

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Innovación tecnológica para mejorar procesos en las empresas de servicios de
Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala**
(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Daisy Josefina Rosales Tista

Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, octubre 2019

**Innovación tecnológica para mejorar procesos en las empresas de servicios de
Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala**
(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Daisy Josefina Rosales Tista

Lic. Marvyn Alan Ralios Toc (**Asesor**)

M. Sc. Edna de Juárez (**Revisora**)

Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, octubre 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Licda. Alejandra Santamaría Leonez

Coordinadora

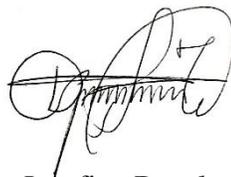
Guatemala, abril de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo Científico titulado **“Innovación tecnológica para mejorar procesos en las empresas de servicios de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor de fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor de contenido de este Artículo Científico y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,



Daisy Josefina Rosales Tista

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201402821

REF.: C.C.E.E.L.ADM. -PD.008-2019
SEDE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 14 DE OCTUBRE DEL 2019
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Lic. Marvin Alan Ralios Toc
Revisora: M.Sc. Edna de Juárez
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Tesis titulada: "Innovación tecnológica para mejorar procesos en las empresa de servicios de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala."

Presentada por: Daisy Josefina Rosales Tista,

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz
14 de marzo de 2019.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimado Señores:

En relación a la Asesoría de la Tesis titulada: **“Innovación Tecnológica para mejorar procesos en las empresas de servicios de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz”**, realizada por Daisy Josefina Rosales Tista, carné 201402821, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Marvyn Alan Rallos Toc
Lic. en Administración de Empresas
Colegado 21,035

Guatemala, 15 de mayo de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado **“Innovación tecnológica para mejorar procesos en las empresas de servicios de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala”** realizado por Daisy Josefina Rosales Tista, carné No. 201402821, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.
Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,


M.Sc. Edna de Juárez
Colegiado No. 5,803

Dedicatoria

A Dios

Por ser mi guía, por darme su amor, misericordia, fuerza, coraje y sabiduría para cumplir cada meta que me propongo.

A mis padres

Por ser mi apoyo incondicional en todo momento, sus enseñanzas, por los grandes esfuerzos que ambos han realizado para que yo tenga un buen futuro y por su apoyo en cada una de las decisiones que he tomado.

A mi familia

Por ser sus palabras de aliento y motivación para el desarrollo de mis metas.

A mis amigos

Por su amistad sincera, su apoyo y sobre todo por la motivación en momentos de desánimo.

A los catedráticos

Por compartirme sus conocimientos para el buen desarrollo de mi carrera profesional.

A la Universidad:

Por brindar el medio para adquirir los conocimientos que se desarrollaron en mi formación profesional.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de investigación	1
1.3. Objetivos de la investigación	1
1.3.1. Objetivo general	1
1.3.2. Objetivos específicos	1
1.4. Definición del tipo de investigación	2
1.4.1. Investigación descriptiva	2
1.5. Sujeto de investigación	2
1.6. Alcance de la investigación	2
1.6.1. Temporal	2
1.6.2. Geográfico	2
1.7. Definición de la muestra	3
1.7.1. Empleo muestra finita o infinita	3
1.8. Definir instrumentos de investigación	4
1.9. Recolección de datos	4
1.10. Procesamiento y análisis de datos	4
2. Resultados	5
2.1. Presentación de resultados	5
3. Discusión y Resultados	13
3.1. Extrapolación	13
3.2. Hallazgos y análisis general	18
3.3. Conclusiones	21
Referencias	22
Bibliográficas	22
Digitales	22
Anexos	23

Abstract

La investigación fue titulada innovación tecnológica para mejorar procesos en las empresas de servicios de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, planteándose como objetivo general la determinación viable de la misma, uno de los factores que motivó el surgimiento de esta fue el aumento notorio de la demanda para adquisición de un servicio, las personas exigen rapidez y calidad, el reto de las empresas de servicios están en responder a ese requerimiento.

Para la elaboración de este artículo se utilizó la investigación descriptiva para analizar cómo la innovación tecnológica puede influir en el mejoramiento de los procesos de las empresas de servicios, los sujetos de investigación fueron los propietarios de las empresas de servicios, se prosiguió con la recolección de información por medio de encuestas, a través de ellas se obtuvo el resultado a la pregunta de investigación titulada ¿La innovación tecnológica mejora los procesos en las empresas de servicios de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz?

Al final de esta investigación se determinó si la inclusión de las herramientas tecnológicas optimiza los procesos de las empresas de servicios para que tengan una mejor ventaja competitiva y por ende mejoren sus ingresos, se definió el nivel en el cual se encuentran las empresas de servicios respecto a este tema, al igual que conocer las limitantes que posee y determinar si este cambio influye en la ventaja competitiva.

Palabras clave: innovación, tecnología, servicios, procesos.

Introducción

La implementación de herramientas tecnológicas en las empresas al igual que el recurso financiero, humano y material se considera como un recurso fundamental para que estas se adapten a los cambios del mercado, mejorando el rendimiento laboral, la competitividad y sobre todo la satisfacción del cliente.

La innovación es sinónimo de cambio. Una empresa innovadora es la que cambia, evoluciona, realiza cosas nuevas, ofrece nuevos productos o servicios, adopta nuevos procesos. La empresa está obligada a ser innovadora si en realidad quiere sobrevivir en esa nueva era tecnológica, de lo contrario será alcanzada y superada por la competencia. Toda innovación modifica las formas tradicionales de hacer las cosas.

El Capítulo 1 aborda la metodología realizada, en la cual se incluye el planteamiento de la investigación, en donde se desarrolla la situación que da origen a esta investigación, seguidamente se enlistan los objetivos, clasificándose en general y específicos, se describe también el tipo de investigación empleado, se detalla el sujeto de investigación, alcances, muestra, instrumentos, la recolección de datos que comprende en recabar la información y por último el procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo 2 se visualizan las gráficas como resultado de las encuestas empleadas. En el capítulo 3 se plantean la discusión y conclusiones en donde se realiza un análisis comparativo entre resultados y opiniones de autores, se definen los hallazgos, se establecen las conclusiones de acuerdo con los objetivos definidos.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del problema

En el municipio de Fray Bartolomé de las Casas la demanda para adquisición de un servicio va en aumento, las personas exigen rapidez y calidad, el reto de las empresas de servicios está en responder a esa demanda imparable; mantenerse en el mercado de un determinado sector actualmente requiere que las empresas generen nuevas maneras de interactuar con el cliente sin descuidar la calidad del servicio.

Una mayor eficiencia en sus procesos, ser capaces de brindar respuestas inmediatas a las necesidades que puedan surgirle, en pocas palabras automatizar sus procedimientos para mejorar la experiencia del cliente, es por ello que es indispensable entender que la innovación tecnológica es necesaria para agilizar los procesos y crear estrategias que brinden mejores opciones para estar en un mejor nivel de competitividad.

1.2. Pregunta de investigación

¿La innovación tecnológica mejora los procesos en las empresas de servicios de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Establecer si la innovación tecnológica mejora los procesos en las empresas de servicios de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

1.3.2. Objetivos específicos

- Plantear si la situación actual de las empresas de servicios en Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala en cuanto al uso de la tecnología es débil o fuerte.
- Mencionar las principales limitantes que tienen las empresas de servicios en Fray Bartolomé de las Casas que impiden el uso de la tecnología.

