



**FACULTAD DE ECONOMIA Y CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TEMA:**

Propuesta para el uso de las TIC's en las microempresas familiares para elaborar objetos de tagua en Portoviejo

TRABAJO DE TITULACION QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO  
PARA OPTAR EL TITULO DE

**INGENIERO EN CIENCIAS EMPRESARIALES  
CONCENTRACION GESTION EMPRESARIAL**

**AUTOR:**

**ARIOSTO JOSÉ GABRIEL ANDRADE GARCÍA**

**TUTOR:**

**MONICA ZAMBRANO**

**SAMBORONDON, JUNIO DE 2013**

## **DEDICATORIA**

A Dios; ser supremo fuente de inspiración divina, quien derramo sus bendiciones y guía mi camino por senderos de éxitos.

A mis padres; quienes se constituyeron en el pilar fundamental, que a través de su cariño y consejos han sido fuente de inspiración constante para alcanzar mi meta.

A mis hermanas; quienes me permitieron fortalecer la fe y comprender que el éxito se consigue con perseverancia.

A mi tutora de tesis; que me ha guiado para el desarrollo e investigación del presente trabajo

A la Universidad de Especialidades Espiritu Santo, por haberme dado la oportunidad de formarme como profesional de visión de futuro.

**ARIOSTO JOSÉ GABRIEL ANDRADE GARCÍA**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la familia que me ha dado en unión y con salud.

A mi familia que me ha brindado el apoyo necesario para desarrollar mis sueños y anhelos, entre ellas mí meta de ser un profesional.

A la Universidad de Especialidades Espiritu Santo por haberme acogido en estos años, brindándome una educación de calidad y acorde a los tiempos cambiantes.

A las autoridades de la Universidad que me han permitido desarrollar mis capacidades y competencias en búsqueda constante de la excelencia académica y en el desarrollo de investigaciones que permitan dar soluciones integrales a problemáticas de diferente tipo.

A mis profesores que compartieron sus conocimientos, siendo facilitadores en mi proceso de enseñanza aprendizaje, impartiendo clases vivenciales que coadyuvaron a mi formación integral.

A mis compañeros de estudios que me dieron la oportunidad de compartir experiencias y conocimientos en un marco de camaradería, respeto y afecto. Un agradecimiento especial a mi Tutora, por haberme guiado en este trabajo de investigación por medio de sus consejos, de su guía y esfuerzo para que el mismo culmine de acuerdo a lo propuesto.

**ARIOSTO JOSE GABRIEL ANDRADE GARCIA**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE CUADROS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1.1.    DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.1.2.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.2.    OBJETIVOS.....	7
1.2.1.    OBJETIVO GENERAL.....	7
1.2.2.    OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.3.    JUSTIFICACIÓN.....	7
1.3.1.    JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:.....	7
1.3.2.    JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	8
1.3.3.    JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	9
CAPÍTULO II.....	10
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.1.    MARCO TEÓRICO.....	10
2.1.1.    TIPOS Y CLASES DE LAS TIC´S.....	11
2.1.2.    USO, BENEFICIOS Y APORTES DE LAS TIC´S.....	13
2.1.3.    VENTAJAS DE LAS TIC´S.....	14
2.1.4.    DESVENTAJAS DE LAS TIC´S.....	15
2.1.5.    ADAPTACIÓN DE LAS TIC´S EN LAS MIPYMES.....	16
2.1.6.    TIC´s COMO HERRAMIENTA PARA LAS MIPYMES.....	18
2.1.7.    BENEFICIOS DE LAS TIC´S DENTRO DE LAS MIPYMES.....	19
2.1.8.    EMPRESAS FAMILIARES DEDICADAS A LA TAGUA.....	19
2.1.9.    LA TAGUA.....	21
2.1.10.    CULTIVO Y COMERCIALIZACIÓN DE LA TAGUA EN EL ECUADOR.....	22

2.2. MARCO REFERENCIAL.....	25
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	29
2.4. MARCO LEGAL.....	34
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>36</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>36</b>
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	36
3.1.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN: .....	36
3.1.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN:.....	36
3.1.3. MÉTODOS .....	36
3.1.4. TÉCNICAS:.....	36
3.1.5. INSTRUMENTOS: .....	37
3.2. RECURSOS.....	37
3.2.1. RECURSOS HUMANOS:.....	37
3.2.2. RECURSOS MATERIALES:.....	37
3.2.3. RECURSOS ECONÓMICOS:.....	37
3.3. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	37
3.3.1. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: .....	38
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.4.1. POBLACIÓN.....	38
3.4.2. MUESTRA.....	38
3.4.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	38
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>46</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
4.1. ENTREVISTA A JEFES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO .....	46
4.2. ANÁLISIS DE ENCUESTA AL PERSONAL QUE LABORA EN MIPYMES QUE ELABORAN OBJETOS DE TAGUA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO.....	48
4.3. ENCUESTA A CLIENTES DE MIPYMES QUE ELABORAN OBJETOS DE TAGUA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO .....	57
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>65</b>
5.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	65
5.2. METAS DEL PROYECTO.....	67
5.3. FINALIDAD DE LA PROPUESTA.....	67

<b>CONCLUSIONES</b> .....	69
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	70
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	67
<b>ANEXOS</b> .....	72

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 .....	42
CUADRO 2 .....	43
CUADRO 3 .....	44
CUADRO 4 .....	45
CUADRO 5 .....	46
CUADRO 6 .....	47
CUADRO 7 .....	48
CUADRO 8 .....	49
CUADRO 9 .....	50
CUADRO 10 .....	51
CUADRO 11 .....	52
CUADRO 12 .....	53
CUADRO 13 .....	54
CUADRO 14 .....	55
CUADRO 15 .....	56
CUADRO 16 .....	57
CUADRO 17 .....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 .....	11
GRÁFICO 2 .....	42
GRÁFICO 3 .....	43
GRÁFICO 4 .....	44
GRÁFICO 5 .....	45
GRÁFICO 6 .....	46
GRÁFICO 7 .....	47
GRÁFICO 8 .....	48
GRÁFICO 9 .....	49
GRÁFICO 10 .....	50
GRÁFICO 11 .....	51
GRÁFICO 12 .....	52
GRÁFICO 13 .....	53
GRÁFICO 14 .....	54
GRÁFICO 15 .....	55
GRÁFICO 16 .....	56
GRÁFICO 17 .....	57
GRÁFICO 18 .....	58

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, permite conocer sobre la realidad de un sector económico de micro, pequeñas y medianas empresas que son familiares ubicadas en la ciudad de Portoviejo y que se dedican a la elaboración de objetos de tagua; siendo notorio el buen posicionamiento de estos productos a nivel local y nacional, existiendo inclusive industrias que utilizan como materia prima objetos de tagua por sus características y propiedades.

Este sector económico registra limitaciones en sus actividades administrativas, en gran medida por la poca capacidad de inversión en activos que pueden realizar sus propietarios, factor que les impide hacer uso de las tecnologías actuales de acuerdo a sus necesidades y al potencial que podrían desarrollar por el empleo de las mismas en áreas como la comercialización, control, gestión de procesos, entre otros.

Las TIC's son herramientas que han permitido a muchos sectores económicos desarrollarse y hacerse más competitivos, permitiendo abrir mercados y mejorar sus actividades administrativas por medio de una comunicación efectiva y por el acceso a información oportuna para la toma de decisiones. Este es un limitante en el uso de la tecnología, uno de los problemas que presenta las MIPYMES familiares que elaboran objetos de tagua en la ciudad de Portoviejo. Con esta problemática se propone la realización de eventos de formación y capacitación a las personas involucradas en el negocio de objetos de tagua, de manera que se logre potencializar las competencias de las mismas y con ello mejorar el desarrollo de dicho sector.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

Desde fines del siglo pasado y principalmente en la última década se ha producido una importante revolución económica debido al uso intensivo de la Internet y otras herramientas tecnológicas, así como el incremento en los procesos de internacionalización de las empresas y las relaciones comerciales entre los países, producidas por la caída de las barreras al comercio y la reducción significativa en los costos de transporte.

La adopción de aplicaciones para la automatización de los procesos productivos, el acceso, uso y adopción de aplicaciones basadas en la Internet por parte de las empresas, las instituciones y la ciudadanía en general, ha hecho que el conocimiento llegue a constituirse en el principal factor de la producción, por encima de los factores tradicionales, en el mundo moderno

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC's) y su avance acelerado en los últimos años, ha generado grandes cambios en la sociedad, tanto en las estructuras económicas como en las culturales y educativas.

Las TIC's facilitan el trabajo del hombre así como la comunicación de grandes masas, con ellas se puede expandir una información a nivel mundial en cuestión de segundos, a través de la televisión, la Internet entre otros. Su incorporación en diversos espacios provoca una revolución tecnológica que se enmarca como un medio alternativo de informar y comunicar, se dice que vivimos en la sociedad de la información y en la sociedad del conocimiento, las TIC's tienen estrecha relación con estas dos aseveraciones. (Sleight, Las tecnologías de la información, 2010)

TIC's significa tecnologías de la información y la comunicación y en su sentido más amplio se refiere a cualquier tecnología controlada por un microprocesador, son parte crucial de la mayoría de las formas de fabricación y procesos de distribución. Sin embargo, la interacción de los administradores con las TIC's suele limitarse a dos tipos de sistemas de cómputo: los que almacenan y manipulan datos y los que comunican a las personas y los negocios. (Monge & Hewitt, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) y el futuro desarrollo de Costa Rica: el desafío de la exclusión, 2008)

Se denominan TIC's, al conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información, que permiten la adquisición, producción, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. (Martínez & Beltrán, 2007)

En el caso particular de las TIC's, si bien no se conocen todas las implicaciones de esta nueva revolución tecnológica sobre la economía de un país, existe cierto consenso en el sentido de que si las empresas, en especial las PYMES, no adoptan estas nuevas tecnologías en sus estrategias de compra y venta (e-business), muy posiblemente no podrán sobrevivir en el nuevo entorno internacional (Canadian e-Business Initiative, 2010). Esta afirmación se deriva del hecho que en la mayoría de los países, la adopción de las TIC's está siendo llevada a cabo, en primer lugar, por parte de las empresas grandes, lo que tiende a acrecentar aún más la brecha en productividad que existe entre las empresas grandes y pequeñas. (Rodríguez & Rodrik, 2009)

En adición a lo anterior, la adopción de las TIC's por parte de las MIPYMES puede concebirse no como un importante reto, sino más bien como una importante oportunidad para las regiones del país, debido a sus implicaciones sobre la capacidad de este sector de generar mayores oportunidades de empleo y riqueza, y combatir así la pobreza en estas zonas del Ecuador.

De hecho, quizás la más importante implicación de la adopción de las TIC's por parte de este tipo de empresas, sea la posibilidad de desarrollar nuevas ventajas comparativas basadas en la información y la creatividad para desarrollar nuevos y mejores productos y servicios, lo cual contrasta con la necesidad de poseer mucho capital, mano de obra o recursos naturales para poder generar tales ventajas, tal y como era concebido hasta finales del siglo XX. (Cruz Molina, 2008)

Para poder competir en los mercados, las MIPYMES tienen que ofertar productos o servicios diferentes de los que ofrecen la competencia y se debe utilizar estrategias precisas para colocar los productos y/o servicios en mayor y mejor cantidad en el mercado. Michael Porter manifiesta que se debe de indicar la manera como ser competitivos, es decir, todo se basa en los recursos que se posee, hay que utilizarlos de manera eficiente y mejorarlos cada vez que se pueda. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009)

La adopción de las TIC's por parte de las MIPYMES que elaboran objetos de Tagua en la ciudad de Portoviejo es un reto de gran importancia y una oportunidad para todos aquellos que lo quieran hacer, debido a los

impedimentos sobre la capacidad de este sector en generar oportunidades de ocupación y capital.



Para esto se toma en consideración que la ciudad de Portoviejo es la Capital de la Provincia de Manabí, conocida por ser la primera ciudad ecuatoriana más antigua asentada en la región costanera y una de las primeras villas españolas fundada en el

contexto expansivo del virreinato del Perú.

Portoviejo está ubicado a 30 km del mar de Ecuador y a 35 km, en moderna y segura autovía, de la ciudad de Manta, principal puerto de la provincia.

El valle del Río Portoviejo en el que está ubicada la ciudad es rico en producción de hortalizas, legumbres y frutas tropicales para el consumo interno; el sector industrial es incipiente y la línea más desarrollada es la agroindustria con plantas procesadoras de aguardiente refinado, salsa de tomate y plátano en rodajas, popularmente conocido como chifles.

