

## Influencia de las TIC en el proceso administrativo

### Influence of ICT in the administrative process

Ana Lourdes González Ochoa<sup>1</sup>  
[analourdesgonzalez89@gmail.com](mailto:analourdesgonzalez89@gmail.com)

Janielsin Gissel Machado Ramírez<sup>1</sup>  
[janielsin.23@gmail.com](mailto:janielsin.23@gmail.com)

Merlanis Eliet Talavera Hernández<sup>1</sup>  
[tmerlaniseliet@gmail.com](mailto:tmerlaniseliet@gmail.com)

Alberto Sevilla Rizo<sup>2</sup>  
[asevilla\\_42@yahoo.es](mailto:asevilla_42@yahoo.es)

**Recibido:** 20 de enero de 2020, **Aceptado:** 11 de marzo de 2020

#### RESUMEN

Este artículo analiza la influencia de las TIC en el proceso administrativo de la empresa tabacalera Perdomo Cigar S.A, así mismo, identifica los beneficios de la implementación de estas herramientas. Para el alcance de los objetivos planteados se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos (encuestas, entrevistas y guía de observación); se seleccionaron estas herramientas debido a que su diseño proporciona las bases para darle salida a los objetivos debido a que facilita desde los aspectos más generales y abstractos hasta las cuestiones más específicas. El diseño metodológico seleccionado para la investigación proporciona los elementos necesarios para recolectar y analizar las variables, así mismo, dar respuesta a la hipótesis. Entre los resultados más importantes destacan que la empresa a medida del tiempo ha introducido mejores herramientas tecnológicas con el fin de facilitar, agilizar y automatizar los procesos administrativos. La empresa proporciona a sus colaboradores las herramientas necesarias para la realización de sus actividades en dependencia de la naturaleza de sus funciones. Mediante las aplicaciones tecnológicas se facilita tanto el captar el dato en el lugar y el momento que este se genere, como el acceder a la información dónde y cuándo se precise; la implementación de los sistemas ha venido mejorando los procesos en todas las actividades que desarrolla la empresa, lo hace más ágil, están cada vez más soportados hace que cada área de la empresa este interconectada y sea más funcional. Tanto el personal administrativo como la gerencia coinciden que la aplicación de las TIC en los procesos es de suma importancia ya que del éxito de la implementación no depende de ellos si no del manejo y uso que se les da.

**Palabras clave:** estrategias; proceso administrativo; Tecnologías de Información y Comunicación.

1 Egresada de administración de Empresas UNAN-Managua/FAREM-Estelí

2 Máster en Gerencia Empresarial. Docente de UNAN-Managua/FAREM-Estelí

© 2020 - Revista Científica de FAREM-Estelí.



Este trabajo está licenciado bajo una [Licencia Internacional Creative Commons 4.0 Atribución-NoComercial-CompartirIgual](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## ABSTRACT

This article analyzes the influence of ICT in the administrative process of the tobacco company Perdomo Cigar S.A, as well as identifying the benefits of implementing these tools. Different data collection techniques and instruments (surveys, interviews and observation guide) were used for the scope of the objectives set out; these instruments were selected because their design provides the basis for exiting the objectives because it facilitates everything from the most general and abstract aspects to the more specific issues. The methodological design selected for research provides the elements necessary to collect and analyze the variables, as well as respond to the hypothesis. Among the most important results are that the company has introduced better technological tools in order to facilitate, streamline and automate administrative processes. The company provides its employees with the tools you would need to carry out their activities depending on the nature of their functions. Technological applications make it easier to capture the data at the place and time it is generated, and to access the information where and when it is needed; the implementation of the systems has been improving the processes in all the activities that the company develops, makes it more agile, are increasingly supported makes each area of the company interconnected and more functional. Both administrative staff and management agree that the implementation of ICTs in processes is of paramount importance as the success of the implementation does not depends on them if not the handling and use they are given.

**Keywords:** strategies; administrative process; Information and Communication Technologies.

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación consistió en valorar la influencia de las TIC en el proceso administrativo de la empresa Perdomo Cigars

S.A en la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí.

Las TIC son recursos para la elaboración, almacenamiento y difusión digitalizada de información basados en la utilización de tecnología informática, bien utilizadas permiten a las empresas producir más cantidad, en menor tiempo y mejor calidad. Permite a las empresas ser más competitivos en el mercado.

Las TIC con el conjunto de sistemas y productos que captan la información del entorno, la almacenan, la procesan la comunican y la hacen evidente a las personas. Esta tecnología se materializa físicamente por medio de dispositivos informáticos y de interconexión (hardware) que funcionan internamente por medio de programas que emplean diversas interfaces e instrumentos de diálogo e interacción (software) que las personas utilizan para llevar a cabo proceso de tratamiento de información y de comunicación de la misma.

