

Las TIC para la mejora empresarial en la panadería Aurami en el año 2022

ICT for business improvement in the Aurami bakery in the year 2022

Autores¹

José David Pérez Urbina

josedavidperez99@gmail.com

Ninoska Doraldina Olivás Casco

Olivasninoska132@gmail.com

Jessica Belén Arauz Briones

brionesbelen@icloud.com

Tutora²

Arlen Meryfel Picado Juárez

arlenmery@yahoo.com

RESUMEN

En este artículo se basa en el estudio que aborda el tema las TIC para la mejora de la gestión empresarial en la panadería Aurami en el año 2022, para este tema se elaboró el objetivo general analizar las TIC que contribuyen a la mejora de la gestión empresarial en la panadería Aurami en el año 2022, se observó que en la empresa no utilizan las Tecnologías de la Información y la Comunicación, esto como consecuencia afecta la organización de la empresa en cuanto al levantamiento de sus pedidos con los clientes, ya que lo realizan de manera manual en una libreta que le brindan al ayudante del camión repartidor, siendo algo de qué preocuparse más para una empresa tan reconocida como Aurami. La investigación tiene un enfoque y tipo de estudio mixto, ya que se trata de describir y detallar las herramientas TIC, así como los factores que afectan el manejar de la gerencia; por otro lado, se utilizaron la entrevista y la encuesta como instrumentos para dar salida a los objetivos, la muestra corresponde a 213 trabajadores que fueron encuestados; se concluyó que la empresa si cuenta con algunas herramientas TIC a lo largo de los años les han servido para estar en lo más alto del rubro panificador en el municipio, se presentan debilidades que se pueden mejorar y optimizar para aprovechar y contrarrestar las oportunidades y amenazas provenientes del entorno, sin embargo, necesitan más herramientas que faciliten el trabajo tanto en sus áreas gerenciales, como productivas.

Palabras claves: Gestión empresarial, TIC, panadería, herramientas, empresa.

¹ Egresados de la carrera de Administración de Empresas, UNAN-Managua, FAREM-Estelí

² Docente de UNAN-Managua, FAREM-Estelí

ABSTRAC

The study addressed the topic ICT for the improvement of business management in the Aurami bakery in the year 2022, for the treatment of this topic the general objective was elaborated Analyze the ICT that contributed to the improvement of business management in the Aurami bakery in the year 2022, it will be demonstrated lies in the non use of Information and Communication Technologies, this as a consequence affects the organization of the company in terms of lifting their orders with customers, since they do it in a manner manual in a notebook that they provide to the delivery truck assistant, being something of more concern for a company as renowned as Aurami. The research has a mixed approach and type of study, since it is about describing and detailing the ICT tools, as well as the factors that improve management management; on the other hand, the interview and the survey were used as instruments to output the objectives, for which the company administrator contributed, the sample corresponds to 213 workers who were surveyed; It was concluded that the company does have some ICT tools over the years have served them to be at the top of the bakery industry in the municipality, there are weaknesses that can be improved and optimized to take advantage of and counteract opportunities and threats. originating from the environment.

Keywords: Business management, ICT, bakery, tools and company.

INTRODUCCIÓN

El presente artículo desarrolla el siguiente tema: Las TIC para la mejora de la gestión empresarial en la panadería Aurami en el año 2022, se describen conceptos, antecedentes, importancia entre otros elementos que permiten conocer a profundidad la manera en cómo las Tecnologías de la Información y la Comunicación aportan e influyen el crecimiento específicamente en las empresas panificadoras.

Esta investigación se realizó en la empresa panificadora llamada “Aurami”, ubicada en el municipio de La Trinidad de donde fue la Texaco tres cuerdas al oeste, en cual se trabajó con la gerencia conociendo la forma en la que trabajan para organizarse en pro de encaminar la empresa hacia el éxito esto de la mano de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

La empresa y panadería Aurami le es vital poseer herramientas y medios de TIC para su buen funcionamiento desde su gerencia hasta sus maquinarias como tal, esto propiciaría a la gerencia una mejor organización y control, mientras tanto en sus maquinarias serviría en cuanto a la productividad ante la gran demanda de su producto.

El objetivo del presente artículo es Conocer las herramientas TIC que facilitan el trabajo en la gerencia de una panadería, esto aportará a muchos emprendedores a darse cuenta las formas más fáciles de agilizar el trabajo y que halla orden y control en todo. Por otro lado, es importante mostrar algunos antecedentes referentes al estudio que se realizó.

Entre los estudios encontrados referente a nuestra investigación a nivel internacional se encontró el informe elaborado en el año 2012 en Madrid España, cuyo tema de estudio es Libro Blanco de las TIC en el sector Agroalimentario-Sub sector Panadero y Repostero en el cual se abordó el aporte de la tecnología para la venta de del pan el país español en donde se planteó como objetivo conocer la implementación de la tecnología de las empresas panificadoras en España, se concluyó que cada dos empresas usan página web, además cada tres empresas tiene certificado digital que utilizan para descargar formularios mejorando así la imagen de la empresa. Herrero (2012)

A nivel nacional en Nicaragua en el año 2013 en la universidad FAREM-Matagalpa se elaboró una tesis cuyo tema era Innovación tecnológica en el proceso de producción de la panadería y repostería Belén en el cual se describió el buen uso de la tecnología en la empresa con maquinarias y equipos de producción sofisticados, como batidoras y hornos industriales que agilizan el trabajo y favorece a la producción del pan; se concluyó que la panadería cuenta con un sinnúmero de equipos y sistemas tecnológicos que facilitan la comunicación e interacción con el cliente. Jarquín Hernández (2013)

Por otro lado, en el año 2020, se realizó un estudio sobre la influencia de las TICs en el proceso administrativo, específicamente en la empresa Tabacalera Perdomo Cigar S.A., ubicada en el municipio de Estelí. El propósito final de este documento era identificar los beneficios de la implementación de estas herramientas, dando como resultado que mediante las aplicaciones tecnológicas se facilita tanto el captar el dato en el lugar y el momento que este se genere, como el acceder a la información dónde y cuándo se precise; así mismo, la implementación de los sistemas ha venido mejorando los procesos en todas las actividades que desarrolla la empresa, lo hace más ágil, están cada vez más soportados hace que cada área de la empresa este interconectada y sea más funcional. González Ochoa, Machado Ramírez, Talavera Hernández y Sevilla Rizo (2020)

METODOLOGÍA

La metodología de la investigación es aquel conjunto de técnicas y procedimientos que se aplican de forma sistemática y ordenada en la elaboración de un estudio. Durante un proceso de investigación, la metodología forma parte del trabajo en sí, constituyendo la etapa que divide a la realización del mismo. En la cual, el investigador decide cual es la secuencia de técnicas que se emplearán para llevar a cabo las tareas de recolección, orden y análisis de datos, vinculadas a la investigación. Riquelme (2012)

Según su función o propósito el estudio es aplicada esta se define “es una forma no sistemática de encontrar soluciones a problemas o cuestiones específicas. Estos problemas o cuestiones pueden ser a nivel individual, grupal o social. Se llama no sistemática porque va directamente a buscar soluciones.” (Ortega, pág. 1)

Por la naturaleza de los datos y la información la presente investigación está en base al método mixto que según Hernández Sampieri (2008) representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Esta investigación se convierte en un estudio mixto, debido a que los resultados que arrojará la encuesta serán datos estadísticos que corresponden a un estudio cuantitativo, sin embargo, en su gran mayoría se emplea un enfoque de investigación cualitativa.

