

UNIVERSIDAD THOMAS MORE



“Percepción sobre la importancia de las plataformas tecnológicas en el desempeño operativo aplicado en el restaurante Sopas Nejapa del municipio de Managua”

Autor: Eveling Dayana Osorio Pérez

Tutor: M.Sc. Rodrigo Díaz

Trabajo de grado presentado en cumplimiento parcial de los requisitos para optar a la licenciatura en Gerencia y Negocios Internacionales.

Managua, 14 de Diciembre 2022

Formato # 7

Managua, X de XXXX de 201X

Licenciada
Irene Rojas
Rectora
Universidad Thomas More
Su Despacho

Estimada Licenciada Rojas:

Tengo a bien informarle que en mi carácter de Orientador y Catedrático de la Universidad Thomas More doy por revisado y aprobado el Trabajo de Grado del alumno Eveling Dayana Osorio Perez, titulado *“Percepción sobre la importancia de las plataformas tecnológicas en el desempeño operativo aplicado en el restaurante Sopas Nejapa del municipio de Managua”* que fue elaborado como requisito para optar al título de Licenciada en Gerencia y negocios Internacionales.

El estudiante Eveling Dayana Osorio Pérez durante el proceso de revisión y corrección de este trabajo cumplió con todas las normas y procedimientos establecidos por la universidad para la elaboración del mismo. Sin más que agregar aprovecho la oportunidad para presentarle muestras de mi estima y consideración.

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Tutor

Silvio De Franco, Ph.D.

Autoridad Académica

Universidad Thomas Mor

Índice general

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN EJECUTIVO	2
INTRODUCCIÓN	3
REVISIÓN DE LA LITERATURA	5
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	21
JUSTIFICACIÓN	22
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	23
OBJETIVOS	23
6.1 OBJETIVO GENERAL	23
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
HIPÓTESIS	24
METODOLOGÍA	25
ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN	26
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	26
ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS	29
ANÁLISIS DE RESULTADOS	30
PRUEBAS DE HIPOTESIS	46
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	50
ANEXOS	51
CALENDARIO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN	84
REFERENCIAS	85

índice de gráficos

Ilustración 1 Que tan atraído se siente ante el tema de la tecnología	30
Ilustración 2 Que tan bien se sintió con la tecnología implementada	31
Ilustración 3 Que tanto sabía sobre la tecnología implementada en el restaurante	33
Ilustración 4 Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada	34
Ilustración 5 Que tan difícil le fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas.....	36
Ilustración 6 Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general	37
Ilustración 7 Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad.....	38
Ilustración 8 Considera necesario la implementación de las TIC en las áreas de trabajo ...	40
Ilustración 9 Esta de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las áreas del trabajo.....	41
Ilustración 10 Que tan atraído se siente ante el tema de la tecnología	55
Ilustración 11 Que tan bien se sintió con la tecnología implementada	56
Ilustración 12 Conocía el funcionamiento de las nuevas herramientas electrónicas implementadas por el restaurante	57
Ilustración 13 Qué tan importante considera esta tecnología para su trabajo	59
Ilustración 14 Que tanto sabía sobre la tecnología implementada en el restaurante	60
Ilustración 15 Había escuchado antes sobre esta tecnología	62
Ilustración 16 Ya había usado estas herramientas en trabajos anteriores.....	63
Ilustración 17 Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada	65
Ilustración 18 Se siente cómodo con esta nueva tecnología.....	66
Ilustración 19 Que tan difícil le fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas.....	67
Ilustración 20 Considera importante seguir implementando nuevas herramientas tecnológicas	69
Ilustración 21 Se siente más satisfecho con su trabajo cuando implementan tecnología....	70
Ilustración 22 Considera que la tecnología le puede proporcionar un mejor rendimiento laboral	72
Ilustración 23 Considera que es más productivo en sus labores con el uso de la tecnología	73

Ilustración 24 Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general	74
Ilustración 25 Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad.....	76
Ilustración 26 Considera que es necesaria la implementación de las TIC en las áreas de trabajo	77
Ilustración 27 Cree usted que la tecnología de la información es necesaria para un mejor desempeño de ventas	78
Ilustración 28 Considera que se fortalece el conocimiento a través del acceso a la información.....	80
Ilustración 29 Cree usted que la tecnología es un recurso fundamental para el proceso de crecimiento de la empresa	81
Ilustración 30 Implementar la tecnología de la información en el restaurante, le puede permitir aprovechar más oportunidades competitivas en el mercado.....	82
Ilustración 31 Está de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las tareas del trabajador	83

Índice de tablas

Tabla 1 Que tan atraído se siente ante el tema de la tecnología	31
Tabla 2 Que tan bien se sintió con la tecnología implementada	32
Tabla 3 Que tanto sabía sobre la tecnología implementada en el restaurante	33
Tabla 4 Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada	35
Tabla 5 Que tan difícil le fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas.....	36
Tabla 6 Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general	37
Tabla 7 Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad	39
Tabla 8 Considera que es necesario la implementación de las TIC en las áreas de trabajo	40
Tabla 9 Está de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las tareas del trabajador.....	41
Tabla 10 Que tan atraído se siente ante el tema de la tecnología	55
Tabla 11 Que tan bien se sintió con la tecnología implementada	57
Tabla 12 Conocía el funcionamiento de las herramientas electronicas implementadas por el restaurante.....	58
Tabla 13 Que tan importante considera esta tecnología para su trabajo	59
Tabla 14 Que tanto sabía sobre la tecnología implementada en el restaurante	61
Tabla 15 Había escuchado antes sobre esta tecnología	62
Tabla 16 Ya había usado estas herramientas en sus trabajos anteriores.....	64
Tabla 17 Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada	65
Tabla 18 Se siente comodo con esta nueva tecnología.....	66
Tabla 19 Que tan difícil fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas.....	68
Tabla 20 Considera importante seguir implementando nuevas herramientas tecnológicas	69
Tabla 21 Se siente más satisfecho con su trabajo cuando implementan tecnología.....	71
Tabla 22 Considera que la tecnología le puede proporcionar un mejor rendimiento laboral	72
Tabla 23 Considera que es más productivo en sus labores con el uso de la tecnología	73
Tabla 24 Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general	75
Tabla 25 Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad	76

Tabla 26 Considera que es necesaria la implementación de las TIC en las áreas de trabajo	77
Tabla 27 Cree usted que la tecnología de la información es necesaria para un mejor desempeño de ventas	79
Tabla 28 Considera que se fortalece el conocimiento a través del acceso a la información	80
Tabla 29 Cree usted que la tecnología es un recurso fundamental para el proceso de crecimiento de la empresa	81
Tabla 30 Implementar la tecnología de la información en el restaurante, le puede permitir aprovechar más oportunidades competitivas en el mercado	83
Tabla 31 Está de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las tareas del trabajador	84

Agradecimientos

Primeramente, agradezco a Dios por siempre ser la luz que guía mi camino y darme la sabiduría y fuerza desde el inicio de mi carrera hasta el día de hoy, gracias a él pude recorrer este largo camino y poder culminar una de mis grandes metas. Agradezco por siempre ayudarme a lograr mis objetivos, por nunca soltarme la mano ni abandonarme en ningún momento.

Agradezco a mi abuela, Blanca Chamorro por siempre estar para mí, por apoyarme siempre en todo, hasta en lo más mínimo que he necesitado en mi vida desde que tengo memoria, por todo el sacrificio y amor que me ha dado durante todos estos años, por creer en mí.

Agradezco a mis padres, Blanca Lucía Chamorro y Martín Enrique Osorio por siempre estar conmigo en todo momento y cuando más lo necesite, apoyándome, cuidándome y educándome con paciencia y amor incondicional, por todo sus sacrificios, por enseñarme valores que me han ayudado a ser lo que soy hasta el día de hoy.

Agradezco a mi hermano, Bryan Antonio por ser siempre el motivo de seguir mis metas y sueños y de seguir luchando, por tu amor y admiración hacia mí, por eso haces siempre querer ser mejor y no defraudarte.

Agradezco a mi tutor, M.Sc. Rodrigo Díaz, por haberme ayudado y por haberme brindado su tiempo y conocimientos. Gracias por todo su apoyo y paciencia durante estos meses

Agradezco a todos mis profesores por toda su dedicación y por todo lo que me enseñaron durante estos cuatro años, gracias por su comprensión, cariño y empatía con que enseñan a sus alumnos.

Agradezco a mis mascotas, por ser siempre la luz que necesitaba en mis noches de estudio.

Agradezco a mis amigos, por entenderme y apoyarme en este camino y llenarlos de risas, alegría y momentos inolvidables.

Resumen ejecutivo

El presente estudio analiza la percepción sobre la importancia de las plataformas tecnológicas en el desempeño operativo del restaurante Sopas Nejapa del municipio de Managua.

Mediante la estimación de técnicas estadísticas como encuestas, gráficos y tablas de distribución de frecuencia, creadas por medio del programa IBM SPSS, se pudo comprobar las dos hipótesis que fueron planteadas en este trabajo investigativo, es decir, que ninguna hipótesis fue rechazada. Dado a los resultados se puede decir que, la implementación de plataformas tecnológicas en las Pymes sí es uno de los factores importantes para un buen desempeño operativo en el restaurante Sopas Nejapa. Por lo tanto, este factor sí es de importancia y debe ser tomado en cuenta para el desempeño del mismo.

Palabras claves: Tecnología, herramientas tecnológicas, Pymes, desempeño, nivel de conocimiento, Sopas Nejapa.

Introducción

Nicaragua es un país donde los emprendimientos y las Pymes son cada vez más populares, ya que, esta práctica es utilizada para poder generar mayores o mejores ingresos en las familias nicaragüenses y así mismo, esto contribuye a la economía del país debido a que varios de los propietarios y emprendedores exportan, lo que da oportunidad de crecimiento a Nicaragua ya que estas contribuyen a un 40% de las exportaciones y 35% al PIB nicaragüense.

En este caso, la motivación de este estudio se basa en demostrar que ante la cantidad de surgimiento de estas Pymes y la necesidad de la población nicaragüense por obtener mejores ingresos y por consiguiente, poder obtener buenos resultados en su desempeño operativo, es necesario tomar en cuenta ciertos factores determinantes para un buen desempeño, como lo es la implementación de plataformas tecnológicas y la importancia del conocimiento del mismo.

La presente investigación, esta enfocada en analizar este factor influyente en el desempeño operativo del restaurante Sopas Nejapa, ubicado en Managua, un pequeño emprendimiento que fue creciendo poco a poco desde años atrás hasta convertirse en una pyme solida, dedicandose a brindar calidad de alimentos y un buen servicio al cliente.

Sin embargo, se quería analizar cuales podrían ser los motivos por el cual durante los ultimos tres años, el desempeño financiero del restaurante no era el mismo ya que, había una disminución de clientes y por consecuencia, una notable disminución financiera.

El presente estudio, utiliza datos recolectados mediante una encuesta de preguntas cerradas a todos los colaboradores y propietarios del restaurante Sopas Nejapa, para obtener información detallada sobre el nivel de implementación y conocimiento tecnológico que posee el restuarante y sus colaboradores.

Así mismo, mediante gráficos y tablas de distribución de frecuencia se logró identificar que, para el caso del restaurante Sopas Nejapa, la implementación tecnológica y el nivel de conocimiento es un factor importante a tomar en cuenta ya que, sí es un factor influyente para su desempeño financiero.

El resto del estudio se encuentra estructurado de la siguiente manera: en el capítulo dos se encuentra la revisión de la literatura, la cual, muestra estudios que se han realizado sobre las Pymes, la tecnología, las TIC y su implementación e importancia, dicha información fue de mucha utilidad ya que, gracias a ello se pudo sacar cuales son los posibles factores que provoca que las Pymes no puedan implementar su tecnología para una mejor eficiencia en el desempeño operativo. Luego en el capítulo tres, se encuentra la definición del problema, seguido de ello se encuentra el capítulo cuatro, la justificación del estudio, donde se explica el motivo por el cual se realizó la investigación. Posteriormente, se encuentran el capítulo cinco y seis, los cuales contienen preguntas de hipótesis, objetivo general y objetivos específicos, En el capítulo ocho la metodología, luego, en el capítulo siguiente se muestra la estrategia de investigación. En el capítulo diez se muestra el instrumento de recolección de datos, luego, en el capítulo once se encuentra la estrategia de análisis de datos utilizada. Por ultimo, en los capítulos doce y trece, se encuentra el análisis de los resultados y conclusiones y el capítulo catorce muestra las recomendaciones. Luego, los anexos, donde se encuentran los gráficos, tablas y encuestas realizadas.

Revisión de la literatura.

Es innegable reconocer que, hoy en día la tecnología se ha convertido en una parte esencial en todas las áreas de nuestra vida y más allá de esencial, se volvió una estrategia fundamental para las empresas. (Peñaloza, 2007).

Sobre todo en un país en vías de desarrollo como lo es Nicaragua, el cual continúa posicionándose en uno de los países menos desarrollados de América Latina. (Corominas, 2015).

Para los países en desarrollo las Pymes son consideradas como “La clave del crecimiento económico y la prosperidad en los países en desarrollo” debido a que estas representan entre el 60 y 70 por ciento del empleo formal. (Bala et al ,2019).

Se denomina a las pequeñas empresas, a todas aquellas que cuenten con un personal de entre 1 y 49 y a las medianas empresas que cuenten con un personal de entre 50 a 100 empleados. (Berisha, 2009).

En Nicaragua, según Urcuyo, R. Las PYMES generan dos tercios del empleo en el sector privado. Además, las PYMES en Nicaragua representan el 60 y 50 por ciento del empleo y el porcentaje del PIB respectivamente.

Es por esto que el éxito que tengan las PYMES, es relevante y de suma importancia para el crecimiento y estabilidad de los países en desarrollo ya que, puede contribuir en la transición económica de un país mediante generación de ingresos, fomenta el avance tecnológico y crea la mayor parte de empleo. Pueden también acelerar el desarrollo social, así como también la gestión de los empleados (Urcuyo, 2012).

Desde el 2018 Nicaragua ha sufrido una gran inestabilidad e incertidumbre por parte del gobierno debido a reformas políticas que afectan la economía del país. Hasta el día de hoy, esto no ha mejorado, al contrario se están viendo afectadas aún más las relaciones internacionales y situación económica, lo que ha dañado la imagen del país. Sin embargo, el país cuenta con un gran potencial para mejorar la situación económica, gracias a los

recursos que posee. No obstante, las PYMES continúan en un lugar relevante en el PIB nicaragüense. (Vargas, 2012).

Dado al papel fundamental que juegan las PYMES en Nicaragua y la situación en la que se encuentra el país, es importante identificar la influencia del factor tecnológico en el buen desempeño operativo de las PYMES y a su vez conocer los factores que impiden el éxito y limitan su desarrollo, tanto los nuevos entrantes como los que han durado a lo largo del tiempo pero que hoy casi es imposible que se mantengan debido a la falta de adaptación tecnológica, tal como es el caso del Restaurante Sopas Nejapa ubicado en el municipio de Managua.

I. Concepto de tecnología

Según Mariana Pérez, define la tecnología como “todos aquellos conocimientos y técnicas aplicados de forma lógica para mejorar y facilitar la vida de las personas”. (Pérez, 2021)

Según la definición brindada por Paula Roldán, nos dice que “La tecnología es el conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada para alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema” (Roldán, 2017).

Comúnmente tienden a relacionar la tecnología con algo tangible como equipos, máquinas etc. Si bien, esto es una de las tantas manifestaciones que la tecnología tiene pero no es la representación de la palabra tecnología y es por esto que las empresas tienden a confundirse y pierden oportunidades de mejoras. Otro error es pensar que la tecnología es la técnica utilizada en los procesos. (Perez, 2021).

Sin embargo, la definición brindada por Galbraith, nos muestra la diferencia entre técnica y tecnología:

“La tecnología es una rama del saber, constituida por el conjunto de conocimientos y de competencias necesarias en la utilización, mejora y creación de las técnicas y una técnica está compuesta por el conjunto de operaciones que deben ser efectivamente realizadas para la fabricación de un bien dado” (Galbraith, 1984).

Si bien es cierto, la tecnología es uno de los factores de producción en relación con la economía y se utiliza para satisfacer las necesidades del hombre como por ejemplo, resolver problemas, mejorar la eficiencia y eficacia, etc.

Si es bien utilizada, se puede sacar mucho provecho como aumento de productividad por automatización de procesos, facilidad de comunicación y disminución de costos. Sin embargo, si es mal empleada puede causar mucho daño. (González et al, 2005).

Las definiciones de tecnología aplicada a las empresas, utilizadas en este estudio, concluye y nos muestra que, la tecnología es una herramienta que nos ayuda a ser eficientes en nuestros labores si es usada correctamente ya que, trae múltiples beneficios a nuestra compañía, siendo un factor importante para la resolución de problemas, automatización y sistematización. Sobre todo que la tecnología no se basa solo en la obtención de maquinaria de último modelo, sino también en los conocimientos usados para mejorar los procesos. (González et al, 2005).

II. Tecnología de la información y sistemas de la información

Según Gonzalez Rojas, las empresas deben estar preparadas para enfrentar la economía global, es por esto que es vital que cuenten con los sistemas de información (SI) para que le puedan brindar información necesaria, de igual relevancia es que cuenten con las tecnologías de información (TI) ya que, estas son las que abarcan todos los aparatos tecnológicos, aplicaciones informáticas, etc. (Gonzalez, 2011)

Nuevamente, Gonzalez Rojas, señala que nos encontramos en una nueva sociedad llamada “Sociedad de la información o sociedad del conocimiento” la cual viene a sustituir a los dos modelos socioeconómicos: la sociedad agraria y la industrial.

En una de las áreas donde más avanza e innova la tecnología es en el ámbito laboral ya que, cada día van surgiendo nuevas aplicaciones para procesar de manera más productiva la información.

Gonzalez Rojas, Nos dice que la tecnología puede ayudar a las empresas y micro empresas a tener una mejor organización de las cuentas administrativas, mejor organización de gastos e ingresos, qué función debe tener cada colaborador o cuanto se le debe pagar según dicha función. (Gonzalez, 2011)

Dichos hallazgos de la investigación nos muestran que la necesidad de que las empresas cuenten con sistemas de información actualizados es debido a que, necesitan tener información segura para que se puedan tomar mejores decisiones y así mismo mejores resultados. Estos hallazgos tienen relevancia para todos aquellos investigadores que buscan apoyar las necesidades de las PYMES y eliminar los factores que la limiten al buen desempeño financiero.

El estudio de Albar, A, & Hoque, M, nos afirma que, debido a la globalización tan creciente en la que nos enfrentamos como economía mundial, la tecnología de la información (TI) ha sido parte de la transformación de las empresas y Pymes en los distintos países en general y particularmente en Nicaragua. La TI es de gran importancia para poder unir a las organizaciones empresariales, tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados. (Albar et al, 2019).

Según Rastrick & Corner existe una fuerte relación positiva entre el desempeño de las empresas y la TI en países en desarrollo y desarrollados. A su vez, también se encontró relación entre la inversión en la TI y los márgenes de utilidades. (Rastrick et al, 2010).

En un estudio realizado por Dyerson y Barnes comprueban que la adaptabilidad que han tenido las pequeñas y medianas empresas con las tecnologías de la información, ha hecho una revolución en todos los países debido a que las PYMES la están utilizando para mejorar la eficiencia y reducir sus costos.

La TI también puede lograr ventajas competitivas en las PYMES que las haga competir con grandes empresas ya que, pueden maximizar la eficiencia y productividad de diversas formas. (Dyerson et al, 2008).

Haciendo referencia a los estudios anteriores, se puede decir, que es importante que las pequeñas y medianas empresas usen de manera estratégica la tecnología de la información dentro de su rubro de negocio para que pueda alcanzar mejores beneficios. No obstante, a pesar de que los diversos estudios a lo largo de los años demuestran que la TI produce una percepción positiva en las organizaciones, se debe considerar el hecho de que en países de bajos recursos o en desarrollo como lo es el caso de Nicaragua, tiene también problemas de aceptación con la TI en las pequeñas y medianas empresas.

El Banco Central (2012), llevó a cabo un estudio para encontrar factores que hacen beneficiosas a las PYMES en comparación con otras y concluyó que, gracias a los beneficios que brinda la tecnología a las PYMES, están tratando de adoptar aplicaciones de respaldo para sus empresas. Las ventajas de las PYMES con la adopción de la tecnología son distintas a las de las grandes empresas debido a que, las PYMES cuentan con características esenciales que las grandes compañías no tienen, estos son factores encontrados tales como, el apoyo financiero que les brindan a los países en desarrollo.

