

Contribution of ICT for continuous improvement in inventory

Centeno Arteta Anielka Yariselth

jari.ca2015@gmail.com

Corrales Cruz Arlon Alfonso

arlon96cruz@gmail.com

Salguera Mairena María Magdalena

mariamagdalenasalgueramairena@gmail.com

Tutores:

RESUMEN

Este artículo describe el uso de las TIC para la mejora continua en el proceso de control de inventario de la empresa tabacalera Oliva Estelí S.A, así mismo identifica los beneficios de los elementos TIC. Para el alcance de los objetivos planteados se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos (encuestas, entrevistas y guía de observación); se seleccionaron estas herramientas debido a que su diseño proporciona las bases para darle salida a los objetivos. El diseño metodológico de la investigación proporciona los elementos necesarios para recolectar y analizar variables, así mismo, dar respuesta a la hipótesis. Entre los resultados más importantes destacan que la empresa a medida del tiempo ha introducido mejores elementos TIC con el fin de facilitar, agilizar los procesos de control de inventario. La empresa proporciona a sus colaboradores las herramientas necesarias para la realización de sus actividades en dependencia de la naturaleza de sus funciones. Mediante el uso de las TIC se facilita tanto captar el dato en el lugar y el momento que este se genere, como el acceder a la información dónde y cuándo se precise, el uso de las TIC ha venido mejorando las actividades que se desarrollan en la empresa, lo hace más ágil, están cada vez más soportados hace que el sistema de control de inventario este interconectado y sea más funcional. Tanto el gerente de TABOLISA y los colaboradores coinciden que el aporte de las TIC para la mejora continua en el control de inventario es de suma importancia ya que el éxito del aporte de estas herramientas no depende de ellos; si no del manejo y uso que se les da.

Palabras clave: TIC, mejora continua, estrategias inventario

ABSTRACT

this article describes the use of ICT for continuous improvement in the inventory control process of the tobacco company Oliva the Estelí S.A, also identifies the benefits of ICT elements to achieve the objectives set, different techniques were used and data collection instruments (surveys, interviews and observation guide); These tools were selected because their design provides the basis to deliver the objectives. The methodological design of

the research provides the necessary elements to collect and analyze variables, as well as to respond to the hypothesis. Among the most important results are that the company over time has introduced better ICT elements in order to facilitate and streamline inventory control processes. The company provides its collaborators with the necessary tools to carry out their activities depending on the nature of their functions. Through the use of ICT, it is facilitated both to capture the data in the place and when it is generated, as well as accessing the information where and when the use of ICT is required has been improving the activities carried out in the company, makes it more agile, they are increasingly supported makes the inventory control system interconnected and more functional. Both the TABOLISA manager and the collaborators agree that the contribution of ICT for continuous improvement in inventory control is of the utmost importance since the success of the contribution of these tools does not depend on them, but on the management and use that they make. gives.

Keywords: *ICT, continuous improvement, strategies, inventory.*

INTRODUCCION

Esta investigación consistió en determinar el aporte de las TIC en la mejora continua en el proceso de control de inventario de la empresa TABOLISA en la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM- Estelí.

Tecnologías de las Información y la Comunicación (TIC) se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Es el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, video).

Las TIC se han convertido en parte fundamental de las empresas, debido a los cambios tecnológicos en el mercado, las empresas sean vistos en la necesidad de evolucionar sus procesos de inventario para mejorar su gestión en el control de sus almacenes.

Las TIC están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad actual, desde las grandes corporaciones multinacionales, pymes, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas y asociaciones, profesionales y particulares. (Ayala & Gonzáles, Agosto 2015).

Las TIC han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos, son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo; agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financiero, y promocionando nuestros productos en el mercado.

Seoane (2005) se trata de adoptar la tecnología que reserva mejor los problemas particulares, dentro de las limitaciones presupuestarias y de personal que tengan las empresas.

Antes de adoptar cualquier nueva tecnología, se deben conocer las que ya están implantadas en la empresa. Para ello, se realiza primero el inventario de todo el hardware del que dispongamos: Ordenadores, impresoras, equipos de red, sistema de Backup, sistema de adquisición de imagen, sistema de almacenamiento portátil entre otros.

Para el inventario de red, procede de igual forma, localizando cada uno de los equipos, se verifica el tipo de dispositivos y sus características. Una vez que se a inventariados luego se comienza a inventariar el software. Para ello en cada ordenador de la red deberemos obtener los siguientes datos.

Para la implementación de los procesos de mejora continua existen muchas numerosas metodologías aplicables, entre otras.