Ahora bien, el universo que corresponde al estudio de la investigación en la empresa Aurami, ubicada en el municipio de la Trinidad, tiene un total de 475 trabajadores que laboran en diferentes turnos y áreas de trabajo.

La muestra será tomada de la parte del área administrativa o gerencial de la empresa, ya que es ahí donde se centra la investigación, siendo esto un total de 213 trabajadores que dirigen las siguientes áreas: Administración, Recursos Humanos, Ventas y Producción.

Para ello, el tipo de muestreo que se va a utilizar en este estudio es no probabilístico, muestreo por conveniencia según John W. Creswell (2008) lo define como un procedimiento de muestreo cuantitativo en el que el investigador selecciona a los participantes ya que están dispuestos y disponibles para ser estudiados.

Para la compilación y selección de la información se utilizarán dos instrumentos esenciales y básicos estos son:

La entrevista se aplicó al personal administrativo o gerencia de la panadería Aurami, de igual forma se implementó el instrumento de la encuesta a 213 trabajadores para compilar información de los trabajadores de las diferentes áreas de la panadería como producción, bodega, los encargados de limpieza, seguridad y los que usan los intermediarios.

A continuación, se presentan las etapas de investigación, estas son las siguientes: Investigación documental: con el fin de documentarnos y encontrar referencias y antecedentes sobre todo lo relacionado a las TIC y los beneficios que se obtienen en las empresas se decidió indagar en anteriores investigaciones y sitios web con información veraz y certera de lo que se necesitaba para dar salida a los objetivos planteados.

Elaboración de instrumentos: una vez que se realizaron los instrumentos procedió aplicarlos, mediante un estudio exhaustivo, se ha decidido realizar los instrumentos (entrevistas y encuestas) necesarios para poder recopilar información razonable para la eficiencia del proceso de investigación.

Trabajo de campo: es importante resaltar que el trabajo de campo contribuyó a que el resultado de la información sea eficaz, lo que nos obliga a asegurarnos de obtener mediante estos instrumentos información real y oportuna, de igual forma brindará una pauta que nos permitió poder explicar y detectar el objeto estudio de nuestra investigación.

Elaboración de documento final: en la parte final se elaboró un documento base el cual contiene los resultados obtenidos del proceso de ejecución de instrumentos en el trabajo de campo, y las conclusiones respecto a lo encontrado.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se da salida a cada uno de los objetivos propuestos en el estudio:

❖ Herramientas TIC implementadas en la gestión empresarial de la Panadería Aurami

Tipo de herramientas TIC empleadas en Aurami

Al respecto, Panadería Aurami S.A., es una empresa que ha venido encontrando nuevas oportunidades e impactando en la inserción de estas tecnologías que tienen en su gestión empresarial; de modo que la Administradora, en su entrevista, hace una comparación entre su estado actual en cuanto al uso de las TIC y su aplicación en años anteriores, diciendo: “A comparación de años atrás donde la mayoría de cosas se realizaban manualmente, pues sí hemos venido incursionando en nuevos instrumentos que propicien que la producción sea mayor y que a la vez el personal lo vea más fácil” (M. Pérez, comunicación personal, 21 de noviembre de 2022).

Por su parte, los trabajadores encuestados asumen que los equipos tecnológicos que dispone la Panadería son modernos, así lo demuestran los resultados siguientes:

Gráfico 1. Modernidad de los equipos de la panadería



Fuente: elaboración propia, 2022

Tal como se aprecia en el gráfico #1, un 77%, equivalente a 164 de las personas encuestadas, consideran que Aurami ha experimentado una evolución en cuanto a la implementación de equipos tecnológicos dentro de su productividad; mientras tanto, un 23% correspondiente a 49 de los informantes aducen que estos medios tienen como factor común: su antigüedad. Sea como fuere, es válido aseverar la presencia de las TIC dentro de la empresa y, por consiguiente, la efectividad que estas han tenido dentro de los procesos administrativos hasta la actualidad.

Al respecto Concepto Informático (2020) determinan que:

La tecnología moderna es aquella que definen nuestra vida y comportamiento diario al respecto al uso de aparatos tecnológicos ya sea en nuestro hogar, trabajo u otros. Consideramos la tecnología moderna esas funciones que se utilizan en la actualidad, que son recientes y efectivas en nuestro presente. (pág. 1)

Es sin duda el diario vivir, ya que hoy en día se maneja algún medio tecnológico ya que hay tantos y diversos que se ha tenido que vivir con ellos y es difícil separarse o aislarse de esos instrumentos que han venido a cambiar, actualizar y modernizar el mundo que actual; a diario ocurre alguna innovación de TIC en el mundo.

En virtud de ello, es necesario integrar sistemas que brinden a la empresa herramientas automatizadas que faciliten la planificación, organización, dirección, integración del personal y control de los procesos empresariales en un entorno unificado, seguro y confiable. Esta apreciación se evidencia con claridad en la gráfica siguiente, en donde los encuestados, al ser consultados sobre el uso de instrumentos tecnológicos, respondieron:

Gráfico 2. Utilidad de los instrumentos tecnológicos



Fuente: elaboración propia, 2022

El esquema porcentual anterior arroja que un 88% que aproximadamente equivalen a 200 de los encuestados aseguren el uso de instrumentos tecnológicos, permite inferir dentro de Aurami S. A. se ha realizado un aprovechamiento óptimo de las TIC, quedando como línea estratégica el desarrollo de competencias TIC en el personal, para ese 12% que sostiene no haberlos usado; todo ello con miras a proveer de conocimiento teórico y práctico para la manipulación de los mismos; puesto que, “El talento humano es el activo más importante que tiene una organización. [Por lo tanto] La inversión en capacitación garantiza un personal motivado, actualizado y competitivo frente a otras organizaciones” Garrido (2017) (pág. 7).

Respecto a los instrumentos tecnológicos, (Cordero, 2014) indica que “son instrumentos que te ayudan al manejo, a la búsqueda e intercambio de la información. Estas pueden ayudarte en el día a día, ya que ayudan y facilitan muchos quehaceres”.

Sin duda que los instrumentos tecnológicos han facilitado el trabajo dentro de panadería Aurami, propiciando una mejor producción y por ende un mayor margen de ganancias, los trabajadores trabajan de manera más fácil y cómoda, siendo ellos los que ponen en marcha cada una de las máquinas con las que trabajan en la elaboración del pan.

Áreas de la Panadería en las que se realizan trabajos manuales

No obstante que la empresa cuenta con recursos de naturaleza tecnológica, algunas de sus actividades están signadas por recursos físicos, tales como libretas y cuadernos de apuntes. Así lo señala la Administradora que:

«En la producción, aun los jefes de personal recolectan la producción de cada persona por día en cuadernos; los intermediarios, es decir, los choferes de los camiones levantan pedidos con una hoja que se les da, ya que a ellos no aún no se les ha dado una manera innovadora de hacerlo» (M. Pérez, comunicación personal, 21 de noviembre de 2022).