Es por esto que la adopción y adaptación de la tecnología en las pequeñas y las medianas empresas se ven influenciados por los factores externos e internos, como el saber como usar la tecnología, si ya se ha usado previamente, el tamaño de la PYME, el nivel de calificación en los colaboradores y el apoyo gubernamental.

Esto plantea la pregunta de porqué muchas de las PYMES fracasan a pesar de dicho apoyo gubernamental, de igual manera plantea la interrogante de, si en todos los países las PYMES reciben este factor de apoyo gubernamental, ¿será este un factor fundamental para el crecimiento y desarrollo de las PYMES?

Las preguntas planteadas anteriormente van de la mano con los estudios que realizó Marquez Alvarado, A. (2021). Quien afirma que uno de los factores que impide un mejor provecho de la TI para las PYMES es la falta de apoyo, desde el gobierno como es el caso de Nicaragua, hasta de manera interna en la organización como los gerentes, jefes, propietarios, etc.

En el caso de Nicaragua, que actualmente pasa por una situación difícil tanto política como económica, no tiene la capacidad de dar dicho apoyo gubernamental a las PYMES del país, esto ha sido una barrera para implementar mejoras tecnológicas que los ayude a sistematizar y automatizar los procesos en las empresas, sobre todo se encontró que es un factor influyente en el desempeño del restaurante Sopas Nejapa.

Sin dejar atrás el tema de la importancia tecnológica, se encontró un estudio realizado por Dyerson y Barnes, que nos dice que se incrementará la tecnología digital lo que produce que las empresas de los países en vías de desarrollo, en particular las PYMES, se vean afectadas debido a que incrementa la dificultad con sus competidores de su propio país o países desarrollados ya que ellos sí cuentan con el factor tecnológico. (Dyerson et al, 2008). Es por esto, que se debe tener pleno conocimiento de los factores influyentes en el nivel de adaptabilidad y adopción de la tecnología en las PYMES, sobre todo en los países en desarrollo.

Durante los últimos años, el avance que ha tenido la TI es esencial para las PYMES debido a que, la TI incluye tecnologías que mejoran los servicios y las operaciones de las compañías, además da oportunidad a que las organizaciones tengan una ventaja competitiva sobre sus competidores. Esta afirmación va de la mano con el estudio de Ndubisi & Kahraman, (2005) quien muestra que mediante el buen uso y manejo de la TI, las pequeñas y medianas empresas serán capaces de desarrollar capacidades para recopilar, gestionar recursos y difundir información y a su vez poder obtener información de manera rápida.

Estos estudios nos dan una idea de cómo la tecnología de la información (TI) y los sistemas de información (SI) son herramientas favorecedoras para las PYMES ya que, trae ventajas esenciales que ayudan a la empresa a mantenerse actualizados con información segura y con sistemas y procesos eficientes, cabe mencionar que también nos muestra la importancia de que las PYMES se adapten a lo que la tecnología les brinda para que puedan adoptarla y utilizarla correctamente.

III. Innovación y estrategia como fuentes para crear ventajas competitivas

Como ya se ha observado, la tecnología ha venido modificando nuestro comportamiento y mostrando como cualquier empresa sin importar el rubro, debe generar potencial tecnológico para incrementar sus ventas y obtener mejoras, sin embargo, también es posible que las PYMES al adoptar estas nuevas tecnologías, las usen como una estrategia que haga que se diferencien de las demás, esto a su vez, trae competitividad en la organización. Lo dicho anteriormente, se afirma, gracias al estudio que realizó Albar, A., Hoque, M. (2019), que dice que las grandes ventajas del uso de las TIC es que, logra que las empresas y organizaciones logren tomar decisiones más eficientes, innovadoras y competitivas.

Peña-López, en su libro, argumenta que las pequeñas y medianas empresas pueden usar la tecnología de la información como herramienta vital para estrategias de innovación, facilitar nichos de mercados, disminuir los costos de transacción y mejorar la relación con clientes y proveedores, además, les ayuda a mejorar el nivel de adaptación constante en el que se encuentra el mundo. (Peña, 2015)

Según Gonzales Rojas , H.D (2011) la influencia y percepción positiva de la tecnología en las PYMES y sus participantes es muy grande, pero lo resume en que, la tecnología ahora puede determinar la estructura de la organización y su comportamiento y no solo la influencia y que ahora la tecnología en las organizaciones es sinónimo de eficiencia.

Dado a dichos estudios, los cuales argumentan la importancia de la tecnología, es importante recalcar que dicho a tal importancia se ha provocado que la presencia de la tecnología cambie la percepción de lo que es necesario, es decir, hay cosas que en realidad no son o eran necesarias y todo operaba igual pero al venir ciertos aparatos tecnológicos hicieron una nueva percepción de las necesidades a nivel personal y como sociedad, creando así, dependencia de parte de la sociedad a la tecnología.

Así mismo, las empresas ahora son dependientes de la tecnología ya que, sin ella es imposible operar de manera productiva y eficiente, es por esto que tecnología y eficiencia

ahora son términos que van de la mano. Esta misma dependencia tecnológica ha provocado que la tecnología sea un factor fundamental en el éxito de las compañías. (Betancur, 1998).

Según Betancur, en la tecnología, hay una dicotomía social ya que, muchas son beneficiarias de las herramientas tecnológicas que han surgido, utilizándose para mejorar sus ventas, ganar estatus en redes, hacer mejores negociaciones, etc. Pero a su vez, se encuentra la gente víctima de la tecnología ya que, no pueden o bien no tienen los recursos necesarios para tener estas herramientas electrónicas para mejorar sus negocios, esto se dificulta aún más cuando nos encontramos en países tercermundistas como Nicaragua, Venezuela, El Salvador, entre otros, los cuales se encuentran como víctima de la tecnología ya que, muchas veces la situación económica no se encuentra apta para adoptar estas tecnologías y bien como se había mencionado anteriormente, tampoco se cuenta con el factor fundamental como lo es el apoyo gubernamental.(Betancur, 1998).

Según estos diversos estudios realizados por Betancur, se plantea la idea de que la tecnología ahora es el único camino al progreso, tanto económicamente como socialmente, bajo el supuesto de equipar tecnológicamente a todas las empresas para un mejor rendimiento y rentabilidad ya que, se sustituirán las funciones laborales de los colaboradores. Estos trabajadores son parte de las víctimas de la tecnología ya que, irrumpen su bienestar laboral, sin embargo, los beneficiarios de la tecnología serían las empresas quienes al recortar personal, disminuirían sus costos.

Dichos estudios realizados nos hacen tomar en cuenta que, antes de llegar a sustituir o bien implementar las herramientas tecnológicas a la empresa, se debe valorar la situación, tanto de la empresa como los empleados ya que, si no se capacita al personal para que puedan ser eficientes acompañados de la tecnología puede provocar una mal percepción de las plataformas tanto para clientes como para colaboradores en la empresa.

Ahora bien, ya que se analizó la percepción sobre la importancia de las plataformas tecnológicas tanto en la sociedad como a nivel empresarial y personal, es importante estudiar la tecnología como un factor de competitividad y estrategia.

La aplicación de la tecnología juega un factor crítico de competitividad en las empresas. Como ya se observó, gracias a la buena aplicación de la tecnología muchos países y empresas han progresado económicamente.

Juan David Betancur en su libro “conceptos básicos de la tecnología” nos dice que durante años las empresas que han visto la tecnología como factor estratégico de largo plazo, han asegurado su permanencia en el mercado y han encontrado en esta tecnología un pilar fundamental para su rentabilidad y crecimiento sostenido.

De esto podemos afirmar que, para alcanzar la competitividad se debe tener un nivel tecnológico que vaya en sintonía con el segmento de la empresa, manteniendo a la empresa actualizada.

Betancur, J. (1998) afirma en su libro que para tener una innovación o utilizar la tecnología como estrategia se deben tomar en cuenta dos características:

1. Tecnología endógena: la cual nos dice que, son todas aquellas posibilidades que le ofrece la tecnología a la empresa y comúnmente conocida dentro del ámbito empresarial como corriente tecnológica, que es toda información de tecnología actualizada obtenida de otras empresas o proveedores para poder competir con las compañías líderes, esto se obtiene a través de compras o licenciamiento de tecnología.
2. Tecnología exógena o bien conocida como acervo tecnológico, la cual son aptitudes empresariales para todo uso estratégico de la tecnología en la empresa, estos son bien difíciles de obtener y son casi inexistentes en muchas de las empresas, debido a que, se requiere una cultura empresarial de adaptación tecnológica y de innovación, en comparación con la corriente tecnológica que es comprada, el acervo tecnológico es un compromiso diario de la compañía y de sus colaboradores para impulsar cambios tecnológicos en la empresa.

Betancur señala que, la falta de adaptación o falta de acervo tecnológico puede llevar a la empresa a pensar que se trata solo de comprar tecnología avanzada o de último modelo sin importar la adopción y apropiación de tecnología. (Betancur, 1998).

También, recalca que estas dos características deben ir de la mano debido a que, cuando una empresa trabaja junta con las dos se le denomina “ventaja tecnológica” esta ventaja permite aprovechar y maximizar las oportunidades de la empresa y a su vez, permite un avance en la empresa.

Su estudio encontró que, cuando la empresa carece de alguno de estos dos factores, la empresa corre el riesgo de perder su capacidad de respuesta de todas las necesidades cambiantes del mercado. Si una empresa pretende usar la tecnología como factor estratégico, estos dos factores deben complementarse.

A su vez, su investigación reveló que, cuando la tecnología es utilizada correctamente crea un efecto de retroalimentación positiva entre productos y procesos. En los productos se mejoran las funciones de su uso, se extiende la posibilidad de utilización y en los procesos hay una disminución de costos de producción y esto mejora los márgenes. Cuando existen mejoras en el proceso y el producto también existen mejoras en la percepción del cliente en relación precio-bien dado.

Betancur, menciona la tecnología emergente a la cual define como, la tecnología que está apareciendo en la sociedad en el sector económico e industrial y se usa en varias empresas, esta tecnología tiene la ventaja de ser un elemento estratégico y competitivo en las empresas.

Una vez analizados los estudios y las investigaciones anteriores, se concluye que, si una empresa quiere ser competitiva, ganar mercado y mejorar su entorno empresarial, debe hacer uso de las tecnologías que necesite el segmento donde se ubica. También se recalca que la tecnología, sistematización y automatización, garantiza grandes ventajas para las PYMES.

Luego de ver cómo la tecnología y sus distintas ramas y características si ayudan a las empresas a ser competitivas y estratégicas de forma innovadora, es relevante conocer los estudios e investigaciones que muestran de manera más profunda, cuales son todos los pasos o procesos tecnológicos que deben usar las PYMES para ser estratégicos y competitivos y así lograr su éxito.

Según Peña-López, nos muestra en su libro “Reinventar la empresa en la era digital” los factores tecnológicos que ayudan a tener éxito en las PYMES.

Procesos más óptimos:

Peña Lopez, nos dice que para las PYMES que están en proceso de desarrollo y crecimiento, es muy importante tomar en cuenta la herramienta tecnológica ya que, con ella se alcanza la optimización y mejora de los procesos, organización, ventas, cobranza, etc. Esto les ayuda a conseguir mayores clientes y mayor productividad y expansión, como es el caso que se estudia en el Restaurante Sopas Nejapa, los procesos más óptimos pueden ayudarle a alcanzar la optimización, mayor productividad y menos costos ya que, no cuenta con la tecnología en ninguno de sus procesos de caja, ni de servicio al cliente.

Mayor productividad:

Dado a la optimización de procesos y la sistematización de las Pymes se produce una disminución de las horas hombre e incluso, el capital humano lo que también permite disminuir los errores. Al disminuir las horas hombre y aumentar la capacitación, se logra una mayor productividad de los colaboradores. Cabe mencionar que el software debe estar dirigido a las necesidades del negocio.

Barreras de comunicación:

Peña Lopez, nos muestra que, cuando las empresas utilizan de manera eficiente la tecnología, las barreras de comunicación ya no son un problema debido a que se logra una buena comunicación, desde los empleados hasta los proveedores ya que, no solo se comunican por llamadas telefónicas sino que, ahora se cuenta con emails, video llamadas, redes sociales, entre otras, que hacen posible la interacción con los miembros de la empresa sin tomar mucho tiempo o programar un reunión.

Competitividad en el mercado:

A su vez, nos dice que la inversión tecnológica de las Pymes les contribuye a un mejor posicionamiento, percepción del cliente y de los competidores de las demás Pymes en la industria.

El último elemento del cual se habla en el libro de Peña Lopez es la movilidad.

Cuando la empresa no se ve limitada a una oficina y puede atender cualquier operación o compartir información desde cualquier lugar, tiene la ventaja de estar disponible para los clientes a cualquier hora del día. (Peña, 2015).

Todos estos elementos encontrados en el libro “reinventar las empresas a la era digital” nos ayudan a entender cómo la tecnología favorece todas las áreas de una compañía, desde los procesos internos, hasta el cliente. Estos elementos son de suma relevancia para nuestro estudio debido a que, nos da una guía de los factores que el Restaurante Sopas Nejapa debe seguir, dado que se identificó que la mayoría de ellos están ausentes en el restaurante.

IV. Poco conocimiento del manejo de la tecnología

A lo largo de esta revisión hemos logrado darnos cuenta, que hoy en día la tecnología ha avanzado de manera muy drástica en los últimos años, los aparatos tecnológicos pasaron de ser un lujo a ser fundamental en nuestro diario vivir, y saber manejarlo es necesario para subsistir en cualquier lugar del mundo. (González et al, 2005).

También, en esta revisión, hemos observado dentro de varios estudios realizados, que una de las mayores ventajas que brinda la tecnología a las empresas es la facilidad de entablar relaciones más directas con los clientes y proveedores sin importar la distancia, ayuda a mejorar los procesos realizados, sistematizarlos para una mayor productividad y con menor costo, ya que, una vez sistematizados los procesos no es necesario una alta cantidad de capital humano y a su vez, aumenta los ingresos de la empresa.

Sobre todo, se demostró que para poder tener éxito en el mundo de los negocios es imprescindible saber adaptarse y actualizarse en la tecnología para poder aumentar su desarrollo y competitividad.

Sin embargo, es importante conocer el último factor, pero no menos importante que afecta a las PYMES en los países en desarrollo, este factor es la falta de conocimiento sobre el manejo de la tecnología, tanto a nivel personal como es el uso de redes sociales, como a nivel empresarial los cuales son la sistematización de procesos, la tecnología de la información (TI) y los sistemas de información (SI). (Echeverry et al, 2013).

En el caso de Nicaragua, las PYMES que no han adoptado la tecnología en sus procesos, son todas aquellas que han durado años en sus negocios, pero dado a la avanzada tecnología que ha surgido no han tenido capacidad de adaptación, por lo cual están perdiendo posicionamiento en el mercado. Según Urcuyo, Rodrigo (2012), cabe mencionar que dicho posicionamiento les ha costado sacrificio durante mucho tiempo y el factor tecnológico ha venido a limitar su éxito futuro. En el restaurante Sopas Nejapa, este factor es el que durante los últimos años ha hecho que las ventas vengán decreciendo ya que, no han sabido cómo adaptar sus procesos, ni su atención al cliente y tampoco han capacitado al personal para estar aptos a la tecnología.

Según González, R., Alfaro, C., & Alfaro, J. (2005) tener acceso a distintas plataformas digitales no es complicado, incluso, existen muchas plataformas con servicios totalmente gratuitos o de muy bajos costos.

Para todas aquellas que sí requieren de ciertos costos, la empresa generará ganancias superiores, lo que quiere decir, que los costos en lo que incurriría la empresa al implementar tecnología sería una inversión a corto y largo plazo.

A pesar de que el acceso a plataformas digitales muchas veces es sin ningún costo, existen otros factores que complican su uso, los cuales son la falta de conocimiento del manejo de redes y plataformas digitales, educación y nivel de pobreza en los países en desarrollo.

Aunque parezca algo irreal o casos remotos, ya que si bien es cierto, las nuevas generaciones están totalmente enteradas del uso de las nuevas tecnologías, Una de las preocupaciones de muchos propietarios de las PYMES, es conocer bien cómo utilizar dichas plataformas.

Los estudios realizados por la OISS (2015) Nos muestra que existe una “brecha digital” provocada por el rechazo de la mayoría de las personas mayores hacia la tecnología, el estudio señala que entre más grande sea este rechazo a adaptarse a la tecnología, más grande va a ser esta brecha, a su vez, muestra que los adultos que logran tener una adaptabilidad tecnológica y un buen manejo de esta, se ven más beneficiados que los que no lo logran. (Organización iberoamericana de seguridad social, 2015).

Según Vilte, Saldaño, Gaetan y Martin, encontraron que dado a que la tecnología es fundamental hasta de manera laboral, las personas mayores también deben estar actualizados con la tecnología y redes sociales, no solo los jóvenes. También encontró que las aplicaciones como instagram y Facebook son las utilizadas para compartir información. En el estudio se mencionaba que una de las barreras que tenían las personas mayores con respecto a las redes, es la falta de conocimiento del uso de esta herramienta. Tener conocimiento del manejo de las herramientas tecnológicas, es importante para aprovecharlas, no solo a nivel personal sino también, se es de mucho provecho a nivel empresarial ya que se puede utilizar para promocionar y crear las páginas de las empresas. (Vilte et al, 2015).

Si bien es cierto que las personas mayores que no saben utilizar la tecnología, no son la mayoría, dado que la mayor proporción que saben usar la tecnología están en el rango de 12 a 29 años. (CEPAL 2013) Sin embargo, aunque se considere una pequeña población, en Nicaragua esta minoría juega un papel importante ya que, un porcentaje de los propietarios de las PYMES que han permanecido durante mucho tiempo, son personas adultas a quienes se les dificulta el uso de la tecnología y de las redes.

La pobreza de los países en vías de desarrollo, también afecta el conocimiento del manejo de la tecnología, los estudios de CEPAL, revelan que la implementación de la tecnología en los países latinoamericanos en vías de desarrollo, es menor en comparación con los

países desarrollados, se encontró que en los países desarrollados, el índice de las personas con acceso a internet es de 82% en comparación con los países en desarrollo que solo tienen acceso el 34.1%. (CEPAL, 2013).

A pesar de que el factor económico en los países es una limitante para el manejo y conocimiento de la tecnología, también se encontraron estudios que muestran que el nivel de educación de las personas va de la mano con el conocimiento tecnológico. (Carretón et al, 2011).

Un estudio realizado por González, R, Alfaro-Azofeifa & Alfaro Chamberlain (2005), Demostró que en Nicaragua existe una brecha tecnológica entre las PYMES nicaragüenses, dado al escaso acceso a las computadoras y el uso de internet, esto se determinó luego de analizar la cobertura de la tecnología de la información por tamaño de empresa.

Para las empresas es de suma importancia saber usar la tecnología ya que, incrementa la productividad de los empleados, sin embargo, es necesario saber invertir en la más adecuada para el personal y para el tipo de empresa a la que se encuentre dirigido. (Echeverry et al, (2013).

Cabe mencionar, que en estos estudios se recalca que antes de empezar a sustituir los viejos modelos por aparatos tecnológicos, se debe pasar por un proceso de adaptación tanto los propietarios de las PYMES como los colaboradores ya que, al no tomar en cuenta esto, es muy probable que sea uno de los factores por el cual fracasan, debido a que le dan nuevos modelos tecnológicos a sus empleados sin que se hayan adaptado y logran lo contrario a la productividad.

Aún en la actualidad, existen muchos tipos de negocios en distintos segmentos que no saben lo importante y relevante que es la tecnología, esta falta de conocimiento les limita a desarrollarse de manera eficiente y pierden la oportunidad de abrirse a nuevos mercados y obtener mayor números de clientes. Lo que quiere decir, que no les permite obtener una eficiencia integral de la empresa, ni conocer el factor que está bloqueando su éxito.