Otro soporte de la economía con el que se quiere ganar terreno es el turismo, ya que este cantón posee playa, ciudad y campo. La ciudad tiene tres universidades con campus y dos a distancia; Además que por ser la Capital de la Provincia se concentran ahí todas las delegaciones de las instituciones gubernamentales lo que hace que las personas sean en su mayoría dependientes del Estado.

Además, la población de Portoviejo es de 302.829 aproximadamente y su Población Económicamente Activa (PEA) es el 39.00% que equivale a 118.104 habitantes aproximadamente.

Una significativa adopción de las TIC's es la posibilidad de desarrollar nuevas ventajas comparativas basadas en la información y creatividad para desarrollar nuevos y mejores productos y servicios, lo cual contrasta con la posibilidad de poseer mucho capital, mano de obra o recursos naturales. La aceptación de nuevas tecnologías puede verse limitada si existen barreras de conocimiento, la adopción de tecnologías complejas supone una carga de aprendizaje, sobre todo cuando resulta complicado resolver problemas técnicos, lo cual aumenta la sensación de que la inversión es irreversible. (Hull, 2010)

El sistema empresarial e institucional no puede quedarse atrás en la era tecnológica, ya que esta exige cambios significativos y las TIC's representan un apoyo tanto para los jefes de las empresas como para los empleados, ya que ambos tienen la posibilidad de manejar con más facilidad su labor. En este ámbito intervienen como recurso innovador en el proceso de relaciones institucionales las TIC's, que promueve el desarrollo de aptitudes intelectuales y facilita la adquisición de habilidades y destrezas, que se sigue según las necesidades de las instituciones.

La "sociedad de la información" y las nuevas tecnologías en particular inciden de manera significativa en todos los niveles del mundo empresarial, social, educativo y cultural. Las nuevas generaciones van asimilando de manera natural esta nueva cultura que se va conformando y que para nosotros conlleva muchas veces importantes esfuerzos de formación, de adaptación y de "desaprender" muchas cosas que ahora "se hacen de otra forma" o que simplemente ya no sirven. (Monge, Gonzáles, & Monge Francisco, Impacto del CAFTA sobre las ventajas comparativas de Centroamérica, 2011)

Esta investigación es de gran importancia para el desarrollo microempresarial además de que va dirigida al área de la tagua por ser éste un producto de gran acogida no solo a nivel nacional sino internacional, puesto que las artesanías elaboradas con éste material son muy apreciadas por los mismos habitantes del Ecuador y especialmente por los turistas extranjeros que visitan éste país, dadas estas circunstancias es de considerar una manera de optimizar el funcionamiento de las microempresas que se dedican a éste sector económico.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el mundo empresarial de las MIPYMES que elaboran productos provenientes de la Tagua en la ciudad de Portoviejo se considera que en promedio existen alrededor del 90 por ciento de empresas ubicadas o clasificadas en el rubro de las muy pequeñas, pequeñas y medianas empresas y que las que están ubicadas como empresas grandes son las que mejor aprovechan las tecnologías como fuente de negocios y emprendimientos sociales, culturales, empresariales, entre otros.

Las nuevas TIC's han cambiado la percepción e incluso la faz de algunos sectores comerciales, empresariales e institucionales; los mercados de inversión, particularmente en los países desarrollados acogieron rápidamente el uso de estas tecnologías ya que la falta de su utilización solamente provoca y crea una disminución en la capacidad y cantidad de trabajo, debido al alto índice de labores que una empresa o institución debe realizar.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación, presentan grandes riesgos culturales a los que se ven sometidos los países, ya que la comunicación es un agente modelador de la cultura, como lo señala Bermúdez (2006), en su ponencia presentada en las III Jornadas Nacionales de Comunicación realizadas en Caracas (Venezuela), donde plantea que dichas tecnologías ejercen gran influencia en las identidades nacionales, pues modifican fundamentalmente las relaciones interpersonales e institucionales, en la producción del sentido, identificación cultural, en la ética predominante y en muchas esferas de la vida humana.

Así, encontramos las nuevas tecnologías inmersas en la vida cotidiana, en el desenvolvimiento de las instituciones tanto productoras de bienes como de servicios, y también cada vez más se van incorporando en el desempeño individual de los trabajadores. Por ello se menciona que las nuevas tecnologías tienen un gran impacto en el desarrollo de un país.

Percibiendo al desarrollo tecnológico como un proceso dinámico que nunca se detiene, pues vivimos en un mundo cambiante, las condiciones de vida se van transformando con el devenir del tiempo y esto hace que el hombre esté continuamente explorando nuevas estrategias, herramientas y actividades de supervivencia, creando a la par de ellas nuevas tecnologías, las que a su vez repercuten en los pueblos, pues su presencia genera a su vez cambios subsiguientes, convirtiéndose esto en un ciclo ininterrumpido.

Durante mucho tiempo se creyó que las tecnologías iban en contra de la actividad del hombre, porque según esta creencia, la incorporación de éstas en una fábrica, en una oficina o en cualquier otro lugar de trabajo, implicaba dejarlo fuera del mercado laboral. Hoy día, una máquina, una PC o cualquier otra herramienta tecnológica, está para ahorrar tiempo, aumentar la producción; repartir mejor las tareas y hacerlas más fáciles; incorporar tecnología en su empresa le garantiza un negocio exitoso y perdurable en el tiempo, no olvidando que la competitividad exige estar siempre al ritmo de las innovaciones.

De varios estudios realizados se desprende que las MIPYMES en general tienen una reducida incorporación de las TIC'S, se pueden establecer diferentes causas como análisis de esta interpretación, como: dificultad al acceso de información, asignación escasa para inversiones tecnológicas, oferta de pocas soluciones adaptadas a sus necesidades, desconocimiento de soluciones con precios asequibles, desconocimiento del potencial de las TIC'S para el negocio, tiempos reducidos para enfrentarse a un proceso de adaptación, entre otros.

Cada vez son más las MIPYMES que entienden que el recurso de tecnología de información es uno de los factores claves para alcanzar el éxito en sus negocios, para lo cual es importante el adecuado manejo de

recursos humanos, económicos, y de la información, constituyendo el soporte operacional de una organización. Es necesario que los jefes y empleados de las MIPYMES que elaboran objetos de Tagua en la ciudad de Portoviejo hagan uso constante y permanente de las nuevas tecnologías de la información entendiéndolas como aliadas a la hora de alcanzar los objetivos que se ha propuesto como empresa. .

En muchas MIPYMES de la localidad existe el desconocimiento parcial de ciertas TIC'S mientras que en otras lo que prevalece es el poco recurso financiero que tienen para invertir en estas, más que todo en aquellas que recién incursionan en el mercado, causas que crean muchas debilidades profesionales como entes empresariales, sin olvidar que muchas veces la provincia de Manabí no cuenta con cobertura tecnológica de punta, viéndonos limitados en cuanto a la diversidad y capacidad de esta, obteniendo a cambio un servicio poco eficiente. Como forma de sistematizar el problema se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Las MIPYMES que elaboran objetos de Tagua en la ciudad de Portoviejo hacen uso permanente de las TIC's en su desarrollo administrativo?
- ¿Son las TIC's una herramienta importante para que las MIPYMES que elaboran objetos de Tagua en la ciudad de Portoviejo fortalezcan su desarrollo empresarial?
- ¿Es alta la incidencia que tiene el uso de las TIC's en el desarrollo administrativo de las MIPYMES de la ciudad de Portoviejo?
- ¿Es necesaria la inserción de las TIC's para el perfeccionamiento administrativo de las MIPYMES que elaboran objetos de Tagua en la ciudad de Portoviejo?

### **1.1.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**CAMPO:** Administración

**ÁREA:** Desarrollo administrativo

**ASPECTO:** Uso de las TIC's

**PROBLEMA:** Falencias en la gestión empresarial ante la falta de uso de las TIC's en las microempresas familiares que elaboran objetos de tagua en la ciudad de Portoviejo.

**TEMA:** el uso de las TIC's como herramienta de gestión en las microempresas familiares de elaboración de objetos de tagua en la ciudad de Portoviejo.

**DELIMITACIÓN ESPACIAL:** La presente investigación se realizará en las empresas familiares que elaboran objetos de tagua en la ciudad de Portoviejo.

### **1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El problema se lo formula de la siguiente manera:

¿De qué manera el uso de las TIC's como herramienta de gestión en las microempresas familiares de elaboración de objetos de tagua en la ciudad de Portoviejo incide en su desarrollo administrativo?

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar un modelo de gestión que permita incorporar las TIC's, como herramientas en los procesos productivos de la microempresas familiares para elaborar productos de Tagua en la ciudad de Portoviejo.

### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Analizar la situación socioeconómica actual de los microempresarios productores de Tagua en Portoviejo.
2. Identificar los problemas que afectan la gestión del desempeño de las microempresas familiares en la elaboración de objetos de Tagua en la ciudad de Portoviejo
3. Diseñar una propuesta para la implementación de un modelo de gestión, que permita adoptar el uso de las TIC's, en las microempresas familiares para la elaboración de objetos de Tagua en la ciudad de Portoviejo.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:**

--- Las TIC's son una de las claves para adaptar y coordinar con el entorno mundial y los espacios productivos no globalizados y también para fortalecerlos, en estos espacios todavía prevalecen las pequeñas y medianas empresas, que son las que más empleo demandan, siempre y cuando operen en red, dentro de esquemas empresariales más flexibles y amplios... (Gestión, 2008)

---- El uso de las TIC'S se ha extendido al conjunto de operaciones internas de la empresa [organización, gestión y producción] y a sus relaciones con el entorno [suministro, comercialización, acceso a la demanda e información], incluso podemos decir que, en ocasiones, las han transformado... (Velásquez Gaztelu, 2011)

--- Las TIC's aportan la posibilidad de ampliar un negocio llegando a un mercado más amplio a través del internet (páginas web, catálogo de servicios y productos, comercio electrónico, trato con proveedores y clientes) permite reducir costos y tiempos ya que el uso de las TIC's admite una vez identificados y establecidos los procesos de un negocio, gestionar las diferentes actuaciones que de ellos se derivan (administración, marketing, producción) teniendo la posibilidad de relacionarlos entre sí... (Richard, 2009)

...El reto de las empresas es saber identificar que necesitan, pero no en cuanto al equipamiento, sino en cuanto a los procesos que van a permitir incorporar las TIC's y obtener el rendimiento esperado desde el punto de vista del negocio. A partir de aquí la empresa tiene que enfrentarse a un proceso de diseño e implantación adaptado a las necesidades previamente identificadas... (Sleight, Las tecnologías de la información, 2010)

### **1.3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron como métodos el inductivo y el deductivo, así como el analítico que permite hacer un análisis más minucioso de la problemática en estudio. Y técnicas de investigación que permitan determinar la incidencia del uso adecuado de las TIC's en las MIPYMES familiares que elaboran objetos de Tagua en la ciudad de Portoviejo, como son las entrevistas (jefes de las MIPYMES empresas de la ciudad de Portoviejo) y encuestas (empleados de las MIPYMES de la ciudad de Portoviejo y clientes de estas empresas).

La razón del tema fue impulsado por la necesidad de dar a conocer de manera clara y concisa, cómo el uso de las TIC's como herramienta de gestión en las microempresas familiares de elaboración de objetos de tagua en la ciudad de Portoviejo, contribuyen al crecimiento de las relaciones comerciales que estas mantienen. Tiene conveniencia y utilidad ya que busca aclarar conceptos y despejar dudas e interrogantes con el objetivo de que sirva de apoyo a todas las personas y empresas que independientemente de su formación profesional y dedicación se interesen en conocer como el uso de las TIC'S inciden en el desarrollo administrativo de las empresas.

