



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

Tema:

Aplicación de las TIC en la Gerencia Empresarial de Cubas Eléctrica
S.A. del municipio de Estelí en el I semestre del año 2017

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

Licenciado en la carrera de Administración de Empresas

Autores

Arlington Junior Acuña Lumbí

Marbely Castillo Ruiz

Tutores

MSc. Flor Idalia Lanuza Gámez

MSc. Alberto Cayetano Sevilla Rizo

Estelí, 16 de diciembre 2017



VALORACIÓN DOCENTE

A través de la presente hago constar que: Acuña Lumbí Arlington Junior y Castillo Ruiz Marbely, estudiantes del V año de la carrera de Administración de Empresas finalizaron su trabajo investigativo en el tema: " Aplicación de las TIC en la Gerencia Empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí en el I semestre del año 2017".

Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones. Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindadas en pre defensa, defensa final y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes a la aplicación de las TIC en la gerencia empresarial. Además, la amplia literatura científica relacionada con el tema indicado evidencia que ocupa un lugar importante entre los desarrollos recientes de la Administración de Empresas.

Además, se realizó el artículo científico el cual abarca los elementos necesarios para ser presentado. Por consiguiente, valoro que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa y, por lo tanto, está listo para ser entregado ante la institución rectora.

Dado en la ciudad de Estelí a los diecisiete días del mes de enero del 2018.

Atentamente.

MSc. Flor Idalia Lanuza Gámez

Docente FAREM – Estelí

MSc. Alberto C. Sevilla Rizo

Docente FAREM-Estelí

AGRADECIMIENTO

Los autores de esta investigación agradecen el presente trabajo metodológico, especialmente a:

Dios:

Por regalarnos la vida y permitirnos culminar este trabajo investigativo. Asimismo, porque siempre está con nosotros en los buenos y malos momentos, cuando más pensamos en darnos por vencidos, fue él quien estuvo ahí para darnos la paciencia, fuerza y perseverancia para continuar.

Nuestros padres:

Símbolo de grandeza, quienes han sido un vivo ejemplo a seguir, sin los cuales no se hubiese hecho realidad este gran logro. Les agradecemos porque gracias al apoyo moral que siempre nos brindaron pudimos cumplir las metas planteadas.

Nuestros profesores:

Por compartir sus conocimientos y regalarnos el pan de la enseñanza, especialmente, un efusivo agradecimiento a nuestra estimada maestra MSc. Flor Idalia Lanuza Gámez y maestro MSc. Alberto Cayetano Sevilla Rizo, por el valioso tiempo que dedicaron para ayudarnos a culminar nuestro trabajo investigativo y por estar siempre dispuestos a apoyarnos en lo que fuese posible.

Cubas Eléctrica S.A.:

Por apoyarnos en la realización de nuestro trabajo de tesis, por estar siempre dispuestos a proporcionarnos la información necesaria para poder culminar con la presente investigación.

DEDICATORIA

Toda nuestra dedicación, esfuerzo y empeño impreso en el tratamiento de este trabajo investigativo se lo dedicamos efusivamente a:

Dios:

Por darnos la dicha de tener a nuestras familias y demás personas que han contribuido en este largo camino al éxito.

Nuestros Padres:

Por todo el amor y apoyo incondicional que nos han brindado, por creer en nosotros y darlo todo por vernos alcanzar nuestras metas, priorizando siempre nuestro bienestar.

Nuestros Profesores:

Porque nada de esto fuese posible si no existiesen ustedes, personas dispuestas a darlo todo porque otros aprendan y sean mejores personas. Así también, porque desinteresadamente se comprometen con la patria a formar profesionales de bien, con altos valores éticos y comprometidos con lograr una mejor sociedad.

Tema Delimitado:

Aplicación de las TIC en la Gerencia Empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí en el I semestre del año 2017

Línea Número 2: Innovación y emprendimiento

La presente investigación se desarrollará bajo la línea de innovación y emprendimiento y se enmarcará en el tema de Innovación en la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME)

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3 PREGUNTAS PROBLEMAS	4
1.4 JUSTIFICACIÓN	5
II. OBJETIVOS.....	7
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
III. MARCO TEÓRICO	8
3.1 SOCIEDAD ANÓNIMA	8
3.1.1 <i>Antecedentes.</i>	8
3.1.2 <i>Concepto.</i>	9
3.1.3 <i>Características generales de la sociedad anónima.</i>	10
3.1.4 <i>Contrato social.</i>	11
3.1.5 <i>Formas de constitución.</i>	11
3.1.6 <i>Estatutos.</i>	11
3.1.7 <i>El Capital de la sociedad anónima.</i>	12
3.1.8 <i>Los órganos de la sociedad anónima.</i>	16
3.1.9 <i>Ciertos derechos y obligaciones de la sociedad y socios.</i>	18
3.1.10 <i>Disolución.</i>	18
3.1.11 <i>Otros conceptos.</i>	19
3.2 GERENCIA EMPRESARIAL	23
3.2.1 <i>Concepto.</i>	23
3.2.2 <i>Funciones de los gerentes.</i>	23
3.3 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....	30
3.3.1 <i>Concepto.</i>	30
3.3.2 <i>Características de las TIC.</i>	30



3.3.3 Oportunidades que brindan las TIC.	31
3.3.4 Términos que se usan en las TIC.	32
3.3.5 TIC en el comercio.....	34
3.3.6 Concepto de sistema de información de empresa.....	34
3.3.7 La evolución de la empresa y las TIC.....	35
3.3.8 Cómo los sistemas de información transforman los negocios.	36
3.3.9 Ventajas competitivas y los sistemas de información.	37
3.3.10 Otros conceptos.....	38
IV. SUPUESTO	41
4.1 SUPUESTO	41
4.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS	42
V. DISEÑO METODOLÓGICO	46
5.1 TIPO DE ESTUDIO.....	46
5.2 UNIVERSO DE ESTUDIO	47
5.3 MUESTRA.....	47
5.3.1 Criterios de selección de la muestra.....	47
5.4 TIPO DE MUESTREO	47
5.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
5.5.1 Entrevista.....	47
5.5.2 Guía de observación.....	48
5.5.3 Análisis Documental.	48
5.6 ETAPAS DE INVESTIGACIÓN.....	48
5.6.1 Investigación documental.	48
5.6.2 Elaboración de instrumentos.	49
5.6.3 Trabajo de campo.....	49
5.6.4 Elaboración del Informe final.	50
VI. RESULTADOS	51
6.1 OBJETIVO UNO	51
6.1.1 Historia.....	51
6.1.2 Áreas de negocios.	53



6.1.3 Valores.....	53
6.1.4 Organización.....	54
6.1.5 Satisfacción al cliente.	55
6.1.6 Beneficios económicos y sociales de sus operaciones.....	56
6.1.7 Organigrama de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.	58
6.1.8 Misión.	60
6.1.9 Visión.....	60
6.2 OBJETIVO DOS	61
6.2.1 Aplicación de las TIC.	61
6.2.2 Herramientas TIC que se utilizan.....	62
6.2.3 Beneficios de las TIC.	63
6.2.4 Gerencia facilitada por las TIC.....	64
6.2.5 Impacto de las TIC en las actividades gerenciales.	65
6.2.6 Contribuciones de las TIC.....	66
6.2.7 Fomento de las TIC en la elaboración innovadora de nuevos planes estratégicos.	67
6.2.8 Las TIC como una fortaleza en Cubas Eléctrica S.A.	68
6.2.9 Oportunidad por la implementación de las TIC.....	69
6.2.10 Actualización en TIC en Cubas Eléctrica S.A.	70
6.3 OBJETIVO TRES.....	71
6.3.1 Eficiencia en el uso de las TIC.....	71
6.3.2 Factores que facilitan la aplicación de las TIC.....	71
6.3.3 Barreras en la introducción de nuevas TIC.....	72
6.3.4 Mejores prácticas en la gerencia por medio de las TIC.	73
6.3.5 Mejoras en las estrategias por medio de las TIC.....	74
6.4 OBJETIVO CUATRO	75
6.4.1 Nuevas TIC en la gerencia.	75
6.4.2 Importancia que se da a las TIC en la gerencia.....	76
6.4.3. Adaptación a los cambios en las TIC.....	77
6.4.4 Uso de las TIC para aumentar la competitividad en Cubas Eléctrica S.A..	77
6.4.5 Matriz FODA	79



VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	82
VIII. CONCLUSIONES	85
IX. RECOMENDACIONES.....	87
X. BIBLIOGRAFÍA	88
XI. ANEXOS.....	92
11.1 GUÍA DE OBSERVACIÓN	92
11.2 PREGUNTAS DE ENTREVISTA	96



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz FODA (elaboración propia)..... 79



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama de Cubas Eléctrica S.A. sucursal Estelí..... 59

I. INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han cambiado al mundo. Afectando a las sociedades en los ámbitos económicos, políticos, sociales, empresariales, culturales, etc. Es así que, con el paso de los años, estas tecnologías se han intensificado, obligando a la sociedad a adaptarse, en algunos casos para evitar ser perjudicados y otras veces para maximizar los beneficios de estas.

Por lo antes referido, los autores de la investigación han considerado a bien tratar el tema: Aplicación de las TIC en la Gerencia Empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí en el I semestre del año 2017.

En particular, en el ámbito empresarial, se han producido una serie de transformaciones relevantes en que las Tecnologías de la Información y la Comunicación han incidido de manera significativa en la gerencia de las organizaciones.

Si bien es cierto, las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones, estas son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, etc.).

La gerencia en las organizaciones, producto de las Tecnologías de la Información y Comunicación han presentado grandes cambios, permitiéndoles a los gerentes aplicar procesos administrativos más eficientes y eficaces.

La presente investigación posee la siguiente estructura:

Capítulo I: Presenta los antecedentes, planteamiento del problema, preguntas problemas y justificación de este escrito.

Capítulo II: Objetivos: Generales y específicos, que sirvieron de base para la sustentación teórica de la investigación.

Capítulo III: Marco teórico: 3 ejes: Sociedad Anónima, Gerencia Empresarial y Tecnologías de la Información y la Comunicación, que son considerados las bases teórico-científicas del tratamiento del tema en estudio.

Capítulo IV: Prescribe el supuesto al que se rige la investigación.

Capítulo V: De manera ordenada y sistemática se presenta la operacionalización de los objetivos, que brinda una visualización esquelética de los macro temas abordados en el proceso inquisitivo.

Capítulo VI: Puntualiza los resultados a los que se llegó después de la aplicación de instrumentos de investigación.

Capítulo VII: Aquí se analizan los resultados obtenidos, a posteriori de la reducción de información.

Capítulo VIII: En este acápite se sintetizan las principales conclusiones que generó el tratamiento del tema en estudio, la cual está regida por los objetivos específicos propuestos y el análisis de resultados.

Capítulo IX: En este capítulo se brindan Recomendaciones de considerable importancia para tomarse en cuenta dentro del escenario que sirvió de foco de investigación.

Capítulo X: En este, se presentan las referencias bibliográficas que dan fe y objetividad a las bases teóricas y científicas que se plasmaron en el escrito, todas ellas insertadas y guardadas bajo la Normativa APA.

1.1 Antecedentes

Como parte del proceso investigativo, se realizó una búsqueda de temas relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), a través de diferentes fuentes de información, en sitios web y de biblioteca.

Los reportes de investigación consultados son trabajos recientes, con menos de cinco años de realización, en ellos se citan datos bibliográficos correspondientes al tema en cuestión y a posteriori se señala el objetivo general de cada investigación y las conclusiones principales.

Estudio I:

En la Biblioteca de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua “Urania Zelaya” de la Facultad Regional Multidisciplinaria en Estelí se encontró una única tesis, siendo esta la siguiente:

Dávila Olivas, Ruiz Hernández, & Tórrez (2014) realizaron una investigación denominada “Inclusión de TIC para la contribución al crecimiento económico de las MIPYME madera mueble en el municipio de Estelí, II semestre 2014”, para optar al título de Licenciatura en Economía, presentado a la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí, la cual tuvo como objetivo general proponer estrategias de inclusión de las TIC para la contribución al crecimiento económico de las MIPYME en el sector madera mueble, en el municipio de Estelí en el II período del 2014, llegando a la conclusión que el uso de las diferentes redes sociales como parte de las TIC permitieron a la empresa darse a conocer en el mercado sin tener que realizar una gran inversión.

La tesis que se realiza se diferencia de esta, porque tiene un enfoque en el impacto económico o macro de las TIC, mientras la presente, se realiza con un enfoque administrativista de estas tecnologías.

Estudio II:

Alonso Valenzuela (2016) realizó una investigación denominada “Tecnología de la Información y la Comunicación como estrategias de marketing y su contribución a la competitividad del sector turístico hotelero del municipio de Estelí en el I semestre del 2016” para optar al título de Máster en Gestión, Sostenibilidad y Calidad de las Mipymes, presentado en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí, teniendo como conclusión que los hoteles apuestan por la publicidad por medio de las redes sociales y hacen uso de Gmail Marketing considerando que estos medios son más eficientes en términos de costos.

Esta se diferencia de la tesis en estudio, porque se hizo con un enfoque en mercadeo de las TIC, mientras esta, se realiza con una orientación a los aspectos gerenciales.

1.2 Planteamiento del Problema

En el mundo actual, caracterizado por la competitividad empresarial y los cambios radicales y constantes, las organizaciones deben de desarrollar cada una de las herramientas con que cuenten para aumentar así, las posibilidades de lograr éxito en sus actividades.

Las empresas en Nicaragua se enfrentan a una variedad de desafíos económicos, políticos, jurídicos, entre otros, por lo que deben de saber aprovechar cada uno de los elementos con los que interactúa, entiéndase esto, como aquellas herramientas que deben de usarse para el cumplimiento de sus objetivos, entre ellos, recursos humanos, materiales, tecnológicos, etc.

Las organizaciones actuales que pretenden ser exitosas deben tener en consideración cuán importante son las Tecnologías de la Información y la Comunicación para el desarrollo exitoso de sus actividades.

Algunas empresas han comprendido la importancia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para el logro óptimo de sus metas, mientras que otras se han alejado de esta tendencia, por lo que resulta importante conocer el impacto que tiene el uso y no uso de estas tecnologías.

Con relación a Cubas Eléctrica S.A., existen ciertos indicios de la aplicación de estas, pero resulta necesario conocer el impacto que produce la aplicación de las mismas en la mejora continua de esta organización.

Al igual que la mayoría de las empresas del sector construcción, eléctrico y comercial, Cubas Eléctrica S.A. está luchando por ser una de las más eficientes y participativas en el municipio de Estelí. Para lograrlo, ésta necesita aplicar las TIC en todos los ámbitos, de modo que pueda alcanzar un crecimiento constante y un mejoramiento en efectividad gerencial de la organización.

La gerencia empresarial es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de los objetivos de la organización, que además permite la prestación de

servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Si la aplicación de las TIC no opera con efectividad, los departamentos que requieran de ellas, no podrán operar satisfactoriamente y traerá como consecuencia que las empresas sean sometidas a la minimización de las utilidades, pérdida de competitividad, entre otros.

Pregunta problema general/directriz

La presente investigación requiere de la necesidad de visualizar la aplicación de Tecnologías de la Información y la Comunicación en Cubas Eléctrica S.A., por tal razón, se plantea la siguiente pregunta directriz que guiará la investigación:

¿De qué manera incide la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Gerencia Empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí en el I semestre del año 2017?

1.3 Preguntas Problemas

1. ¿Cómo está conformada Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí?
2. ¿Cómo el uso de las TIC contribuye en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A.?
3. ¿Qué oportunidades brindan las Tecnologías de la Información y la Comunicación a Cubas Eléctrica S.A.?
4. ¿Qué TIC podría aplicar Cubas Eléctrica S.A. de manera que mejore la gerencia empresarial?

1.4 Justificación

Las tendencias tecnológicas han cambiado la manera de hacer negocios. En algunos sectores se han creado nuevas oportunidades para las empresas, pero en otros, han tenido un efecto contrario, quizás en menor medida y con cierto retraso.

Es indiscutible que, las Tecnologías de la Información y la Comunicación han permitido desarrollar nuevos horizontes para las organizaciones, han concedido el acceso al conocimiento, la información y las comunicaciones; elementos cada vez más importantes en la interacción económica y social de los tiempos actuales.

Ante este escenario de la aplicación de Tecnologías de la Información y la Comunicación en las empresas, se plantea esta investigación con el propósito de desarrollar un análisis de cómo las TIC han incidido en la estrategia de las organizaciones, especialmente en el caso de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.

Por lo expuesto, resulta necesaria la elaboración de esta investigación, porque permitirá determinar el uso eficiente de las TIC en las organizaciones en la búsqueda exitosa del logro de los objetivos que estas presentan. También es importante por medio de este escrito descubrir los principales beneficios que obtienen aquellas cuando se adaptan plenamente a las TIC.

Es fundamental conocer las tendencias de uso de las TIC para una empresa en el momento oportuno, pertinente y adecuado, porque permite a las mismas superar a sus competidores e ir delante de ellos en la gerencia empresarial.

Al conocer el efecto de las TIC se podrá en Cubas Eléctrica S.A. tener en cuenta ciertas consideraciones del uso efectivo de estas, y de este modo, tomar decisiones en cuanto a cuáles serán las estrategias a seguir para mejorar la gerencia de la organización y lograr competitividad en el difícil mundo empresarial.

Por medio de este estudio se identificará como las TIC inciden en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A., y sentará las bases para la propuesta de propuestas en la aplicación de las TIC.

Actualmente, no existe un estudio a nivel local de como las TIC contribuyen en la gerencia empresarial, por lo que este estudio servirá como base teórica tanto a las MIPYMES como a las grandes empresas, para la incorporación de las TIC en su estrategia de mejora de la gerencia empresarial.

Así mismo, existe la necesidad de modernizar los sistemas de gerencia empresarial de las empresas de manera que haya una mejora del servicio y que contribuya a la mejora de la calidad direccional.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

- Valorar la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Gerencia Empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí en el I semestre del año 2017.

2.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar a Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.
- Analizar cómo el uso de las TIC contribuye en la Gerencia Empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.
- Identificar las oportunidades que brindan las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.
- Proponer alternativas de incorporación de las TIC que contribuya en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.

