

**Tema estratégico:** Big Data e inteligencia artificial para la innovación en el Management.

**Título:** Gestión del cambio en la organización, análisis de los efectos sobre la actividad y las personas.

**Autor:** Velazquez Andres German.

**Legajo:** VADM03645

**Fecha de entrega:** 27/06/2022

**Carrera:** Licenciatura en Administración.

**Materia:** Seminario Final de Administración.

**Modulo N°4:** Documento final.

**Profesor:** Vittar Carlos.



## INDICE

Resumen .....	5
Objetivos.....	10
General.....	10
Objetivos específicos .....	11
Método.....	12
Diseño .....	12
Contexto.....	12
Participantes.....	13
Instrumentos de recolección .....	14
Análisis de datos.....	14
Resultados.....	17
Elementos de gestión .....	20
Adaptación .....	21
Efectos .....	23
Discusión .....	24
Limitaciones.....	30
Conclusión .....	30
Referencias .....	33
Anexo 1 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Consentimientos informados. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 2 .....	35
Borrador Guion Entrevista.....	35
Anexo 3 .....	39
Entrevistas desgravadas. ....	39
Empresa 1 – Entrevistado 1 .....	39

Empresa 2 – Entrevistado 1 .....	42
Empresa 3 – Entrevistado 1 .....	44
Empresa 4 – Entrevistado 1 .....	47
Empresa 5 – Entrevistado 1 .....	51
Empresa 5 – Entrevistado 2 .....	54
Empresa 6 – Entrevistado 1 .....	57
Empresa 7 – Entrevistado 1 .....	60
Empresa 8 – Entrevistado 1 .....	63
Empresa 9 – Entrevistado 1 .....	65
Empresa 9 – Entrevistado 2 .....	68
Empresa 9 – Entrevistado 3 .....	71
Empresa 10 – Entrevistado 1 .....	74
Empresa 11 – Entrevistado 1 .....	77
Empresa 12 – Entrevistado 1 .....	80
Empresa 13 – Entrevistado 1 .....	82
Empresa 14 – Entrevistado 1 .....	85
Empresa 15 – Entrevistado 1 .....	88
Empresa 16 – Entrevistado 1 .....	90
Empresa 17 – Entrevistado 1 .....	93
Anexo 4 .....	96
Tablas y Graficas. ....	96

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figuras 1 - Proporción de reconocimiento de termino Big Data - Frecuencia de respuestas.....	19
Figuras 2 - Palabras clave en resultados de entrevistas.....	20
Figuras 3 - Reconocimiento de necesidad de inversión.....	23
Figuras 4 - Menciones a la empleabilidad.....	26
Figuras 5 - % Composición de empresas.....	28
Figuras 6 - Rango de edades.....	96
Figuras 7 - Relación sexo entrevistados y Sector comercial de la empresa.....	96
Figuras 8 - Funciones que ejercen los entrevistados.....	97
Tabla 1 - Resumen de datos generales de entrevistas.....	18
Tabla 2 - Tabla de frecuencia Big Data.....	97
Tabla 3 - Tabla de frecuencia Empleabilidad.....	97
Tabla 4 – Tabla de frecuencia Inversión.....	97
Tabla 5 - Tabla doble entrada general.....	98

*La cuarta revolución industrial de la mano de la inteligencia artificial. Impacto disruptivo en la gestión organizacional.*

*The fourth industrial revolution at the hand of artificial intelligence.  
Disruptive impact in organizational management.*

## *Resumen*

La tecnología se comporta de manera disruptiva. Como la palabra lo indica, rompe bruscamente la manera en la que se desenvuelve la vida de las personas, principalmente la vida de las organizaciones. Brinda oportunidades únicas, donde podemos alcanzar sueños que solo eran escenas de películas de ciencia ficción, pero que hoy impactan fuertemente en el mundo de las organizaciones. Esto, puede observar con los vehículos autónomos, que transforman la manera en que las empresas formulan sus modelos de negocio; la comunicación holográfica, que brinda la posibilidad de reunir directivos de compañías en una fracción de segundo y acelera la toma de decisiones; y el *big data*, que implica la reformulación de estrategias comerciales en relación con información real sobre los consumidores; entre otros. Para aprovechar positivamente estos avances, es necesario atender a los cambios y adaptarse correctamente.

La presente investigación tiene el objetivo de conocer si las empresas del noroeste argentino puntualmente de las Provincias de Catamarca y Tucumán sean estas de origen local o bien sucursales que se encuentran radicadas; son conscientes de la necesidad de adaptación organizacional para desarrollarse exitosamente en esta 4ta revolución industrial, principalmente al incorporar tecnología *big data*. Respuesta que se buscará a través de una investigación documental y descriptiva sobre esta realidad en las empresas seleccionadas de manera intencional.

Palabras clave: 4ta revolución industrial, *big data*, Adaptación organizacional, Cambio, Disruptiva.

## *Abstract*

Technology behaves in a disruptive way. As the word implies, it abruptly breaks the way in which people's lives unfold, mainly the organizational. Provides unique opportunities, where we can achieve dreams that were only scenes of science fiction movies, but that Today strongly impact in the world of organizations. This can be seen with autonomous vehicles, wich transform the way in which transport companies formulate their business models; the holographic communication wich provides the possibility of gathering directors of companies in a fraction of a second and decision making; and big data, wich implies the reformulation of commercial strategies in relation to real information about consumers offered by bigdata; among others. In order to take advantage of these advances, it is necessary to pay attention to the changes and adapt correctly.

The objective of this research is to know if the companies of the Argentine northwest punctually of the Provinces of Catamarca and Tucumán are these of local origin or branches that are located; are aware of the need for organizational adaptation to develop successfully in this 4th industrial revolution, mainly by incorporating *big data* technology. An answer that will be sought through a documentary and descriptive research on this reality in the companies selected intentionally.

Keywords: 4th industrial revolution, big data, organizational adaptation, change, disruptive.

## *Introducción*

*Existen momentos en que los hallazgos tecnológicos apuntalan cambios que, tal como el efecto del aleteo de una mariposa, transforman en muy poco tiempo la realidad y afectan a la humanidad en infinidad de aspectos. Los emprendedores toman los avances tecnológicos, los aplican creativamente, presentan nuevos negocios, los llevan al mercado, en donde, su utilidad y posibilidades se potencian. Al mismo tiempo, dichos avances tecnológicos se adaptan a las necesidades de los consumidores, se naturalizan y llega al punto en el que no se concibe una manera de vivir sin ellos esa tecnología. De esta manera, transforman desde el modo de relacionarnos, movilizarnos y comunicarnos. Además, suponen la necesidad de nuevos tipos de empleos y la caducidad de los tradicionales.*

*Ahora bien, más allá de las similitudes que esta revolución industrial tiene con las anteriores, se debe considerar que el impacto de la presente es tan grande y abarcativa que, tal como señala Klauss Schwab (2016), en las revoluciones anteriores los cambios fueron, en su mayoría, de tipo social y sobre oportunidades, pero esta nueva revolución es diferente, sobre todo si se considera la velocidad con la que las nuevas ideas y tecnologías se esparcen alrededor del mundo y provocan que las empresas de todo tipo de industrias, reconsideren su manera de hacer negocios. Las implicancias de esta nueva revolución industrial son tan amplias que afecta desde lo más sencillo que podría ser la presentación de publicidades altamente personalizadas en los canales de búsqueda de internet, la manera de comunicarnos, hasta la bio-ciencia de la mano de la biotecnología y la inteligencia artificial, para resolver problemas de salud u operaciones remotas en un cuerpo humano. Esto es así debido a que la 4ta revolución industrial implica avances del tipo: inteligencia artificial, robótica, internet de las cosas, vehículos*



*autónomos, impresoras 3d, nanotecnología, biotecnología, almacenamiento de energía, entre otras que llegaron para quedarse.*

Uno de los temas centrales que ocupa a las grandes empresas es la administración de inmensos volúmenes de datos: *big data*. Esta es una herramienta que involucra el procesamiento de un flujo gigantesco de información pero con características que la diferencia de sistemas comunes de base de datos. El especialista en estrategia Bernard Marr (2015) determina 4 “Vs” para comprender el funcionamiento y la importancia de la herramienta: volumen, velocidad, variedad y veracidad. Estos son los pilares en los que se sostiene esta tecnología que cambia la manera de plantear y manejar estrategias y modelos de negocios contando con información que, bien utilizada, transforma la llegada al cliente y logra romper, por ejemplo, con la frialdad y despersonalización que hasta hace muy poco implicaba el trato con el cliente virtual, la manera de tratar enfermedades mediante el procesamiento de información en tiempo real de cada paciente, la manera en la que logísticamente se administra el *stock* y muchos otros usos de diversas industrias. De esta manera, es fundamental que las empresas de todas las industrias reconsideren las formas tradicionales de hacer negocios y se adapten a los cambios rápidos en la tecnología y las expectativas de los consumidores.

Ahora, lo fundamental es saber qué sucede con la estrategia y la creación de valor de esa información para las compañías en búsqueda de competitividad, ya que esta tecnología, bien administrada, colabora con la multiplicación exponencial de las posibilidades de generación de valor y ventaja competitiva de las empresas. Porter y Heppelmann (2015) expresan que, mediante la atención a la reformulación de la cadena de valor, el aumento de seguridad en los procesos, la toma de decisiones basadas en datos reales y actualizados en el momento, se alcanza una ventaja relacionada a la personalización de la atención para brindar una mejor calidad de experiencia a los

consumidores. En este sentido, la doctora María Teresa Ballestar de las Heras (2018) en su estudio sobre comportamiento del consumidor y *big data*, señala:

- Uno de los aspectos más relevantes del análisis de big data es su capacidad para transformar los datos disponibles, a través de métodos estadísticos y computacionales, en información que es valiosa para generar ventaja competitiva a la empresa y un valor añadido al cliente. (p.4)
- Ahora bien, generar ventaja competitiva no depende solo del acceso a fuentes complejas de información, sino de contar con una estructura que aproveche la misma y logre transformarla. Hill y Jones (2011) en su comprensión sobre estrategia y negocios, explican que:
- Para crear un modelo de negocios exitoso, los administradores deben 1) formular estrategias de negocios que le permitan a su compañía atraer a los clientes de otras empresas de la industria (sus competidores) y 2) implantar dichas estrategias de negocios, lo cual también implica el uso de estrategias funcionales para aumentar la capacidad de respuesta hacia los clientes, así como la eficiencia, la innovación y la calidad. (p.150).
- Pero sostenidos con una revisión y reformulación de la cadena de valor, esencial para asegurar el éxito del uso de la información y la efectividad de las decisiones estratégicas, operativas y de control.

Es fácil reconocer la importancia y beneficios asociados a la implementación de esta tecnología, pero ¿las organizaciones están preparadas? Si consideramos la variedad de ámbitos de impacto de esta nueva tecnología y la realidad que implica esta 4ta revolución industrial, es imperante que las organizaciones en nuestro país se adapten e incorporen con naturalidad, y como parte esencial de su existencia, la nueva tecnología con su correcta, eficaz y eficiente administración. Ahora bien, ¿sabrán las organizaciones cómo adaptarse para aprovechar correctamente estos nuevos recursos? Es así como se presenta la pregunta de investigación central: ¿las empresas en nuestro País reconocen la necesidad de adaptación del sistema organizacional y qué es necesario adaptar ante la incorporación de herramientas tecnológicas vinculadas al manejo de datos en grandes volúmenes, de manera de generar valor agregado y competitividad?

No debemos dejar de mencionar además que dada la diversidad y extensión de nuestro país no todas las regiones tienen el mismo acceso a los servicios necesarios para que las empresas puedan transitar los cambios necesarios mencionados anteriormente, como así también destacar la importancia de las culturas locales y como influyen en las culturas organizacionales de las mismas y la resistencia que imponen al cambio.

### *Objetivos*

#### *General*

Determinar si las empresas del sector financiero e industrial de la ciudad San Fernando del Valle de Catamarca y San Miguel de Tucumán, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional, necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta. revolución industrial, al incorporar tecnología *big data* según los elementos de gestión que requiere esa adaptación y si reconocen los efectos que generará sobre la actividad y las personas.

### *Objetivos específicos*

- Describir los elementos de gestión, en términos de recursos, competencias, planificación estratégicas y procesos que deben adaptarse para la incorporación adecuada de tecnología Big Data.
- Determinar, en aquellas empresas de la región indicada que ya incorporaron tecnología big data, si han adaptado el sistema organizacional, en relación con los elementos que surgieron de la descripción de elementos de gestión, para el aprovechamiento competitivo de la misma.
- Determinar, si empresas de la región que aún no utilizan tecnología Big data, conocen la necesidad de adaptación de su sistema organizacional, para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial.
- Analizar si las empresas de la región tienen en cuenta los efectos que tendrá la tecnología en sus empleados y en la empleabilidad en las mismas.

Así como ya existen trabajos de investigación sobre cuestiones generales de la implementación de esta tecnología, como lo es “Modelos de negocios basados en datos: Desafíos del big data en Latinoamérica” de Alcaino, Arenas, Gutiérrez (2015), la búsqueda de respuesta a esta pregunta de investigación será fundamental para colaborar en estudios más detallados que profundicen, por ejemplo, en la necesidad imperante del replanteo de los actuales puestos de trabajo y la incorporación de nuevas competencias en los trabajadores actuales para el aprovechamiento de estas tecnologías. De esta manera, se aportará valor para el desarrollo asertivo de las nuevas y ya existentes organizaciones.

## *Método*

### *Diseño*

La presente investigación tendrá un alcance descriptivo y será realizado mediante un enfoque de tipo cualitativo con diseño no experimental transversal. Se centrará en conocer si las empresas en San Fernando del Valle de Catamarca y San Miguel de Tucumán reconocen la importancia de adaptar su sistema para aprovechar correctamente las nuevas tecnologías y ser competitivos. Se tendrá en cuenta el nivel de incorporación actual de tecnologías en las empresas de la región y se dividirá el análisis entre empresas que las implementan y aquellas que todavía no lo hacen. También se considerarán, investigaciones previas que explican el impacto de la 4ta revolución industrial, sus componentes, sus características y, principalmente, lo relacionado a las herramientas de *big data*.

### *Contexto*

El contexto en el que se pretenden estudiar estas características es el territorio particular de la ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca y San Miguel de Tucumán, a empresas del sector financiero como así también del sector productivo, las mismas serán seleccionadas intencionalmente según cumplan con las características que exigen los objetivos de la investigación. Se realizarán las entrevistas (Ver anexo 2) en los ámbitos naturales de trabajo de los participantes para generar un clima de seguridad a excepción de las empresas pertenecientes a la ciudad de San Miguel de Tucumán que por una cuestión de distancia las mismas se realizarán vía telefónica con el consentimiento digital firmado.

Para cumplir con el primer, objetivo planteado, se partirá desde una indagación de tipo documental sobre cuestiones teóricas relacionadas a los temas centrales e

investigaciones con información empírica sobre esta realidad. Luego, en base a los resultados obtenidos, y mediante el uso de fuentes primarias, se conocerá la realidad de las empresas, se irá desde lo general a lo particular, para arribar a los demás objetivos específicos.

### *Participantes*

En la sección documental, la población estará compuesta por libros de gestión y la muestra será no probabilística intencional cuya unidad de análisis se limitará a: un libro de Principios de Administración, Un libro de Administración estratégica y por último uno sobre Incorporación de Tecnología para el management.

Para la segunda sección de la investigación, la población estará compuesta por 17 empresas del sector financiero como así también del sector productivo de las ciudades de San Miguel de Tucumán como así también de San Fernando del Valle de Catamarca, y se buscara entrevistar a personal de distintos cargos jerárquicos como ser socios gerentes, dueños de empresas, gerentes, mandos medios y oficiales y administrativos iniciales; siempre teniendo en cuenta la creación de subgrupos para facilitar el análisis de los resultados obtenidos.

La muestra es de tipo no probabilística intencional y contara con 20 participantes que se subdividirán en 4 subgrupos; por edad, rubro de la empresa sea el sector financiero o el productivo/servicios, sexo, y cargos ejercidos; se analizaran los distintos subgrupos indicados, tanto en las empresas que tengan potencialidad de uso de tecnología Big Data como de aquellas que efectivamente hayan incorporado esta tecnología, cada uno de los cuales contestará a cuestionarios de entrevistas especialmente formuladas.

### *Instrumentos de recolección*

Para la parte documental, los instrumentos de recolección serán las fichas de contenido, las fichas bibliográficas, hemerográficas y el registro de páginas electrónicas. Para la parte de recolección de fuente primaria, el instrumento de recolección a utilizar será la entrevista semi estructurada, a través de cuestionarios indirectos administrados por un especialista. Este tipo de entrevista es ideal para obtener descripciones e información sobre ideas, creencias y concepciones de la persona que actúa en la realidad que queremos analizar. (Yuni & Urbano, 2014). Para realizar estas entrevistas se solicitará un consentimiento informado por escrito de todos los participantes que incluye en un anexo los formularios del consentimiento informado. Además, estas entrevistas se caracterizan por ser:

Parte de un guion (un listado tentativo de temas y preguntas) en el cual se señalan los temas relacionados con la temática del estudio. En el desarrollo de la entrevista, se van planteando los interrogantes sin aferrarse a la secuencia establecida previamente, permitiéndose que se formulen preguntas no previstas pero pertinentes. El guion indica la información que se necesita para alcanzar los objetivos planteados. (Yuni y Urbano, 2014, p. 82).