Esta revisión de literatura nos ha evidenciado que se han realizado diversos estudios sobre la adopción de la tecnología, la importancia de la tecnología de la información y los sistemas de información en las PYMES y la importancia de saber el uso de las plataformas tecnológicas. En los estudios, se encontró que la adopción de la tecnología en las PYMES en los países en desarrollo es baja, este factor provoca que sea una limitante para su desempeño y desarrollo. A su vez, se identificaron las causas del por que las empresas carecen de dicha adopción tecnológica, las cuales fueron falta de apoyo del gobierno, falta de conocimiento, situación económica en la que se encuentran los países y nivel de educación. Sin embargo, las investigaciones sobre la falta de conocimiento tecnológico por el nivel de educación en las PYMES nicaragüenses fue muy limitada. Por lo tanto, este estudio pretende cerrar esta brecha y demostrar que en Nicaragua si hay un bajo nivel de conocimiento tecnológico, el cual impide las ventas del restaurante Sopas Nejapa ubicado en Managua.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Las PYMES son una parte fundamental en la economía, ya que forman parte de una estrategia de desarrollo, debido a que impulsan el crecimiento económico gracias a sus factores beneficiosos, tales como la creación de empleo. A raíz de la evolución tecnológica las PYMES han tenido que reinventarse o actualizarse para seguir subsistiendo. Sin embargo, muchas de ellas no han logrado continuar con el mismo desempeño debido a la falta de adaptabilidad ante el factor tecnológico. (Bala et al, 2019).

Luego de efectuar una entrevista con la propietaria del Restaurante Sopas Nejapa, se corrobora que este Restaurante dio inicio en el año 1989, el cual empezó como un pequeño rancho de comida ubicado en Carretera Sur. A lo largo del tiempo se posicionó como Sopas Nejapa, el cual logró obtener buenos rendimientos financieros y una buena aceptación en el mercado. No obstante, a pesar de la evolución de la tecnología, la empresa no ha logrado adaptarse a los nuevos cambios tecnológicos, lo que deja como consecuencia rendimientos decrecientes en las ventas. Además, el restaurante nunca ha realizado estudios que ayuden a identificar los factores que limitan el continuo desarrollo de la empresa. Por esto es importante conocer a profundidad la influencia de los factores tecnológicos en el desempeño de las PYMES aplicado en el restaurante Sopas Nejapa.

JUSTIFICACIÓN

Las pymes son de gran relevancia para toda la sociedad, debido a la creación de nuevos empleos y términos de producción. Sin embargo, en Nicaragua a partir del 2020 muchas de las Pymes no se lograron sostener y fracasaron, debido a la pandemia que enfrentamos ya que, la mayoría de productos y servicios en el mercado se implementaron de manera virtual, debido a esto muchas pequeñas y medianas empresas lograron tener mayor éxito, pero también, muchas otras no lograron innovar implementando el factor tecnológico en sus estrategias. (Urcuyo, 2012).

En la actualidad, el factor tecnológico en las empresas y microempresas se ha convertido en una necesidad, aún más, si se trata de adoptar dichos avances tecnológicos en el desempeño de las pequeñas y medianas empresas.

Según Schubert, P., & Leimstoll, U. (2007). Muestra que según los hallazgos encontrados en encuestas, las pymes que implementan la tecnología cuenta con ventajas competitivas en comparación a las que aún no lo implementan, es por esto que podemos observar como algunas PYMES con muy poco tiempo en el mercado están obteniendo grandes resultados mientras que otras tienen una larga trayectoria y su crecimiento es inferior.

Este estudio, tiene como finalidad comprender y dar a conocer uno de los factores más importantes que obstaculizan el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas y cómo influye en su desempeño operativo, para esto el estudio realizado se centraliza en el restaurante Sopas Nejapa, ubicado en Carretera Sur.

Este tema es de gran importancia ya que es una problemática que se enfrenta hoy en día, no solamente en Nicaragua sino también en otros países latinoamericanos. La información que brindará este estudio será de mucha utilidad para todas las pymes que están enfrentando limitaciones en su desempeño operativo debido a este factor, ya que, una vez comprendida la influencia de la tecnología y la percepción sobre la importancia de las plataformas tecnológicas en el desempeño operativo que causa la tecnología, los propietarios de las pymes podrán actualizar su estrategia implementando la innovación tecnológica. A su vez, los resultados del estudio podrían ayudar a aquellos quienes ya fracasaron debido a la falta

de tecnología y que en un futuro puedan volver a empezar con mayor información para poder tener mayor eficiencia y mejor desempeño.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Por qué la influencia de la tecnología es importante en el desempeño operativo del restaurante Sopas Nejapa?
- ¿Cómo afecta el poco conocimiento tecnológico de muchos nicaragüenses al crecimiento de las ventas del restaurante Sopas Nejapa?

OBJETIVOS

6.1 Objetivo General

Analizar la percepción sobre la importancia de las plataformas tecnológicas en el desempeño operativo de las PYMES nicaragüenses, aplicado en el restaurante Sopas Nejapa.

6.2 Objetivos específicos

- Comprobar si la falta de tecnología en el restaurante Sopas Nejapa impide su buen desempeño operativo y desarrollo.

- Demostrar cómo la falta de conocimiento básico del uso de la tecnología limita el éxito de muchas ideas innovadoras y creativas en las PYMES.

HIPÓTESIS

Hipótesis 1

H0= La falta de tecnología no impide el buen desempeño y desarrollo en el área operativa

H1= La falta de tecnología impide el buen desempeño y desarrollo en el área operativa

Hipótesis 2

H0= El nivel de conocimiento tecnológico no tiene ninguna importancia en el desempeño del restaurante Sopas Nejapa.

H1= El nivel de conocimientos tecnológico es muy importante para el desempeño del restaurante Sopas Nejapa.

METODOLOGÍA

La presente investigación tiene un diseño correlacional, no experimental de cohorte transversal, se define como transversal dado a que se medirán distintas variables y experimental dado a que no se va a manipular ninguna de las variables para obtener las conclusiones. A su vez, se define como cohorte transversal, ya que la población de estudio solo será contactada una vez y no se hará ninguna intervención.

Esta investigación será de enfoque cuantitativo ya que, se utilizará el instrumento de encuestas estructuradas para la obtención de datos y una vez obtenidos, poder analizarlos a profundidad. A su vez, se realizarán observaciones que serán de ayuda para evidenciar los objetivos propuestos en la investigación.

Este estudio, será realizado en el Restaurante Sopas Nejapa ubicado en Nicaragua, en el departamento de Managua. El estudio tuvo inicio en el mes de Abril del año 2022 y se pretende su culminación en el mes de diciembre del mismo año.

El estudio pretende determinar si existe una relación de influencia entre la tecnología y el desempeño operativo de las PYMES usando como población de estudio a los colaboradores del Restaurante Sopas Nejapa. Cabe mencionar, que los hallazgos encontrados en esta investigación, pueden servir de referencia cuando exista la oportunidad de retomar el tema para actualizar los métodos empleados o bien mejorarlos, a su vez, las conclusiones servirán para mejorar la situación actual de la empresa.

ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN

Para este estudio se utilizará como instrumento de recolección de datos las encuestas, se pretende recolectar información sobre el estado actual de las ventas del restaurante y el nivel de uso y conocimiento de la tecnología. Las encuestas serán realizadas a los colaboradores y propietarios del restaurante.

Las encuestas se realizarán con preguntas dicotómicas y preguntas cerradas, de esta manera se obtendrán resultados más puntualizados e inclinado a nuestro objetivo de análisis.

En las preguntas cerradas se pretende evaluar cómo los trabajadores del restaurante Sopas Nejapa han sentido la percepción sobre la importancia de las plataformas tecnológicas e influencia de la tecnología en el desempeño operativo y rendimiento de las ventas y como ha contestado el cliente ante la falta de tecnología por el factor know how.

Debido a que la población de estudio es reducida, no se realizará la fórmula de una muestra y al momento de empezar a realizar las encuestas con los colaboradores, se les comunicará que esta investigación es únicamente con fin académico y será de manera anónima.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Declaración de variables.

Definición conceptual: La Tecnología, es un conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos empleados en un determinado campo o sector.

Definición operacional: Conocimiento y percepción en los trabajadores ante la nueva tecnología implementada o bien conflictos o problemas para el uso de dichas tecnologías.

La medición de las siguientes variables esta basada en la evaluación de la frecuencia de repuestas expuestas en las distintas secciones y variables que se presentan en el instrumento de recolección de datos.

Los resultados se pretenden obtener midiendo la distribución de frecuencias.

Es decir, si el 50% de las respuestas de la sección 1 está en las opciones “me interesa mucho”, “bien”, “muy bien”, “si” y “muy importante” se considera positivo.

De lo contrario, si el porcentaje de las respuestas de la sección 1 se encuentra en las opciones “no me atrajo en lo absoluto”, “mal”, “muy mal”, “no”, “no tan importante, y “nada importante” esto se considera negativo.

Si la respuesta es “me da igual” no sería ni negativa ni positiva.

En la sección 2 del instrumento de recolección, si el porcentaje de las respuestas se encuentra en las opciones “Sabia lo básico” y “Sí” se considera positiva.

Si las respuestas estan las opciones “sabia muy poco”, “no sabia nada” y “No” se considera negativa.

En la sección 3 del instrumento, si el porcentaje de las respuestas se encuentra en las opciones “Si, mucho”, “si” y “no me costo nada” se considera positivo.

Si las respuestas estan en las opciones “nada”, “no” y “bastante dificil” se considera negativa. Las opciones “poco” y “me costo poco” no es psotiva ni negativa.

En la sección 4 del instrumento, si el porcentaje de las respuestas se encuentra en las opciones “Sí” se considera positiva. De lo contrario, si la respuesta esta en la opción “no” se considera negativa

En la sección 5 del instrumento, si el porcentaje de las respuestas se encuentra en las opción “Sí” y “Bastante” se considera positiva, y la opción “no, nada necesaria” se considera negativa.

En la sección de propietarios, la opción “Sí” se considera positiva y la opción “No” se considera negativa.

Concepto	Variables	Indicadores	Pregunta
Tecnología	Conocimiento	Percepción de la tecnología	Pregunta 1 Pregunta 2 Pregunta 3 Pregunta 4
		Nivel de educación	Pregunta 5 Pregunta 6 Pregunta 7
		Experiencia	Pregunta 8 Pregunta 9 Pregunta 10
	Percepción sobre la importancia de la tecnología en colaboradores y clientes	Capacitación	Pregunta 13
		Satisfacción laboral	Pregunta 11 Pregunta 12 Pregunta 14 Pregunta 15

ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS

Para la estrategia de los análisis de datos de este estudio el cual tiene una muestra de 8 trabajadores y 2 propietarios, con un total de 10 personas encuestadas, se llevará a cabo la recolección de datos por medio de una reunión en el cual se les brindará una encuesta a cada uno de los colaboradores y a propietarios del restaurante Sopas Nejapa ubicado en Managua. Las preguntas que contiene cada una de las secciones de la encuesta fueron redactadas de manera clara y sencilla para obtener una mayor comprensión de parte de los encuestados y evitar sesgos.

Se estará utilizando una escala ordinal y preguntas con respuestas cerradas y dicotómicas para que de esta manera el encuestado pueda seleccionar la opción que represente mejor su opinión y perspectiva ante cada sección, lo que también nos permite obtener una respuesta con la información que se necesita.

Luego, pretendo hacer uso de la herramienta de Excel y el programa estadístico de IBM SPSS para poder digitar los datos recolectados y para la creación de las tablas y gráficos estadísticos requeridos.

Se estará tomando en cuenta técnicas como tablas de distribución de frecuencias y gráficos de distribución de frecuencias para una mayor claridad de resultados y para analizar las respuestas de los encuestados para poder determinar si las hipótesis de este trabajo investigativo se rechazan o no.

Las tablas de distribución de frecuencia y gráficos de frecuencia serán para determinar las preguntas relacionadas al nivel educativo, nivel de conocimiento tecnológico, nivel de comodidad, nivel de aceptación y demás preguntas que obtengan información de las características principales de la población estudiada.

Adicionalmente, se analizarán las preguntas de experiencia previa, adaptación, ayuda financiera y capacitación para poder encontrar la relación entre los factores principales que influyen en la satisfacción de los colaboradores y desempeño operativo de este emprendimiento.

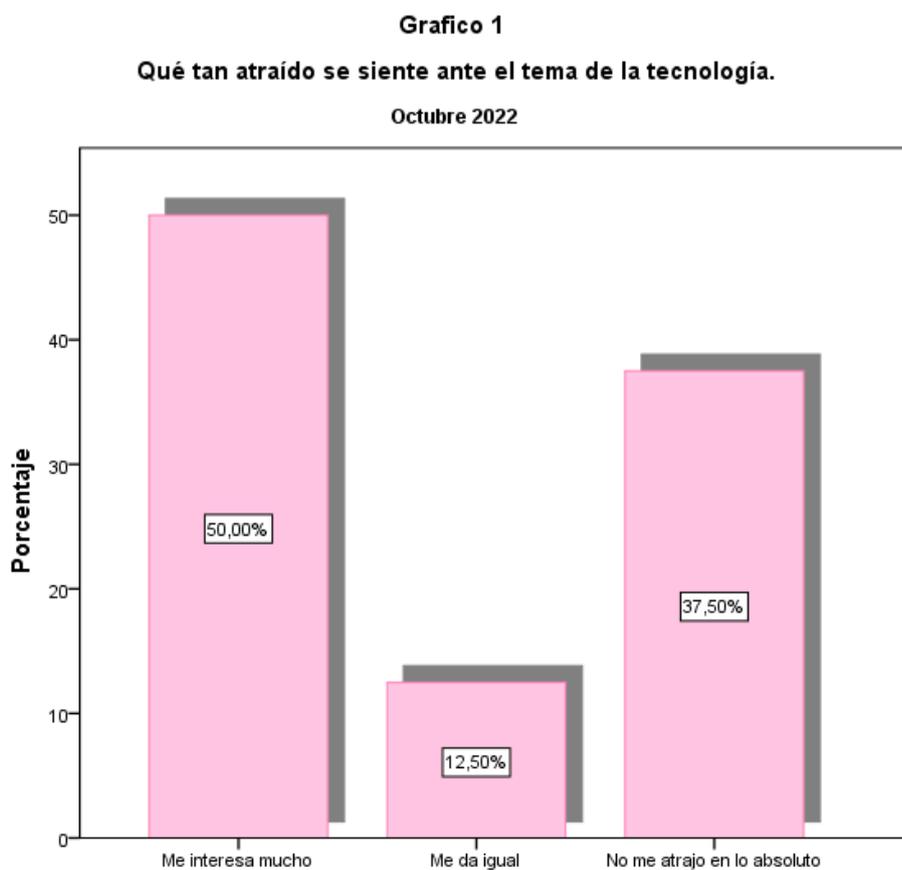
Para contestar la primera hipótesis de la falta de tecnología y determinar si se decide rechazar o no, estaré tomando en cuenta las respuestas de la sección 4 de satisfacción laboral y sección 5 de capacitación.

Para poder contestar la segunda hipótesis de nivel de conocimiento tecnológico y poder determinar si se rechaza o no, estaré tomando en cuenta las respuestas de la sección 1 de percepción tecnológica, sección 2 de nivel de educación y sección 3 de experiencia.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Gráficos de frecuencia de los colaboradores encuestados

Ilustración 1 Que tan atraído se siente ante el tema de la tecnología



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 1 Que tan atraído se siente ante el tema de la tecnología

Tabla 1

Qué tan atraído se siente ante el tema de la tecnología.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Me interesa mucho	4	50,0
	Me da igual	1	12,5
	No me atrajo en lo absoluto	3	37,5
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 1, de 8 colaboradores un 50% de ellos consideran que les interesa mucho la tecnología, mientras que un 37.50% mencionó que no le atrae en lo absoluto el tema de la tecnología.

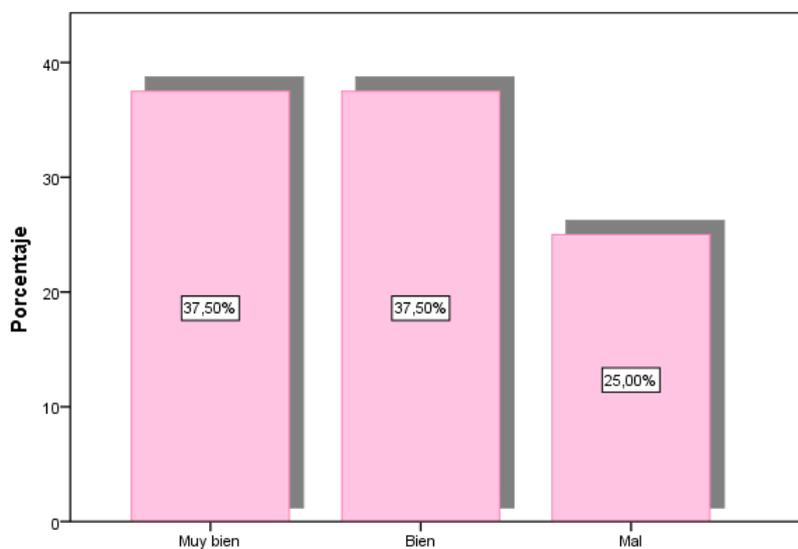
Por otro lado, a un 12.50% de la muestra le da igual el tema sobre tecnología.

En la tabla 1, de igual manera se observa de manera detallada como 4 de 8 colaboradores les interesa mucho la tecnología, a 3 de ellos no los atrae en lo absoluto y a solamente a 1 de ellos le da igual la tecnología.

Ilustración 2 Que tan bien se sintió con la tecnología implementada

Grafico 2
Qué también se sintió con la tecnología implementada.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 2 Que tan bien se sintió con la tecnología implementada

Tabla 2

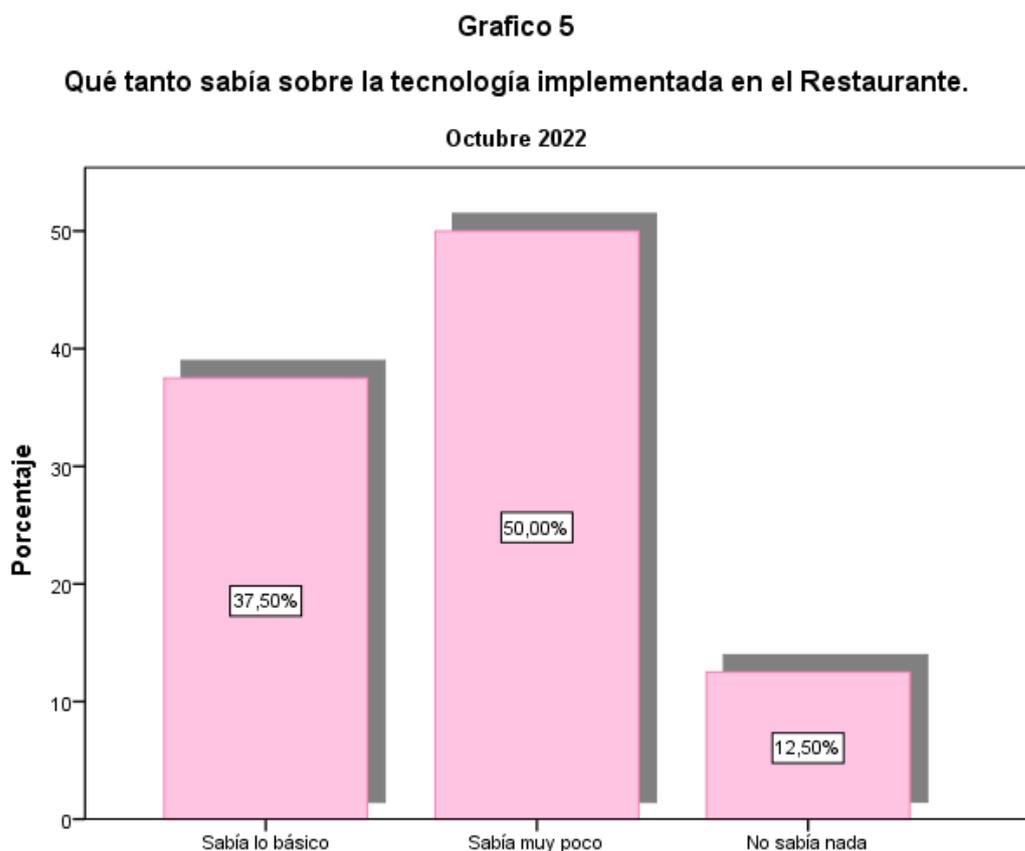
Qué también se sintió con la tecnología implementada.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy bien	3	37,5
	Bien	3	37,5
	Mal	2	25,0
	Total	8	100,0

Según el gráfico 2, de 8 colaboradores un 35.50% de ellos se sienten muy bien con la tecnología implementada en el restaurante, igualmente un 35.50% de la muestra mencionó que se siente bien con la tecnología implementada.