Las TIC proporcionan multitud de herramientas que contribuyen a mejorar la gestión. Su utilización supone un importante ahorro de tiempo y recursos, ya que

permite simplificar y agilizar los procesos de gestión y la toma de decisiones, así como facilitar el contacto directo con los colaboradores, clientes, proveedores entre otros.

Al introducir las TIC en las actividades administrativas nos provee:

- Mejor aprovechamiento del tiempo: la automatización de tareas rutinarias mediante sistemas informáticos, permite dedicar más tiempo a tareas más productivas.
- Mejor gestión en la empresa: mediante aplicaciones informáticas y determinados dispositivos electrónicos, se pueden controlar todas aquellas variables y tareas que intervienen en la empresa: stock, rentabilidad de los productos, compras y proveedores.
- Reducción de la carga administrativa: al incorporar las herramientas tecnológicas las tareas administrativas se realizaran de forma intuitiva y automatizada.

Es necesario integrar sistemas que brinden a la empresa herramientas automatizadas que faciliten la planificación, organización, dirección, integración del personal y control de los procesos empresariales en un entorno unificado, seguro y confiable. Cuando se utilizan las tecnologías de información y comunicación hay que tener en cuenta la visión, misión y estrategias

que la alta dirección requiere implementar en la empresa, para que por medio de esta incorporación se obtengan los beneficios estimados. Es importante disponer de un plan estratégico pues el éxito de la implementación depende de una buena disposición del personal de la empresa por ello se recomienda integrar a todos los trabajadores en el proceso de implementación de sistemas desde la gerencia.

Las clasificaciones más extendidas de los sistemas de información suelen agrupar éstos en función de su finalidad. De una forma muy global, puede considerarse que existen dos funciones básicas para los sistemas (Blázquez, Jiménez y Alcón 2015):

- Soporte a las actividades operativas, que da lugar a sistemas de información para actividades más que estructuradas (aplicación de contabilidad, nómina, pedidos, y en general, a lo que se denomina "Gestión empresarial") o también sistemas que permiten el manejo de información menos estructurada: aplicaciones informáticas, programas técnicos, para funciones de ingeniería etc.
- Soporte a las decisiones y el control de gestión, que puede proporcionarse desde las propias aplicaciones de gestión empresarial (mediante información de salidas de información existente) o a través de aplicaciones específicas.

Las Tecnologías de Información y Comunicación pueden automatizar y mejorar actividades de una organización, permiten integrar y controlar actividades de la empresa, con independencia de los lugares en los que éstas se realizan.

Pueden contribuir al apoyo o gestión de determinadas actividades de la cadena de valor por ejemplo control de inventario. A la vez las TIC pueden aplicarse con fines estratégicos al menos en tres modos distintos.

- Como soporte a la obtención de ventajas competitivas.
- Para mejorar la eficiencia de la organización (reducción de costes, mejora de la productividad etc.)
- Para el desarrollo de nuevos negocios.

Las empresas pueden añadir valor a sus productos o servicios incrementando el nivel de información que suministran a sus clientes y distribuidores, las TIC pueden contribuir de forma decisiva a la reducción de los costes de comercialización, (Captación de clientes), de producción, distribución y de los costes administrativos. Los sistemas de información resultan fundamentales como soporte para la toma de decisiones y para el control de la gestión, posibilitando el control integrado de la empresa. Son el soporte de la mayor parte de los procesos que constituyen la operativa empresarial. Las tecnologías de la información y comunicación de un modo especialmente destacado, Internet permiten replantear no sólo el negocio de la empresa, sino el esquema de funcionamiento en su conjunto.

No cabe duda de que internet está facilitando lo que podríamos dominar "la organización en red" en donde la empresa basa su funcionamiento en la integración electrónica con otras empresas para la producción (Fabricantes del sector), la logística (operadores logísticos), el servicio al cliente (Centro de atención al cliente) propio pago.

Además de los cambios que las TIC introducen en el conjunto de la empresa es importante destacar la gran incidencia que han tenido y tendrán en cada puesto de trabajo. La evidencia más clara es la introducción del PC en puestos tanto de carácter administrativo de gestión (Donde el nivel de introducción del PC tiende a generalizarse), como en puestos de carácter operativo, lo cual demanda nuevas competencias en los profesionales de las empresas.

Las TIC permiten hoy incluir factores que contribuyen a transformar la información en conocimiento como la comunicación y difusión, soportar información cualitativa, dar acceso a gran cantidad de información externa.

No obstante, conviene indicar que la clave principal se encuentra en el factor humano, en aspectos como la actitud a compartir y utilizar el conocimiento de la organización.