Como se aprecia, la inserción y adopción de tecnologías dentro de la Panadería sigue siendo un desafío, pues se deduce que no ha eclipsado todas las áreas administrativas y/o procesos empresariales que ahí se desarrollan. Aunque debe subrayarse que «correlación no es causalidad». Esto implica que la integración de las TIC dentro de la empresa, no precisa que los beneficios que

de estas devienen sean inmediatos en su desarrollo y viabilidad. Aun así, Benedet (2021) apunta a que la aplicabilidad de las TIC generará mayor eficiencia, no solo en su productividad, sino también en la innovación de productos, servicios y satisfacción del cliente.

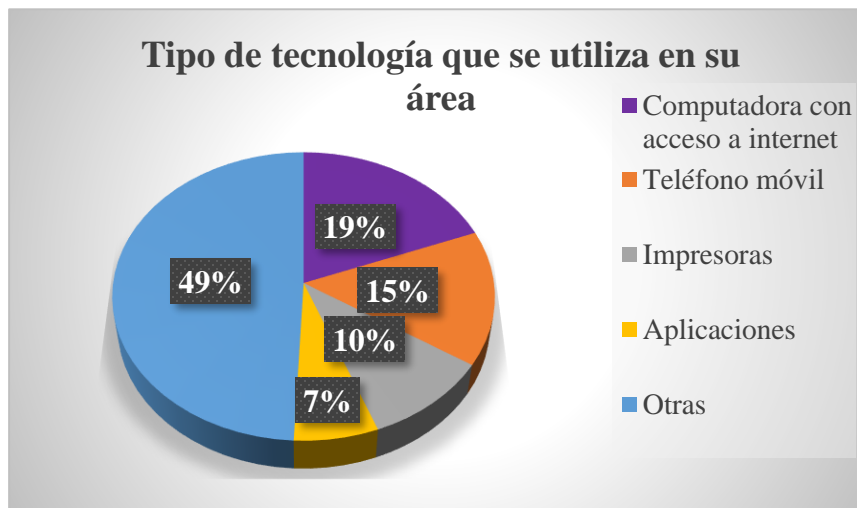
Áreas y tipos de TIC empleadas

Es evidente que una empresa que quiera incrementar su competitividad tendrá que modernizar insoslayablemente sus procesos, equipos, maquinarias y sistemas financieros. En ese sentido, dentro de la Aurami S.A. se cuenta con una variedad de herramientas tecnológicas en las áreas administrativas; así lo confirma la Administradora detallando:

“Se cuenta con computadoras con sus Windows actualizados y con acceso a internet, impresoras, fotocopiadoras, archivadoras de documentos, sellos manuales que facilitan el trabajo. En algunas áreas como Ventas poseen bases de datos para recepcionar la información. También se cuenta con cámaras de seguridad que las monitorea la gerencia central; existe un reloj para el control de asistencia. En bodega existen computadoras para saber cuánto pan se tiene elaborado” (M. Pérez, comunicación personal, 21 de noviembre de 2022).

Esta misma opinión es equiparable con los datos recabados a partir de las encuestas, cuando al consultar al personal acerca de los tipos de tecnologías que eran utilizadas en cada área, seleccionaron las que se muestran en seguida:

Gráfico 3. Tecnología utilizada en las áreas de trabajo



Fuente: elaboración propia, 2022

Retomando la respuesta de la Administradora y poniéndola en la relación con la opinión de los encuestados, debe destacarse que un 19% considera que la computadora *con acceso a internet* (38 encuestados) es un elemento imprescindible dentro de la empresa. Aunque no el único, pues los sujetos de estudio señalan en un 15% que el *teléfono móvil* (30 consultados), *impresoras* en un 10% equivalente a 2 encuestados y algunas *aplicaciones* (7%= 13 consultados) también forman parte del repertorio de tecnologías implementadas en Aurami para la optimización de los procesos dedicados a la gestión empresarial, pues su integración en las diferentes actividades dentro de las

áreas administrativas representa un aspecto importante por su conexión con productos, servicios y procesos operacionales.

Algunos tipos de TIC de las que podemos hacer mención son las detalladas por Ceballos Mora (2018) que puntualiza las siguientes:

1. Redes: la telefonía fija, la banda ancha, la telefonía móvil, las redes de televisión o las redes del hogar son algunas de las redes de TIC.
2. Terminales: existen varios dispositivos o terminales que forman parte de las TIC. Estos son el ordenador, el navegador de internet, los sistemas operativos para ordenadores, los teléfonos móviles, los televisores, los reproductores portátiles de audio y video o las consolas de juego.
3. Servicios en las TIC: las TIC ofrecen varios servicios a los consumidores. Los más importantes son el correo electrónico, la búsqueda de información, la banda online, el audio y la música, la televisión y el cine, el comercio electrónico, e-administración y e-gobierno, la e-sanidad, la educación, los videojuegos y los servicios móviles.

Sin embargo, es evidente que los recursos tecnológicos utilizados en las diferentes áreas, aunque son necesarios y/o básicos, la empresa no debe perder de vista la importancia del desarrollo tecnológico para el logro de la ventaja competitiva. Por el contrario, estar pendientes del conocimiento de nuevas tecnologías que puedan suministrar valor competitivo a la empresa. Con base a lo referido por los informantes claves, es válido mencionar que la información es una arista imprescindible dentro de la empresa, en vista de que facilita las operaciones internas, que van desde una simple fotocopia/impresión hasta el registro en bases de datos, de forma computarizada.

Tal como concluyen Castillo Ruiz y Acuña Lumbi (2017), quienes en su estudio sobre las TIC en la gerencia empresarial refieren que estas tecnologías “permiten reducir tiempos entre actividades que son principalmente elaboración de planillas, facturación, elaboración de recibos”. De ahí que la información deba gestionarse igual que cualquier otro recurso valioso de la empresa.

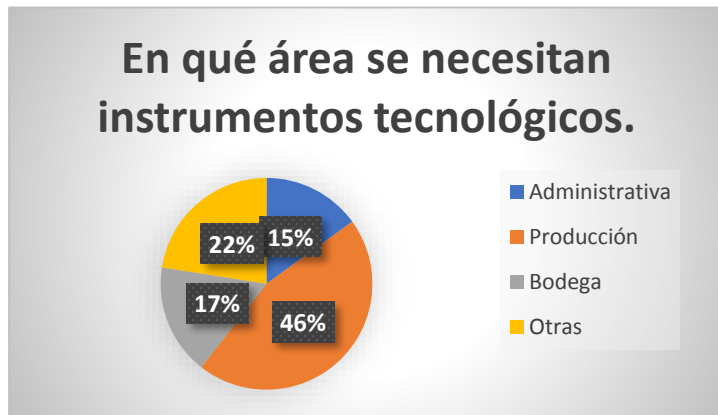
Es meritorio ampliar la respuesta que diera la Administradora en torno a la implementación de las herramientas TIC dentro de la empresa, pues destaca que:

“En producción, sí hay bastante maquinaria con un gran grado de tecnología, porque hay hornos industriales, batidoras de masas para el pan, refrigeradoras, frízeres, etiquetadoras, máquinas que cortan el pan en barra, también el que corta el pan de hamburguesa, máquinas que sacan la distribución de masa para elaborar cada tipo de pan. Se tiene una planta eléctrica para no atrasar la productividad...son las más significativas” (M. Pérez, comunicación personal, 21 de noviembre de 2022).