La formulación de los cuestionarios deberá realizarse teniendo en cuenta los resultados de la investigación documental.

### Análisis de datos

Los datos a analizar serán de tipo cualitativos. El procedimiento para el análisis de datos será el siguiente: Obtención de la información a través de la búsqueda documental y los cuestionarios; capturar, transcribir y ordenar la información a través de la recolección de material original y las entrevistas a través del registro electrónico de las mismas; luego se continuará con la codificación de la información agrupando según

categorías, conceptos preseleccionados por el investigador y se culmina con la integración de la información mediante el análisis y categorización de la información recopilada en relación con el alcance de los objetivos propuestos.

Se analizará la influencia que tiene cada variable identificada en los subgrupos mencionados anteriormente analizando el peso o ponderación específica para cada caso y buscando patrones que se puedan identificar.

Una tarea básica del análisis de datos es generar afirmaciones empíricas de diversos alcances y de distintos niveles de inferencia, estas afirmaciones se generan en gran medida a través de la inducción (Wittrock, 1989: 262). Es tarea primordial del investigador construir los vínculos claves entre los diversos datos que le permitirán arribar a las afirmaciones. Para encontrar esos vínculos claves, el investigador busca patrones de generalización dentro del caso en consideración, en lugar de generalizar de un caso o un contexto a otro (Wittrock, 1989: 268). Ese patrón se consigue conectando varios datos como manifestaciones semejantes, paralelas, de un mismo fenómeno.

Para realizar estas tareas se necesita comenzar a analizar el conjunto de datos de forma general e identificarlas de alguna manera, en este caso identificando cada entrevista, datos inherentes al entrevistado, etc. Luego se intenta unir las distintas filiaciones generando conexiones entre ellas. Las afirmaciones más fuertes serán las que generen más conexiones entre sí.

Se utilizará el software MAXQDA, el cual es un software utilizado para el análisis cualitativo de datos, el software fue diseñado tanto para investigaciones cualitativas y cuantitativas como así también para métodos mixtos.

Siguiendo en gran parte la propuesta de Huberman y Miles (1994) y de Miles, Huberman y Saldaña (2014) me voy a centrar en algunas técnicas de despliegue de los datos representación visual que son muy útiles en la investigación cualitativa. Estas



técnicas permiten no solamente reducir y ordenar los datos de manera significativa para facilitar la reconstrucción descriptiva de uno o varios casos (por ejemplo, a través de una meta-matriz, como veremos más adelante) sino también avanzar en el proceso de conceptualización y construcción teórica. Recordemos que la perspectiva teórica, con las variaciones ya observadas, se construye en los estudios cualitativos inicialmente sobre teorías existentes y se termina de desarrollar durante el proceso de investigación.

Las matrices cualitativas o de texto (para diferenciarlas de las matrices de datos cuantitativos) tienen un formato básico que consiste en el cruce o intersección de una lista de hileras o filas y de columnas. Lo que ubiquemos en las hileras y las columnas dependerá del propósito de construcción de cada matriz, ya que éstas pueden tener funciones variadas a lo largo del proceso de análisis. Y la cantidad de matrices que armemos también variará de un estudio a otro. No hay recetas para armar buenas matrices, sino que cada investigador/a tiene que diseñar sus despliegues de manera artesanal, a través de la prueba y del error hasta lograr formatos de utilidad que le permitan hacer comparaciones entre los casos, reconstruir un proceso a través del tiempo, observar patrones en los datos, etc.

Armar una buena matriz lleva bastante tiempo y requiere de revisiones continuas para ajustar su formato y contenido a los datos que vamos reuniendo y analizando preliminarmente. Definir el formato definitivo de la matriz desde el inicio del análisis no es aconsejable porque el análisis cualitativo es progresivo e “inflacionario” (hacemos análisis preliminares pero al mismo tiempo seguimos reuniendo datos), y por lo tanto puede obstaculizar en lugar de potenciar el proceso analítico (Huberman y Miles, 1994: 6; Miles, Huberman y Saldaña, 2014).

### *Resultados*

Los resultados que se describirán a continuación responden al problema de investigación donde se busca determinar si las empresas radicadas a nivel local y regional, atravesadas por las culturas y costumbre locales típicas, los déficits de servicios y ante las necesidades imperantes de desarrollo y personal, realmente tienen dimensión de la importancia de la incorporación de tecnología en sus procesos comunicacionales y análisis de datos relevantes para sus procesos productivos y de decisiones, tanto en sus organizaciones como al personal que la compone (Anexo 4 - Ver tabla 1).

Estos datos son relevantes para poder describir, determinar y analizar la real capacidad de cambio de las organizaciones, la voluntad de sus titulares de enfrentar estos nuevos retos que se presentan venciendo la resistencia al cambio, y si estos promueven entre sus empleados la salida de su zona de confort para acompañar este proceso.

Como primer indicador pude observar que no hubo discrepancias en los resultados de las encuestas teniendo en cuenta la zona geográfica, haciendo referencia a dos ciudades distintas como ser San Fernando del Valle de Catamarca y San Miguel de Tucumán, indicando además que las mismas distan 200 Km. y a su vez son cultural y productivamente muy distintas, además difieren mucho del tamaño poblacional por lo cual descarto que el tamaño de población contribuya en las respuestas brindadas. Los resultados de las encuestas realizadas a los participantes fueron homogéneos, el 70% (Anexo 4 - ver tabla 3) de las empresas relevadas reconocen la necesidad de invertir en tecnología y adaptar su organización con nuevos puestos laborales y la necesidad de capacitación para no perder competitividad (anexo 3 - empresa 9 – entrevistado 3 respuestas 18, 19 y 20); y en este sentido se puede abordar el objetivo principal de análisis como un objetivo a nivel regional.

Tabla 1 - Resumen de datos generales de entrevistas.

Entrevistado	Sexo	Edad	Sector	Tipo	Funcion
1	Masculino	41	Productivo	Familiar	Jerarquicos
2	Masculino	36	Productivo	Gran empresa	Jerarquicos
3	Femenino	37	Productivo	Familiar	Fundador
4	Masculino	31	Productivo	Familiar	Fundador
5	Masculino	30	Financiero	Gran empresa	Oficial
6	Femenino	37	Financiero	Gran empresa	Oficial
7	Masculino	31	Productivo	Familiar	Fundador
8	Masculino	46	Productivo	Familiar	Fundador
9	Masculino	65	Productivo	Familiar	Jerarquicos
10	Masculino	38	Financiero	Gran empresa	Jerarquicos
11	Masculino	26	Financiero	Gran empresa	Oficial
12	Femenino	40	Financiero	Gran empresa	Jerarquicos
13	Masculino	32	Financiero	Gran empresa	Oficial
14	Femenino	36	Financiero	Gran empresa	Oficial
15	Masculino	31	Productivo	Familiar	Fundador
16	Femenino	50	Productivo	Familiar	Fundador
17	Masculino	35	Productivo	Familiar	Fundador
18	Masculino	44	Productivo	Familiar	Jerarquicos
19	Masculino	60	Productivo	Familiar	Fundador
20	Masculino	36	Productivo	Familiar	Fundador

**Nota.** La tabla muestra informacion básica y subgrupos de interés para el análisis.

**Fuente.** Elaboración propia.

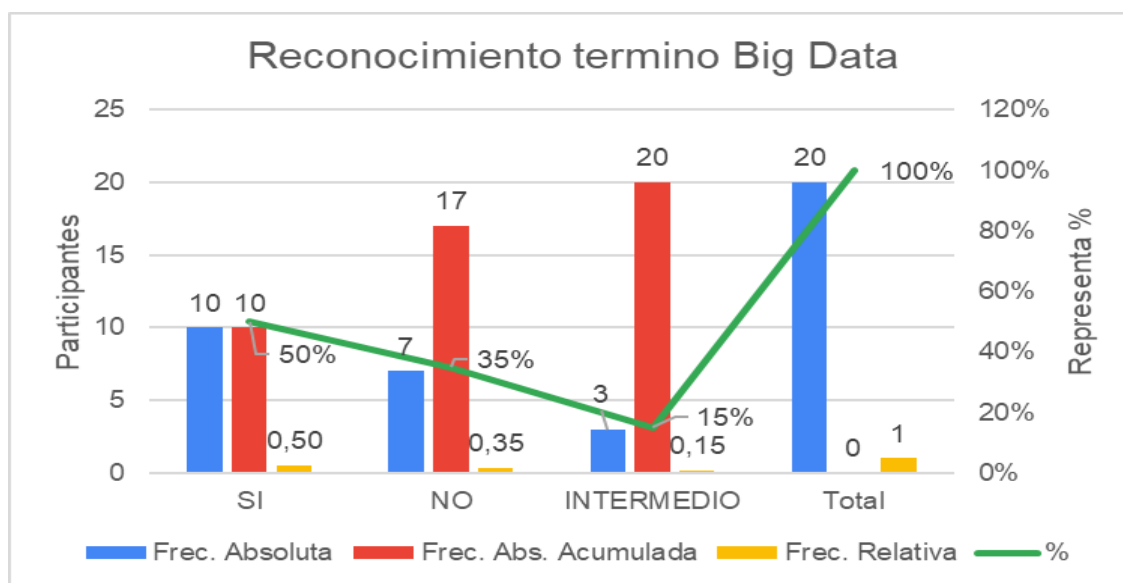
Donde sí pude analizar discrepancias en los resultados de las entrevistas fue a la hora de analizar los dos grandes grupos en que separé las empresas, las que se dedican al sector industrial productivo produciendo bienes y/o servicios y las pertenecientes al sector financiero y servicios afines.

En todos los casos presentados los participantes de las encuestas conocen la relevancia de saber adaptarse a los cambios sobre todo a la hora de hablar de competitividad, y la preeminencia que da a sus empresas el saber transitar los tiempos de cambios de la mejor manera posible (Porter y Heppelmann 2015), adaptando la estructura organizacional acompañando estos procesos. Si bien el 65% (ver anexo 4 – Tabla 2) de los entrevistados tenían una noción del término no reconocían o relacionaban Big Data al posible desarrollo de sus empresas ni sus aplicaciones (Anexo 3 - Empresa 11 – Entrevistado1, respuesta 16), tenían una vaga idea del significado del término pero no pudieron relacionar este con los elementos de gestión que requiere adaptar las empresas para este fin (Ver Figura 1) donde se observa claramente esta mención. Tener en cuenta

que se incluyeron las respuestas que no fueron concretas con la caracterización “intermedio” para no excluir los resultados, por este motivo se sumaron los resultados de las respuestas afirmativas con las respuestas que no fueron del todo claras pero daban noción de conocimiento.

Solo con el 40% (ver anexo 4 – Tabla 3) de los participantes de la muestra se presentaron preguntas espontaneas sobre las consideraciones propias de cada uno en cuanto a los efectos que traerá sobre las respectivas actividades y las personas que trabajan y se desarrollan de manera directa e indirecta en las mismas, obteniendo resultados dispares (anexo 3 - empresa 11 – entrevistado 1, respuesta 17). En muchos casos ni siquiera se realizaron menciones sobre los efectos en las personas.

Figuras 1 - Proporción de reconocimiento de termino Big Data - Frecuencia de respuestas.



**Nota.** Resultados según relevamiento de respuestas de los entrevistados. **Fuente.** Elaboración Propia.

Analizando la información suministrada resultado de las entrevistas, puedo indicar que tanto los titulares; fundadores o no, empleados de organizaciones sin distinción de tamaño de las empresas, tienen como objetivo principal la satisfacción de sus clientes



significativos en el estudio de las estructuras de la organización ya que suponen la disposición de los elementos que componen el sistema y sus relaciones.

Entonces como pude reconocer, la ausencia de estos elementos me indica que la falta de planificación, organización, coordinación y control no tiene que ver con la falta de recursos destinados a desarrollar estas herramientas de las empresas si no que la falta de conocimiento y de previsibilidad de los efectos futuros de la tecnología sobre la información que manejan las empresas es el principal obstáculo que las mismas tiene para desarrollarse en este sentido, sin perder de vista la cultura organizacional de cada región y la fuerte resistencia al cambio.

#### *Adaptación*

Como mencione anteriormente pude advertir según los datos obtenidos de las entrevistas (Ver anexo 3), que las personas que se desempeñan en empresas del sector financiero y servicios afines, independientemente del cargo o rol que ocupan, se encuentran conscientes de que estamos atravesando un proceso de cambio necesario a nivel competitivo y que quien no se encuentre preparado para esto quedara excluido tanto a nivel laboral como así también las empresas (Anexo 3 – Empresa 10 – Entrevistado 1, Respuesta 17) donde el participante responde “*se cree que seremos el primer banco tradicional que migre hacia ser uno digital por lo cual afectara los empleos...*”.

Para estos casos observe que dichas organizaciones invirtieron fuertemente en desarrollar tecnología no solo para acercar mejores productos y servicios a sus clientes, sino que además han automatizado procesos que simplifican las tareas de análisis y disminuyen los tiempos de ejecución.

En los resultados obtenidos puedo mencionar además que los empleados de estas empresas tienen en claro que las organizaciones deberán adaptarse y que se modificaran

aún más los trabajos y la formas de llevarlos a cabo (Anexo 3 – Empresa 9 – Entrevistado 3, respuesta 17) donde dice “ En un futuro no muy lejano nuestros trabajos como los conocemos desaparecerán”..., por lo cual deberán estar preparados como organización y personalmente para transitar estas transformaciones.

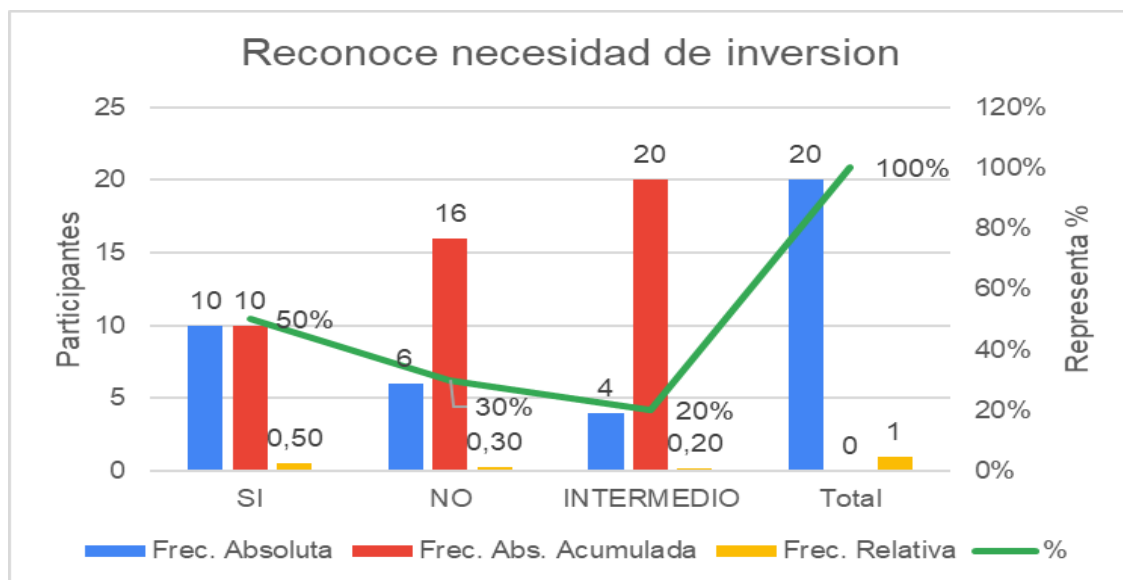
Para estas empresas el proceso de cambio ya se está llevando a cabo y ya han incorporado en mayor o menor medida, tecnología Big Data y han adaptado sus sistemas organizacionales. Surgió en los resultados de las entrevistas que los participantes consideran que la pandemia que afecto al mundo acelero los procesos que se venían llevando a cabo. Cabe destacar que estas empresas son las que a nivel regional poseen sucursales o agencias, sus casas matrices se encuentran en la Capital Federal o bien en otros países, por lo cual es posible afirmar que se encuentran inmersas en el mundo en mayor medida que las empresas locales o de origen regional y/o familiar.

En cuanto a las empresas que aún no han incorporado tecnología Big Data, como mencione en el apartado elementos de gestión, surge del análisis de los datos recabados, que hay desconocimiento de referencia por lo cual no se conocerán los efectos que tiene o tendrá incorporar estos elementos, tanto a nivel de competitividad como a desarrollo organizacional. Se observa en empresas familiares independientemente del rubro en el que se encuentren, que las organizaciones son informales sin una debida estructura organizativa por lo cual se desconoce como iniciar las adaptaciones necesarias al momento de plantearse incorporar dicha tecnología y para poder desarrollar una correcta planeación estratégica.