Por ejemplo, en las empresas corporativas para facilitar a las personas la búsqueda de información de utilidad, canalizar la comunicación interna de la empresa, implicar al personal en aspectos como la formación, evaluación del desempeño y otros aspectos que inciden en la motivación e implicación de las personas con el proyecto de la empresa.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es aplicada, ya que da origen de una situación problemática, permite disponer de información y alternativas de solución a los problemas; ejecutada con el objetivo de proponer estrategias que permitan el aprovechamiento óptimo de las TIC en la Tabacalera Perdomo. Es descriptiva, porque describe cómo influyen las TIC en el proceso administrativo de la empresa.

Metodológicamente es cualitativa dada que las características de estudio requieren aportes basados en enfoques cualitativos para demostrar el supuesto, y así mismo proponer estrategias que nos ofrezcan solución al problema.

Es de corte transversal puesto que se realizó en el I semestre 2019 en la Facultad Regional Multidisciplinaria Farem Estelí. El método utilizado para el análisis e interpretación de datos fue inductivo ya que se manifiesta en su estrategia para tratar de conocer los hechos o procesos en su totalidad.

Las técnicas aplicadas para la recolección de datos fueron entrevista semiestructurada, censo y guía de observación. Una vez validados los instrumentos de recolección de datos se procedió a realizar el trabajo de campo asistiendo a la empresa Perdomo Cigars para la aplicación de los instrumentos por lo tanto los datos con los que se realiza esta investigación, son provenientes de las entrevistas y encuestas realizadas a los colaboradores del área administrativa al gerente general y por último al contador de la empresa. El universo ésta representada por 22 colaboradores, debido a que el tamaño del universo es pequeño se decide tomar el total de la población como muestra de estudio por lo tanto se realiza censo debido a que

se obtiene las opiniones de los individuos con relación a los objetos de la investigación. En ella se pretende recopilar información y darle solución al problema planteado.

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

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

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

En primer lugar se aplicaron directamente la entrevista dirigida al Licenciado Miguel Antonio Rivera Castillo Gerente General de la Empresa, con la intención de conocer aspectos generales y particulares de importancia para los resultados de la investigación.

De manera simultánea se aplicaron las encuestas al personal del área administrativa de la Empresa.

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

El procesamiento y análisis de datos cualitativos se realizó por pasos los cuales se resumen de la siguiente manera:

1. Recolección de la información: Se realizó a través del trabajo de campo.
2. Ordenar la información: Luego de la recolección de la información se procedió a seleccionar la

información y ordenarla por grupos.

3. Análisis de información: Análisis y comparación de información.
4. Discusión de los resultados: Comparación y contraste.

Para el análisis estadístico de la información se usó el programa SPSS puesto que permite efectuar tanto análisis estadístico básico como avanzado. Desarrolla diversos análisis descriptivos de base de datos; compara las características de dos o más variables.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados con su respectivo análisis, el cual se desglosa de acuerdo a los objetivos específicos que dan respuesta al tema de investigación: "Influencia de las TIC en el proceso administrativo de la tabacalera Perdomo Cigars S.A del municipio de Estelí en el primer semestre de 2019"

### Generalidades de los informantes claves

Participaron 22 colaboradores del Área administrativa de la empresa Perdomo Cigars S.A. Asimismo, colaboró en este estudio el Gerente General de la compañía.

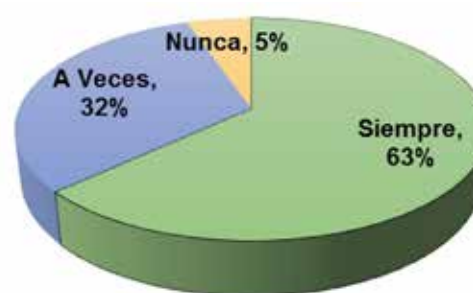
**Proceso Administrativo:** Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de Planeación, Organización, Integración del Personal, Dirección y Control. Desarrollada para lograr un objetivo común. El proceso Administrativo está a cargo de la gerencia de la empresa ejecutando cinco funciones importantes: Planeación, Organización, Integración del Personal, Dirección y Control desarrolladas para lograr un objetivo común.

El 63% de los colaboradores del área administrativa cumplen con la primera actividad del proceso administrativo realizando un plan de actividades, el 32% solamente lo realiza de manera ocasional y el 5% no realiza un plan de actividades. Con la realización de un plan de actividades a los colaboradores les permite determinar el tiempo y recursos necesarios para realizar las tareas asignadas y la secuencia de las mismas. La empresa Perdomo Cigars, S.A. si lleva a cabo

la etapa de Planeación en su Proceso Administrativo. Es importante determinar el intervalo de tiempo para la elaboración de los planes de trabajo 84% de los colaboradores lo realizan de manera semanal, el 15.50% lo hace de forma mensual.