Como se percibe, en dependencia del área en donde se trabaje, las herramientas tecnológicas se van tornando más complejas y más sofisticadas. Es por ello que, el personal administrativo de la Panadería debe estar en capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos que les permitan modificar y adecuarse al cambio socio-cultural del momento. Este punto de vista se apoya en los resultados obtenidos por Jarquín Hernández (2013), quien en su investigación sobre la innovación tecnológica en los procesos de producción concluye que, “en buen uso de la tecnología, específicamente maquinarias y equipos sofisticados de producción como batidoras y hornos

industriales agilizan y favorece la producción del pan; además de fortalecer las relaciones dialécticas con los clientes”.

Gráfico 3. Áreas con necesidad de las TIC



Fuente: elaboración propia, 2022

Ahora bien, con respecto a las áreas donde se necesitan aún herramientas TIC se dijo:

“Casi todas las áreas se cuenta con más de algún instrumento tecnológico, innovador que el personal ha aprendido a utilizar en sus labores, en las áreas administrativas se cuenta con lo necesario para operar, pero sin duda que la producción amerita más y se le ha venido dando su valor al introducirle más aparatos para agilizar ese proceso, la bodega tiene, el área donde se carga el pan y donde se introduce la materia prima igual posee computadoras o algún instrumento que les ayuda en sus labores” (M. Pérez, comunicación personal, 21 de noviembre de 2022).

La panadería Aurami cuenta con muchos medios e instrumentos tecnológicos, los necesarios para operar y elaborar con la mejor calidad el pan de a medio conocido en el municipio, los que se innovaría sería para la mejora y agilizar aún más el trabajo de sus recursos, tomando como referencia el área de producción que es el centro y base de toda la empresa en cuanto a trabajo y nivel de ingresos.

Importancia de la adopción de las TIC en la gestión empresarial

De una forma análoga, la Administradora destaca la importancia de la adopción de las TIC para el desarrollo de la gestión empresarial en Aurami, pues pone en primera fila que esta es una de las empresas panificadoras más importantes del municipio y, por consiguiente, su compromiso dentro de su planeación estratégica es que el uso de las tecnologías no sea un factor secundario. A este respecto, sostiene que: “Aportan mucho y se ven los cambios cuando uno las empieza a utilizar. Para Aurami es de vital importancia...porque somos una empresa grande y para complacer a tu cliente debes utilizar todo lo que la tecnología te ofrece actualmente” (M. Pérez, comunicación personal, 21 de noviembre de 2022).

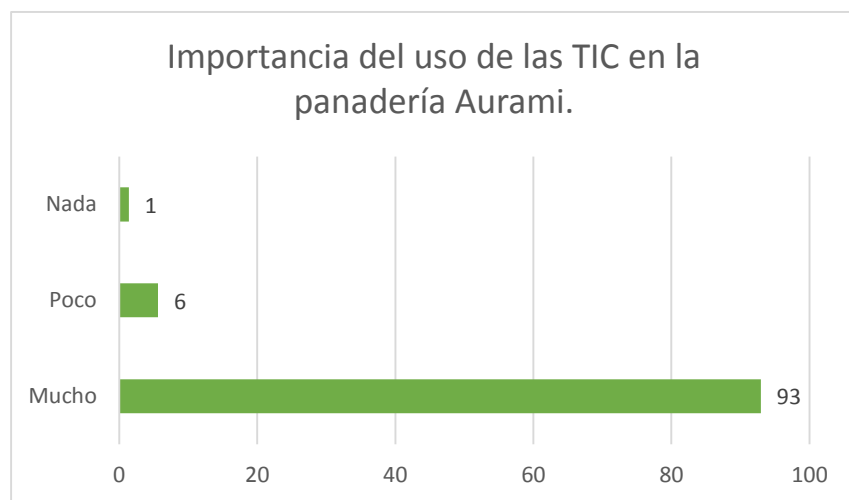
Pero, para este efecto, Reyes (2013) plantea que:

El mero hecho de introducir tecnología en los procesos empresariales no es garantía de gozar de estas ventajas. Para que la implantación de nueva tecnología produzca efectos

positivos hay que cumplir varios requisitos: tener un conocimiento profundo de los procesos de la empresa, planificar detalladamente las necesidades de tecnología de la información e incorporar los sistemas tecnológicos paulatinamente, empezando por los más básicos. (pág. 1)

Dentro de esos sistemas tecnológicos básicos que refiere Reyes se encuentra que Aurami cuenta con conexión por banda ancha fija para acceder a internet. Entre otros usos, la Administradora expresa que ha sido útil este acceso a la red “para levantar los pedidos con los supermercados por ejemplo se utiliza el correo para trabajar con ellos y para otras funciones de la empresa en cuanto a marketing la publicidad nuestra como empresa”. (M. Pérez, comunicación personal, 21 de noviembre de 2022).

Gráfico 5. Panadería Aurami y sus tecnologías necesarias



Fuente: elaboración propia, 2022

Claramente se evidencia que las TIC son una condición imprescindible dentro de la gestión empresarial de Aurami, tanto que un 93% de los trabajadores consultados indican estar de acuerdo en la importancia en el uso de estos recursos, lo cual permite alcanzar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la panadería y por ello en el aprovechamiento y manejo de la información, así como el procesamiento de mayor cantidad de datos para una mejor toma de decisiones, entre otros beneficios que se han destacado en los análisis anteriores. Por otra parte, un 6% de ellos, considera de poca importancia la inserción de las TIC en los procesos que desarrolla Aurami; y un mínimo 1% asume que no son nada importante.

Por su lado, la Administradora concuerda con ese 93% de los trabajadores encuestados, en que las TIC son un dinamizador esencial en Aurami, por lo cual considera de vital relevancia hacer uso de las TIC. Esta postura se sostiene con su apreciación a través de la entrevista al afirmar lo que sigue:

“Sí, porque las TIC se han convertido en el medio para el logro de los objetivos misionales de la organización, además, están ocupando un papel muy importante en el sentido en que pueden ayudar a la interconectividad, al fortalecimiento de las relaciones en entornos tecnológicos y facilitar medios de comunicación mucho más efectivos.” (M. Pérez, comunicación personal, 23 de noviembre de 2022)

Nadie pone en duda la suma importancia de poseer artefactos o instrumentos tecnológicos en una empresa, ya que se corrobora con lo anterior que la tecnología es vital y trascendental si se quiere tener una empresa sustentable y sostenible ante las tormentas o amenazas que se tienen que pasar en el camino al éxito, por ello el adquirirlas debe estar en los planes de toda entidad.

Formas que implementan para comunicarse entre las áreas de la empresa y con los clientes

La panadería Aurami cuenta con bastantes áreas de trabajo, por lo tanto, la gerencia debe tener una buena y constante comunicación con cada jefa de esas áreas, ya que de eso depende el buen funcionamiento, la coordinación y organización de la empresa.

Por otro lado, la comunicación empresa-clientes es aún más importante, puesto que de eso depende la producción, las ventas y por ende los ingresos que la panadería necesita para sustentarse.