### **1.3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.**

Es una investigación necesaria ya que no solo dará a conocer las diferentes clases existentes de TIC's, la manera como utilizarlas y la forma como éstas inciden en el desarrollo administrativo y organizacional de las empresas en donde puedan mostrar una mayor y mejor eficiencia en el servicio que brindan a sus clientes. Además, es una investigación factible, ya que se tiene los recursos básicos necesarios para su desarrollo: económicos, materiales, humanos y tecnológicos, los cuales sirven de base para esta investigación.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

“Las siglas TIC´s tienen como significado “Tecnologías de la Información y la Comunicación” y en su sentido más amplio se refiere a cualquier herramienta tecnológica para controlar las MIPYMES. Son parte fundamental de la mayoría de las formas de fabricación y procesos de distribución, sin embargo, la interacción de los administradores con las TIC´S suele limitarse a dos tipos de sistemas de cómputo: los que almacenan y manipulan datos; y los que comunican a las personas y los negocios” (Sleight, Las tecnologías de la información, 2009)

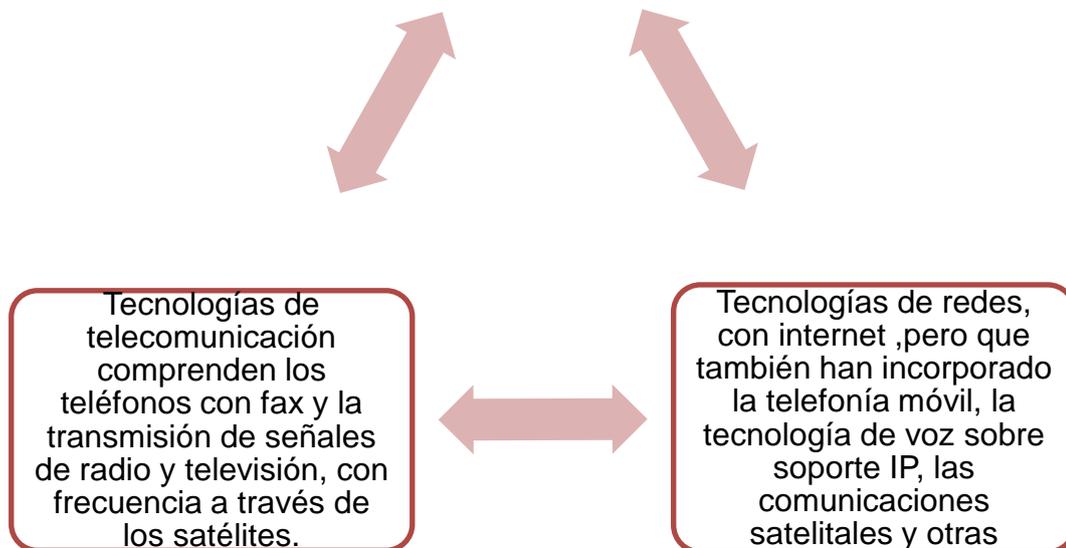
Las TIC´s son una de las claves para adaptar y coordinar con el entorno mundial y los espacios productivos no globalizados y también para fortalecerlos, en estos espacios todavía prevalecen las MIPYMES, que son las que más empleo demandan, siempre y cuando operen en red, dentro de esquemas empresariales más flexibles y amplios. (Gestión, 2008)

Entre los aportes de las TIC´s se conoce que dan la oportunidad de mejorar la calidad de los servicios y de los productos que brindan u ofrecen a un grupo humano deseoso de satisfacer sus necesidades, ya sea pequeño, mediano o grande; aportando análisis y explotación de indicadores de mejora de forma sistemática y rápida.

Favorece la agilidad de relaciones con los clientes y proveedores a través de un contacto permanente y rápido. Son estos aspectos de mejora y en definitiva el potencial de las TIC´s lo que en muchos casos es desconocido por una parte de las pequeñas empresas. Son características mal transmitidas por las entidades y empresas que en los distintos; puede dividirse en categorías

## GRAFICO 1. ASPECTOS DE LA TIC'S

Tecnologías de información, utiliza las computadoras, un componente indispensable para procesar datos con ahorro de tiempo y esfuerzo en la sociedad moderna.



Elaborado: Autor

### 2.1.1. TIPOS Y CLASES DE LAS TIC'S

Con el desarrollo de las TICS podemos lograr satisfacer algunas necesidades del hombre, podemos almacenar, organizar, reproducir e intercambiar de manera más fácil la información ya sea por medios electrónicos o automáticos. Algunos ejemplos de estos son:

**Celulares:** Nos permiten una comunicación desde cualquier sitio en el que estén y de la misma manera podemos ser localizados por quien nos necesite, la telefonía móvil es un servicio público de telecomunicaciones que permite a todos los usuarios conectarse de manera muy sencilla y así poder transferirse desde cualquier punto, buscando facilitar la vida del ser humano.

**Radio:** Utiliza ondas electromagnéticas que viajan y permiten la difusión de éstas, la radio es una manera de enviar palabras y música por el aire.

**PC:** Con este aparato podemos guardar la información e introducir toda clase de datos. Estos pasan a guardarse en los dispositivos "memorias"

**Software:** Las aplicaciones de soporte ofrecen soluciones sencillas y básicas donde estas herramientas funcionan de manera transparente

para tareas de oficina estándar, como el procesador de palabras, hoja de cálculo, bases de datos básicos, herramientas de publicación, diseño gráfico etc.

**Hardware:** El término hardware se refiere a todas las partes físicas de un ordenador la red y los periféricos están conectado a este. “Todos los ordenadores digitales modernos son similares conceptualmente con independencia de su tamaño, sin embargo, pueden dividirse en varias categorías según su precio y rendimiento: el ordenador o computadora personal es una máquina de coste relativamente bajo y por lo general de tamaño adecuado para un escritorio; la estación de trabajo.

**Internet:** El Internet presenta hoy numerosas ventajas para la empresa, estas son, entre otras muchas, las razones que pueden motivar a una empresa a introducirse en Internet.

Permite abaratar los costes de comunicación en la empresa a través de telefonía IP14

- Es una importante fuente de información y ofrece una gran interactividad
- Es un nueva herramienta de marketing y publicidad y de venta
- Es una herramienta adecuada para ofrecer valor añadido a los clientes
- Permite abrirse a mercados hasta hoy inalcanzables y adelantarse a la competencia

**USB:** Es la conexión externa al PC es un pequeño dispositivo de almacenamiento que se utiliza para guardar la información sin necesidad alguna. Estas memorias han logrado desplazar a los CD's y disquetes, ya que son más prácticos y cómodos se ha convertido en uno de los medios más usados por las personas; y cada día aumentan su capacidad de almacenamiento, llegando a existir en el área local de hasta 32 GB, cuando hace unos años atrás solo existían los de 256 y 520 KB.

Cabero (2007) ha sintetizado las características más distintivas de las nuevas tecnologías en los siguientes rasgos: inmaterialidad, interactividad, instantaneidad, innovación, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, digitalización, influencia más sobre los procesos que sobre los productos, automatización, interconexión y diversidad.

**Inmaterialidad:** la materia prima es la información y se pueden construir mensajes sin referentes reales, lo que permite la simulación de fenómenos.

**Interactividad.** Otorgan al usuario un papel más activo que los medios de comunicación tradicionales ya que permiten el intercambio de información entre el usuario y el ordenador.

**Instantaneidad.** Permiten satisfacer las demandas de recibir la información en las mejores condiciones técnicas posibles y en el menor tiempo permitido, en ocasiones de manera instantánea.

**Interconexión.** Esta característica hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías.

**Innovación.** Por principio, las TIC's persiguen como objetivo la mejora, el cambio y la superación cualitativa y cuantitativa de su predecesora.

Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido. El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad.

**Digitalización.** Consiste en transformar la información codificada analógicamente en códigos numéricos, que permiten más fácilmente su manipulación y distribución.

**Influencia sobre los procesos.** Es muy posible que el uso de diferentes aplicaciones de las TIC's presente una mayor influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos que sobre los propios conocimientos adquiridos.

**Tendencia a la automatización.** La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales.

### **2.1.2. USO, BENEFICIOS Y APORTES DE LAS TIC'S**

El uso del vasto rango de herramientas que ofrecen las TIC's en el ámbito de las MIPYMES, es que son una fuente de mejoras en el desempeño. Por ello, se propone desarrollar un concepto análogo al de economías de escala como podría ser el de economías por manejo de la información. En este caso, las vías a través de las cuales las TIC's devienen en un mejor desempeño podrían clasificarse en cuatro:

- Automatizan procesos internos
- Pueden acceder a información necesaria para la toma de decisiones

- Reducen los costos de transacción con otros agentes
- Facilitan los procesos de aprendizaje mediante mecanismos de prueba y error en espacios virtuales o simulados

Son muy pocas o casi ninguna las MIPYMES que pueda permitirse ignorar el fortalecimiento tecnológico del mundo moderno, las TIC'S ayudan a un negocio a tener mayor capacidad de respuesta y a ser eficiente y flexible para enfrentar el cambio continuo; entre sus beneficios están:

- Cercanía con los clientes
- Mejora relación con proveedores
- Ayuda a reducir costos
- Negocio más flexible
- Información al día

Para introducir adecuadamente las TIC'S en las MIPYMES estas deben superar también cierto escepticismo respecto al uso de estas tecnologías y su potencial, derivado del desconocimiento y de la frustración que ha supuesto en algunas empresas el intento de introducción de las TIC'S sin una estrategia definida y una finalidad planificada. En lo que respecta a los sistemas de comunicación, y centrándonos fundamentalmente en Internet, para utilizar adecuadamente esta tecnología, es necesario conocer su naturaleza y la de los servicios que ofrece y, por lo tanto, ventajas, inconvenientes, y posibilidades actuales y futuras.

Muchas grandes y también pequeñas empresas deben, al menos en parte, la consecución de importantes ventajas competitivas a la utilización inteligente y estratégica de las TIC'S, pero algunas PYMES se muestran todavía indecisas, ya que estas tecnologías no contribuyen tanto al incremento de la productividad como a la mejora de la competitividad, siendo por ello herramientas estratégicas, por lo tanto, sólo en la medida en que la estrategia empresarial y el proyecto tecnológico estén bien diseñadas, estas tecnologías podrán contribuir al éxito de la empresa. (Michelli & Fernández, 2010)

### **2.1.3. VENTAJAS DE LAS TIC'S**

La ventaja más visible acerca de las TIC's es la solución en tiempo real de todo tipo de problema, ya que estas funcionan las 24 horas del día, 7 días a la semana y 365 días al año.

En sí han provocado el desarrollo de un entorno electrónico global que permite el intercambio de información abierto y no discriminatorio para la expansión del comercio electrónico global.

De manera más específica las TIC's presentan las siguientes ventajas:

- Tramitación de la transacción.
- Ejecución de la transacción.
- Resultados del proceso
- Flexibilidad de adaptar el contenido de la oferta a la necesidad de cada cliente.
- Organización y control de todos los aspectos del proceso.
- Automatización del proceso de comunicación con sus clientes.
- Posibilidad de establecer una vía de comunicación directa entre comprador y vendedor para verificar las transacciones realizadas y dotar de un mecanismo de seguridad al proceso, como los siguientes:
- Solicitud de la transacción.
- Posibilidad de mejorar el estatus comercial de pequeño a mediano empresario.
- Vinculación directa con el comprador a (puede ser el consumidor directo) a través de una comunicación directa y personalizada de atención al cliente y la posibilidad de mantenerla para mejorar las ventas de productos y servicios.
- Crecimiento empresarial de demanda por servicios de comercio electrónico.
- Reducción de costos en la cadena productor-consumidor.
- El ciclo de desarrollo tecnológico e implementación se mueve a un ritmo acelerado.
- Mejora el manejo del negocio con utilización de tarjetas de crédito

#### **2.1.4. DESVENTAJAS DE LAS TIC'S**

- Falta de conocimientos y recursos para adaptarse a las necesidades de comercio electrónico.
- Altos costos iniciales de introducción al comercio electrónico por falta de conocimiento de todos los servicios que ofrece el Internet y son gratuitos.

- Miedo de afrontar nuevas tecnologías.
- Hasta el momento no absorbe todas las transacciones comerciales existentes, además de que a la gente le distrae ir de compras.
- La tienda del barrio ofrece productos básicos inmediatamente antes que a través de la red si se trata de productos básicos del hogar y en cantidades limitadas.
- La crisis mundial causada por el terrorismo hace quebrar fácilmente a las MIPYMES por falta de compradores, en tiempo de crisis es mejor ahorrar.
- La falta de utilización de un buen marketing hace que el mercado sea limitado y que solo se trate de colocar los productos, no piensan que es para hoy, mañana y más tarde.
- La mayor parte de productos provenientes de las MIPYMES son desconocidos y difícilmente se identifican a la hora de comprar.
- Falta de selección y desarrollo de nuevos canales de comercialización y distribución.