- Definir si la influencia de atribuir la innovación tecnológica interfiere como factor determinante de la competitividad empresarial.

1.4. Definición del tipo de investigación

1.4.1. Investigación descriptiva

Se utilizó este tipo de investigación porque se busca describir cómo la innovación tecnológica puede influir en el mejoramiento de los procesos de las empresas de servicios del municipio con el objetivo de abarcar más producción en menor tiempo y manteniendo la calidad en los servicios.

1.5. Sujeto de investigación

Propietarios de las empresas de servicios, para conocer los procesos que aplican actualmente y el nivel de conocimiento sobre innovación tecnológica, así como opiniones y limitantes que tengan sobre el mismo.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1. Temporal

El estudio tuvo una duración de cuatro meses, iniciando del mes de noviembre a marzo 2019 de acuerdo con el cronograma de actividades.

1.6.2. Geográfico

El proceso de investigación se realizó en el casco urbano del municipio y los barrios aledaños como Barrio El Centro, La Asunción, El Cementerio, Magisterio, Morazán, la Pedrera y calle principal que pertenecen a la microrregión área urbana del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz. Está localizado al norte del departamento de Alta Verapaz. Tiene una superficie de 1,229.06 km².

1.7. Definición de la muestra

1.7.1. Empleo muestra finita o infinita

El resultado de la población es menor de 30,000 personas, se investigó sólo la zona urbana por tal razón se utilizó la fórmula finita.

Elementos empleados:

N= universo estimado

n= muestra buscada

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

e= error muestral

Fórmula finita:

$$n = \frac{z^2 p q N}{e^2 (N-1) + z^2 p q}$$

Nivel de confianza= 95%

N= 9,071

n= muestra buscada

z= 1.96

p= 0.5

q= 0.5

e= 0.08

$$n = \frac{1.95^2 * 0.5 * 0.5 * 9,071}{0.5^2 * (9,071-1) + 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 9,071}{0.0064 (9,070) + 0.9604}$$

$$n = \frac{8,711.7884}{59.0084}$$

$$n = 147.636$$

$$n = 148$$

$$n = 148$$

$$n = 148$$

$$n = 148$$

La población para investigar estará integrada por 148 individuos, cantidad que será distribuida dentro de los sujetos de investigación.

1.8. Definir instrumentos de investigación

Para obtener información cuantitativa y más específica se utilizará la encuesta como medio para la recolección de datos en la investigación, de acuerdo con el resultado obtenido de la fórmula finita se emplearán 148 encuestas en las que se busca conocer el nivel de utilización de tecnología y la influencia que esta tiene en los procesos de las empresas de servicios del área urbana de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

1.9. Recolección de datos

En esta sección se describe el procedimiento a realizar para reunir la información a través de la ejecución de la encuesta a los sujetos de investigación y permite que los objetivos de la investigación se logren.

Para obtener los datos del instrumento de investigación se solicitó autorización a los propietarios de cada empresa que se visitó para encuestarlos, explicando que la realización de la actividad es esencial para la contribución de la elaboración del artículo científico de la estudiante.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos consiste en recabar información de la muestra de la investigación, se ordenan los datos a través de la definición de criterios, utilizando técnicas de procesamiento de datos estadísticos como la tabulación utilizando el programa Excel e interpretación objetiva sobre la información obtenida en la recolección de datos y reflejando los datos finales por medio de gráficas de pastel.

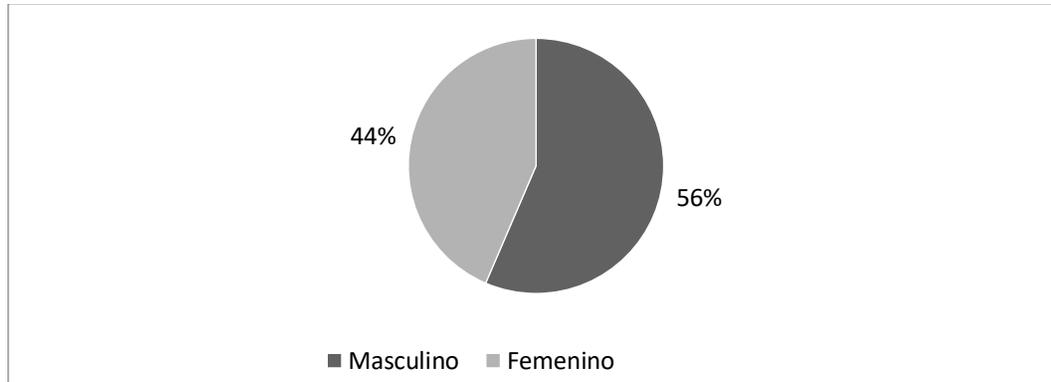
El análisis de datos permite la obtención de un conocimiento más amplio sobre la información recibida que se utilizarán para posteriormente realizar la presentación y discusión de resultados del presente artículo.

Capítulo 2

Resultados

2.1. Presentación de resultados

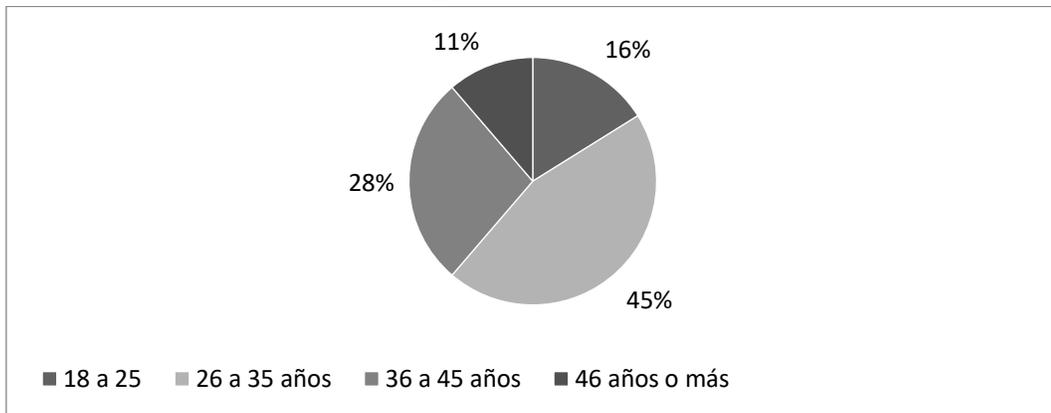
Gráfica 1
Género de las personas encuestadas



Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 56% de la población encuestada son de género masculino, el 44% pertenece al género femenino. El resultado muestra que el liderazgo masculino es el que tiene mayor influencia.

Gráfica 2
Edad de personas encuestadas

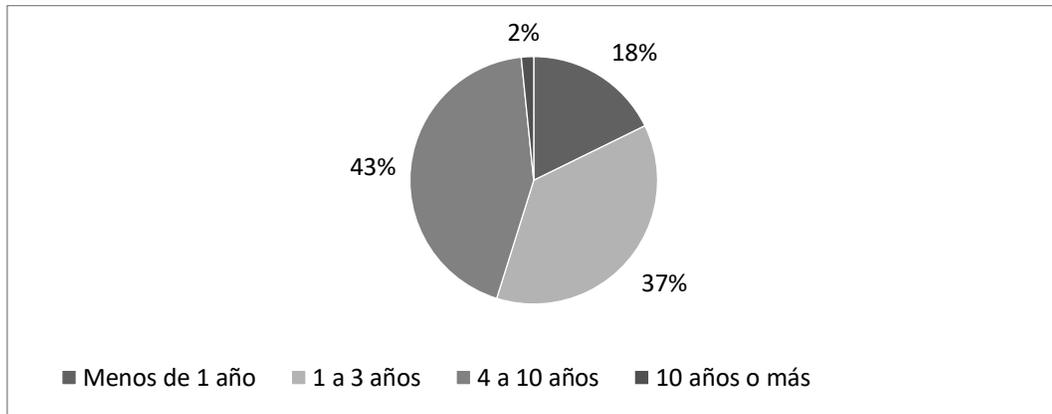


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

De la totalidad de las personas encuestadas el 45% tienen entre 26 a 35 años, el 28% tienen entre 36 a 45 años, 16% el resto se encontraba en otros rangos. El resultado demuestra que las personas tienen una edad adulta y con una experiencia considerable para manejarla.