Lean manufacturing: Busca la forma de mejorar y optimizar los sistemas de producción, eliminando los desperdicios.

Six sigma: Metodología rigurosa apoyada en datos reales para eliminar defectos, en cualquiera de nuestros procesos, desde la fabricación hasta el procesamiento y desde el producto hasta el servicio.

Kaizen: Maximiza la producción mediante la mejora constante del aparato productivo empresarial, reduciendo las ineficiencias para aumentar la competitividad de la empresa en el mercado.

Scor: Modelo de referencia de operaciones de la cadena de suministro.

Consiste en la estrategia del cambio, pues la empresa debe evolucionar para adaptarse a lo que quieren sus clientes.

La mejora es una estrategia orientada a la satisfacción del cliente; a las personas y cultura de la empresa; implica a los ejecutivos, los cuales deben convertirse en los líderes del cambio; establece como objetivo de la empresa la calidad el coste y el plazo de entrega, entendiéndose que para la mejora es necesario un aumento de la eficiencia y la productividad con un incremento de calidad del trabajo que produzca menos errores e involucra a todas las áreas de la empresa (planificación, diseño, producción , aprovisionamiento , control servicio al cliente y auditoria de calidad) expresó, (Gaya, 2013).

MATERIALES Y METODOS

La investigación es mixta ya que se analizará el aporte de las TIC para la mejora continua en el control de inventario e implica combinar los enfoques cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio ejecutada con el objetivo de proponer estrategias para el mejoramiento de las herramientas de TIC para los procesos de control de inventario de la empresa TABOLISA. Es descriptiva, porque describe el comportamiento específico de cada variable las cuales son resultado de la mejora continua en los procesos del control de inventario de la empresa.

Es de corte transversal, ya que su propósito es descubrir variables y analizar la mejora continua en un momento dado. Por lo tanto, los criterios mencionados coinciden plenamente con los objetivos de la investigación, consisten en describir el uso de las TIC para la mejora continua en el proceso de control de inventario en las actividades de la empresa, así como también realizar un análisis de los resultados de la mejora continua en el proceso de control de inventario.

Las técnicas aplicadas para la recolección de datos fueron entrevista semiestructurada, censo y guía de observación. Una vez validados los instrumentos de recolección de datos se procedió a realizar el trabajo de campo asistiendo a la empresa TABOLISA para la aplicación de los

instrumentos, por lo tanto los datos con los que se realiza esta investigación, son provenientes de la entrevista del área administrativa al gerente de planificación y control y la encuesta realizada a los colaboradores de control de inventario. El universo está representada por 30 colaboradores, debido a que el tamaño del universo es pequeño se decide tomar el total de la población como muestra de estudio por lo tanto se realiza censo debido a que se obtiene las opiniones de los individuos con relación a los objetos de la investigación. En ella se pretende recopilar información y darle solución al problema planteado.

El trabajo de campo comprendió la parte de ejecución de la investigación. Inicia con la elaboración de diferentes técnicas de instrumentos de recolección de datos indispensables para la obtención de los resultados buscados.

El proceso de recolección de datos en esta investigación involucra los siguientes pasos:

- Selección del área de estudio siendo en este caso el área administrativa de la empresa TABOLISA.
- Diseño de entrevista y cuestionario del censo.
- Validación de los instrumentos de recopilación de datos.
- Aplicar efectivamente los instrumentos de recolección de datos diseñados.
- Definir los procedimientos de análisis e interpretación de datos.

En primer lugar se aplicaron directamente la entrevista dirigida al Licenciado Joscar Andrade gerente de planificación y control de TABOLISA, con la intención de conocer aspectos generales y particulares de importancia para los resultados de la investigación.

De manera simultánea se aplicaron las encuestas al personal del área administrativa de la empresa. Una vez recolectados los datos a través de la entrevista y las encuestas se procedieron a identificar y analizar la información que permitió dar respuestas a los objetivos plantados y concluir el estudio.

- El procesamiento y análisis de datos mixtos se realizó por pasos los cuales se resumen de la siguiente manera.
- *Recolección de la información:* Se realizó a través del trabajo de campo.
- *Ordenar la información:* Luego de la recolección de la información se procedió a seleccionar la información y ordenarla por grupos.
- *Análisis de información:* Análisis y comparación de información.
- *Discusión de los resultados:* Comparación y contraste.

RESULTADOS Y DISCUSION

En este capítulo se presentan los resultados con respectivo análisis, el cual se desglosa de acuerdo a los objetivos específicos que dan respuesta al tema de investigación: “Aporte de las TIC para la mejora continua en el proceso de control de inventario de la tabacalera Oliva S.A del municipio de Estelí, primer semestre 2020”

Generalidades de los informantes claves

Participaron 30 colaboradores del área administrativa de la empresa tabacalera Oliva S.A. Así mismo colaboro en este estudio el Gerente de la compañía.