Por otro lado, un 25% se sintió mal con la tecnología implementada en el restaurante.

Según la tabla 2, estos porcentajes equivalen a que 3 de 8 personas se sintieron muy bien con la tecnología implementada, al igual que 3 se sintieron bien y 2 de los 8 colaboradores se sintieron mal con la tecnología implementada.

Ilustración 3 Que tanto sabía sobre la tecnología implementada en el restaurante



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 3 Que tanto sabía sobre la tecnología implementada en el restaurante

Tabla 5

Qué tanto sabía sobre la tecnología implementada en el Restaurante.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sabía lo básico	3	37,5
	Sabía muy poco	4	50,0
	No sabía nada	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 5, de 8 colaboradores un 37.50% de ellos sabía lo básico sobre la tecnología implementada, mientras que un 50% mencionó que sabía muy poco sobre la tecnología implementada y un 12% de la muestra no sabía nada sobre la tecnología implementada en el restaurante.

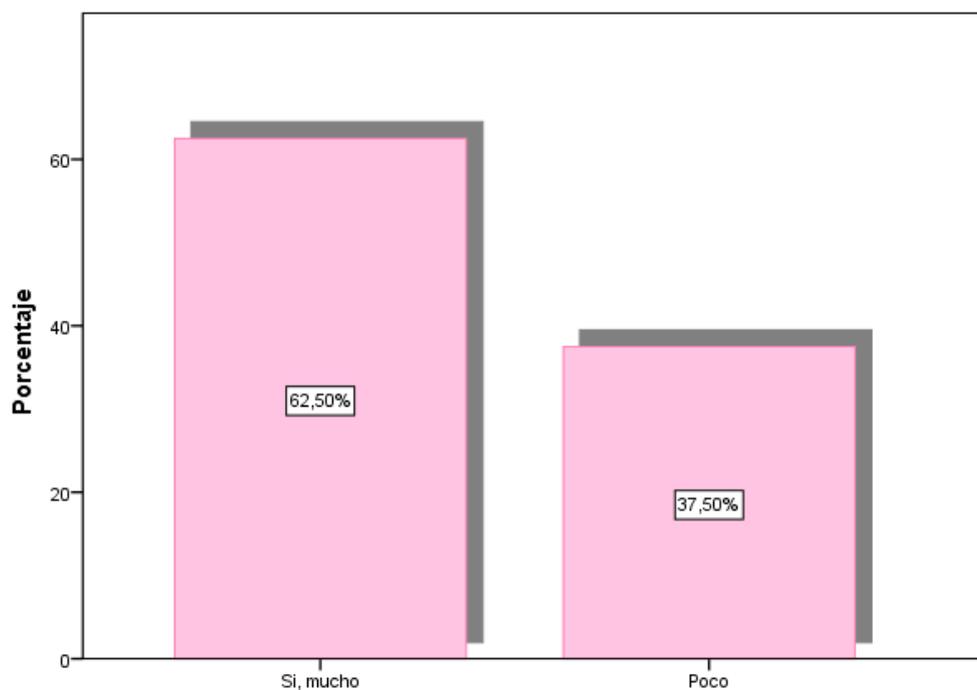
Según la tabla 5, estos porcentajes equivalen a que 3 de 8, son el 37.5% que saben lo básico, 4 de los 8 trabajadores que saben muy poco equivale al 50% y solo 1 de los 8 que no sabía nada pertenece al 12.5%.

Ilustración 4 Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada

Grafico 8

Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 4 Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada

Tabla 8

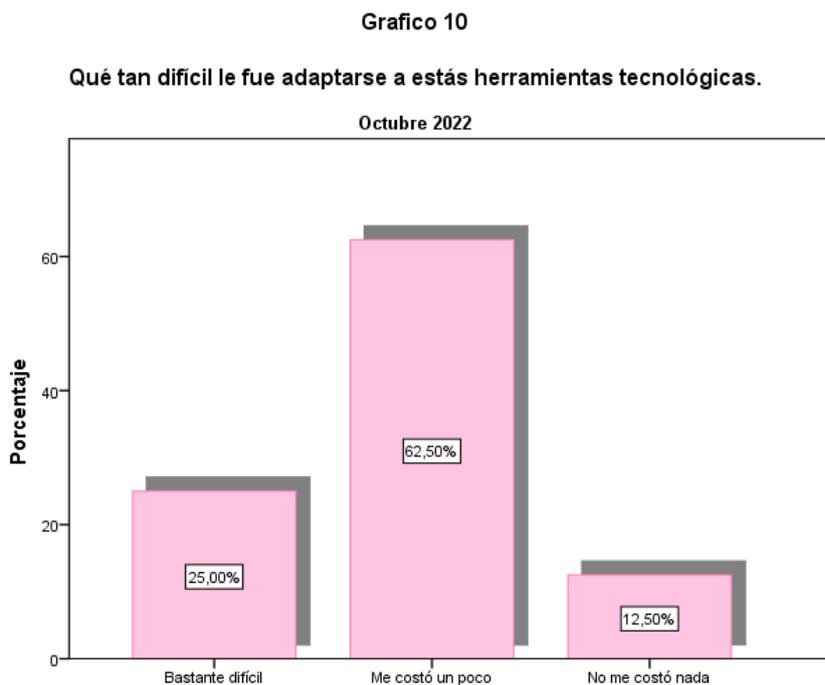
Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si, mucho	5	62,5
	Poco	3	37,5
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 8, al 62.50% la tecnología implementada les facilitó mucho la realización de sus labores mientras que al 37.50% la tecnología implementada solo le facilitó un poco la realización de sus labores.

Según la tabla 8, los porcentajes equivalentes a las personas encuestadas son de 5 y 3 pertenecientes al 62.50% y 37.50% respectivamente.

Ilustración 5 Que tan difícil le fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 5 Que tan difícil le fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas

Tabla 10

Qué tan difícil le fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bastante difícil	2	25,0
	Me costó un poco	5	62,5
	No me costó nada	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 10, el cual trata sobre que tan difícil fue adaptarse a las herramientas tecnológicas implementadas, al 25% de los trabajadores les resultó bastante difícil adaptarse, mientras que a un 62.5% les costó solo un poco y solo un 12.50% contestaron que no les costó nada adaptarse.

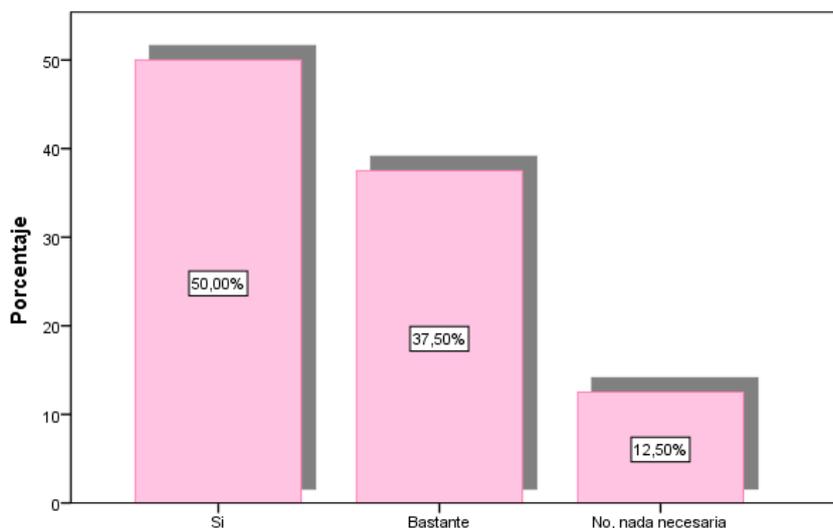
Según la tabla 10, de 8 trabajadores del restaurante 2 contestaron que resulta bastante difícil, 5 que les cuesta un poco y solamente a 1 no le costó nada. Esto equivale al 25%, 62.5% y 12.5 respectivamente.

Ilustración 6 Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general

Grafico 15

Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 6 Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general

Tabla 15

Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	4	50,0
	Bastante	3	37,5
	No, nada necesaria	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 15, el cual trata sobre si consideran necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general, el 50% de los trabajadores contestaron que si consideran importante la capacitación y el 37.5% que consideran bastante necesaria la capacitación, mientras que el 12.5% respondieron que no consideran nada necesaria la capacitación.

Según la tabla 15, el 50% equivale a 4 trabajadores de los 8 encuestados, el 37.5% equivale a 3 personas de las 8 encuestadas y el 12.5% equivale solamente a 1 de las 8 encuestadas.

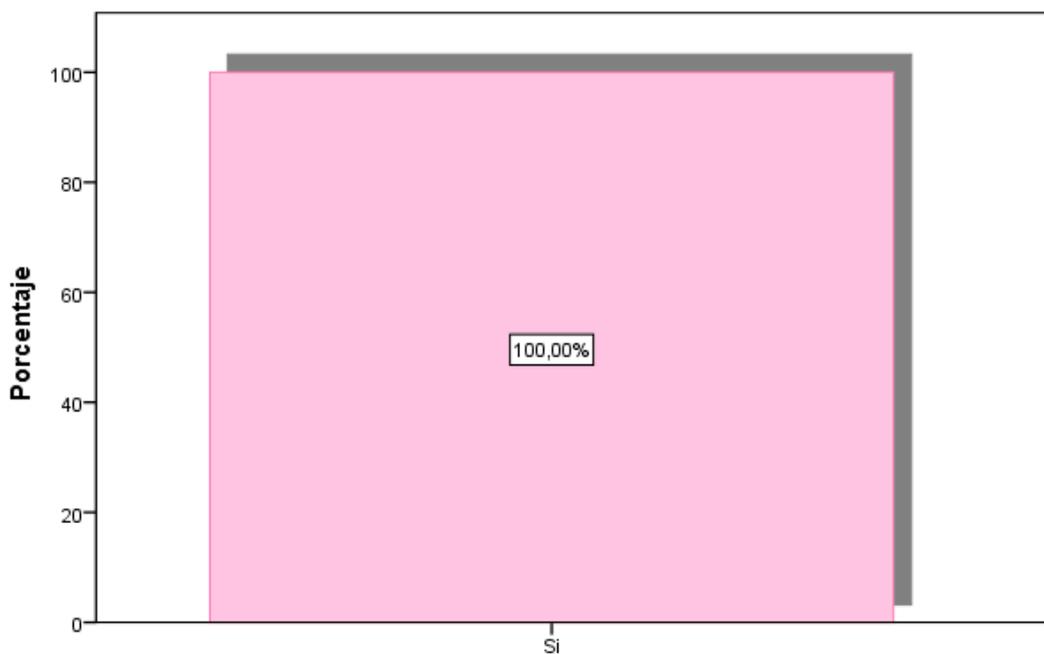
Gráfico de frecuencia para los propietarios encuestados:

Ilustración 7 Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad

Gráfico 1

Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 7 Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad

Tabla 1

Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 1, el cual trata sobre si se considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad, el 100% de los propietarios encuestados contestaron positivamente, es decir, si se considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad.

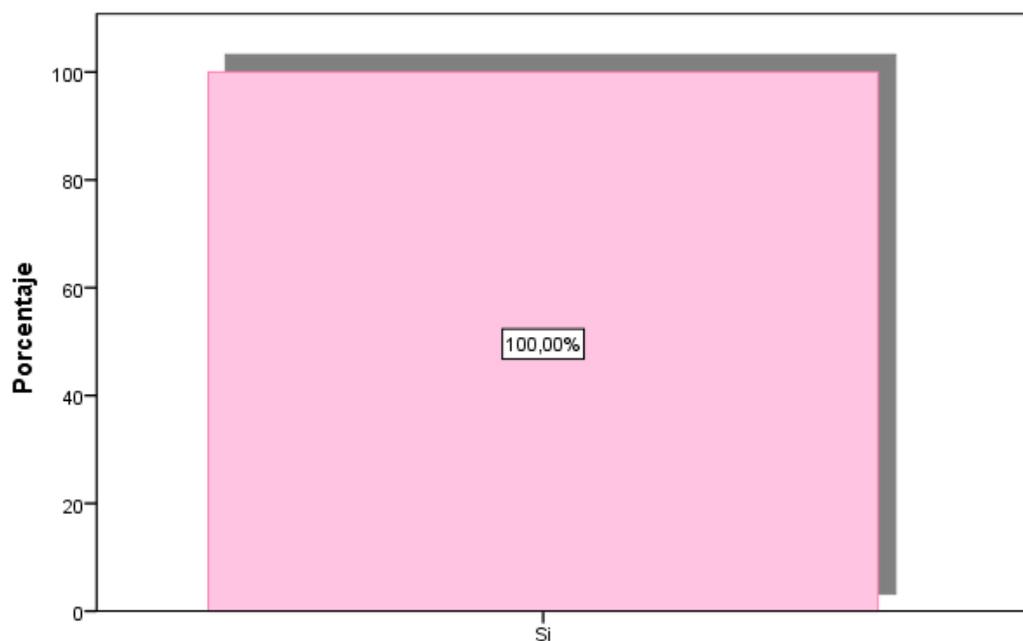
Complementando con la tabla la cual muestra que las 2 personas encuestadas equivalen al 100%.

Ilustración 8 Considera necesario la implementación de las TIC en las áreas de trabajo

Grafico 2

Considera que es necesario la implementación de las TIC en las áreas de trabajo.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 8 Considera que es necesario la implementación de las TIC en las áreas de trabajo

Tabla 2

Considera que es necesario la implementación de las TIC en las áreas de trabajo.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	100,0

Fuente: Encuesta 2022

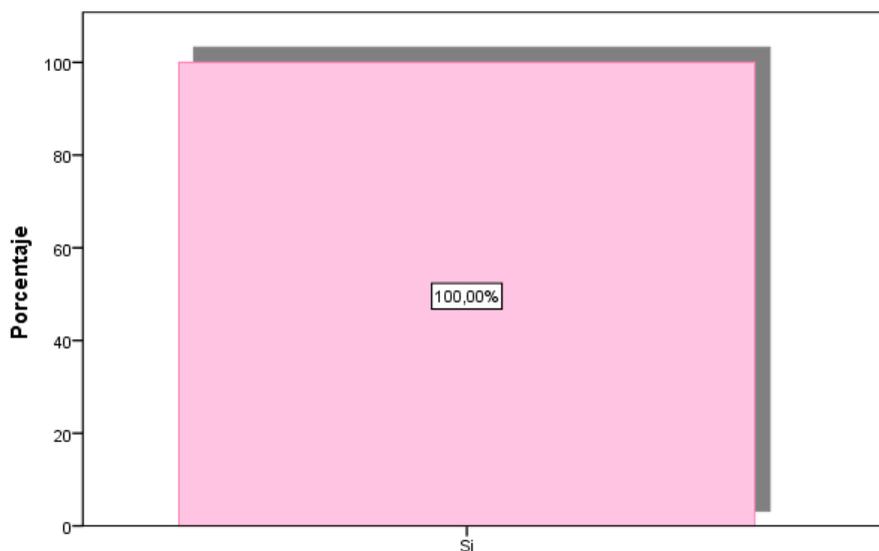
Según el gráfico 2, el cual trata sobre si se considera que es necesaria la implementación de las TIC en las áreas de trabajo, el 100% de los propietarios encuestados contestaron positivamente, lo que equivale a las 2 personas encuestadas, según la tabla 2.

Ilustración 9 Esta de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las áreas del trabajador

Gráfico 7

Está de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las tareas del trabajador.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 9 Está de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las tareas del trabajador

Tabla 7

Está de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las tareas del trabajador.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 7, el cual trata sobre si esta de acuerdo que la implementación de la tecnología en la empresa puede facilitar las tareas del trabajador, el 100% de los propietarios encuestados contestaron positivamente, lo que equivale a las dos personas encuestadas, según la tabla 7.

Test de correlación

		Correlaciones						
		¿Qué tan atraído se siente ante el tema de la tecnología?	¿Qué también se sintió con la tecnología implementada?	¿Qué tan importante considera esta tecnología para su trabajo?	¿Qué tanto sabía sobre la tecnología implementada en el Restaurante?	¿Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada?	¿Qué tan difícil le fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas?	¿Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general?
¿Qué tan atraído se siente ante el tema de la tecnología?	Correlación de Pearson	1	0,842	0,944	0,764	0,940	-0,703	0,509
¿Qué también se sintió con la tecnología implementada?	Correlación de Pearson	0,842	1	0,801	0,424	0,786	-0,301	0,144
¿Qué tan importante considera esta tecnología para su trabajo?	Correlación de Pearson	0,944	0,801	1	0,756	0,775	-0,626	0,539
¿Qué tanto sabía sobre la tecnología implementada en el Restaurante?	Correlación de Pearson	0,764	0,424	0,756	1	0,683	-0,709	0,611
¿Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada?	Correlación de Pearson	0,940	0,786	0,775	0,683	1	-0,700	0,417
¿Qué tan difícil le fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas?	Correlación de Pearson	-0,703	-0,301	-0,626	-0,709	-0,700	1	-0,712
¿Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general?	Correlación de Pearson	0,509	0,144	0,539	0,611	0,417	-0,712	1

En este test de correlación aparecen los datos sobre los trabajadores encuestados del restaurante, la cual muestra que las variables ordinales se interpretan de forma descriptiva así:

- -1.00 a -0.75 correlación lineal negativa fuerte
- -0.75 a -0.50 correlación lineal negativa moderada
- -0.50 a -0.25 correlación lineal negativa débil
- -0.25 a 0.25 sin correlación

- 0.25 a 0.50 correlación lineal positiva débil
- 0.50 a 0.75 correlación lineal positiva moderada
- 0.75 a 1.00 correlación lineal positiva fuerte

Entre las variables ¿Qué tan bien se sintió con la tecnología implementada? y la variable ¿Qué tan atraído se siente ante el tema de la tecnología? se presentó un $r=0.842$ lo que implica una correlación lineal positiva y fuerte. Es decir, entre más atraído se siente el trabajador hacia el tema de la tecnología, más bien se sintió con la tecnología implementada y también viceversa.

Así mismo, entre las variables ¿Qué tan importante considera esta tecnología para su trabajo? Y las variables ¿Qué tanto sabía sobre la tecnología implementada en el restuarante? ¿le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada?, Y ¿Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general? Se presentó un $r=0.756$, $r=0.775$ y $r=0.539$ lo que implica una correlación lineal positiva fuerte y moderada.

Entre la variable ¿Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general? Y todas las demas variables se presentó un $r=0.509$, $r=0.144$, $r=0.539$, $r=0.611$ y $r=0.417$ lo que implica una correlación lineal positiva débil y moderada, es decir que las variables se relacionan entre si y van en el mismo sentido.

Mientras que, los resultados entre la variable ¿Que tan dificil le fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas? Y las demas variables se presentaron $r= -0.703$, $r= -0.301$, $r= -0.626$, $r= -0.709$, $r= -0.700$ y -0.712 lo que implica una correlación lineal negativa, es decir, son inversamente proporcionales. A medida que aumenta una variable, disminuye la otra y no van en el mismo sentido.

Análisis de comparación de datos sobre el desempeño operativo del restaurante antes y después de las herramientas tecnológicas implementadas.