III. MARCO TEÓRICO

Las bases teóricas-científicas que fundamentan esta investigación, proporcionará al lector una idea más clara acerca del tema en estudio. Por ende, esta investigación presenta 3 ejes principales los cuales son: la Sociedad Anónima, la Gerencia Empresarial y las Tecnologías de la Información y Comunicación.

3.1 Sociedad Anónima

3.1.1 Antecedentes.

Los autores de la investigación han considerado pertinente dar un esbozo general con respecto a la Sociedad Anónima (S.A.) y sus antecedentes. Para ello, se cita al Abogado y Notario Público Orúe Cruz (2008), quien resume lo que sigue:

La opinión más admitida con respecto al nacimiento de las sociedades anónimas, afirma que Holanda es la cuna de estos organismos, cuya función económica ha sido de enorme importancia desde su nacimiento. Los viajes holandeses de exploración comercial comenzaron a finales del siglo XVI. En 1595, Cornelio Van Houtman consiguió de nueve comerciantes de Amsterdam cuatro barcos, setenta cañones y doscientos cincuenta hombres: con estos medios llega a Madagascar, a Malaca, a las Islas de la Sonda y Java, de donde regresa triunfalmente dos años después.

El entusiasmo despertado fomentó la formación de otras compañías y la realización de nuevos viajes, uno de los cuales, el de Oliver Van Nort, daba la vuelta al mundo entre 1593 y 1600. Inicialmente, las compañías que organizaron estos viajes, eran empresas ocasionales que se disolvían después de concluidos y se repartían los beneficios. Pero, parece ser que para responder a la decisión de Isabel de Inglaterra de agrupar a todos los comerciantes de Londres que traficaban con las Indias, en 1600, los Estados Generales de Holanda acordaron unificar las compañías comerciales; siendo constituida la Compañía de las Indias Orientales el 20 de marzo de 1602, a través de la fusión de ocho compañías existentes, las cuales, a partir de este momento, dejaron de llamarse “compañías”, para denominarse “cámaras”; la unión de ellas será administrada por setenta y tres directores, y más tarde, por 17 directivos asistidos por

un consejo de 60 miembros que representaban proporcionalmente a las ocho “cámaras” originarias.

El capital de esta compañía de las Indias se componía de más de seis millones de florines, en acciones de 2,000; la suscripción por 21 años, con posibilidad de retirarla al final de onceavo, se efectúa en tres plazos y fue pública, adquiriendo todos los visos de un movimiento nacional; se permitió, incluso, la agrupación de ciudades o de provincias para aportar determinadas sumas, lo cual daba derecho a tener un administrador en la compañía. Ésta pagaba al Estado una renta anual del 3 por 100 sobre todas las mercancías exportadas, estando libres de impuestos las que se importaban en su lugar.

Como todas estas compañías nacieron al amparo de la protección gubernativa, bajo forma de privilegios y monopolios, con derecho no sólo de comercio, sino de descubrir tierras y tomar posesión de ellas, mantener flotas armadas y ejército, acuñar moneda, etc. Se estableció en el orden jurídico el principio de que ninguna sociedad anónima podrá ser legalmente constituida, sino con la expresa autorización de reyes o parlamentos. (págs. 144-142)

3.1.2 Concepto.

Conviene ahora, abordar aspectos conceptuales que atañen al estudio de la Sociedad Anónima.

La Ley de Sociedades Anónimas de España conceptualiza lo siguiente en el artículo 1: “En la sociedad anónima el capital, que estará dividido en acciones, se integrará por las aportaciones de los socios, quienes no responderán personalmente de las deudas sociales” (Ministerio de la Presidencia, 2010, pág. 12).

Según el Código de Comercio de la República de Nicaragua (C.C.) en su artículo 201 expresa que: La Sociedad Anónima es una persona jurídica formada por la reunión de un fondo común, suministrado por accionistas responsables sólo hasta el monto de sus respectivas acciones, administradas por mandatarios revocables, y conocida por la designación del objeto de la empresa. (Asamblea Nacional de la República de Nicaragua, 1914, pág. 29)

Orúe Cruz (2008) identifica los elementos característicos de la sociedad anónima: La existencia de un capital social dividido en acciones e integrado por las aportaciones de los socios, no se trata de una sociedad de trabajo, requiere del aporte en dinero o bienes por el socio, el capital se divide en cuotas o partes llamadas acciones, incorporadas en un título valor; un segundo elemento, la no responsabilidad de éstos por las deudas de la sociedad, es decir, no hay responsabilidad personal del socio por las deudas sociales, solamente hay responsabilidad del patrimonio social; un tercer elemento se refiere a que la sociedad se rige democráticamente, prevaleciendo la igualdad de derechos y el régimen de mayorías. (págs. 142-143)

3.1.3 Características generales de la sociedad anónima.

En tanto, la abogada y notario público Navas Mendoza (2008) puntualiza las características destacables de la Sociedad Anónima, lo que profundiza el tratamiento del estudio de la misma, helas aquí:

1. Su capital se divide en partes ideales llamadas “Acciones”. A su vez la función del capital es la de privilegiar las tenencias accionarias por sobre las cualidades individuales de los miembros de la compañía.

2. La responsabilidad de los socios se limita al valor de sus aportes, salvo algunas excepciones.

3. La sociedad funciona sobre la base de un sistema pluriorgánico, ya que están disociadas la administración (a cargo del Directorio), el gobierno (a cargo de la Asamblea) y la fiscalización que dependerá del Consejo de Vigilancia.

4. Los derechos de los accionistas se hallan detalladamente reglamentados. (págs. 289-290)

Seguidamente, es de sumo interés el abordaje de lo concerniente a contrato social, formas de constitución, estatutos, capital social (para su estudio se retoma la postura de Cruz (2008) y Mendoza (2008) y aspectos inherentes a él, acción, órganos de la Sociedad Anónima, ciertos derechos y obligaciones de la sociedad y socios y la disolución:

3.1.4 Contrato social.

El contrato de sociedades es un contrato plurilateral, caracterizado por la posibilidad de que en él intervengan tres o más personas; existencia de un número determinado de partes; las voluntades de las partes están encaminadas hacia un fin común. Entendiendo fin común como el hecho de que las partes persiguen un mismo objeto de construir la sociedad. El contrato societario debe "celebrarse para utilidad común de las partes".

El contrato de sociedad es un contrato de organización, el contrato societario es de tipo organizativo ya que mediante él los fundadores ponen bienes en común para lucrar con las resultas de especulación. A través del contrato social se estructura la forma en que ha de realizarse la explotación, los derechos y deberes de los socios, composición y jurisdicción de los órganos sociales, etc. Se trata de un contrato societario, de naturaleza mercantil, determinado por el artículo 122 del Código de Comercio. (Orúe Cruz , 2008, pág. 143)

3.1.5 Formas de constitución.

El Código de Comercio prevé dos sistemas de constitución de la S.A.: la simultánea y la sucesiva.

Es simultánea, cuando se constituye ante notario por medio de escritura pública, artículo 202 C.C., siendo la forma más sencilla de constitución. Se constituye con un mínimo de dos personas, conteniendo dicha escritura además sus estatutos.

Es sucesiva, cuando la constitución se realiza por suscripción pública, artículo 216 C.C., debiendo cumplir con determinadas formalidades.

En ambos casos, deberá cumplir con los requisitos de validez establecidos en el artículo 124 C.C. Si se omite algunos de los requisitos, es causa de nulidad del contrato y se declara a pedimento de cualquier socio, artículo 125 C.C. (Ibídem pág. 144)

3.1.6 Estatutos.

Los estatutos constituyen la ley de la sociedad, y contendrán por tanto los datos de la sociedad y las normas de su organización. Además, contendrá las atribuciones de

los directivos, de los vigilantes, de la junta ordinaria y extraordinaria, el derecho de los socios a conocer el empleo de los fondos sociales; determinar la participación cualificada que se requiere para reducir o aumentar el capital social, disolución o modificación de la sociedad, artículo 203 C.C.

El artículo 23 C.C.S. señala que los estatutos de la sociedad deberán contener las cláusulas de la escritura social, cuando no están comprendidos en la misma; desarrollarán los principios establecidos en tales cláusulas y no podrán contradecirlos en forma alguna.

Los estatutos se otorgarán en la escritura de constitución o en acto posterior, pero deberán ambos estar inscritos en el Registro Mercantil para que la sociedad anónima adquiera su personalidad jurídica, artículo 204 C.C. (Ibídem pág. 146)

3.1.7 El Capital de la sociedad anónima.

El capital social corresponde al valor total de las aportaciones realizadas o prometidas por los socios; es la masa de bienes con la cual se constituye una sociedad mercantil. Dicha aportación al capital social comprende los bienes o derechos patrimoniales susceptibles de valoración económica, además de las aportaciones dinerarias, por tanto, se excluye la aportación de trabajo o los servicios, artículo 124 C.C. numeral 7.

El capital de la S.A. se considera dividido teóricamente en un número "N" de partes de igual valor que son las acciones. La acción es, por lo tanto, la parte en que está dividido el capital, de forma que la sumatoria de cada acción tiene que ser igual al monto total del capital. Las acciones están representadas por medio de títulos que sirven para acreditar y transmitir la calidad y los derechos de los socios.

Los derechos de los socios de la S.A. están incorporados en el documento llamado acción, sin el cual no pueden ejercerse. La elección del valor nominal de la acción es absolutamente libre, es decir queda a criterio de las partes, señala el artículo 254 C.C., que se entiende que cada acción da derecho a un voto. (Ibídem pág. 147)

El capital social no solo constituye un elemento fundacional que se debe expresar en el instrumento constitutivo de la compañía, sino que también es un elemento funcional, en la medida en que, si no existe una correlación permanente entre aquel y el objeto social, resulta absolutamente imposible la constitución de la sociedad.

Desde una perspectiva general, existen al menos dos grandes nociones de capital. La primera de ellas alude a su concepción vulgar, identificando al conjunto de bienes o al patrimonio que se utiliza en el giro comercial. Se trata de una noción más bien económica, que difiere del concepto de capital que prevalece en materia de sociedades.

Una segunda noción, que da origen a la noción jurídica de capital social se obtiene a través de la diferencia entre Capital Social y Patrimonio Social. (Navas Mendoza, 2008, pág. 302)

3.1.7.1 Diferencia entre capital social y patrimonio social.

Capital Social: Es la cifra permanente de la contabilidad, no necesita tener equivalente en el patrimonio social; sólo en el momento inicial de la sociedad puede haber coincidencia formal entre el patrimonio y el capital, pero puede no coincidir realmente con el valor real del patrimonio de la sociedad. O sea, que es el presupuesto fundamental de la existencia de la sociedad anónima, forma parte del pasivo de la sociedad, es la deuda que tiene la sociedad frente a sus socios; no exigible hasta que no haya un saldo favorable.

El Patrimonio Social: Es el capital efectivo de la sociedad, es el fondo de bienes traducibles a valor patrimonial que tiene la sociedad en un momento dado, es la cuantía que varía según la marcha del negocio. En los beneficios no distribuidos aumentan al activo, sin que el capital que se ha fijado en el contrato social, sea por esto aumentado.

En resumen, se podría decir lo siguiente:

El Capital Social: Es diferente al activo social, el capital social puede ser superior o inferior al activo social. Los elementos de que se compone el activo social disminuyen o aumentan cambiando de valor. Es posible también que ciertos bienes del capital

perezcan. Los beneficios no distribuidos aumentan el activo, sin que el capital que se ha fijado en el contrato social sea por esto aumentado. El capital social puede aumentarse por la admisión de más socios, pero, para realizar esta modificación al contrato necesita del consentimiento de todos los accionistas. Los beneficios aumentan el activo social y no el capital social que está fijo por el contrato. (Ibídem pág. 303)

3.1.7.2. Función del capital social en la sociedad anónima.

1) Garantía de los acreedores. Sirve para mantener una correspondiente masa de valores como patrimonio neto, constituyendo de este modo la garantía mínima de los mismos.

2) Fijan el grado de participación de los accionistas en las utilidades y en las pérdidas. Cuando los miembros de la sociedad son simples inversionistas y no tienen acceso a la administración de la sociedad, la única garantía de que no se violarán sus derechos resulta del hecho de que se mantenga la consistencia del capital social y se lo aplique al cumplimiento del objeto de la compañía.

3) Defensa del capital. Prohibición rotunda a la sociedad que restituya las aportaciones a los accionistas. La Sociedad no tiene obligación de comprar las acciones a los socios. El principio de no reembolso es un principio rector en la Sociedad Anónima según el artículo 240 C.C. (Ibídem pág. 304)

3.1.7.3 La acción de la sociedad anónima.

El capital social de las sociedades anónimas está dividido en un número predeterminado de partes iguales denominadas “acciones”. Consecuentemente, cada acción es una porción alícuota del capital, y en razón de ello tiene un valor aritméticamente correspondiente a una fracción de éste, por lo que todas han de ser de igual monto.

La sociedad anónima es capital y a este capital se le da la forma de persona jurídica y al dividir el capital en acciones, esta persona jurídica estará representada en títulos valores o acciones que establecen el estatus jurídico del socio. (Ibídem, pág. 306)

El Arto. 224 del Código de Comercio expresa: “El capital de las sociedades Anónimas se divide en acciones de igual valor, y éstas confieren a sus poseedores iguales derechos, a no ser que se haya estipulado lo contrario al constituirse la sociedad”. (Asamblea Nacional de la República de Nicaragua, 1914, pág. 32)

Las acciones pueden ser nominativas, al portador y remuneratorias, artículo 225 C.C. La acción es al portador cuando el nombre de sus titulares no consta en ellas, reputándose propietarios al portador de la misma, esta acción se transfiere por la simple entrega del título.

La acción es nominativa cuando consta en ellas el nombre de su titular, la transferencia se perfecciona mediante la inscripción de la misma en el registro que lleva la sociedad emisora. (Orúe Cruz , 2008, págs. 149-150)

En relación al contenido de la acción, se considera lo establecido en el artículo 226 C.C.:

1. Denominación de la sociedad, domicilio, duración.
2. Fecha de constitución o inscripción, datos de inscripción, nombre del notario que la autorizó.
3. Nombre del socio cuando las acciones son nominativas.
4. El importe del capital autorizado o pagado y el número total y el valor nominal de las acciones, el valor nominal del título.
5. La serie, número y clase de acción, con indicación del número total de acciones que ampara.
6. La firma de los directivos que conforme la escritura de constitución deba de suscribir el documento.
7. Si es remuneratoria expresará que no está sujeta a pagos.

3.1.8 Los órganos de la sociedad anónima.

Artos. 243-262 del Código del Comercio. La Sociedad Anónima como entidad jurídica dotada de personalidad, necesita valerse de órganos para el despliegue de su actividad interna y externa, los órganos sociales son personas investidas por la ley de la función de manifestar la voluntad del ente o de ejecutar y cumplir esa voluntad, desarrollando las actividades jurídicas necesarias para la consecución de los fines sociales.

La Sociedad Anónima se regula por tres clases de órganos:

1. La Junta General de Accionistas: órgano deliberante que expresa con sus acuerdos la voluntad social.
2. Los Administradores: órgano ejecutivo encargado de la gestión permanente de la sociedad y de representar a la misma en sus relaciones con terceros.
3. EL órgano de Fiscalización y Vigilancia: de la gestión administrativa realiza su función a través del examen y revisión de las cuentas sociales.

3.1.8.1 La junta general de accionistas.

Es una reunión de accionistas, la integran los socios quienes pueden asistir personalmente o por medio de representantes. Es una reunión convocada y no espontánea, que se celebra con una convocatoria previa. La reunión tiene como finalidad la de deliberar y decidir. Los acuerdos que deben tomarse han de ser sobre asuntos previamente determinados por el orden del día, las decisiones se toman por mayoría de votos, la junta de este modo funciona bajo el principio democrático de la mayoría de capital. Los asuntos a tratar en la Junta han de ser de naturaleza social, o sea relativos a la sociedad. Se reúnen en el domicilio de la sociedad y oficinas principales del domicilio social o donde todos estén presentes.

La Junta General es un órgano necesario que no puede faltar en ninguna sociedad anónima, con carácter no permanente, ya que los accionistas solo se reúnen en Junta esporádicamente.

3.1.8.2 La junta directiva.

Las facultades de los administradores son de: 1) gestión y 2) representación. El arto. 243 (C.C.) expresa: “La administración de la Sociedad Anónima estará confiada a una Junta Directiva nombrada por la Junta General o conforme lo disponga la escritura social”.

El Arto. 244 (C.C.) establece que la elección de la Junta Directiva se hará entre los socios, por tiempo fijo y determinado que no exceda de diez años. Los Gerentes no forman parte del directorio y pueden ser nombrados no accionistas. Los administradores son nombrados por la Junta General de Accionistas.

Los miembros de la Junta Directiva son los mandatarios de la Sociedad que tiene por misión representarla y ejecutar las operaciones en su nombre. Son responsables por los actos practicados en contra de la ley, de los estatutos o de las disposiciones de las Juntas Generales. Para que se obligue a la sociedad se requiere obrar dentro de las Facultades de sus poderes.

Una vez nombrados, tienen una autoridad propia fundada en la ley y pueden resistir a las resoluciones ilegales de la asamblea. No pueden delegar sus facultades por consiguiente no pueden hacerse representar por apoderados deben ejercer personalmente sus funciones.

3.1.8.3 Órgano de fiscalización y vigilancia.

Los vigilantes no son parte de la Junta Directiva es un fiscal o supervisor, generalmente es un tercero ajeno a la Sociedad Anónima o puede ser un accionista. Tienen las atribuciones que determinen los Estatutos siéndoles en todo caso aplicables de los Artos. 293 y 295 C.C.

Entre las obligaciones de los miembros está el hecho de que deben presentar a la Junta General un informe de las irregularidades e inexactitudes que haya reconocido en los inventarios y balances, también pueden exponer los motivos que se opongan a la distribución de los dividendos propuestos por el socio o socios gestores.