Puedo mencionar además que surgió de forma espontánea durante las entrevistas menciones respecto las limitaciones a nivel regional de servicios fundamentales como ser el de internet y conectividad, falta de personal capacitado y deficientes servicios básicos como ser luz, agua, etc.; por lo cual ante las preguntas respecto de la posible incorporación

de tecnología surgía indefectiblemente este tema, como obstáculo a la hora de determinar prioridades en el desarrollo y objetivos de las empresas y las decisiones de inversión necesarias a tomar (Figura 3).

Figuras 3 - Reconocimiento de necesidad de inversión.



**Nota.** Resultados según relevamientos de respuestas de entrevistados. **Fuente.** Elaboración propia.

### *Efectos*

La tecnología hace referencia a la matriz tecnológica que es soporte del conjunto de actividades que se realizan en la organización. La dimensión tecnológica de una organización constituye, en la actualidad, una variable central y determinante de la competitividad, ya que los rápidos cambios que exhibe la tecnología transforman los sistemas productivos y sus procesos promoviendo mayores niveles de eficiencia en la consecución de las tareas (Fayol, 1985).

Dicho esto se observa que a nivel regional las empresas aun no toman dimensión de los profundos cambios que se avecinan, desconocen el impacto real en la generación de empleo y empleabilidad salvo las empresas del sistema financiero que poseen en mayor



grado el desarrollo necesario para esta reconversión, tanto a la hora de generar valor en las organizaciones como en la capacitación del personal interviniente.

Aun así solo una empresa de las involucradas en este estudio puso a disposición de su personal las herramientas y capacitaciones necesarias para recorrer estos nuevos desafíos, pensando en la idoneidad y en su inserción a nivel internacional, sin ahondar demasiado en los efectos que tendrá sobre el personal que se desempeña en ella ni en la posibilidad de reconvertir puestos de trabajo obsoletos.

Para el resto de las empresas, el personal entrevistado estuvo de acuerdo en que es inevitable la transformación de las mismas acompañando este proceso, saben que afectara la empleabilidad y los empleos, que modificara las formas de trabajo pero son conscientes que la cultura de la región, la falta de conectividad y la calidad de los servicios recibidos juegan en contra a la hora de planificar cambios sustanciales en el corto plazo, por lo cual consideran que se verán afectados por la pérdida de competitividad y al momento de buscar empleados capacitados o brindar las capacitaciones necesarias para los nuevos puestos que surgirán.

### *Discusión*

En este apartado quiero comenzar indicando el valor de estudiar la gestión del cambio en las organizaciones y sus efectos sobre las actividades que desarrollan las empresas y las personas que la componen haciendo referencia al modelo teórico adoptado para esta investigación, desarrollado por el especialista en estrategia Bernard Marr (2015) donde determina el modelo de las 4 “Vs” para comprender el funcionamiento y la importancia de la herramienta: volumen, velocidad, variedad y veracidad. Analizar como las decisiones que tomamos en el presente repercutirán o afectaran en el desarrollo futuro de estas instituciones productivas, desarrolladoras de bienes y servicios, que atraviesan de forma transversal a toda la sociedad, por lo cual es de suma importancia analizar el

futuro en base a la problemática observada a raíz de la aplicación o no de tecnología de la información y como nos podemos beneficiar con estos nuevos paradigmas que se nos presentan en referencia a la competitividad que desarrollan o desarrollaran las empresas Porter y Heppelmann (2015).

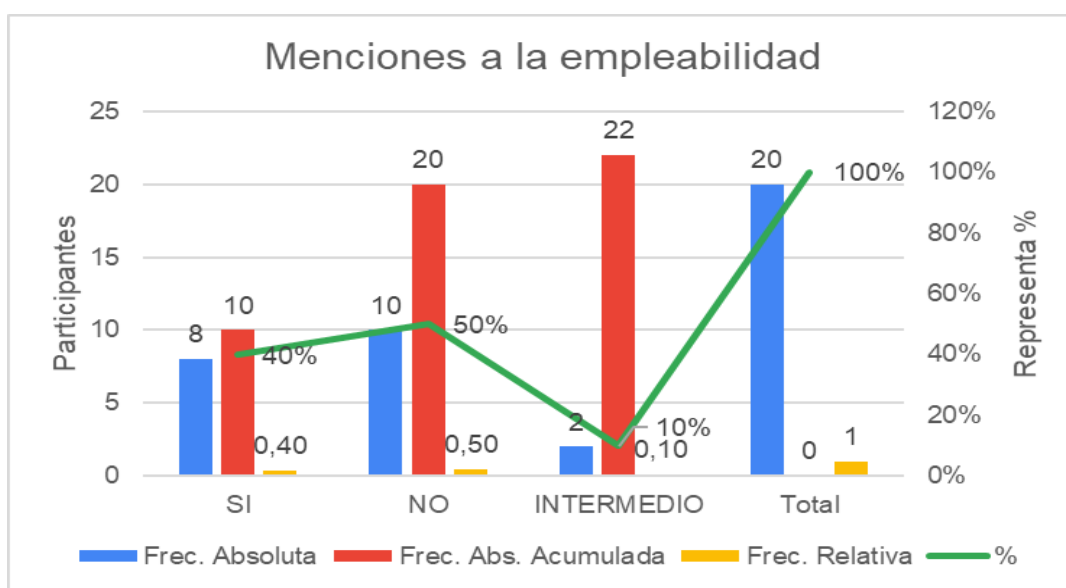
Puedo afirmar que en base a los resultados obtenidos en un lapso de dos meses de investigación, analizando diecisiete empresas del medio y entrevistando a veinte personas integrantes de estas, que el sector empresarial no se encuentra preparado para transitar los cambios necesarios que se presentaran a medida que se profundiza la digitalización del trabajo, la incorporación de tecnología en el manejo de datos y principalmente no se toma la dimensión necesaria de la pérdida de competitividad al estar ajenos a esta necesidad imperante. Soy consciente que la región analizada solo corresponde a una pequeña porción de la territorialidad del país, sobre todo un sector fuertemente castigado por la pobreza, la falta de oportunidades para las personas que viven en esta región y por eso la decisión de realizar el estudio no solo en el ámbito de la Provincia de Catamarca si no incluir además la región de San Miguel de Tucumán y alrededores donde se encuentran radicadas algunas de las empresas relevadas.

Considero que el análisis cualitativo de las organizaciones es comprenderlas desde el punto de vista de sus diferentes actores, motivo por el cual se buscó que la muestra de participantes fuera lo más heterogénea posible, no solo centrándonos en un segmento gerencial, si no enriquecer los datos con miradas desde otros puntos de vista, incluyendo emprendedores creadores de valor, donde su mirada es sumamente valiosa, como así también empleados de escalas iniciales donde la influencia de la cultura organizacional no era muy marcada.

Apoyándome en los resultados obtenidos, observo que el reconocimiento de valor por parte de los entrevistados del impacto directo sobre los empleos como los conocemos

en la actualidad alcanza al 50% de los mismos, es decir que para la mitad de las personas que se desarrollan en las organizaciones la incorporación de tecnología y simplificación de las tareas no representa una amenaza a la hora de perder sus empleos o la forma de realizar los mismos o bien no lo tienen en cuenta al momento de evaluar riesgos, no solo frente a la competencia externa sino analizando la competencia interna y la necesidad de capacitación de las personas (Ver figura 4).

Figuras 4 - Menciones a la empleabilidad.



**Nota.** Resultados según relevamientos de respuestas de entrevistados. **Fuente.** Elaboración propia.

Podemos decir que si no observamos un problema o un problema en el futuro, será muy difícil poder buscar una solución al mismo en el presente. Por lo tanto estamos frente a un doble inconveniente, por un lado la dificultad real de la región en no poder identificar que si las empresas, organizaciones, emprendimientos, etc., no acompañan con gestión, con toma de decisiones concretas en este sentido será muy difícil mantener competitividad frente a la competencia de otras regiones. Y por otro lado el riesgo real de desempleo y falta de oportunidades que agudizaran aún mas las asimetrías de la región

Catamarca y Tucumán analizada para este estudio; donde las oportunidades de empleo son cada vez menores; por lo cual las empresas deberían ser un factor determinante al momento de diagramar caminos hacia la capacitación de sus recursos y la gestión de estos para poder cubrir los puestos futuros en áreas específicas de programación, software, manejo de redes, etc.

Si bien la muestra base no es muy significativa como se indicó anteriormente dada la cantidad de empresas que hay en estas dos provincias, si nos muestran una tendencia contundente a la hora de analizar si las empresas y las personas que las componen reconocen la necesidad de adaptar sus organizaciones (ver anexo 4 – tabla 5). Por lo tanto se ve que por un lado el 100% de los entrevistados reconoce que la necesidad de un cambio en las organizaciones y en las estructuras organizacionales es inevitable para no perder competitividad pero por el otro no reconocen el motivo que genera esa necesidad o bien no están dispuestos en este momento puntual de encarar los cambios necesarios para que se concreten.

Analizando las respuestas de los entrevistados también puedo identificar que aquellos que mencionaban la necesidad de inversión hacia adentro de la empresa como limitante para poder llevar a cabo los cambios necesarios eran los que además observaban que la falta de inversiones a nivel gubernamental de servicios básicos como luz, agua, gas, servicios de telefonía e internet (Ver anexo 3 – Entrevistado 1, respuestas 19 y 20), limitaba su oportunidad de desarrollo. Por lo tanto puedo inferir según los datos recabados que las personas que tienen que tomar las decisiones de invertir o no en el desarrollo de las empresas están analizando cuidadosamente su efectividad y rentabilidad, dado que si a estas inversiones que realicen no se las acompaña con inversión local en infraestructura no se convergerá en el objetivo deseado. Este tema es necesario abordarlo en mayor profundidad posiblemente con un análisis central en desarrollo regional, determinar si los

gobiernos centrales de país, provinciales y municipales están dispuestos a realizar el esfuerzo necesario para acompañar el desarrollo de estas regiones postergadas con políticas acordes a las que necesitan las empresas y nuevos emprendimientos.

Puedo decir entonces que no solo las empresas deben tener como objetivo recorrer el camino del desarrollo competitivo incorporando la tecnología necesaria sino que además los gobiernos locales deben acompañar y fomentar con obras en infraestructura y servicios estas decisiones, debe ser un camino mutuo de desarrollo entre sectores privados y el sector público del estado los que de forma integral aborden esta temática y busquen una solución conjunta. De hecho este tema fue mencionado por el 70 % de los participantes en mayor o menor medida de valoración al momento de decidir invertir o no en tecnología, capacitación o destinar los recursos necesarios para llevar a cabo los cambios para adaptarse a esta 4ta. Revolución industrial.

Como contracara, observo que a nivel regional es muy importante la preponderancia de empresas Pyme del tipo familiar (Figura 5) las cuales son las mayores generadoras de empleo a nivel local frente a la presencia de grandes empresas como se puede observar en grande centros urbanos del país; estas empresas cuyo principal objetivo en la actualidad es la subsistencia y amoldarse lo mejor posible a la situación económica y el contexto actual del país, llevan una administracion informal de las organizaciones sin tener en cuenta el impacto real en las economías regionales y la empleabilidad que generan como ya se indicó anteriormente (Figura 4).

Figuras 5 - % Composición de empresas.



**Nota.** Tipo de empresas relevadas. **Fuente.** Elaboración Propia.

Mientras todo esto sucede, el mundo avanza en otro sentido como vemos en las grandes empresas exitosas y de vanguardia y en las economías más desarrolladas, estas se encuentran focalizando sus esfuerzos en adaptar sus negocios sin perder de vista sus recursos humanos migrando hacia un sistema híbrido que se vio ampliamente utilizado en el contexto de pandemia que nos tocó atravesar los últimos dos años, donde se propone a los empleados alternar entre trabajo presencial y remoto donde pueden realizar tareas a distancia por ejemplo, o bien destinar recursos al desarrollo de mejores sistemas organizacionales, actualizaciones de elementos de gestión para un mejor aprovechamiento de la información o de una mejor economía en los recursos utilizados simplemente, como ser el tiempo. Solo una empresa – entrevistado respondió e indicó que la misma desde principios del año 2020 se encuentra transitando el camino hacia la digitalización total de sus operaciones como objetivo principal, se encuentra invirtiendo fuertemente en capacitación y desarrollo de su personal; y destaco que el participante menciona la simple necesidad de más libertad de acción como condición necesaria para adecuarse a los cambios realizados (Ver anexo 3 – Empresa 10 – Entrevistad 1).

Ahora bien, viendo los resultados me pregunto ¿Están las empresas de la región trabajando en proyectos de adecuación de la modalidad de trabajo donde se integre lo organizacional con la gestión de estas? Esta pregunta es el disparador del objetivo general de este estudio y por los resultados obtenidos puedo decir que las empresas relevadas no se encuentran trabajando en este sentido; este tema también debería ser abordado en mayor profundidad en investigaciones futuras para ver que herramientas disponibles tenemos para ofrecer desde un enfoque público gubernamental o bien como servicios privados de desarrollo, como por ejemplo líneas de créditos específicas, diferimientos impositivos dirigidos, seguimientos y asesoramiento en temas relativos al desarrollo organizacional de las empresas regionales, etc. Estas empresas están inmersas en un

medio de mucha incertidumbre y este tema puntual es solo uno mas de tantas variables que analizan diariamente, por lo cual la importancia o valoración que le dan es bajo o se diluye si tenemos en cuenta que problemáticas de financiación, inestabilidad económica de la región y falta de servicios básicos y de calidad afectan el desarrollo futuro de las mismas y las decisiones de inversión se diluyen.

#### *Limitaciones*

Se tiene en consideración el límite muestral de este estudio, teniendo en cuenta que el universo empresarial de las provincias de Catamarca y Tucumán es amplio, 3261 y 12781 cantidad de empresas respectivamente según datos del ministerio de trabajo año 2019 - relevamiento de cantidad de empresas por rama de actividad y por provincias; pero la muestra es representativa en cuanto a la dirección de los resultados y heterogénea para replicar la realidad de la región donde se incluyen empresas de distintos rubros de producción y servicios y disímiles componentes de las organizaciones; no obstante puedo indicar en términos de recursos, competencias, planificación estratégicas y procesos que no se esta llevando a cabo ninguna acción en este sentido.

No debo dejar de mencionar que la técnica de entrevista cualitativa utilizada para este estudio posee desventajas o debilidades las cuales al ser de carácter único no me permiten afirmar con plena seguridad que los datos recabados nos conduzcan a responder los objetivos planteados, pero si que confluyen en experiencias e interpretaciones personales de los participantes que enriquecen el estudio y que pueden ser escalables en tamaño de muestra para ampliar la dimensión estudiada.

#### *Conclusión*

Por lo tanto relacionado a los resultados obtenidos puedo resumir los mismos en cuatro pilares de información más relevantes para este estudio. Primero si los

entrevistados reconocen la necesidad de adaptarse al contexto actual tanto las empresas como las personas que la integran, puedo decir que si que el 100% de los entrevistados reconocen la necesidad pero por diversas circunstancias a veces ajenas a ellas, como la necesidad de mejores servicios e infraestructura, o internas como la necesidad de financiamiento, no les permite tomar decisiones concretas en este sentido y optar por decisiones que solucionen los problemas cotidianos que se les presentan. En segunda medida si los participantes reconocen el termino Big Data y si las organizaciones a las cuales pertenecen implementaron o tienen pensado implementar tecnología aplicada a la informacion que manejan, puedo decir que un 65% reconoce el termino, reconocen la necesidad de aplicación en sus organizaciones, pero solo una empresa está realizando acciones determinadas con un objetivo claro de llevar a cabo un cambio profundo que acompañe las necesidades futuras. Justamente esta empresa es la única de la muestra de capitales privados extranjeros que posee oficinas en distintas provincias del país y una presencia fuerte a nivel internacional, puedo afirmar entonces que las empresas fuera del país o que están involucradas en grandes urbes están culturalmente mas preparadas para llevar a cabo estos cambios. Por el contrario las empresas locales, pymes independientemente del sector al que pertenezcan están sesgadas por las necesidades inherentes de región por lo cual priorizan solucionar otras cuestiones de fondo (Anexo 4 - Tabla 5).