Tabla de los ingresos obtenidos del restaurante Sopas Nejapa reflejado en córdobas

Mes	2021	2022
	C\$	C\$
Enero	351,279.72	409,936.68
	C\$	C\$
Febrero	353,236.32	397,193.76
	C\$	C\$
Marzo	326,552.40	418,556.68
	C\$	C\$
Abril	327,356.64	415,709.64
	C\$	C\$
Mayo	329,216.76	341,062.92
	C\$	C\$
Junio	320,892.48	382,348.80
	C\$	C\$
Julio	330,935.76	360,283.68
	C\$	C\$
Agosto	314,475.48	388,382.40
	C\$	C\$
Septiembre	337,887.72	378,100.44
	C\$	C\$
Octubre	325,730.16	374,809.32
	C\$	C\$
Total:	3,317,563.44	3,866,384.32

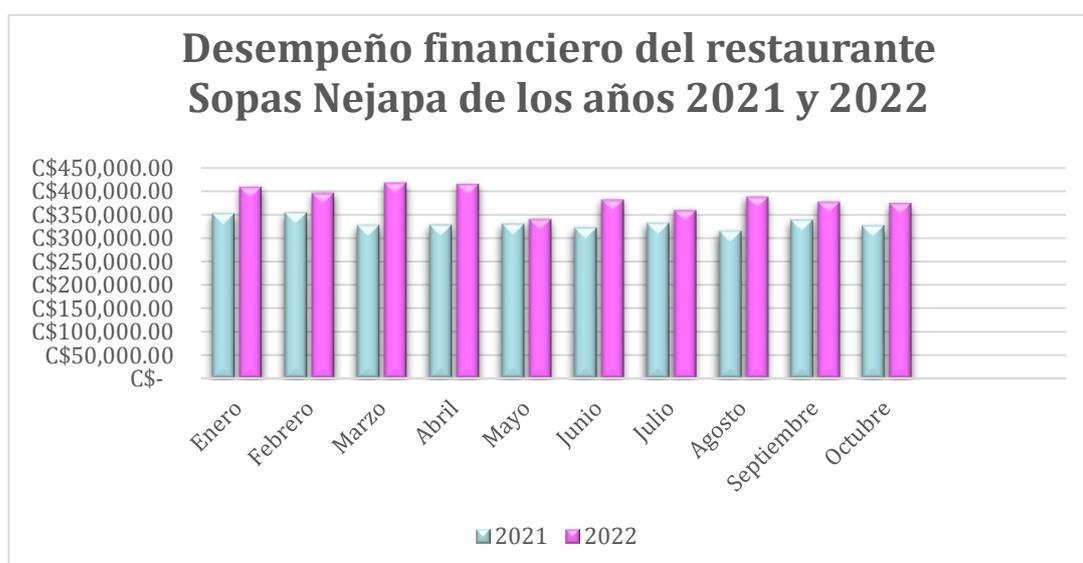
Fuente: Estado de resultado del restaurante Sopas Nejapa.

En la tabla de los ingresos obtenidos del restaurante Sopas Nejapa podemos observar las distintas cifras de los ingresos de los meses, desde Enero a Octubre, de los años 2021 y 2022, en donde se detalla específicamente cada mes y el total de cada año.

En el año 2021, el total de ingresos obtenidos desde el mes de Enero hasta Octubre, es de 3,317,563.44 cordóbas y el total de los ingresos obtenidos de los meses Enero a Octubre del año 2022 fue de 3,866,384.32 es decir, que la comparación entre ambos años deja una diferencia de 584,820.88 córdobas lo que refleja que los ingresos obtenidos en el año 2022 son mayores a los del año pasado.

Todos los meses del año 2022 reflejan cifras mayores al año 2021. El mes de Enero obtuvo una diferencia de 58,656.96 córdobas en comparación con el año pasado, Febrero obtuvo una diferencia de 43,957.44 córdobas, Marzo una diferencia de 92,004.28, Abril una diferencia de 88,353.00 córdobas, Mayo una diferencia de 11,846.16 córdobas, Junio una diferencia de 61,456.32 córdobas, Julio una diferencia de 29,347.92 córdobas, Agosto una diferencia de 73,906.92 córdobas, Septiembre una diferencia de 40,212.72 córdobas y Octubre una diferencia de 49,079.16 córdobas.

Gráfico comparativo de los ingresos del año 2021 y 2022



Fuente: Estado de resultado del restaurante Sopas Nejapa.

En el gráfico, también nos muestra como el desempeño financiero del restaurante ha mejorado sus ingresos en comparación al año anterior, se observa como todas las barras

rosadas que representan el año 2022 sobrepasan a las barras en representación del año 2021.

Es importante mencionar que el año pasado el restaurante no contaba con ninguna herramienta tecnológica implementada, sino hasta en enero del año 2022 donde se comenzó a implementar las primeras herramientas tecnológicas.

La implementación de las distintas herramientas tecnológicas en el restaurante tales como dispositivos para la toma de pedidos, Chatbots para restaurantes en sus redes sociales, pagos sin contacto, la adopción de códigos QR, sistema de POS, soluciones de pedidos en línea (hugo App y Pedidos ya), apertura de algunas redes sociales, Infraestructuras de conexión inalámbrica y agregar las bases de datos de cada información tanto financiera como también ventas, cartera de clientes, proveedores etc.

Se presume que, ayudaron a obtener mejores resultados en los ingresos obtenidos del año 2022, es decir, el desempeño financiero del año 2022 logró mejores resultados en comparación al año 2021 por la implementación de las herramientas tecnológicas, lo que también nos dice que el conocimiento y la implementación tecnológica en el restaurante es importante para su desempeño operativo.

PRUEBAS DE HIPÓTESIS

De acuerdo al análisis de resultados, se llegó a las siguientes conclusiones con relación a las hipótesis planteadas en el presente documento:

Hipótesis 1:

Se rechaza la hipótesis nula H_0 que establece que, la falta de tecnología no impide el buen desempeño y desarrollo en el área operativa del restaurante Sopas Nejapa debido a que, según los resultados financieros mostrados en la tabla y el gráfico comparativo de ambos años y las encuestas, se infiere que el aumento de ingresos en el período 2022 se debe en gran parte a la implementación de las herramientas tecnológicas en el restaurante. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa H_1 .

Al analizar los resultados obtenidos, se puede observar que en el gráfico 2, para ambos propietarios es necesaria implementación de la tecnología en el área de trabajo, obteniendo como resultado un 100%.

En el gráfico 3, muestra como ambos propietarios están de acuerdo que la tecnología es necesaria para un mejor desempeño operativo, obteniendo un 100% de resultado.

En cuanto a los trabajadores, la implementación tecnológica también logró mejorar la satisfacción laboral, esto se puede observar en el gráfico 8, donde podemos determinar que un 62.50% de personas que consideran que la tecnología si les facilitó la realización de sus labores.

Así mismo, en el gráfico 12, donde determinamos que el 75% se siente más satisfecho con su trabajo cuando implementan tecnología, lo que podemos inferir que la satisfacción de la gran mayoría de los colaboradores ha mejorado.

Igualmente en el gráfico 9, se determinó que 62.50% considera que se sienten muy cómodos con la tecnología implementada en su área laboral.

A su vez, en el gráfico 11 se observa que, para un 75% es importante seguir implementado nuevas herramientas tecnológicas. Por lo que podemos inferir que se sintieron bien al usar las herramientas tecnológicas y si les facilita un poco más sus tareas laborales, que consideran que aún pueden implementar más y estarían de acuerdo con ello.

Hipótesis 2:

Se rechaza la hipótesis nula H_0 , que establece que, el nivel de conocimiento tecnológico no tiene ninguna importancia en el desempeño del restaurante Sopas Nejapa, debido a que, según los resultados obtenidos en la tabla y gráfico comparativo financiero, podemos suponer que la mejora de ingresos obtenidos desde que se implementaron las herramientas tecnológicas, se debe en gran parte a dicha implementación, ya que las cifras nos muestran la diferencia de menores ingresos del año pasado, el cual aún no implementaban mejoras tecnológicas.

Al analizar los resultados obtenidos de esta investigación podemos observar que, en el gráfico 4 sección de propietarios, que ambas personas consideran que se ha fortalecido el

conocimiento a través del acceso a la información tecnológica, por lo cual se presume que los propietarios han observado mejorías desde que los trabajadores tienen más conocimiento del uso de las herramientas tecnológicas.

En el gráfico 7, donde se determinó que un 75% no había usado herramientas tecnológicas anteriormente, se puede inferir que ese 75% no tenía conocimiento tecnológico alguno el año pasado, antes de las capacitaciones brindadas por los propietarios en el año 2022. Por que se puede suponer que tiene que ver con los ingresos obtenidos el año 2021. Así mismo, en el gráfico 13, se determinó que un 75% de los colaboradores considera que el conocimiento tecnológico ha proporcionado un mejor rendimiento laboral. Es decir, que tanto para los propietarios y los trabajadores, han sentido mayor satisfacción y mejoras en el ambiente laboral y desempeño financiero y operativo.

Conclusiones

En este estudio, luego de estimar el modelo y tras haber analizado los resultados estadísticos se concluye que:

- La tecnología es relevante para el restaurante Sopas Nejapa ya que si hubo un incremento de ingresos desde la implementación tecnológica, además que se experimentó una mayor satisfacción laboral y mayor productividad.
- A pesar de que algunos de los trabajadores les costo adaptarse a la tecnología, como se determinó en el gráfico 10, los trabajadores no la rechazaron y afirmaron que esta incrementa su productividad y facilita sus labores. Por lo tanto, se presume que al mejorar su satisfacción los clientes también obtienen un mejor servicio.
- Las herramientas tecnológicas implementadas fueron de ayuda para los trabajadores, ya que esto les permitió adquirir nuevos conocimientos que ayuda a su crecimiento y desarrollo personal.

- Los trabajadores se sienten más satisfechos con su trabajo cuando implementan las herramientas tecnológicas.
- La tecnología proporciona un mejor rendimiento laboral y ha sido un potencial de cambio para el restaurante.
- La implementación de la tecnología de la información en las áreas de trabajo del restaurante, son necesarias ya que mejora el desempeño de ventas mensuales y el trabajador se siente más cómodo con su trabajo.
- El nivel de conocimiento tecnológico que deben tener los propietarios para capacitar a sus trabajadores es importante para el desempeño financiero del restaurante.
- La tecnología es parte fundamental para el proceso de crecimiento de la empresa.
- La implementación de esta tecnología en el restaurante permitió aprovechar más oportunidades competitivas en el mercado.
- El uso e implementación de herramientas tecnológicas en los emprendimientos o empresas no solamente es beneficioso para los propietarios en el incremento financiero, sino también se benefician los trabajadores tanto a nivel personal, como a nivel laboral, ya que las capacitaciones les permite crecer y obtener nuevos conocimientos, sino que también se desarrollan en un clima laboral más satisfactorio, lo que también se relaciona con una mayor satisfacción del cliente.
- Se presume que, el incremento de los ingresos mensuales del restaurante en el año 2022, además de deberse al implementación de herramientas tecnológicas, al momento de recibir físicamente al cliente en el restaurante, también se debe a que se abrieron nuevas oportunidades con métodos de pagos más flexibles y sin necesidad de ir al restaurante, como lo fueron las aplicaciones de Pedidos ya, Hugo y las redes sociales que permitieron atraer nuevos potenciales clientes.

- La implementación de las herramientas tecnológicas, brindó una mayor seguridad y satisfacción a los propietarios al obtener mayores ingresos y al tener una base de datos segura con toda la información del restaurante.

Recomendaciones

Tomando en cuenta que, hay una gran variedad de factores que influyen de distintas maneras en el desempeño operativo de los negocios y del restaurante y a la vez, considerando que esta investigación fue realizada en un tiempo menor a un año, se pueden analizar las siguientes recomendaciones:

- Sería de importancia investigar otros factores o condiciones externas e internas, como políticas, situación actual de Nicaragua, ayuda financiera por parte de los gobiernos, etc.
- Los propietarios del restaurante deberían seguir capacitando a sus colaboradores y seguir invirtiendo en herramientas tecnológicas.
- Para futuros estudios, deberían agregarse más variables de estudio al modelo para poder investigar más a fondo todas las causas influyentes de los incrementos financieros y de esta manera poder estar seguros de cuales son todas las causas que provocan el incremento sin posibilidad de sesgo, ya que, de esta forma el estudio tomaría más fuerza y sería un estudio con un mejor respaldo para poder estar seguros de cuales son esas variables influyentes. Para esto se podría correlacionar una variable con otra con la herramienta de tablas cruzadas del programa IBM SPSS y así el estudio podría estar más fundamentado.
- Se recomienda que pasado un tiempo prudencial con las implementaciones de las herramientas tecnológicas se repita esta investigación para un registro de la evolución operativa y poder analizar si esta sigue incrementando de manera positiva, se ha mantenido igual o bien ha disminuido, lo que va de la mano con agregar nuevas variables que permitan analizar que es lo que más influye en la fluctuación financiera.

- Por último, se recomienda estudiar la satisfacción de los clientes ante estas nuevas herramientas tecnológicas para analizar cual fue la percepción sobre la importancia de las plataformas tecnológicas y cómo respondieron ante estas nuevas implementaciones. Es de vital importancia poder estudiar muy bien al cliente, al igual que a los colaboradores y propietarios, ya que así, se podría conocer si verdaderamente la percepción de los clientes en cuanto al restaurante y las nuevas implementaciones de plataformas tecnológicas, cambio de manera positiva o negativa su comportamiento. A su vez, se estaría tomando en cuenta toda la población de estudio del restaurante; tanto interna como externa, lo que daría más fuerza al estudio. Este estudio podría realizarse desde un enfoque cualitativo, tomando en cuenta las entrevistas como instrumento de recolección de datos, el cual le permita interactuar con el cliente, para obtener mejores resultados y saber si afecta negativa o positivamente a su decisión de compra.

➤ Anexos

Encuesta

ENCUESTA SOBRE "EL IMPACTO DEL FACTOR TECNOLÓGICO EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE LAS PYMES NICARAGÜENSES APLICADO EN EL RESTAURANTE SOPAS NEJAPA DEL MUNICIPIO DE MANAGUA"

Número de formulario: _____ Fecha de la entrevista: _____	
<p style="text-align: center;">Propósito de la encuesta:</p> <p>La presente encuesta tiene como propósito recolectar información y analizar todo sobre el impacto que tiene implementar nueva tecnología en el Restaurante Sopas Nejapa, ubicado en Managua.</p>	<p>4. ¿Qué tan importante considera esta tecnología para su trabajo?</p> <p>- (1) Muy importante <input type="checkbox"/></p> <p>- (2) No tan importante <input type="checkbox"/></p> <p>- (3) Nada importante <input type="checkbox"/></p>
<p>Sección 1: Percepción tecnológica</p> <p>1. ¿Qué tan atraído se siente ante el tema de la tecnología?</p> <p>- (1) Me interesa mucho <input type="checkbox"/></p> <p>- (2) Me da igual <input type="checkbox"/></p> <p>- (3) No me trajo en lo absoluto <input type="checkbox"/></p> <p>2. ¿Que tan bien se sintió con la tecnología implementada?</p> <p>- (1) Bien <input type="checkbox"/></p> <p>- (2) Muy bien <input type="checkbox"/></p> <p>- (3) Mal <input type="checkbox"/></p> <p>- (4) Muy mal <input type="checkbox"/></p> <p>3. ¿Conocía el funcionamiento de las nuevas herramientas electrónicas implementadas por el restaurante?</p> <p>- (1) Si <input type="checkbox"/></p> <p>- (2) No <input type="checkbox"/></p>	<p>Sección 2: Nivel de educación</p> <p>5. ¿Que tanto sabía sobre la tecnología implementada en el Restaurante?</p> <p>- (1) Sabía lo básico <input type="checkbox"/></p> <p>- (2) Sabía muy poco <input type="checkbox"/></p> <p>- (3) No sabía nada <input type="checkbox"/></p> <p>6. ¿Había escuchado antes sobre esta tecnología?</p> <p>- (1) Sí <input type="checkbox"/></p> <p>- (2) No <input type="checkbox"/></p> <p>7. ¿Ya había usado estas herramientas en trabajos anteriores?</p> <p>- (1) Sí <input type="checkbox"/></p> <p>- (2) No <input type="checkbox"/></p>

Sección 3: Experiencia

8. ¿Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada?

- (1) Si, mucho
- (2) Poco
- (3) Nada

9. ¿Se siente cómodo con esta nueva tecnología?

- (1) Si
- (2) No

10. ¿Qué tan difícil le fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas?

- (1) Bastante difícil
- (2) Me costó un poco
- (3) No me costó nada

Sección 4: Satisfacción laboral

11. ¿Considera importante continuar implementando nuevas herramientas tecnológicas?

- (1) Si
- (2) No

12. ¿Se siente más satisfecho con su trabajo cuando implementan tecnología?

- (1) Si
- (2) No

13. ¿Considera que la tecnología le puede proporcionar un mejor rendimiento laboral?

- (1) Si
- (2) No

14. ¿Considera que es más productivo en sus labores con el uso de la tecnología?

- (1) Si
- (2) No

Sección 5: Capacitación

15. ¿Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general?

- (1) Si
- (2) Bastante.
- (3) No, nada necesaria

Encuesta

ENCUESTA SOBRE "EL IMPACTO DEL FACTOR TECNOLÓGICO EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE LAS PYMES NICARAGÜENSES APLICADO EN EL RESTAURANTE SOPAS NEJAPA DEL MUNICIPIO DE MANAGUA"

Número de formulario: _____

Fecha de la entrevista: _____

Propósito de la encuesta:

La presente encuesta tiene como propósito recolectar información y analizar todo sobre el impacto que tiene implementar nueva tecnología en el Restaurante Sopas Nejapa, ubicado en Managua.

Sección para propietarios

1. ¿Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad?

- (1) Si - (2) No

2. ¿Considera que es necesario la implementación de las TIC en las áreas de trabajo?

- (1) Si - (2) No

3. ¿Cree usted que la tecnología de la información es necesaria para un mejor desempeño de ventas?

- (1) Si - (2) No

4. ¿Considera que se fortalece el conocimiento a través del acceso a la información?

- (1) Si - (2) No

5. ¿Cree usted que la tecnología es un recurso fundamental para el proceso de crecimiento de la empresa?

- (1) Si - (2) No

6. ¿Implementar la tecnología de la información en el restaurante, le puede permitir aprovechar mas oportunidades competitivas en el mercado?

- (1) Si - (2) No

7. ¿Esta de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las tareas del trabajador?

- (1) Si - (2) No

Gráficos y tablas de preguntas hacia colaboradores

Ilustración 10 *Que tan atraído se siente ante el tema de la tecnología*

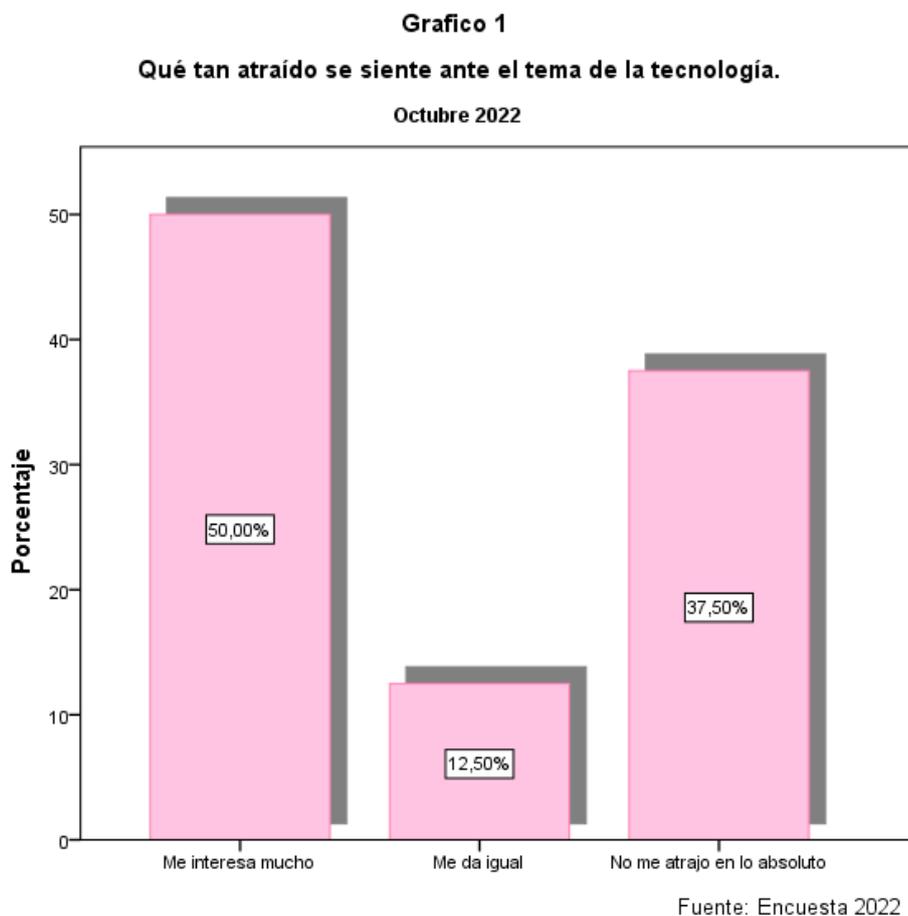


Tabla 10 *Que tan atraído se siente ante el tema de la tecnología*

Tabla 1

Qué tan atraído se siente ante el tema de la tecnología.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Me interesa mucho	4	50,0
	Me da igual	1	12,5
	No me atrajo en lo absoluto	3	37,5
	Total	8	100,0

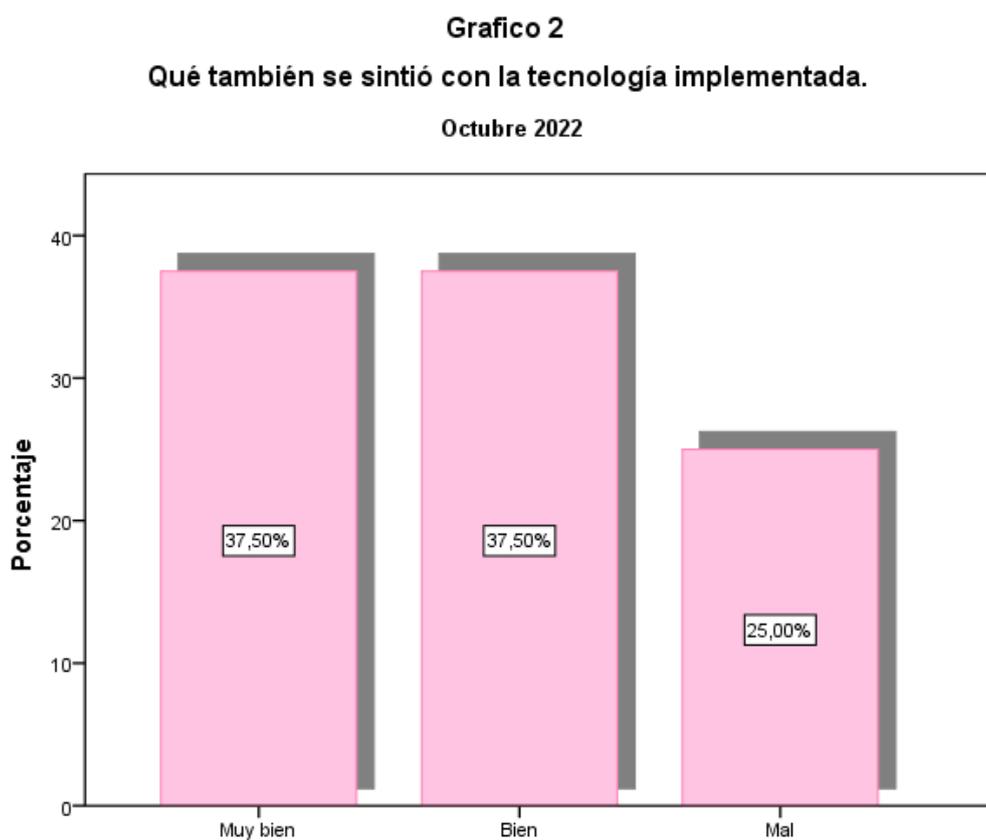
Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 1, de 8 colaboradores un 50% de ellos consideran que les interesa mucho la tecnología, mientras que un 37.50% mencionó que no le atrae en lo absoluto el tema de la tecnología.