Uso de las TIC: Las TICS son el conjunto de tecnologías de la información y la comunicación que permiten una apropiación del mundo desde ciertos artilugios creados por el hombre, que permiten la inmediatez y la profundidad de llegar al conocimiento que puede ser explorado y ampliado desde y hasta los límites mismos del saber humano. Según información obtenida mediante la aplicación de encuestas al personal de la empresa TABOLISA, en la tabla N° 1 se refleja, que el 100% de los encuestados respondió que la empresa ha implementado el uso de las TIC en los procesos de control de inventario.

De acuerdo a los datos presentados en la Tabla N°1, todos los colaboradores están conscientes de los cambios y mejoras que la empresa, ha desarrollado en el control de inventario, lo que significa que pueden determinar de forma objetiva, según su percepción, la influencia que las TIC ha tenido de forma directa o indirecta en la mejora continua de la organización.

Tabla N°1. ¿Se han implementado el uso de la TIC en los procesos de control de inventario de la empresa?

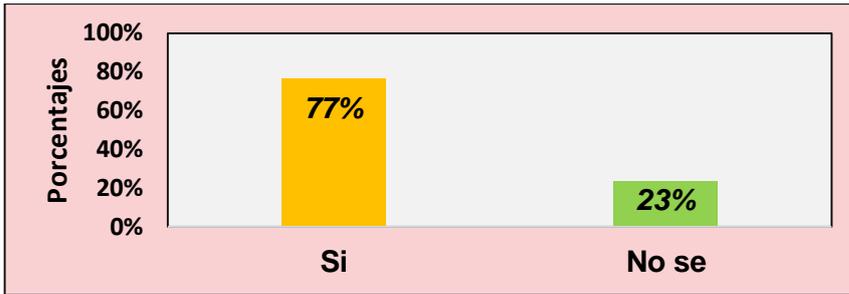
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	30	100%	100%	100,0

Fuente: Elaboración propia

Uso del hardware y software: es el conjunto de componentes físicos o tangibles, elementos materiales que integrados ofrecen una capacidad funcional plena, en el sistema informático. El software forma parte del sistema informático es la parte intangible del mismo, los programas y aplicaciones, incluido el sistema operativo, que permiten al usuario realizar tareas.

En los datos obtenidos en el gráfico N°1, el 77% de los colaboradores afirman que la empresa cuenta con software y hardware, por contraste el 23%, considera que no. Estos resultados dejan entre ver que más de la mitad del personal tiene conocimiento de las tecnologías implantadas por la empresa.

Gráfico N°1. ¿La empresa utiliza software y hardware?



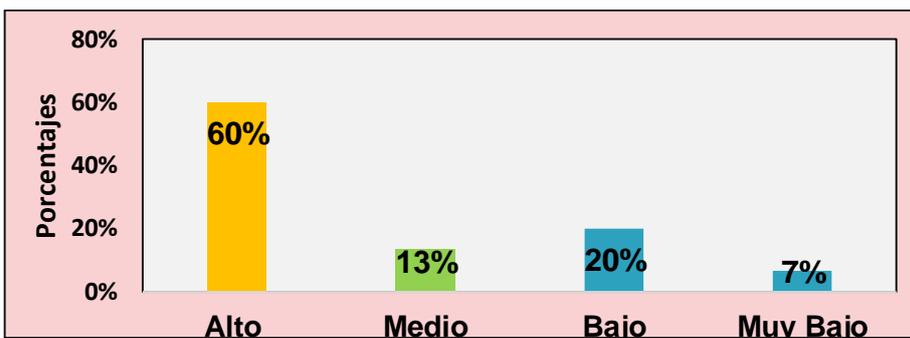
Fuente: Elaboración propia

Si se analiza de forma conjunta la información de que se obtuvo del personal de la empresa, y del gerente de planificación y control, se puede determinar que las implementaciones de los tipos de TIC inciden de manera sobresaliente en los procesos de control de inventario. Sumado a esta en base a la observación realizada en la empresa se observó las redes, terminales, servicios TIC y PC en cada almacén de la organización.

En el gráfico N°4, el 60% considera que el nivel de incidencia de los tipos de TIC implementados en los almacenes es de término alto. Un 13% opino que es medio. En contraste un 20% opina por un nivel bajo de incidencia, y por último un 7% lo define como muybajo.