La Administradora comenta las siguientes formas con las que se comunican:

Entre la empresa es a través de medios telefónicos y por correo de igual forma con los clientes, aunque el correo solo se emplea con los grandes demandantes como supermercados, denominados “clientes A”, ya con los clientes como pulperías es de forma personal con los choferes de los intermediarios de la empresa. (M. Pérez, comunicación personal, 21 de noviembre de 2022)

La comunicación empresarial debe existir si o si en las empresas, esto va a permitir tener a un personal y cliente bien informado, para entender mejor este término se define como un conjunto de procesos que lleva a cabo una organización con el fin de transmitir su información corporativa tanto a nivel interno (para sus clientes, usuarios y audiencia en general, a través de estrategias de marketing, publicidad, ventas y atención al cliente. Sordo (2020)

Si se mantiene una buena comunicación va a permitir tener un cliente satisfecho y un personal motivado, ya que no va a poseer dudas de los productos, de sus labores cotidianas, así como lo que demanda o requiere la empresa de él o ella; como medio para conseguir esto están las herramientas TIC y sus facilidades para transmitir un mensaje de relevancia dentro o fuera de la empresa.

❖ Factores externos e internos que influyen en la adopción de las TIC para la gestión empresarial de Aurami

Fortalezas y debilidades de la empresa en la implementación de las TIC

Aurami estudia los factores externos e internos a través del análisis FODA, lo que le permite recopilar y usar datos que ayuden a conocer el perfil de operación de la misma y de la competencia, y a partir de ello, establecer un diagnóstico objetivo para el diseño e implantación de estrategias tendientes a mejorar la competitividad.

En primera instancia, deben valorarse las fortalezas de la empresa. Según Sastre Castillo (2009) “las fortalezas son recursos y capacidades que posee internamente la empresa y que la posicionan en una situación ventajosa frente al resto de los competidores” (pág. 15) En sintonía con la aseveración anterior, al consultársele a la Administradora de la empresa acerca de las fortalezas y debilidades en cuanto a la implementación de las TIC sostiene que:

- Cuentan con fortalezas muy visibles como la marca de Aurami que es muy reconocida, eso facilita las compras de tecnología y también hace que las ventas permitan costear esas inversiones, también contamos con los permisos, pagos de impuestos al día, que al final facilitan una compra para así traer material del extranjero sean maquinarias o equipos de oficina, otra fortaleza que le puedo mencionar es que el personal se adapta rápidamente a los cambios y se ve el interés por aprender a utilizarlas lo digo por la experiencia anterior de compras así.
- Pero estoy segura que hay debilidades. El capital para comprar porque lo que se necesita es costoso, con el traslado, el capacitar al personal y cuantas cosas que nos dificulta la compra de equipos TIC. (M. Pérez, comunicación personal, 21 de noviembre de 2022)

A partir de la respuesta de la entrevistada, es que es conveniente citar a Ramírez Rojas (2009) cuando en su artículo expone que:

Una herramienta que ayuda en el proceso de análisis de la operación de una empresa es el análisis situacional también conocido como diagnóstico FODA por sus siglas (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), ya que es la herramienta apropiada para conocer las condiciones reales de actuación de una empresa, que facilita un buen diagnóstico y evaluación en el proceso de planeación estratégica. (pág. 54)

Un aspecto sustancial es que, Aurami se ve favorecida en la calidad y seguridad en la ejecución de todos los procesos. También cuenta con mecanismos corporativos que facilitan la comunicación interna y la gestión, coordinación y la colaboración entre equipos de trabajo que agilizan la toma de decisiones ahorrando tiempo con un coste muy reducido.

Capacidad del personal en la adopción de nuevas tecnologías

Sin duda que el personal de la empresa juega un papel fundamental para poder implementar, adoptar e implementar las herramientas TIC, en la panadería se capacita al personal de forma constante, para ello se debe contar con personal calificado que maneje las operaciones de todos los instrumentos tecnológicos nuevos y los que ya están en uso.

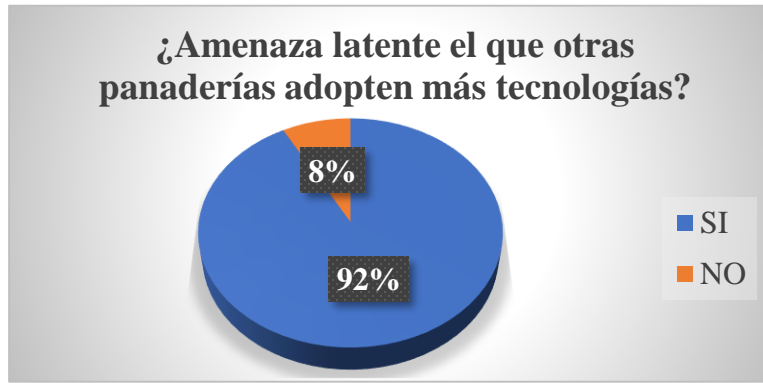
Según expresó la Administradora, un valor muy presente dentro de la empresa es el compromiso con la calidad en todos los procesos. Adicional a lo anterior manifestó acerca de su personal: “Sí, tenemos la capacidad, contamos con el local, con el personal capaz y sí considero que hay factores que nos benefician para adquirirlas, pero es costoso, por eso todo a su tiempo es mejor”. (M. Pérez, comunicación personal, 21 de noviembre de 2022)

En Panadería Aurami S.A., el nivel de exigencia en todos los procesos administrativos es muy alto para todos sus colaboradores, a fin de garantizar la ejecución más óptima de todas las tareas, siendo así, la empresa le proporciona a su personal la oportunidad de ser capacitados constantemente para que se puedan manejar situaciones imprevistas en el tránsito del tiempo.

Al implementar las TIC la empresa capacita al personal, esto sin duda proporciona recursos humanos altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes con el uso de nuevas tecnologías. Es por ello que, Benedet (2021) afirma que el uso de las TIC en las empresas, brindan mayor eficiencia, aumento de la capacidad de monitorización de datos, garantía de accesibilidad a la información, mejora de la colaboración a través de la nube, seguridad de datos, capacidad de innovación en productos y servicios e impulso a la satisfacción del cliente.

Cabe mencionar que, de no ser así, la no adopción de nuevas tecnologías representaría una amenaza latente en comparación con otras empresas del mismo rubro que posiblemente acompañen con novedosas tecnologías sus procesos productivos, financieros y organizativos. Esta afirmación se sostiene con los resultados que prescribe la gráfica posterior:

Gráfico 6. Amenazas en la no adopción de las TIC en la panadería



Fuente: elaboración propia, 2022

Efectivamente, al retomar la opinión de los trabajadores encuestados, se aprecia que un 92% equivalente a 196 de los consultados, considera un punto de ventaja para cualquiera empresa la inserción de nuevas tecnologías y, en consecuencia, una desventaja para aquellas con quienes se compite en el mercado. Por lo contrario, un escaso 8% aduce no ser una amenaza el caso anterior.

Este resultado puede hallar una razón de ser en la perspectiva expuesta por Pérez, Ríos, Muñoz y Espada (2020) cuando puntualiza que a los empleados:

[...] no se le otorga el conocimiento de las mismas, no se les dice como incorporar tecnologías y cuáles son las necesarias para que su negocio se desarrolle, siendo necesario que los directivos reconozcan las barreras para adoptarlas, saber a qué instituciones de soporte acudir para ser asesorados y tener conocimiento de las tecnologías que poseen sus clientes, proveedores y competencia. (pág. 75)

Al respecto la Administradora considera las siguientes amenazas:

Eso lo que se contempla es si la economía a nivel nacional vuelve a caer, es la amenaza más fuerte y potencial que afectaría las ventas, ya que la población o nos cambia por un producto sustituto o no consume del todo pan, al no tener lo suficiente para comprarlo, en cambio si la economía sube la amenaza sería la competencia, sin embargo, nosotros tendríamos con que responder ante eso. (M. Pérez, comunicación personal, 21 de noviembre de 2022)

❖ **Factores que influyen en la Panadería Aurami para la adopción de las TIC en su gestión empresarial**

Los factores sean internos o externos intervienen positivamente o negativamente de acuerdo al nivel de resolución de la empresa, la gerencia de la panadería ha velado a lo largo de los años para sobre ponerse a las debilidades y amenazas que se presentan en el proceso de adopción de las TIC.