Como tercer pilar de informacion busco determinar la percepción personal del entrevistado, como se distingue en su ámbito laboral y en base a esto si ve como una amenaza el avance de la tecnología o si va a repercutir de forma negativa o positiva en su labor diaria; a este pilar le llame empleabilidad (Figura 4) y perfecciono el mismo observando que un 50% de los participantes de las entrevistas no lo reconoce como una amenaza real. Si bien al no relacionar el avance de la tecnología como amenaza a los



empleos tradicionales nos daría a pensar que los participantes no tendrían inconvenientes en transitar el cambio hacia las nuevas tecnologías, es mas bien todo lo contrario porque confluye el hecho de no reconocer el termino Big Data y la tecnología de la información con la idea de que no modificara los estándares laborales de la actualidad, en definitiva es no reconocer la aplicación de incorporar tecnología *big data* según los elementos de gestión que requiere la organización, ni mas ni menos que el objetivo central que quiero determinar con este estudio. En conclusión si bien los porcentajes no son contundentes quedó en evidencia que el desconocimiento de los participantes termina siendo un limitante en el desarrollo de las empresas o bien en la toma de decisiones de desarrollo.

En cuarto lugar y no menos importante indico la necesidad de inversión y como ven esta falta de recursos monetarios las empresas locales y los participantes, y llego a la conclusión que de un 70% de los entrevistados (ver figura 3) relacionan la falta de desarrollo en la dirección de aplicación de tecnologías a la falta de recursos de genuinos con destino específico, quedando en evidencia que la falta de financiamiento es uno mas de los problemas a resolver por las empresas locales. Puedo afirmar que la informalidad, sobre todo en empresas pymes y del tipo familiar influyen o dificultan obtener este tipo de financiamiento.

Para finalizar puedo concluir que el motor fundamental para lograr el desarrollo hacia la dirección de gestión del cambio en la organización será aumentar la productividad e impulsar con políticas específicas el crecimiento económico. Puedo decir que la adopción de nuevas tecnologías por parte de las empresas como el internet de las cosas, Big Data, fabricas inteligentes, etc., transformarán todo el proceso productivo y de servicios, y será revolucionario para las economías locales en desarrollo, independientemente adopten estas nuevas tecnologías o no, ya que de adoptarlas afectara la empleabilidad como la conocemos y en caso de que no, estarán condenadas a la perdida

de competitividad y a desaparecer. Entonces teniendo en cuenta los crecientes obstáculos que se presentan para las empresas de la región mantenerse competitivas; las ciudades, provincias o el país deberá enfrentar los costos del cambio, sean estos monetarios generando las condiciones necesarias de financiamiento ineludible, desarrollo en infraestructura, servicios y conectividad que se requiera, o bien enfrentar los costos sociales que se generen. Por lo cual y en base a los resultados obtenidos considero que para facilitar el desarrollo regional se debería hacer foco en posicionar a las empresas y a los trabajadores para aprovechar las nuevas oportunidades y nos deberíamos concentrar en políticas centradas en tres esferas, competitividad, capacidades y conectividad.

### *Referencias*

**Marr, B.** (2015). *Big Data: Using Smart Big Data, Analytics and Metrics to Make Better Decisions and Improve Performance*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.

**Schwab, K.** (2017). *The Fourth Industrial Revolution*. New York: Crown Business.

**Hill, C. y Jones, G.** (2009). *Administración Estratégica*. Canadá: South-Western.

**Yuni, J. y Urbano, C.** (2014). *Técnicas para investigar 2*. Córdoba: Brujas.

**Rubin, H.J. y Rubin, I.S.** (1995) *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. Thousand Oaks: Sage.

**Alcaíno, M., Ruiz, V., Arenas Miranda, F. y Gutiérrez, B.** (2015). *Modelo de negocios basados en datos: desafíos del Big Data en Latinoamérica*. Tesis de grado Facultad de economía y negocios escuela de economía y administración, Universidad de Chile. Santiago, noviembre 2015.

**Ballestar de las Heras, M.** (2018). *Análisis del comportamiento del consumidor en comercio electrónico mediante técnicas y metodologías Big Data*. Tesis doctoral, Programa de Doctorado en Ciencias Sociales y Jurídicas. Universidad Rey Juan Carlos. Madrid.

**Porter, M. y Heppelmann, J.**, (1 de diciembre 2015). "How Smart, Connected Products Are Transforming Companies". *Harvard business review*, (octubre, 2015) pp.96–

112, 114 recuperado de <https://hbr.org/2015/10/how-smart-connected-products-aretransforming-companies>.

**Federico Marcó, H. A.** (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones (2da. ed.). Florencio Varela, Arentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

**Schettini, P. y Cortazzo, I.**, (2015). Análisis de datos cualitativos en la investigación social : procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa / Patricia Schettini ; coordinado por Patricia Schettini y Inés Cortazzo. - 1a ed. - La Plata : Universidad Nacional de La Plata, 2015. E-Book.

**Chiavenato, I.** (2006). Introducción a la teoría general de Administración (7 ma. ed.). (N. i. López, Ed., & E. L. Carmen Leonor de la Fuente Chávez, Trad.) Cuajimalpa, Mexico: McGRAW-HILL/ÍNTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.

**Pablo Borda, V. D.** (2017). *Estrategias para el analisis de datos cualitativos* (Vol. N°2). Buenos Aires: Carolina De Volder - Centro de Documentación e Información, IIGG.

**Dr. Roberto Hernández Sampieri, D. C.** (2010). *Metodología de la investigacion* (5ta. edicion ed.). D.F., Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

**Nubedepalabras.es. 2022.** *Generador de nube de palabras y creador de nubes de etiquetas gratis y online.* [online] Available at: <<https://www.nubedepalabras.es/>> [Accessed 1 June 2022].

**Taylor, S. y Bogdan, R. (1986).** Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. Buenos Aires: Paidós.

**Sautú, R. (2003).** Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación. Buenos Aires: Lumiere.

**Orti, A. (2000).** La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirecta y la discusión de grupo. En M. García Ferrando, J. Ibáñez. y F. Alvira (compiladores), El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación, (pp.271-274). Madrid: Alianza.

**Practice Guarav Nayar**, “is an economist with de trade in\_competitiveness” Global World Bank (2017)

**Ministerio de trabajo de la Nacion Argentina. Pagina oficial de estadisticas** <https://www.trabajo.gob.ar/estadisticas/oede/estadisticasregionales.asp>. (2019)(Evoluciond e cantidad de empresas por rama de actividad).

**Huberman Michael y Matthew Miles.** “Métodos para el manejo y el análisis de datos” en, Denman C y J.A Haro (comps.) Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en investigación social. El colegio de Sonora, Universidad de Guadalajara, p.255.

*Anexo*

Borrador Guion Entrevista

**Velazquez Andres German**

San Fernando del Valle de Catamarca, abril de 2022

**Objetivo de la Entrevista:** Recabar información para determinar el impacto disruptivo en le gestión empresarial de la cuarta revolución industrial de la mano de la inteligencia artificial.

Este borrador servirá como disparador de los objetivos a estudiar, es una entrevista semidirigida.

Tema estratégico: Big Data e inteligencia artificial para la innovación en el management.

Se solicita autorización para grabar las mismas para luego poder volcar los resultados en forma de texto para una mejor interpretación y análisis de los datos.

¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

---



---



---

¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

---



---



---

¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)  
(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

---



---



---

¿Hace cuanto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

---



---



---

¿Como fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

---

---

---

¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

---

---

---

¿Hace cuanto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

---

---

---

¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es **SI** continuar con pregunta N° 8<sup>a</sup>) (Si la respuesta es **NO** continuar con pregunta N° 8<sup>b</sup> y 8<sup>c</sup>).

---

---

---

8<sup>a</sup>. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

---

---

---

8<sup>b</sup>. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

---

---

---

8<sup>c</sup>. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

---

---

---

¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

---

---

---

¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es **bienes** continuar con pregunta 10<sup>a</sup> y 10<sup>b</sup>) (Si la respuesta es **servicios** continuar con las preguntas 10<sup>c</sup> y 10<sup>d</sup>).

---

---

---

10<sup>a</sup>. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

---

---

---

10<sup>b</sup>. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

---

---

---

10<sup>c</sup>. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

---

---

---

10<sup>d</sup>. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

---

---

---

¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

---

---

---

¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

---

---

---

¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

---

---

---

---

¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha informacion? ¿Por qué?

---

---

---

¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta informacion?

---

---

---

¿Reconoce Ud. el termino Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

---

---

---

¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la informacion?

---

---

---

¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de informacion? ¿Por qué?

---

---

---

¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

---

---

---

¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

---

---

---

*Anexo 3*

*Entrevistas desgravadas.*

Empresa 1 – Entrevistado 1

1. ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Federico Oscar Velázquez

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Edad: 41 Años. Fecha de nacimiento 30/01/1981

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)

(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Santa Fe. Santa Fe Capital pero vivo en la ciudad de San Miguel de Tucumán desde el año 1996.

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

Hace 26 años que vivo en San Miguel de Tucumán.

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Ingresé a la empresa en el año 2005 como pasante de la carrera Ingeniería Industrial. Presenté un CV e ingresé a

Oficina técnica. Luego de recibirme continué trabajando hasta comenzar con un contrato estable.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No.-

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Hace 17 años que trabajo en la empresa.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8<sup>a</sup>) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

Si.-



8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Empresa manejada por un directorio compuesto por distintos integrantes de la familia. En este caso está

Integrado por un tío y 3 primos.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Considero que la empresa se encuentra en el segmento de mediana empresa.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

MiPymes son empresas que representan el 90% de las empresas de los países mientras que las grandes empresas Representan una porción muy reducida. Además en ellas es muy posible de lograr una comunicación transversal entre todos los elementos de esta, algo imposible en las grandes empresas.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Esta empresa se dedica a la producción y comercialización de Azúcar, Alcohol hidratado, Alcohol deshidratado y Harina.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

La empresa es productora de bienes.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Los canales de contacto que tenemos son la comunicación telefónica, mail, personalmente.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

Si considero que es de primera necesidad. Porque el azúcar es un producto energético que de manera controlada todos Deberíamos consumir. O Consumimos.-

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

El flujo de la información casi siempre es de forma lineal de arriba hacia abajo casi siempre personalmente, en ocasiones se hacen por mail.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

La información es bastante informal. Se realiza de manera verbal, por teléfono, personalmente o por mail.-

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Principalmente verbal y personalmente, vía mail en algunas ocasiones.-

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Por supuesto que la información siempre es importante para conseguir los objetivos de una empresa por lo que debería

Ser clara y tener siempre registro de las mismas.-

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

En nuestro caso NO.-

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

Si lo he sentido. Es un término que describe el gran volumen de información tanto estructurada como no estructurada.-

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Para nuestra empresa el avance tecnológico se nos hace cada día más cuesta arriba ya que no estamos en condiciones financieras como para avanzar y ponernos al día.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Por supuesto que es necesario. Como dije anteriormente el manejo de la información aparte de agilizar el trabajo nos puede o no hacer alcanzar los objetivos o la meta de la empresa.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Para nada. Muy poco presupuesto para el sector informático, gente bastante obsoleta con un desorden bastante organizado.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Principalmente inversión. En esta situación actual la verdad que la empresa prioriza invertir en desarrollo de productos o mejoras de estos como ser el bioetanol y su comercialización además tenemos mucho

Contacto con productores de caña de azúcar que no estarían integrados a las nuevas tecnologías.

## Empresa 2 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buenos días mi nombre es Ajmat Pablo Gerardo

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Tengo 36 años fecha de nacimiento 06/06/1985

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en la ciudad de San Miguel de Tucumán.

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

Hace 36 años vivo en esta ciudad.

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Estaba cursando la carrera de Lic. En Administración y presente CV en la empresa me llamaron y quede seleccionado, trabajo desde el año 2010

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No.-

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Hace 12 años que trabajo en la empresa.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8ª) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

Si.-

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Por lo general tienden a centralizar las decisiones en sectores directos o relacionados directamente con los Familiares dueños de las empresas, la comunicación se basa entre pares.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Considero que la empresa se encuentra en el segmento de gran empresa.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Por lo general se consideran en función de la facturación o volumen de negocios, y deben tener más de 250 empleados, por lo menos eso es lo que creo.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Tiene varias unidades de negocios, yo pertenezco a la unidad Agro ganadería generando valor a través de uso de la tierra como recurso produciendo alimentos, granos y carne.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

La empresa es productora de bienes y servicios.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Los canales de contacto que tenemos son la comunicación telefónica, mail, personalmente se está utilizando la comunicación mediante grupos de WhatsApp en cada sector de la empresa para mantener informado a los mismos.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

Si porque son alimentos, además son de primera necesidad como ser carne, granos y además la empresa produce frutas cítricas.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Generalmente se utiliza la vía telefónica, mails para comunicarse con los mismos.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Si porque deriva de la cadena alimenticia por lo cual su importancia.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Tenemos un sistema de ventas llamado SAP que genera además informes con procesos visuales, además de Excel, Power Bi. Telefonía y presencial también.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

La comunicación que se maneja es mayormente formal sin derivaciones en la mismas y directa en todo su recorrido.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Reuniones virtuales y presenciales debido a la pandemia, hay mucha comunicación a través del mail.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Si porque considero que es fundamental transmitir los conocimientos de cada sector para que a la hora de

Tomar decisiones estas se enriquezcan. Como así también deberíamos mejorar el almacenamiento de esta.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Cuenta con servidores propios con sus medias de seguridad correspondientes, para su custodia sobre todo la información de proveedores y clientes ya que es información sensible de la empresa.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

Entiendo que se trata del procesamiento de gran cantidad de datos que detectando patrones estadísticos puede llegar a predecir comportamientos futuros.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Tiene efectos muy importantes en cuanto a la reducción de costos, como así también a la hora de evaluar resultados, estos pueden derivar en la continuidad o no de un proyecto de inversión en nuevos productos o servicios.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Si porque las empresas que lo realicen tendrán una marcada ventaja competitiva con la que será imposible competir, será lo que marcara la diferencia.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

En algunos aspectos considero que sí, que se ha logrado desarrollar circuitos que contribuyen a ese manejo por supuesto que se puede mejorar y todo depende de la escalabilidad que desee la empresa por lo cual si se tiene como objetivo crecer en ventas deberá mejorarse la comunicación con los clientes, etc.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Aún requiere principalmente capacitación del personal estratégico, hacer foco en la recolección de datos, en la cultura de interpretación de estos y su uso estratégico.

### Empresa 3 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buen día mi nombre es Ana Ottaviano.

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Tengo 37 años fecha de nacimiento 20/05/1985

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en la ciudad de San Miguel de Tucumán

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

Hace 37 años vivo en esta ciudad.

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Inicialmente estudié la Carrera de Farmacia y comencé trabajando en diversas farmacias y laboratorios, luego comencé a idear una empresa, terminé definiéndome por un laboratorio o proveedor de medicamentos e Insumos médicos .

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

Si soy la fundadora de esta, si bien soy el único socio gerente mi marido lleva toda la parte Administrativa.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Comencé con la idea hace 10 años pero que comenzamos con este emprendimiento fue a fines de 2018, ya para marzo de 2019 habíamos arrancado con una cartera de clientes que nos permitía pensar en crecer.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8ª) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

Si es concebida de esa manera, ahora contamos con 3 empleados pero las decisiones las tomamos con mi esposo.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

La empresa familiar hace referencia a su fundación y a quienes toman las decisiones. Los dueños de la empresa pertenecen a una misma familia.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

La empresa es una Pequeña empresa.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Debido a su facturación y empleados actuales considero que es Pyme.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Podría definir la unidad de negocio como empresa proveedora de insumos para salud y medicamentos. Se provee tanto a farmacias como así también a los sistemas de salud públicos y privados.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

La empresa no produce bienes si no que los distribuye, por lo cual puedo decir que presta un servicio de Proveedor de insumos médicos.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Principalmente nos contactamos tanto con laboratorios como con los clientes a través de mails o vía Telefónica, si tenemos la idea de habilitar otros tipos de canales.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Generalmente se utiliza la vía telefónica, mails para comunicarse con los mismos.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Todo lo que sea referido a la salud es de 1era. Necesidad, más teniendo en cuenta el contexto actual de pandemia, sobre todo los insumos que proveemos a clínicas y hospitales.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Al ser una pequeña empresa la comunicación es informal, presencial y vía telefónica.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Base de datos de clientes y laboratorios proveedores en un listado Excel.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Nos reunimos siempre de forma personal al finalizar el día, esto es así ya que los empleados realizan los repartos.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Siempre va a depender hasta donde se quiere hacer crecer la empresa, si se crece considero que se debe acompañar este crecimiento con mejores manejos de información sobre todo para mejorar los tiempos de pedidos y entregas.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Actualmente no, solo contamos con el listado de proveedores y clientes y los pedidos los recibimos generalmente a través de WhatsApp .

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

Me imagino que tiene que ver con la informacion lo leí en algunos artículos y me parece que está relacionado a la tecnología y empresas tecnológicas.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Y me parece que fundamentalmente en los tiempos de pedido tanto a proveedores como así también de los clientes, me imagino que en un futuro estaremos atravesados por los nuevos medios digitales

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Si será fundamental incorporar nuevas tecnologías, no solo en la comunicación si no para mantener buenas bases de datos y poder anticiparnos a los cambios que vendrán.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Para el volumen actual considero que es suficiente pero a la hora de crecer seguro que deberemos mejorar los canales de comunicación además hay que tener en cuenta que todas nuestras operaciones se encuentran bancarizadas por lo cual en ese sentido hasta la fecha es suficiente los sistemas que manejamos.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Como punto de partida diría que la inversión no solo en capital de trabajo si no también invertir en mejores sistemas de almacenamientos de datos como ser computadoras, siempre que sea posible crecer con la empresa. Considero que primero debemos invertir en otras áreas antes de invertir en tecnología.