En base en los resultados reflejados en el gráfico N°4, se podría asumir que el 60% de colaboradores que seleccionaron el nivel alto y el 13% del nivel medio, representan el personal que conocen y entiende los tipos de TIC utilizados en la empresa.

Gráfico N°4. ¿Qué nivel de incidencia tienen los tipos de TIC: redes, terminales, servicios TIC y PC implementado en los almacenes de inventario?



Fuente: Elaboración propia.

Si se analiza en conjunto las demás interrogantes referente a las TIC en los diferentes aspectos de la empresa, que la tecnología ha sido parte de todos ellos, de forma directa o indirecta. Puesto que sin muchos equipos y herramientas tecnológicas no hubiese sido posible realizar ningún cambio en la empresa, tanto en las funciones de los colaboradores, como en la administración de la organización.

Se conoce la importancia de la tecnología en el crecimiento de una empresa, y una organización industrial necesita de los avances tecnológicos adecuados para adaptar su recurso a la actualidad, y lograr un posicionamiento en el mercado.

La tabla N°2, refleja el 100% de aprobación por parte de los colaboradores de la empresa, cuando se les pregunto si la tecnología era parte fundamental de los cambios y mejoras que había realizado la empresa.

Tabla N°2. ¿La tecnología ha sido parte fundamental de los cambios y mejoras en el proceso de control de inventario de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	30	100%	100%	100,0

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo Tolosa (2017) la mejora continua se aplica de manera gradual y ordenada a través de eventos o procesos de mejora, de modo que se involucre a todas las personas en la empresa y se busquen las soluciones óptimas a aquellos procesos que no funcionan.

En los datos obtenidos en el gráfico N°5 el 43% de los colaboradores afirman que la empresa ha aplicado mejora en los procesos de inventario, por contraste el 57%, considera que no. Estos resultados dejan entre ver que más la mitad del personal no tiene conocimiento de cuáles son las metas y objetivos de la empresa.

Si los colaboradores no conocen si la empresa aplica mejora continua en sus procesos de inventario difícilmente puedan colaborar de forma adecuada con las metas y objetivos de la organización. El personal de la empresa, necesita conocer y entender que métodos deber aplicar para realizar sus funciones de forma que contribuyan al crecimiento de la empresa.

Gráfico N°5. ¿Se ha implementado la mejora continua a los procesos de control de inventario



Fuente: Elaboración propia

La empresa debe realizar capacitaciones de mejoras a los líderes o responsable de cada almacén para establecer canales de comunicación, formalizar los procesos de mejora continua, formarse en las técnicas de trabajo para que los supervisores puedan generar liderazgo a los colaboradores, y motivarles a desarrollar métodos para lograr la eficacia en sus funciones.

Según información obtenida mediante la aplicación de encuestas al personal de la empresa TABOLISA, en la tabla N° 3 se refleja, que el 100% de los encuestados respondió que la empresa no cuenta con un líder o responsable de mejora continua en los procesos de control de inventario.

De acuerdo a los datos presentados en la Tabla N°3, todos los colaboradores están conscientes que no existe un líder o responsable de la mejora continua en el área de inventario, lo que significa que pueden determinar de forma objetiva, según su percepción, la ausencia de un responsable en la mejora continua de la organización.

Tabla N°3. ¿Existe un líder o responsable de la mejora continua?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	30	100%	100%	100,0

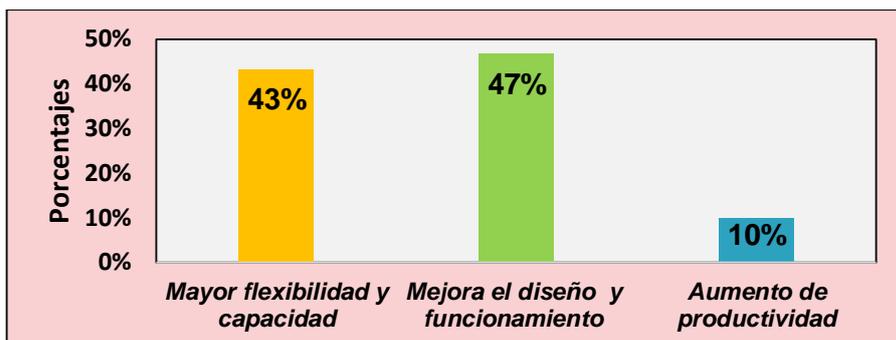
Fuente: Elaboración propia

El beneficio de la mejora continua puede tener pagas increíbles en cualquier emprendimiento. El proceso ideal es aquel que pueda ser controlado para definir y luego mantener la calidad, y para ajustarse a ella ante el menor signo de que está sucediendo algo inaceptable afirmó (Guerra, 2007).