Por otro lado, a un 12.50% de la muestra le da igual el tema sobre tecnología.

En la tabla 1, de igual manera se observa de manera detallada como 4 de 8 colaboradores les interesa mucho la tecnología, a 3 de ellos no los atrae en lo absoluto y a solamente a 1 de ellos le da igual la tecnología

Ilustración 11 *Que tan bien se sintió con la tecnología implementada*



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 11 Que tan bien se sintió con la tecnología implementada

Tabla 2

Qué también se sintió con la tecnología implementada.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy bien	3	37,5
	Bien	3	37,5
	Mal	2	25,0
	Total	8	100,0

Según el gráfico 2, de 8 colaboradores un 35.50% de ellos se sienten muy bien con la tecnología implementada en el restaurante, igualmente un 35.50% de la muestra mencionó que se siente bien con la tecnología implementada.

Por otro lado, un 25% se sintió mal con la tecnología implementada en el restaurante.

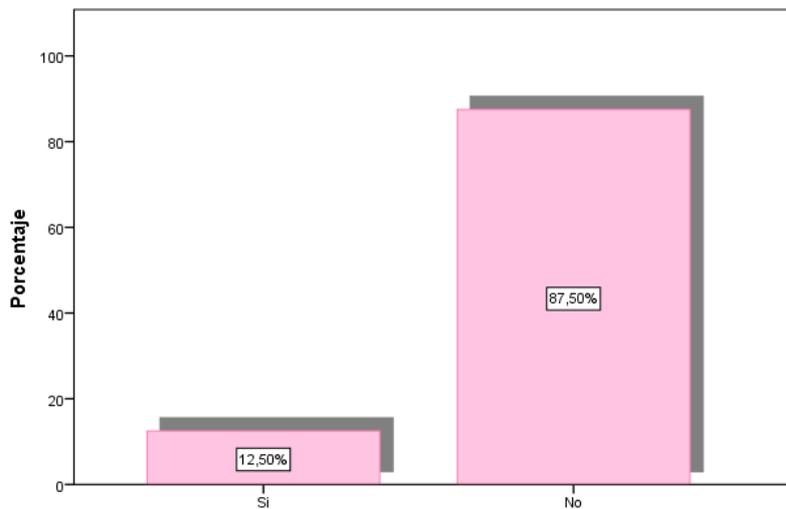
Según la tabla 2, estos porcentajes equivalen a que 3 de 8 personas se sintieron muy bien con la tecnología implementada, al igual que 3 se sintieron bien y 2 de los 8 colaboradores se sintieron mal con la tecnología implementada.

Ilustración 12 Conocía el funcionamiento de las nuevas herramientas electrónicas implementadas por el restaurante

Gráfico 3

Conocía el funcionamiento de las nuevas herramientas electrónicas implementadas por el restaurante.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 12 Conocía el funcionamiento de las herramientas electrónicas implementadas por el restaurante

Tabla 3

Conocía el funcionamiento de las nuevas herramientas electrónicas implementadas por el restaurante.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	1	12,5
	No	7	87,5
Total		8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 3, de 8 colaboradores solamente un 12.50% de ellos conocían el funcionamiento de las nuevas herramientas electrónicas implementadas en el restaurante y un 87.50% no conocían el funcionamiento de esta tecnología.

Según la tabla 3, estos porcentajes equivalen a que solo 1 persona de 8 personas conocían su funcionamiento y 7 de 8 colaboradores no conocen el funcionamiento de las nuevas herramientas electrónicas.

Ilustración 13 Qué tan importante considera esta tecnología para su trabajo



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 13 Que tan importante considera esta tecnología para su trabajo

Tabla 4

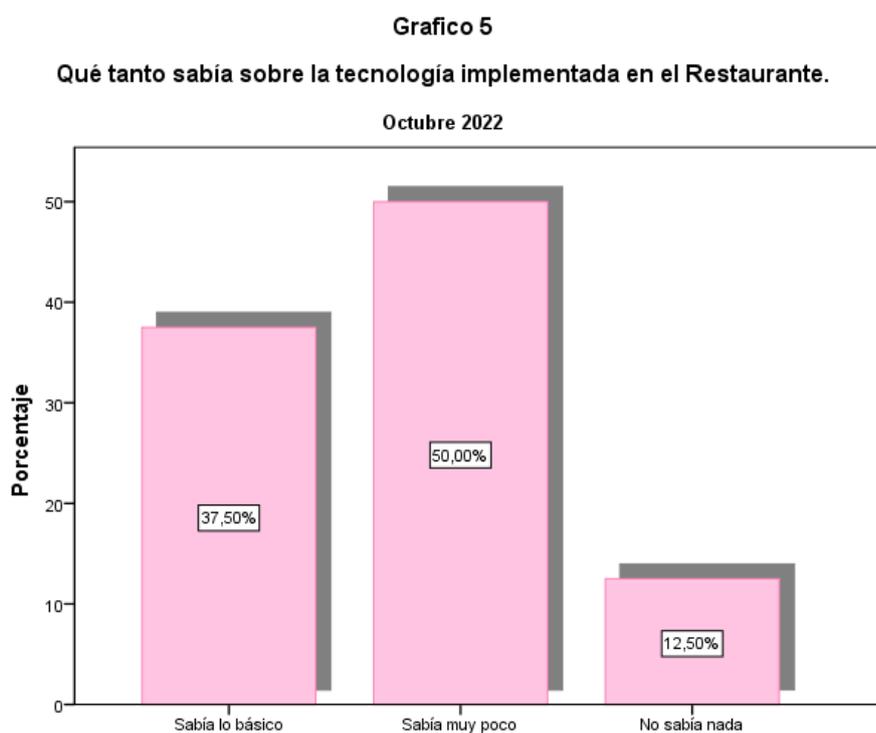
Qué tan importante considera esta tecnología para su trabajo.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy Importante	4	50,0
	No tan importante	4	50,0
Total		8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 4, de 8 colaboradores un 50% de ellos considera importante la tecnología para su trabajo y el otro 50% mencionó que no consideran tan importante la tecnología para su trabajo.

Según la tabla 4, estos porcentajes equivalen a que 4 de 8 colaboradores son el 50% de la muestra y otros 4 también equivalen al 50% respectivamente.

Ilustración 14 Que tanto sabía sobre la tecnología implementada en el restaurante



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 14 Que tanto sabía sobre la tecnología implementada en el restaurante

Tabla 5

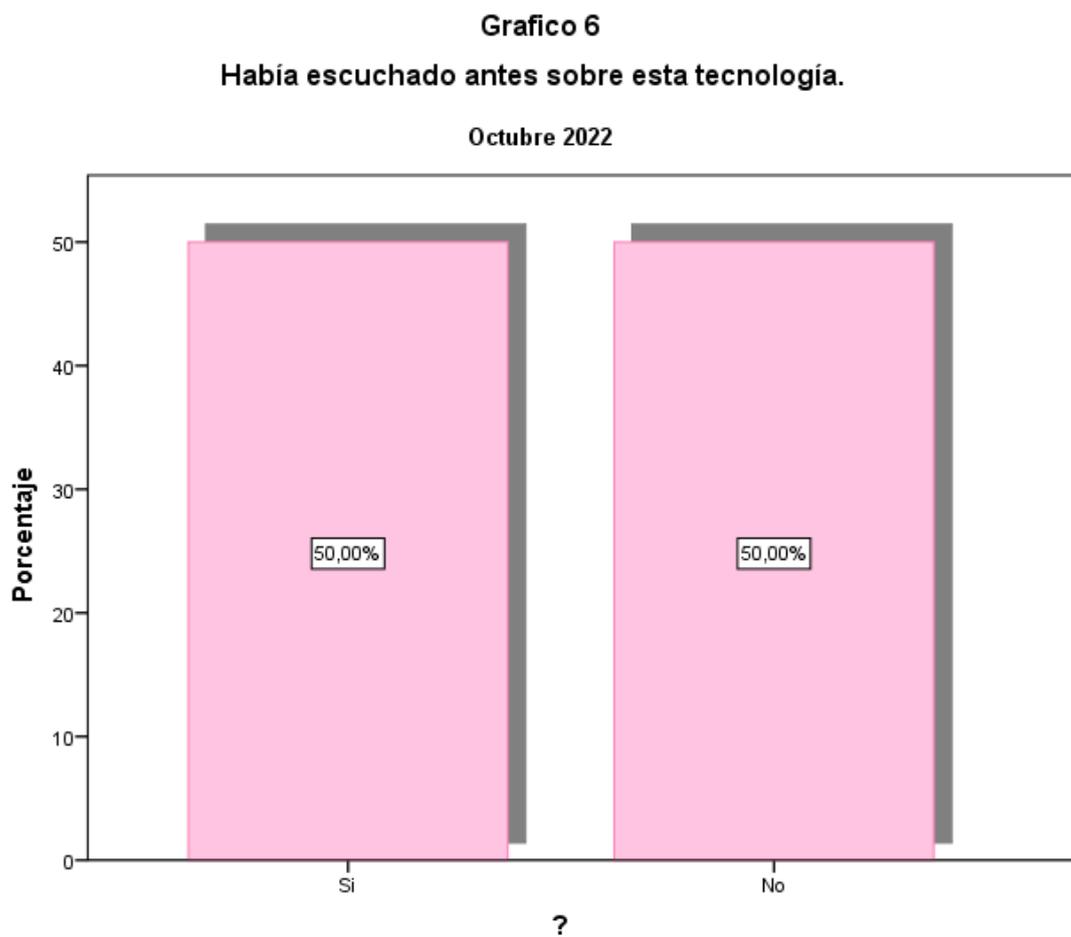
Qué tanto sabía sobre la tecnología implementada en el Restaurante.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sabía lo básico	3	37,5
	Sabía muy poco	4	50,0
	No sabía nada	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 5, de 8 colaboradores un 37.50% de ellos sabía lo básico sobre la tecnología implementada, mientras que un 50% mencionó que sabía muy poco sobre la tecnología implementada y un 12% de la muestra no sabía nada sobre la tecnología implementada en el restaurante.

Según la tabla 5, estos porcentajes equivalen a que 3 de 8, son el 37.5% que saben lo básico, 4 de los 8 trabajadores que saben muy poco equivale al 50% y solo 1 de los 8 que no sabía nada pertenece al 12.5%.

Ilustración 15 Había escuchado antes sobre esta tecnología



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 15 Había escuchado antes sobre esta tecnología

Tabla 6

Había escuchado antes sobre esta tecnología.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	4	50,0
	No	4	50,0
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 6, de 8 colaboradores un 50% ya había escuchado antes sobre esta tecnología implementada mientras que el otro 50% no había escuchado antes sobre esta tecnología.

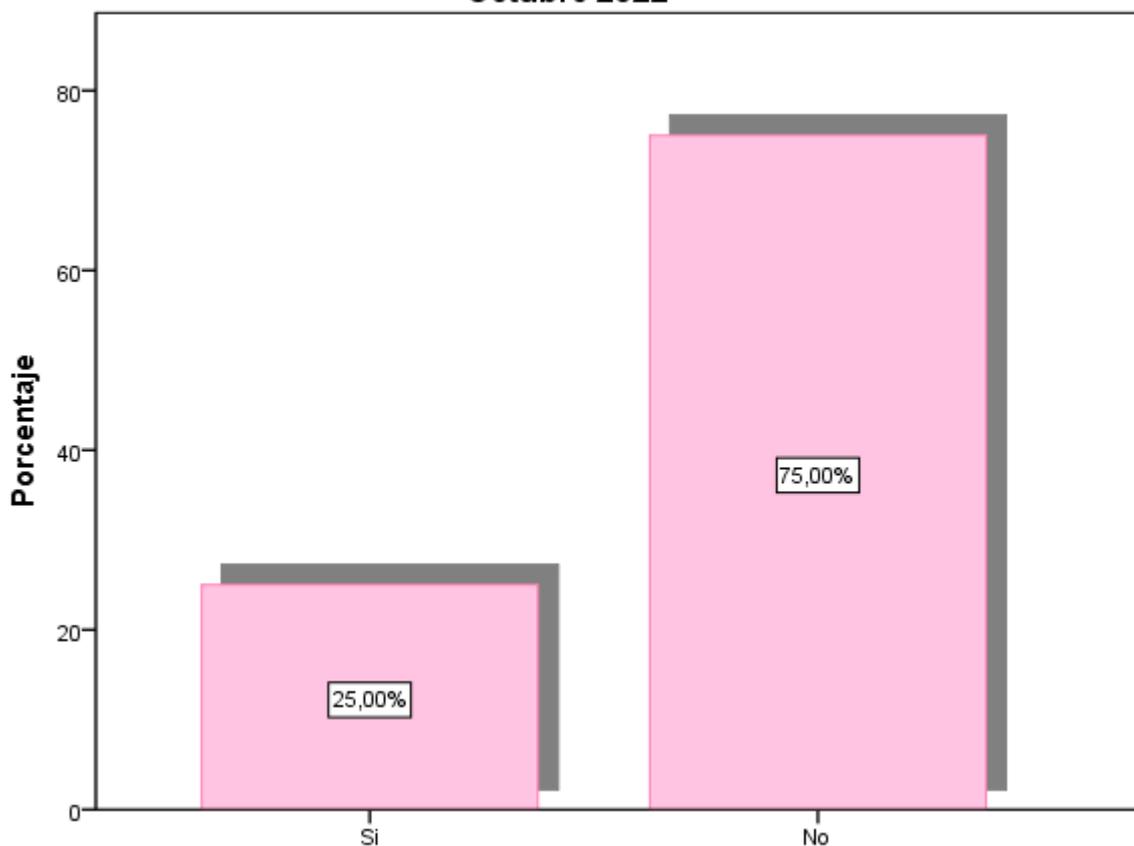
Según la tabla 6, estos porcentajes equivalen a que 4 de 8 colaboradores son el 50% de la muestra y otros 4 también equivalen al 50% respectivamente.

Ilustración 16 Ya había usado estas herramientas en trabajos anteriores

Gráfico 7

Ya había usado estas herramientas en trabajos anteriores.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 16 Ya había usado estas herramientas en sus trabajos anteriores

Tabla 7

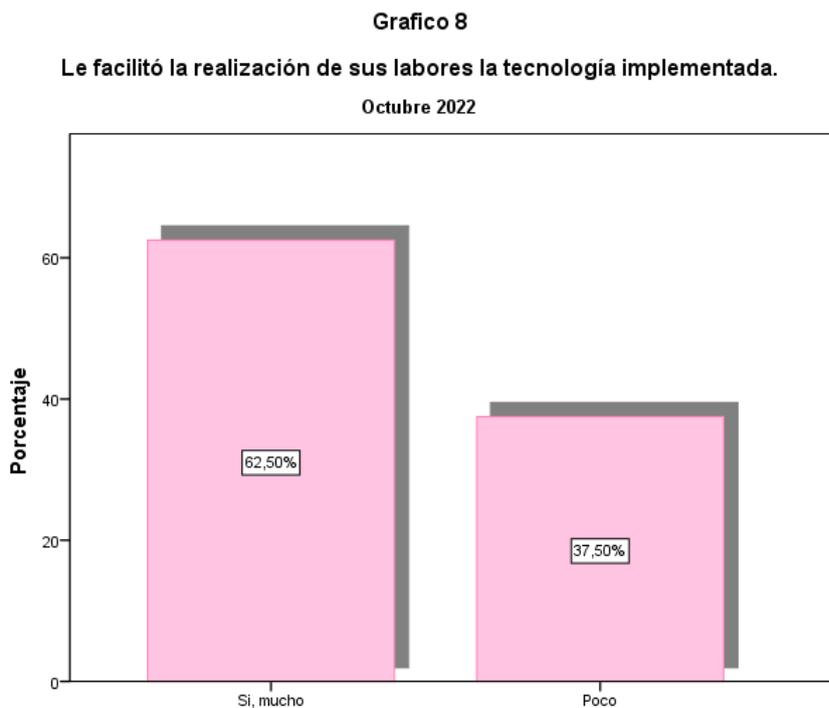
Ya había usado estas herramientas en trabajos anteriores.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	25,0
	No	6	75,0
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 7, de 8 colaboradores un 25% de ellos ya había usado estas herramientas en trabajos anteriores, mientras que el 75% de ellos no habían usado estas herramientas en sus trabajos anteriores.

Según la tabla 7, estos porcentajes equivalen a que solo 2 de 8 colaboradores ya había usado las herramientas, los cuales son el 25% y 6 de 8 pertenecen al 75% que no los había usado antes.

Ilustración 17 Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 17 Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada

Tabla 8

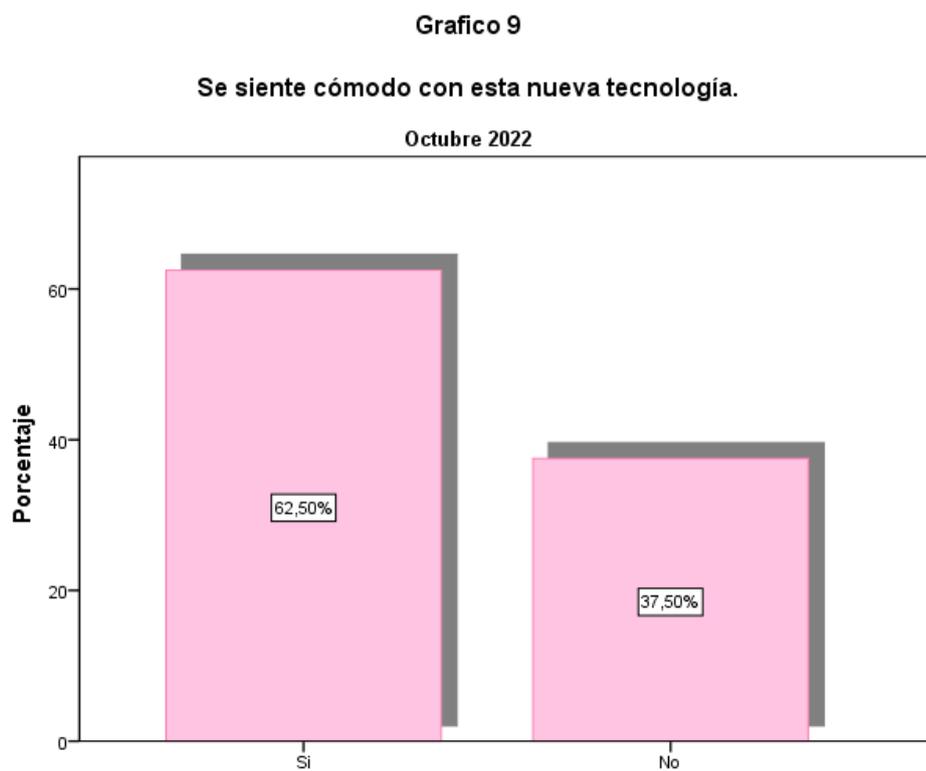
Le facilitó la realización de sus labores la tecnología implementada.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si, mucho	5	62,5
	Poco	3	37,5
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 8, al 62.50% la tecnología implementada les facilitó mucho la realización de sus labores mientras que al 37.50% la tecnología implementada solo le facilitó un poco la realización de sus labores.