Gráfica 3

¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?

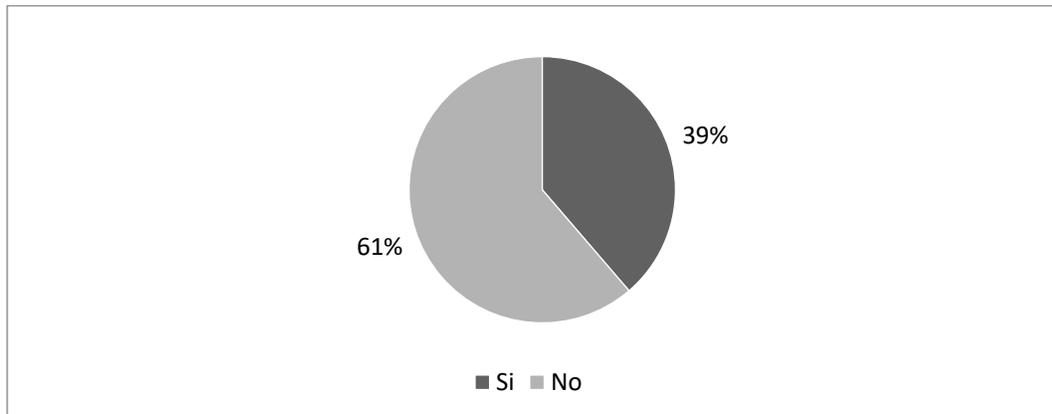


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 43% se encuentra en el rango de 4 a 10 años de labor en la empresa, el 37% entre 1 a 3 años, el 18% menos de un año, el 2% 10 años o más. El resultado indica que las empresas de servicios han mantenido activamente y de forma sólida a sus empleados.

Gráfica 4

¿En su empresa utilizan herramientas tecnológicas?

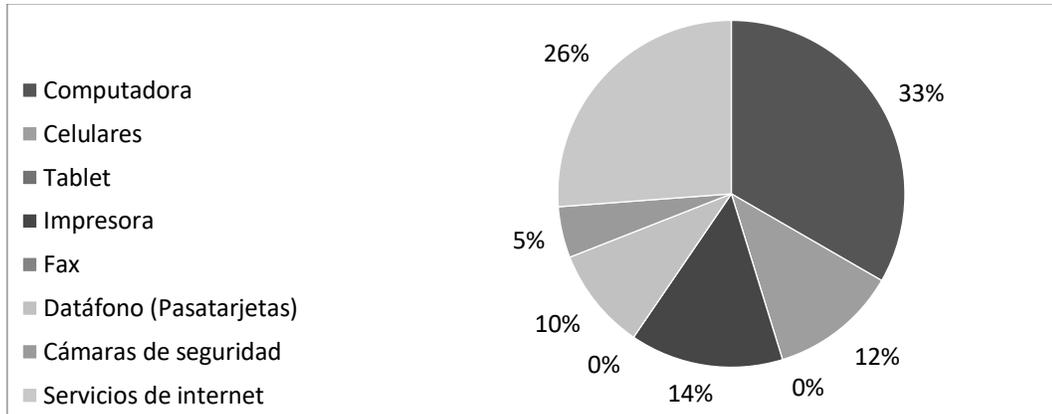


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 61% de las personas encuestadas respondieron que no, el 39% respondió que sí. El resultado refleja que la mayoría de las empresas de servicios no han incluido herramientas tecnológicas dentro de sus recursos materiales por lo que sus procesos pueden ser más tardados y complicados.

Gráfica 5

Si la respuesta es sí, por favor marque cuáles son las que utiliza dentro de la empresa

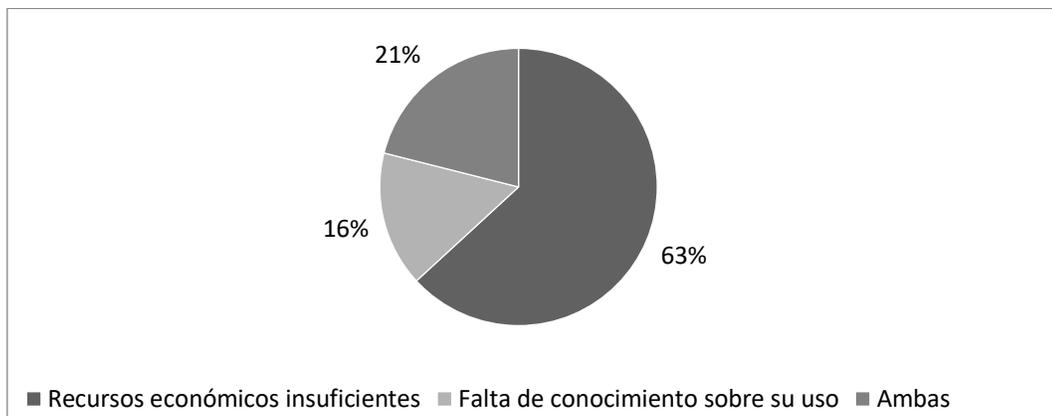


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 33% de las personas encuestadas utilizan computadora, el 26% utilizan servicio de internet, el 41% utiliza otras herramientas. El resultado muestra una inclinación de las personas por el uso de computadora y servicio de internet.

Gráfica 6

Si la respuesta es NO, por favor indique las razones por las cuales no las utiliza.

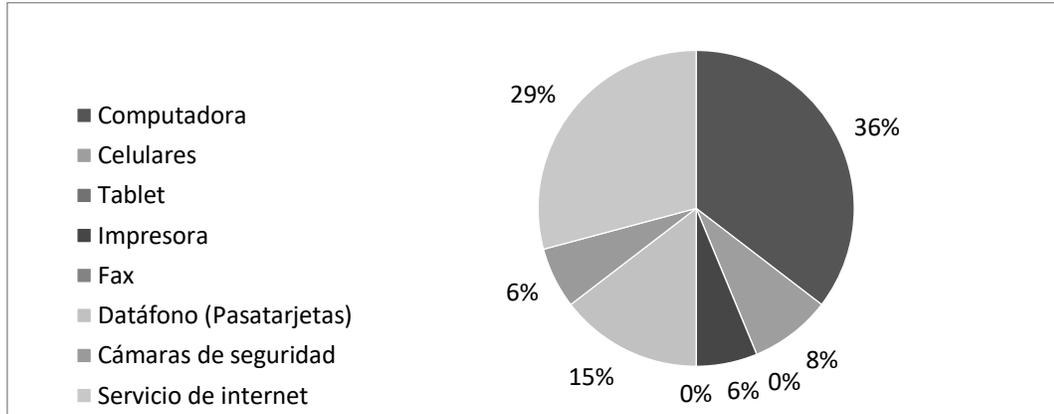


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 63% de las personas encuestadas respondieron que por falta de recursos económicos no emplean herramientas tecnológicas, el 21% respondió que por ambos motivos y el 16% por falta de conocimiento sobre su uso.

