden verse limitados” (Cantú Ramos, 2012). Este hecho es determinante en la medida en que distancia al potencial usuario de la información pública, intimidándolo ante el

carácter excesivamente puntilloso que reviste a los pedidos. Dentro de este contexto, los empresarios no saben qué buscar, dónde hacerlo ni de qué manera, demostrando las limitaciones de la alfabetización informacional del sector estudiado.

Es en este punto donde reside la aportación central de este trabajo. Desde mediados de 1990, en México se ha desarrollado una serie de investigaciones orientadas a analizar cuestiones asociadas con la alfabetización informacional. Sin embargo, esta literatura centra su atención en experiencias desarrolladas en el marco de la educación formal en sus distintos niveles (Rojas-Drummond y Mercer, 2003; Vega Díaz et al., 2008; Camacho Morfin et al., 2007; Palacios Salinas y Vega Díaz, 1994; Crovi Drueta y López González, 2011).

De inmediato se plantean algunas interrogantes: ¿Qué ocurre en los ámbitos extra-escolares? ¿Cómo se adquieren y utilizan las habilidades y competencias informacionales en otros ámbitos sociales? ¿Cómo se lleva a cabo la apropiación de la información pública por parte de los ciudadanos? Este trabajo analiza dicha problemática enfocándola al ámbito de las pequeñas y medianas empresas neoleonesas, destacando la forma en que las limitaciones informacionales impactan en el desarrollo de las actividades de las PYMES.

En este caso, el ambiente empresarial de las PYMES comparte una creencia extendida sobre la poca calidad de la información gubernamental, su escasa utilidad, la complejidad del proceso para el acceso a la misma, la falta de claridad acerca de cómo incorporarla a los procesos de planeación y gestión de la empresa. A eso se agrega el agobio marcado por el volumen de la misma y el tiempo que se debe invertir en su búsqueda y procesamiento; y todo esto resulta en la reticencia a pedir información y a incorporarla a los procesos de la empresa al punto de no utilizar los fondos PYMES que podrían resultar una ayuda fundamental. Por lo tanto, se puede suponer que la apertura informativa producida desde el 2003 no ha generado el impacto esperado sobre las actividades de las PYMES.

Sin embargo, la experiencia de los empresarios entrevistados y su conocimiento acerca de la utilidad la información pública, permitió avanzar en la explicación del fenómeno. Es así que se puede hablar de la existencia de un ecosistema informacional refractario al uso y apropiación de la información pública. Sin embargo, cabe aclarar que este fenómeno no es nuevo en la literatura especializada. Como señalan Área y Guarro, un rasgo no esperado de nuestra época es que la producción y difusión exacerbada de información genera, como resultado, el incremento de la confusión sobre la misma, su uso y utilidad. El término que se utiliza en la bibliografía es "infoxicación", en el sentido en que

... el cúmulo y la excesiva cantidad de datos genera, inevitablemente, una saturación o intoxicación informacional que provoca que muchos sujetos tengan una visión confusa, ininteligible y de densa opacidad sobre la realidad que les rodea (sea local, nacional o mundial) (Area y Guarro, 2012, p. 48).

Por infoxicación (*informacional overload*) se alude básicamente al exceso de información, al hecho de recibir demasiada información, más de la que se puede asumir y procesar. Incluso, más de la que uno puede responsabilizarse (Eppler y Mengis, 2004; Edmunds y Morris, 2000)<sup>4</sup>.

Aunque en la literatura se asume que el desempeño de una persona se correlaciona con la cantidad de información que recibe, tal recepción sólo es aprovechable hasta cierto punto. Vale decir que una saturación informativa hace que el desempeño de la persona decline rápidamente. El exceso de información no puede ser manejado eficazmente y, por lo tanto, no será integrada a los procesos de toma de decisiones, produciéndose entonces la infoxicación. En este contexto, la superoferta informativa confunde a los sujetos, los afecta en su capacidad para establecer prioridades, haciendo incluso más difícil el recuerdo de la información ya analizada (Eppler y Mengis, 2004, p. 326).

El resultado del exceso informativo es la fatiga, estrés, aumento de errores, disminución de la atención, pérdida de control e impaciencia, entre otras afecciones (Edmunds y Morris, 2000, pp. 18-19; Bawden y Robinson, 2009, p. 183). Estas sensaciones se acentúan aún más cuando se traslapan, como en el caso analizado, con una actitud desconfiada ante las autoridades y la información que éstas generan<sup>5</sup>.

Entre las causas que provocan la infoxicación se destacan el desarrollo de la Internet y de las nuevas tecnologías de información que generan una sobrecarga informativa (Skype, Twitter, Facebook, etc.), el exceso de información de escasa utilidad (algunos autores distinguen entre "información" y "datos", aludiendo así a la información de baja calidad)<sup>6</sup> y la no confiabilidad de buena parte de la información, que corresponde a fuentes limitadas. Todo esto lleva a la pérdida de tiempo del usuario, a la

<sup>4</sup> Análisis detallados sobre la infoxicación pueden ser consultados en Bawden y Robinson, 2009; Edmunds y Morris, 2000; Eppler y Mengis, 2004; Strother et al, 2012; entre otros.