Lo antes mencionado y las prácticas empresariales demuestran que los beneficios son mayores; además, de que las circunstancias en las que se desenvuelve actualmente el comercio internacional y los caminos en que transita, obliga a las empresas independientemente de su tamaño a ofrecer el mejor producto y ser más competitivos para participar del mercado global y para lo cual es indispensable utilizar las Nuevas Tecnologías de la Información como herramientas indispensables que facilitan el comercio y permiten integrar no sólo productores sino a consumidores en un mundo interactuante que puede ofrecer productos personalizados y no quedarse afuera de los negocios por falta de conocimiento.

Uno de los principales elementos es identificar las potencialidades de las TIC'S así como las limitaciones de las mismas, en este sentido, hay tres utilidades que pueden servir de punto de partida:

1. Gestión de la información
2. Herramienta de trabajo en las empresas
3. Soporte y gestión del conocimiento

### **2.1.5. ADAPTACIÓN DE LAS TIC'S EN LAS MIPYMES**

Para introducir adecuadamente las TIC'S en las MIPYMES debe superarse también cierto escepticismo respecto al uso de estas

tecnologías y su potencial, derivado del desconocimiento y de la frustración que ha supuesto en algunas empresas el intento de introducción de las TIC'S sin una estrategia definida y una finalidad planificada.

Muchas MIPYMES deben considerar las importantes ventajas competitivas que conlleva la utilización inteligente y estratégica de las TIC's, pero en determinados casos algunas MIPYMES se muestran aún indecisas, debido a que estas tecnologías no contribuyen tanto al incremento de la producción sino más bien a la mejora de la competitividad, siendo por ello herramientas estratégicas; por lo tanto, sólo en la medida en que la estrategia empresarial y el proyecto tecnológico estén bien diseñados, estas tecnologías podrán contribuir al éxito de la empresa. En lo que respecta a los sistemas de comunicación, y centrándose fundamentalmente en Internet, la utilización adecuada de esta tecnología, es necesario conocer su naturaleza y la de los servicios que ofrece y por lo tanto, ventajas, inconvenientes, y posibilidades actuales y futuras.

Uno de los principales elementos es identificar las potencialidades de las TIC's así como las limitaciones de las mismas, en este sentido, hay tres utilidades que pueden servir de punto de partida:

- **Gestión de la información:** Las TIC's son una herramienta muy importante para la gestión de la información, pero hay que dar mucha importancia al análisis, evaluación y filtro de la misma. En resumen se puede decir que a mayor complejidad de la información, menor utilidad de las TIC's.
- **Herramienta de trabajo en las MIPYMES:** Las TIC's se convierten en instrumentos que permiten a la MIPYMES automatizar e integrar sus procesos, ampliar sus negocios y reducir costes a través del comercio electrónico y ser más competitivos a través de la investigación, el desarrollo y la innovación.
- **Soporte y gestión del conocimiento:** Las TIC's son herramientas que deben estar al servicio del conocimiento, pero siempre teniendo presente que el conocimiento tiene propietario y hay que motivarle e incentivarle.

El uso de las TIC's en la sociedad marca la diferencia entre los dos géneros porque permite la interacción entre estos, gracias a las nuevas tecnologías, ciencia y cultura que han venido llegando a la sociedad brindando mejores herramientas para una mejor calidad de vida.

Se tendría que analizar si las sociedades están adaptadas económica, social y culturalmente para así establecer si hay o no analfabetismo digital, ya que los nuevos desarrollos tecnológicos constituyen un cambio

directo en la sociedad y podría haber analfabetismo digital al no tener un conocimiento sobre el uso de las mismas.

La sociedad actualmente está utilizando las TIC's como medio de aprendizaje y es el medio por el cual estamos siendo vinculados en la modernidad, por lo tanto toman un papel importante en la sociedad, por lo tanto es visible comprobar que la mayoría de los individuos que hacen parte de la sociedad, están haciendo uso de las TIC's.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son incuestionables y están ahí, forman parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir; amplían nuestras capacidades físicas y mentales y las posibilidades de desarrollo social, empresarial e interinstitucional. La instrumentación tecnológica es una prioridad en la comunicación de hoy en día, así como en el desarrollo de servicios que brindan las instituciones públicas. Este importante cambio tecnológico marca la diferencia entre una civilización desarrollada y otra en vías de éste. Este gran cambio no ha sido ajeno a nuestras organizaciones humanas, especialmente en las instituciones de gobierno que brindan servicio permanentemente a sus usuarios-clientes.

#### **2.1.6. TIC's COMO HERRAMIENTA PARA LAS MIPYMES**

El desarrollo tecnológico se percibe como un proceso dinámico que nunca se detiene, pues vivimos en un mundo cambiante, las condiciones de vida se van transformando con el devenir del tiempo. Y esto hace que el hombre esté continuamente explorando nuevas estrategias, herramientas y actividades de supervivencia, creando a la par de ellas nuevas tecnologías, las que a su vez repercuten en los pueblos, pues su presencia genera a su vez cambios subsiguientes, convirtiéndose esto en un ciclo ininterrumpido.

Al referirnos a las nuevas tecnologías de la información, estamos refiriéndonos al almacenamiento, procesamiento, recuperación y distribución de la información por medio de procesos micro electrónicos computarizados, lo que se denomina informática y también hablamos de la telemática, que viene a ser la organización y transmisión de mensajes computados a través de redes integradas de telecomunicación mediante satélites, la digitalización, la fibra óptica, entre otros. (Carnoy, 2005)

“A lo largo del tiempo han existido una serie de características o competencias que han diferenciado a las empresas públicas de las privadas y que se han convertido en añadidos diferenciadores y de competitividad para las primeras, aspectos como la especialización profesional de los recursos humanos, el conocimiento y trato directo y personalizado tanto con los clientes como con los proveedores, la existencia de un producto o servicio específico y especializado, han sido tradicionalmente patrimonio y marca de las instituciones. Con la aparición

y progresiva implantación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), sobre todo en las instituciones públicas, han podido ir adquiriendo una mejora en su calidad y forma de entregar el servicio. (Gasteiz, 2013)

El uso de las TIC's se ha extendido al conjunto de operaciones internas de las instituciones (atención, organización, gestión y servicio) y a sus relaciones con el entorno (suministro, comercialización, acceso a la demanda e información), incluso podemos decir que, en ocasiones, las han transformado.

Los procesos informáticos, en cualquier empresa o centro productivo, son demasiado importantes para dejarlos a merced de la improvisación y de las circunstancias. Su construcción, desde el diseño hasta su implementación, ya no consiste solamente en la elaboración de una serie de programas de ordenador, sino en encontrar la mejor solución tecnológica para la empresa, para ello, es necesario analizar todos los requerimientos funcionales del sistema y elaborar un proyecto de implantación en el que se tengan en cuenta no sólo las tecnologías, procesos, costes y plazos, sino el personal implicado, la formación necesaria, los aspectos legales y los métodos de control de resultados previstos." (Nactiva, 2008)

### **2.1.7. BENEFICIOS DE LAS TIC'S DENTRO DE LAS MIPYMES**

No existe organización que pueda permitirse ignorar el fortalecimiento tecnológico del mundo moderno, las TIC'S ayudan a un negocio a tener mayor capacidad de respuesta y a ser eficiente y flexible para enfrentar el cambio continuo. (Sleight, Las tecnologías de la información, 2009)

El uso de las TIC's en las pymes en el sector de servicios también podría facilitar la cooperación dentro de la empresa y entre la empresa y otras empresas. Las Pymes pueden utilizar las herramientas y tecnologías de Internet como negocio herramientas de modelado, herramientas de desarrollo de servicios, grupos de discusión, las herramientas de formación, etc.



### **2.1.8. EMPRESAS FAMILIARES DEDICADAS A LA TAGUA**

Las empresas familiares son aquellas que se encuentran regidas y bajo la vigilancia exclusiva de los miembros de una misma familia, de la misma forma el capital y la gestión administrativa están en manos de una familia o en personas que

están relacionadas personalmente con dicha familia, quienes poseen la capacidad y toda la potestad de ejercer sobre ella una influencia y tienen suficiente poder de decisión, para que con una buena visión estratégica tienen el firme propósito de darle continuidad para dejarla en manos de la siguiente generación familiar.

Este tipo de empresas se caracteriza por tener dentro de su directorio a familias completas, y su tamaño puede variar entre PYME y gran empresa cuya organización esté constituida como sociedad, así mismo puede ser un grupo corporativo de gran tamaño y trascendencia.

Lo realmente decisivo a la hora de calificar una empresa como familiar son dos cosas: la primera es la capacidad de control que se pueda ejercer sobre la misma por parte de una o varias familias con lo que se pueden clasificar en empresas unifamiliares o multifamiliares, según sea el caso; y la segunda, es el deseo de los propietarios de que la empresa continúe en manos de la propia familia mediante la incorporación de la siguiente generación familiar a la propiedad y, en su caso, a la gestión o al gobierno de la misma. Incorporación, que cuando se planifica adecuadamente, se lleva a cabo mediante la implantación de un protocolo familiar.

Por tanto, la gestión de la empresa puede estar en manos de terceros sin que por ello la empresa pierda el carácter familiar, ya que el concepto se refiere a una entidad de capital privado cuyos socios o accionistas sean exclusivamente miembros de una misma familia.

Una característica muy común en las compañías que cotizan sus acciones en bolsa es fragmentación de su propiedad; y normalmente el mayor accionista o bloque de accionistas tiene menos del 50% de los derechos de voto.

En estas compañías un accionista o bloque de accionistas tiene el poder y la autoridad suficiente sobre aspectos fundamentales del gobierno corporativo sin necesidad de tener la mayoría de los votos

Según determinados autores, como empresas familiares se las consideran a aquellas empresas que han sido fundadas por uno o varios miembros de una familia, con la firme convicción de participar en la propiedad, control y/o gestión administrativa de la empresa, y además con el deseo de perdurar sus valores a través de generaciones posteriores.

Cabe recalcar que la mayoría de productores de tagua de la provincia son artesanos independientes o asociados, hay muchas empresas que en la actualidad se han visto en la necesidad de terminar sus actividades comerciales por cuanto no logran establecer un nivel de ventas estable que les permita continuar en el mercado debido a que no cuenta con una política regulatoria de precios, lo que ha ocasionado que se expanda la

competencia y ésta sea desleal en cuanto a los precios ofrecidos al mercado.

### 2.1.9. LA TAGUA



La tagua, también conocida como nuez de marfil o marfil vegetal, es la semilla de la palma *Phytelephas macrocarpa*, que crece en los bosques húmedos tropicales de la región del Pacífico, especialmente en Panamá, Colombia y Ecuador.

Se utiliza y se comercializa a nivel internacional, principalmente para hacer botones y también figuras artísticas o decorativas y adornos.

Los indígenas Emberá y Wounaan trabajan esta semilla, confeccionando artesanías de una belleza y acabado, muy admiradas.

La tagua o marfil vegetal se obtiene del endosperma blanco y duro, de las semillas de la palmera *Phytelephas* sp, de la familia *Arecaceae*. La especie se distribuye en el noroeste de Sur América. El endosperma pulido de la semilla se parece muchísimo al marfil, a pesar de sus propiedades completamente distintas. En Ecuador, la especie utilizada para la obtención de tagua es *Phytelephas aequatorialis*, que existe en la zona subtropical entre los Andes y la Costa especialmente en la provincia de Manabí hasta un altitud de aproximadamente 1.500 metros, sobre todo en la ciudad de Montecristi donde muchos extranjeros y ecuatorianos pasean en busca de figuras bonitas y baratas elaboradas con tagua. La tagua (harina de tagua) sirve como alimento para animales (ganado, cerdos, aves).



El producto ha tenido mucha demanda en los países del hemisferio norte hasta inicios de este siglo principalmente para producción de botones. Se estima que, en 1920, un 20% de los botones producidos en los Estados Unidos eran hechos de tagua, procedentes principalmente de Ecuador, Colombia y Panamá. La industria ha tenido un gran retroceso después de la segunda guerra mundial, cuando el plástico reemplazó casi totalmente el uso de la tagua.

## 2.1.10. CULTIVO Y COMERCIALIZACIÓN DE LA TAGUA EN EL ECUADOR

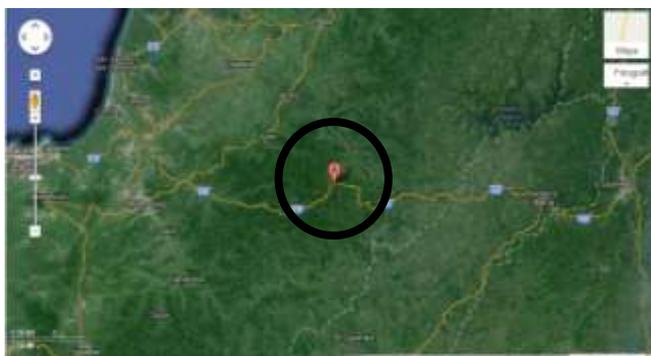


El cultivo de Tagua en el Ecuador tiene gran importancia por el consumo generalizado de éste producto ya que contribuye a mejorar la economía del País.