Gráfica 7

Si su respuesta fue NO, ¿Cuáles utilizaría si tuviera acceso a ellas?

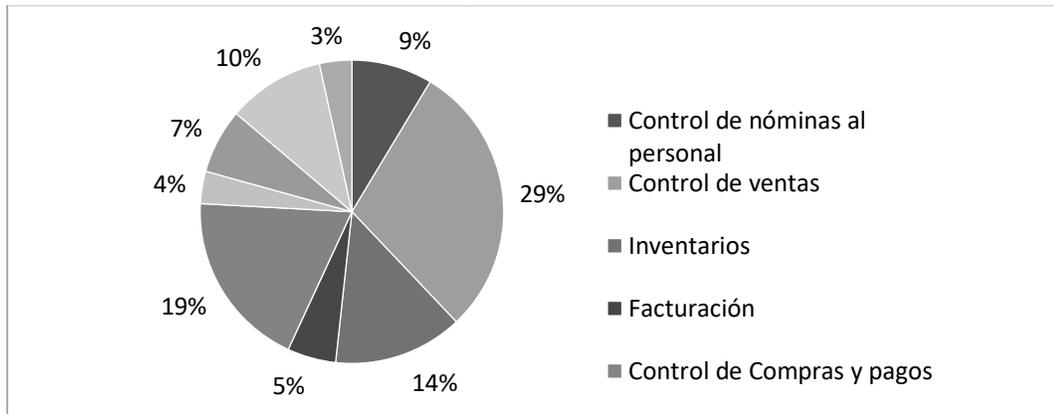


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 36% de las personas encuestadas respondió que utilizaría computadora, 29% servicio de internet, 35% utilizarían otras herramientas. El resultado indica que las personas utilizarían inicialmente computadora y servicio de internet.

Gráfica 8

Marque las razones principales para las cuales utiliza actualmente herramientas tecnológicas en el área administrativa

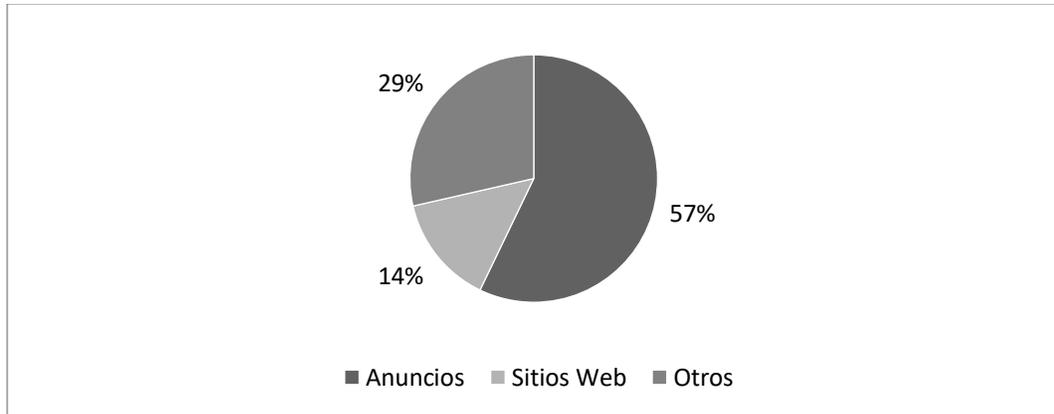


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 29% de las personas las utilizan para el control de sus ventas, 19% para control de compras y pagos, 14% salida y entrada de inventarios, el 38% otras actividades. El resultado indica que las personas se interesan por tener un buen control y registro en sus compras-ventas.

Gráfica 9

Marque las razones principales para las cuales utiliza actualmente herramientas tecnológicas en el área de Publicidad.

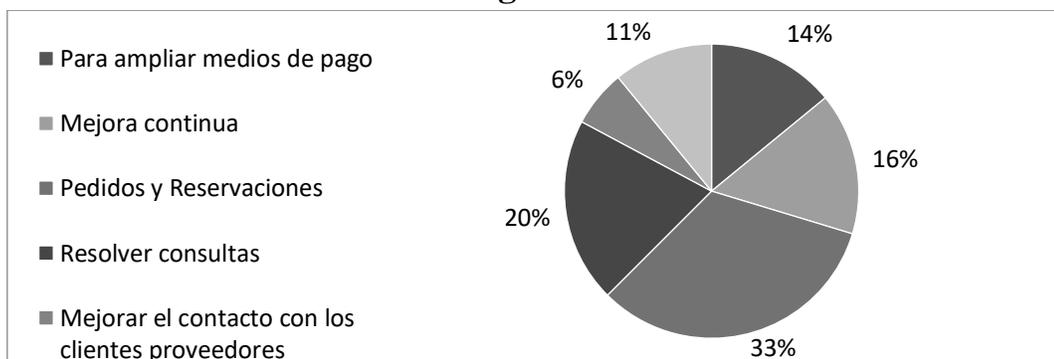


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 57% de las personas encuestadas respondieron que utilizan sus herramientas tecnológicas para realizar anuncios, 29% respondió otras actividades, 14% sitios web. El resultado muestra que para las personas es prioridad en el área de publicidad anunciar sus servicios para atraer más clientes.

Gráfica 10

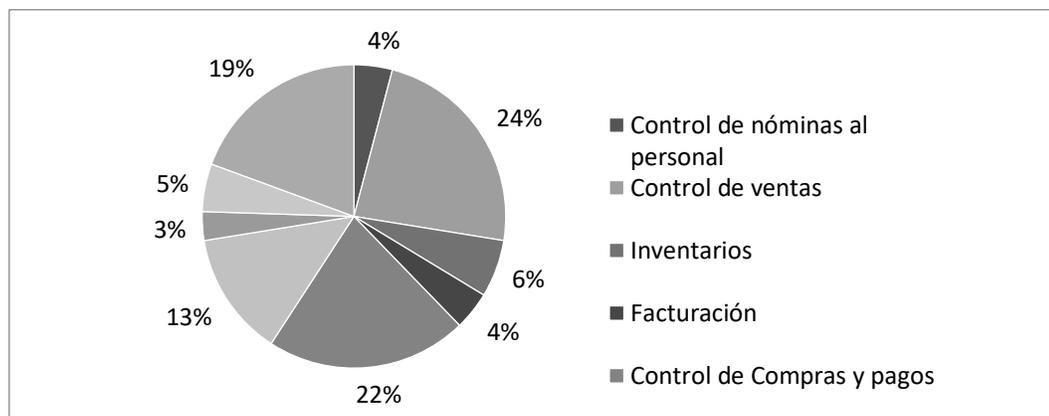
Marque las razones principales para las cuales utiliza actualmente herramientas tecnológicas en el área de ventas.



Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 33% de las personas encuestadas respondieron para tomar pedidos y reservaciones, 20% resolver dudas, 16% para mejora en sus procesos, 14% para ampliar medios de pago. El resultado indica que prioriza mejorar el servicio al cliente de una forma personalizada.