En la empresa se maneja, específicamente la Administradora que:

La situación económica del país puede ser una en lo externo, así como los bloqueos que no permitan el ingreso de maquinarias al país en un futuro quizás, en lo interno al ser primera vez que lo tenemos se vuelve complejo un poco, ya que el personal las desconoce. (M. Pérez, comunicación personal, 21 de noviembre de 2022).

Para complementar lo anterior, se definen los factores externos e internos, según Sy Corvo (2021), cuando refiere que los factores internos y externos de una empresa, al tratarse de agentes que se encuentran dentro y fuera de una organización, pueden generar un impacto positivo o negativo en la misma. De ahí que, no solo el tiempo sea un factor esencial para la adopción de nuevas tecnologías, sino también la capacidad que posea el personal para adoptarlas.

Oportunidades TIC a la gerencia empresarial de Panadería Aurami

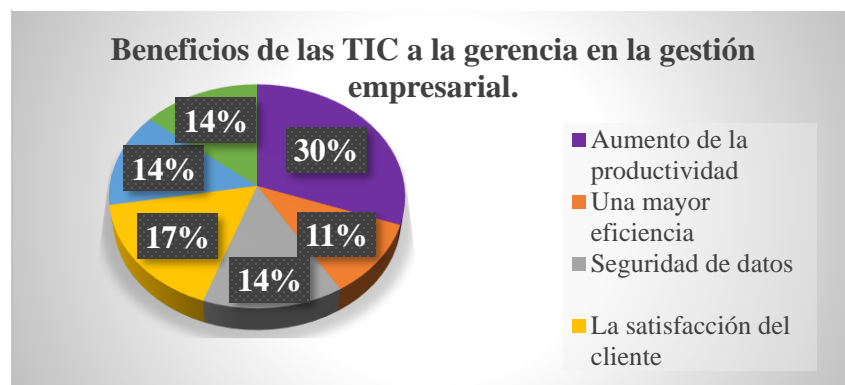
Beneficios u oportunidades que brinda la implementación de las TIC a la gestión empresarial

Poniendo por caso la empresa que atañe a este estudio, es posible sostener que dentro de las oportunidades que brinda la implementación de las TIC a la gestión empresarial de la Panadería Aurami, en palabras de la Administradora, son las siguientes:

- Permiten interconectar e integrar varias tecnologías para generar nuevas herramientas de comunicación.
- Estimulan la interactividad entre usuarios y la transmisión de información por medio de dispositivos.
- Se adaptan a las necesidades de las personas y del mercado.
- Están presentes en actividades financieras, económicas, industriales y más. (M. Pérez, comunicación personal, 22 de noviembre de 2022)

Es importante revisar que dentro de las oportunidades que menciona la entrevistada se hace hincapié en la efectividad de las tecnologías como medio de interacción entre el personal, pero también como un recurso útil en la transferencia de información de confianza dentro de la empresa, así como también refiere que las TIC han optimizado el tiempo y agilizado los procesos críticos de la Panadería destinados a las actividades financieras e industriales. A este listado de oportunidades se suman los beneficios que los trabajadores encuestados consideran como un aporte de las TIC a la gerencia en la gestión empresarial de Aurami:

Gráfico 7. Beneficios de las TIC en la gerencia



Fuente: elaboración propia, 2022

La encuesta sugiere que existen dos beneficios de especial incidencia en la Panadería, los cuales ocupan los promedios más altos: el aumento de la productividad y la satisfacción del cliente. Como se aprecia, un 30% que equivale a 65 de los trabajadores encuestados, manifiestan que las TIC han aumentado la productividad en los procesos internos de Aurami, lo cual es comparable con lo mencionado por la Administradora cuando sostiene que las TIC han contribuido a la automatización de actividades financiera e industriales. Por otro lado, un 17%, esto es, 36 de los encuestados asume que el uso de las TIC influye directamente sobre el cliente (satisfacción del cliente), por lo que puede pensarse que las TIC generan agilidad y eficiencia en los clientes, para brindarles un servicio de mejor calidad y una comunicación más fluida, aunque no solo con sus clientes, sino también con sus empleados y proveedores.

Por otra parte, los resultados señalan en un 14%, correspondiente a 30 de los encuestados, que los beneficios de las TIC en la Panadería se dirigen hacia la seguridad de los datos, el alto grado de competitividad y la automatización de tareas sencillas y rutinarias; todos ellos en el mismo porcentaje respectivamente. Sin embargo, como se dijo en cuanto a las barreras de la adopción de estas tecnologías y los beneficios que estas ofrecen no están limitados a una sola función, área o actividad; sino que todos están encaminados hacia lo multifacético. Finalmente, un 11% de los encuestados indican que un beneficio es una mayor eficiencia, tanto en la mejora de las operaciones de la empresa, como la optimización de sus recursos, lo cual conllevará a alcanzar estabilidad en la empresa y se podría pensar en la apertura a nuevos mercados.

Dicho esto, queda en evidencia que las TIC son un paso hacia la modernización y la digitalización de los procesos en ámbitos personales y productivos. Tal como concluye Fajardo (2009) citado por Montenegro, Aguirre y Canales (2017) cuando infiere que “en el caso de Nicaragua los sectores económicos, tanto la grande, mediana, pequeña y micro empresa, han aumentado su productividad y competitividad mediante un uso adecuado de las TIC”. (pág. 2)

El uso de las TICs en las empresas, brindan mayor eficiencia, aumento de la capacidad de monitorización de datos, garantía de accesibilidad a la información, mejora de la colaboración a través de la nube, seguridad de datos, capacidad de innovación en productos y servicios e impulso a la satisfacción del cliente. Benedet (2021)

Los beneficios que ofrece la Tecnología en las empresas cada día toman mayor relevancia, puesto que, brindan resultados satisfactorios, tanto en la seguridad de datos, hasta en lo financiero adquiriendo un mayor margen de ingresos, todas estas ventajas o beneficios tienen como fin dar lo mejor para el cliente y satisfacerlo; esto al poseer los medios tecnológicos para brindar un producto de calidad, poseer los productos necesarios que demande el consumidor.

❖ **Propuesta de integración de TIC a la gestión empresarial**

Herramientas TIC que faciliten los procesos gerenciales

En este punto se proponen herramientas TIC que faciliten el trabajo en la gerencia de la panadería. En cuanto a las herramientas digitales “son paquetes informáticos que están en las computadoras, o en dispositivos electrónicos como celulares y tabletas, entre otros. Tienen el fin de facilitar las tareas de la vida cotidiana y se pueden clasificar según la necesidad que tenga el usuario” Avantel (2020).