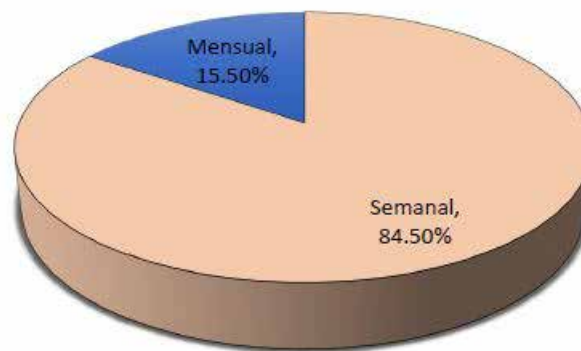
La frecuencia en la realización de planes de trabajo en la empresa es efectiva, el programar actividades para tiempos relativamente cortos, disminuyendo la incertidumbre y permite controlar de manera más detallada los recursos a utilizar.

Gráfica 1. Realización del Plan de Actividades



Fuente: Elaboración Propia (Censo)

Gráfica 2. Frecuencia en la realización del Plan de Actividades



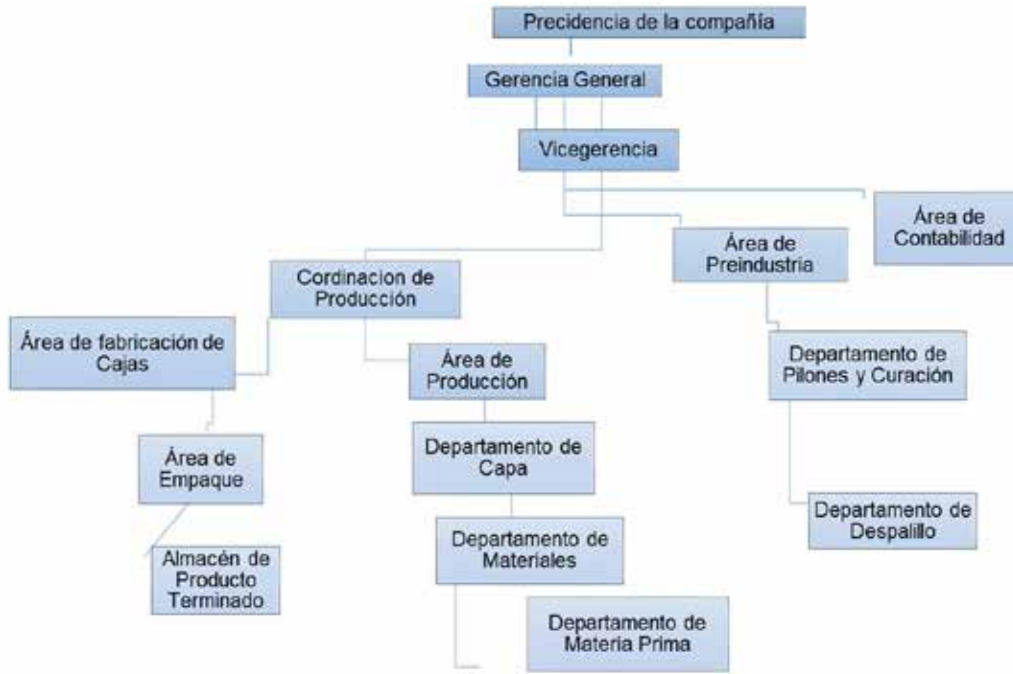
Fuente: Elaboración Propia (Censo)

Una estructura organizacional debe diseñarse para determinar quien realizará las tareas y quién será responsable del resultado, para eliminar los obstáculos al desempeño que resultan de la confusión e incertidumbre respecto de la asignación de actividades, y para tender redes de toma de decisiones y comunicación que respondan y sirvan de apoyo a los objetivos empresariales (Koontz y Heinz 2007).

La integración de la empresa Perdomo Cigars, S.A es prácticamente de forma vertical véase figura1 los procesos involucrados en la elaboración del puro, desde la producción en las fincas hasta el empaque

se lleva a cabo por trabajadores de la empresa incluso la producción de cajas, la tabacalera no dependen de ninguna otra empresa para completar su producto.

**Figura 1. Organigrama Perdomo Cigars, S. A.**



La capacitación al personal es parte importante en cuanto a la integración del personal, el talento humano con conocimientos teóricos y prácticos en la realización de sus funciones es primordial para el logro de objetivos trazados, es por ello que es necesario determinar si en la empresa Perdomo Cigars S.A. se llevan a cabo capacitaciones de inducción para uso y manejo del sistema operativo de la empresa.

En cuanto a la capacitación técnica que la empresa debe dar a los colaboradores sobre el uso de los Sistemas ERP con los que la empresa trabaja el 47.40% de los colaboradores expresan nunca haber sido capacitados para la manipulación del sistema que manejan en su quehacer diario y un 26.30% manifiestan haber sido capacitados ocasionalmente y el 26.30% restante comentan, que si han sido capacitados para ello.