Un mes antes de la celebración de las Juntas Generales estarán a disposición de los accionistas en las oficinas de la sociedad el balance, inventario e informes del Consejo de vigilancia. La responsabilidad de los miembros del Consejo de vigilancia se limita a las responsabilidades de un mandatario conforme el derecho común. (Navas Mendoza, 2008, págs. 312-317)

3.1.9 Ciertos derechos y obligaciones de la sociedad y socios.

En cuanto a las obligaciones de los socios, no pueden exigir le devuelvan el valor de sus aportes mientras la sociedad subsista, arto. 240 C.C. No podrán compensar con otros derechos, acciones o créditos que tengan, las obligaciones derivadas del compromiso de pago (suscritas) de las acciones, arto. 242 C.C. Si contravienen la ley y recibieren cantidades o valores responderán de las obligaciones hasta la concurrencia de los valores, arto. 241 C.C.

Sobre los derechos de los socios, éstos tienen derecho, mientras la sociedad subsista, a percibir la ganancia líquida; puede convenirse que durante el período pre operacional se reconozcan intereses a tipo fijo por cantidades adelantadas, art. 240 C.C. El accionista lo que recibe de buena fe, a título de ganancia o interés no está obligado a devolverlo, arto. 241 C.C.

Sobre las obligaciones de la sociedad, la masa social responde de las obligaciones, estará compuesta de capital suscrito, beneficios acumulados y dividendos no repartidos. (Orúe Cruz , 2008, pág. 162)

3.1.10 Disolución.

Al tratar el tema de la disolución, se debe señalar que la doctrina realiza una diferenciación, al hablar de disolución parcial y de disolución total.

Existe disolución parcial cuando queda comprendida dentro del concepto general de disolución de los negocios jurídicos, o sea consiste en el hecho de la extinción del vínculo jurídico que liga a uno de los socios con la sociedad, cuando se da el retiro del socio, su exclusión o muerte.

La disolución como tal se entiende como un presupuesto jurídico de la extinción de las sociedades.

Declarada la disolución, la finalidad de la sociedad no es ya la explotación de su objeto social y la obtención de beneficios, sino la liquidación de las relaciones pendientes.

Las causas de disolución, se dividen en dos grupos, según estén o no previstos por los socios en el contrato, es decir, sean o no dependientes de la voluntad de los socios.

Dentro de las causas dependientes de la voluntad de los socios, se señala:

Transcurrido el tiempo porque hayan sido constituidas, no mediando prórroga, artos. 262, 268 C.C.; por la extensión o cesación del objeto; por acuerdo de los socios; por haberse realizado el fin propuesto, o no ser posible realizarlo; por la fusión con otras sociedades, cuando conforme al contrato de fusión no subsista una de ellas; por la disminución del capital en más de dos terceras partes, si los socios no efectuasen nuevas aportaciones que mantengan, por lo menos en un tercio el capital social; la realización de cualquiera de las causas de disolución establecidas en el contrato de sociedad o en los estatutos; cuando por más de seis meses exista un número de socios inferior a tres, si cualquiera de ello exige su disolución, arto. 270 C.C.

En cuanto a las causas establecidas por la Ley, menciono:

Por quiebra de la sociedad; los acreedores de una sociedad anónima podrán exigir su disolución, probando que posteriormente a la época de sus contratos, la mitad del capital se ha perdido, arto. 271 C.C.

En el Registro Mercantil se inscribirá la escritura que constituya o disuelva la S.A., en el libro segundo, arto. 13 C.C. (Ibídem págs. 168-169)

3.1.11 Otros conceptos.

En el tratamiento de esta investigación, es de sumo interés el abordaje de aspectos relacionados con la empresa en estudio, los cuales permitirán comprender la caracterización de Cubas Eléctrica S.A., de ellos se hace una breve descripción:

3.1.11.1 Historia.

La Real Academia Española señala al respecto, muy acertadamente, que es “la narración y exposición de los acontecimientos pasados y dignos de memoria, sean públicos o privados” (Real Academia Española, 2017).

3.1.11.2 Áreas de negocios.

Áreas de negocios o cartera de negocios “se define como el conjunto de negocios de una empresa. Los negocios se definen a partir de los productos o servicios que vende la empresa y los mercados a los que atiende” (Sastre Castillo, 2009, pág. 38).

3.1.11.3 Valores.

Los valores de una compañía son los patrones compartidos que sus miembros emplean para juzgar si han ayudado a la compañía a lograr su misión y alcanzar sus metas. Los valores que puede adoptar una compañía son cualquiera de los patrones siguientes: excelencia, estabilidad, previsibilidad, rentabilidad, economía, creatividad, moralidad y utilidad. (Jones & George, 2010, pág. 370)

3.1.11.4 Organización como función administrativa y parte del proceso administrativo.

Refiere Chiavenato (2001) que en este sentido, organización significa estructurar e integrar los recursos y los órganos encargados de su administración, relacionarlos y fijarles sus atribuciones.

La organización como función administrativa. Como tal, la organización es una actividad básica de administración: sirve para agrupar personas y estructurar todos los recursos organizacionales, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

Como función administrativa, la organización depende de la planeación, la dirección y el control para formar el denominado proceso administrativo, que constituye el encadenamiento e interrelación de todas las funciones administrativas.

Mediante la organización, la empresa reúne e integra sus recursos, define la estructura de los órganos que deberán administrarlos, establece la división de trabajo mediante la diferenciación, proporciona los medios de coordinar las diferentes actividades mediante la integración, define los niveles de autoridad y responsabilidad, etc. La organización representa todos los medios que la empresa utiliza para poner en práctica la planeación, la dirección y el control de la acción empresarial para alcanzar sus objetivos. (pág. 202)

3.1.11.5 Satisfacción al cliente.

“Respuesta emocional y cognitiva de un sujeto cuando se cumplen los requisitos previamente definidos para obtener un resultado respecto a una cuestión de interés” (Sastre Castillo, 2009, pág. 220).

3.1.11.6 Beneficios económicos y sociales de sus operaciones.

Sastre Castillo (2009) expone que beneficio económico o beneficio extraordinario se define como la diferencia entre el valor económico o de mercado de los fondos propios entre dos períodos. Se diferencia del beneficio contable en que considera los costes de todos los factores productivos, incluyendo el coste de los capitales propios. Los accionistas deciden invertir si la rentabilidad que esperan obtener es al menos igual a la que obtendrían de la mejor opción alternativa con un riesgo comparable. (pág. 27)

El mismo autor citado arriba, sobre beneficios sociales, expresa que, consiste en el uso y disfrute de los mismos, es igual para todos los trabajadores de la empresa, sin discriminación alguna por el puesto, nivel o status del trabajador. Se inscriben en la denominada política social de la empresa, nacida del deber general de protección del

empresario, y perfectamente diferenciada de la política retributiva o salarial. (Sastre Castillo, 2009, pág. 27)

3.1.11.7 Organigrama.

Conviene ahora conceptualizar la palabra Organigrama. Ésta es definida por el Diccionario de la Real Academia Española (2017), como “Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea”.

3.1.11.8 Misión organizacional.

Toda organización se crea para cumplir la finalidad de ofrecer un producto o un servicio a la sociedad. La misión representa esta finalidad o propósito. En otras palabras, la misión es la razón esencial de ser y existir de la organización y de su papel en la sociedad. La misión organizacional no es definitiva ni estática, pues experimenta cambios a lo largo de la existencia de la organización.

La misión incluye los objetivos esenciales del negocio. Cada organización tiene una misión específica de la cual se derivan sus objetivos organizacionales principales. (Chiavenato, 2001, pág. 49)

3.1.11.9 Visión organizacional.

Mientras la misión se refiere a la filosofía básica de la organización, la visión sirve para mirar el futuro que se desea alcanzar. La visión es la imagen que la organización define respecto a su futuro, es decir, de lo que pretende ser. Muchas organizaciones exponen la visión como el proyecto que les gustaría ser dentro de cierto periodo; por ejemplo, cinco años.

De esta manera, la visión organizacional indica cuáles son los objetivos que deben alcanzarse en los próximos cinco años, para orientar a sus miembros en cuanto al futuro que la organización pretende transformar. (Ibídem pág. 50)

3.2 Gerencia Empresarial

3.2.1 Concepto.

Koontz, Weihrich & Cannice (2012) afirman que “administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (pág. 4).

“Dicho en pocas palabras, administración es lo que hacen los gerentes. La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (Robbins & Coulter, 2005, pág. 7).

3.2.2 Funciones de los gerentes.

Koontz et al. (2012) exponen que según las nuevas ideas, los nuevos descubrimientos de investigación o técnicas, estas son: planear, organizar, integrar personal, dirigir o controlar. (pág. 30)

3.2.2.1 Planear.

3.2.2.1.1 Concepto.

Koontz et al. expone que al diseñar un ambiente para el desempeño efectivo y funcional de los individuos que trabajan en grupo, la tarea principal de un gerente es asegurarse de que todos comprendan tanto el proyecto a realizar como los objetivos del grupo y los métodos para alcanzarlos. Si se quiere que el esfuerzo del grupo sea efectivo, las personas deben saber lo que se espera que cumplan.

Esta es la función de la planeación, la base de todas las funciones gerenciales, que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados. (2012, pág. 108)

3.2.2.1.2 Tipos de planes.

Planes estratégicos. Centran su atención en el futuro (en su sentido más amplio) de la organización, e integran las demandas del ambiente externo y los recursos internos con las acciones que los administradores necesitan realizar para alcanzar los objetivos que la organización se propone a largo plazo.

Planes tácticos. Traducen los planes estratégicos en metas específicas para áreas particulares de la organización. Por consiguiente, sus marcos temporales tienden a ser más breves y su alcance de alguna forma es más reducido. Es decir, en vez de enfocarse a toda la organización, los planes tácticos por lo general centran su atención en un solo negocio dentro de la organización.

Planes operativos. Centran su atención en el corto plazo y traducen los planes tácticos en metas y acciones específicas para unidades pequeñas de la organización. En general, el corto plazo abarca doce meses o menos. Entre las tres clases de planes, éste es el menos complejo y sus efectos directos rara vez inciden más allá del departamento o unidad específica para el cual se desarrolló. (Hitt, Black, & Porter, 2006, pág. 271)

3.2.2.1.3 Importancia de la planeación.

Münch (2010) menciona que, través de la planeación se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización, por eso la planeación es el punto de partida del proceso administrativo. De esta forma, gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación.

Mediante la planeación se responde a las preguntas: ¿qué queremos?, ¿quiénes somos?, ¿hacia dónde nos dirigimos? De esta forma con la planeación se promueve la eficiencia, se optimizan recursos, se reducen costos y se incrementa la productividad al establecer claramente los resultados por alcanzar. (pág. 41)

3.2.2.2 Organizar.

3.2.2.2.1 Concepto.

Franklin Fincowsky, (2009) expone que “es la etapa en la que se define la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional” (pág. 4).

Koontz et al. (2012) la define como esa parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización, es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr las metas se asignen, en el mejor de los casos, a las personas más aptas para relizarlas. (pág. 30)

Münch Galindo (2007) expone que “la organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (pág. 45).

3.2.2.2.2 Importancia de la organización.

Münch afirma que el propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. En otras palabras: lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como para la atención y satisfacción de los clientes.

En esta etapa se definen las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías para lograr los objetivos de la empresa así como los sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo.

La organización implica múltiples ventajas que fundamentan la importancia de desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.

- Reduce los costos e incrementa la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad.

- Establece la arquitectura de la empresa.
- Simplifica el trabajo. (2010, pág. 61)

3.2.2.3 Integrar personal.

3.2.2.3.1 Concepto.

La integración de personal requiere cubrir y mantener cubiertos los puestos de la estructura organizacional. Esto se logra al identificar los requisitos de fuerza de trabajo; inventariar a las personas disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar y planear sus carreras; compensar y capacitar o, de otra forma, desarrollar candidatos u ocupantes actuales de puestos para que las tareas puedan cumplirse con efectividad y eficiencia. (Koontz et al., 2012, pág. 31)

3.2.2.3.2 Descripción general de los componentes de la administración de los recursos humanos.

Jones & George (2010) en su libro de Administración Contemporánea exponen breve y claramente la descripción general de los componentes de la administración de los recursos humanos.

Los gerentes utilizan el *reclutamiento y la selección*, primer componente de la administración de los recursos humanos, para atraer y contratar nuevos empleados que tengan las habilidades, las aptitudes y la experiencia que ayuden a la organización a alcanzar sus metas.

Después de reclutar y seleccionar a los empleados, los gerentes emplean el segundo componente, *la capacitación y el desarrollo*, para asegurarse de que los miembros de la organización, desarrollen las habilidades y destrezas que les permitan desempeñar sus puestos con eficacia ahora y en el futuro. La capacitación y desarrollo son un proceso continuo; los cambios en la tecnología y el entorno, así como en las metas y las estrategias de la organización, exigen a menudo que los integrantes de la organización aprendan nuevas técnicas y formas de trabajar.

El tercer componente, *la evaluación y la retroalimentación del desempeño*, tiene dos propósitos diferentes para la administración de los recursos humanos. Primero, la evaluación del desempeño puede brindar a los gerentes la información que necesitan para tomar buenas decisiones de recursos humanos, decisiones sobre cómo capacitar o adiestrar, motivar y recompensar a los miembros de la organización. Así, el componente de la evaluación y la retroalimentación del desempeño es una especie de *sistema de control* que se puede utilizar con la administración por objetivos.

Con base a las evaluaciones del desempeño, los gerentes determinan los *sueldos* de los empleados, parte del cuarto componente de un sistema de administración de los recursos humanos. Las *prestaciones*, como un seguro de gastos médicos mayores, son resultados que reciben los empleados por ser miembros de una organización.

Por último, pero no por ello menos importante, son las *relaciones laborales* que incluyen los pasos que dan los gerentes para establecer y mantener buenas relaciones de trabajo con los sindicatos que pudieran representar los intereses de sus trabajadores. (págs. 424-425)

Factores situacionales que afectan la integración de personal.

Koontz et al. (2012) mencionan al respecto que los externos incluyen el nivel educativo, las actitudes que prevalecen en la sociedad, las muchas leyes y reglamentos que influyen en la integración de personal de manera directa, las condiciones económicas y la oferta y demanda de administradores fuera de la empresa.

También hay muchos factores internos que la afectan, entre ellos las metas organizacionales, las tareas, la tecnología, la estructura de la organización, el tipo de personas contratadas por la empresa, la oferta y demanda de gerentes dentro de ésta, el sistema de compensaciones y los diversos tipos de políticas. (2012, págs. 289-290)

3.2.2.4 Dirección.

3.2.2.4.1 Concepto.

El fundamento de dirigir o liderar es el proceso de intentar influir en otras personas para alcanzar los objetivos organizacionales. Significa motivar a los subalternos, interactuando con ellos de manera eficaz en situaciones colectivas, y comunicándose de forma estimulante sobre los esfuerzos para cumplir sus tareas y alcanzar las metas organizacionales. (Hitt et al., 2006, pág. 26)

Para Münch Galindo (2007) “la dirección es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa” (pág. 51).

“La función de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo” (Koontz et al., 2012, pág. 386).

3.2.2.4.2 Etapas.

Continuando con Münch Galindo (2007), éste habla sobre las etapas de la dirección, siendo las siguientes:

Toma de decisiones. La toma de decisiones es el proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona, entre varias alternativas, el curso de acción óptimo.

Motivación. En su acepción más sencilla, motivar significa mover, conducir, impulsar a la acción. Tradicionalmente se ha considerado que la función del gerente es motivar al personal para que éste sea más productivo.

Comunicación. Es el proceso a través del cual se transmite y recibe información.

Liderazgo. El estilo de dirección o de liderazgo se refiere al conjunto de cualidades y técnicas que el gerente ejerce para dirigir a sus subordinados.

Sobre estas etapas el mismo autor que se citó menciona que es difícil establecer la secuencia de las etapas de la dirección, ya que a menudo se presentan al mismo tiempo. (págs. 51-53)

3.2.2.5 Control.

3.2.2.5.1 Concepto.

Hellriegel, Jackson, & Slocum exponen que se “refiere al proceso para garantizar que los comportamientos y las decisiones se apeguen a las normas de la organización y a los requisitos legales, incluidas sus reglas, políticas, procedimientos y metas” (2009, pág. 322).

Según Münch Galindo “el control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones,prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (2007, pág. 55)

“Es el proceso por el cual los gerentes monitorean y reglamentan la eficiencia y la eficacia con que una organización y sus miembros desempeñan las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales” (Jones & George, 2010, pág. 387).

3.2.2.5.2 Etapas.

Expone Münch Galindo que las etapas del control son: establecimiento de estándares, medición, corrección y retroalimentación.

Establecimiento de estándares. Un estándar es la unidad de medida que sirve como modelo, guía o patron, para efectuar el control.

Medición de resultados. La medición de resultados consiste en la aplicación de unidades de medida para evaluar la ejecución y los resultados.

Corrección. La corrección es la aplicación de medidas para eliminar las desviaciones o no conformidades en relación con los estándares.

Retroalimentación. La retroinformación consiste en la retroalimentación de los resultados obtenidos para efectuar mejoras en el proceso. (2007, págs. 56-57)

3.3 Tecnologías de la Información y la Comunicación

3.3.1 Concepto.

Para Castaño Pasiminio, Velandia Bedoya, e Idárraga Bucurú (2013) son las tecnologías de la Información y Comunicación aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma, también se considera un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información, para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos digitalizados.

Para todo tipo de aplicaciones, las TIC son medios y no fines. Por lo tanto, son instrumentos y materiales de construcción que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender, estilos y ritmos de los aprendices y así estar a la vanguardia del globo en un entorno bien desarrollado, permite tener ventajas sobre los diferentes accesos y nos brinda una mejor calidad de vida (pág. 7).

3.3.2 Características de las TIC.

Romero Mora, Saldívar Vaquera, Delgado Ibarra, & Sánchez Montúfar (2012, págs. 6-7) mencionan las siguientes características de las tecnologías de la información y la comunicación:

- Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación.
- Tienen mayor influencia y benefician en mayor proporción al área educativa, puesto que la hace más accesible y dinámica.
- Se les considera temas de debate público y político, pues su uso implica un futuro prometedor.
- Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de Internet y la informática.
- Afectan numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión (management).