<sup>5</sup> Sobre la desconfianza en política ver especialmente (García Luengo, 2009; Paramio, 1999). Para el caso de América Latina (Nohlen, 2007).

<sup>6</sup> Puntualmente Prasitrataporn distingue entre, "datos (datos no estructurados acerca de los eventos, objetos o personas), información (datos procesados añadiendo los significados específico de los usuarios) y conocimiento (información acumulada para fines particulares)" (Prasitrataporn, 2010, p. 172).

disminución de su eficiencia y de su efectividad. Sin embargo, la solución puede ser tan grave como el problema en la medida en que, para evitar estas consecuencias, no sólo se deja de lado la información, sino que también se pueden perder oportunidades valiosas (Strother et al., 2012). En todo caso, ya sea por rechazo o por agobio informativo, no se ha realizado una apropiación efectiva de la información pública por parte de las PYMES neoleonesas, lo cual es determinante para el desempeño de las mismas.

La interpretación propuesta se basa en los datos analizados. A pesar de que los empresarios son conscientes de la importancia estratégica de poseer información para el desarrollo de sus actividades, también mencionan problemas puntuales sobre el acceso y calidad de la información de los portales, y admiten su desorientación acerca de qué pedir, dónde buscarlo y cómo hacerlo. De tal forma, la presente investigación muestra que esto se debe a la saturación informacional. Este fenómeno se agrava en la medida en que en el ambiente empresarial no se han desarrollado nuevas prácticas y orientaciones respecto de la información pública, recurriendo a modalidades tradicionales para la provisión informativa. El resultado final es que la confluencia de los factores descritos obstaculiza la apropiación de la información pública.

De tal forma, la falta de alfabetización informacional en el sector analizado resulta evidente a pesar del apoyo que puedan prestar cámaras empresariales y universidades. Como resultado, se comprueba la supervivencia de viejas prácticas informales para acceder a la información pública que, a través de dichos mecanismos, es convertida en información privilegiada.

Por lo tanto, se debe trabajar en la generación de nuevos conocimientos y habilidades orientados a la alfabetización informacional que, a través de un acceso igualitario y efectivo, ayude a los empresarios a consultar e incorporar la información pública ofrecida en sus actividades, de forma tal que la misma se convierta en un recurso estratégico e igualitario para la gestión de las PYMES.



## Referencias

- Abela, J. A., et al. (2007). *Evolución de la Teoría Fundamentada como técnica de análisis cualitativo*. Madrid: CIS.
- Area, M. y Guarro, A. (2012). La alfabetización informacional y digital: Fundamentos pedagógicos para la enseñanza y el aprendizaje competente. *Revista Española de Documentación Científica*, No. Monográfico, 46-74.
- Bawden, D., y Robinson, L. (2009). The Dark Side of Information: Overload, Anxiety and Other Paradoxes and Pathologies. *Journal of Information Science*, 35, 2, 180-191.
- Cabello Chávez, A., Conde Hernández, R. y Reyes Avellaneda, R. (2002). Consecuencias de la globalidad en la micro, pequeña y mediana empresa (pymes). En: Regalado Hernández, R. (Ed.) *Innovación y competitividad empresarial*. Puebla: Red Aportes.
- Camacho Morfín, R., et al. (2007). Constructivismo y apropiación de contenidos en ciencias básicas. (Una experiencia en la Carrera de Odontología del CICS UST-IPN). 2do. *Congreso Internacional de Innovación Educativa*. Ciudad de México.
- Campos Serna, M. E., Naranjo Priego, E. E. (2010). *La competitividad de los estados mexicanos 2010: fortalezas ante la crisis*. Monterrey, N.L.: Tecnológico de Monterrey.
- Cantú Ramos, G. (2012). ¿Información es poder? Un ejercicio de usuario simulado y la capacidad de respuesta de los sistemas de acceso a la información en México. Comunicación presentada en el 22 *Congreso Mundial de Ciencia Política*. Madrid: IPSA.
- Corona Treviño, L. y Molero Zayaz, J. (2007). *Las MIPYMES en Latinoamérica: estudios e investigaciones en la Organización Latinoamericana de administración*. México: Universidad de Guanajuato.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry y Research Design: Choosing Among five Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Crovi Drueta, D. y López González, R. (2011). Tejiendo voces: jóvenes universitarios opinan sobre la apropiación de internet en la vida académica. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 56 (212), 69-80.
- Domínguez Ríos, M. D. C. (2008). *Capacidades competitivas y estrategias de pequeñas y medianas empresas exportadoras*. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Domínguez Ríos, M. D. C. (2009). *Innovación y competitividad de PYMES : la experiencia internacional*. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Dussel Peters, E. (2004). Pequeña y mediana empresa en México: Condiciones, relevancia en la economía y retos de política. *Revista de Economía UNAM*, 64-84.
- Edmunds, A., Morris, A. (2000). The Problem of Information Overload in Business Organisations: A Review of the Literature. *International Journal of Information Management*, 20, 17-28.