**Gráfica 3. Capacitación al Personal Administrativo**



**Fuente: Elaboración Propia (Censo)**

El proceso de capacitación continua es necesario en toda empresa, ayuda en la orientación a los nuevos colaboradores, permite mejorar las habilidades y conocimientos del personal, en definitiva la capacitación debe verse no como un gasto sino como una inversión para conseguir talento humano competente y con mucho más conocimiento sobre sus funciones.

En nuestro punto de vista, existe cierta deficiencia en cuanto al área de capacitación sobre el uso de los sistemas en la tabacalera, si bien es cierto no han tenido problemas a grandes rasgos, por el hecho de no capacitar al personal sobre el manejo del sistema automatizado que poseen. Las organizaciones dependen, para crecer y perdurar en el mercado del liderazgo de sus dirigentes pues es a través de su tipo de liderazgo que los colaboradores de una empresa se sienten motivados para lograr los objetivos planteados. Es por ello que en entrevista realizada al gerente se hace necesario consultar

¿Quién lleva el liderazgo de la empresa? ¿Qué tipo de liderazgo considera existe en la empresa?

Según Rivera (2019) "El liderazgo de la empresa está a cargo de la Gerencia, de manera general, pero a la vez en cada área funcional de la empresa existe supervisores que tiene su cargo personal, en cuanto al tipo de liderazgo que la gerencia ejerce un liderazgo participativo. Al tener un liderazgo participativo dentro de la empresa, permite crear vínculos de fidelidad por parte de los colaboradores, esto permite el desarrollo profesional de los mismos, cuando se genera un ambiente de confianza, armonía, e integración para los colaboradores, es más fácil influir en ellos, y llevar a cabo actividades de manera eficiente y que tanto los gerentes como los colaboradores se sientan satisfechos con el trabajo realizado.

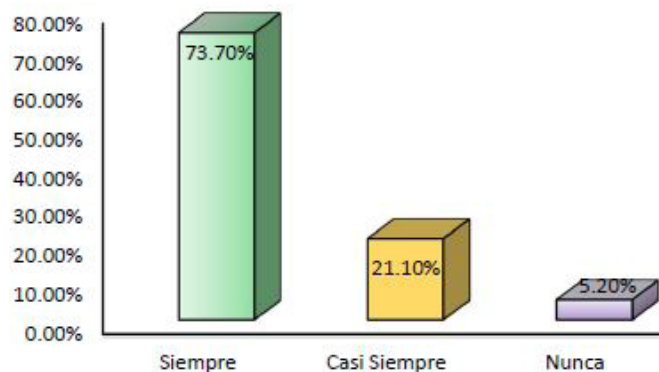
Para llevar a cabo un liderazgo efectivo la motivación debe estar presente en todo proceso administrativo, el personal es uno de los recursos sensibles para una empresa es por ello que se hace necesario realizar la pregunta en entrevista ¿Qué acciones de motivación lleva a cabo la empresa hacia los trabajadores?

Según Rivera (2019) "Una de las políticas que la empresa ha venido desarrollando a lo largo de los años es la promoción de puestos, dándoles la oportunidad a los colaboradores en dependencia de las aptitudes y habilidades demostradas."

La Comunicación es el proceso mediante el cual las personas pretenden compartir significados por medio de la transmisión de mensajes simbólicos.

La comunicación es esencial para todas las fases del proceso administrativo, por dos razones, integra las funciones administrativas, y enlazar a la empresa con su ambiente externo (James, Freeman y Gilbert 2006).

**Gráfica 4: Respaldo de Información**

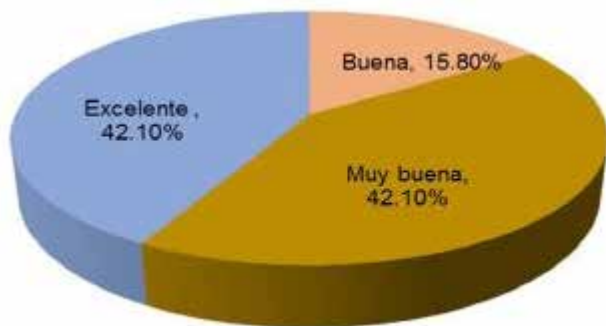


**Fuente: Elaboración Propia (Censo)**

El 73.70% siempre hace respaldo de la información en cambio el 21.10% lo hace de manera ocasional y el 5.20% no lo hace.

La frecuencia con la que se debe hacer copias de respaldo dependerá del tipo de datos que se vaya a respaldar, se pueden considerar antes de planificar un respaldo, la cantidad de tiempo que se pasa utilizando el equipo, con qué frecuencia y en qué medida cambia la información, para conocer la frecuencia de la realización de respaldos de la empresa en la encuesta se consulta ¿Con qué frecuencia realiza copias de respaldo o de seguridad de los archivos más importantes? Para conocer como es la comunicación interna en la Empresa, la pregunta realizada a los colaboradores través de encuesta ¿Considera que la comunicación interna en el área que labora es eficiente?