Al mismo tiempo mediante la observación se comprobó que el beneficio de aumento de productividad está orientada a los jefes de cada área, ya que deben realizar estas actividades como parte de sus funciones, para mejorar el cumplimiento de pedidos que se le demanda a la empresa.

El gráfico N°7, refleja que el 43% de los colaboradores afirman que el beneficio al ejercer la mejora continua en el área de inventarios es una mayor flexibilidad y capacidad, otro 47% afirma que es mejorar el diseño y funcionamiento, y para el 9% refieren que el aumento de productividad.

Gráfico N°7. ¿Cuáles de los siguientes beneficios se obtiene en los procesos de inventario al hacer una mejora continua?



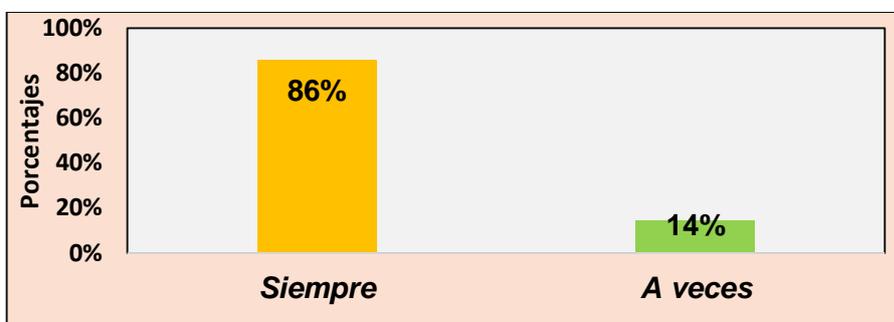
Fuente: Elaboración propia

Andrade (2020) afirma que se hace buen uso de los ordenadores, impresoras cuando la empresa tiene que imprimir etiquetas para los productos o un documento de soporte.

TABOLISA debe hacer mejora continua en el uso de estos elementos renovando las impresoras las cuales están en mal estado y generan atraso en los procesos de inventario al momento de imprimir un documento.

De acuerdo al gráfico N° 8, los resultados obtenidos sobre ordenadores e impresoras en el inventario, los datos reflejan que con un 86% la mayoría de los encuestados, expone que siempre hacen un buen uso de estos equipos en diferentes funciones que realizan; un 14%, de encuestado mencionó que a veces se manifiesta el buen uso de estos.

Gráfico N° 8. ¿Considera usted que hacen buen uso de ordenadores e impresoras en el inventario?



Fuente: Elaboración propia

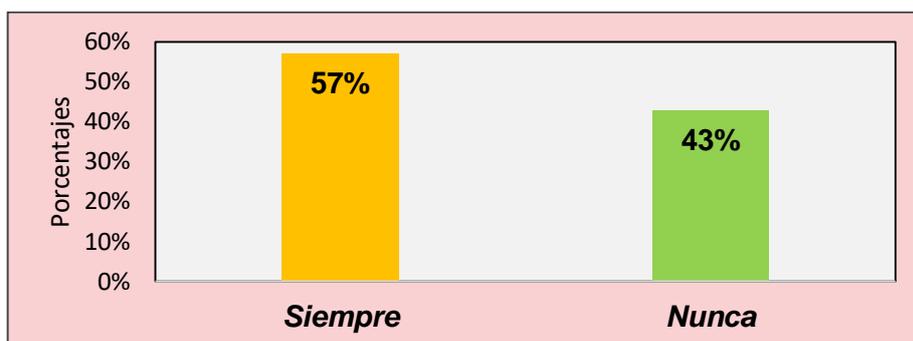
El sistema de Backup se determina como un factor que cumple con aspectos como, la capacidad de respuesta porque gracias a las copias guardadas permite tener tranquilidad de saber que la información existe ya que consiste en volver a tener todos los sistemas plenamente operativos en un breve lapso de tiempo, al contar con este sistema es una parte clave de los planes de seguridad de la empresa, mejorando su capacidad de respuesta de manera digital, física mediante diferentes tipos de memorias USB Y DVD.

A través de la adquisición de imagen se tiene una mejor visualización que cumple en diferentes funciones motivadoras, referencial que benefician en gran parte a la empresa buscando convencer un servicio y tomar una determinada actitud.

En el gráfico N° 9, el 57% considera que utilizan siempre el sistema de Backup y de adquisición de imagen es de termino alto. Un 43% opino que nunca.

En base a los resultados reflejados en el gráfico N° 9 se podría asumir que el 57% de colaboradores que seleccionaron el nivel alto representa el uso de estos elementos TIC.