Proviene de la zona tropical de la costa ecuatoriana por tanto sus artesanías elaboradas de tagua tienen gran aceptación en el mercado ecuatoriano especialmente por los turistas que visitan las playas de Manabí y Guayas principalmente ya que dichas artesanías son expuestas ante el público.

Ecuador inició la comercialización internacional de la tagua alrededor del año 1865 con un primer cargamento a Alemania, donde se había descubierto el uso de éste producto para elaborar botones de alta calidad para ropa de alta costura.

Las plantaciones de tagua en el país están localizadas en zonas montañosas y húmedas que van desde 600 a 1500 metros de altitud, en la provincia de Manabí, principalmente.



La Provincia de Manabí es el principal Productor de tagua, como se muestra en el gráfico, el sitio marcado denominado San Miguel, existen grandes plantaciones de tagua que sirven para la elaboración de artesanías que serían expandidas en los mercados nacionales e internacionales.

El proceso de desarrollo de la planta dura 15 años hasta obtener sus primeros frutos, cuando comienza a echar el racimo, cuyas principales características son su tamaño grande y que nace a partir de las axilas de las hojas. La tagua requiere, además, de cierta cantidad de luz, desde sus estados iniciales hasta su madurez.

Luego de que la tagua ha pasado por diversos procesos de rutina, como saneamiento, secado, trocado y pulimento, se logra tener el marfil, que, por lo regular es de color blanco hueso.

Las ventajas de este producto de exportación se pueden analizar desde tres puntos de vista:

- **Social**, porque de él dependen más de 30.000 familias ecuatorianas,
- **Ecológico**, porque es un producto vegetal completamente renovable y ecológico, cuyos residuos sirven inclusive como ingredientes para alimentos balanceados; y,
- **Económico**, por las fuentes de trabajo directas e indirectas que existen gracias a este sector económico del país.

El principal destino de este producto semielaborado es sin lugar a dudas Italia, sede de los principales diseñadores de alta costura, con una participación de más del 50% del total de las exportaciones. Otros importantes destinos son Alemania, Estados Unidos, España, Japón y Corea. En total, los discos de Tagua son enviados a más de 25 países de distintos continentes.

**Tabla # 1**

<b>Exportaciones Ecuatorianas de Manufacturas de Tagua al Mundo</b>							
<b>Descripción</b>	<b>Toneladas por Año</b>						
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Tagua (Marfil Vegetal)	1.658	1.513	1.846	1.332	982	1.149	1.230

Fuente: Cancillería del Estado  
Elaborado por: Autor de la Tesis



Fuente: Cancillería del Estado  
Elaborado por: Autor de la Tesis

Para los propietarios de sembríos de tagua es muy rentable mantener activo la cosecha y producción de marfil vegetal, puesto que tarda para cosechar, pero se aprovecha al 100%, un dato curioso es que solo las plantas hembras dan el fruto tan codiciado, mientras el macho solo produce hojas que adquieren el nombre de cadi que también es utilizado para techos de casa de madera.

En la Provincia de Manabí existe una Asociación denominada FEDETAGUA la misma que está conformada por 100 micro, pequeños y medianos empresarios dedicados a la producción y comercialización de productos tagua o marfil vegetal y coco, tales como: anímelas, bisuterías, artesanías, botones y polvillo de tagua (alimento para el ganado vacuno y porcino), etc.

Además de FEDETAGUA existen agrupaciones gremiales tanto para productores como para exportadores, entre las más destacadas se tienen:

1. Fundación Ecuador Tagua / Presidente Ing. Fabián Ochoa.
2. Cámara Nacional de la tagua y sus derivados.
3. Asociación de Productores Locales de Elaborados de Tagua en Manabí.
4. Consorcio Ecuatoriano Tagua.
5. Asociación Artesanal de Elaborados de Tagua “20 de Julio”
6. Artesanías Ecológicas de Ecuador (Ecuadorians Hands).

De las agrupaciones mencionadas, se puede destacar el consorcio Ecuador Tagua, mismo que está integrado por algunos industriales que poseen muchos años de experiencia en cuanto a la producción y exportación de discos de Corozo (Tagua), los mismos que son utilizados para la industria del botón.

El 90% de los discos de Corozo que se producen en Ecuador son procesados en la ciudad de Manta, por su ubicación estratégica para la exportación, mismo lugar donde las fábricas producen un promedio de 150.000 gruesas por mes, pudiendo de esta manera satisfacer cualquier demanda superior.

#### **2.1.11. PROBLEMAS PRESENTES EN LA GESTIÓN COMERCIAL – ADMINISTRATIVA AL NO HACER USO DE LAS TIC’s**

Las TIC’s son una herramienta tecnológica que permite el adelanto de todo aspecto del vivir diario.

Dentro de lo relacionado a la gestión operativa de las empresas familiares dedicadas a los objetos elaborados de tagua, su sistema organizacional presenta determinadas falencias en cuanto a la comunicación, puesto que las TIC’s que emplean se limitan sólo a los sistemas de comunicación telefónica, por tanto la atención al público es personalizada cuando el

cliente se acerca a las instalaciones o cuando está el personal disponible para atender las exigencias de los clientes vía telefónica.

Las empresas que logran despegar y manejar de forma eficiente todos los procesos operativos es porque realizan una implementación eficiente y eficaz de las TIC's lo que logra reducir el tiempo de espera de los pedidos y optimizar el tiempo de respuesta para los clientes, esto normalmente se da en las grandes empresas por el nivel de inversión que tienen.

Dentro de la gestión comercial y administrativa de una empresa influye de sobre manera la implementación de las TIC's, ya que para todo proceso es necesario un medio de comunicación seguro con el cual se puedan ejecutar órdenes realizar seguimiento a los procesos y mantener control sobre cada una de las operaciones departamentales que realiza la empresa.

Al no haber dicho sistema de comunicación en las empresas los procesos se demoran para ser llevados a cabo, ya que se espera una orden firmada la cual debe llegar en físico o en su defecto la orden verbal directa del gerente propietario de la empresa, que para este caso es la empresa familiar dedicada a la elaboración de objetos de tagua.

En la actualidad las TIC's son importantes no solo por el desarrollo interno de la gestión operativa de la empresa, sino que se abaratan los costos, al realizar comercio internacional, debido a que por medio del internet se pueden conseguir puntos de ventas, promocionar el producto que expende la empresa y vender mayores cantidades dando así un mejor nivel de rentabilidad a la empresa.

Para una correcta implementación de las TIC's en cualquier tipo de organización sea que esta pertenezca al grupo de las pequeñas o grandes empresas, es necesaria una capacitación masiva para que todos sus integrantes puedan realizar cada una de sus actividades sin contratiempos y que puedan cumplir los objetivos planteados de la institución otorgando un rendimiento óptimo dentro de las labores asignadas, principalmente al momento de realizar las comunicaciones con los clientes para cubrir las demandas que exige el mercado tanto nacional como internacional.

## **2.2. MARCO REFERENCIAL**

Las TIC's significan el estudio, el diseño, el desarrollo, el fomento, el mantenimiento y la administración de la información por medio de sistemas informáticos, esto incluye todos los sistemas informáticos no solamente la computadora, este es solo un medio más, el más versátil pero no el único; también los teléfonos celulares, la televisión, la radio, los periódicos digitales, etc. En pocas palabras, las Tecnologías de la información tratan sobre el empleo de computadoras y aplicaciones

informáticas para transformar, almacenar, gestionar, proteger, difundir y localizar los datos necesarios para cualquier actividad humana. (American, 2011)

Para Israel Rodríguez Giralt, Profesor de Psicología de la acción colectiva Universidad Autónoma de Barcelona, y consultor de los Estudios de Humanidades y Filosofía en un artículo publicado en Internet en el año 2009: El efecto de las TIC's en la organización de la acción colectiva: la virtualización de los movimientos sociales, manifiesta: El gran abanico que constituyen las denominadas tecnologías de la información y de la comunicación, son vistas, a menudo, como palancas importantes para conseguir nuevas formas de actividad económica, social o cultural (comercio electrónico, educación a distancia, saber democratizado, etc.), así como nuevas formas de organización social.

Los requerimientos de las pequeñas empresas se orientan principalmente a la obtención de soluciones que faciliten al empresario la gestión productiva y financiera de su negocio, además de permitirle mejorar la atención a sus clientes y el aprovisionamiento y distribución de mercadería. Por ello, el uso de las TIC's en las MIPYMES permite que el empresario se concentre en agregar valor a su negocio y evite convertirse en un "hombre orquesta", que realiza varias tareas a la vez sin una estrategia de negocios definida. (Hernández Orozco, 2008)

Para que las empresas alcancen los éxitos esperados por sus propietarios y/o administradores deben fundamentar sus estrategias en la mejora permanente y en la innovación de sus actividades; éstas exigen constantemente que se tenga claro la misión, visión, dinámica, creatividad, talento humano calificado, promoción de la investigación, entre otros factores, para lograr una mayor y mejor competencia en el mercado en donde compete.

Mintzberg, (2008), citado en Pérez, (2009) determina que el desarrollo empresarial como concepto todavía no está definida completamente y que se presta para muchas interpretaciones, dependiendo de la empresa a la cual se dirige y sobre todo a las áreas o campos que pretende cubrir. Esta investiga todos los factores que de forma interna y externa se presentan en una empresa, a fin de considerarlos dentro del proceso de mejora competitiva, en donde se identifica que actitudes o procederes nuestros y de la competencia no son los acertados para lograr un mejor desarrollo, productivo.

La decisión de una MIPYMES para tratar de alcanzar un alto nivel de adopción de las TIC'S es el resultado de muchos factores, éstos no sólo incluyen el tradicional análisis costo – beneficio de una decisión de inversión, sino la complejidad de la tecnología y el grado de preparación electrónica de la red de consumidores y proveedores. Finalmente, la revisión de los factores determinantes, también indican que el tamaño de

la empresa y las opciones de su administración pueden tener un considerable impacto en su decisión por incursionar en el comercio electrónico y tener éxito ante este reto. (Alfaro, 2000)

Según Florean (2009), las empresas que proveen de tecnologías de información y comunicación a las pequeñas empresas no tienen una tarea fácil, ya que tienen que estar conscientes de que la adquisición de tecnología por parte de las pequeñas empresas tiene que estar justificada, ya que implica un gasto. La justificación de cualquier inversión tecnológica implica conocer a ciencia cierta cuál será el retorno de la inversión y el costo beneficio que traerá consigo, así como el impacto tangible que tendrá en el negocio.

En muchas empresas de la localidad existe el desconocimiento parcial de ciertas TIC'S mientras que en otras lo que prevalece es el poco recurso financiero que tienen para invertir en estas, más que todo en aquellas que recién incursionan en el mercado, causas que crean muchas debilidades profesionales como entes institucionales, sin olvidar que muchas veces Manabí no cuenta con cobertura tecnológica de punta, viéndonos limitados en cuanto a la diversidad y capacidad de ésta, obteniendo a cambio un servicio poco eficiente. (Gómez C. , 1992)

La información y las comunicaciones constituyen una parte esencial de la sociedad humana, la introducción de la escritura significó un cambio fundamental y la invención de la imprenta facilitó la comunicación de masas a través de los periódicos y las revistas, las innovaciones más recientes, que en la actualidad culminan en la tecnología digital, han incrementado aún más el alcance y la rapidez de las comunicaciones. (Sleight, Las tecnologías de la información, 2002)

La incorporación de las TIC'S al ámbito de la empresa ya sea en la parte organizacional – administrativa y financiera, es un proceso complejo al involucrar una multiplicidad de dimensiones; al igual que a otros tipos de organización. La forma en que se combinan las actividades de la empresa con el uso de TIC'S lleva a que las trayectorias empresariales en este terreno presenten especificidades tales que las tornan distintas entre sí, e incluso únicas (Peirano y Suárez, 2009).