Gráfica 5. Comunicación Interna



Fuente: Elaboración Propia (Censo)

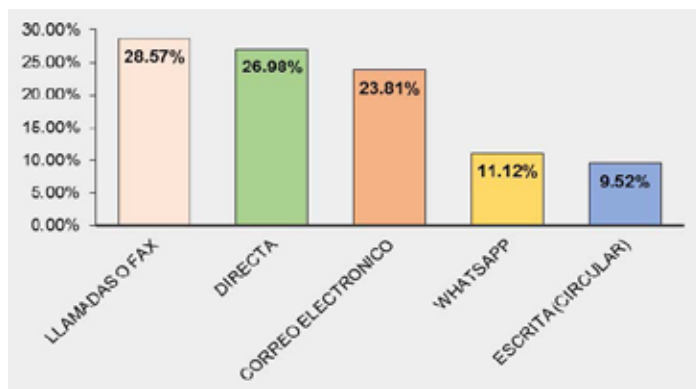
La Comunicación es el proceso mediante el cual las personas pretenden compartir significados por medio de la transmisión de mensajes simbólicos. La comunicación es esencial para todas las fases del proceso administrativo, por dos razones, integra las funciones administrativas, y enlazar a la empresa con su ambiente externo (James, Freeman y Gilbert 2006).

El 42.10% de los colaboradores expresan que la comunicación interna es excelente, con la misma participación porcentual 42.10% consideran la comunicación muy buena y solamente el 15.80% lo consideran buena.

La comunicación dentro del área de trabajo es de vital importancia pues facilita el trabajo en equipo, permitiendo el intercambio de información de manera eficaz, en la empresa Perdomo Cigars, S.A. la comunicación se puede considerar efectiva, formando parte de una fortaleza dentro de sus factores internos.

En los resultados de las encuestas se aprecia la participación de los canales de comunicación en donde el uso del teléfono tiene relevancia en la mayoría de los casos, utilizado como un medio de comunicación más rápido y efectivo, lo que agiliza las labores diarias dentro de la compañía, es interesante el observar un bajo porcentaje en el uso de las comunicación formal de manera escrita el uso de circulares es meramente burocrático y solamente se realiza para dar un sentido formal a algunas orientaciones que la gerencia dispone hacia sus subordinados.

Gráfica 6. Canales de Comunicación



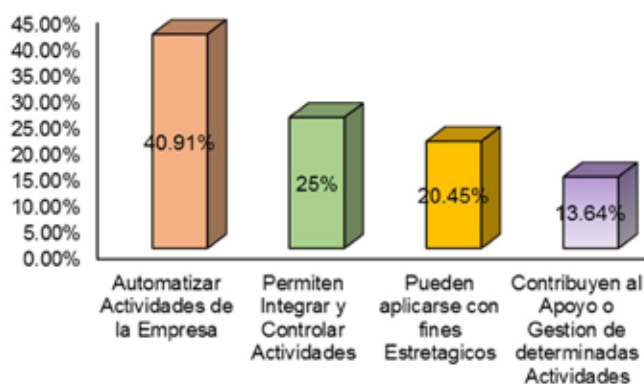
Fuente: Elaboración Propia (Censo)

En cuanto a los canales de comunicación utilizados las llamadas telefónicas tiene una participación mayor con un 28.57%, seguido de la comunicación directa (Verbal) con un 26.98% y en menor participación porcentual el correo electrónico 23.81% la aplicación WhatsApp y la escrita (Circular) con participaciones más bajas 11.12% y 9.52% respectivamente.

El término Beneficio se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja, el beneficio es un bien que se hace o se recibe (Gil 2005).

Según diferentes autores las TIC generan beneficios en el desarrollo de los sistemas administrativos a las empresas, para identificar estos beneficios es necesario considerar la opinión de los colaboradores con respecto al tema haciendo la siguiente interrogante ¿Cuáles son los principales beneficios que percibe como miembro de la organización con el uso de las TIC?

Gráfica 7. Beneficio de las TIC en la Empresa



Fuente: Elaboración Propia (Censo)



Dentro de los beneficios con más participación porcentual esta la Automatización de Actividades de la empresa con

40.91%, Permiten Integrar y el 25% de los colaboradores coinciden en que las TIC Permiten Controlar Actividades, el 20.45% expresan que las TIC pueden aplicarse con fines Estratégicos y solamente el 13.64% mencionan que Contribuyen al Apoyo o Gestión de determinadas actividades dentro de la empresa.

Existe una opinión similar de parte de Rivera (2019) "El uso de las TIC ha facilitado en muchas ocasiones la resolución de situaciones que anteriormente por la falta de las mismas requerían más tiempo para su solución."