Gráfico N° 9. ¿Conoce usted si la empresa utiliza sistema de Backup y de adquisición de imagen?



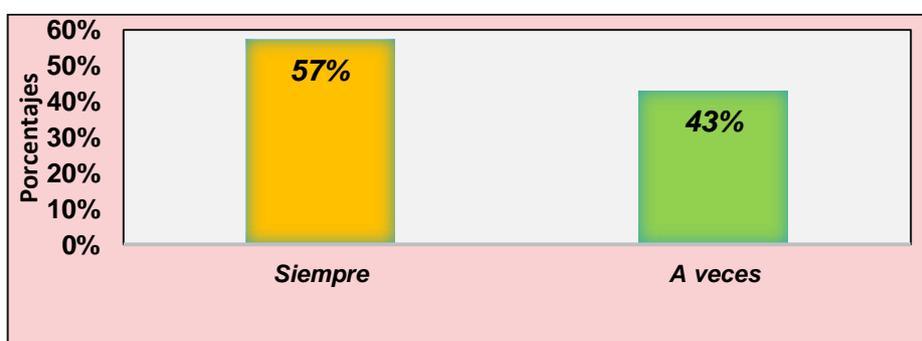
Fuente: Elaboración propia

En el grafico N ° 10, se puede observar que el 57% de los colaboradores acreditan un nivel alto, respectivamente siempre están de acuerdo con la distribución de los almacenes en el sistema de la empresa. En cambio, el 43% opinaron por un nivel bajo, que a veces están de acuerdo con esta distribución.

TABOLISA, debe usar un disco duro como almacenamiento portátil este se adapta a las necesidades siendo eficaz en la velocidad de transferencia de datos, la mayoría es bastante tolerante a los golpes, son rentables por su seguridad a la información, brindando una vida útil de larga durabilidad para la empresa.

Esto permite a la organización almacenar y realizar copias de seguridad de un archivo de acceso, para poder compartirlos y sincronizarlos entre dispositivos y obtener un mejor desarrollo y respaldo de actividades realizadas por la empresa .

Gráfico N° 10. ¿Estás de acuerdo con la distribución de los almacenes en el sistema de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

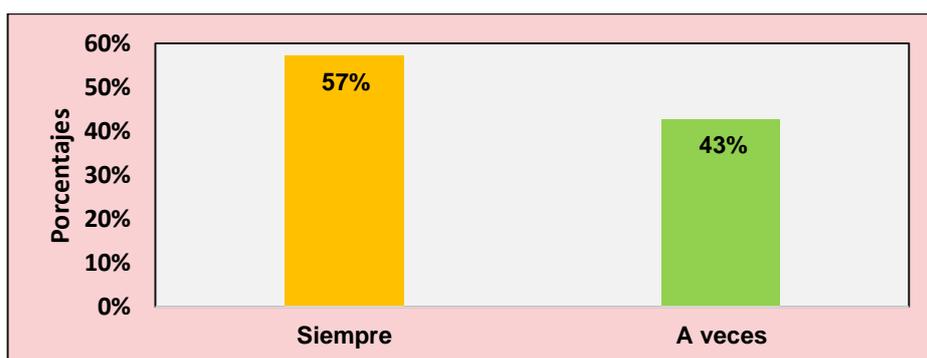
Uso de información: Velasco (2009), dependiendo de su fiabilidad, así será la posterior calidad el cumplimiento de los objetivos estratégicos una vez ejecutadas las acciones del plan.

La empresa cuenta con PC actualizadas que califican para tener un desarrollo en las nuevas TIC, ya que, en base a la observación realizada en el área de planificación y control, se pudo verificar que los usuarios de TABOLISA hacen un uso adecuado en cada PC de acuerdo a las nuevas TIC.

Por esta razón facilita la comunicación ya que permite a los usuarios diagnosticar problemas u obstáculos para saber controlar, actualizar y corregir la información. De manera que reduce la necesidad de presenciabilidad porque ya no es necesario reunirse para discutir un asunto de manera que lo hace tras una pantalla conectado virtualmente.

El gráfico N° 12, refleja que el 57% de los colaboradores afirman que siempre hacen uso de las PC de acuerdo a las nuevas TIC, otro 43% afirma que a veces se hace este tipo de uso.

Gráfico N° 12. ¿Hacen uso de la PC de acuerdo a las nuevas TIC?