Según la tabla 8, los porcentajes equivalentes a las personas encuestadas son de 5 y 3 pertenecientes al 62.50% y 37.50% respectivamente.

Ilustración 18 Se siente cómodo con esta nueva tecnología



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 18 Se siente comodo con esta nueva tecnología

Tabla 9

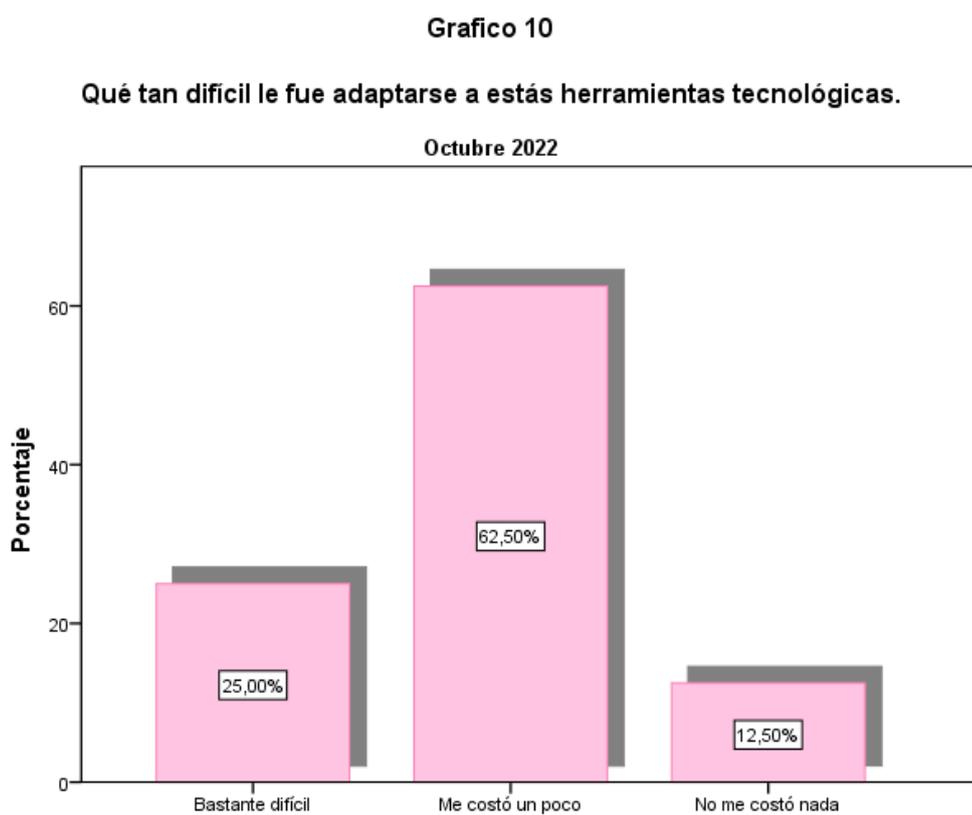
Se siente cómodo con esta nueva tecnología.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	5	62,5
	No	3	37,5
Total		8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 9, un 62.50% de los trabajadores si se siente comodo con la nueva tecnología del restaurante y un 35.50% no logró sentirse comodo con la tecnología implementada en el restaurante.

Según la tabla 9, de 8 trabajadores del restaurante 5 respondieron que si se sienten comodis y solamente 3 de ellos respondieron a esto negativamente, el cual equivale al 62.5% y 35.5% respectivamente.

Ilustración 19 Que tan dificil le fue adaptarse a estás herramientas tecnológicas



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 19 Que tan difícil fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas

Tabla 10

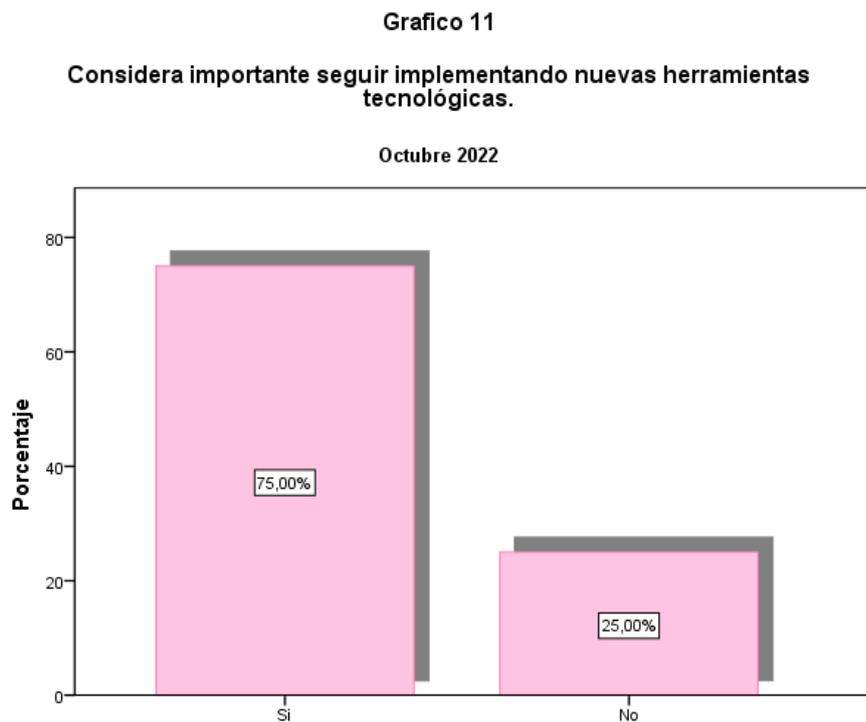
Qué tan difícil le fue adaptarse a estas herramientas tecnológicas.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bastante difícil	2	25,0
	Me costó un poco	5	62,5
	No me costó nada	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 10, el cual trata sobre que tan difícil fue adaptarse a las herramientas tecnológicas implementadas, al 25% de los trabajadores les resultó bastante difícil adaptarse, mientras que a un 62.5% les costó solo un poco y solo un 12.50% contestaron que no les costó nada adaptarse.

Según la tabla 10, de 8 trabajadores del restaurante 2 contestaron que les resulta bastante difícil, 5 que les cuesta un poco y solamente a 1 no le costó nada. Esto equivale al 25%, 62.5% y 12.5 respectivamente.

Ilustración 20 Considera importante seguir implementando nuevas herramientas tecnológicas



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 20 Considera importante seguir implementando nuevas herramientas tecnológicas

Tabla 11
Considera importante seguir implementando nuevas herramientas tecnológicas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	6	75,0
	No	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 11, el cual trata sobre la importancia de seguir implementando nuevas herramientas tecnológicas, el 75% de los trabajadores contestaron positivamente, mientras

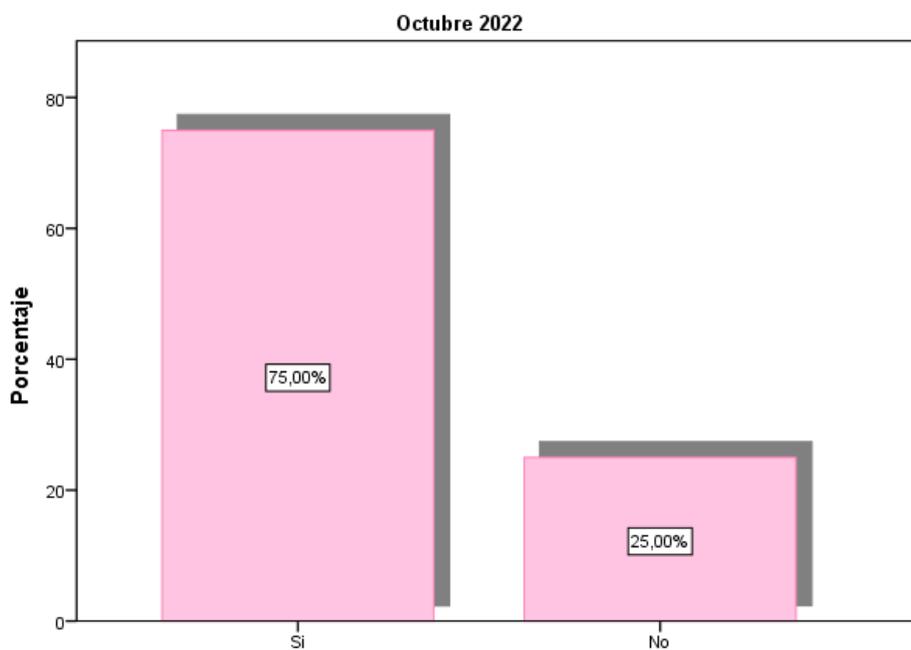
que el 25% contestó negativamente, es decir, que no consideran importante seguir implementando nuevas herramientas tecnológicas.

Según la tabla 11, el 75% equivale a 6 trabajadores de los 8 encuestados y el 25% equivale a 2 personas de las 8 encuestadas.

Ilustración 21 Se siente más satisfecho con su trabajo cuando implementan tecnología

Grafico 12

Se siente más satisfecho con su trabajo cuando implementan tecnología.



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 21 Se siente más satisfecho con su trabajo cuando implementan tecnología

Tabla 12

Se siente más satisfecho con su trabajo cuando implementan tecnología.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	6	75,0
	No	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 12, el cual trata sobre la satisfacción con el trabajo una vez implementada la tecnología, el 75% de los trabajadores contestaron positivamente, mientras que el 25% contestó negativamente, es decir, que no se sienten satisfechos con su trabajo cuando implementan las nuevas herramientas tecnológicas.

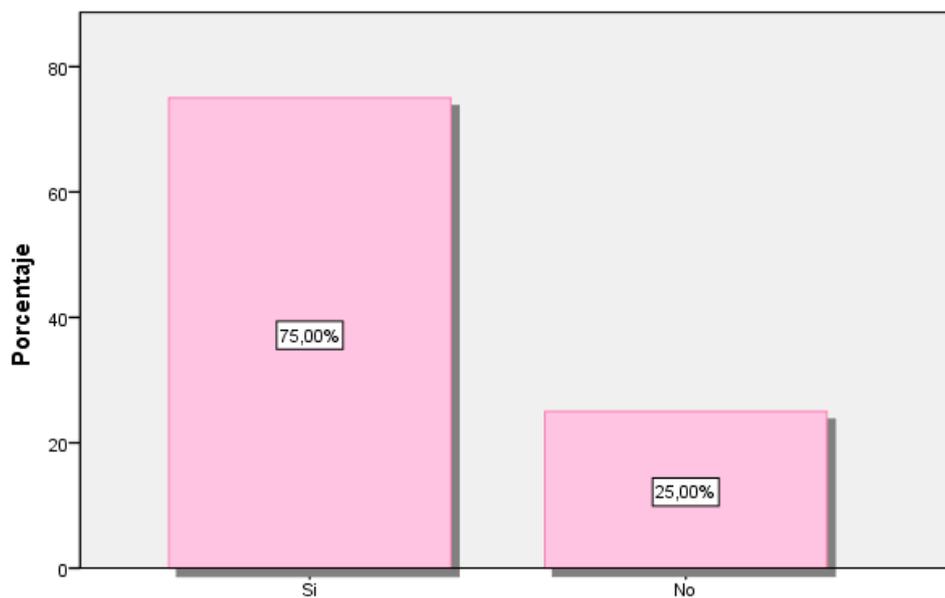
Según la tabla 12, el 75% equivale a 6 trabajadores de los 8 encuestados y el 25% equivale a 2 personas de las 8 encuestadas.

Ilustración 22 Considera que la tecnología le puede proporcionar un mejor rendimiento laboral

Grafico 13

Considera que la tecnología le puede proporcionar un mejor rendimiento laboral.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 22 Considera que la tecnología le puede proporcionar un mejor rendimiento laboral

Tabla 13

Considera que la tecnología le puede proporcionar un mejor rendimiento laboral.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	6	75,0
	No	2	25,0
	Total	8	100,0

Según el gráfico 13, el cual trata sobre si la tecnología le proporciona un mejor rendimiento laboral, el 75% de los trabajadores contestaron positivamente,

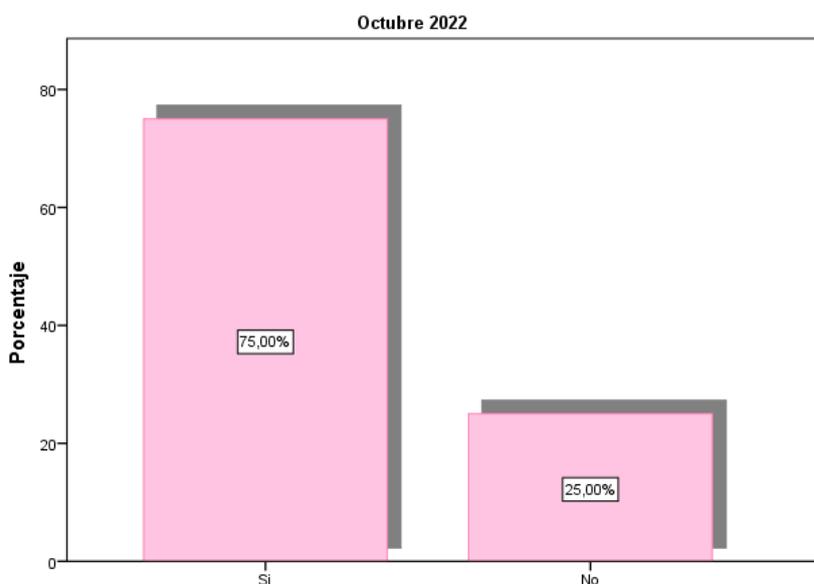
mientras que el 25% contestó negativamente, es decir, que la tecnología no les puede proporcionar un mejor rendimiento laboral.

Según la tabla 13, el 75% equivale a 6 trabajadores de los 8 encuestados y el 25% equivale a 2 personas de las 8 encuestadas.

Ilustración 23 Considera que es más productivo en sus labores con el uso de la tecnología

Grafico 14

Considera que es más productivo en sus labores con el uso de la tecnología.



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 23 Considera que es más productivo en sus labores con el uso de la tecnología

Tabla 14

Considera que es más productivo en sus labores con el uso de la tecnología.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	6	75,0
	No	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 14, el cual trata sobre si son más productivos en sus labores con el uso de la tecnología, el 75% de los trabajadores contestaron positivamente, mientras que el 25% contestó negativamente, es decir, que no consideran que son más productivos en sus labores con el uso de la tecnología.

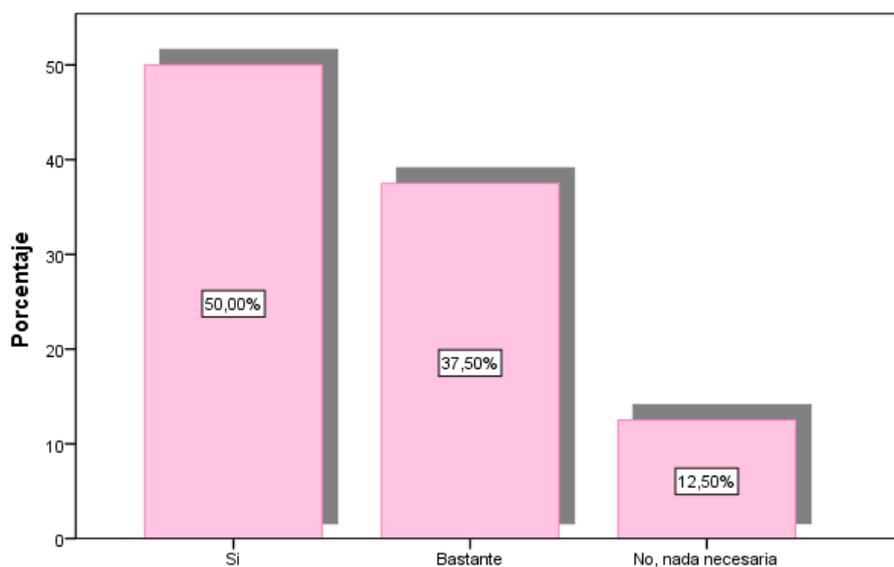
Según la tabla 14, 75% equivale a 6 trabajadores de los 8 encuestados y el 25% equivale a 2 personas de las 8 encuestadas.

Ilustración 24 Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general

Gráfico 15

Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 24 Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general

Tabla 15

Considera necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	4	50,0
	Bastante	3	37,5
	No, nada necesaria	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 15, el cual trata sobre si consideran necesaria la capacitación sobre el uso de la tecnología a nivel general, el 50% de los trabajadores contestaron que sí consideran importante la capacitación y el 37.5% que consideran bastante necesaria la capacitación, mientras que el 12.5% respondieron que no consideran nada necesaria la capacitación. Según la tabla 15, el 50% equivale a 4 trabajadores de los 8 encuestados, el 37.5% equivale a 3 personas de las 8 encuestadas y el 12.5% equivale solamente a 1 de las 8 encuestadas.

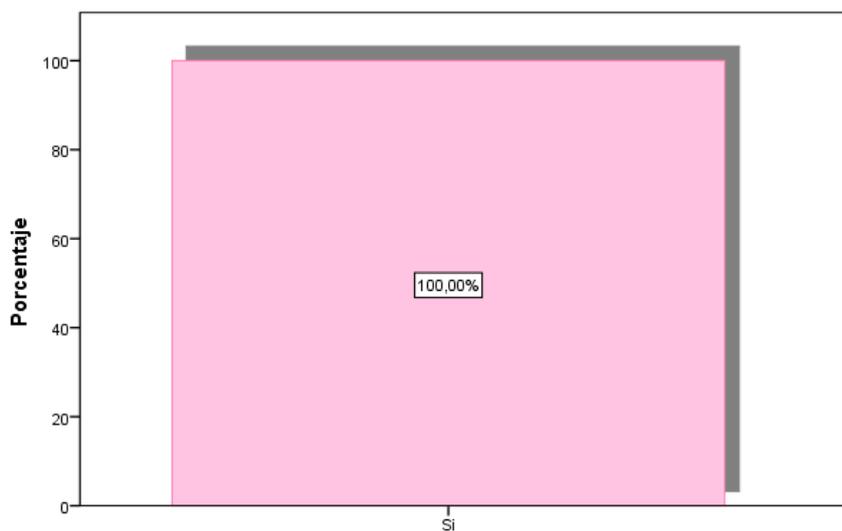
Gráficos y tablas para propietarios

Ilustración 25 Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad.

Grafico 1

Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 25 Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad

Tabla 1

Considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 1, el cual trata sobre si se considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad, el 100% de los propietarios encuestados contestaron positivamente, es decir, si se considera que la tecnología se ha convertido en un potencial de cambio para la mejora de la sociedad.