En este marco, debe reconocerse que las herramientas digitales en las empresas simplifican procesos, facilitan el aprendizaje, el intercambio de datos e información, asimismo, posibilitan el

desarrollo de la productividad y optimizan la comunicación entre equipos manteniéndolos conectados.

Por lo antes expuesto, la Administradora menciona que:

Aurami no solo ha empleado las redes de telefonía móvil y telefonía fija, y hardware elementales como computadoras, sino también el “Dropbox”, que según ella es una de las herramientas de uso frecuente en el mundo empresarial, ya que permite a las empresas almacenar y gestionar la base de datos de sus clientes. (M. Pérez, comunicación personal, 22 de noviembre de 2022)

Por su parte, Grupo Bacolombia (2021) recomienda un decálogo de herramientas TIC cuyas potencialidades beneficiarían frontalmente los procesos gerenciales. Estos se resumen en el cuadro siguiente:

Tabla 1. Herramientas TIC y sus beneficios

Área	Software	Utilidad	Beneficios
Marketing y Publicidad.	1. Redes sociales: Instagram, Facebook, WhatsApp business	Utilizadas en el ámbito comercial potencian las ventas de los negocios, la visibilidad de las marcas y fortalecen las relaciones con los clientes.	Traerá mayores ingresos a través de las ventas de todos sus productos, puesto que estos medios se utilizan para dar mayor publicidad.
Bodega.	2. Dropbox	Este servicio es gratuito y también te será de utilidad si solo necesitas almacenar gran cantidad de información.	Le permitirá a Aurami una mejor organización y manejo de su información, en áreas como bodega y la gerencia.
Gerencia.	3. Trello	Trello es una plataforma para organizar y gestionar tareas, campañas, proyectos o ideas.	Aportará en la gestión empresarial, ya que les permitiría supervisar todas sus áreas de una manera fácil y sencilla.
Contabilidad-RRHH.	4. Suite de Google	Una plataforma completa que integra correo electrónico corporativo, almacenamiento de dato en línea, servicio de reuniones virtuales, calendario, plantillas para presentaciones o informes, hojas de cálculo y más funcionalidades.	En áreas como contabilidad y recursos humanos les facilitaría el trabajo proporcionándoles un mayor control de los datos del personal y pagos.
Gerencia.	5. Google Analytics	Proporciona datos en tiempo real a las empresas sobre el comportamiento de los usuarios dentro del sitio.	Panadería Aurami tendría una mejor visión respecto a sus clientes conociendo su

			comportamiento, preferencia para poder satisfacerlos.
Marketing y Publicidad.	6. Hootsuite	Ayuda con la programación de las publicaciones, las actualizaciones de contenido, hacer seguimiento a la interacción de los usuarios y todo desde un mismo panel.	Al encargado de marketing le permitiría promocionar los productos y a la vez valorar el impacto en el mercado.
Gerencia.	7. Slack	Su versión gratuita permite acceder a las funciones básicas y hasta 10 mil mensajes entre personas.	Este medio de comunicación mantiene informado a todos los consumidores y a la vez alcanzamos nuevos compradores.
Ventas.	8. CRM de Hubspot	Permite tener toda la trazabilidad de la relación con los clientes en cuanto a ventas.	Ofrecería Aurami una mejor interacción con el cliente, ejecutando ventas.
Marketing y Publicidad.	9. Wordpress	Ofrece planes gratuitos y pagos dependiendo de las necesidades de tu comercio.	La panadería contará con un sistema clave para administrar sus sitios web, subirá sus promociones de manera directa alcanzando otros segmentos de población.
Gerencia.	10. Plink	Plink les entrega a los negocios datos sobre el perfil de sus clientes, sus hábitos de consumo, análisis del mercado y de la competencia.	Aurami contaría con una plataforma virtual útil para conocer el comportamiento de sus consumidores, así como tener un conocimiento básico de su competencia local y nacional.

❖ **Herramientas TIC para mejorar la gestión empresarial en la panadería Aurami**

Todas las funciones que forman parte de la gestión empresarial, se realizan de forma más fácil en panadería Aurami, gracias a la buena utilización de los recursos tecnológicos con los que se cuenta, pero sin duda la inserción de nuevos instrumentos facilitaría, agilizaría y permitiría una mejor organización dentro de la empresa.

Esto lo afirma la Administradora al asegurar que:

En la gerencia se necesitan impresoras con escáner, las que tenemos tienen años en uso y están en mal estado, igual se necesita alguna base de datos con fórmulas integradas que facilite la inserción de datos, etc. Ya en la parte de producción se necesitan etiquetadoras, alguna batidora más, así como una barra transportadora de pan a bodega, son percepciones de necesidad que a futuro sería bueno implementar eso ayuda al buen funcionamiento y a la gestión de nuestra empresa. (M. Pérez, comunicación personal, 22 de noviembre de 2022)

Cada en empresa, aunque se cuente con tecnología, siempre surgen necesidades, quizás no prioritarias porque se puede trabajar sin ellas, pero el tenerlas va a permitir tener beneficios en la producción y, por ende, la gerencia de la empresa Aurami.

Visión de Aurami entorno a la implementación de las TIC

Considerando el mundo globalizado en el que nos encontramos es menester que toda empresa figure no solo en su misión, sino también en su visión la integración de las TIC. Tal es el caso de la Panadería Aurami en donde si se siguen retomando la inserción de nuevas tecnologías:

Sería una empresa con efectos importantes como: optimización de los recursos organizacionales por medio de la automatización de las tareas, mejora en procesos de planificación de presupuestos, mejora en el proceso de marketing, mayor eficiencia en los procesos de recepción y despacho de mercancía y mayor satisfacción en los empleados. (M. Pérez, comunicación personal, 22 de noviembre de 2022)

En vista de lo anterior se debe tener presente que la aplicación de las TIC a futuro en Aurami, desplegará mejoras en el rendimiento de la productividad, por ende, se deben desarrollar procesos complementarios de desarrollo organizacional como la gestión del cambio, capacidad de los procesos empresariales y la formación y capacitación de los empleados.

CONCLUSIONES

El estudio del tema: «*Las TIC para la mejora de la gestión empresarial en la panadería Aurami en el año 2022*» generó las siguientes conclusiones, teniendo como marco de referencia los objetivos específicos propuestos.

Según el objetivo general, encaminado a *Analizar las TIC que contribuyen a la mejora de la gestión empresarial en la panadería Aurami en el año 2022*, se concluyó que:

Aurami, que es considerada la empresa panificadora más importante del municipio de La Trinidad, implementa en un 88% instrumentos tecnológicos en la mejora de la gestión empresarial, los cuales le han suministrado un amplio valor competitivo, en tanto que las herramientas digitales identificadas en el estudio, han estado orientadas a simplificar sus procesos internos, creando entornos colaborativos y sinérgicos, fomentando la interactividad de la información, y de manera general, potenciando el desarrollo de la productividad. En consecuencia, se concluye que es una condición indispensable el uso de tecnologías adecuadas a sus materias primas, sus recursos humanos y sus necesidades.

Conforme al primer objetivo específico destinado a *Describir las herramientas TIC implementadas en la gestión empresarial de la Panadería Aurami*, se halló que:

Dentro de los recursos tecnológicos empleados en los procesos administrativos de Aurami, se encuentran: computadoras, teléfonos móviles, fotocopiadoras, impresoras, cámaras de seguridad, relojes biométricos para el control de asistencia, software colaborativos como el *Dropbox* y cuenta con conexión por banda ancha fija para acceder a internet; mismos que se caracterizan por ser herramientas automatizadas que facilitan la planificación, organización, dirección, integración del personal y control de los procesos empresariales en un entorno unificado, seguro y confiable.