Fuente: Elaboración propia

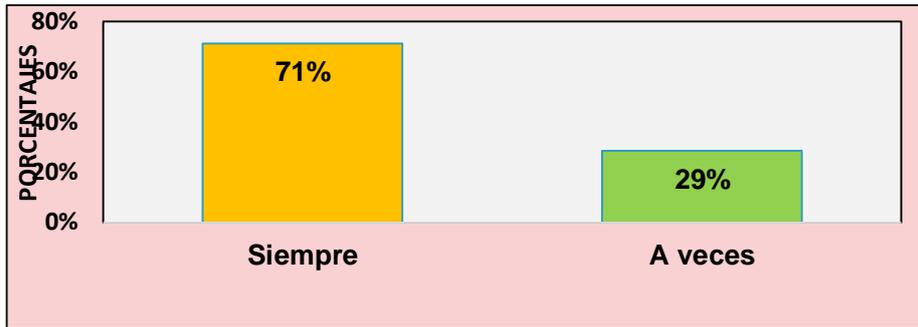
Cabe mencionar, que la empresa ha tenido un crecimiento industrial a partir desde que comenzó a aplicar las TIC en los procesos de inventario, por lo tanto tiene un mejor control y manejo del stock, en tiempo real a la vez esto facilita la toma de decisiones, con lo cual se pueden simplificar las operaciones en cada almacén de la empresa.

Una buena toma de decisión ayuda a la organización en el incremento de beneficios y ganancias por medio de reportes con gran responsabilidad, contando con una información correcta de manera más rápida y solucionar problemas en menor tiempo.

Los elementos de TIC implementados en la empresa le han dado una mejora continua en el área de inventario, generando aporte valioso en varios aspectos, los cuales han venido a facilitar las funciones de los colaboradores y a mejorar la competitividad.

En base a los datos reflejados en el gráfico N° 13, el 71% de los encuestados respondió que las TIC han incidido en los procesos de inventario, y el 29% afirmó que a veces incide en estos procesos.

Gráfico N° 13. ¿Estás de acuerdo con la incidencia de las TIC en los procesos de inventario?



Fuente: Elaboración propia

Estrategias propuestas

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES
<i>Actualización continua de los sistemas Hardware y Software utilizado en la empresa.</i>	<i>Dotar al personal de conocimiento a través de la capacitación en el área de inventario.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de nuevos programas de inventario. • Procesos del almacenamiento de inventario. • Obtención de los requerimientos de mantenimiento. • Aplicar mantenimiento correctivo de hardware utilizando las medidas de seguridad e higiene.
<i>Automatización y digitalización en el control de inventario.</i>	<i>Actualizar de manera automática las existencias de bienes y productos del inventario.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Contratar a un ingeniero en sistema.</i> • <i>Capacitación del nuevo software.</i> • <i>Distribuir equitativamente el internet para las diferentes áreas.</i> • <i>Administrar redes y sistema de información.</i>

<p><i>Establecimiento de funciones en los diferentes almacenes de la empresa</i></p>	<p><i>Realizar un manual de función para el uso adecuado de los almacenes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestión y control de existencias.</i> • <i>Gestión de compras.</i> • <i>Clasificación de almacenes.</i> • <i>Manual de procedimientos.</i>
<p><i>Gestión de stock.</i></p>	<p><i>Facilitar la información para la gestión del inventario como en el stock.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manejo del stock.</i> • <i>Manejo de programas de inventario.</i> • <i>Contratar personal profesional.</i> • <i>Obtener un stock de seguridad.</i>

CONCLUSIONES

TABOLISA, es una empresa que ha realizado diferentes cambios y mejoras en los aspectos más relevantes de sus almacenes como: infraestructura y seguridad entre otros.

Se logró identificar que los cambios y mejoras implementadas por la empresa, han facilitado las funciones de los colaboradores, esto como beneficio del aporte de las TIC aplicadas por la empresa en el área de inventario.

Lo anterior responde al supuesto de investigación el cual sugiere que la implementación de estrategias TIC contribuyen a la mejora continua en el control de inventario, ya que todos los cambios y mejoras han aportado a un mejor desarrollo en las operaciones realizadas por los colaboradores en la empresa y a una mejor gestión por el gerente de planificación y control.

Se propusieron estrategias basadas en los puntos débiles de la empresa, los cuales se centran en su mayoría en el uso de las TIC; área en la cual faltan conocimientos técnicos, y mayor disponibilidad de redes de conexión.

Bibliografía

(s.f.).

Abascal, I. (2005). *Análisis de encuestas*. ESIC.

Almenara, J. (2000). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*.

Américas, A. d. (Enero de 2017). https://www.asociacionzonasfrancas.org/media/estadisticas-pais/Nicaragua/2017/Estadisticas_Zonas_Francas_Nicaragua.pdf. Obtenido de https://www.asociacionzonasfrancas.org/media/estadisticas-pais/Nicaragua/2017/Estadisticas_Zonas_Francas_Nicaragua.pdf.