#### Empresa 4 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buen día me llamo Carrizo Camilo

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Tengo 31 años nací el 26 de mayo de 1990



3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en la ciudad de Sijan al oeste de la Provincia de Catamarca, es una zona agrícola ganadera.

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

Vivo en san Fernando del Valle de Catamarca desde que terminé la secundaria, vine a estudiar en la universidad en el año 2009 ingeniería electrónica, me recibí en el año 2020.

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Comencé a trabajar en relación de dependencia en la empresa EcSapem energía Catamarca, además siempre con mi familia nos dedicamos a labores del campo como producción de vinos artesanales en Sijan y producción de agua ardiente que actualmente comercializamos. Además comencé un emprendimiento propio como proveedor de materiales eléctricos y electrónicos para diversas aplicaciones.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

Del nuevo emprendimiento si, del familiar fue mi abuelo en la producción de vinos y aguardiente.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

La verdad que trabajo en la finca desde siempre con mis hermanos y mi papa junto a mi abuelo, cuando decidí venir a la ciudad a estudiar comencé con la idea de emprender algo propio y surgió la idea de tipo ferretería pero de materiales específicos hace como siete años.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8<sup>a</sup>) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

Si bien actualmente me encuentro trabajando solo con dos empleados la idea es que esta empresa la manejen mis hijos así que sí.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Creo que las empresas familiares se heredan y las manejan familiares a eso se refiere.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Tanto la empresa que funde como la que trabajamos con mi abuelo son pequeñas o micro.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Me parece que tiene que ver con la cantidad de empleados y con el volumen de negocios.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

La empresa que cree se dedica a proveer a otras empresas o al estado provincial de insumos electrónicos. La de mi abuelo nos dedicamos a la producción de vinos y aguardiente.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

Puedo decir que en general me dedico a los dos rubros bienes y servicios.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

La venta de vinos se hace de forma personal con los clientes, nos buscan en la finca o se acercan por mi casa en la ciudad y me hacen pedidos por teléfono. En cuanto al local de insumos electrónicos se acercan por el mismo y salvo las licitaciones públicas que siguen el proceso legal de llamado podría decir que es personal, mail o telefónico.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

El rubro de bebidas no dado que tiene alcohol pero en la zona de producción al ser muy alejado y un lugar muy tradicional el vino y el aguardiente se consideran parte de la cultura. Los insumos electrónicos no son de primera necesidad pero en la actualidad se necesitan cada vez más para todas las industrias por lo cual su demanda va en aumento.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Como mencione el contacto es de forma personal salvo las licitaciones públicas que siguen pasos estipulados.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Solo para el rubro de proveedor de insumos electrónicos para industrias sensibles, como ser la de maquinaria de precisión, o luminarias para las licitaciones públicas.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

La comunicación es de tipo presencial por lo general el cliente es quien se acerca tanto en la empresa de vinos como en la de insumos electrónicos.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Llevo un registro de los clientes en la computadora y control de las licitaciones, además debo actualizar listas de precios, en cuanto a los vinos es bastante informal, salvo algunos comercios del interior que compran regularmente el resto son clientes esporádicos.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Del tipo familiar nos juntamos o bien en la empresa o cuando nos vemos los fines de semana en el campo.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

La informacion siempre es importante pero soy consciente de las limitaciones del lugar, hay veces que en Sijan no tenemos no solo internet, si no que escasea el agua así que te imaginas que la informacion muchas veces es lo último en que pienso.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Solo lo que puedo recopilar en la compu de casa y lo que me informan del interior mi papa y mis hermanos siempre por teléfono.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

En la universidad me toco verlo al tema y corresponde al manejo de informacion y su almacenamiento si mal no recuerdo.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Y creo que en estos lugares del interior del país aún falta para que llegue ese desarrollo que se ven en otros países, sobre todo por la falta de servicios como la conectividad, ni señal de celular tenemos a veces.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Seguramente con el correr de los años iremos incorporando tecnología, recién ahora las personas están utilizando redes para contactarse y vender productos.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Creo que las empresas tanto la nueva como la de mi abuelo acompañan la cultura del lugar, estamos en la misma tanto nosotros como los demás clientes y proveedores. NI siquiera el gobierno o los municipios tienen un grado de avance importante y muchas contrataciones son directas así que creo que por ahora estamos bien.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Mejorar los servicios como primera medida, te imaginas que muchas veces para regar las vides debo pagar yo el pozo o una cisterna con agua, ni hablar si debo prestar servicios e insumos sobre rutas del interior Provincial donde no tienen acceso a prácticamente ningún servicio básico, creo que primero debería proveerse eso para luego pensar en poner tecnologías a los procesos.

## Empresa 5 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buenas tardes mi nombre es Remetería Ulises

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Nací el día 13 de mayo de 1991 tengo 30 años.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en la ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca.

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

Desde que nací vivo en esta ciudad, salvo un tiempo que estuve estudiando en Córdoba.

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Trabajaba como vendedor en una concesionaria de autos y me enteré de que necesitaban gente en la empresa envié mi CV por mail y me llamaron para rendir un examen de Excel, a los tres meses me notificaron que había ingresado a la empresa por lo cual hasta la fecha sigo trabajando en la misma como oficial de ventas.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Ingrese en el año 2018 a trabajar, fue en agosto de ese año.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8<sup>a</sup>) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

No, no es una empresa familiar

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Las empresas familiares son fundadas por una sola familia.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

La empresa me parece que pertenece a grandes empresas ya que somos muchos empleados y tiene un alcance nacional, nos encontramos donde haya una sucursal del BNA.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Como decía creo que las grandes empresas son porque se encuentran en un amplio territorio y tienen muchas operaciones, en nuestro caso muchas ventas.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Nuestra empresa presta el servicio de ventas al Banco Nación, y por la ventas y colocaciones percibimos una comisión, a su vez la empresa pertenece al grupo Nación. Ofrecemos todos los productos como prestamos cuentas y trajeas de créditos que luego enviamos a las sucursales. Además también ofrecemos seguros de Nación Seguros.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

Ofrecemos servicios de venta al BNA y atendemos y asesoramos a los clientes.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

No sé si son de primera necesidad pero sí que para la economía es un servicio esencial sobre todo para acortar los tiempos de atención en el banco.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Siempre depende del objetivo que nos planteemos, muchas veces trabajamos desde las sucursales atendiendo las solicitudes de los clientes y muchas otras llegamos hasta las empresas para ofrecer los productos ya que los empleados propiamente del banco no pueden dejar sus puestos. Mayormente me contactan por teléfono o vía mail.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

El servicio es útil como dije para el banco acortando los tiempos de espera de los clientes.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Nos manejamos principalmente por mail tanto con los superiores como entre compañeros, como dependemos de una gerencia que se encuentra en Tucumán muchas reuniones son por zoom o directamente por teléfono siempre se trata de llevar un registro de las ventas realizadas

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

También con los clientes nos comunicamos por el mail o por teléfono, desde que se levantaron las restricciones por la pandemia la gente volvió a las sucursales del banco por lo cual la atención se está centrando de forma personal.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Las noticias importantes nos comunican por mail igual que el seguimiento que nos hacen podría decirse que formal luego la comunicación es telefónica o por grupo de WhatsApp.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Es muy importante sobre todo si uno trabaja con objetivos como nosotros, muchas veces no se lleva un buen registro de nuestras ventas y fallan los cálculos de las comisiones y genera problemas en la empresa. Además si tuviéramos una buena base de datos independiente del banco podrías realizar seguimiento de los productos vendidos.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Solo ejecuta un proceso a través de un programa que se llama CRM donde uno va cargando las ventas en el luego se cruza la información con la del banco y realizan los cálculos, muchas veces no coinciden de un lado y del otro.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

Creo que es sobre información como la usamos no lo sé muy bien la verdad.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Y nos va a afectar fuerte sobre todo si los bancos siguen incorporando funciones de autogestión como ser alta de tc centralizadas y otorgamiento de préstamos, me parece que el nuestro es un trabajo que tiende a desaparecer ya que se está imponiendo la autogestión. Por lo cual mientras más rápido se incorpore tecnologías más obsoletas quedaran nuestras tareas.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Si la empresa quiere seguir brindando servicios financieros seguro que debe mejorar en este aspecto ya que surgieron en el último tiempo muchas otras empresas que ofrecen los mismos servicios con muchos menos empleados y menos costos y no va a poder competir.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Hoy creo que no, si bien se trabaja en forma conjunta con el banco no tenemos base propia y no manejamos los sistemas del banco. Ni siquiera tenemos computadoras propias ni oficinas estables por lo cual me parece que deberíamos mejorar eso.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Primero tener un espacio y los elementos necesarios para poder trabajar, sé que otros banco o empresas similares le dieron a sus empleados notebook para trabajar y nosotros seguimos esperando que se desocupen máquinas para trabajar, ni hablar si te toca hacer una gestión en el interior de la provincia donde no hay internet y no podés enviar las solicitudes, creo que eso es otra cosa para mejorar, los servicios.

## Empresa 5 – Entrevistado 2

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buen día mi nombre es Micaela Gregorio

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Tengo 37 años.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en la Provincia de Catamarca

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Cuando Sali de la secundaria envié un CV por la página web de la empresa y me llamaron cuando pasaron unos años, luego me hicieron una entrevista y quedé seleccionada como oficial de negocios.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Ingrese en el año 2008.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8<sup>a</sup>) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

No, no es una empresa familiar

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Las empresas que son familiares son fundadas por una persona y luego la manejan los familiares del fundado por lo general se heredan en los familiares.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

La empresa para la cual trabajo es una gran empresa que tiene distintas oficinas de negocios en todas la Provincias, como cerca de 500 empleados.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Las grandes empresas tienen en común que ocupan o influyen en amplios territorios y tienen importantes ingresos por las ventas. Creo que el certificado te lo otorga el gobierno.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Nosotros lo que hacemos es atender a clientes del banco nación y vendemos las tarjetas de crédito seguros y prestamos, luego canalizamos las solicitudes a las sucursales y los empleados del banco lo terminan procesando. Podría decirse que somos un servicio de venta o fuerza de ventas como nos llaman y cobramos comisiones por la cantidad de ventas.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

Prestamos servicios de ventas.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Generalmente las ventas se dan de forma presencial, si bien no tenemos oficina y utilizamos los espacios en las sucursales siempre el contacto o forma de venta es presencial. Si visitamos alguna empresa nos trasladamos hasta la misma, luego si quedamos en contacto con los clientes y seguimos la comunicación por teléfono. Si bien tenemos mails asignados, no contamos con equipos para las ventas,

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Es esencial ya que la gente necesita de los préstamos y las tarjetas de crédito para poder comprar sus bienes no se si corresponde como la salud pero sin estas ventas los clientes no podrían financiarse y al no consumir esto afectaría la economía en general.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Por lo general tenemos reuniones en el equipo de trabajo y nuestro responsable nos transmite la información necesaria personalmente o nos manda un mensaje. Además dependemos de una gerencia regional que por la distancia hacemos reuniones informativas por zoom además de que no nos podemos juntar por la pandemia.



12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Es bastante antigua si nos comparamos con otras empresas que se dedican a las ventas, partiendo de que no tenemos estructura ni una parte física visible para que los clientes nos identifiquen. Muchos creen que somos empleados del banco pero no es así.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Es muy informal y solo se utiliza el teléfono, solo se nos informa los objetivos a cumplir mensualmente y si hay que hacer alguna campaña para alguna empresa en cuanto a la colocación de productos se utiliza el teléfono en la mayoría de los casos.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Es importante sobre todo si no se transmiten bien las ideas de los jefes, que objetivos quieren y para que nosotros los oficiales podamos saber cómo encaminarnos o que mejor estrategia podamos adoptar. Nos faltaría tener mejor información de los clientes y poseer sistemas propios para comercializar los productos.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Nuestro jefe emite un informe todos los meses con lo producido por cada oficial, de esta base nos calculan las comisiones que se suman al sueldo básico, todas nuestras ventas se cargan en un sistema llamado CRM el cual sirve como comparación con el alta efectiva de los productos del banco, para poder verificar que se den de alta los productos vendidos.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

Big data es toda la información que se maneja en las redes, y que las empresas pueden utilizar para su beneficio. Es como te decía si tuviéramos mejor información las ventas cambiarían y podríamos llevar un mejor control. Creo que es eso.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Lo principal creo es que nos facilitaría el trabajo ya que los clientes pueden utilizar más las redes y las Apps para solicitar préstamos, pero eso si vamos a tener que buscar otras funciones u ofrecer otros productos para que no quedemos sin trabajo. Pero seguro que la tecnología va a mejorar las condiciones laborales.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Todas van a tener que invertir en tecnología para que los clientes no elijan otras empresas, está pasando con las empresas de teléfonos que uno puede cambiarse sin problemas, me parece que la empresa que no se actualice va a quedar fuera de competencia y del mercado.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Me parece que no, si bien usamos la base del banco y disponemos sistema como veraz que nos ayudan en el análisis de la información los cambios se dan tan rápido que no nos da tiempo ni a la empresa de acomodarnos, nos pasó con la pandemia que no podíamos trabajar desde casa.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Primero deben querer desde los cargos más altos que se den los cambios necesarios si es que la empresa continúa como tal prestando los servicios que presta. Si se decide que si vamos a seguir deben equiparnos con computadoras y celulares ya que no tenemos corporativos y estamos usando nuestros teléfonos y tratar de mejorar los servicios de internet para que no quedemos desconectados.

### Empresa 6 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buenas tardes mi nombre es Pablo Matías Murua

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Mi fecha de nacimiento es 26 de mayo 1990 tengo 31 años.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Soy nacido en la ciudad de Catamarca

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

Desde que nací vivo en esta ciudad, un tiempo mientras estudiaba Ingeniería civil viví en la ciudad de La Rioja.

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

La empresa es de mi padre por lo cual cuando me recibí comencé a trabajar con él.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No, el fundador es mi papa.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Trabajo en la empresa hace 3 años aproximadamente, si siempre lo ayude en mis tiempos libres cuando volvía a la ciudad.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8ª) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

Si la empresa es una empresa familiar.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Y las empresas familiares son fundadas por una familia y la línea jerárquica sigue una línea sucesoria siempre dentro de la misma familia.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

La empresa es una Pyme que de hecho tenemos el certificado que así lo indica.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Las empresas Pyme son empresas que recién están comenzando o bien se mantienen pequeñas tanto por su cantidad de empleados como por su facturación.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

La empresa es una empresa constructora y nos dedicamos a todo lo relacionado a la realización de obras tanto civiles como comerciales, además prestamos servicio de asesoramiento prestamos servicios de alquiler de maquinarias viales a privados y participamos en licitaciones públicas, también realizamos obras públicas.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

Ofrecemos servicios y construcción.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

Depende de la obra, si nos toca realizar una ruta es de suma importancia para el barrio o la comunidad que se beneficia o bien si ganamos una licitación para realizar viviendas que luego el gobierno entrega a la gente que necesita también podemos decir que es de suma necesidad, ni hablar puentes, refacciones e hospitales, etc.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Con los clientes privados por lo general vienen a la oficina o se contenta por teléfono o mail en las licitaciones tenemos una aplicación provincial que nos informa sobre las condiciones de los pliegos y si entramos como son las condiciones de la obra, tenemos un empleado administrativo que se encarga de los contactos con los clientes.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Como lo explique anteriormente el servicio préstamo es esencial sobre todo porque es un área muy puntual si realizamos obras que impactan en la comunidad que se beneficia con las obras que realizamos.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Con los empleados y obreros es muy informal, tenemos un capataz general que se encarga de todos los equipos de trabajo en las distintas obras, a su vez cada equipo tiene un líder que reporta al general. Nosotros nos manejamos con el capataz general, si bien visitamos las obras y hacemos relevamientos es difícil la comunicación con el personal dada la escasa alfabetización. Las decisiones y la información sensible Solo la manejamos con mi papa y el contador.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Con los clientes nos comunicamos por el mail o por teléfono, si tenemos que hacer un pedido grande con los proveedores enviamos un mail con pedidos de material por ejemplo cemento y enviamos la confirmación de recepción o el hierro por ejemplo, diría que es formal.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

La comunicación por lo general es verbal y las decisiones se toman y se comunican así.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Y es importante el manejo de la información para poder resolver posibles conflictos sobre todo con el personal, pero falta mucha capacitación en los empleados de nuestra área o industria. Hay mucha información técnica que es difícil de transmitir para personas sin estudios por lo cual es un área complicada pero si sería importante poder comunicarse de otra forma.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

La verdad que no, solo llevamos registros de proveedores y de las obras a realizar, en cuanto a la parte contable el contador lleva las cuentas que nos deben tanto la provincia como las obras privadas. Se lleva registro en los libros contables.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

Big data es un volumen de mucha información que las empresas tecnológicas utilizan para vender sus productos podría decirse que se utiliza mucho en marketing, y en las nuevas como se dicen Fintech.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Por ahora me parece que no influye mucho por lo que explique anteriormente hay que tener en cuenta que tenemos obras en zonas o barrios que recién estamos haciendo obras de cloacas por lo cual es difícil que a esas personas llegue la tecnología, y la demanda de obras sigue estando.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Es un sector poco desarrollado el de la construcción sobre todo en la capacitación del personal. Si seguro deberemos mejorar en cuanto a la comunicación entre los empleados y la tecnología seguro nos va a ayudar, hoy todo el mundo tiene celular aunque sea para llamar.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Hoy no tenemos la estructura para pensar en ampliar oficinas como para manejar más información no solo del personal sino de obras.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Me parece que no nos encontramos en condiciones de pensar en expandirnos pero lo primero es la capacitación del personal, pero desde base o sea desde la escuela, lo ideal sería tener como una preparación o inducción aunque sea para que sepan leer para lograr una mejor comunicación, muchos no saben tampoco escribir. Resumiendo habría que capacitar e invertir en esa infraestructura.