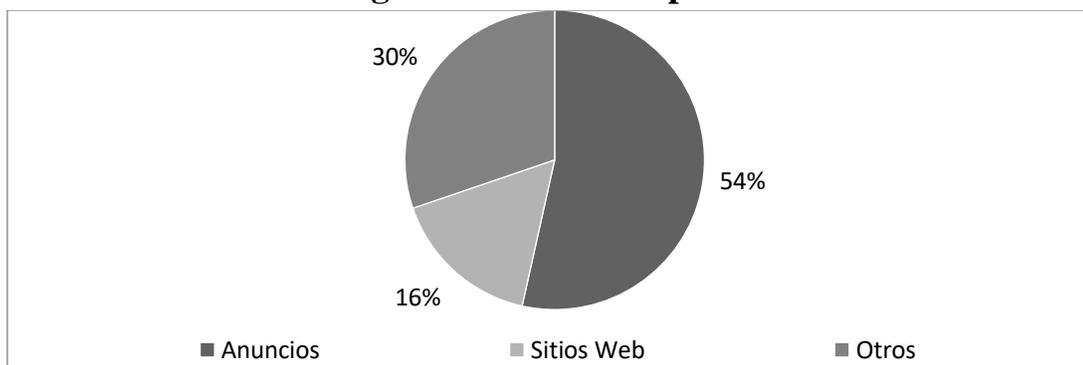
Gráfica 11
Marque las razones principales para las cuales utilizaría herramientas tecnológicas en el área administrativa.



Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 24% de las personas encuestadas respondieron para el control de sus ventas, 22% para control de compras y pagos, el 54% otras actividades administrativas. El resultado indica que las personas tendrían un buen aprovechamiento de esos recursos para optimizar sus registros.

Gráfica 12
Marque las razones principales para las cuales utilizaría herramientas tecnológicas en el área de publicidad.

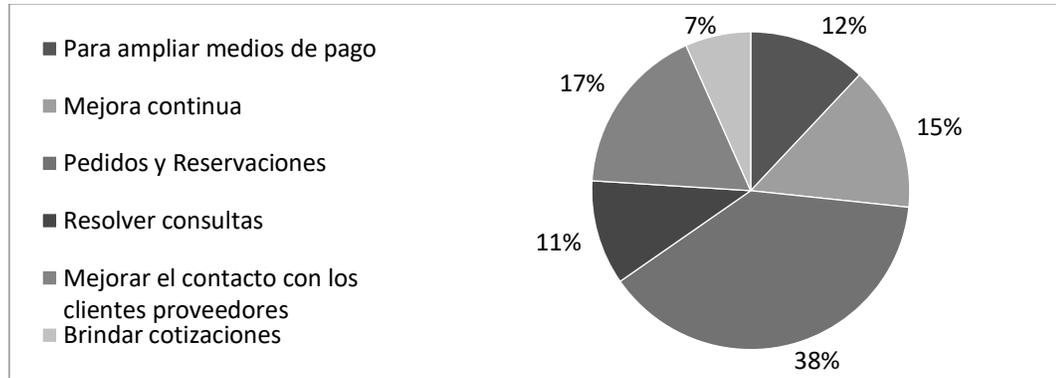


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

54% de las personas encuestadas respondieron para realizar anuncios, 30 % respondió otras actividades entre las cuales figura comunicar promociones y ofertas, El resultado refleja que las personas tienen el interés de innovar la manera de darse a conocer en el mercado.

Gráfica 13

Marque las razones principales para las cuales utiliza actualmente herramientas tecnológicas en el área de ventas.

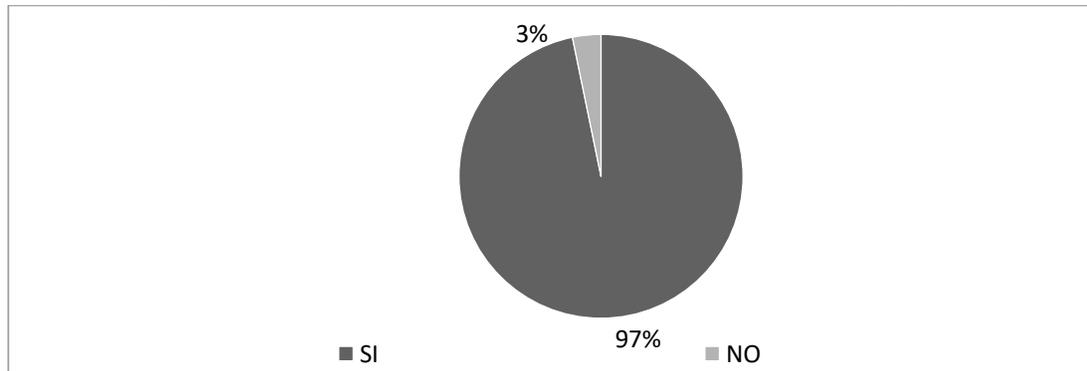


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 38% de las personas encuestadas respondieron que las emplearían para tomar pedidos y reservas, 17% mejorar el contacto con los clientes y proveedores. El resultado indica que las personas tienen la intención de utilizar recursos que le permita agilizar sus operaciones de ventas.

Gráfica 14

¿Considera que el empleo de herramientas tecnológicas permita ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades en las empresas?

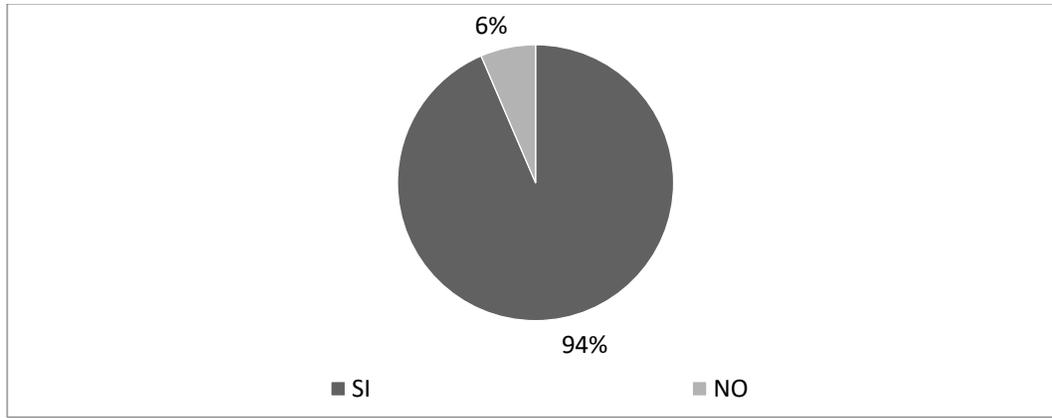


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 97% de las personas encuestadas contestaron que sí, el 3% contestaron que no. Las personas que contestaron que “sí” comentaron que permiten un mejor aprovechamiento de tiempo. Las personas que contestaron que “no” comentaron que en algunas ocasiones debido al desconocimiento de su uso causan confusión y esto a su vez atrasos.

Gráfica 15

¿En sus planes futuros se encuentra la implementación de herramientas tecnológicas para mejorar los procesos de su empresa?



Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 94% de las personas encuestadas contestaron que sí, el 6% contestaron que no. Las personas que contestaron que “sí” comentaron que las piensan utilizar para agilizar sus procesos, para ser más reconocidos, atraer nuevos clientes. Las personas que contestaron que “no” comentaron que por el momento no están en sus planes adquirirlos debido a la falta de recursos económicos.