Heeks (2010) señala la importancia de la adopción de las TIC'S para el mejoramiento de la productividad de las empresas, al resaltar el papel que la información juega en los procesos y en los resultados de cualquier gestión empresarial. Este autor señala la importancia de las TIC'S en el procesamiento de datos (i.e. convertir datos en información valiosa para el usuario), así como en la comunicación, como mecanismo para transferir datos desde una fuente hasta un receptor. Además, con respecto al papel de las TIC'S en los resultados de la gestión de una empresa, éste está asociado con el proceso de aprendizaje (i.e. la metamorfosis de la información dentro del conocimiento como parte del proceso de

aprendizaje) y con la toma de decisiones (i.e. la información como un insumo para la toma de decisiones y acciones). Por ello, se argumenta que el apoyo de las TIC'S al aprendizaje, a la toma de decisiones y a las acciones, constituye su verdadera contribución a la mejora de la productividad y la competitividad de las empresas.

Kaushik y Singh (2008) señalan, por otra parte, que el acceso, uso y adopción de las TIC'S generan ganancias de índole económica no sólo para las empresas involucradas, sino también para la economía en general. Estos autores agrupan en dos este tipo de ganancias. En primer lugar, están las ganancias en eficiencia, tanto estáticas como dinámicas. Las ganancias estáticas se refieren a beneficios que se obtienen una sola vez, y se derivan de un uso más eficiente de los recursos escasos de que dispone cualquier sociedad, permitiendo con ello alcanzar mayores niveles de consumo en el presente. Las ganancias dinámicas, por su parte, provienen de un mayor crecimiento de la economía, haciendo posible contar con un mayor nivel de consumo a través del tiempo. El segundo tipo de ganancias derivadas del uso de las TIC's, proviene de la reducción en la desigualdad de los ingresos de un país, al favorecer el desarrollo de nuevas y mejores oportunidades, principalmente para los más pobres.

En materia de ganancias estáticas, se puede señalar, con base en los resultados obtenidos de diversos estudios, que el intercambio de información por medio del uso de las TIC'S ha ayudado a resolver problemas asociados con mercados incompletos (incompletemarkets) al hacer posible la conclusión eficiente de transacciones comerciales. Los beneficios o ganancias dinámicas del uso de las TIC'S en una economía, son más difíciles de identificar que los beneficios estáticos. No obstante, recientes investigaciones para el caso de países desarrollados, señalan claramente que la adopción de aplicaciones basadas en la computación y el Internet por parte de las empresas e individuos en estos países, constituye la principal fuente del crecimiento sostenido en estas economías (Jorgenson, 2008; The Economist, 2008a y 2009b).

En términos generales, se puede argumentar que si las TIC'S permiten economizar en el uso de los escasos recursos de que dispone una sociedad, esto implica que existirán más recursos disponibles para la inversión, la cual, de llevarse a cabo, incrementaría el crecimiento económico. Además, si las TIC'S facilitan un mejor acceso a más y mejor información, procurando de esta manera, un mejor nivel de educación para la actual y futura fuerza de trabajo; es decir, inversión en capital humano, estas tecnologías pueden favorecer también, de esta manera, el crecimiento de la economía (Kaushik y Singh, 2009).

La habilidad de las TIC'S para poner en contacto a compradores y vendedores en forma más eficiente (combinada con el almacenamiento y procesamiento de información), representa una manera de obtener

importantes ganancias potenciales, ya que reduce los costos de búsqueda, mejora la identificación (matching) entre vendedores y compradores, e inclusive, facilita la creación de nuevos mercados. Así, por ejemplo, los agricultores de países en vías de desarrollo, se benefician del acceso y uso de las TIC'S al poder vender sus productos y comprar insumos en condiciones más favorables. Este ejemplo es muy relevante para los países centroamericanos, ya que la difusión de las TIC'S en estos países permitiría combatir lo que Ronald McKinnon (1973) definió como la fragmentación natural. Es decir, el hecho de que las unidades de producción y consumo se encuentran geográficamente muy separadas, debido a la falta de infraestructura, produciendo con ello altos costos de transporte y de transacción.

Se debería tener en cuenta que, si bien es indiscutible que todas las actividades económicas pueden beneficiarse mediante alguna de las formas en que se manifiestan las economías de la información, también es poco cuestionable afirmar que ciertas actividades de servicios –en general de alto valor agregado- encuentran en las TIC'S una herramienta para potenciar sus desempeño de manera más directa y pronunciada de lo que sucede en el agro, el sector fabril o los servicios intensivos en trabajo poco calificado. En estos últimos, el impacto de las TIC'S podría ser incluso menor que en la agricultura o en la manufactura.

También sería necesario, para tener un adecuado conocimiento del impacto de la difusión de las TIC'S, analizar de qué manera refuerzan o diluyen otros tipos de economías -sean de escala, de aprendizaje, pecuniarias, etc. Por ejemplo, a priori las TIC'S permitirían ampliar el tamaño medio de las plantas gracias a las mejoras que pueden lograrse en materia de gestión al permitir “hacer lo justo en el momento oportuno” gracias a la posibilidad de acceder a los datos y registros remotos. Es decir, las TIC's pueden redundar en un mayor aprovechamiento de las economías de escala.

Pero al mismo tiempo se observa que la caída en los costos de transacción favorece la desintegración vertical y horizontal, lo cual lleva a plantas de menor tamaño y mayor especialización; evidentemente, se advierte que es necesario profundizar la investigación de estos temas comenzando por enriquecer aún más la evidencia disponible. El trabajo de campo es, por lo tanto, imprescindible para conocer estas interacciones y poder hacer predicciones más certeras.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

- **Administración:** Es un proceso que reside en las actividades de planeación, organización, dirección y control para obtener los objetivos establecidos manejando para ello recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas. (Gido & Clements, 2007)

- **Accesibilidad:** En el contexto de internet, la accesibilidad se representa en el diseño de interfaces de red, al contenido y aplicaciones accesibles a todos y todas, incluso personas con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas, personas con capacidades diferentes debido al envejecimiento, personas no alfabetizadas, o que hablan idiomas minoritarios o que tienen conexiones lentas de internet. (Ceballos, 2008)
- **Capacitación:** Es un proceso donde una persona con conocimientos o destrezas específicas en una determinada área transfiere éstas a un grupo o individuo, abriéndoles oportunidades de aprender y adquirir esas destrezas. (Siliceo Aguilar, 2006)
- **Control de calidad:** El control de calidad se ocupa de garantizar el logro de los objetivos de calidad del trabajo respecto a la realización del nivel de calidad previsto para la producción y sobre la reducción de los costos de la calidad. (Evans & Lindsay, 2008)
- **Coordinar:** Acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo. (Cervera Fantoni, 2008)
- **Correo electrónico:** Método para componer, enviar, archivar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos tales como internet. (Silva Salinas, 2005)
- **Desarrollo de redes:** Construcción y el mantenimiento de una red fuerte y dinámica, fomentando un sentido de comunidad, propiedad, igualdad y respeto entre sus miembros. (Atelin & Dordoigne, 2006)
- **Desarrollo empresarial:** Es un esfuerzo libre e incesante de la gerencia que se vale de todos los recursos de la organización con especialidad el recurso humano a fin de hacer creíble, sostenible y funcional a la organización en el tiempo. Dinamiza los procesos, crea un estilo y señala un norte desde la institucionalidad. (Varela Villegas, 2001)
- **Desarrollo organizacional:** Acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente. (Cummings & Worley, 2007)
- **Dirigir:** Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos. (Vidal Arizabaleta, 2004)

- Eficacia: Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado. (Sacristán, 2003)
- Eficiencia: Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados. (Varios, 2008)
- Estrategia: En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual. (Castillo Serna, 2005)
- Evaluar: Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas. (Soret los Santos, 2004)
- Internet Un conjunto de redes interconectadas operado por el gobierno, la industria, la academia y grupos privados que posibilita el intercambio de información por medio de computadores y otros aparatos electrónicos ubicados en diferentes lugares. Internet incluye servicios como la Web correo electrónico, protocolo de transferencia de archivos. (Macía Pérez & Jorquera, 2008)
- Macro análisis administrativo: Estudio global de más de una institución, vistas como unidades de un sistema total de administración general. Es el análisis del "sistema del Estado" constituido por la totalidad de instituciones y órganos que lo forman. (Rodríguez Valencia, Estudio de sistemas y procedimientos administrativos., 2002)
- Manual defunciones: Documento similar al Manual de Organización. Contiene información válida y clasificada sobre las funciones y proyectos departamentales de una organización. Su contenido es una descripción departamental, de funciones y de productos. (Galindo Ruiz, 2006)
- Manual de organización: Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura, funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido son organigramas y descripción departamental, de funciones y de productos. (Rodríguez Valencia, ¿Cómo elaborar y usar los manuales administrativos., 2002)

- Manual de políticas: Documento que contiene información válida y clasificada sobre las políticas, normas e instrucciones que rigen el quehacer de corto, mediano y largo plazo de los funcionarios de una organización. Su contenido son políticas, normas e instrucciones. (Álvarez Torres, 2006)
- Manual de procedimientos: Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura de producción, servicios y mantenimiento de una organización. Su contenido son los procedimientos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, la descripción de las operaciones secuenciales para lograr el producto, las normas que le afectan y procesos. (Sánchez, 2010)
- Manual de puestos: Documento que contiene información válida y clasificada sobre la naturaleza y funciones de cada puesto o cargo de trabajo, con sus respectivos requisitos de ingreso y valoración, de una determinada organización. Su contenido son los puestos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, valoración, la descripción de sus funciones y el perfil de los productos de salida. (Jimenez, 2011)
- Manual técnico: Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura y modo de operar un aparato. Su contenido destina un porcentaje menor a la descripción y uno mayor a la gráfica. Ejemplos Manuales de TV y Sonido, CPU, vehículos, etc. (Junki, 2005)
- Microanálisis administrativo: Estudio minucioso de una institución o de un órgano, desde lo general hasta el menor detalle operativo. Evalúa la naturaleza doctrinaria del ente, sus fines, estructura, funciones, puestos, sistemas, formas, normas, recursos y planta, para asegurar su congruencia con las funciones del Estado y con las demandas de la población. (Córdoba Padilla, 2006)
- Planificación: Proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados. (Carlock & Ward, 2002)
- Planificación administrativa: Proceso racional de previsión, estructuración, diseño y asignación óptima de recursos de las organizaciones, para que alcancen resultados en un tiempo y espacio dados. (Rodríguez Valencia, Organización contable y administrativa de las empresas, 2002)
- Planificación socioeconómica: Proceso racional y continuo de previsión, organización y uso de recursos escasos, para alcanzar

objetivos y metas sociales y económicas en un tiempo y espacio predeterminados. (Fernández Romero, 2004)

- Procedimiento: Formas de actuación preestablecidas con el fin de orientar a los miembros de una organización en la ejecución de sus tareas respectivas. Los procedimientos deben estar de acuerdo con los objetivos, políticas, estrategias y normas establecidas. (García Canal, Rialp Criado, & Rialp Criado, 2007)
- Producto: Es el resultado parcial o total (bienes y servicios), tangible o intangible, a que conduce una actividad realizada. (Vértice, 2010)
- Recursos: Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo. (Rodríguez Valencia, Administración de pequeñas y medianas empresas, 2002)
- Reingeniería: Trata de la reingeniería de procesos administrativos o de producción. Implica ingeniar con apoyo de las ciencias y tecnologías. Aplicada a las organizaciones significa rediseñar sus estructuras, procesos, métodos, formas, planta y equipos, para hacerla más eficiente y eficaz y acorde con las exigencias futuras de los mercados. Su primer principio es ignorar los modos actuales de hacer las cosas y empezar de nuevo, ingeniando nuevas alternativas. El segundo es lograr resultados con menos operaciones, en menor tiempo, menor costo, mayor calidad y obtener mayor satisfacción del cliente. (Córdoba Largo, 2004)
- Red: Una red es un grupo de personas u organizaciones que intercambian información, contactos y experiencias con fines profesionales o personales. Una red de computadoras (también llamada red informática) es un conjunto de equipos conectados, que comparten información, recursos y servicios. (Requena Santos, 2003)
- Tecnologías de información y comunicación: Son las tecnologías y herramientas que las personas utilizan para intercambiar, distribuir y recolectar información y para comunicarse con otras personas. Las TIC's pueden agruparse en tres categorías. Las tecnologías de información utilizan computadores, que se han vuelto indispensables en las sociedades modernas para procesar datos y economizar tiempo y esfuerzos. Las tecnologías de telecomunicaciones incluyen teléfonos, transmisión de radio, televisión, etc. (Castillo Osorio, 2012)
- Uso estratégico: El uso estratégico de las tecnologías de información y comunicación por las organizaciones de la sociedad civil (OSC) no depende únicamente de las tecnologías en sí mismas; requiere una profunda comprensión del contexto en que la tecnología se va a desplegar. (Fundación Telefónica, 2012)

## 2.4. MARCO LEGAL

La presente investigación que se plantea, está fundamentada legalmente en las leyes descritas en los diferentes cuerpos legales; principalmente se detalla el de la Constitución Política de la República del Ecuador que en su Sección octava en referencia al Trabajo y seguridad social, dice lo siguiente Art.- 33.- “El trabajo es un derecho y deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Asamblea Nacional Constituyente , 2008).