- En América Latina destacan países como Argentina y México por utilizar las TIC en universidades e instituciones educativas; en Europa lo son España y Francia.

3.3.3 Oportunidades que brindan las TIC.

Las tecnologías de la información y la comunicación forman parte de la cultura tecnológica y con la cual se debe convivir de forma cotidiana. En este perfil, se hace necesario citar a Romero Mora et al. (2012) quienes manifiestan las oportunidades que brindan las TIC, a continuación se encuentran las siguientes:

- Ofrecen la posibilidad de ampliar capacidades físicas y mentales, además de incrementar las posibilidades de desarrollo social. Con las TIC se tiene fácil acceso a todo tipo de información, acerca de cualquier temática y formato (textos, imágenes y sonido), sobre todo a través de la televisión, la radio e Internet. Incluso no se puede dejar de mencionar que se cuenta con recursos técnicos como los CD-ROM, el DVD y el Blue ray, que permiten informarse de forma sencilla y amigable.
- Permiten realizar cualquier tipo de proceso de datos de manera rápida y confiable como la escritura y copia de textos, cálculos, creación de bases de datos, tratamiento de imágenes; todo ello a través de programas como procesadores de textos, editores gráficos, hojas de cálculo, gestores (administradores) de bases de datos, editores de presentaciones multimedia y de páginas Web, entre otros.
- Dan la oportunidad de tener canales de comunicación inmediata, con la posibilidad de difundir un sinfín de información y contactar con cualquier persona o institución del mundo.
- Los servicios de correo electrónico, de mensajería inmediata, los foros, las videoconferencias, los blogs y las wikis, entre otros, intensifican la programación de la información.
- Permiten almacenar grandes cantidades de información en pequeños dispositivos fáciles de transportar (discos duros portátiles, tarjetas de memoria, USB, etcétera).

- Ofrecen la oportunidad de automatizar tareas, con lo cual se puede obtener una programación de las actividades que se desea realicen las computadoras, desde el encendido de la luz en las casas hasta procesos más complejos como la regulación de la temperatura en los edificios "inteligentes".
- La interactividad, ya sea a través de videojuegos, materiales formativos multimedia o sistemas expertos específicos.
- Permiten homologar los códigos empleados para el registro de la información, lo que permite captar los datos, procesarlos, y convertirlos a un formato específico que se desea, ya sea en imagen, audio o texto.
- Son un instrumento cognitivo que potencia las capacidades mentales a través del uso de materiales didácticos en multimedia, y permite también el desarrollo de nuevas maneras de pensar, de observar situaciones y de analizarlas. (págs. 8-9)

3.3.4 Términos que se usan en las TIC.

Hoy resulta difícil imaginar lo que era para las personas de hace 100 años intercambiar información de un continente a otro. Realmente era muy difícil poder entrar en contacto con otras personas.

Como se sabe, hasta hace poco más de un siglo no existían el telégrafo, ni el teléfono, o el cine; menos aún, herramientas que ayudaran a organizar la información como lo hace hoy la computadora. Es por ello que, Romero Mora et al. (2012) nombran términos que se utilizan en las TIC:

Hardware: la expresión hardware tiene su origen en las palabras inglesas hard "duro" y ware "conjunto de elementos". Si se le da un significado a este anglicismo, se podría decir que hardware es el conjunto de elementos duros que conforman un equipo de cómputo.

Para entender esto de una manera más clara y sencilla, la parte externa de la computadora, la cual se puede ver y tocar, recibe el nombre de hardware.

Conceptualmente, todas las computadoras modernas son un sistema constituido por elementos cuyas funciones son específicas.

Software: la palabra software proviene de soft "blando o suave" y ware "conjunto de elementos", ambas pertenecientes al idioma inglés. Adecuado a la lengua española, el software son los elementos suaves que corresponden al sistema de cómputo.

En un sentido más técnico, software son todos los programas, aplicaciones o paqueterías, además de los lenguajes de programación, que hacen que la computadora funcione. El software le indica a la computadora qué hacer, cómo lo va hacer y cuándo lo va hacer.

Computadora: las computadoras son herramientas que se utilizan en una gran variedad de tareas. Están presentes en todas las áreas de la vida, y ahora es muy común encontrarlas en lugares de trabajo e investigación, en escuelas y hogares.

El valor de conocer sus contenidos, su funcionamiento y los conceptos básicos asociados de estas máquinas, radica en que eleva el desempeño y hace más eficiente el campo académico, profesional, laboral y personal.

Sistema: las computadoras tienen diversas partes que las conforman y las cuales interactúan entre sí, integrando un sistema. Un ejemplo son los elementos externos (hardware) que se enlazan con los elementos internos (software) para que la computadora o un videojuego funcionen adecuadamente.

Archivo: Toda la información que se transmite a la computadora se guarda en lo que se denominan archivos, los cuales se forman con base en un conjunto de información binaria; es decir, un microprocesador que funciona con dos signos al impulso de la energía eléctrica.

Estos signos son el 0 y el 1. Si hay energía, se aplica un 1, si no la hay se aplica un 0.

Informática: Desde tiempos muy remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de ordenar el conocimiento y la información que poseía. Primero lo hizo en piedras, luego en papiros, hasta llegar a la creación de las bibliotecas.

Computación: Para que la informática funcione de manera más eficaz debe apoyarse en el uso de las computadoras (del latín computare, calcular), que también se denominan ordenadores o computadores, y son máquinas electrónicas que reciben y procesan datos para convertirlos en información útil. (págs. 12-17)

3.3.5 TIC en el comercio.

Según Castaño Pasiminio et al. (2013) en la actualidad las TIC constituyen unos de los factores de innovación más importantes en cualquier empresa dada la elevada complejidad de las condiciones del entorno.

Así pues, existe una economía donde el conocimiento constituye al mismo tiempo un recurso estratégico y productivo, cualquier negocio exitoso no puede permanecer ajeno a los diversos conceptos de TIC.

Es por ello que, el uso de TIC que se realice marcará la diferencia entre el éxito y el fracaso de la organización. Ya que una adecuada utilización de las TIC puede conferir a la empresa la capacidad de alcanzar una visible ventaja competitiva sobre sus rivales, a la vez que le puede ayudar a mantener una rentabilidad cada día más amenazada.

Asimismo, través de la utilización de las TIC, la empresa puede conseguir incrementar la productividad, sobre todo al favorecer el establecimiento y fortalecimiento de las relaciones que mantiene con el exterior (pág. 15).

3.3.6 Concepto de sistema de información de empresa.

Guill, Guitart Hormigo, Joana, & Rodríguez definen en un sentido amplio que la expresión sistema de información son un conjunto de elementos interrelacionados (procesos de trabajo, activos técnicos de hardware, software y comunicaciones), que

permiten transformar los datos en información y conocimiento, poniendo todo ello a disposición de los empleados y directivos de la organización para actuar en consecuencia.

3.3.6.1 Definición del sistema planificación de recursos empresariales (ERP).

En la definición del sistema ERP se analiza la traducción de las siglas ERP: planificación de recursos empresariales.

Los "recursos empresariales" nos hablan de un conjunto de aplicaciones asociadas a los aspectos operativos o productivos de una empresa. La "planificación" es una trazabilidad de acciones organizadas para llegar a alcanzar un objetivo, de una forma metódica y, frecuentemente, con una gran amplitud.

3.3.6.2 Descripción del sistema ERP mediante sus rasgos más destacados.

- Tiene una gran capacidad de adaptación, de modularidad, de integración de la información con otros tipos de programas.
- Está diseñado para cubrir todas las exigencias de las áreas funcionales de la empresa, creando un flujo de trabajo (workflow) que permite agilizar los diferentes tipos de trabajo.
- Reduce las tareas repetitivas y facilita la comunicación entre todas las áreas que integran la empresa (incluso los socios de la cadena de suministro fuera de la organización), con la seguridad de disponer de unos datos correctos.
- Permite personalizar el sistema ERP según las necesidades específicas de cada empresa, hasta ciertos límites. (2011, pág. 24)

3.3.7 La evolución de la empresa y las TIC.

Guill et al. exponen que en la visión tradicional de una organización, cada departamento trabaja independientemente realizando las funciones asignadas de manera eficaz y eficiente. La introducción de las TIC en las empresas permitió automatizar tareas, facilitar gestiones y dar apoyo, aisladamente, a las actividades de

cada departamento. Esto provoca que cada departamento tenga su propio software incomunicado del resto.

Con este enfoque se tiene una visión parcial del funcionamiento de la organización. Esta fragmentación, separada por los diferentes sistemas de información, tiene un impacto negativo en la eficiencia y el rendimiento de la organización.

Nace una nueva forma de trabajar dentro de la organización, orientada al cliente y al resultado global de la misma: la visión por procesos. Con este nuevo enfoque, el funcionamiento de la empresa no es un conjunto aislado de actividades, sino una secuencia coordinada de actividades, con unas entradas y unas salidas en las que participan diferentes unidades organizativas (departamento comercial, departamento de producción, departamento administrativo, etc.).

La organización necesita comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos, pero la diversidad de programas de cada departamento continúa trabajando de forma aislada. Las TIC tienen que innovar para dar respuesta a la nueva necesidad de la empresa.

La mejora en la capacidad de almacenaje de la información, la instauración de la tecnología cliente/servidor y los nuevos sistemas operativos permiten romper la barrera de espacio y tiempo que dificultaba la comunicación y coordinación interna entre los diferentes departamentos o las áreas funcionales: nacen los sistemas ERP. (2011, págs. 27-28).

3.3.8 Cómo los sistemas de información transforman los negocios.

Laudon & Laudon (2012) expresan que se puede ver los resultados de estos gastos masivos a nuestro alrededor si se observa cómo es que las personas realizan negocios. En 2009 se abrieron más cuentas de teléfonos celulares (móviles) que líneas alámbricas (fijas) instaladas. Los teléfonos celulares, las BlackBerrys, los iPhones, el

correo electrónico y las conferencias en línea a través de Internet se han convertido en herramientas esenciales de negocios.

Los negocios buscaban detectar y responder con rapidez a la demanda cambiante de los clientes, reducir inventarios a los niveles más bajos posibles y lograr posiciones más altas de eficiencia operacional. Las cadenas de suministro se han vuelto más aceleradas, en donde empresas de todos los tamaños dependen del inventario justo a tiempo para reducir sus costos indirectos y llegar más rápido al mercado.

Puesto que el número de lectores de periódicos continúa en descenso, más de 78 millones de personas reciben sus noticias en línea. Alrededor de 39 millones de personas ven un video en línea a diario, 66 millones leen un blog y 16 millones publican mensajes en blogs, lo cual crea una explosión de nuevos escritores y formas de retroalimentación para los clientes que no existía hace cinco años (Laudon & Laudon, págs. 5-6)

3.3.9 Ventajas competitivas y los sistemas de información.

Existen muchos autores que se han dedicado a estudiar y escribir acerca de los SIS (strategic information systems, en español SIE: Sistemas de Información Estratégicos), muchos de ellos han definido este concepto de diversas maneras.

Para Wiseman citado por Cohen Karen & Asín Lares (2009), por su parte, considera los SIS como el uso de la tecnología de la información para apoyar o dar forma a la estrategia competitiva de la organización, a su plan para incrementar o mantener la ventaja competitiva o bien para reducir la ventaja de sus rivales. Además, los sistemas de información de una organización se clasifican en tradicionales o estratégicos. Los sistemas tradicionales tienen como objetivo cubrir las necesidades de automatización de las operaciones básicas, o generar información como apoyo para la toma de decisiones. (Sistemas transaccionales y sistemas de apoyo a las decisiones, respectivamente.).

Es importante entender el marco conceptual que hace que las tecnologías de información ayuden a las empresas en el desarrollo de ventajas competitivas, para lo cual a continuación se explican los fundamentos básicos para el desarrollo de ventajas competitivas.

Una ventaja competitiva es un conjunto de recursos valiosos que habilitan o permiten a la empresa el desarrollo de actividades de mejor manera y, normalmente, con menor costo que el competidor.

La visión estratégica de las TI (Tecnologías de la Información) como parte de las TIC, implica el desarrollo de mayores ventajas competitivas. En este sentido, los SIS pueden ser cualquier tipo de sistemas (transaccionales, de soporte a las decisiones), siempre y cuando ayuden a la empresa a obtener ventajas competitivas. Existen dos elementos que determinan el desarrollo de la estrategia de competencia de una empresa, por una parte las estrategias competitivas y por otra las fuerzas que influyen en la industria.

Una empresa puede permanecer y tener con éxito en el largo plazo si es capaz de enfrentar y desarrollar estrategias para confrontar las fuerzas que dan forma a la industria. Estas fuerzas, según Porter, son: poder de clientes, poder de proveedores, amenaza de nuevos entrantes, productos sustitutos y rivalidad de los competidores.

Otro elemento a comprender para analizar la posibilidad de sistemas estratégicos son las estrategias competitivas o alternativas para obtener ventajas competitivas o también llamados por Wiseman, impulsos estratégicos. (2009)

3.3.10 Otros conceptos.

Para proponer las alternativas de incorporación de las TIC en Cubas Eléctrica S.A. es necesario hacer un análisis del ambiente interno y externo en el que se desenvuelve la misma, así como la evaluación de estas, por tanto, es preciso hacer un esbozo del análisis FODA.

Los autores Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) aluden que durante muchos años el análisis FODA se ha utilizado para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una compañía; sin embargo, este tipo de análisis es estático y pocas veces lleva al desarrollo de estrategias alternativas claras basadas en él. Es común sugerir que las compañías deberían identificar sus fortalezas y debilidades, así como oportunidades y amenazas del ambiente externo, pero lo que a menudo se ignora es que combinar estos factores puede requerir distintas elecciones estratégicas.

Para sistematizar dichas elecciones se ha propuesto la matriz FODA, donde F representa las fortalezas, O las oportunidades, D las debilidades y A las amenazas. El modelo FODA inicia con la evaluación de las amenazas, porque en muchas situaciones una compañía emprende la planeación estratégica por una crisis, problema o amenaza percibidos.

Por tanto, se introdujo la matriz FODA para analizar la situación competitiva de una compañía, o incluso una nación, que lleve al desarrollo de cuatro series de alternativas estratégicas distintas. La matriz FODA tiene un alcance mayor y una importancia distinta que la matriz de portafolio de empresas, aunque la primera no reemplaza la segunda. Esta matriz ofrece un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita la comparación de amenazas y oportunidades externas respecto de las fortalezas y debilidades internas de la organización.

3.3.10.1 Cuatro estrategias alternativas.

Las estrategias se basan en el análisis de los ambientes externo (amenazas y oportunidades) e interno (debilidades y fortalezas):

1. La estrategia DA busca minimizar debilidades y amenazas, y se conoce como estrategia mini-mini (por minimizar-minimizar); puede requerir que la compañía, por ejemplo, establezca una coinversión, se reduzca o hasta se liquide.

2. La estrategia DO intenta minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades. Así, una empresa con debilidades en algunas áreas puede desarrollarlas desde el interior o adquirir las competencias necesarias (como tecnología o personas con las habilidades necesarias) en el exterior para aprovechar las oportunidades en el ambiente externo.

3. La estrategia FA utiliza las fortalezas de la organización para ocuparse de las amenazas en el ambiente. La meta es maximizar a las primeras y minimizar a las segundas. Así, una compañía puede usar sus fortalezas tecnológicas, financieras, gerenciales o de marketing para hacer frente a las amenazas de un nuevo producto introducido al mercado por su competidor.

4. La estrategia FO, que capitaliza las fortalezas de una compañía para aprovechar las oportunidades, es la más deseable; de hecho, la meta de las empresas es moverse desde otras posiciones en la matriz hacia ésta. Si tienen debilidades buscarán superarlas para convertirlas en fortalezas; si enfrentan amenazas lidiarán con ellas para poder enfocarse en las oportunidades. (2012, págs. 136-138)

Una vez que se han determinado las alternativas apropiadas, el siguiente paso de la planeación es evaluarlas y seleccionar la que mejor contribuya a la meta, que es el punto final de la toma de decisiones, aunque éstas también deben hacerse en los otros pasos de la planeación: al seleccionar metas, elegir premisas decisivas e incluso al seleccionar alternativas. (Ibídem pág. 156)

IV. SUPUESTO

4.1 Supuesto

La aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación proporcionan a Cubas Eléctrica S.A., los instrumentos y medios necesarios para lograr una gerencia exitosa.

4.2 Operacionalización de los Objetivos

Objetivos Específicos	Variables	Concepto	Categorización	Indicadores	Fuentes de información	Técnica/ instrumento
<p>1. Caracterizar a Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Características de Cubas Eléctrica S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad Anónima “es una persona jurídica formada por la reunión de un fondo común, suministrado por accionistas responsables sólo hasta el monto de sus respectivas acciones, administradas por mandatarios revocables, y conocida por la designación del objeto de la empresa” (2008, pág. 142). 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad Anónima 	<ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes. • Características generales. • Contrato social. • Formas de constitución. • Estatutos. • El Capital de la sociedad anónima. • La Acción de la sociedad anónima. 	<ul style="list-style-type: none"> • Libros • Administradora y Asistentes Administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista

			<ul style="list-style-type: none"> • Cubas Eléctrica S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> • Historia • Áreas de negocio. • Valores. • Organización. • Satisfacción al cliente. • Beneficios económicos y sociales de sus operaciones. • Organigrama. • Misión. • Visión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administradora y Asistentes Administrativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista
<p>2. Analizar cómo el uso de las TIC contribuye en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de TIC 	<ul style="list-style-type: none"> • Según Romero Mora et al. las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) “son un conjunto de técnicas, desarrollos y dispositivos avanzados, que integran funcionalidades de almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos” (2012, pág. 6). 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia Empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Funciones de los gerentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Libros • Administradora y Asistente Administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista

			<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologías de la Información y la Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Características. • Oportunidades • Términos que se usan en las TIC. • Concepto de sistema de información de empresa. • La evolución de la empresa y las TIC. • Cómo los sistemas de información transforman los negocios. • Ventajas competitivas y los sistemas de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Libros • Administradora y Asistentes Administrativas . 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista
--	--	--	--	---	--	--

<p>3. Identificar las oportunidades que brindan las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidades de las Tecnologías de la información y la comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad es el “momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo” (Real Academia Española, 2017). 	<ul style="list-style-type: none"> Micro computadoras Sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> Hardware actualizado Software actualizado World Wide Web 	<ul style="list-style-type: none"> Libros Administradora y Asistentes Administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> Guía de observación Entrevista
<p>4. Proponer alternativas de incorporación de las TIC que contribuya en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alternativas de incorporación de las TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> Cita la Real Academia Española que alternativa es “una opción entre dos o más cosas” (2001, pág. 65). 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis FODA 	<ul style="list-style-type: none"> Concepto Objetivo Actividades Tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> Libros Administradora y Asistentes Administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista

V. DISEÑO METODOLÓGICO

En este apartado se prescribe el tipo de investigación y el enfoque asumido; asimismo, el universo, muestra y muestreo de la misma; las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos y técnicas de investigación que resultan imperantes en todo proceso inquisitivo.