Capítulo 3

Discusión y Resultados

3.1. Extrapolación

En esta etapa de la investigación se desarrolla el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los propietarios de las empresas de servicios, partiendo de la gráfica uno, la cual se refiere al género de los sujetos de investigación, el resultado indica que la participación laboral activa del segmento encuestado para esta investigación en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, se inclina en la población masculina. De seguida se destaca el rango de edad de las personas encuestadas, el más predominante corresponde a población de edad adulta (26 a 35 años), por lo que se define que las personas que se encuentran a cargo de las empresas de servicios del municipio poseen una edad con cierta madurez y experiencia para manejar las actividades de su empresa. Es importante también conocer el lapso laboral que las personas investigadas han alcanzado en la empresa, la mayoría se encuentra en el rango de 4 a 10 años, lo que indica que han mantenido una larga relación profesional con las empresas de servicios, que los convierten en personas expertas en cuanto a las actividades que desempeñan.

Es fundamental para esta investigación el conocimiento sobre el nivel de aplicación que tienen las empresas de servicios en cuanto a la utilización de las herramientas tecnológica para el desarrollo de sus actividades laborales, en la gráfica No. 4 se expresa esta información, a lo que la mayoría de los sujetos investigados respondieron que no hacen uso de ellas.

Las organizaciones, por su naturaleza, conservadoras, resistiéndose activamente al cambio, siendo seis las fuentes principales de resistencia organizacional, inercia estructural, enfoque limitado al cambio, inercia de grupo, amenaza a la experiencia, amenaza a las relaciones establecidas de poder y amenaza a las distribuciones establecidas de los recursos. (Misleida Nava, 2011, pág. 8)

Lo citado anteriormente reflexiona que son varios factores que pueden intervenir en el rechazo de la utilización de las herramientas tecnológicas. El resultado refleja que la mayoría de las empresas de servicios no han incluido herramientas tecnológicas dentro de sus recursos materiales por lo que sus procesos pueden ser más tardados y complicados.

La base operativa del negocio se hace eficiente y se crean nuevas plazas y roles, por ejemplo; crece el área de marketing, ventas, comercio electrónico, investigación y desarrollo, pero no aumentan las posiciones operativas, esas se hacen eficientes, entonces se generan mayores ganancias, construyen más empleo y crece el negocio. (Meza, 2017)

De acuerdo con Meza, con el uso de herramientas tecnológicas se pueden mejorar las áreas de un negocio, incluso crear nuevos roles que permiten efficientizar los distintos procesos que se manejan, al consultarle a las personas que respondieron que sí hacen uso de las herramientas tecnológicas sobre en qué actividades las emplean en su negocio mostraron su inclinación por el área de ventas.

Al hablar de innovación, se habla de cambio, la palabra cambio se refiere a una situación en la que se dejan determinadas estructuras, procedimientos para sustituirlas por otras mejores que permitan una mejor adaptación al contexto en el cual se encuentra la empresa, esto con el fin de lograr una estabilidad que facilite la eficacia y productividad de esta. Esto es muy positivo para el crecimiento y avance de las empresas de servicios del municipio, sin embargo, la resistencia al cambio puede resultar ser una fuente de conflicto para su función, existen varios factores que la originan. Los sujetos de investigación indicaron que uno de los motivos por los que no hacen uso de las herramientas tecnológicas, es la falta de recursos económicos y falta de conocimiento sobre su uso.

Ya que, si bien es cierto que las tecnologías de la información y la comunicación son herramientas pensadas para el manejo rápido y eficiente de la información y la comunicación, también es cierto que estas tecnologías no son tecnológicas en sí misma, si no se tiene el conocimiento necesario para su uso efectivo así lo afirma. (Malbernat, 2010).

De acuerdo con lo que Malbernat comenta se establece que es necesario tener conocimiento sobre el uso de la tecnología para poder desempeñarla y aplicarla de forma eficiente y según el fin de la empresa, es porque se debe realizar inducciones a los colaboradores sobre el uso de éstas brindándoles retroalimentación cuando sea necesario y así salir de ese paradigma que impide el avance.

A eso también se debe considerar lo siguiente: “Recuerde que es un gran error no hacer progresar a su gente. Es fatal para su tiempo y para el desempeño de ellos.” (Russell, 2011, pág. 39)

De acuerdo con lo citado anteriormente, es fundamental buscar los medios necesarios para los colaboradores de la empresa se desarrollen de una mejor manera, esto con el fin de que crezcan profesionalmente y vayan adquiriendo experiencia lo que a su vez permite obtener explotar su potencial, optimizando su tiempo y desempeño en las actividades que realice.

El 63% de las personas encuestadas respondieron que por falta de recursos económicos no emplean herramientas tecnológicas, el 21% respondió que por ambos motivos y el 16% por falta de conocimiento sobre su uso, las citas anteriores confirman los motivos por los cuales la mayoría de los sujetos investigados respondieron que no emplean la tecnología dentro su empresa.

Las personas indicaron las principales actividades en las cuales utilizan o utilizarían las herramientas tecnológicas en el área administrativa.

La tecnología es una herramienta que necesita la administración para poder cumplir las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar que sirven para lograr los objetivos o metas de una organización con la utilización de recursos sean humanos, financieros, materiales y de información. (Chávez, 2015)

Lo antes citado se cumple en los resultados obtenidos. Los sujetos indicaron que tendrían un buen aprovechamiento de esos recursos para optimizar sus registros y procesos administrativos.

Las personas indicaron las principales actividades en las cuales utilizan o utilizarían las herramientas tecnológicas en el área de publicidad.

Las marcas utilizan este tipo de tecnologías para llegar a nuevos consumidores y difundir sus mensajes. El entorno tecnológico es el marco perfecto para generar necesidades, y pueden facilitar e incitar al consumidor a la hora de tomar una decisión de compra, la gran utilidad que tienen por ejemplo las redes sociales no solo para vender, sino también para fidelizar a los clientes de una marca.(Sanmartín, 2018)

Lo que comenta Sanmartín es muy puntual, actualmente la publicidad y la tecnología se encuentran ligadas para lograr llegar a la mente del consumidor. Las personas encuestadas indican que su prioridad en el área de publicidad anunciar sus servicios para atraer más clientes.

En concreto las personas encuestadas indicaron las principales actividades en las cuales utilizan o utilizarían las herramientas tecnológicas en el área de ventas, administración y publicidad, resaltando el interés de las diferentes actividades que llegarían a agilizar con la implementación de éstas.

Con el uso de la tecnología, las organizaciones procesan con efectividad sus transacciones cotidianas como el pago a proveedores, compras, ventas, asignación y análisis de puestos, los procesos operativos, la gestión organizaciones y las relaciones de la propia organización y su entorno. (Echeagaray, 2016, pág. 21)

Lo que comenta Echeagaray concuerda con las respuestas de las personas encuestadas, el resultado indica que las personas tienen la intención de utilizar recursos que le permita agilizar sus operaciones empresariales.

Respecto a la consulta sobre si el empleo de herramientas tecnológicas permite ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades en las empresas se detalla un argumento primordial:

La innovación tecnológica es el proceso mediante el cual la empresa introduce un cambio técnico validado y valorado por los mercados. En este sentido la innovación tecnológica es un proceso que permite convertir una idea novedosa, utilizando una base de conocimientos, en nuevos productos, servicios o procesos que mejoran la competitividad de la empresa. (Manjón, 2010, pág. 32)

Lo citado anteriormente se cumple con los resultados obtenidos por los sujetos de estudio, quienes opinan que la integración de las herramientas tecnológicas permite un mejor aprovechamiento de tiempo y recursos para mejorar los procesos existentes y crear nuevos enfocados para el cumplimiento eficiente de los objetivos, obteniendo así una mejor ventaja competitiva.