#### Empresa 7 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buen día mi nombre es Melnik Juan Pablo

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Nací el 04 de junio de 1975 tengo 46 años.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Soy nacido en la ciudad de Catamarca.

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

Si funde el estudio después que me recibí como contador.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Y hace aproximadamente 20 años que funde el estudio contable.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8<sup>a</sup>) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

Si la empresa es una empresa familiar, estoy esperando que mis hijos se reciban para incluirlos en el Plantel.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Una empresa se dice familiar cuando tanto su fundación como su línea sucesoria jerárquica también se tiene en cuenta la familiaridad parentalidad con su línea fundadora.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Es una pequeña empresa y está calificada como Pyme.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Las empresas que se consideran Pyme tienen que ver con varios factores, primero la facturación de estas las ubica en el lugar correspondiente sobre todo por la diferencia en el cálculo de los impuestos, también se tiene en cuenta la cantidad de empleados y también la territorialidad o alcance de esta y que cuota de mercado estaría ocupando. Por lo general todo esto confluye en la determinación de una categoría u otra.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Prestamos servicios y asesoramiento contable y cobramos por los mismos dependiendo del trabajo a realizar, nuestros honorarios están regulados por el consejo de ciencias económicas de la Provincia de Catamarca.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

Ofrecemos servicios y asesoría.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Los clientes que tenemos son empresas en su mayoría o personas físicas que necesitan asesoramiento o bien que se realicen trabajos contables. Anteriormente nos comunicábamos de forma personal o telefónica y me solicitaban las tareas específicas. En la actualidad y a raíz de la pandemia reconvertí el estudio para que sea el primer estudio contable 100% digital de la provincia así que aún estamos trabajando en eso y utilizamos mucho las redes y los mails.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Es esencial para el rubro financiero pero se están simplificando los canales por lo cual cada vez más personas se auto gestionan sus declaraciones y liquidaciones de impuestos.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Dentro de la empresa el trato es bastante informal sobre todo porque trabajamos dos contadores grandes y el resto de los empleados son chicos recién recibidos o por recibirse de las carreras de ciencias económicas, además como soy docente en la carrera tengo un trato descontracturado con los chicos trato de hacerlos participar y que además sea un aprendizaje para ellos, el flujo es vertical y la última decisión la tomamos con mi socio.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Es de tipo formal y actualmente es todo vía mail, se firman contratos si de forma presencial y se regulan los honorarios.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Por lo general realizamos una reunión semanal con todos los empleados y nos ponemos al día con la información y los objetivos de la semana.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Si es súper importante al punto que se pensó en reconvertir el estudio para que sea 100% digital se compartió con el personal esta situación y la idea es ir acompañando los cambios más que nada porque creo que nuestra profesión está atravesada por cambios cada vez más rápidos y si no acompañamos los cambios quedaremos fuera del sistema.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Tenemos una base de datos que estamos armando con toda la información de los clientes y todos los trabajos e informes realizados, libros digitales, etc.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

El termino hace referencia al manejo de grandes volúmenes de información y como las empresas utilizan a través de herramientas específicas estos datos, como los clasifican y que uso le pueden dar.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Para la empresa y la profesión nos va a modificar la forma de trabajo y las funciones actuales creo que en unos años la profesión de contador se va a modificar por como la conocemos ahora. Seguro nos va a simplificar las tareas pero necesitaremos nuevos empleados especializados en otras áreas como ser programación, o desarrollo web que deberán complementarse con las ciencias económicas.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Es un sector muy sensible a los cambios por lo cual la empresa que no se actualice quedara relegada y fuera del negocio, dejara de ser competitiva.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Nos estamos preparando, incorporando personal, computadoras y tratando de implementar un sistema operativo para coordinar todo en el estudio, faltan cosas por mejorar pero la idea es esa. Vamos a tener que invertir para poder lograr el objetivo de llegar a ser 100% digital.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Principalmente invertir no solo en bienes de capital sino en capacitación de los profesionales en áreas específicas como programación y tener un buen desarrollo de servicios, tener en cuenta que para flujos grandes de información tenemos que contar con buena conectividad que en la provincia no es muy bueno.

#### Empresa 8 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buen día como te va mi nombre es Eduardo Bizzotto.

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Nací el día 24 de enero de 1957.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Soy nacido en la ciudad de Catamarca.

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Soy socio por herencia de mi padre.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No el fundador fue mi padre.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Hace 50 años que trabajo en la misma.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8ª) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).



Si es una empresa familiar y continuamos siendo socios familiares directos.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

La empresa familiar es una empresa de hermanos donde prevalece la confianza por sobre todo.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Es una Pyme pequeña.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Son empresas del medio que por su volumen de ventas es así considerada por las cámaras de empresas e industrias.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Somos vendedores con locales comerciales en el rubro de pinturería y ferretería.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

En realidad no producimos los bienes si no que los comercializamos.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Utilizamos la forma personal o con tecnología como los teléfonos. Sobre todo por mail con los proveedores.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

Podría decirse que no pero muchos de las herramientas y cosas que vendemos son imprescindibles en el hogar.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Vendemos de forma directa desde los locales de venta,

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa? Por canales habituales mayormente verbal con los empleados.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Presencial, telefónico y por medios electrónicos.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Verbal y telefónico, somos todos personas grandes de muchos años por lo cual es la forma que nos acostumbramos.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Si para tomar decisiones hay que estar informados entonces es muy importante

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Actualmente no tenemos ningún control en el manejo de la informacion.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

Es un término relacionado con la tecnología de la informacion.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Es un tema que se está estudiando y analizando para que en un futuro próximo podamos implementarlo sabemos que llegara el día en que nos tendremos que actualizar.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

En un futuro próximo sabemos que va a ser inevitable si queremos seguir en carrera en este rubro y no quedar fuera del negocio.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Nos estamos preparando para ello, y con algunas cuestiones vinculadas a organismos gubernamentales tratamos de mantenernos lo más actualizados posibles.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Deberíamos invertir en un buen sistema para manejar la informacion de los clientes y de los proveedores.

## Empresa 9 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buen día mi nombre es Víctor Ríos

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Nací el 05 de mayo de 1984 tengo 38 años.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Soy nacido en la ciudad de Catamarca.

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Cuando estaba finalizando la universidad presente C.V. por la página web del banco y a los meses me llamaron para rendir, al cabo de unos meses me llamaron para informarme que quedaba seleccionado y que ingresaba a la institución.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Ingrese el 02 de mayo del 2008 hoy hace 14 años que ingrese.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8<sup>a</sup>) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

No, no es una empresa familiar.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Las empresas familiares son fundadas por familias y su dirección depende de ellas o de familiares directos, y siguen una línea sucesoria también basada en la familiaridad.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Es una gran empresa.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Las Pymes son caracterizadas y clasificadas así en base a su facturación y volumen de ventas y empleados.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

La empresa para la cual trabajo presta servicios financieros y comercializa productos afines.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

La empresa presta servicios y comercializa no produce, salvo que tengamos en cuenta la producción de contenidos como ser las aplicaciones o líneas específicas de créditos.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Principalmente con los clientes mantenemos múltiples canales de contactos no solo el presencial en las sucursales si no vía telefónica, mails, etc.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

Todo lo que tenga que ver con el sistema y mercado financiero es de suma necesidad ya que determina el desarrollo de la sociedad o comunidad en la cual la empresa está inserta.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Poseemos un servicio de intranet en el cual cada empleado posee casillas personalizadas para contactar al cliente, además se hacen campañas desde Casa Central de contactos masivos para informar a los clientes de los nuevos productos y servicios. Con los proveedores tenemos un sistema de carga de estos que los identifica por rubro para que sea de fácil acceso.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Si por lo mismo que mencione anteriormente.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Tenemos información sensible y todo lo que sea institucional es de tipo formal y se comunica por escrito luego si se realizan reuniones con el personal para informar de las novedades, además contamos con un sistema de circulares diarias que informan sobre las modificaciones más relevantes en la institución.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Presencial por sucursales, contactos vía telefónica, vía mail o bien en casos carta documento.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Personalmente o vía mail.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Es de suma importancia sobre todo por el rubro en el que nos encontramos, el sistema financiero se basa en la información y su manejo, debemos conocer a los clientes, y su situación financiera sin contar con estos datos resulta muy riesgoso asistir con créditos a los clientes.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Si por seguridad teneos mecanismos de control y cortafuegos para los sistemas operativos además de contar con auditorias periódicas.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

El termino big data se refiere al flujo de información en empresas como la nuestra que tienen mucha información para procesar la cual si es bien usada genera ventajas competitivas.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

En estos últimos años a raíz de la pandemia se intensifico el uso de los medios electrónicos en todo el sistema financiero, motivo por el cual vimos reducidas tareas que afectarían la forma de trabajar.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Si es de suma importancia sobre todo por la velocidad en que se dan los cambios, si no acompañamos quedaremos fuera de sistema.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Si bien contamos con los recursos aún no se implementó como debería, si nos comparamos con la competencia se trabaja para mejorar en ese sentido.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Fundamentalmente hay que cambiar la cultura organizacional y capacitar al personal para que se pueda enfrentar los desafíos futuros y nuevos compromisos con personas preparadas para los cambios constantes que nos tocan enfrentar.

## Empresa 9 – Entrevistado 2

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buen día Andrés me llamo Federico Nicolás Sierralta

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Nací el 10 de octubre de 1995 tengo 26 años.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en San Fernando del Valle de Catamarca

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Terminé la secundaria y como mi papa trabaja en el banco envié un CV por la página y me llamaron a los 6 meses

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Ingresa el 01 de septiembre de 2014

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8<sup>a</sup>) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

No.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Las empresas son familiares cuando la funda o la crea una familia

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Me parece que el segmento es de gran empresa.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Las grandes empresas tienen que ver con su tamaño, con la cantidad de empleados y con las ventas o volumen de negocios.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Las unidades de negocio de un banco son las sucursales y las agencias específicas en cada provincia.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

La empresa da servicios financieros.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

Los productos comercializados con ser las TC hoy por hoy son de suma necesidad ya que la gente las utiliza para sus consumos diarios está reemplazando al billete físico. Considero que si son de primera necesidad.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Por lo general los clientes se presentan por sucursal para solicitar los productos, se incorporó en las Apps del banco nuevas funciones como poder solicitar cuentas, tarjetas o préstamos. Además tenemos un nuevo sistema de gestión que se llama APC o administrador de procesos comerciales por donde ingresan las solicitudes por canal web que también atendemos.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Si absolutamente de nuestro servicio depende el consumo y el movimiento en la economía del país.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Es un manejo discrecional, solo se informa lo necesario y por lo general los cargos más bajos no participan en muchas cosas. Tenemos un sistema de correo donde cada persona tiene asignado uno y se notifican por ahí además de tener circulares diarias que se publican en una especie de internet interno que nos informan las novedades

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

La mayoría de las veces es del tipo formal dado que es delicado el sector financiero por lo que se filtra información.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

En reuniones o por mail.

14. ¿Considera Ud. importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Es muy importante ya que los productos que otorgamos dependen de la información y situación financiera de cada cliente por lo cual es de vital importancia el buen manejo para tener un buen uso de esta y tomar buenas decisiones.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Y los mails se controlan que no ingresen virus, se restringe el acceso a internet en las pc de las oficinas para evitar robo de datos.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

La verdad que lo escuche y me parece que hace mención o que quiere decir mucha información, me imagino que es como la usan a la información las empresas.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Actualmente se nos simplifica el trabajo, tenemos menos atención personal y sobre todo se lo ve en la atención de las cajas ya que la gente evita las colas y realiza cada vez más sus trámites vía banca electrónica seguro afectara en la forma de trabajar y en la creación de empleo tradicional como lo conocemos.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Si o si el banco va a tener que seguir incorporando tecnología si no quiere perder mercado frente a los competidores.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Creo que estamos en un proceso de cambio que puede llevar varios años pero estamos en ese camino, creo que tenemos el personal necesario para poder enfrentar el futuro.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Me parece que el banco se encuentra preparado pero los que no están preparados son los empleados por lo cual me parece que vamos a tener que pensar que nuestros trabajos se van a reconvertir y tendremos que capacitarnos para complementar las nuevas tareas que se van a dar.

### Empresa 9 – Entrevistado 3

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buenos días mi nombre es Gordillo Nelly

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Tengo 40 años.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en la ciudad de Andalgalá provincia de Catamarca.

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

Vivo en la ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca hace 20 años aproximadamente.

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Termino mis estudios como contadora pública nacional y cargue mi currículum por la página del banco pasaron dos años y me llamaron para rendir, y cuando ingrese me toco ingresar en una sucursal del Interior provincial.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?



Desde el año 2006.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8<sup>a</sup>) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

No, no corresponde a una empresa familiar.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Para que una empresa sea considerada familiar deben administrarla personas de una misma familia desde su fundación, luego puede o no delegarse el manejo a un tercero pero siempre interviene la familia.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Es una gran empresa con presencia en todo el País y en otros países también, no es multinacional porque tiene solo capitales argentinos, es decir es un banco público.8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Las empresas que son consideradas Pymes se clasifican de esa manera teniendo en cuenta su facturación, cantidad de empleados, cuotas de mercado, etc. Son muchas variables que se tienen en cuenta a la hora de calificar las mismas.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

El banco tiene distintas unidades de negocios que son las sucursales, esas son las unidades físicas, y los productos que comercializa son lo que le dan valor, prestamos, tarjetas de crédito. El negocio de los bancos es tratar de conseguir depósitos a una cierta tasa y prestar esos fondos a un tercero con una tasa más alta, spread.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

Presta tanto servicios como así también ofrece productos.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Los canales son presenciales, y últimamente se están canalizando los contactos y ventas por mail y por un sistema llamada APC donde podemos ver no solo las solicitudes de productos de los clientes sino además se pueden gestionar reclamos de estos.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

Son de necesidad para el desarrollo de las economías, no se si necesariamente tienen una necesidad como la alimentaria pero si la necesidad de financiamiento es muy importante.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Los clientes antiguamente se presentaban por las sucursales de los bancos, en este último tiempo se brindaron otras plataformas como homebanking, y aplicaciones para teléfonos móviles donde se van incorporando funciones para que la gente desde su casa pueda operar con sus productos.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

El sistema financiero en general está viendo cambios profundos, como dije anteriormente el desarrollo depende de financiamiento y de acompañamiento de las entidades financieras, sean estas del tipo tradicional o bien de las formas como bancos digitales.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

El flujo es de forma vertical, jefes y auxiliares, de forma verbal o mail. Tenemos una red interna que nos ayuda con la información a nivel general de la institución.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Es bastante informal muchas veces, ya que recién se está implementando la comunicación mediante mails o vía telefónica.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Se hacen reuniones periódicas o bien por mail se comunica lo que se quiere transmitir.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Es de suma importancia, muy importante para la toma de decisiones sobre todo a la hora de calificar un cliente o analizar su situación financiera.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Tenemos una base de datos que sirve como guía e historial de cada cliente, a su vez se utiliza para ofrecimientos centralizados de productos.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

Big Data es aplicar la tecnología para poder utilizar mucha información como en nuestro caso un banco si la sabemos utilizar nos simplifica análisis y tareas, a eso hace referencia.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

En un futuro no muy lejano nuestros trabajos como los conocemos desaparecerán ya que la gente esta pudiendo desde su casa realizar cada vez más tareas y gestiones financieras por lo cual va a afectar al sector. Vamos a tener que reinventarnos y darle un giro para no quedar excluidos.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Si el banco quiere seguir operando, captando clientes y depósitos y no perder frente a la competencia es inevitable que se sigan incorporando tecnologías al sector.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

No sé si la pregunta es estar preparado o no me parece que habría que preguntarse si la institución culturalmente hablando se encuentra dispuesta a dar esa discusión y enfrentar lo que sea necesario enfrentar, ejemplo reducción del personal, reducción horaria, cambios en los lugares de trabajo, etc.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Capacitación, mucha capacitación y preparación para lograr ese cambio cultural del que te hable, sin eso por más que tengas todos empleados profesionales, sin un cambio de cabeza no vas a lograr los cambios profundos que se necesitan y quedaras afuera del negocio.