Con respecto al segundo objetivo específico referido a *Identificar los factores externos e internos que influyen en la panadería Aurami para la adopción de las TIC en su gestión empresarial*, se encontró que:

Las principales barreras para la adopción de nuevas TIC en Aurami obedecen en gran medida a factores internos, tales como: **1) las limitaciones presupuestales** de la empresa, esto es, la inversión de capital debido al alto costo de esas herramientas TIC (factor externo), razón por la cual, la gerencia considera si es de imperiosa necesidad adquirirlas, así como también su situación financiera y la estabilidad de los colaboradores. Por otro lado, se determinó **2) la falta de experiencia interna**, caracterizada por el temor al cambio por parte del personal, pese a que Aurami ha garantizado capacitación pertinente para el desarrollo de competencias TIC.

Con referencia al tercer objetivo específico que reza: **Explicar las oportunidades que brindan las TIC en la gestión empresarial de la Panadería Aurami** se determinó que:

Se determinó que dentro de los mayores beneficios, según apuntan los sujetos de estudio, está el aumento de la productividad a través de la automatización de tareas sencillas y rutinarias (elaboración de planillas, facturación, elaboración de recibos, elaboración de cheques y elaboración de estados financieros) y consecuente sistematización de procesos; lo cual aumenta la capacidad de control y la estandarización de los mismos; todo lo cual está dirigido en virtud de la satisfacción del cliente. Por consiguiente, el uso efectivo de estas herramientas debe estar acompañado de una estrategia tecnológica sostenible en el tiempo.

En sintonía con el cuarto y último objetivo específico, dedicado a **Proponer herramientas TIC que se pueden integrar en la gestión empresarial de la Panadería Aurami**, se constató que:

Aurami ha integrado un sistema de información (software) llamado Dropbox, que es una herramienta digital que le ha permitido a la Panadería almacenar y gestionar gran cantidad de información, especialmente el registro de procesos y operaciones para que los colaboradores tengan un panorama integral de lo que sucede en tiempo y real, y, por consiguiente, mejoren sus estrategias, productividad y ventas; de manera que se puede concluir que Aurami ha alcanzado el éxito gerencial a través de la integración de estos recursos.

Cabe aclarar que ninguno de los informantes claves mencionó ningún otro tipo de software o hardware de los que en este acápite se han enlistado; sin embargo, ello no niega la existencia de otras herramientas que se pueden integrar en la gestión empresarial de Aurami, a saber: *Trello, Suite de Google, Google Analytics, Hootsuite, Slack, CRM de Hubspot, Wordpress, Plink*; todos los cuales desembocan en la optimización de los recursos organizacionales por medio de la automatización de las tareas, mejora en procesos de planificación de presupuestos, marketing, procesos de recepción, despacho de mercancía y mayor satisfacción en los empleados, entre otras funcionalidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Avantel. (7 de marzo de 2020). *¿Qué tanto utilizas las herramientas digitales gratuitas?*

Obtenido de <https://www.avantel.co/blog/educacion/que-tanto-utilizas-las-herramientas-digitales-gratuitas/#:~:text=Las%20herramientas%20digitales%20son%20paquetes,necesidad%20que%20tenga%20el%20usuario>

Benedet, M. (30 de Abril de 2021). *Las TIC en el ámbito laboral*. Obtenido de

<https://blog.lemontec.com/las-tic-en-el-ambito-laboral-ventajas-ejemplos-y-tendencias/>

- Castillo Ruiz, M., & Acuña Lumbi, A. J. (2017). *Aplicación de las TIC en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí en el I semestre del año 2017*. Estelí: UNAN-MANAGUA. Recuperado el 23 de Septiembre de 2022, de <https://repositorio.unan.edu.ni/9901/>
- Ceballos Mora, K. M. (28 de Abril de 2018). *Tipos de tic más utilizadas por las empresas*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2022, de <https://es.slideshare.net/kevinmauricioceballosmora/tipos-de-tic-mas-utilizadas-por-las-empresas>
- Concepto Informático. (27 de Abril de 2020). *Tecnología moderna*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2022, de <https://www.conceptoinformatico.com/articulos/tecnologia-moderna/>
- Garrido, J. (2017). *Las TIC en la gestión empresarial*. Obtenido de <https://efiempresa.com/blog/efiempresa-capacitacion-del-personal/>
- González Ochoa, A. L., Machado Ramírez, J. G., Talavera Hernández, M. E., & Sevilla Rizo, A. (2020). *Influencia de las TIC en el proceso administrativo*. Estelí: Revista Científica FAREM-ESTELÍ. Recuperado el 18 de septiembre de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7367499>
- Grupo Bacolombia. (2021). *10 herramientas TIC para empresas: cuáles son las más usadas y para qué sirven*. Obtenido de <http://vendemas.plink.com.co/herramientas-tic-mas-usadas>
- Hernández Sampieri, R. (2008). *Los métodos mixtos*. México: Interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Herrero, J. M. (2012). *Libro Blanco de las TIC en el sector agroalimentario Sub Sector Panadero-Repuestero*. Madrid. Obtenido de https://issuu.com/cyl_digital/docs/panadero_repostero-libro_blanco_tic
- Jarquín Hernández, J. P. (2013). *Innovación tecnológica en el proceso producción de la panadería y repostería Belén, Matagalpa, 2013*. Matagalpa. Obtenido de <https://1library.co/document/zww31m1z-innovacion-tecnologica-proceso-produccion-panaderia-reposteria-belen-matagalpa.html>
- Montenegro, Y., Aguirre, A., & Canales, G. (24 de enero de 2017). *Estrategias para la implementación de TICs en la empresa Repuestos Mairena Flores, Estelí*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/5155/1/17901.pdf>
- Ortega, C. (sin fecha de sin fecha de sin fecha). *Investigación aplicada: definición, tipos y ejemplos*. Recuperado el 26 de Enero de 2023, de www.questionpto.com/blog/es/investigacion-aplicada/
- Pérez, R., Ríos, M., Muñoz, C., & Espada, M. (2020). Factores externos e internos que determinan el nivel de Ereadiness. *International Journal of Professional*, 72-85.

- Ramírez Rojas, J. L. (2009). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*. Recuperado el 4 de Enero de 2015, de uv.mx/iiesca: <http://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>
- Reyes, J. D. (06 de Febrero de 2013). *Las TIC en el entorno comercial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/02/06/las-tics-y-la-gestion-empresarial/>
- Riquelme, M. (25 de Junio de 2012). *Metodología de la Investigación (definición y conceptos)*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/metodologia-de-la-investigacion/>
- Sastre Castillo, M. Á. (2009). *Diccionario de Dirección de Empresas y Marketing*. Madrid : Editorial del Economista.
- Sordo, A. I. (21 de Diciembre de 2020). *¿Qué es la comunicación empresarial? introducción completa*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2022, de <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-empresarial>
- Sy Corvo, H. (14 de Abril de 2021). *Factores internos y externos de una empresa*. Recuperado el 15 de Octubre de 2022, de <https://www.lifeder.com/factores-internos-externos-empresa/>.