En la gráfica No. 15 la mayoría de los sujetos respondieron que sí se encuentre en sus planes futuros el empleo de herramientas tecnológicas.

En el entorno actual, la empresa está obligada a desarrollar recursos humanos, sistemas de información y capacidades tecnológicas acordes con los nuevos desafíos. De ahí la importancia que tiene el proceso de innovación. Pues esto implica la renovación y ampliación de procesos, productos y servicios, cambios en la organización y la gestión y cambios en las calificaciones del capital humano. (González, 2019)

Lo que comenta González concuerda con las intenciones de las personas investigadas, de acuerdo a sus respuestas de la gráfica No. 15, el 94% de las personas encuestadas contestaron que sí están en sus planes futuros el empleo de estas, comentaron que las piensan utilizar para agilizar sus procesos, para ser más reconocidos, atraer nuevos clientes.

3.2. Hallazgos y análisis general

La investigación sobre innovación tecnológica para mejorar procesos en las empresas de servicios de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz permitió ejercitar de alguna forma los conocimientos adquiridos previos a realizarla. Por medio de esta se logró tener un acercamiento con los propietarios de las empresas de servicios del área urbana del municipio para conocer sus opiniones y comentar aspectos importante en relación al tema, uno de los inconvenientes en la etapa de recolección de datos fue la falta de tiempo necesario para detenerse a responder la encuesta por parte de los propietarios debido a la presión de sus actividades, el tiempo limitado del encuestador, la falta de interés de parte de algunas personas encuestadas, sin embargo a pesar de ellas se logró alcanzar el objetivo de recolección de información puntual para conocer las diversas interrogantes que al final dieron lugar a la determinación de que el empleo de recursos tecnológicos provee un mejor aprovechamiento de recursos que dan lugar a obtener un mejor flujo de procesos dentro de la empresa.

La mayoría de las personas de la población encuesta son de género masculino, la cantidad menor pertenece al género femenino. El resultado muestra que el liderazgo masculino es el que tiene mayor influencia.

Se observa que la totalidad de las personas encuestadas el 45% tienen entre 26 a 35 años, el 28% tienen entre 36 a 45 años, 27% el resto se encontraba en otros rangos. El resultado demuestra que las personas tienen una edad adulta y con una experiencia considerable para manejarla.

Se termina que el 43% se encuentra en el rango de 4 a 10 años de labor en la empresa, el 37% entre 1 a 3 años, el 18% menos de un año, el 2% 10 años o más. El resultado indica que las empresas de servicios se han mantenido sólidas.

La mayoría de las personas encuestadas respondieron que no hace uso de las herramientas tecnológicas dentro de su empresa, el 39% respondió que sí. El resultado refleja que la mayoría de las empresas de servicios no han incluido herramientas tecnológicas dentro de sus recursos materiales por lo que sus procesos pueden ser más tardados y complicados.

Se identifica que la mayoría de los sujetos investigados respondieron que por falta de recursos económicos no emplean herramientas tecnológicas, el 21% respondió que por ambos motivos y el 16% por falta de conocimiento sobre su uso, se logra percibir que una de las inquietudes en este tema es que el empleo del recurso tecnológico es costoso lo cual lo consideran fuera de su alcance actualmente.

Las personas encuestadas que no hacen uso actualmente de las herramientas tecnológicas respondieron en su mayoría que si tuvieran la posibilidad de poseerlas utilizarían principalmente computadora, seguidamente servicio de internet, y el resto utilizarían otras herramientas. El resultado indica que las personas utilizarían inicialmente computadora y servicio de internet.

Los sujetos de investigación que hacen uso de las herramientas tecnológicas actualmente indica que en el área administrativa las utilizan principalmente y en su mayoría para el control de sus ventas, seguidamente para control de compras y pagos, el resto para llevar un control de salida y entrada de inventarios entre otras actividades. El resultado indica que las personas se interesan por tener un buen control y registro en sus compras-ventas.

Los sujetos de investigación que hacen uso de las herramientas tecnológicas actualmente indican que en el área de publicidad las utilizan principalmente y en su mayoría para realizar anuncios, el resto indicó que las emplearían para crear sitios web entre otras actividades. El resultado muestra que las personas es prioridad en el área de publicidad anunciar sus servicios para atraer más clientes.

Los sujetos de investigación que hacen uso de las herramientas tecnológicas actualmente indican que en el área de ventas las utilizan principalmente y en su mayoría para tomar pedidos y reservaciones, el resto indicó para resolver dudas de los clientes, para mejora en sus procesos, y para ampliar medios de pago. El resultado indica que prioriza mejorar el servicio al cliente de una forma personalizada.

Las personas encuestadas indican que si tuvieran a su alcance herramientas tecnológicas, en el área administrativa las emplearían en su mayoría el control de sus ventas, el resto para control de compras y pagos, entre otras actividades administrativas. El resultado indica que las personas tendrían un buen aprovechamiento de esos recursos para optimizar sus registros.

Las personas encuestadas indican que si tuvieran a su alcance herramientas tecnológicas, en el área de publicidad las emplearían en su mayoría para realizar anuncios, el resto opinó que las emplearía para comunicar promociones y ofertas. El resultado refleja que las personas tienen el interés de innovar la manera de darse a conocer en el mercado.

En el área de ventas las personas opinaron que si tuvieran la capacidad de poseer las herramientas tecnológicas las emplearían en su mayoría para tomar pedidos y reservaciones, para mejorar el contacto con los clientes y proveedores. El resultado indica que las personas tienen la intención de utilizar recursos que le permita agilizar sus operaciones de ventas.

La mayoría de la población encuestada afirma que el uso de las herramientas tecnológicas permite un mejor aprovechamiento de tiempo, existieron pocas opiniones en las que afirman lo contrario, indican que el desconocimiento de su uso causa confusión y esto a su vez atrasos.

Por último, se afirma que las personas realizaron conciencia en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas la mayoría indicó que se encuentran en sus planes futuros el empleo de estas para optimizar sus procesos.

3.3. Conclusiones

1. Actualmente la mayoría de las empresas de servicios, lo cual corresponde a un 61%, no han incluido herramientas tecnológicas dentro de sus recursos materiales por lo que sus procesos pueden ser más tardados y complicados, únicamente el 39% hace uso de ellas, se determina que el nivel de utilización de estas es bajo. Es importante la incorporación de estas para poder estar el nivel de calidad que los clientes exigen actualmente.
2. Las principales limitantes que tienen las empresas de servicios en Fray Bartolomé de las Casas, AV. en cuanto al uso de herramientas tecnológicas son: en un 63% la falta de recursos monetarios, en un 16% por falta de conocimiento sobre su uso y en un 21% por ambos motivos.
3. Se resalta que la innovación tecnológica en los procesos empresariales representa un aumento de competitividad ante las demás empresas, genera un mejor aprovechamiento de recursos, genera una mayor productividad laboral que a su vez produce una mejor aceptación de los servicios por parte de los clientes.
4. La innovación parte del reto que tiene las empresas para satisfacer la demanda de brindar mejores servicios, de optimizar los procesos existentes e implementar nuevos para agilizar las actividades internas, con base a las respuestas obtenidas por los sujetos investigados y el análisis realizado, se establece que la innovación tecnológica mejorar los procesos en las empresas de servicios de Fray Bartolomé de las Casas. Alta Verapaz.