#### Empresa 10 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buen día mi nombre es Ignacio Saccone.

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Tengo 32 años, nací el 9 de noviembre de 1989.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en la Ciudad de Córdoba

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

Vivo en Catamarca desde los 5 años.

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Trabajaba para una concesionaria como vendedor y envié mi CV a muchos bancos, hasta que me llamaron del Río.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Ingrese hace 5 años.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8<sup>a</sup>) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

No.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Las empresas familiares fueron fundadas y continúan con la línea sucesoria una sola familia.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Es una gran empresa internacional.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Las Pymes son empresas que por su facturación se las clasifica de ese modo.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Me parece que el banco divide las diferentes unidades de negocio como banca individuos, banca empresa y a su vez puede ser como la división agro, etc. Para cada unidad desarrollo distintos productos.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

Producimos bienes y servicios financieros como prestamos, tarjetas, seguros y asesoramiento en general.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Principalmente nos contactamos con los clientes de manera digital, y se intensifico por la pandemia diría que a un 80% del contacto se da por este canal.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

Considero que son necesarios para el desarrollo, para mantener la demanda, y siempre va a depender que objetivos tiene el banco, si ser un banco para emprendedores, para jubilados o bien un banco social con otros fines.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

El Banco Santander invirtió mucho en desarrollar sistemas de integrados de informacion para que el cliente tenga una muy buena experiencia, tanto su homebanking como sus aplicaciones son de vanguardia la idea según las líneas que bajaron es que dentro de poco sea un banco 100% virtual.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

El acompañamiento considero que es esencial, estamos para cuando la gente lo necesite, no es como la luz o el agua que no podemos estar sin consumir, pero si para casos puntuales debemos estar.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

La empresa se maneja de forma directa con la información suministrada, es verticalista por los cargos y además por el tipo de organigrama, contamos con mails personales y además nos otorgaron netbook para que cada empleado pueda desarrollar sus tareas.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Tratamos de que sea formal y los canales que se utilizan son mails, teléfonos, básicamente internet.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Tenemos informes semanales, información sobre objetivos y los cumplimientos personales que debemos realizar. Mails, reuniones por zoom, teléfono, etc.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Es importantísimo que todo el personal este bien informado sobre todo para saber bien los objetivos y que decisiones debemos tomar para cumplirlos. Ni hablar de manejar buena información de los clientes. Tene en cuenta que nuestra asistencia a los clientes se basa en la información con la que contamos.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Se busca que no se filtre demasiada información respecto a la empresa, y respecto a los clientes tenemos antivirus que cuidan que nadie pueda sacar datos de estos. Por supuesto tenemos Racks de almacenamiento para guardar toda operación que se realiza.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

El termino big data es el flujo o manejo de grandes volúmenes de información, como las empresas utilizan o invierten en tecnología para darle un buen uso a esta.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Como dije anteriormente se cree que seremos el primer banco tradicional que migre hacia ser uno digital por lo cual afectara los empleos, seguramente se disminuirán tareas pero se generan empleos nuevos necesarios para esta nueva era digital.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Es inevitable y sumamente necesario, primero para seguir siendo competitivo y segundo para poder seguir brindando soluciones a medida de la requieren los clientes, si no lo hacemos los clientes elegirán otros bancos.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Se está invirtiendo mucho en eso y estamos preparados para enfrentar estos cambios, desde adentro de la empresa se nos está preparando para llevar a cabo estas transformaciones. La pandemia aceleró el proceso y me parece que fuimos el único banco que a pesar de la pandemia siguió produciendo en los niveles anteriores.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Las condiciones necesarias serían otorgarles a los empleados más elementos y más libertades de acción para poder llegar más y mejor a los clientes.

### Empresa 11 – Entrevistado 1

1. ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buen día mi nombre es Pérez Analía Vanesa

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Tengo 36 años.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en la ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Vi una convocatoria por el diario para una empresa de seguros y envié por mail mi CV y me llamaron para otras entrevistas. Luego me informaron que había quedado, me prepararon con capacitaciones de inducción y comencé a trabajar.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuánto tiempo que creo/fundo la misma?

Trabajo desde el año 2009, trece años.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8<sup>a</sup>) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

No.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Las empresas familiares no son cuando las funda una familia? Me parece que el dueño es una sola familia y se van sucediendo en el manejo.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Es una empresa muy grande, estamos 9 en producción de seguros.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Las pymes son pequeñas empresas que están comenzando, que tiene poca facturación y pocos empleados.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Somos productores de seguros. Los clientes se suscriben a distintos tipos de coberturas y pagan mensualmente para estar cubiertos.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

Producimos y vendemos seguros, no sé si entraría en bienes.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Con los clientes la mayoría de las consultas son de forma personal, salvo con clientes ya conocidos que nos manejamos por mail.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

Y teniendo en cuenta que sin un seguro de auto no podemos circular diría que si que es de suma necesidad.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Tenemos ventas telefónicas, recibimos por canales web también solicitudes y además presencial actualmente no poseemos oficina física si no que estamos ubicados en escritorios estratégicos en sucursales de bancos.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

El servicio y asesoramiento es esencial a la hora de elegir un seguro u otro.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Es formal y simple, por mail con nuestros jefes, que ni siquiera se encuentran en la provincia, así que el manejo es de esa manera. Si manejamos mucha información y se

comparte con otras compañías por los motivos que ya conocemos sobre todo en los siniestros viales.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Es del tipo formal por mail, teléfono o personal.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

En reuniones o por mail. Cuando no podíamos presentarnos a sucursal por la oficina se implementó la reunión por zoom o por aplicaciones similares.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Es de suma importancia ya que necesariamente debemos tener la información correcta a la hora de cotizar una póliza por ejemplo, o ver la cobertura después de un siniestro.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Si tenemos peritos y auditores que verifican la veracidad de la información.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

No, me imagino que es algo de la tecnología y la información, la verdad que no conozco mucho del tema.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Lo podría explicar como que la facilitación del acceso de la gente a por ejemplo aplicaciones como las que tienen las empresas de seguros va a dejar obsoletos muchos trabajos de calle como le llamamos por lo cual quedara mucha gente sin trabajo y sin posibilidades de actualizarse para poder continuar trabajando.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Al ritmo que vamos es cuestión de tiempo hasta que se digitalicen prácticamente todos los trabajos que conocemos.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Creo que la empresa acompaña este cambio pero no sé si al ritmo necesario, si se fue despojando de estructuras como las sucursales y no dio lugar a las sucursales virtuales por decirlo de alguna manera.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Primero debe invertir fuertemente en equipamiento para el personal, como computadoras por ejemplo, la conectividad es otro tema, al ser del norte del país me parece que estamos



relegados en este aspecto ya que los servicios de internet son tan malos que nos excluye de una u otra forma, con la demora en la carga de formularios por ejemplo. Pero bueno esto no depende de la empresa.

#### Empresa 12 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buenas tardes mi nombre es Gallo Sergio Rodolfo

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Tengo 31 años nací el 03 de noviembre de 1990.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en Catamarca

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Soy dueño de la empresa junto a mi familia

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No, fue mi abuelo junto a mi papa.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Trabajo activamente desde el año 2015

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8ª) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

Si es una empresa familiar.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Quiere decir que fue fundada por un miembro de la familia y todos tenemos o tendremos un lugar para aportar, sin obligación de introducir un aporte laboral, pero que si siendo dueños.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Somos una Pyme.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Considero que se caracteriza en base al tamaño estructural cuantitativo en cuanto a los empleados y a su facturación y las grandes empresas tienen números mayores.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Nuestra empresa esta direccionada a resolver y proporcionar ingeniería integral, haciendo sobre todo soluciones civiles, eléctricas y termoelectricas.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las

Producimos servicios.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

Si nos referimos a que hemos brindado soluciones de electricidad a sectores del interior provincial a través de paneles solares, si es de primera necesidad.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

La empresa tiene canales de atención directa personal, como así también recibimos consultas por redes sociales.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Lo considero esencial basado que los productos de nuestro trabajo se transforman en crecimiento patrimonial, calidad de vida, como así también soluciones básicas de las condiciones de vida de las personas para que tengan una vida digna.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

En nuestra empresa se está dando un crecimiento escalonado que se lleva a cabo a través de planificación organizativa y que todavía está limando su funcionamiento, por lo cual sus canales de comunicación todavía son dificultosos.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Es muy buena pero se encuentra en desarrollo, se contrató a una empresa para desarrollar este tema y llevar un mejor control de esto.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Adentro de la empresa la mayoría de la comunicación se da por mensajería y llamados telefónicos y la comunicación para afuera vía correo electrónico.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Si es de suma importancia para acompañar el desarrollo que esperamos en la empresa.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

La empresa cuenta con correos institucionales pero no se lleva ningún tipo de control o auditoria sobre la informacion y su manejo.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

No lo conozco con precisión.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Es de suma importancia y la buena informacion genera confianza y eficacia en los procesos.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Si ya que la organización y el respaldo informático va a mejorar toda la cadena de la empresa desde que se inicia la solicitud de servicios hasta que se verifica la obra y su resultado.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Considero que falta mayor inversión no solo por parte de la empresa sino además a nivel regional gubernamental de servicios e infraestructura, y además capacitación a personal especializado en el tema informático.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Mayor y mejor servicios de internet en la región, capacitación del personal e inversión creo que eso resumen lo que falta tanto dentro de la empresa como las condiciones necesarias a nivel local para que acompañemos el cambio necesario.

#### Empresa 13 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buenas tardes mi nombre es Laura Fabiana Castro.

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Nací el 1 de diciembre de 1971.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en San Fernando del Valle de Catamarca

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Junto a mi marido fundamos el negocio.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

Si.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Y pusimos el negocio hace aproximadamente 7 años.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8ª) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

Si es un negocio familiar, no sé si llamarlo empresa.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Las empresas familiares son fundadas por personas relacionadas por parentesco y luego continúan manejándolas miembro de las familias de los fundadores.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Es una pequeña empresa.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Tiene que ver con la cantidad de ventas y empedados que posee, nosotros contamos con 4 empleados mas

Mi marido y yo.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Somos un comercio del rubro almacén grande, por lo cual nuestro trabajo es comercializar o vender productos de consumo diario de la gente.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

Servicio de ventas de artículos.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Con los proveedores nos comunicamos por teléfono o mail i es bastante informal el rubro y los clientes de forma personal.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

Salvo las bebidas alcohólicas el resto es de primera necesidad, por eso considero que es de suma importancia el rubro.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Personal, se acercan a comprar por el local.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Si tenemos en cuenta los productos que vendemos sí, porque la gente se ahorra tener que ir hasta un super que quedan mucho más lejos.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Es bastante simple ya que somos pocos y nos manejamos por teléfono, mensajes si necesitamos decirnos algo importante, o de forma personal directamente.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Es informal, se presentan los proveedores en los camiones y ya sabes que días tenemos que reponer mercadería la comunicación con los clientes es verbal y cordial.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Grupos de WhatsApp principalmente con los empleados.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Por supuesto, sobre todo con los chicos que trabajan ya que es necesarios que nos puedan transmitir como se sienten y que necesitan para estar bien en el negocio.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

Solo llevamos un control de stock bastante simple.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

Desconozco el termino, es algo de tecnología.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Y lo vivimos con la pandemia cuando la gente no podía salir, tuvimos que implementar ventas a domicilio y tuvimos que armar redes para que la gente nos pida lo quería por ahí. A sí que es muy importante estar al tanto de las nuevas tecnologías.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Es inevitable porque la gente ya comenzó a utilizar mucho los medios digitales, entonces ya no quiere perder el tiempo en hacer filas o tener que ir hasta un lugar para comprar cosas por ejemplo.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Y vamos mejorando día a día, aun nos falta bastante para lograr sobre todo un buen control de la información.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Primero la necesidad de fondos baratos para invertir en tecnología como mejores pc, etc., y luego tiene que mejorar internet y la conectividad, a veces no podemos ni siquiera con tarjetas de crédito porque los posnet trabajan con internet, así que es necesario eso también.

#### Empresa 14 – Entrevistado 1

1. ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buenos días mi nombre es Guillermo Martínez Pulido

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Nací el 25 de noviembre de 1986

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en San Miguel de Tucumán

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

Desde que Nací.

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Junto con mi hermano fundamos la empresa, comenzó como un pasatiempo y luego fuimos dándole forma

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

Si.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Hace tres años aproximadamente.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8ª) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

Si tengo en cuenta que la armamos con mi hermano si, puedo decir que es una empresa familiar.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Justamente eso, las empresas familiares son creadas por una o mas personas que son de la misma familia luego siguen administrándola personas de la misma familia.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Es microempresa.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Y las empresas Pyme son pequeñas empresas que recién están comenzando, tienen poca facturación y pocos empleados.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Nos dedicamos a varios rubros, por un lado a la producción y servicio de mantenimiento de bambusales como cultivo de materia prima, luego realizamos proyectos de construcción con cañas de bambú.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

De las dos cosas.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Principalmente se da el contacto vía mensaje de texto o bien a través de las redes sociales, luego se mantiene el contacto de forma personal.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

No son de primera necesidad pero considero que utilizar materias primas renovables para proyectos de construcción si contribuyen al medio ambiente.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Se contactan por redes sociales.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Si por esencial hablamos de necesario para el desarrollo puede ser, ya que nos contactan porque quieren realizar algún trabajo que sea sustentable con el planeta.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Somos poquitos así que la comunicación es bastante informal, tenemos solo 2 empleados, si las decisiones las tomamos junto a mi hermano.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Es bastante directa nos dicen que es lo que tienen en mente, y nosotros le damos nuestra opinión y respecto a la gente que tiene los bambusales tratamos de guiarlos para el desarrollo y el mantenimiento el mismo.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Mensajes y mails, sobre todo los mails los utilizamos para los presupuestos.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Si ya que nos ayuda a tomar mejores decisiones y si tenemos informacion precisa podremos cumplir con lo que nos piden los clientes.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

No solo nos quedan registrados los presupuestos y los mensajes en los teléfonos.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

Es referido al manejo de mucha informacion y lo usan principalmente empresas de gran envergadura para poder analizar todo lo que hacen.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

En nuestra empresa en particular no se si va a afectarnos de manera negativa, es más creo que las redes nos ayudaron a que se dé a conocer nuestro emprendimiento, pero si va a afectar trabajos y formas tradicionales de trabajo.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Es inevitable porque tanto en la actualidad como en el futuro, las personas o emprendimientos que no esté conectado al sistema quedara afuera del mismo.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Es una empresa muy nueva por lo cual tratamos de ir pensando los pasos hacia el crecimiento, pero creo que el primer paso es decidirse e incorporar lo que sea necesario, tener la cabeza abierta.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Y seria destinar inversión en tecnología de redes, alguien especializado o capacitado para ese manejo, y además capacitarse en diseño sustentable y desarrollo. Pero bueno para eso hace falta inversión y mucha capacitación, además deberíamos poder contar con mejores servicios tanto de energías sustentables, internet, como así también mejores servicios



educativos, en la actualidad tengo mi trabajo estable, el emprendimiento y si decidiera capacitarme, no tengo muchas opciones en la ciudad para poder invertir mi poco tiempo en eso.

#### Empresa 15 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buenas tardes mi nombre es Amengual Gustavo

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Tengo 44 años.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Catamarca.