Además del artículo descrito en la sección octava, se enuncia también en el Capítulo cuarto sobre la “Soberanía económica” Sección primera “Sistema económico y política económica”, en el Art.- 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:

- 6.- Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.
- 7.- Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo. (Asamblea Nacional Constituyente , 2008), en estos dos objetivos se deja claro que es fundamental que el trabajo sea estable, sustentables y que respete los derechos

Posteriormente en su Sección séptima “Política comercial” Art. 306.- “El Estado promoverá las exportaciones ambientalmente responsables, con preferencia de aquellas que generen mayor empleo y valor agregado, y en particular las exportaciones de los pequeños y medianos productores y del sector artesanal”. Por lo cual debe ser ampliamente apoyada la empresa artesanal y debe tener todas las facilidades para que sus productos lleguen a mercados internacionales, propiciando buenas entradas económicas que propicien la creación de empleos estables y con adecuadas condiciones laborales.

Al igual que en la Constitución Política del Ecuador en el Plan Nacional del Buen Vivir 2009 – 2013 en su sexto Objetivo Nacional Plantea “Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas” (Consejo Nacional de Planificación , 2009) y para su logro plantea el cumplimiento de las siguientes políticas:

- 6.1. Valorar todas las formas de trabajo, generar condiciones dignas para el trabajo y velar por el cumplimiento de los derechos laborales.

- 6.2. Impulsar el reconocimiento del trabajo autónomo, de cuidado humano, de cuidado familiar y de autoconsumo, así como la transformación integral de sus condiciones.
- 6.3. Fomentar la asociatividad como base para mejorar las condiciones de trabajo, así como para crear nuevos empleos.
- 6.4. Promover el pago de remuneraciones justas sin discriminación alguna, propendiendo a la reducción de la brecha entre el costo de la canasta básica y el salario básico.
- 6.5. Impulsar actividades económicas que conserven empleos y fomenten la generación de nuevas plazas, así como la disminución progresiva del subempleo y desempleo.
- 6.6. Promover condiciones y entornos de trabajo seguro, saludable, incluyente, no discriminatorio y ambientalmente amigable.
- 6.7. Impulsar procesos de capacitación y formación para el trabajo. (Consejo Nacional de Planificación , 2009)

Considerando lo expuesto se cuenta con amplio marco legal para fundamento de la presente investigación.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

##### 3.1.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN:

- **De campo:** Se tomó contacto directo con la realidad que se pretende investigar en esta tesina, asistiendo a las diversas pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo.
- **Bibliográfica:** Considerando toda la información expresada en medios escritos como: periódicos, revistas, artículos, así como el internet que es una fuente tecnológica de mucha validez e importancia, sin olvidar cualquier tipo de documental expreso en diversos medios de comunicación.

##### 3.1.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN:

- **Descriptiva:** Describiendo el desarrollo de las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo, y como éstas se ven influenciadas a través del uso de las TIC's en sus actividades.
- **Exploratoria:** Explorando el efecto – causa de utilizar las TIC's en las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo a fin de conocer la incidencia positiva en cuanto al servicio que éstas entregan.
- **Propositiva:** Al desear presentar una propuesta con alternativas de crecimiento y fortalecimiento institucional a través del uso adecuado de las TIC's en las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo.

##### 3.1.3. MÉTODOS

- **Deductivo:** Aspira a demostrar, mediante lógica pura como el uso de las TIC's mejora la calidad del servicio entregado

##### 3.1.4. TÉCNICAS:

- **Entrevista a Jefes de las pequeñas empresas que elaboran productos de Tagua de la ciudad de Portoviejo.**
- **Encuesta al personal que labora las pequeñas empresas que elaboran productos de Tagua en la ciudad de Portoviejo.**

- Encuesta a los clientes de las pequeñas empresas que elaboran productos de Tagua en la ciudad de Portoviejo.

### **3.1.5. INSTRUMENTOS:**

- Guía de entrevista
- Formulario de encuesta

## **3.2. RECURSOS**

### **3.2.1. RECURSOS HUMANOS:**

- Jefes o propietarios de las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo.
- Personal que labora en las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo.
- Clientes de las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo.

### **3.2.2. RECURSOS MATERIALES:**

- Materiales de oficina
- Materiales de computación
- Material bibliográfico
- Materiales y recursos tecnológicos
- Copias - Internet

### **3.2.3. RECURSOS ECONÓMICOS:**

- Gastos de investigación
- Gastos de impresión
- Gastos de copias
- Servicio de internet
- Gastos de sustentación
- Documentación
- Gastos de viáticos (transporte y alimentos)

## **3.3. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

- Fuentes primarias: Alcanzadas directamente en las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo.
- Fuentes secundarias: A través de la información bibliográfica e internet.

### 3.3.1. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

- **Gráficos:** Con la utilización de tablas estadísticas como: barras, pasteles, pictogramas.
- **Análisis:** Formado a través del procesamiento, tabulación y análisis de datos.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1. POBLACIÓN

- Jefes de las pequeñas empresas que elaboran productos de Tagua de la ciudad de Portoviejo.
- Personal que labora las pequeñas empresas que elaboran productos de Tagua en la ciudad de Portoviejo.
- Clientes de las pequeñas empresas que elaboran productos de Tagua en la ciudad de Portoviejo.

#### 3.4.2. MUESTRA

La muestra es un subgrupo de la población, por lo tanto puede definirse como una parte representativa de la población. Para obtener la muestra, se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2(N)(P)(Q)}{(E)^2(N - 1) + (Z)^2(P)(Q)}$$

**En donde:**

n= tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 95% = 1.96

P= Probabilidad de Ocurrencia 50% = 0.5

Q= Probabilidad de no Concurrencia 50%= 0.5

N= Población = 261

E= nivel de insignificancia 5%= 0.05

#### 3.4.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA

#### **MUESTRA PARA PROPIETARIOS O JEFES DE MIPYMES QUE ELBORAN OBJETOS DE TAGUA**

Se entrevistará al 100% de los propietarios o administradores de las MIPYMES que elaboran objetos de tagua, en la ciudad de Portoviejo que se estima son cerca de 42 negocios establecidos, según estudios

determinados por las Universidades de Manabí y por reportajes realizados a través de medios de comunicación locales.

### **MUESTRA PARA EMPLEADOS DE MIPYMES**

Para la obtención de la muestra de los empleados de pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo, se consideró un número aproximado de 4 empleados por cada una de las 261 empresas existentes en la zona urbana 2 de la ciudad, es decir un total de 1044.

$$n = \frac{(1,96)^2(1.044)(0,50)(0,50)}{(0,05)^2(1.044 - 1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(1.044)(0,50)(0,50)}{(0,0025)(1.043) + (3,8416)(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{1.002,6576}{2,6075 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1.002,6576}{3,5679}$$

$$n = 281,0217 \cong 281$$

### **MUESTRA PARA LOS CLIENTES DE LAS MIPYMES DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO**

Para la muestra de clientes se considerará una población de 8.000 habitantes de la ciudad de Portoviejo, ya que todos ellos en un momento pasan a ser clientes de estas pequeñas empresas.

$$n = \frac{(1,96)^2(8.000)(0,50)(0,50)}{(0,05)^2(8.000 - 1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(8.000)(0,50)(0,50)}{(0,0025)(7.999) + (3,8416)(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{7.683,20}{19,9975 + 0,9604}$$

$$n = \frac{7.683,20}{20,9579}$$

$$n = 366,6016 \cong 367$$

## CAPÍTULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### 4.1. ENTREVISTA A JEFES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

**Entrevista realizada a:**

**Empresa:** PRODUCONSTRU S.A.

**Nombre:** Alba Azucena Gonzales Villacreses

**Cargo:** Gerente General

##### **1. ¿Con que TIC's y en qué cantidad cuenta la empresa que dirige?**

Las TIC's mencionadas se refieren al uso de ciertas tecnologías como el celular e información por internet, siendo mínimos la cantidad de jefes o administradores de las pequeñas empresas del sector que registra programas, promoción por internet y demás herramientas informáticas.

##### **2. ¿Qué tipos de software utiliza en su empresa y en qué cantidad lo utilizan?**

Los jefes mencionan que utilizan programas básicos para redacción y cálculos como Word y Excel principalmente, algunos mencionan que utilizan software libre, pero ninguno registra programas avanzados o específicos que utilicen para el desarrollo de su actividad.

##### **3. ¿Qué tipo de hardware y en qué cantidad utilizan en su empresa?**

Mencionan que los equipos que cuentan son computadoras fijas en su gran mayoría, pocas con computadores portátiles, no existen herramientas como tabletas u otro tipo de equipos. La gran mayoría tiene acceso a internet con distintos proveedores.

##### **4. ¿Qué servidores y redes y en qué cantidad utilizan en su empresa?**

Ninguna manifiesta contar con servidores o redes, debido a la inversión que implicaría los mismos, y por el poco aprovechamiento que consideran les darían a dichos equipos

**5. ¿Qué medios de telecomunicación y en qué cantidad utilizan su empresa?**

Los medios de telecomunicación empleados son la telefonía móvil y en menor cantidad los correos electrónicos.

**6. Como jefe de una empresa ¿Se ha adaptado al uso de las TIC's en sus actividades, y en qué cantidad?**

La mayoría manifiesta que les ha tocado adaptarse a los equipos por los avances y necesidad, sin embargo consideran que conocen muy poco del tema y por ello emplean en poca cantidad las TIC's en sus negocios.

**7. ¿Cree usted que los empleados de la empresa de la cual es jefe se han adaptado al uso de las TIC's, y en qué cantidad?**

Los jefes consideran que sus empleados se adaptan mejor a la tecnología en relación a ellos, más aun cuando la mayoría de los empleados son jóvenes, debido a la formación y experiencias que han mantenido sus empleados con las nuevas tecnologías, de ahí que informan que lo que conocen de tecnología en muchos de los casos es por conocimiento de sus empleados.

**8. ¿Cree Ud. que el uso de las TIC's en la empresa de la cual es jefe tiene una alta incidencia en referencia a su crecimiento y/o mejora de sus servicios?**

Muchos consideran que de acuerdo a lo que ven y escuchan si habría una alta incidencia, pero que no entienden como les puede ayudar la tecnología a mejorar y desarrollar sus negocios, y en donde y como deben ser empleadas las mismas para lograr ese propósito.

## 4.2. ANALISIS DE ENCUESTA AL PERSONAL QUE LABORA EN MIPYMES QUE ELABORAN OBJETOS DE TAGUA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

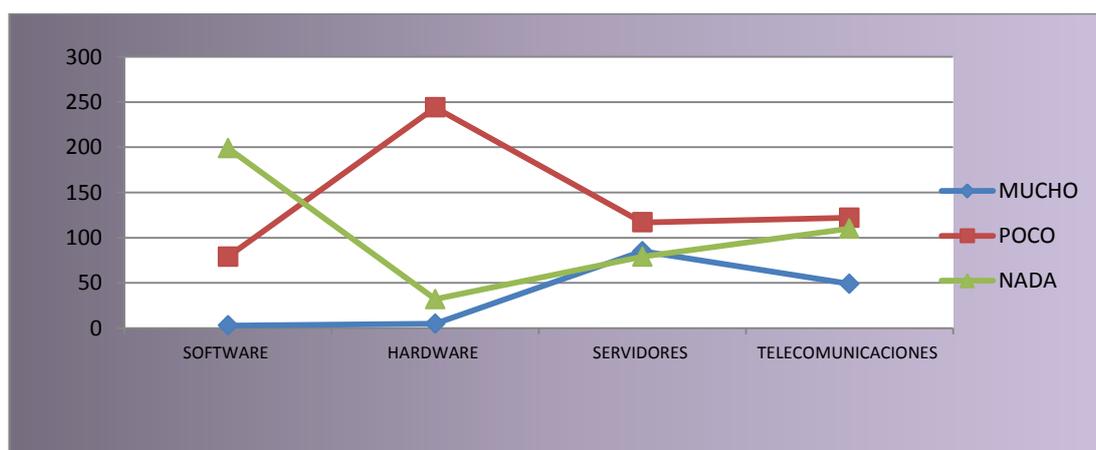
1.- ¿Con qué TIC'S y en qué cantidad cuenta la empresa en la cual labora?