Referencias

Bibliográficas

1. Echeagaray, D. A. (2016). *Tecnologías de Información y Comunicación en las Organizaciones*. México: UNAM FCA Publishing.
2. Manjón, J. V. (2010). *Gestión de la innovación empresarial*. Sta. Catarina España: NETBIBLO, S.L.
3. Misleida Nava, R. N. (2011). *Impacto Organizacional de la Innovación y las tecnologías de Información. Formación Gerencial*, 8
4. Russell, P. (2011). *Cómo ser un gerente proactivo*. Guatemala: L.E.E.R.

Digitales

5. Chávez, O. V. (5 de Mayo de 2015). *Eumed.net*. Recuperado el 13 de Marzo de 2019, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/ce/2015/1/tecnologia.html>
6. González, Y. G. (27 de Febrero de 2019). *Gestiópolis*. Recuperado el 13 de Marzo de 2019, de Gestiópolis: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-innovacion-y-la-tecnologia-en-los-servicios-extrahoteleros/>
7. Malbernat, L. (26 de Diciembre de 2010). *Tecnologías educativas e innovación en la Universidad*. Obtenido de La Capital Mar de Plata: <http://www.lacapitalmdp.com/noticias/La-Ciudad/2010/12/27/168009.htm>
8. Meza, E. (28 de Marzo de 2017). *El EMPRESARIO.MX Creemos en tu negocio*. Obtenido de El EMPRESARIO.MX : (<http://elempresario.mx/tecnologia/tecnologia-aliado-pymes>.)
9. Sanmartín, A. V. (16 de Febrero de 2018). *Ttheegap*. Recuperado el 13 de Marzo de 2019, de Ttheegap: <http://www.ttheegap.com/blog/las-tic-influencia-publicidad/>

Anexos

Anexo 1



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas
Sede: Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz

Por medio de la presente me complace saludarle, se solicita atentamente su colaboración al responder las siguientes preguntas. Estos datos serán utilizados en aspectos puramente académicos, su respuesta será completamente confidencial, siendo el objetivo de esta evaluar si la innovación tecnológica mejora los procesos de las empresas de servicios en la zona urbana de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala.

Datos Generales

Género:

Masculino		Femenino	
-----------	--	----------	--

Edad:

18 a 25 años		26 a 35 años	
36 a 45 años		46 años o más	

Tiempo de laborar en la empresa

Menos de un año		1 a 3 años	
4 a 10 años		10 años o más	

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque con una X su respuesta.

- ¿En su empresa utilizan herramientas tecnológicas que le permiten realizar sus actividades de forma organizada, en menor tiempo y que contribuyen con maximizar sus ingresos?

SI NO

- Si la respuesta es sí, por favor marque cuáles con las que utiliza y a la par la cantidad existente dentro de la empresa.

Herramienta	Cantidad
Computadora	
Celulares	
Tablet	
Impresora	
Fax	
Datáfono (Pasatarjetas)	
Cámaras de seguridad	
Servicios de internet	

Otro: _____

- Si la respuesta es **NO** por favor indique las razones por las cuales no las utilizan.

Recursos económicos insuficientes
 Falta de conocimiento sobre su uso
 Ambas

4. Si su respuesta es **NO** por favor indíquelo siguiente: Si tuviera acceso a herramientas tecnológicas ¿cuáles utilizaría? o si ya posee alguna, ¿Necesitaría usar alguna otra de las siguientes?

Herramienta	Utilizo
Computadora	
Celulares	
Tablet	
Impresora	
Fax	
Datáfono (Pasatarjetas)	
Cámaras de seguridad	
Servicio de internet	
Otro:	

5. Marque las razones principales para las cuales utiliza actualmente o utilizaría herramientas tecnológicas si tuviera acceso a ellas.

Actividades administrativas	Utilizo	Me gustaría utilizar
Control de nóminas al personal, registro de horas extras, vacaciones, permisos.		
Control de ventas		
Salida de Inventarios		
Facturación		
Control de Compras y pagos a proveedores		
Registro de clientes		
Mejorar la comunicación con los empleados		
Pago de impuestos a través de la web.		
Llevar control de servicios más vendidos por tiempos determinados.		
Otros:		
Actividades de Publicidad	Utilizo	Me gustaría utilizar
Anuncios en redes sociales para dar a conocer sus servicios ante más personas, mostrándoles sus horarios de atención y ubicación de su negocio, expandiendo así su mercado y mejorar sus ingresos.		
Sitio Web para que conozcan más acerca de su empresa y de lo que ofrece.		
Otros:		
Actividad de Ventas	Utilizo	Me gustaría utilizar
Uso del pasatarjetas para ampliar sus medios de pago.		

Buscar ideas en internet para mejorar sus servicios		
Uso de redes sociales para permitir que sus clientes realicen pedidos, reservaciones o para que realicen alguna consulta acerca de sus servicios.		
Mejorar el contacto con los clientes y la atención con los proveedores		
Implementación de cotizaciones de servicios para mejorar la atención con sus clientes.		
Otros:		

6. ¿Considera que el empleo de herramientas tecnológicas permite ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades en las empresas y contribuye al incremento de clientes y ventas?

SI NO

¿Por qué?

7. ¿En sus planes futuros se encuentra la implementación de herramientas tecnológicas para mejorar los procesos de su empresa?

SI NO

¿Por qué?

Anexo 2



Fray Bartolomé de las Casas Alta Verapaz

05 de noviembre de 2018

A quien corresponda
Área de Estadística
Hospital de Fray B. de las Casas, A.V.

Por este medio me dirijo a usted deseándole éxitos en sus labores administrativas y que el divino Creador derrame múltiples bendiciones en su hogar y en sus actividades diarias.

La presente es para dar a conocer que, por parte del proceso de la licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Panamericana, sede Fray Bartolomé de las Casas, se está realizando un trabajo de investigación de campo sobre el tema “Innovación Tecnológica para mejorar procesos en las empresas de servicios de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz”, por el cual en uno de sus procesos nos solicitan un dato estadístico real sobre los pobladores del municipio.

Razón por la cual **SOLICITO** ante usted me pueda proporcionar el dato sobre el número de pobladores actuales del **área urbana** del municipio de Fray, información que será utilizada en aspectos puramente académicos respetando y salvaguardando la confidencialidad de estos.

Sin nada más que decir, me suscribo de usted, y de antemano le agradezco por la atención prestada a la presente esperando una respuesta positiva a la misma.

Atentamente:

f. _____

Daisy Josefina Rosales Tista

Carné no. 201402821

Cel: 3132-1625

Anexo 3



Fray Bartolomé de las Casas Alta Verapaz
03 de enero de 2019

A quien corresponda
Propietario
Empresa "XXXXXXXXXX"
Fray Bartolomé de las Casas, A.V.

Respetable señor(a)

Reciba un cordial saludo y los mejores deseos porque el desempeño de sus labores sea de éxito.

La presente es para dar a conocer que, por parte del proceso de la licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Panamericana, sede Fray Bartolomé de las casas, se está realizando un trabajo de investigación de campo sobre el tema "Innovación Tecnológica para mejorar procesos en las empresas de servicios de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, Guatemala".

Razón por la cual **SOLICITO** ante usted me conceda parte de su tiempo para responder a una encuesta que se utilizará como herramienta para obtener la información que será utilizada en aspectos puramente académicos respetando y salvaguardando la confidencialidad de estos.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración para llevar a cabo dicho trabajo

Atentamente,

Daisy Josefina Rosales Tista
Carné no. 201402821
Cel: 3132-1625