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Es una empresa familiar.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

No, estoy como relación de dependencia.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Hace 16 años que administro una sucursal de esta.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8ª) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

Si es una empresa familiar.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Es una empresa que fue creada por un miembro de la familia y luego el grupo familiar directo comenzó a trabajar en la misma y colaborar, la característica principal de este tipo de empresa es la sucesión entre familiares y generaciones.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Es una Pyme pequeña.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Entiendo que tiene que ver con la carga social y el nivel de facturación de esta.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Nuestra unidad de negocio es el servicio al mercado automotor de combustibles y servicio de cafetería especializada brindando una propuesta diferenciada basada en la calidad del servicio, atención y gestión de productos.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

Produce servicios.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Los canales de contacto son los convencionales, medios digitales, aplicaciones y demás. Para la carga de combustibles es presencial.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

El comercializar combustible somos considerados de primera necesidad, ya que sin este, no podríamos trasladar cargas y pasajeros.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Personal salvo clientes grandes.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Sobre todo lo que refiere a proveer a distintas empresas de transporte de mercaderías y pasajeros, si es esencial.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Diría que el 100% de la información es digital, salvo las comunicaciones más informales con el personal

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Con los proveedores directos de franquicia y compañía el canal directo de comunicación es vía mails, canal sumamente ágil y eficiente ya que al ser muy grande la cantidad de información no podríamos responder a los cambios y actualización que se dan en el rubro muy rápidamente, el problema es el proveedor local aunque estando cerca físicamente, plantea modos y trabas de comunicación que entorpecen la resolución de inconvenientes.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Medios digitales.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Es de suma importancia para poder analizar esta y mejorar en función de lo analizado.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

En la actualidad muy básico, auditorias y controles arbitrarios.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

La bigdata es un cumulo de informacion de carácter público privado que se maneja de personas físicas y jurídicas en forma digital.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Cada vez es más sencillo acceder a la información del modo digital lo que agiliza y acelera los procesos dentro de una empresa, pudiendo de esta forma destinar recurso humanos tareas más específicas y resultados más certeros, a su vez trae aparejado la especialización de cada área sector dado el flujo y cantidad de informacion que se maneja.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Totalmente inevitable y provechoso además, dado que acelera los procesos y mejora los tiempos de respuesta además este manejo es mucho más seguro que el informal.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

No se aun si estamos totalmente preparados, pero te puedo decir que se trabaja sobre esto, la ventaja es la disponibilidad de almacenamiento de datos que tendremos, donde las capacidades por ejemplo de la Pc cada vez son mayores por lo cual se que va a ser positivo.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Preparación de los recursos humanos y un soporte tecnológico robusto y fiable, servicios fiables.

#### Empresa 16 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buenas tardes mi nombre es Ricardo Ángel Martínez

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Tengo 60 años.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en la ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca.

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Es una empresa familiar junto a mi mujer.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

Si.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Hace 20 años aproximadamente que emprendimos esta idea.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8<sup>a</sup>) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

Si la empresa es familiar.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Las empresas familiares son empresas que están dirigidas por personas que son familiares y cuando se retiran heredan las funciones otro miembro de la familia.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Sera micro, digo porque solo tenemos dos empleados uno atiende el local y el otro el taller y junto a mi mujer nos repartimos las tareas administrativas y de atención.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Y tiene que ver con el tamaño de la empresa, la cantidad de los empleados y demás.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Prestamos servicios de arreglo de bicicletas y además vendemos productos relacionados al ciclismo

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

Las dos cosas.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Con los proveedores principalmente por mail, ya que es el canal mas confiable, y sobre todo porque se encuentran la mayoría en bs. As. Y luego con los clientes de forma presencial.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad?  
¿Por qué?

No son de primera necesidad pero si son importantes para las personas que aman este deporte.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Personal en el local de ventas y reparaciones.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Para todo aquel que tiene bicicleta es esencial.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Es personal con los empleados.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Formal por mail en la mayoría de las veces.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Nos manejamos por WhatsApp y verbalmente.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Y si para poder resolver los temas diarios, tenemos que brindar informacion confiable y ser sinceros para que el clima de trabajo sea lo más sano posible.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

No. Solo tenemos un listado de precios y proveedores que vamos actualizando.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

No desconozco el término.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Y salvo el servicio de reparación el resto cada vez va peor, la gente tiene acceso directamente al proveedor por lo cual muchas veces no puedo competir con los precios de las fábricas, mercado libre por ejemplo perjudico a los pequeños comerciantes.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Y si a esta altura si la gente se sigue acostumbrando a la compra digital es muy probable que desaparezcamos si no podemos acompañar estos cambios, y me parece que va a pasar en muchos rubros.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

No tenemos mucha información que manejar salvo los proveedores y los precios que cambian constantemente fuera de eso salvo mejorar el pc que tenemos no sé si será útil en este momento.

20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Y debería tener dinero para invertir en tener más stock y ver cómo hacer para venderlos en línea y poder competir con los precios de Bs As. Además de tener algún chico que administre todas estas cosas.

### Empresa 17 – Entrevistado 1

1 ¿Buenos días podría decirme su nombre y apellido?

Buenos días mi nombre es Martínez Emanuel

2. ¿Podría decirme su edad o fecha de nacimiento?

Tengo 36 años.

3. ¿Me podría informar su lugar de nacimiento? (Si su respuesta es Catamarca continuo con la pregunta N°5)(Si su respuesta es otra provincia o ciudad se repregunta)

Nací en Catamarca.

4. ¿Hace cuánto tiempo que vive en Catamarca? ¿San Miguel de Tucumán?

5. ¿Cómo fue su ingreso a la empresa para la cual trabaja? Lo convocaron, presento CV, etc.

Es una empresa que cree junto a mi familia.

6. ¿Ud. Es el fundador/creador de la empresa?

Si.

7. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la misma? O Hace cuanto tiempo que creo/fundo la misma?

Hace 15 años.

8. ¿Considera Ud. Que la empresa para la cual trabaja es una empresa familiar? (Si la respuesta es SI continuar con pregunta N° 8ª) (Si la respuesta es NO continuar con pregunta N° 8b y 8c).

Si es familiar.

8a. ¿Me podría comentar con sus palabras la definición de empresa familiar y sus características?

Son las empresas que las crean unas personas y luego la siguen manejando miembros de la misma Familia.

8b. ¿Dentro de que segmento considera que se encuentra la empresa para la cual trabaja, MiPymes (Micro, pequeña o mediana empresa), gran empresa.

Es una Pyme.

8c. ¿Podría definir con sus palabras las características de empresas MiPymes o grandes empresas?

Las empresas Pymes son pequeñas empresas que recién comienzas, tienen poco volumen de ventas y pocos empleados.

9. ¿Cómo explicaría la unidad de negocio o la propuesta de valor de su empresa?

Preparamos servicio de agua a domicilio, embotellada en bidones y dispensador.

10. ¿La empresa es productora de bienes o servicios? (Si la respuesta es bienes continuar con pregunta 10a y 10b) (Si la respuesta es servicios continuar con las preguntas 10c y 10d).

Producimos el agua mineral y las distribuimos.

10a. ¿Me podría explicar que canales de contacto y venta tiene con sus clientes y/o proveedores?

Nos manejamos por mensajes de texto con la mayoría de los clientes.

10b. ¿Considera que los bienes producidos o comercializados son de primera necesidad? ¿Por qué?

El agua es de primera necesidad, el agua en Catamarca no es muy buena posee mucho sarro por lo cual es indispensable contar con agua segura.

10c. ¿Podría explicarme los canales de contacto y venta que tiene con sus clientes?

Por mensajes.

10d. ¿Considera que el servicio brindado por la empresa es esencial? ¿Por qué?

Y el servicio de agua es esencial, más allá de que sea agua mineral.

11. ¿Cómo explicaría el flujo y manejo de la información dentro de la empresa?

Es muy informal sobre todo es hablando ya que somos poco personal.

12. ¿Cómo describiría la comunicación e información que tiene la empresa con sus proveedores y/o clientes?

Es directa por teléfono.

13. ¿Qué canales de comunicación y transmisión de la información son habituales en la empresa?

Hablamos siempre y vía telefónica también.

14. ¿Considera Ud. Importante el manejo de dicha información? ¿Por qué?

Para poder resolver conflictos y tirar todos para el mismo lado es necesario tener una buena comunicación más allá del canal que se utilice.

15. ¿La empresa ejecuta algún proceso para llevar un control de esta información?

No.

16. ¿Reconoce Ud. el término Big Data? ¿Podría con sus palabras definirlo?

Es un flujo grande de informacion que las empresas usan para vender o comercializar sus productos. Se lo utiliza mucho en marketing.

17. ¿Cómo explicaría los efectos que tendrá o tiene actualmente en su empresa el avance de la tecnología en el manejo de la información?

Y nos puede servir para llevar un mejor control de las mensualidades que pagan los clientes y llegar más rápido cuando el cliente nos pida productos.

18. ¿Considera que es inevitable la incorporación en las empresas de tecnología para manejar los flujos de información? ¿Por qué?

Si es inevitable ya que todo el mundo hoy utiliza un teléfono casi para todo, por eso incorporamos que nos puedan pagar mediante transferencia.

19. ¿Considera que su empresa o la empresa para la cual trabaja se encuentra preparada para el manejo del volumen velocidad y variedad de datos? ¿Por qué?

Yo creo que nos estaría faltando alguien que nos maneje las redes sociales y los pedidos que nos realizan por esos medios.

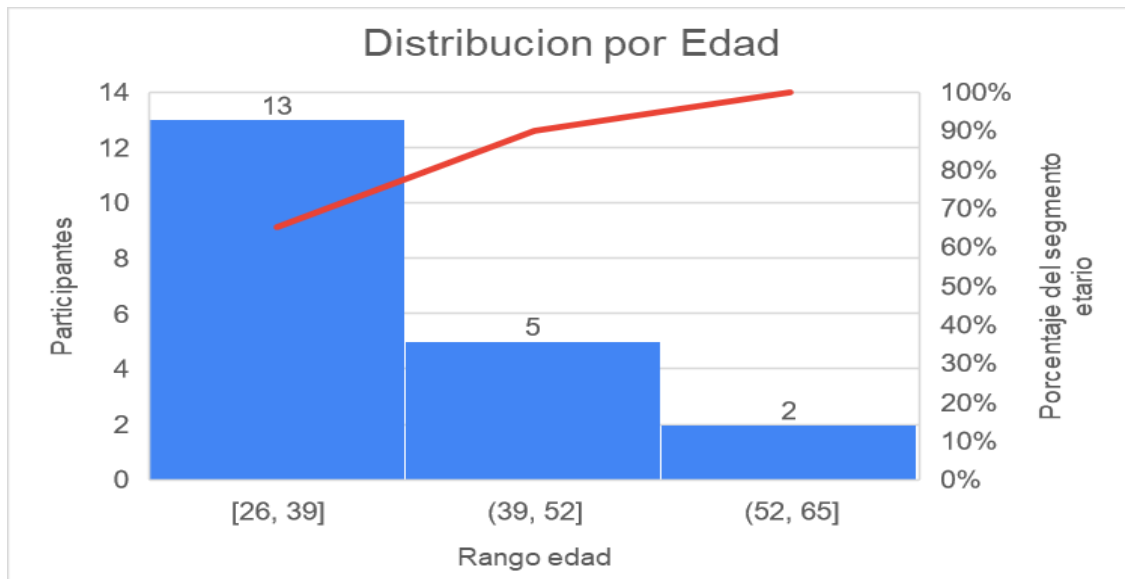
20. ¿Cuáles serían las condiciones necesarias o que elementos necesitaría la empresa para poder adaptarse a los cambios necesarios para actualizar el almacenamiento, observación y/o análisis de datos?

Y deberíamos tener un poco más de ventas para poder pagar más sueldos, además deberíamos poder incorporar mejor internet porque actualmente estamos ubicados en un ,lugar donde no tenemos mucha señal, a veces nos llegan tarde los mensajes.



Anexo 4  
Tablas y Graficas.

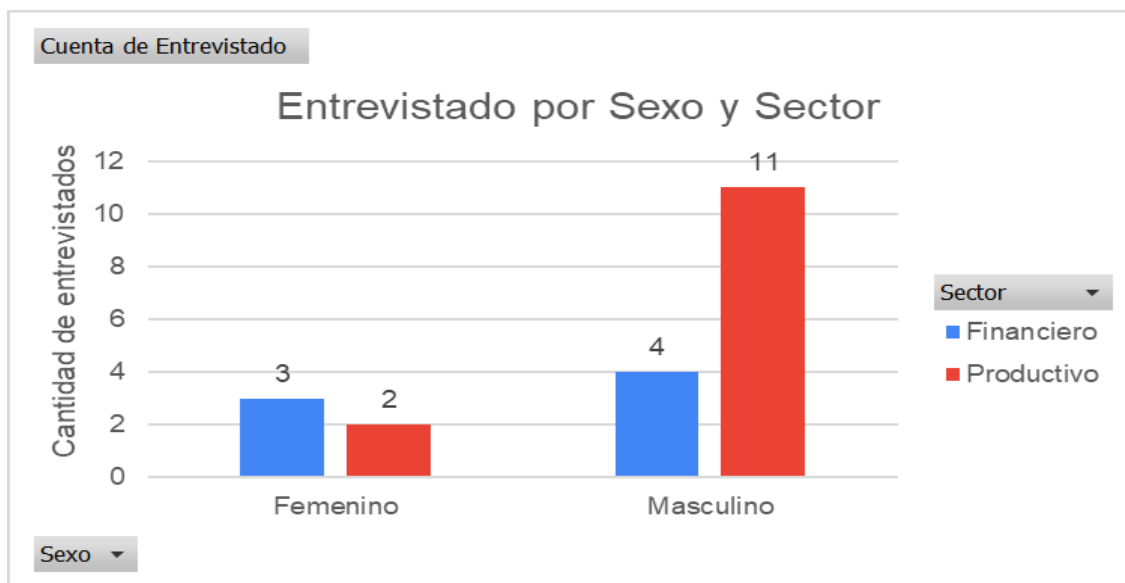
Figuras 6 - Rango de edades.



**Nota.** Grupo etario de los entrevistados.

**Fuente.** Elaboración propia.

Figuras 7 - Relación sexo entrevistados y Sector comercial de la empresa.



**Nota.** Subgrupo por sexo de entrevistados relacionados con el sector donde se desempeñan. **Fuente.** Elaboración propia.

Figuras 8 - Funciones que ejercen los entrevistados.



**Nota.** Se busca determinar subgrupos por función ejercida de los participantes. **Fuente.** Elaboración propia.

Tabla 2 - Tabla de frecuencia Big Data

Reconoce Big Data	Frec. Absoluta	Frec. Abs. Acumulada	Frec. Relativa	%
SI	10	10	0,5	50%
NO	7	17	0,35	35%
INTERMEDIO	3	20	0,15	15%
Total	20	-	1	100%

**Nota.** Indica frecuencia en respuestas relacionado al conocimiento del término Big Data. **Fuente.** Elaboración Propia.

Tabla 3 - Tabla de frecuencia Empleabilidad

Afecta Empleabilidad	Frec. Absoluta	Frec. Abs. Acumulada	Frec. Relativa	%
SI	8	10	0,40	40%
NO	10	20	0,50	50%
INTERMEDIO	2	22	0,10	10%
Total	20	-	1	100%

**Nota.** Indica frecuencia en respuestas relacionadas a la mención de empleabilidad de los entrevistados. **Fuente.** Elaboración Propia.

Tabla 4 – Tabla de frecuencia Inversión

Necesidad Inversion	Frec. Absoluta	Frec. Abs. Acumulada	Frec. Relativa	%
SI	10	10	0,50	50%
NO	6	16	0,30	30%
INTERMEDIO	4	20	0,20	20%
Total	20	-	1	100%

**Nota.** Indica frecuencia en respuestas relacionadas a la mención de necesidad de inversión de los entrevistados. **Fuente.** Elaboración Propia.

Tabla 5 - Tabla doble entrada general

Entrevistado	Sexo	Edad	Sector	Tipo	Funcion	Reconoce adaptacion	Reconoce Big Data	Afecta Empleabilidad	Necesidad de Inversion
1	Masculino	41	Productivo	Familiar	Jerarquicos	Si	No	No	Si
2	Masculino	36	Productivo	Gran empresa	Jerarquicos	Si	Si	Si	No
3	Femenino	37	Productivo	Familiar	Fundador	Si	Si	Si	Si
4	Masculino	31	Productivo	Familiar	Fundador	Si	No	No	Intermedio
5	Masculino	30	Financiero	Gran empresa	Oficial	Si	Intermedio	No	Si
6	Femenino	37	Financiero	Gran empresa	Oficial	Si	Si	Si	No
7	Masculino	31	Productivo	Familiar	Fundador	Si	Intermedio	No	Si
8	Masculino	46	Productivo	Familiar	Fundador	Si	Si	Si	Si
9	Masculino	65	Productivo	Familiar	Jerarquicos	Si	Si	No	Intermedio
10	Masculino	38	Financiero	Gran empresa	Jerarquicos	Si	Si	Intermedio	No
11	Masculino	26	Financiero	Gran empresa	Oficial	Si	Intermedio	No	Si
12	Femenino	40	Financiero	Gran empresa	Jerarquicos	Si	Si	Si	Intermedio
13	Masculino	32	Financiero	Gran empresa	Oficial	Si	Si	Si	Si
14	Femenino	36	Financiero	Gran empresa	Oficial	Si	No	Intermedio	No
15	Masculino	31	Productivo	Familiar	Fundador	Si	No	No	Si
16	Femenino	50	Productivo	Familiar	Fundador	Si	No	No	Si
17	Masculino	35	Productivo	Familiar	Fundador	Si	Si	Si	No
18	Masculino	44	Productivo	Familiar	Jerarquicos	Si	Si	Si	Si
19	Masculino	60	Productivo	Familiar	Fundador	Si	No	No	No
20	Masculino	36	Productivo	Familiar	Fundador	Si	No	No	Intermedio

**Nota.** Muestra relación general entre entrevistados y respuestas sobre 4 áreas específicas de interés. [Termino “*intermedio*” referencia respuesta positiva no concreta]. **Fuente.** Elaboración propia.