5.1 Tipo de Estudio

Según el nivel de conocimiento esta es una investigación aplicada porque se estudió la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí en el I semestre del año 2017.

Este estudio tiene un enfoque cualitativo porque trata de investigar acerca de la gerencia empresarial mediante la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación. Debido a que esta investigación estudia un problema partiendo de la causa efecto, se tomaron en cuenta elementos claves en la identificación del estudio, se considera que el más indicado para aplicar es el estudio descriptivo porque se hace una exposición de los eventos ocurridos dentro de la empresa y cuáles serían los posibles resultados de una buena o mala aplicación de las TIC en la gerencia empresarial como efecto de la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación.

Además, en la investigación se utiliza el método inductivo debido a que se tienen los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera enfocada al área de administración, por esta razón resulta factible estudiar la aplicación de las TIC en la gerencia empresarial de una empresa haciendo uso de la lógica y aplicar los métodos adquiridos para obtener las conclusiones al final de la investigación.

5.2 Universo de Estudio

La investigación está dirigida a la empresa Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí, la que representa la población de este estudio. En esta se pretende recopilar información y darle solución al problema planteado.

5.3 Muestra

La muestra está constituida por la información administrativa generada en el área de administración de Cubas Eléctrica S.A. específicamente los informes gerenciales del I semestre del año 2017, con los cuales se pretende conocer el efecto de las TIC en la gerencia empresarial.

5.3.1 Criterios de selección de la muestra.

Se tomaron en cuenta diferentes elementos para la determinación de la muestra:

- El conocimiento encontrado en colaboradores claves que poseen cargos direccionales en la organización.
- La disponibilidad de los colaboradores del área de administración para atender la entrevista.
- La experiencia y dominio de información del entrevistado.

5.4 Tipo de Muestreo

El muestreo es no probabilístico, concretamente por conveniencia o intencional, debido a lo ventajoso que resulta aplicar la investigación a las personas que poseen o concentran la información de mayor importancia para los resultados.

5.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

5.5.1 Entrevista.

Según el Diccionario Básico de la Lengua Española entrevista es la “reunión de dos o más personas para tratar de algún asunto” (2001, pág. 542).

En esta investigación que tiene como universo de estudio a Cubas Eléctrica S.A., se decidió concentrar la entrevista en tres personas, debido a la disposición de los informantes claves para la accesibilidad de la información de la aplicación de las TIC en la gerencia empresarial de la empresa, siendo estos Administradora y Asistentes Administrativas.

5.5.2 Guía de observación.

Según refiere (Ortiz , 2004) guía de observacion es un “instrumento de la técnica de observación; su estructura corresponde a la sistematicidad de los aspectos que se prevé registrar acerca del objeto (fenómeno) observable” (pág. 75).

5.5.3 Análisis Documental.

En la realización del trabajo investigativo de campo es necesario utilizar esta técnica, pues, consiste en la selección y recopilación por medio de la lectura y crítica de materiales bibliográficos, de bibliotecas, centros de documentación e información.

5.6 Etapas de Investigación

5.6.1 Investigación documental.

Durante esta etapa se procedió inicialmente a la elección del problema de investigación, una vez seleccionado el problema se constituyó el tema delimitado de investigación.

Establecido el tema delimitado, fue necesario asistir a las instalaciones de la empresa para plantearles el tema que se requería estudiar y conocer si esta estaba disponible para servir de apoyo en la investigación.

Una vez obtenida la disposición de la organización, se indagaron diferentes fuentes de información, entre ellas, libros, world wide web, tesis, documentos de world wide web y el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española para la elaboración del marco teórico y operacionalización de los objetivos.

Este paso permitió formar un análisis comparativo del mundo teórico y el práctico.

5.6.2 Elaboración de instrumentos.

Durante esta etapa se procedió a la realización de las diferentes preguntas que estructuraron la entrevista, tomando en consideración que éstas condujeran a obtener la información más importante y conveniente a la investigación.

La entrevista se preparó a través de preguntas fáciles de entender para evitar que los entrevistados dieran respuestas desviadas a la información buscada. Es importante mencionar que se avisó con anticipación a los entrevistados sobre el día que se llegaría a realizar el proceso investigativo para que estos se prepararan y brindaran la información más conveniente.

5.6.3 Trabajo de campo.

Este comprendió la parte ejecutiva de la investigación. Iniciando con la elaboración de las diferentes técnicas e instrumentos indispensables para la obtención de los resultados buscados.

En un primer momento se aplicaron directamente las entrevistas dirigidas a Administradora y Asistentes Administrativas de Cubas Eléctrica S.A. con la intención de conocer aspectos generales y particulares de importancia para los resultados de la investigación.

Es importante destacar que las entrevistas se caracterizaron por la amplitud y profundidad de los conocimientos de las personas entrevistadas, permitiendo obtener información de alta confiabilidad.

Como segundo paso, se realizó una guía de observación con la que se pretendió registrar la información del objeto de estudio a fin de conocer aquellos fenómenos que pudieran aclarar información obtenida durante la entrevista la cual estaba dirigida al gerente y personal de Cubas Eléctrica S.A.

5.6.4 Elaboración del Informe final.

Una vez recolectados los datos a través de la entrevista y la guía de observación se procedieron a identificar y analizar la información que permitió dar respuesta a los objetivos planteados y concluir el estudio.

La información se ordenó a perfil de tesis, basado en una guía definida por la FAREM-Estelí de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua para la presentación del trabajo final de investigación.

VI. RESULTADOS

Se procede a elaborar los resultados de la investigación donde se abordan algunos conceptos para facilitar la interpretación de esta parte del escrito. Luego, se presentan respuestas obtenidas en las entrevistas aplicadas al personal de la empresa Cubas Eléctrica S.A y para finalizar se hace un pequeño comentario sobre los resultados obtenidos.

6.1 Objetivo Uno

El objetivo uno de la investigación fue el siguiente: *Caracterizar a Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.*

Para lograr esto se obtuvo toda la información necesaria acerca de la organización mediante entrevistas y guía de observación.

6.1.1 Historia.

6.1.1.1 Definición conceptual.

La Real Academia Española señala al respecto, muy acertadamente, que es “la narración y exposición de los acontecimientos pasados y dignos de memoria, sean públicos o privados” (Real Academia Española, 2017).

6.1.1.2 Resultados de entrevistas.

La primera pregunta que se realizó a los miembros de la organización fue la siguiente: ¿Cómo inicia Cubas Eléctrica S.A.?

Al respecto Rodríguez González (2017), quien tiene el cargo de administradora en la sucursal de Cubas Eléctrica S.A. en el municipio de Estelí contextualizó lo siguiente:

Cubas Eléctrica S.A. fue fundada en el año 2004 por un visionario que llegó a Nicaragua en el año 1997, Oscar Obidio Cubas Castro quien inició en Honduras y creció en el negocio de la electricidad.

En el año 2003 inicia a prestar los servicios de forma independiente como brigada de emergencia a una empresa contratista de Unión Fenosa en la zona norte del país en el municipio de Jalapa.

En el año 2004 se inician las operaciones en la zona norte también de forma independiente como supervisor de una empresa contratista de Unión Fenosa en la zona en los departamentos de Nueva Segovia, Madriz y Estelí, durante este año y a inicios del siguiente (año 2005) se hace una ampliación de la cobertura de los servicios prestados en los departamentos de Matagalpa y Jinotega.

En el mes de noviembre del año 2004 se constituye legalmente la compañía Cubas Eléctrica S.A, presentada y registrada en el Registro Público Mercantil de Nueva Segovia, año en el que también se ejecuta el proyecto de electrificación del nuevo mercado en el municipio de Somoto.

En el año 2008 se amplía nuevamente a los servicios de construcción y venta de materiales eléctricos.

Torres Jarquín (2017) quien labora como asistente de administración en Cubas Eléctrica S.A. para la sucursal del municipio de Estelí agrega que nace en la ciudad de Estelí, bajo los conceptos reinantes de aquel entonces, de cómo hacer comercio y de brindarles servicios integrales en electricidad a sus clientes.

Las fronteras de Cubas Eléctrica S.A. se fragmentaron y comenzaron a crecer incursionando poco a poco en otros departamentos, abriendo nuevas y funcionales sucursales (Masaya, Matagalpa, Juigalpa) ...

6.1.1.3 Análisis de pregunta.

Cubas Eléctrica S.A. es una empresa joven en el mercado que ha logrado crecer y posicionarse en Nicaragua a través de las diferentes áreas de negocios.

6.1.2 Áreas de negocios.

6.1.2.1 Definición conceptual.

Áreas de negocios o cartera de negocios “se define como el conjunto de negocios de una empresa. Los negocios se definen a partir de los productos o servicios que vende la empresa y los mercados a los que atiende” (Sastre Castillo, 2009, pág. 38).

6.1.2.2 Resultados de entrevistas.

Como segunda pregunta se realizó la siguiente: ¿Cuáles son las principales áreas de negocio de Cubas Eléctrica S.A.?

Rivas Benavides (2017) quien es asistente en administración de Cubas Eléctrica S.A. para la sucursal del municipio de Estelí sostiene que “las principales áreas de negocio están en la ingeniería, construcciones de redes eléctricas y comercialización de materiales eléctricos.”

Agrega, además, Rodríguez González (2017) “Proyectos en baja y media tensión y servicio de equipo pesados”.

6.1.2.3 Análisis de pregunta.

Sus áreas de negocios son diversificadas, es decir, la fuente de sus ingresos no depende únicamente de un negocio específico, sino, de varios negocios.

6.1.3 Valores.

6.1.3.1 Definición conceptual.

Los valores de una compañía son los patrones compartidos que sus miembros emplean para juzgar si han ayudado a la compañía a lograr su misión y alcanzar sus metas. Los valores que puede adoptar una compañía son cualquiera de los patrones siguientes: excelencia, estabilidad, previsibilidad, rentabilidad, economía, creatividad, moralidad y utilidad. (Jones & George, 2010, pág. 370)

6.1.3.2 Resultados de entrevistas.

Para conocer los valores que existen en la organización fue necesario realizar la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los valores de Cubas Eléctrica S.A.?

Según expresó Torres Jarquín (2017) un valor muy presente dentro de la organización es el “compromiso con la calidad en todos los procesos”.

Adiciona a lo anterior Rivas Benavides (2017) quien manifestó que “la empresa tiene muchos valores que la caracterizan como una empresa líder, tiene credibilidad que es la fuerza de Cubas Eléctrica S.A., confianza que es el propósito, innovación, alto nivel de exigencia, Integridad y responsabilidad Social”.

6.1.3.3 Análisis de pregunta.

En Cubas Eléctrica S.A. el nivel de exigencia es muy alto para todos sus trabajadores, a fin de garantizar la ejecución más óptima de todas las tareas.

6.1.4 Organización.

6.1.4.1 Definición conceptual.

Jones & George (2010) manifiestan que organizar es el proceso por el cual los gerentes establecen la estructura de las relaciones de trabajo entre los empleados para que puedan alcanzar las metas de la organización de manera eficiente y eficaz. La estructura organizacional es el sistema formal de tareas, puestos y relaciones entre ellos que determina la forma en que los empleados deben usar los recursos para alcanzar las metas organizacionales. (pág. 345)

6.1.4.2 Resultados de entrevistas.

Determinar la estructura de la organización es de mucha importancia para conocer las funciones que realiza el personal, es por ello que se realizó la siguiente pregunta: ¿Cuál es la distribución organizativa de la empresa?

Expresa Torres Jarquín (2017) que Cubas Eléctrica S.A. está conformada por socios que son miembros de la familia Cubas Laínez, como accionista mayoritario se encuentra el Señor Oscar Obidio Cubas Castro. Específicamente en la sucursal de la ciudad de Estelí está a cargo el Ingeniero Jorge Isaac Cruz Toruño quien se desempeña como el gerente y está conformada por 56 trabajadores permanentes.

Amplía en ese mismo sentido Rodríguez González (2017) que existe un gerente de sucursal quien es el encargado de coordinar las áreas de negocios de la empresa, principalmente proyectos eléctricos. Además, existe una responsable administrativa que es la encargada de la administración en general de la empresa donde se desempeñan actividades de recursos humanos, financieros y contables.

Se encuentra también en la sucursal, un responsable de almacén que se encarga de coordinar las entradas y salidas de materiales en coordinación con la parte de ventas que es dirigida por una responsable.

6.1.4.3 Análisis de pregunta.

En la sucursal de Estelí no se cuenta con un único liderazgo, sino que este es compartido entre dos personas, un hombre y una mujer, el gerente de sucursal se orienta principalmente a asuntos de gestión de proyectos de electrificación privada y venta de materiales eléctricos, en tanto, la segunda, principalmente a los aspectos contables y financieros de la organización.

6.1.5 Satisfacción al cliente.

6.1.5.1 Definición conceptual.

“Respuesta emocional y cognitiva de un sujeto cuando se cumplen los requisitos previamente definidos para obtener un resultado respecto a una cuestión de interés” (Sastre Castillo, 2009, pág. 220).

6.1.5.2 Resultados de entrevista.

La razón de ser de cualquier empresa son sus clientes, razón por la cual se decidió preguntar: ¿Cuáles son las principales características con las que estas áreas de negocios satisfacen a sus clientes?

Rivas Benavides (2007) afirma que una de las principales características con las que Cubas Eléctrica S.A. satisface a sus clientes es porque “brinda al público en general productos de calidad y de marcas reconocidas”.

Entre las principales características con las que Cubas Eléctrica S.A. satisface a sus clientes es a través de las estrategias competitivas, se ofertan los productos con precios competitivos (precios especiales a mayoristas), entrega inmediata del producto al cliente, la calidad de sus productos debido a que la empresa comercializa marcas internacionales y de prestigio.

Además de la amplia variedad de promociones en la compra de productos y asesoría, oferta servicios integrales en construcción eléctrica así se expresó al respecto Torres Jarquín (2017).

6.1.5.3 Análisis de pregunta.

Definitivamente el principal atractivo de las áreas de negocios de Cubas Eléctrica S.A. radican en su capacidad de ofrecer buenos precios a sus clientes, debido a que compra grandes cantidades a proveedores internacionales lo que le permite disminuir costos.

6.1.6 Beneficios económicos y sociales de sus operaciones.

6.1.6.1 Definición conceptual.

Sastre Castillo (2009) expone que beneficio económico o beneficio extraordinario se define como la diferencia entre el valor económico o de mercado de los fondos propios entre dos períodos. Se diferencia del beneficio contable en que considera los costes de todos los factores productivos, incluyendo el coste de los capitales propios.

Los accionistas deciden invertir si la rentabilidad que esperan obtener es al menos igual a la que obtendrían de la mejor opción alternativa con un riesgo comparable. (pág. 27)

El mismo autor citado arriba, sobre beneficios sociales, expresa que, consiste en el uso y disfrute de los mismos, es igual para todos los trabajadores de la empresa, sin discriminación alguna por el puesto, nivel o status del trabajador. Se inscriben en la denominada política social de la empresa, nacida del deber general de protección del empresario, y perfectamente diferenciada de la política retributiva o salarial. (2009, pág. 27)

6.1.6.2 Resultados de entrevistas.

En este punto se buscó como la empresa contribuye a través de sus operaciones en aspectos sociales y económicos en la sociedad, tanto a los clientes, trabajadores y otras personas. Para obtener respuesta al respecto se realizó la siguiente pregunta: ¿Qué beneficios económicos y sociales han surgido a través de las actividades de las áreas de negocios de Cubas Eléctrica S.A. en la sociedad?

Rivas Benavides (2017) abarcó que, con relación a los clientes, ha beneficiado en gran manera a todas aquellas personas que andan buscando precios favorables y buena atención, ya que la empresa se caracteriza por ser líder en esos asuntos.

Con respecto a los trabajadores, hay un beneficio que no cualquier empresa lo brinda, son los valores cristianos, por otra parte, en lo económico, la empresa otorga préstamos a las personas que lo solicitan, ya sea por una emergencia o necesidad.

Complementado lo anterior Rodríguez González (2017) refirió que uno de los principales beneficios producto de las operaciones de la empresa es que “ayuda a la comunicación a través de la instalación de energía eléctrica en las torres de telefonía celular ubicadas en todo el país”.

Para finalizar este punto y exponiendo un aspecto importante, Torres Jarquín (2017) mencionó que “en la construcción de los proyectos de electrificación se

respetan todos los aspectos legales y sobre todo ambientales de manera que no afecte el medio ambiente”.

6.1.6.3 Análisis de pregunta.

Un punto importante a destacar, además de la generación de empleos y precios bajos a sus clientes, son los préstamos que se realizan en la empresa a sus trabajadores sin ningún interés, lo que les brinda mayores oportunidades de crecimiento en todas las áreas de sus vidas.