Rivera (2019) "Cuando necesitan ciertos materiales o piezas de las maquinarias utilizadas en finca ubicada en el municipio de Jalapa Nueva Segovia, anteriormente dilataban dos días para poder resolver el problema por falta de medios de comunicación, ahora con tan solo un mensaje instantáneo y una imagen pueden resolver esto en el lapso de horas es evidente el beneficio."

Las Tecnológicas de Información y Comunicación tienen diferentes beneficios en los procesos administrativos dentro de una empresa, los colaboradores de la tabacalera Perdomo Cigars, S.A. coinciden en su mayoría que uno de los principales beneficios en el proceso Administrativo es la Automatización de Actividades

Las TIC generan diferentes beneficios como el desarrollo de los sistemas administrativos en la empresa, la reducción de costos, agiliza procesos y fortalece los procesos administrativos.

La implementación de un sistema ERP adaptado a las necesidades de la empresa Perdomo Cigars, S.A, ha venido mejorando los procesos en toda las actividades que desarrolla la empresa, lo hace más ágil, están cada vez más soportados hace que cada área de la empresa este interconectada y sea más funcional, el gerente de la empresa reconoce el impacto positivo del sistema en todas las áreas funcionales de la empresa.

**Tabla 1: Cuadro comparativo de la Optimización de tiempo**

Actividades	Sistema manual	Sistema Actual ACPACC	Optimización de Tiempo
	Tiempo	Tiempo	
Realización de Planillas	40 Horas	3 Horas	92.50%
Actualización de Inventario	30 Días	5 Días	83.30%

**Fuente: Elaboración Propia**

El cuadro anterior hace una relación en cuanto al tiempo que se necesitaba antes de tener el sistema automatizado en la empresa para realizar una actividad en relación al sistema actual.

Rivera (2019) considera: "Los sistemas permiten brindar información de cada departamento cada quien tiene su módulo de acuerdo a las actividades que realiza, el internet nos ha ayudado bastante, por ejemplo nosotros tenemos fincas fuera de Estelí para ese entonces nosotros teníamos un sistema de pagos y en las fincas de Jalapa teníamos el mismo sistema, entonces ellos ingresaban la información, la descargaban en un archivo y la guardaban en un USB<sup>1</sup> y lo enviaban hasta Estelí, venía aquí se descargaba se actualizaba el sistema y podían imprimirse la nómina y se enviaban todos los desgloses con todo el dinero, tenías que llevar el dinero en efectivo de aquí para allá, entonces cuando ya el internet se extendió ya no hay necesidad de eso, nosotros hemos comprado software en movistar, y se le dió una table a cada operador, entonces ahí ellos tienen los nombres de cada persona y automáticamente ellos van poniendo las labores, cuantas horas trabajaron en el sistema y el sistema lo absorbe y ya queda registrado de manera inmediata, entonces en un proceso que se dilataba mucho no era muy confiable y ahora se hace de inmediato, al finalizar el día ya se tiene toda la información ya no hay que ir a esperar, los sistemas de mensajería te ayuda agilizar problemas inmediatos que se pueden ver automáticamente, igual los informes que tal vez el jefe de finca tiene que hacer llegar a buscar una computadora ahora lo hacen de forma inmediata y queda actualizado en el sistema.

<sup>1</sup> (USB) Sigla del inglés universal serial bus, periférico que permite conectar diferentes periféricos a una computadora

Las tecnologías han venido facilitando y agilizando procesos dentro de la empresa Perdomo, la gerencia reconoce el beneficio obtenido, y la facilidad de poder una interconexión con todas las áreas de la empresa, en el caso de la empresa tienen una interconexión el área de producción ingresa información al sistema que de manera inmediata alimenta al módulo contable ha permitido la agilización de los procesos y no sólo eso sino la seguridad en cuanto a la veracidad de la información.

### Registros contables a través de sistemas ERP

Los registros contables son herramientas materiales que utiliza el proceso de contable y que sirve para la acumulación, permanente, ordenada y sistemática de toda la información contable, cumplen con una función administrativa y proveen información para el proceso decisorio.

Para hacer una relación del sistema que tienen actualmente con la forma de trabajar en años anteriores en la entrevista se consulta al gerente lo siguiente ¿Si la

empresa no contara con el sistema ACCPAC considera que se necesitaría más personal para poder cumplir con los registros y llevar un control exacto?

Para Rivera (2019) "La compañía ha procurado mantener siempre los puestos de trabajo, con la compra del nuevo sistema por ejemplo las personas que se necesitaban para hacer una planilla antes que se hacía de forma manual se necesitaba una semana y más de 5 personas para hacerla y tenían que trabajar horas extras hasta las 10 de la noche, ahora ese proceso se hace en tres días con menos personal entonces esos recursos pueden trabajar en otras tareas."

Se hace evidente la agilización de los procesos con el buen uso de las tecnología, la gerencia está clara de que es necesaria para llevar a cabo actividades administrativas más exactas y efectivas. En relación a los años anteriores en los que no habían recursos tecnológicos a disposición y los que en ese momento estaban no eran tan efectivos la empresa actualmente está trabajando con mayor eficiencia y exactitud.