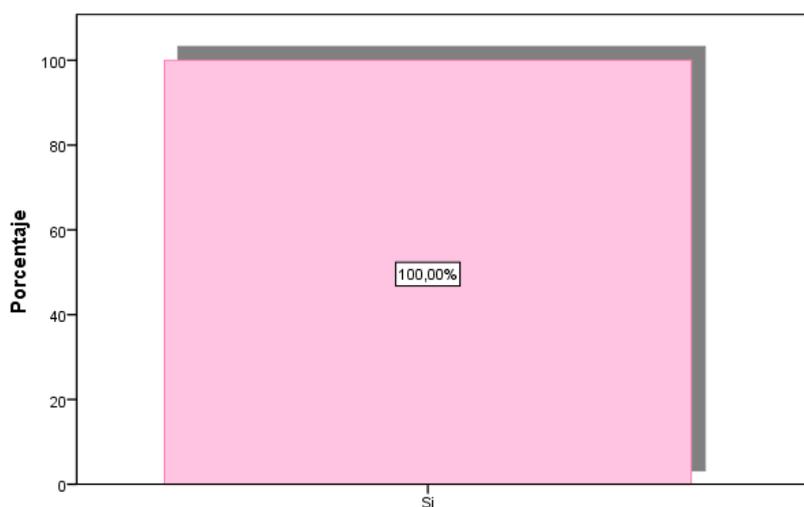
Complementando con la tabla la cual muestra que las 2 personas encuestadas equivalen al 100%.

Ilustración 26 Considera que es necesaria la implementación de las TIC en las áreas de trabajo

Grafico 2

Considera que es necesario la implementación de las TIC en las áreas de trabajo.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 26 Considera que es necesaria la implementación de las TIC en las áreas de trabajo

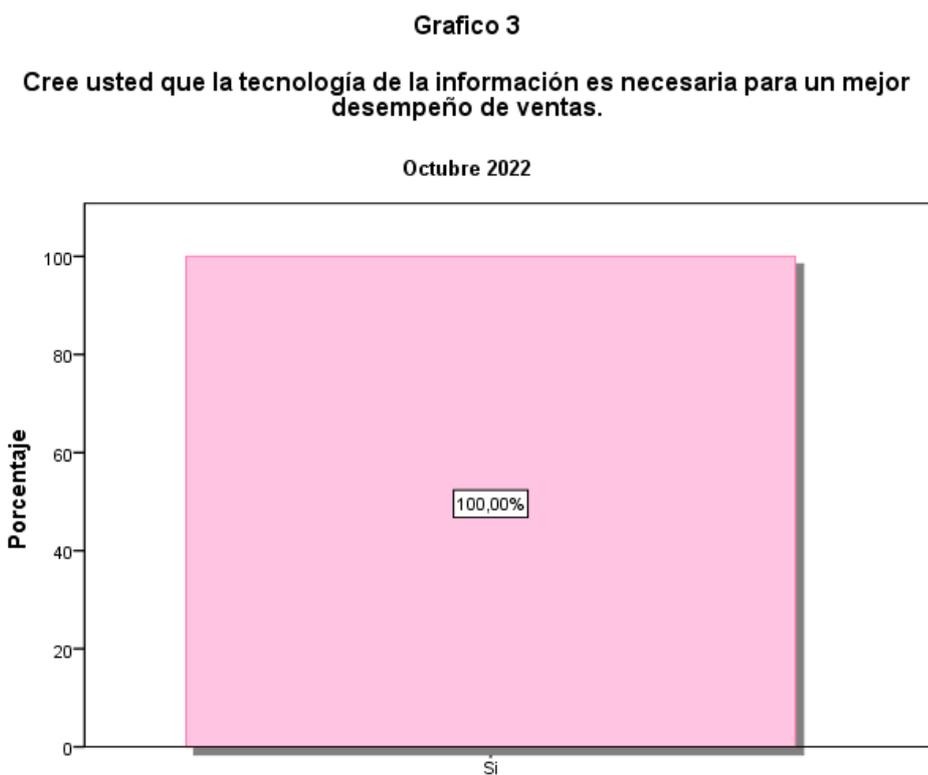
Tabla 2

Considera que es necesario la implementación de las TIC en las áreas de trabajo.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 2, el cual trata sobre si se considera que es necesaria la implementación de las TIC en las áreas de trabajo, el 100% de los propietarios encuestados contestaron positivamente, lo que equivale a las 2 personas encuestadas, según la tabla 2.

Ilustración 27 Cree usted que la tecnología de la información es necesaria para un mejor desempeño de ventas



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 27 Cree usted que la tecnología de la información es necesaria para un mejor desempeño de ventas

Tabla 3

Cree usted que la tecnología de la información es necesaria para un mejor desempeño de ventas.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 3, el cual trata sobre si las TIC son necesarias para un mejor desempeño de ventas, el 100% de los propietarios encuestados contestaron positivamente, lo que equivale a las 2 personas encuestadas, según la tabla 3.

Ilustración 28 Considera que se fortalece el conocimiento a través del acceso a la información



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 28 Considera que se fortalece el conocimiento a través del acceso a la información

Tabla 4

Considera que se fortalece el conocimiento a través del acceso a la información.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	100,0

Fuente: Encuesta 2022

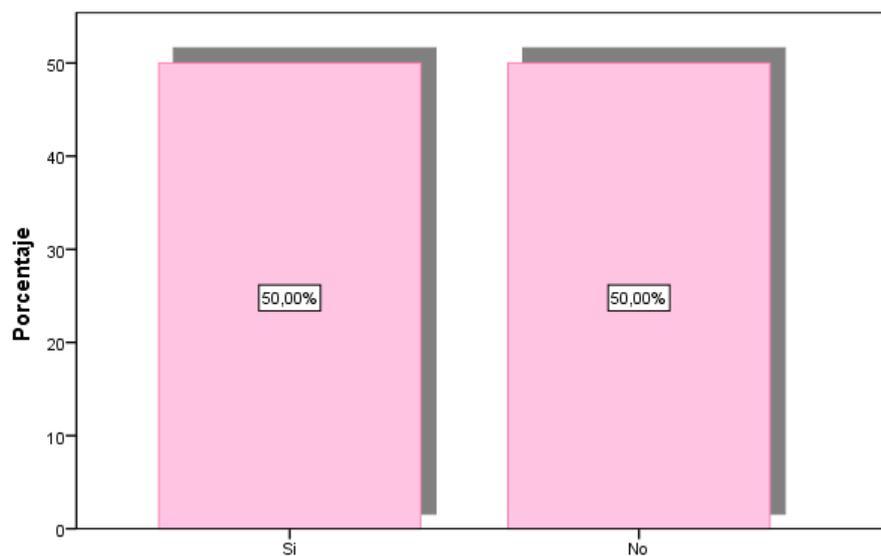
Según el gráfico 4, el cual trata sobre si se considera que se fortalece el conocimiento a través del acceso a la información, el 100% de los propietarios encuestados contestaron positivamente, lo que equivale a las 2 personas encuestadas, según la tabla 4.

Ilustración 29 Cree usted que la tecnología es un recurso fundamental para el proceso de crecimiento de la empresa

Grafico 5

¿Cree usted que la tecnología es un recurso fundamental para el proceso de crecimiento de la empresa.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 29 Cree usted que la tecnología es un recurso fundamental para el proceso de crecimiento de la empresa

Tabla 5

¿Cree usted que la tecnología es un recurso fundamental para el proceso de crecimiento de la empresa?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	1	50,0
	No	1	50,0
	Total	2	100,0

Fuente: Encuesta 2022

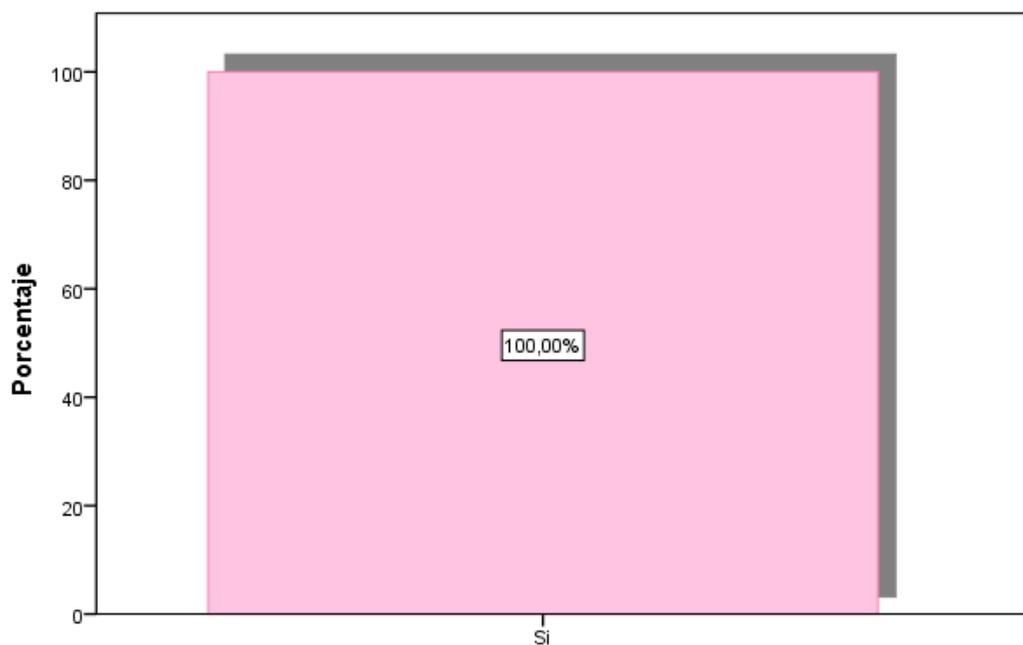
Según el gráfico 5, el cual trata sobre si la tecnología es un recurso fundamental para el proceso de crecimiento de la empresa, el 50% contestó que positivamente, sin embargo, el otro 50% contestó negativamente, es decir, que considera que la tecnología no es un recurso fundamental para el crecimiento de la empresa. Lo que equivale a que 1 de los propietarios contestó que sí y el otro propietario encuestado respondió que no, según la tabla 5.

Ilustración 30 Implementar la tecnología de la información en el restaurante, le puede permitir aprovechar más oportunidades competitivas en el mercado

Grafico 6

Implementar la tecnología de la información en el restaurante, le puede permitir aprovechar más oportunidades competitivas en el mercado.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 30 Implementar la tecnología de la información en el restaurante, le puede permitir aprovechar más oportunidades competitivas en el mercado

Tabla 6

Implementar la tecnología de la información en el restaurante, le puede permitir aprovechar más oportunidades competitivas en el mercado.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	100,0

Fuente: Encuesta 2022

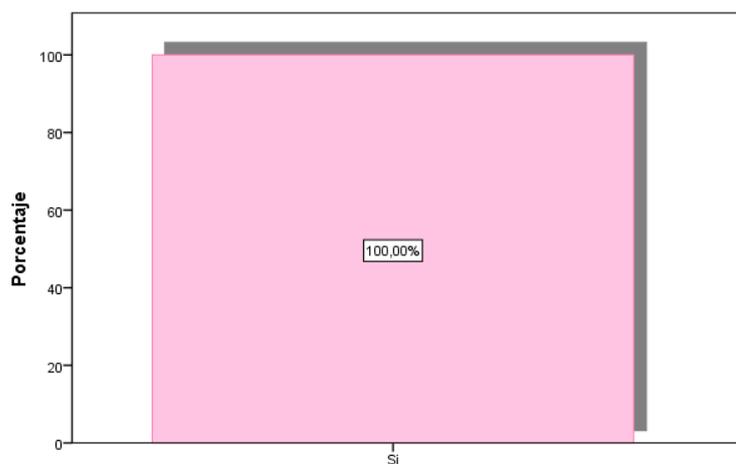
Según el gráfico 6, el cual trata sobre si la implementación de las TIC en el restaurante les puede permitir aprovechar más las oportunidades competitivas en el mercado, el 100% de los propietarios encuestados contestaron positivamente, lo que equivale a las 2 personas encuestadas, según la tabla 6.

Ilustración 31 Está de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las tareas del trabajador

Grafico 7

Está de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las tareas del trabajador.

Octubre 2022



Fuente: Encuesta 2022

Tabla 31 Está de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las tareas del trabajador

Tabla 7

Está de acuerdo que la implementación de la tecnología de la empresa puede facilitar las tareas del trabajador.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	100,0

Fuente: Encuesta 2022

Según el gráfico 7, el cual trata sobre si está de acuerdo que la implementación de la tecnología en la empresa puede facilitar las tareas del trabajador, el 100% de los propietarios encuestados contestaron positivamente, lo que equivale a las dos personas encuestadas, según la tabla 7.

CALENDARIO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

	<i>ACTIVIDADES</i>	<i>FECHA DE INICIO</i>	<i>FECHA DE FIN</i>
1	Selección del tema	12 de marzo	19 de abril
2	definición de problema	20 de abril	21 de abril
3	Busqueda de investigación de literatura	21 de abril	18 de mayo
4	Fichas	21 de abril	20 de mayo
5	Justificación	24 de abril	25 de abril

6	Objetivos y preguntas de investigación	22 de mayo	23 de mayo
7	Hipótesis	25 de mayo	30 de mayo
8	Metodología de la investigación	31 de mayo	4 junio
9	Instrumento de recolección de datos	10 de junio	14 de junio
10	Estrategia de investigación	15 de junio	20 de junio
	PRIMERA ENTREGA		
11	Estrategia de análisis de datos	30 de junio	26 de julio
12	Recopilación de datos	28 julio	14 agosto
14	Matriz de análisis de datos	16 de agosto	19 de agosto
	SEGUNDA ENTREGA		
	TERCERA ENTREGA		
14	Conclusiones y recomendaciones	1 de noviembre	5 de noviembre
	CUARTA ENTREGA		
	ENTREGA DE BORRADOR FINAL		

Referencias

1. AlBar, A. M., & Hoque, M. R. (2019). “Factores que afectan la adopción de la tecnología de la información en las pequeñas y medianas empresas”. Disponible en: <https://regionysociedad.colson.edu.mx/index.php/rys/article/view/162>.
2. Betancur Fernández, J. D. (2012). “Conceptos básicos sobre la tecnología. Revista Universidad EAFIT”, 34(109), 117–133. Recuperado a partir de <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1136>

3. Bala, H., Feng, X. (2019). *“El éxito de las pequeñas y medianas empresas en Myanmar: papel de los factores tecnológicos, organizativos y ambientales”*.
4. Berisha-Namani, M. (2009, March). *“The role of information technology in small and medium sized enterprises in Kosovo. In the Fulbright academy conference”* (Vol. 3, No. 9, pp. 1-8).
5. Banco Central de Nicaragua (2013) *“Informe trimestral del Producto Interno Bruto Cuarto trimestre 2021”*. Disponible en:
<https://www.bcn.gob.ni/publicaciones/pib>
6. CEPAL (Comisión Económica para América Latina). 2013. *“Economía digital para el cambio estructural y la igualdad”*. Disponible en:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35408/S2013186_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Corominas, O., & Martí, J. (2015). *“Estudio comparativo de los planes de actuación frente al riesgo volcánico”* (Chile, Costa Rica, El Salvador, Ecuador, España, México y Nicaragua). *Revista Geológica de América Central*, (52), 33-56.
8. Carretón, M.C Y Ramos, I, (2011). *“Redes sociales para mayores y/o mayores en redes sociales”*. Disponible en
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/18387/3/ramos-redes-01.pdf>.
9. Echeverry, C. E. M., & Trujillo, M. L. (2013). *“La Gestión del Conocimiento en las PYMES de Colombia”*. *Revista virtual universidad católica del norte*, (38), 158-170. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194225730012.pdf>
10. González, R. M., Alfaró-Azofeifa, C., & Alfaró-Chamberlain, J. (2005). *Libro. “TICs en las PYMES de Centroamérica” impacto de la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación en el desempeño de las empresas. Idrac*. Disponible en
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gNzpDW3gicAC&oi=fnd&pg=PA13&dq=González,+R.+M.,+Alfaró-Azofeifa,+C.,+%26+Alfaró-Chamberlain,+J.+\(2005\).+TICs+en+las+PYMES+de+Centroamérica”+impacto+de+la+adopción+de+las+tecnolog%C3%ADas+de+la+información+y+la+comunicación+en+el+desempeño+de+las+empresas&ots=Y3SJ7erpMP&sig=1kftnhOETNkGUSnG2OmP_cFcCBs#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gNzpDW3gicAC&oi=fnd&pg=PA13&dq=González,+R.+M.,+Alfaró-Azofeifa,+C.,+%26+Alfaró-Chamberlain,+J.+(2005).+TICs+en+las+PYMES+de+Centroamérica”+impacto+de+la+adopción+de+las+tecnolog%C3%ADas+de+la+información+y+la+comunicación+en+el+desempeño+de+las+empresas&ots=Y3SJ7erpMP&sig=1kftnhOETNkGUSnG2OmP_cFcCBs#v=onepage&q&f=false)
11. Gonzalez Rojas, H.D.(2011). *“Importancia de la tecnología en las empresas” en Contribuciones a la Economía*. Disponible en

<https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2010i2010-022.html>">Importancia De La Tecnología En Las Empresas

12. Harindranath, G., Dyerson, R., & Barnes, D. (2008). "ICT adoption and use in UK SMEs: a failure of initiatives". *Electronic journal of information systems evaluation*, 11(2). Disponible en <https://academic-publishing.org/index.php/ejise/article/view/306/269>
13. Marquez Alvarado, A. (2021). "La falta de financiamiento para las PYMES como componente de impacto socioeconómico" Disponible en <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/19640/TFG-MarquezAlvarado-Ariana%20-%20Ariana%20Marquez%20Alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Ndubisi, N. O., & Kahraman, C. (2005). "Malaysian women entrepreneurs: understanding the ICT usage behaviors and drivers. *Journal of Enterprise Information Management*". Disponible en <https://doi.org/10.1108/17410390510628418>
15. Organización Iberoamericana de Seguridad Social, (OISS). 2015. "Boletín periódico del programa iberoamericano de cooperación sobre adultos mayores". Disponible en <https://oiss.org/boletin-no-7-del-programa6779/>
16. Paula Nicole Roldán, (agosto, 2017) *Tecnología. Economipedia.com* Disponible en <https://economipedia.com/definiciones/tecnología.html>
17. Pérez, Mariana. (2021). *Qué es Tecnología*.
18. Peña-López, I. (2015). Libro "Reinventar la empresa en la era digital". Disponible en <https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2015/01/BBVA-OpenMind-libro-Reinventar-la-Empresa-en-la-Era-Digital-empresa-innovacion1-1.pdf>
19. (Peñaloza, M. (2007). "Tecnología e innovación factores claves para la competitividad". *Actualidad contable FACES*, 10(15), 82-94) Disponible en
20. Rastrick, K., & Corner, J. (2010). "Understanding ICT Based Advantages: A Techno Savvy Case Study. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge & Management*" 5. Disponible en https://www.researchgate.net/profile/Jl-Corner/publication/43438193_Understanding_ICT_Based_Advantages_A_Techno

_Savvy_Case_Study/links/00b4953bda53e8d42c000000/Understanding-ICT-Based-Advantages-A-Techno-Savvy-Case-Study.pdf?_sg%5B0%5D=started_experiment_milestone&origin=journalDetail

21. Urcuyo, Rodrigo (2012) “*Microfinanzas y Pequeñas y Medianas Empresas en Nicaragua*”. Disponible en https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44046632/DT-21_Microfinanzas_y_pequenos_y_medianos_productores-libre.pdf?1458774528=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDT_21_Microfinanzas_y_pequenos_y_mediano.pdf&Expires=1671012620&Signature=YBTuyeidoZZedmJHoAoGRbBmsvdR4~DqahhBJ~tldY9PQ244lfnqvvlv2aVSvJXiUSDYhNcOYkPBNOJy~VKpxYVT0rEySzl-AW6q~8V7q1lDazuT41y7WMLi0K334CMEbRWhmMmuq2GkP7EOOBTzyJnY3CokKXfhr- gyaXzPALw3RnRpv98tu0xAWRxdyBwWxeYzK1tTc6I9paC3wIIZB7SQvkyg6Im9HTYyLu3rgGL7Qk0ho30E1KUzu7b1SEiYjsPIIZ48ZeGWz08934FSa0S86LKFuPtAStm9U4UCQtpHqgESubjgpyLHUFjcQ4XMslUkMFsu2rTX1YbH9Bw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
22. Vilte D., Saldaño V., Gaetan GMartín (2015) “*Identificando barreras en la interacción con facebook*”. *Una Experiencia con Adultos Mayores de la Patagonia Austral*. Disponible en https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Vilte+D.%2C+Saldaño+V.%2C+Gaetan+GMart%C3%ADn+%282015%29+Identificando+barreras+en+la+interacción+con+facebook&btnG=
23. Vargas, O. R. (2012). ¿ *Cómo está la situación de Nicaragua?* *Acceso el, 23*. Disponible en <https://www.sinpermiso.info/sites/default/files/textos/rene.pdf>