6.1.7 Organigrama de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.

La empresa cuenta con un organigrama general y uno para cada municipio, por ser el estudio del municipio de Estelí se procede a presentar el siguiente organigrama:

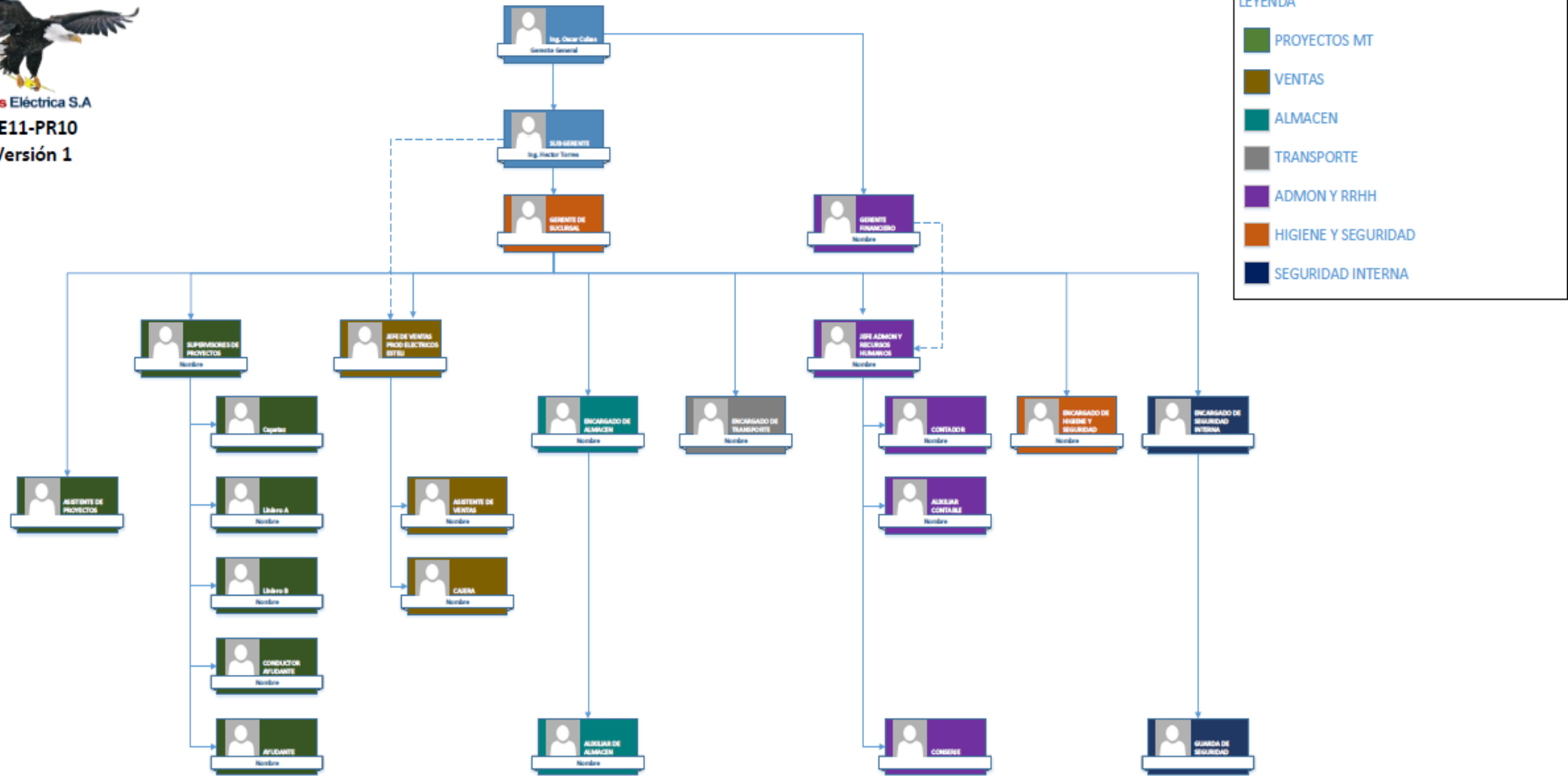


Ilustración 1 Organigrama de Cubas Eléctrica S.A. sucursal Estelí

6.1.8 Misión.

6.1.8.1 Definición conceptual.

Toda organización se crea para cumplir la finalidad de ofrecer un producto o un servicio a la sociedad. La misión representa esta finalidad o propósito. En otras palabras, la misión es la razón esencial de ser y existir de la organización y de su papel en la sociedad. La misión organizacional no es definitiva ni estática, pues experimenta cambios a lo largo de la existencia de la organización.

La misión incluye los objetivos esenciales del negocio. Cada organización tiene una misión específica de la cual se derivan sus objetivos organizacionales principales. (Chiavenato, 2001, pág. 49)

6.1.8.2 Resultados de entrevistas.

Somos la empresa privada nicaragüense, homologada (licencia) por Gas Natural - FENOSA que asegura el transporte eficaz de energía eléctrica. Además, brindar el asesoramiento/consultoría técnica y adecuada en cada uno de estos campos ofreciéndoles proyectos con soluciones confiables, eficientes y segura. También brinda servicios de comunicaciones y otros servicios asociados con efectividad y sostenibilidad. (Cubas Eléctrica S.A., 2017)

6.1.8.3 Análisis de pregunta.

La razón de ser de Cubas Eléctrica S.A. tiene un impacto significativo en la sociedad, debido a que sus actividades de electrificación permiten el desarrollo económico y social de los nicaragüenses.

6.1.9 Visión.

6.1.9.1 Definición conceptual.

Mientras la misión se refiere a la filosofía básica de la organización, la visión sirve para mirar el futuro que se debe de alcanzar. La visión es la imagen que la organización define respecto a su futuro, es decir, de lo que pretende ser.

Muchas organizaciones exponen la visión como el proyecto que les gustaría ser dentro de cierto periodo; por ejemplo, cinco años.

De esta manera, la visión organizacional indica cuáles son los objetivos que deben alcanzarse en los próximos cinco años, para orientar a sus miembros en cuanto al futuro que la organización pretende transformar. El concepto de visión remite necesariamente al concepto de objetivos organizacionales. (Ibídem pág. 50)

6.1.9.2 Resultados de entrevistas.

Garantizar a nivel nacional y regional que nuestras soluciones integrales, nos permiten transmitir, conducir, transformar y controlar la energía eléctrica, con productos y servicios de calidad para el bienestar de las personas. Nuestros años de experiencia, la motivación y capacitación de nuestro recurso humano, respaldan nuestro trabajo. (Cubas Eléctrica S.A., 2017)

6.1.9.3 Análisis de pregunta.

La empresa aspira a liderar el mercado regional centroamericano en el sector de la electricidad, para lograr esto, primero se esta posicionando de manera muy fuerte en Nicaragua.

6.2 Objetivo Dos

Como objetivo dos se planteó lo siguiente: *Analizar cómo el uso de las TIC contribuye en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.*

6.2.1 Aplicación de las TIC.

6.2.1.1 Definición conceptual.

Romero Mora, et al. (2012) expone que “las Tecnologías de la Información y la Comunicación son un conjunto de técnicas, desarrollos y dispositivos avanzados, que integran funcionalidades de almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos” (pág. 10).

6.2.1.2 Resultados de entrevistas.

Respecto a este punto se pretendió conocer si efectivamente en la empresa se aplicaban las TIC en sus actividades, razón por la cual se procedió a preguntar lo siguiente: ¿Se aplican con frecuencia las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A.?

Rivas Benavides respondió con relación a la pregunta que “si, se aplican con frecuencia porque el trabajo que se realiza en la empresa Cubas Eléctrica S.A. depende en gran manera de un buen funcionamiento de las TIC” (2017).

Rodríguez González (2017) complementó expresando que existe un centro informático en la sede central en Managua donde se diseñan, implementan y evalúan los sistemas informáticos que apoyarán a los gerentes y todo el personal de la empresa para que desempeñen sus actividades de manera más eficiente en la consecución de los resultados.

6.2.1.3 Análisis de pregunta.

Existe en la empresa un sistema que permite mejorar la eficiencia, es decir, calidad, disminución de errores, agilización y seguridad.

6.2.2 Herramientas TIC que se utilizan.

6.2.2.1 Definición conceptual.

En este caso lo que se pretendió es conocer cuáles son específicamente las herramientas informáticas y comunicacionales que, en Cubas Eléctrica S.A. utiliza para dar un efectivo cumplimiento a las actividades principales o secundarias que se realizan.

6.2.2.2. Resultados de entrevistas.

La siguiente pregunta que se realizó tuvo como objetivo conocer de qué manera específicamente en Cubas Eléctrica S.A. se aplicaban las TIC, buscando conocer esas herramientas. Para lograrlo se aplicó la siguiente pregunta: ¿Mencione las principales TIC de las que en su empresa hacen uso para cumplir sus objetivos?

En este sentido proporcionando las tres entrevistadas contestaciones muy similares se pueden mencionar lo siguiente:

- Sistema contable propio que permite la realización de diferentes actividades como elaboración de cheques, facturación, comprobante diarios, planillas, recibos y estados financieros.
- Sistema de inventario para el área de almacén para llevar un control de entradas y salidas de productos. (Rodríguez González, 2017)
- Sistema propio de la empresa para generar las planillas.
- Los correos corporativos. (Rivas Benavides, 2017)
- Página web con dominio propio.
- Redes sociales. (Torres Jarquín, 2017)

6.2.2.3 Análisis de pregunta.

Se desarrollan las actividades empresariales principalmente en el área de ventas, gestión del talento humano, inventario y todo lo relacionado con asuntos financieros.

6.2.3 Beneficios de las TIC.

6.2.3.1 Definición conceptual.

La palabra beneficio en un sentido empresarial significa “ganancia económica que se obtiene de un negocio, inversión u otra actividad mercantil” (Real Academia Española, 2017). Partiendo de esta definición, se puede asegurar que los beneficios que aportan las TIC en la gerencia de Cubas Eléctrica S.A. deben impactar en las finanzas de la empresa, pero para esto, éstas deben de ayudar en asuntos contables, aprovisionamientos, gestión del talento y otros asuntos corporativos.

6.2.3.2 Resultados de entrevistas.

Torres Jarquín (2017) expone los siguientes beneficios: “fácil acceso a mucha información de todo tipo, desarrollo de habilidades de búsqueda y selección de información y realizar actividades en menor tiempo”.

Agregando a lo anterior Rivas Benavides complementa exteriorizando otros beneficios como: realización de informes en menos tiempo, respaldo y seguridad de la documentación y facilita la comunicación con todas las sucursales de la empresa.

6.2.3.3 Análisis de pregunta.

Un aspecto muy importante es el respaldo de la información de la empresa, lo que permite obtener datos en cualquier momento y sin ningún peligro de perderla. Además, realizar las actividades en menor tiempo lo que conlleva reducir costos de operaciones totales en la organización.

6.2.4 Gerencia facilitada por las TIC.

6.2.4.1 Definición Conceptual.

En este punto se pretende conocer la manera en que la gerencia empresarial se ve favorecida debido a la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación. La tarea de gerenciar, dirigir o administrar se ve afectada o beneficiada por una serie variada de factores, uno de ellos son las tecnologías con que se apoye la gerencia y la compañía en general en el desempeño de sus actividades.

6.2.4.2 Resultados de entrevistas.

Para revelar conocimiento sobre este tema, se hizo a los entrevistados la siguiente pregunta: ¿Piensa que estas tecnologías facilitan la gerencia de la organización?

Rodríguez González (2017) contestó que “facilitan en ahorrar tiempo, espacio y trabajar con seguridad”.

Complementado lo anterior Rivas Benavides añade que “facilitan, puesto que llevan centralizada la información donde se pueden visualizar instantáneamente todas las transacciones de la empresa, ayudan a resolver problemas o inconvenientes más rápido y esto permite la toma de decisiones” (2017) .

6.2.4.3 Análisis de pregunta.

El ahorro de tiempo, espacio y seguridad de la información a través del uso de las TIC permite mejorar las decisiones tomadas en la organización, ejemplo claro, al analizar un

estado financiero la empresa identifica las acciones a seguir para cambiar una situación negativa.

6.2.5 Impacto de las TIC en las actividades gerenciales.

6.2.5.1 Definición conceptual.

En este apartado se pretende determinar de qué manera las TIC inciden en las actividades gerenciales que se desarrollan en Cubas Eléctrica S.A. para conocer las actividades en las que se hacen mayor utilización de estas tecnologías.

6.2.5.2 Resultados de entrevistas.

Para conocer información al respecto, se procedió a realizar la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las principales actividades gerenciales en las que estas tecnologías tienen un mayor impacto?

Obteniendo respuestas muy similares al respecto de parte de Rodríguez González y Rivas Benavídes sobre el impacto de estas, se procede a desarrollar los resultados de la entrevista. La primera entrevistada manifestó que las principales actividades gerenciales en las cuales las TIC tienen impacto son: “elaboración de planillas, facturación, elaboración de recibos, elaboración de cheques y elaboración de estados financieros”.

La segunda entrevistada sostuvo también otro aspecto muy importante en lo que se refiere a la pregunta realizada, manifestando que además de lo expuesto por la consultada anterior, son importantes en “la elaboración y registro de los comprobantes diarios de planillas de todas las sucursales de la empresa Cubas Eléctricas S.A.” (2017).

6.2.5.3 Análisis de pregunta.

Las principales actividades gerenciales en las que las Tecnologías de la Información y Comunicación tienen un mayor impacto son las de tipo financiero, debido, principalmente a la gran cantidad de transacciones que se realizan.

6.2.6 Contribuciones de las TIC.

6.2.6.1 Definición conceptual.

Cuando se habla de contribuciones se debe entender los efectos tanto positivos como negativos producto del resultado de la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la dirección empresarial de la organización. Se busca conocer cuáles son esos aspectos fundamentales y principales que ha permitido desarrollar la gestión con éxito, todo esto mediante las TIC.

6.2.6.2 Resultados de entrevistas.

A fin de determinar esos efectos, fue necesario realizar la siguiente pregunta: ¿Existen contribuciones con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación?

Torres Jarquín (2017) aduce que contribuye a que se lleve un sistema de contabilidad eficiente, capaz de emitir informes y estados financieros actualizados a la fecha, favoreciendo de esta manera a que se entregue información a las entidades financieras sin ningún problema.

En cuanto al sistema de recursos humanos, éste, contribuye que el pago hacia los colaboradores esté en tiempo y forma, y, poco a poco se va ajustando a las necesidades de la empresa, debido a que son sistemas abiertos hechos por programadores propios de la empresa.

En relación a la conectividad se cuenta con un correo electrónico corporativo, este coadyuva a que la comunicación sea más rápida, además, que es confiable y se cuenta con respaldo ante cualquier circunstancia. El área de informática cuenta con herramientas que respaldan la información de cada uno de los usuarios.

Además, en el área de comunicación se cuenta con líneas móviles corporativas en ambas telefonías, esto contribuye a que se lleve una coordinación y supervisión de partes de los líderes en los procesos y también de la gerencia.

6.2.6.3 Análisis de pregunta.

Por medio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación es posible mantener la información actualizada, además permite gestionar el talento humano de manera más efectiva, especialmente al cumplir en tiempo y forma el pago de sueldos y salarios. Por último, facilita la comunicación y coordinación en el cumplimiento de las diferentes actividades.

6.2.7 Fomento de las TIC en la elaboración innovadora de nuevos planes estratégicos.

6.2.7.1 Definición conceptual.

Para Sastre Castillo (2009) “la innovación se define como el proceso por el que una idea creativa se convierte en un producto, servicio o método de operación útil” (Sastre Castillo, 2009, pág. 131).

El mismo autor citado arriba menciona que un plan estratégico es un documento que recoge los medios fijados en la planificación estratégica para alcanzar los objetivos planteados, es decir, en un plan estratégico se describe cómo se va a implantar la decisión estratégica adoptada. Los planes estratégicos indican las líneas de actuación prioritarias, así como el tiempo y los plazos de la planificación.

En estos planes se establecen el control y la coordinación de las actividades, se identifican y asignan responsabilidades y, en su caso, recursos y se formulan los presupuestos globales. La elaboración de los planes estratégicos es una tarea de la alta dirección, ya que en ellos se considera a la empresa como un todo y, por tanto, se establecen los grandes objetivos globales. (2009, pág. 191)

6.2.7.2 Resultados de entrevistas.

En este punto, para obtener la información se realizó la siguiente pregunta: ¿Considera que la aplicación de las TIC permiten el pensamiento innovador en la formulación de nuevos planes estratégicos?

Torres Jarquín (2017) manifiesta que suelen ser importantes para mejorar la gestión de la empresa porque se tienen en cuenta los procesos de innovación. Debido a los

cambios constantes en el entorno, los resultados de las investigaciones y los descubrimientos de aplicaciones de nuevas tecnologías que deben ser incorporadas rápidamente.

Por tanto, se hace necesario generar un ambiente para estos cambios, que incluya nuevas tecnologías y estrategias empresariales, nuevas relaciones y nuevas maneras de interactuar con la sociedad, todo esto con el fin de que Cubas Eléctrica S.A. con este tipo de razonamiento pretenda reducir la incertidumbre, minimizar riesgos y maximizar oportunidades.

6.2.7.3 Análisis de pregunta.

El principal impacto de la utilización de las TIC se encuentra en que estas le facilitan a la organización reducir la incertidumbre a través del conocimiento preciso de la situación financiera de la empresa, minimizar riesgos y maximizar oportunidades.

6.2.8 Las TIC como una fortaleza en Cubas Eléctrica S.A.

6.2.8.1 Definición conceptual.

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. Se estudian dentro del análisis interno de la empresa junto con las debilidades. La identificación y evaluación de los recursos y capacidades que posee la empresa constituyen la base del potencial de ésta para generar y mantener una ventaja competitiva a lo largo del tiempo.

6.2.8.2 Resultados de entrevistas.

Rodríguez González expone que un aspecto importante en que fortalece es en la “Calidad y seguridad en la ejecución de todos los procesos” (2017).

Torres Jarquín (2017) expresó lo siguiente al respecto que “el correo electrónico corporativo facilita la comunicación interna y la gestión, coordinación y la colaboración entre equipos de trabajo en la empresa, agiliza la toma de decisiones ahorrando tiempo con un coste muy reducido”.

6.2.8.3 Análisis de pregunta.

La principal fortaleza radica en la capacidad de generar calidad y seguridad en la realización de las diferentes actividades de la empresa.