- Andrade, J. (03 de Septiembre de 2020).
- Andrade, J. (3 de Septiembre de 2020).
- Ariza, B. (2007). *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa*.
- Artón, J. (2019). *Empresa y administración*. Macmillan Iberia, S.A.
- Ayala, & Gonzáles, G. (Agosto 2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Lima Perú.
- Blogger. (Junio de 2015). Obtenido de www.blogger.com
- Bonvecchio, M. (2006). *Evaluación de los aprendizajes*.
- Camazón, J. (2011). *Sistemas operativos monopuesto*.
- Canal, G. (2009). *Inversiones en TIC y estrategias de crecimiento empresarial*.
- Commerce, G. (2010). *Mejora continua del servicio*.
- Cortez, P. (s.f.). *Lecciones aprendidas sobre adopción de TIC en PYMES*. Venezuela.
- Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*.
- Fuentelsaz, & Icart. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*.
- Garmendia, N., Jarquín, & Carmona. (Enero 2017). Esteli.
- Garmendia, N., Jarquín, & Carmona. (Enero 2017). Estelí.
- Gaya, N. P. (2013). *Técnicas de la mejora de calidad*.
- Gil, M., & Giner. (2010). *Como crear y hacer funcionar una empresa*. Barcelona.
- Gimeno, V. (2010). Valencia.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.
- Gonzáles, G. (3 de Septiembre de 2020).
- Guerra, I. (2007). *Evaluación y mejora continua*.
- Guerrero, B. Q. (2011). *Dibujo tridimensional y diseño: una mirada desde la academia*.
- Guillén, M. (2013). *Gestión del cambio: La gestión empresarial*.
- Hernández, V. S. (2009). *Tecnologías de la información y el conocimiento TIC*.
- Lander, T. (2017). Barcelona.
- Lander, T. (s.f.). *Técnicas de mejora continua en el transporte*.
- Lanuz, F., Rizo, & Zaavedra. (Marzo 2018). *Uso y aplicación de las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje*.
- Manene, C. L. (29 de Septiembre de 2011). [luismiguelmanene.com](http://www.luismiguelmanene.com). Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2011/09/29/las-tics-definicion-y-metodologia-m-i-t-de-introduccion-en-pymes/>

- Manzanares, T., & Villavicencio, L. (2019). *Seminario de graduación para optar al título técnico superior en Pedagogía con mención en educación primaria*. Managua.
- Marchena, A. L. (2017). *Gestión de compras en el pequeño comercio*. Elearning, S.L.
- Miguel, A. (2007). *Calidad*. Paraninfo.
- Morales, A. (2019). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Venezuela.
- Moreno, H. (2018). *Poder Kaizen : El método preferido de mejora continua para maximizar los resultados garantizados*.
- Moscoso, N. (2016). *Los métodos mixtos en la investigación en educación hacia un uso reflexivo*.
- Namakforoosh, M. (2000). *Metodología de la investigación*.
- OECD, I.-A. D. (2016). *Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe. Un manual para la economía digital*.
- Paniaga, D. (2011). *Ofertas gastronómicas*. Paraninfo.
- Perles García, J. L. (2017). *Integración de la funcionalidad en productos multimedia*. ARGNO110.
- Pinto, M. (2018). *Metodología de la investigación social*.
- Rajadel, M. (Mayo 2019). *Creatividad emprendimiento y mejora continua*. Reverte, S.A.
- Rajadell, M. (2019). *Creatividad emprendimiento y mejora continua*. Editorial Reverté.
- Rete, L. (2008). *Cómo entrevistar para la selección de personal*. Pax México.
- Rivadeneira, D. J. (2015). *Derecho y TIC*.
- Robbins, D. (s.f.). *Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones*.
- Rodríguez Vegas, V. (2017). *Empresa y administración*.
- Sanz, B. (2010). *Introducción a la investigación de mercados*.
- Seoane, E. (2005). *Estrategias para la implantación de nuevas tecnologías en PYMES*.
- Soriano, J., Pellicer, C., & Torrents. (2019). *Economía de la empresa*. Universitat Politècnica de Catalunya.
- Telefónica, F. (2018). *Sociedad Digital en España*.
- Tolosa, L. (2017). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. Barcelona: Hector Soler.
- Vega, A. (26 de Junio de 2009). <https://www.gestiopolis.com/mejora-continua-empresas/>.
Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/mejora-continua-empresas/>.
- Velasco, F. (2009). *Gestión Por Procesos. 3 Edición*.