### Estrategias propuestas

Tabla 2: Estrategias Propuestas

Estrategia	Objetivo	Líneas de Acción
Aprovechamiento Óptimo de las TIC	Utilizar al máximo los avances de la tecnología en los procesos administrativos de la empresa.	Realizar investigación constante sobre los avances de la tecnología que se puedan implementar en los módulos del sistema según las necesidades de cada área para agilizar procesos.
Desarrollo de competencias TIC en el personal.	Proveer de conocimiento teórico y práctico para la manipulación de los sistemas.	Dar a conocer a través de una capacitación a todos los colaboradores el uso adecuado de los sistemas según su puesto de trabajo.  Proporcionar un manual de usuario a cada colaborador para que conozca todos los módulos del sistema y cómo funcionan

Capacitación al personal técnico.	Solucionar de manera inmediata la restauración de los sistemas sin obstruir los procesos diarios.	Capacitar de manera virtual desde la sede central Miami a un ingeniero en sistemas sobre el uso del sistema para restablecer o actualizar constantemente los sistemas para optimizar el tiempo que se dilatan en hacerlo actualmente.
Realización de doble respaldo de información en el sistema ACPACC y la nube.	Disminuir el riesgo de perder información contable, asegurando mantener información de forma inmediata.	Estimular al personal del área administrativa a utilizar el sistema ACPACC para resguardo de información así como también otros medios que garanticen la seguridad de la información almacenada.

## CONCLUSIONES

En cuanto a los procesos administrativos la empresa lleva a cabo las etapas de Planeación, Organización, Integración del Personal, Dirección y Control, para llevar a cabo todas las etapas se sirve en gran medida de las Tecnologías de Información y Comunicación.

La limitación en cuanto a las capacitaciones sobre manipulación de los sistemas con los que la compañía trabaja, dificulta que los colaboradores se adapten fácilmente a las nuevas Tecnologías, pero esto no paraliza la implementación y ejecución de las TIC en la empresa.

Tanto la gerencia como el personal administrativo reconocen los múltiples beneficios de la implementación correcta de las TIC el cien por ciento de los colaboradores encuestados coinciden que el principal beneficio es la automatización de los procesos, así como la integración y control de actividades.

Tomando en cuenta que en tiempos anteriores a la implementación del sistema ACCPAC en la empresa, la realización de planillas del personal requerían demasiado tiempo y recursos humanos para su elaboración, en la actualidad el tiempo de realización disminuye de una semana a tres horas, en años anteriores era necesario un total de cinco colaboradores en esta actividad en la actualidad solamente se necesitan dos, influyendo el uso eficiente del recursos humano de la

empresa. Aportando mayor porcentaje de eficiencia de producción por colaborador.

Las TIC influyen positivamente en la integración de actividades de la empresa Perdomo el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea como Whatsapp, Messenger, Correo Electrónico; ha disminuido el tiempo en la solución de imprevistos en el quehacer diario de la compañía, tomando en cuenta que el área de cultivo de tabaco está ubicada fuera de la ciudad de Estelí; en algunas situaciones, la producción puede afectarse en el caso de falla de una maquinaria a través de las aplicaciones se puede realizar gestiones para solucionar el inconveniente de manera inmediata en relación a los años anteriores que para la solución se requería llevar a cabo todo un proceso demasiado engorroso como lo describe el gerente. Por lo tanto la comunicación fluida que permiten las aplicaciones antes mencionadas facilita su efectividad.

El uso correcto de las Tecnologías de Información y Comunicación ha influido de manera positiva en los procesos administrativos de la empresa Perdomo Cigars, en cuanto a la influencia dentro de los procesos administrativos las TIC son aliados que prestan una poderosa ayuda, pero para que funcionen bien se debe otorgar a los colaboradores una función sobresaliente.

Tanto el personal administrativo como la gerencia están al tanto de la importancia e influencia de la aplicación de las TIC en los procesos que llevan a cabo

y que el éxito de la implementación no depende de ellos sino del manejo y uso que se les da.

La aplicación y manejo adecuado de las Tecnologías de Información y comunicación se convierten verdaderamente en un motor de cambio y principal fuente de ventajas competitivas si el proceso de mejora se gestiona adecuadamente.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Gil, M. (2005) *Como Crear y Hacer Funcionar una Empresa*. Esic.
- Koontz, H., Weihrch H., Cannice. M. (2007) *Administración. Una Perspectiva Global y empresarial*. Segunda Ed. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Stoner, James, A. F. Freeman, R. Edward, Gilbert, Jr Daniel, R. (2006) *Administracion*. Sexta Ed. México: PEARSON Prentice Hall Progreso, S.A. de C. V., .