6.2.9 Oportunidad por la implementación de las TIC.

6.2.9.1 Definición conceptual.

Las oportunidades son aquellas variables del entorno que pueden tener una influencia positiva sobre los resultados de una empresa. Estas oportunidades pueden tener su origen en el entorno general, es decir, en el entorno socioeconómico en el que una empresa realiza una actividad o en el entorno específico, es decir, en su sector industrial. (Sastre Castillo, 2009, pág. 177)

6.2.9.2 Resultados de entrevistas.

Torres Jarquín (2017) reveló que al implementar las TIC la empresa capacita al personal, esto sin duda proporciona a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes con el uso de nuevas tecnologías.

Apoyado con el Internet y en las redes sociales Cubas Eléctrica S.A., abre el camino hacia una nueva relación con el cliente y permite que tengan un espacio para comentar, sugerir o quejarse, lo que le da a la empresa la oportunidad de intercambiar con ellos información, ideas y conocimientos, conocer de manera casi instantánea las necesidades de sus clientes, lo que ayuda a que la productividad de la empresa sea más eficaz.

Por su parte Rodríguez González (2017) respondió que permite la “facilitación en la gestión de recursos humanos, ayuda a la administración de los activos de la empresa y mejora la comunicación con los clientes”.

6.2.9.3 Análisis de pregunta.

Una oportunidad que se presenta producto de la utilización de estas tecnologías es la mejora de la comunicación con los clientes.

6.2.10 Actualización en TIC en Cubas Eléctrica S.A.

6.2.10.1 Definición conceptual.

En esta parte lo que se trata es comprender en que medida Cubas Eléctrica S.A. actualiza las TIC de las cuales ya hace uso. La importancia de abordar este punto es debido a los incensantes cambios que se viven en el mundo tecnológico y por lo tanto lo que hoy es actual mañana es obsoleto.

6.2.10.2 Resultados de entrevistas.

Para obtener los resultados respecto a la actualización de las TIC en Cubas Eléctrica S.A. se procedió a realizar la siguiente pregunta: ¿Cubas Eléctrica S.A. se actualiza permanentemente en la aplicación de las últimas Tecnologías de la Información y Comunicación disponibles? ¿De qué manera lo hace?

Rodríguez González (2017) respondió afirmando que la empresa en todos sus sistemas se va actualizando mediante mejoras propuestas por los gerentes y responsables de áreas lo que permite mejorar la eficiencia con que se cumplen las tareas.

De acuerdo a las necesidades y requerimientos de la empresa, se van implementando nuevas tecnologías, por ejemplo, la empresa recientemente se vio en la necesidad de tener su propio sitio web donde brindara toda la información posible acerca de la organización y creó la página.

Respondió también Rivas Benavídes (2017) que la empresa si se actualiza constantemente conforme a las necesidades que van surgiendo, estas se pasan al responsable de informática para que implemente mejoras y así enriquecer todas aquellas cosas que no están totalmente completas, él se encarga de adaptarlas al sistema.

6.2.10.3 Análisis de pregunta.

En este sentido es significativo mencionar que existe gran capacidad de actualización de los sistemas de acuerdo a las necesidades de la empresa, puesto que se cuenta con el personal calificado dentro de la propia organización.

6.3 Objetivo Tres

Como tercer objetivo de la investigación se tuvo el siguiente: *Identificar las oportunidades que brindan las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.*

6.3.1 Eficiencia en el uso de las TIC.

6.3.1.1 Eficiencia.

Para Sastre Castillo (2009) “en un sentido general, eficiencia es la capacidad para alcanzar un objetivo utilizando la menor cantidad posible de recursos” (pág. 85).

6.3.1.2 Resultados de entrevistas.

Para conocer si se le daba un uso eficiente se realizó la siguiente pregunta: ¿Considera que en la organización se saca el mayor provecho de las TIC?

Opinó Rodríguez González (2017) que “en la empresa se da importancia a la tecnología como parte del éxito. Es por esto que existe un área de informática donde se desarrollan y actualizan los sistemas, adecuándolos a las necesidades permanentes que tiene la empresa y que estas sean aprovechadas para maximizar su uso”.

Sumado a lo anterior Torres Jarquín mencionó que “Cubas Eléctrica S.A. con las TIC que cuenta trata cada día de sacar el máximo provecho, todo esto en pro de brindar respuestas oportunas en todos los servicios” (2017)

6.3.1.3 Análisis de pregunta.

Es importante señalar que, al adecuar las TIC a la realidad de la empresa, estas permiten gestionar de mejor manera los asuntos corporativos.

6.3.2 Factores que facilitan la aplicación de las TIC.

6.3.2.1 Definición conceptual.

En esta parte lo que se pretendió es detallar aquellos aspectos que hacen que sea más fácil la aplicación o introducción de las Tecnologías de la Información y Comunicación en Cubas Eléctrica S.A. para mejorar, facilitar, maximizar o ayudar a la dirección empresarial.

6.3.2.2 Resultados de entrevistas.

Fue necesario para establecer los factores, realizar la pregunta que decía lo siguiente:
¿Qué factores considera que facilitan la aplicación de las TIC?

Rodríguez González (2017) refirió que :

Contar dentro de la organización con un especialista en informática, el que se dedica exclusivamente a la generación, actualización y mejora de sistemas.

La obtención de equipos informáticos actuales que soportan la mejora continua de sistemas gerenciales.

La retroalimentación que se da entre los gerentes y jefes de áreas a fin de realizar las mejoras en los sistemas informáticos.

Torres Jarquín (2017) aludió por su parte que Cubas Eléctrica S.A. cuenta con un plan de formación que capacita a su recurso humano al momento de incorporar nuevas tecnologías y sobre todo al momento de reclutar personal se considera muy importante que el futuro colaborador cuente con formación, habilidades y destrezas hacia en las TIC.

6.3.2.3 Análisis de pregunta.

El principal factor que facilita la aplicación de las TIC es que se cuenta con equipos actuales y un especialista en informática que gestiona todos los asuntos de su competencia.

6.3.3 Barreras en la introducción de nuevas TIC.

6.3.3.1 Definición conceptual.

Expone Sastre Castillo (2009) que “las barreras son factores o variables que dificultan o impiden algo. Dentro del ámbito de la dirección de empresas se puede distinguir entre barreras de entrada, barreras de imitación, barreras de movilidad y barreras de salida” (pág. 25).

6.3.3.2. Resultados de entrevistas.

Las barreras que impiden la introducción de nuevas tecnologías es un aspecto importante a considerar por eso se preguntó: ¿Cuáles con las principales barreras que encuentra en la introducción de nuevas TIC en Cubas Eléctrica S.A.?

Respondió al respecto Rivas Benavides (2017) que “la carga de trabajo hacia el responsable de Informática, debido a que estas personas se encargan de todas las sucursales del país y en muchas ocasiones hay sobre carga de funciones”.

Agregó siempre en el mismo sentido Torres Jarquín (2017) asegurando que “además, en Cubas Eléctrica S.A. se cuenta con un plan de formación que capacita a su talento humano al momento de incorporar nuevas tecnologías y sobre todo que al momento de reclutar personal se considera muy importante que el futuro colaborador cuente con formación, habilidades y destrezas en las TIC.

6.3.3.3 Análisis de pregunta.

Es importante mencionar que en todas las organizaciones el principal problema que existe, es la carga de trabajo, factor que también afecta en cuanto a la introducción de nuevas TIC en la organización.

6.3.4 Mejores prácticas en la gerencia por medio de las TIC.

6.3.4.1 Definición conceptual.

“Es una expresión utilizada habitualmente para referirse a las mejores técnicas o metodologías conocidas para llevar a cabo una tarea” (Sastre Castillo, 2009, pág. 162). Abordar este aspecto permitirá conocer qué actividades gerenciales pueden mejorarse todavía más por medio de las TIC.

6.3.4.2 Resultados de entrevistas.

Para abordar este punto se hizo necesario realizar la siguiente pregunta: ¿Qué aspectos gerenciales cree que pueden maximizarse con la aplicación de las TIC?

Rodríguez González (2017) respondió que “mejorar la gestión del talento mediante un control más estricto de todos los aspectos concernientes a cada persona y proyectar estudios más analíticos sobre el área de ventas”.

6.3.4.3 Análisis de pregunta.

Un aspecto crítico que se mencionó es en cuanto a que las TIC desarrollan información más oportuna para la toma de decisiones en el área de ventas de la organización.

6.3.5 Mejoras en las estrategias por medio de las TIC.

6.3.5.1 Definición conceptual.

El término de mejora ya se mencionó anteriormente. Mediante la indagación de este tema se pretendió conocer cómo las TIC permiten mejorar las estrategias gerenciales que se implementan en Cubas Eléctrica S.A.

6.3.5.2 Resultados de entrevistas.

Las estrategias son importantes porque permiten a la empresa realizar acciones que las conducirán a sus objetivos. Por esta razón se preguntó lo siguiente : ¿Las TIC han permitido mejorar o agilizar las estrategias establecidas por Cubas Eléctrica S.A.?

Rodríguez González (2017) respondió al respecto que “a través de las TIC se han mejorado todos los procesos gerenciales de la organización, permitiendo de esta manera simplificar actividades, por ejemplo, entre otras, creación de planillas”.

Rivas Benavídes agregó en el mismo sentido que es una herramienta fundamental ya que todos los procesos son más rápidos y con las TIC se puede dar respuestas inmediatas a las solicitudes que las demás sucursales realizan, esto tiene suma importancia porque está vinculado con la calidad y la mejora continua. (2017)

6.3.5.3 Análisis de pregunta.

Las TIC suministra la simplificación de actividades en todos los sentidos, dentro de ellos en la gestión del talento humano en cuanto a la elaboración de las planillas.

6.4 Objetivo Cuatro

Como cuarto objetivo de la investigación se tuvo el siguiente: *Proponer alternativas de incorporación de las TIC que contribuya en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.*

6.4.1 Nuevas TIC en la gerencia.

6.4.1.1 Definición conceptual.

Se consideran Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación tanto al conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de información, como al conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software). (Informática4comunicación, 2014)

6.4.1.2 Resultados de entrevistas.

Con el fin de obtener relación sobre nuevas TIC que se podrían utilizar para facilitar las tareas gerenciales se preguntó lo siguiente: ¿Considera usted que existen nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación que favorecerían la gerencia de Cubas Eléctrica S.A.?

Rodríguez González (2017) enunció que existen muchas que podrían implementarse y por ende harían la empresa más competitiva y eficiente en sus actividades, entre las cuales están: mejorar la gestión del talento mediante un sistema computarizado de personal para el control de asistencia en las diferentes áreas y mayores cámaras dentro de las instalaciones que faciliten la vigilancia del control de actividades de la empresa y del personal.

6.4.1.3 Análisis de pregunta.

En la organización se considera que se necesitan de una serie de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, principalmente referidas al control de las actividades del personal.

6.4.2 Importancia que se da a las TIC en la gerencia.

6.4.2.1 Definición conceptual.

Sobre esta parte de la investigación lo que se pretendió es conocer si en Cubas Eléctrica S.A. se le da importancia a las Tecnologías de la Información y Comunicación como parte de su éxito empresarial. Conocer el nivel de importancia que se les brinde permitirá establecer si la empresa en el futuro continuará beneficiándose de estas tecnologías.

6.4.2.2 Resultados de entrevistas.

Para obtener la información respecto a la importancia que le da la gerencia a las TIC se efectuó la siguiente pregunta: ¿Qué nivel de importancia se le brinda a las TIC para alcanzar el éxito en su organización?

Torres Jarquín (2017) opinó que es un nivel considerable porque en este mundo globalizado, las TIC son un eje muy fuerte en cual la empresa invierte cada vez más, esto con el fin de mejorar la competitividad ante el mercado y sobre todo buscando la satisfacción del cliente, además que la misión es brindar productos y servicios innovadores que ayuden a Cubas Eléctrica S.A. a convertirse en una empresa líder en el mercado.

Complementado lo anterior y en la misma línea manifestó Rodríguez González (2017) que “es tanta la importancia, que se cuenta con un área informática directamente donde se desarrollan, implementan y evalúan todos y cada uno de los sistemas con que se trabaja en las diferentes sucursales”.

6.4.2.3 Análisis de pregunta.

En la organización se le brinda mucha importancia a las Tecnologías de la Información y Comunicación debido a la gran importancia de tener un área de informática especializada propia en la empresa.

6.4.3. Adaptación a los cambios en las TIC.

6.4.3.1 Definición conceptual.

La adaptación de las empresas a los cambios es de vital importancia, esto les permite seguir siendo competitivas en el paso del tiempo. Por esta razón el valor de conocer si la empresa se adapta a los cambios que pueden ser tanto internos como externos.

6.4.3.2 Resultados de entrevistas.

Para determinar si la empresa realmente se adapta a los cambios se preguntó a los colaboradores lo siguiente: ¿La organización que usted dirige se adapta a los cambios tecnológicos del presente?

Rodríguez González (2017) respondió a la pregunta realizada afirmando lo siguiente: “si, porque se trabaja en un mundo competitivo, lo que obliga a estar actualizando los sistemas para alcanzar un mayor nivel de eficiencia en las labores”.

Rivas Benavídes (2017) por su parte indicó lo siguiente: “en muchas ocasiones hay trabajadores que están renuentes a los cambios, pero se piensa que no es un problema grave ya que se realiza concientización para que se adapte a los cambios tecnológicos y modificaciones en el sistema que tiene la empresa”.

6.4.3.3 Análisis de pregunta.

En Cubas Eléctrica S.A. se realizan adaptaciones necesarias a las necesidades de la empresa.

6.4.4 Uso de las TIC para aumentar la competitividad en Cubas Eléctrica S.A.

6.4.4.1 Definición conceptual.

La competitividad empresarial significa lograr una rentabilidad igual o superior a los rivales en el mercado.

Es la capacidad para competir en situaciones favorables (precio más bajo, calidad o imagen mejor, etc.) y hace referencia a la posición relativa que tiene una empresa en relación a sus competidores, y a la aptitud para sostenerla de forma duradera y mejorarla, si es posible. (Sastre Castillo, 2009, pág. 49)

6.4.4.2 Resultados de entrevistas.

Torres Jarquín (2017) expresa que la aplicación de las TIC en la organización mejora el desempeño de la empresa, por tanto, que la implementación de estas transforma las capacidades internas de Cubas Eléctrica S.A. para adaptarse a los cambios, debido a la gran velocidad de los avances tecnológicos.

Además, al contar con un talento humano al que se le incorporan nuevos conocimientos a través de la formación y contratación de personal dotado también da ventaja, cabe resaltar que día a día la empresa se esfuerza en adoptar nuevos productos y procesos idóneos de la mano de las TIC, con el fin de brindar servicios y productos integrales en energía eléctrica todo esto ayuda a la empresa y la hace más competitiva.

También con el uso de las TIC la empresa busca ser una entidad que va de la mano con la globalización y esto mismo se oriente a las metas de la empresa.

Rodríguez González (2017) respondió a la pregunta realizada explicando que “sí, porque son herramientas de mucha importancia puesto que ayuda en los procesos a través de las herramientas que se usan en todas las actividades, ejemplo, reclutamiento de personal, actividades del personal, exhibición de los productos y marcas”.

6.4.4.3 Análisis de pregunta.

En la organización se considera que las TIC aumentan la competitividad, pues, a través del uso integral de las Tecnologías de la Información y Comunicación, se logra gestionar con mayor eficiencia las actividades de la empresa.

6.4.5 Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
<p>F.1 Amplio inventario de materiales eléctricos.</p> <p>F.2 Especialización en materiales eléctricos.</p> <p>F.3 Amplía maquinaria propia para el desarrollo de proyectos eléctricos privados.</p>	<p>D.1 Ubicación un poco retirada del centro del municipio de Estelí.</p> <p>D.2 Instalaciones muy ocupadas con otras actividades económicas.</p> <p>D.3 Publicidad poco efectiva.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>O.1 Incremento de la construcción en el sector urbano-rural.</p> <p>O.2 Desarrollo económico en la ciudad.</p> <p>O.3 Acuerdos de integración económica con otros países que disminuyan los costos de importación.</p>	<p>A.1 Entrada de nuevos competidores nacionales e internacionales.</p> <p>A.2 Problemas legales en las importaciones.</p> <p>A.3 Aumentos arancelarios de importaciones.</p>

Tabla 1 Matriz FODA (elaboración propia)

6.4.5.1 Alternativas de incorporación.

Propuesta N°. 1

Mejoramiento del Sistema de Gestión del Talento Humano.

Objetivo: Aumentar la información gerencial de los trabajadores respecto a las vacaciones, rotación y préstamos.

Actividades

- Crear una base de datos que automatice la información de vacaciones a fin de proveer el calendario de descanso de cada trabajador.
- Ofrecer la tasa de rotación de personal en la sucursal.
- Proporcionar información de los préstamos que se realiza a los mismos.

Propuesta N°. 2

Aplicar nuevos sistemas de registro de asistencia de los trabajadores.

Objetivo: Acrecentar la eficiencia en el control de asistencia de los trabajadores de la empresa.

Actividades

- Desarrollar las condiciones de hardware mediante reconocimientos faciales o lector de huellas digitales que generen información de asistencia precisa de los trabajadores.
- Elegir un sistema de control horario.
- Autorizar el sistema a utilizar para el registro correspondiente.
- Asignar al área de administración el reporte de asistencia ya sea quincenal o mensual.
- Enviar reporte de asistencia al responsable de área.

Propuesta N°. 3

Designar mayores funcionalidades del sistema de relación con los clientes.

Objetivo: Ofrecer mayor información concerniente a los clientes de la organización.

Actividades

- Coordinar una mayor retroalimentación entre el personal de ventas y jefe de informática de la organización.
- Implementar nuevas funcionalidades al sistema de venta, entre ellas, comportamiento de compra de los consumidores, tendencias, etc.
- Atender y resolver quejas y reclamaciones.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación usadas de manera adecuada incluyendo las expuestas anteriormente permitirán a la organización gestionar de manera eficiente en las áreas de: ventas, gestión del talento, contabilidad y finanzas lo que le ayudará a su competitividad en relación con las demás organizaciones.

VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS

La aplicación de la entrevista a los sujetos de investigación proporcionó insumos de especial valor. se encontró que en la empresa Cubas Eléctrica, la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, tiene una importancia sustantiva, dado que, hace uso de sistema contable, de inventario, de ventas, correos corporativos, página web; aportándole de este modo tiempo, espacio y seguridad en el trabajo diario.

La empresa se ve favorecida, debido a, que estas tecnologías le proporcionan la oportunidad de mejorar y alcanzar la excelencia en la gestión de la empresa, a la vez, ella está abierta a la incorporación de otras Tecnologías de la Información y la Comunicación actualizadas que le permitirán la dirección para la consecución de los objetivos propuestos.

Es así que, la empresa cuenta con un centro de informática en la sede central de Managua, esto con el propósito de diseñar, implementar y evaluar los sistemas informáticos y demás tecnologías necesarias que servirán de apoyo tanto a los gerentes como a todo el personal de la empresa.

Por medio de las encuestas realizadas, guía de observación e investigación documental se consiguió conocer diferentes aspectos sobre la empresa. Un aspecto importante es su origen, se constituyó en el año 2004 lo que la hace una empresa joven.

Se logró conocer sus variadas áreas de negocios entre las que se encuentran construcciones de redes eléctricas y comercialización de materiales eléctricos. Es importante destacar que el área comercial es muy reciente, se comenzó a vender materiales en el año 2015.

En la empresa destacan muchos valores que fueron compartidos por los trabajadores, uno de los más destacados ideales que existen en la organización es el pensamiento innovador, esto asegura que la organización será una empresa en constante mejora a fin de mantener o incrementar su productividad.

La sucursal de Estelí cuenta con un gerente de sucursal, este funcionalmente es el encargado de coordinar los aspectos más relevantes con el gerente general de la

empresa y desarrollar los proyectos eléctricos, pero existe además en la sucursal, una administradora que se encarga de coordinar las cuestiones financieras, contables, integración de personal y todos los asuntos administrativos en general.

Un aspecto importante que se logró conocer sobre la empresa es que es un importador directo de materiales eléctricos lo que permite llegar con precios muy competitivos a sus clientes.

De esta manera se ha logrado tener ideas más claras de lo que representa la sociedad, inversionistas hondureños que han logrado consolidarse en el mercado nicaragüense y ser lo que es hoy, una empresa que goza de mucho prestigio y reconocimiento en Nicaragua.

En este punto es importante destacar que se pudo conocer que efectivamente en la organización se hace un uso bastante amplio de las Tecnologías de la Información y Comunicación. En Cubas Eléctrica se hace uso de diferentes sistemas gerenciales, entre ellos: un sistema contable y uno de apoyo en la elaboración de planillas. Además se cumplen diferentes labores haciendo uso de elementos que proporcionan las TIC, el más claro es poseer un correo corporativo mediante el cual se facilita la comunicación entre los trabajadores.

Uno de los beneficios más importantes que se perciben en el área administrativa de la sucursal del municipio de Estelí es que gracias a los sistemas gerenciales la posibilidad de generar informes financieros se vuelve fácil, precisamente esa es una de los efectos que mencionaron los entrevistados, que las tecnologías facilitan la dirección de la empresa. Una de las actividades gerenciales en que los sistemas tienen mayor impacto es en la elaboración de planillas lo que permite la disminución de errores.

Las TIC brindan muchas oportunidades, principalmente en el mejoramiento y alcance de la excelencia en la gestión de la organización, lo que conlleva a alcanzar los resultados propuestos.

En este punto es importante destacar que uno de los aspectos planteados que se pueden mejorar, es el sistema de ventas para que permita proyectar resultados más analíticos que faciliten el desarrollo de nuevas estrategias corporativas.

Cubas Eléctrica S.A. es una empresa abierta a la incorporación de nuevos sistemas gerenciales que ayuden a facilitar las actividades que se desempeñan. En la empresa se goza una cultura al cambio, se comprende que estos son esenciales e importantes para garantizar que la empresa siga siendo competitiva.

La incorporación de nuevos sistemas en la organización se vería favorecida principalmente debido a que se cuenta con un área informática especializada, que, aunque no está ubicada en el municipio de Estelí, es la encargada de proveer los sistemas a toda la empresa en general.

VIII. CONCLUSIONES

El tratamiento del tema “Aplicación de las TIC en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí en el I semestre del año 2017”, generó las siguientes conclusiones:

- Cubas Eléctrica, es una empresa que brinda servicios eficientes, pues, cuenta con un informático que va actualizando todos los sistemas utilizados por la misma, mediante propuestas por los gerentes y responsables de áreas, permitiendo así, mejorar el cumplimiento con que se efectúan las tareas. No obstante, se van implementando nuevas tecnologías que se ajusten a las necesidades y requerimientos de la empresa y que estas sean aprovechadas para maximizar su uso.
- Es una empresa que se dedica a una variedad de negocios en el sector eléctrico, entre ellos a la venta de materiales eléctricos y al desarrollo de proyectos de electrificación privada; cuenta con una amplia presencia en el país se identifica por ser una empresa que se preocupa por innovar constantemente.
- En la gerencia, se benefician de las Tecnologías de la Información y Comunicación para el desarrollo de sus actividades. Se cuenta con un sistema gerencial para la contabilidad, gestión del talento y gestión de inventarios, lo que le permite a la empresa reducir tiempos entre actividades que son principalmente elaboración de planillas, facturación, elaboración de recibos, entre otras actividades, toda estas bajo la confianza de sistemas seguros, información con mínimo de errores, disponibilidad en cualquier momento y lugar.
- A través del uso de las TIC la administración de la sucursal de Cubas Eléctrica S.A. para el municipio de Estelí se ve beneficiada en el control y disponibilidad de información importante lo que le permite en coordinación con los gerentes principales de la empresa tomar decisiones más seguras para diseñar planes estratégicos.

- En cuanto a las oportunidades de mejora que ofrecen las TIC, existe una muy importante, lograr desarrollar una base de datos de los trabajadores de la empresa que permita tener mayor control sobre sus actividades.
- En la empresa se da valor a las mejoras y nuevas TIC que se pueden perfeccionar o introducir respectivamente, la importancia que se le da la innovación en la gerencia incide en que esta le de valor a las TIC como parte del éxito de su organización y trae como consecuencia la continua adaptación en sus sistemas gerenciales mediante propuestas de los gerentes y que sea un factor determinante para aumentar la competitividad en el difícil y cambiante mundo empresarial.

IX. RECOMENDACIONES

Con base a los resultados obtenidos del análisis de la información brindada por los instrumentos aplicados, y después de valorar la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en Cubas Eléctrica S.A., y determinar que la empresa está anuente a realizar mejoras, los autores consideran a bien plantear las siguientes recomendaciones:

- Mejorar el sistema gerencial de gestión del talento de la empresa a fin de incluir nuevas y mejoradas funciones como control de vacaciones, medir la rotación de personal, entre otras funciones.
- Desarrollar las condiciones de hardware para habilitar un sistema gerencial en el control de las entradas y salidas de todos los colaboradores.
- Desarrollar e implementar un sistema de relación con los clientes que permita generar mayores decisiones sobre las ventas con el fin de que la organización se sea más eficiente en publicidad.

X. BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Valenzuela , S. (2016). *Tecnología de la Información y la Comunicación como estrategias de marketing y su contribución a la competitividad del sector turístico hotelero del municipio de Estelí en el I semestre del 2016*. Estelí: UNAN-Managua . Obtenido de Repositorio Institucional .
- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (30 de Abril de 1914). *Código de Comercio de la República de Nicaragua*. Obtenido de Registro Público: <http://www.registropublico.gob.ni/Files/PDF/MarcoLegal/Codigos/Codigo-Comercio.pdf>
- Castaño Pasiminio , J. A., Velandia Bedoya, C. A., & Idárraga Bucurú, E. (2013). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Recuperado el 11 de mayo de 2017, de <https://brsalejo.files.wordpress.com/2013/05/google-docs-las-tics-jhon-alejandro-castac3b1o-pasiminio.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Proceso Administrativo* (3a ed.). Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Cohen Karen, D., & Asín Lares, E. (2009). *Tecnologías de Información en los Negocios* (5ta. edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cubas Eléctrica S.A. (2017). *Organigrama sucursal Estelí*. Estelí: Sistema de Gestión de Calidad.
- Dávila Olivas, B. A., Ruiz Hernández, T. d., & Tórrez, Y. K. (2014). *Inclusión de TIC para la contribución al crecimiento económico de las MIPYME madera mueble en el municipio de Estelí, II semestre 2014*. Estelí: UNAN - Managua.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresas*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Guill, H. F., Guitart Hormigo, I., Joana, J. M., & Rodríguez, J. R. (2011). *Fundamentos de Sistemas de Información* (1era. edición ed.). Barcelona: FUOC. Recuperado el 08 de Mayo de 2017

-
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (2006). *Administración*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Informática4comunicación. (29 de Abril de 2014). *Concepto de TIC, NTIC, NTIT*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2017, de Informática4comunicacion: <http://informatica4comunicacion.blogspot.es/1398769257/concepto-de-tic-ntic-ntit/>
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración Contemporánea*. México, D. F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Sistemas de Información Gerencial* (12va. edición ed.). México: Pearson Educación.
- Ministerio de la Presidencia. (3 de Julio de 2010). *Ley de Sociedades Anónimas*. Obtenido de Boletín Oficial del Estado: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-10544-consolidado.pdf>
- Münch Galindo, L. (2007). *Administración. Escuela, Proceso Administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Navas Mendoza, A. (2008). *Curso Básico de Derecho Mercantil, Tomo I*. León: Universitaria.
- Ortiz, U. (2004). *Diccionario de Metodología de la Investigación Científica*. México, D.F.: Limusa S.A. de C.V. Recuperado el 14 de junio de 2017, de <https://books.google.com.ni/books?id=3G1fB5m3eGcC&pg=PA39&dq=guia+de+>

observacion+concepto&hl=es-

419&sa=X&ved=0ahUKEwik2pO4qr7UAhVGziYKHfWaBtkQ6AEIIDAA#v=onepage&q=guia%20de%20observacion%20concepto&f=false

Orúe Cruz , J. R. (2008). *Manual de Derecho Mercantil*. Managua: HISPAMER.

Orué Cruz, J. R. (2008). *Manuel de Derecho Mercantil* (2da ed.). Managua: Hispamer.

Real Academia Española . (s.f.).

Real Academia Española . (1992). *Diccionario de la Lengua Española* . Madrid: Real Academia Española .

Real Academia Española . (2001). *Diccionario Básico de la Lengua Española*. Barcelona: Planeta.

Real Academia Española. (2017). *Real Academia Española*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2017, de <http://www.rae.es/>

Real Academia Española. (2017). *Real Academia Española*. Recuperado el 16 de Junio de 2017, de <http://www.rae.es/>

Rivas Benavídes, D. A. (13 de Septiembre de 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. (M. Castillo Ruiz, & A. J. Acuña Lumbí, Entrevistadores)

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administracion*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Rodríguez González , M. (14 de Septiembre de 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. (M. Castillo Ruiz, & A. J. Acuña Lumbí, Entrevistadores)

Romero Mora, P., Saldívar Vaquera, C. E., Delgado Ibarra, R., & Sánchez Montúfar, K. (2012). *Tecnologías de la Información y la Comunicación* (1era. edición ed.). México: Pearson Educación.

Sastre Castillo, M. Á. (2009). *Diccionario de Dirección de Empresas y Marketing*. Madrid : Editorial del Economista.

Torres Jarquín, C. Y. (13 de Septiembre de 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. (M. Castillo Ruiz, & A. J. Acuña Lumbí, Entrevistadores)

XI. ANEXOS

11.1 Guía de Observación



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Estimado trabajador:

Somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración de Empresas en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Actualmente estamos desarrollando la investigación titulada “Aplicación de las TIC en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí en el I semestre del año 2017”.

Lo que se pretende con esta guía de observación es recopilar información real, confiable y oportuna sobre la aplicación de las TIC en Cubas Eléctrica S.A. para dar respuesta a los objetivos específicos planteados en la investigación.

Objetivo: Esta guía de observación tiene como propósito primordial conocer aspectos generales y específicos de Cubas Eléctrica S.A., así como el comportamiento de los recursos materiales y humanos de la misma.

Empresa: *Cubas Eléctrica S.A.*

Fecha de la visita: *13/09/2017*

Municipio: *Estelí*

1. Gerente - Personal

Aspectos Observables	Aceptable	Regular	Deficiente
Papel del Gerente			
<ul style="list-style-type: none"> Las TIC facilitan la gestión del talento. 		x	

<ul style="list-style-type: none"> Existe sistema de gestión contable en el que las TIC mejoren la eficiencia. 	X		
<ul style="list-style-type: none"> Integración de las TIC en el Sistema de Relaciones con los clientes (CRM). 			X
<ul style="list-style-type: none"> Mejora de las comunicaciones en el trabajo en equipo dentro y fuera de la organización con las intranets. 	X		
Papel de los empleados			
<ul style="list-style-type: none"> Relación con sus superiores. 	X		
<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia en el relación con los clientes. 		X	
<ul style="list-style-type: none"> Comunicación externa de la organización (proveedores). 	X		
<ul style="list-style-type: none"> Aumento de la eficiencia en la gestión de inventario. 	X		
<ul style="list-style-type: none"> Participación activa 	X		
<ul style="list-style-type: none"> Propician un clima de equipo agradable 	X		

Criterio/comportamiento Observable	Puntuación (De 1 a 10)
<ul style="list-style-type: none"> • Nociones básicas sobre las TIC. 	9
<ul style="list-style-type: none"> • Importancia gerencial en las TIC. 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo óptimo de las TIC. 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizan herramientas tecnológicas cuando realizan sus tareas asignadas. 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Existe innovación acerca del uso de las TIC. 	9
<ul style="list-style-type: none"> • Se perciben elementos competitivos que se pueden desarrollar a largo plazo a través de las aplicación de las TIC. 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Existe conciencia de los rápidos cambios tecnológicos que afectan el mundo empresarial. 	10
Total	68/70

2. Observaciones generales

Positivas

- 1) En la empresa se cuenta con un área de informática especializada para el desarrollo, evaluación y asistencia en sistemas gerenciales.
- 2) La información de los sistemas gerenciales se encuentra respaldada.
- 3) Existe amplio conocimiento de los trabajadores sobre el uso de los sistemas gerenciales.

Áreas de oportunidad

- 1) Diseñar un sistema de gestión de relaciones con los clientes.
- 2) Mejorar el sistema gerencial de trabajadores que permita tener mayor control de las entradas y salidas.
- 3) Aumentar las capacidades de almacenamiento del correo corporativo.

Interesantes

- 1) Excelente sistema financiero y contable.
- 2) Diseño práctico y confiable del sistema generador de planillas
- 3) Sistema gerencial de inventarios muy estable.
- 4) Hardware actualizado.

11.2 Preguntas de Entrevista



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Entrevista a Administradora y Asistentes Administrativas

Estimada Gerente:

Somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración de Empresas en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Actualmente estamos desarrollando la investigación titulada “Aplicación de las TIC en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí en el I semestre del año 2017”.

El objetivo de esta entrevista es recopilar información real, confiable y oportuna sobre la aplicación de las TIC en Cubas Eléctrica S.A. para dar respuesta a los objetivos específicos planteados en la investigación.

I. Datos Generales

Fecha: ___/___/___

II. Desarrollo

Objetivo N° 1: Caracterizar a Cubas Eléctrica S.A. del municipio de Estelí.

1. ¿Cómo inicia Cubas Eléctrica S.A.?
2. ¿Cuáles son las principales áreas de negocio de Cubas Eléctrica S.A.?
3. ¿Cuáles son los valores de Cubas Eléctrica S.A.?
4. ¿Cuál es la distribución organizativa de la empresa?
5. ¿Cuáles son las principales características con las que estas áreas de negocios satisfacen a sus clientes?
6. ¿Qué beneficios económicos y sociales han surgido a través de las actividades de las áreas de negocios de Cubas Eléctrica S.A. en la sociedad (clientes, colaboradores y otras personas)?

Objetivo N° 2: Analizar cómo el uso de las TIC contribuye en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A.

7. ¿Se aplican con frecuencia las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A.?
8. ¿Mencione las principales TIC de las que en su empresa hacen uso para cumplir sus objetivos?
9. ¿Cuáles son los principales beneficios que percibe como miembro de la organización con el uso de las TIC?
10. ¿Piensa que estas tecnologías facilitan la gerencia de la organización?
11. ¿Cuáles son las principales actividades gerenciales en las que estas tecnologías tienen un mayor impacto?
12. ¿Existen contribuciones con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación?
13. ¿Considera que la aplicación de las TIC permite el pensamiento innovador en la formulación de nuevos planes estratégicos?
14. ¿De qué manera han fortalecido las TIC a Cubas Eléctrica S.A.?
15. ¿Qué oportunidades ha traído la implementación de estas tecnologías?
16. ¿Cubas Eléctrica S.A. se actualiza permanentemente en la aplicación de las últimas Tecnologías de la Información y Comunicación disponibles? ¿de qué manera lo hace?

Objetivo N° 3: Identificar las oportunidades que brindan las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A.

17. ¿Considera que en la organización se saca el mayor provecho de las TIC?
18. ¿Qué factores considera que facilitan en el proceso de la aplicación de las TIC?
19. ¿Cuáles con las principales barreras que encuentra en la introducción de nuevas TIC en Cubas Eléctrica S.A.?
20. ¿Qué aspectos gerenciales cree que pueden maximizarse con la aplicación de las TIC?
21. ¿Las TIC han permitido mejorar o agilizar las estrategias establecidas por Cubas Eléctrica S.A.?

Objetivo N° 4: Proponer alternativas de incorporación de las TIC que contribuya en la gerencia empresarial de Cubas Eléctrica S.A.

22. ¿Considera usted que existen nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación que favorecerían la gerencia de Cubas Eléctrica S.A.?
23. ¿Qué nivel de importancia se le brinda a las TIC para alcanzar el éxito en su organización?
24. ¿La organización que usted dirige se adapta a los cambios tecnológicos del presente?
25. ¿Cree que las TIC aumentan su competitividad? ¿Por qué?