- Eppler, M., Mengis, J. (2004). The Concept of Information Overload: A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines. *The Information Society*, 20, 325-344.
- García Luengo, O. (2009). *¿Comunicando desafección?: La influencia de los medios en la cultura política* (1a ed.). San Pedro Garza García, N.L.
- Glaser, B. G. y Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory; strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine Pub. Co.
- González Martínez, A. y Villarreal, M. (2010). *Factores económicos y sociales que incentivan un ambiente favorable para las PYMES en el estado de Nuevo León*. Tesina (Maestría en Economía y Política Pública, MEK), Tecnológico de Monterrey.
- IDEA. (2009). *Manual de buenas prácticas para programas de apoyo a pequeñas y medianas empresas*. USAID - Fundación IDEA.
- INEGI. (2011). *Micro, pequeña, mediana y gran empresa. Estratificación de los establecimientos*. Aguascalientes: INEGI.
- Irigoyen González, J. A. (2005). *Modelo de colaboración basado en tecnologías de información y comunicaciones que apoya la formación de redes colaborativas para pymes manufactureras mexicanas*. Tesis (Maestro en Administración de Telecomunicaciones), Tecnológico de Monterrey.
- López Limón, R. (2011). *Análisis del diagnóstico de una muestra de PYMES*. Maestría en Dirección para la Manufactura.
- Maldonado Peredo, A. y Cardozo Quijada, B. E. (2002). Experiencia práctica: Programa Píadmype para el desarrollo de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del noroeste de México. En: Regalado Hernández, R. (Ed.) *Innovación y competitividad empresarial*. Puebla: Red Aportes.
- Nohlen, D. (2007). Instituciones y cultura política. *Quid Juris, Tribunal Electoral de Chihuahua*, Año 2, Vol. 5, 13-34.
- Paramio, L. (1999). Cambios sociales y desconfianza política: El problema de la agregación de preferencias. *Revista Española de Ciencia Política*, 1, 81-95.
- Palacios Salinas, C. y Vega Díaz, M. G. (1994). *Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del Distrito Federal*. México: Alfagrama Ediciones.
- Pavón, L. (2010). Financiamiento a las microempresas y a las pymes en México (2000-2009). En: Cepal (Ed.) *Financiamiento del Desarrollo*. Santiago de Chile.
- Prasitratanaorn, T. (2010). Information Overload Among Professionals in Thailand. *Journal of Information Technology Impact*, 10, No. 3, 171-200.
- Ponce Rivera, A. y Ponce Rivera y Chávez, A. (2011). *Pymes (Pequeñas y Medianas Empresas): los siete pecados capitales*. México: Ediciones Fiscales ISEF.

- Regalado Hernández, R. (2002). *Innovación y competitividad empresarial*. Puebla: Red Aportes.
- Reunión de Expertos sobre Alfabetización Internacional, 2003. *Towards an Information Literate Society (The Prague Declaration)*. En: Unesco, U. S. N. C. O. L. A. I. S.-N. F. O. I. L. (Ed.). Disponible en: < <http://maintenance.unesco.org/404/?host=portal.unesco.org/yuri=/ci/en/files/19636/11228863531PragueDeclaration.pdf/PragueDeclaration.pdf>>. [Consultado el 15 de noviembre de 2011].
- Rojas-Drummond, S. M. y Mercer, N. (2003). Scaffolding the development of effective collaboration and learning. *International Journal of Educational Research*, 39 (1-2), 99-111.
- Secretaría de Economía, CIPI. (2001, abril). *Documento informativo sobre las pequeñas y medianas empresas en México*. México: Secretaría de Economía. Disponible en: <<http://www.cipi.gob.mx/PolApoyoPymesMex.PDF>>.
- Strauss, A. L. y Corbin, J. M. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Strother, J. B., et al. (2012). *Information Overload. An International Challenge for Professional Engineers and Technical Communicators*. New Jersey: John Wiley y Sons, IEEE.
- Tan, H., et al. (2007). *Evaluando los Programas de Apoyo a las Pequeñas y Medianas Empresas en México*. Washington, D.C.: The World Bank, Unidad de Gestión México.
- Vega Díaz, G., et al. (2008). Apropiación de habilidades para evaluar información: Estudio con alumnos de educación primaria. *Investigación Bibliotecológica*, 22 (45), 79-103.
- Ventura, S. H. y González Escudero, A. (2002). La mortandad de las pequeñas y medianas empresas. En: Regalado Hernández, R. (Ed.) *Innovación y competitividad empresarial*. Puebla: Red Aportes.