**CUADRO 1.**  
**¿CON QUE TIC'S Y EN QUE CANTIDAD CUENTA LA EMPRESA?**

TIC'S	MUCHO	POCO	NADA
SOFTWARE (programas)	3	79	199
HARDWARE (pc, laptop, agendas electrónicas)	5	244	32
SERVIDORES (internet, celular, correo electrónico)	85	117	79
TELECOMUNICACIONES (teléfono, fax, radio, tv.)	49	122	110

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 2.**  
**¿CON QUE TIC'S Y EN QUE CANTIDAD CUENTA LA EMPRESA?**



ELABORADO: AUTOR

Como se puede apreciar los empleados en su gran mayoría manifiesta que es limitado el acceso de las empresas donde laboran a las tecnologías de la información y comunicación, siendo importante mencionar que el uso del internet y la telefonía móvil es la tecnología de uso frecuente de dichas empresa, sin ser aprovechadas las mismas para a comercialización y ventas, y mucho menos otro tipo de tecnología existente. De ahí la desventaja de este sector con respecto a otros sectorices económicos e inclusive con otro competidores de otras regiones del país y de otros países.

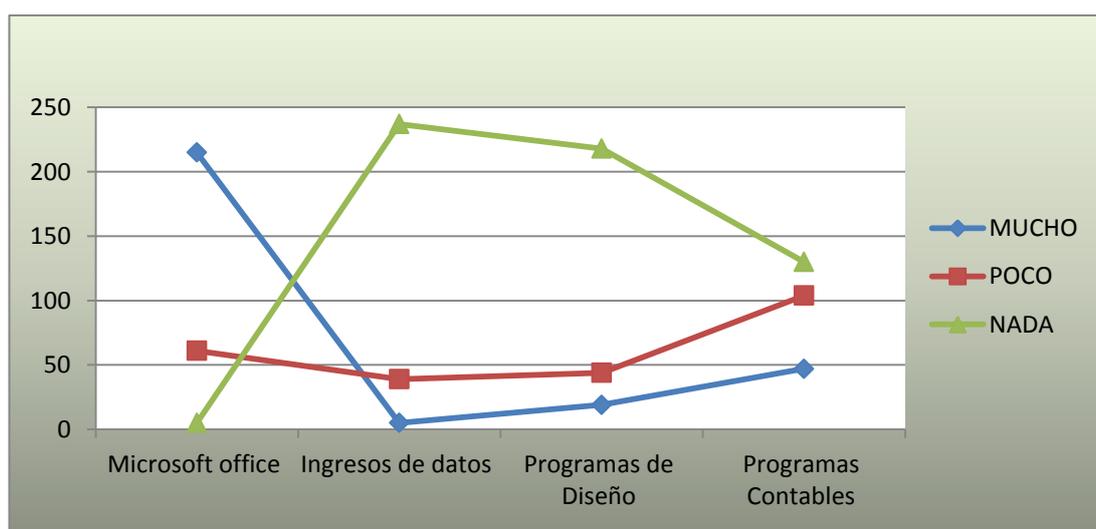
2-. ¿Qué tipos de software utiliza la empresa en la cual labora?

**CUADRO 2.**  
**¿QUÉ TIPOS DE SOFTWARE UTILIZA LA EMPRESA EN LA CUAL LABORA?**

TIC´S	MUCHO	POCO	NADA
Microsoft office (Word, Excel, Power Point)	215	61	5
Ingresos de datos (Project, Access)	5	39	237
Programas de Diseño (Diseño Gráfico, Photoshop)	19	44	218
Programas Contables	47	104	130

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 3.**  
**¿QUÉ TIPOS DE SOFTWARE UTILIZA LA EMPRESA EN LA CUAL LABORA?**



ELABORADO: AUTOR

Se observa que las herramientas básicas de programación como Microsoft Windows en documentos de texto y hoja de cálculo son empleadas y conocidas, así como herramientas contables para llevar las finanzas de las empresas; sin embargo otro tipo de programas o aplicativos informáticos no son conocidos por parte del sector, generando ello pérdida de competitividad por parte del sector y a la vez limita su capacidad de desarrollo sustentable en el tiempo.

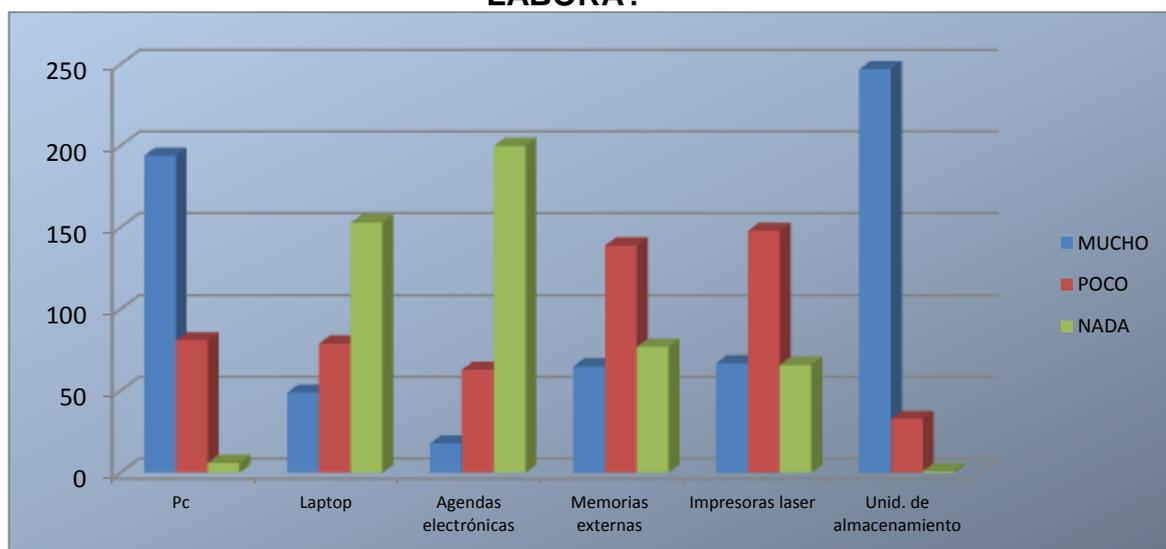
**3.- ¿Qué tipo de hardware y en qué cantidad utilizan la empresa en la cual labora?**

**CUADRO 3.  
¿QUÉ TIPOS DE HARDWARE UTILIZA LA EMPRESA EN LA CUAL  
LABORA?**

TIC'S	MUCHO	POCO	NADA
Pc	194	81	6
Laptop	49	79	153
Agendas electrónicas	18	63	200
Memorias externas	65	139	77
Impresoras laser	67	148	66
Unidades de almacenamiento (flash)	247	33	1

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 4.  
¿QUÉ TIPOS DE HARDWARE UTILIZA LA EMPRESA EN LA CUAL  
LABORA?**



ELABORADO: AUTOR

Los resultados obtenidos muestran que en inversiones de equipos de alta tecnologías las empresas familiares de tagua, no logran alcanzar inversiones significativas, debido a las complicaciones de recursos que poseen para generar dichos tipos de inversiones, adicionalmente no han determinado el real beneficio de contar con equipos de tecnología, debido a que consideran que el giro de su negocio no requiere extrema inversión ni sofisticación.

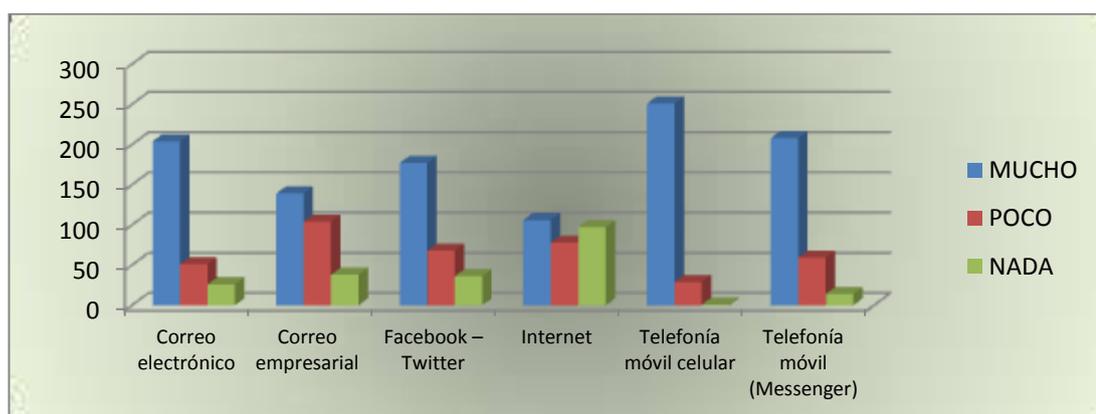
**4.- ¿Qué servidores y redes y en qué cantidad utiliza la empresa en la cual labora?**

**CUADRO 4.  
¿QUÉ SERVIDORES Y REDES Y EN QUE CANTIDAD UTILIZA LA  
EMPRESA EN LA CUAL LABORA?**

TIC'S	MUCHO	POCO	NADA
Correo electrónico (Hotmail, yahoo, gmail)	204	51	26
Correo empresarial	139	104	38
Facebook – Twitter	177	68	36
Internet	106	78	97
Telefonía móvil celular	251	29	1
Telefonía móvil (Messenger)	208	59	14

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 5.  
¿QUÉ SERVIDORES Y REDES Y EN QUE CANTIDAD UTILIZA LA  
EMPRESA EN LA CUAL LABORA?**



ELABORADO: AUTOR

El uso de internet y páginas con redes sociales son conocidas y utilizadas por las personas que laboran en el sector, en donde se aprecia que las redes sociales por medio de internet y telefonía móvil es empleado por los mismos en un gran porcentaje; sin embargo dichas herramientas son utilizadas como equipo de entretenimiento o social, no generándose valor para las empresas por el acceso a dichas tecnologías, es decir que para aspectos empresariales las redes y equipos no son empleados ni explotados, en gran medida por el desconocimiento por parte de los usuarios de estas redes y equipos sobre cómo generar por medio del internet publicidad apropiada con imágenes y mensajes claros y precisos; es decir la falta de preparación en tecnología limita el uso de la mismas como herramienta de información empresarial.

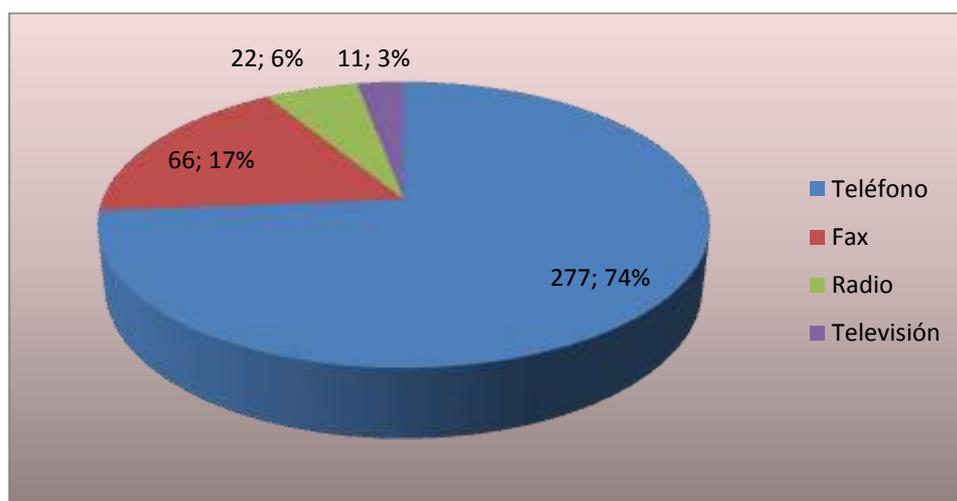
5.- ¿Qué medio de comunicación y en qué cantidad utiliza la empresa en la cual labora?

**CUADRO 5.**  
**¿QUÉ MEDIO DE COMUNICACION Y EN QUE CANTIDAD UTILIZA LA EMPRESA EN LA CUAL LABORA?**

TIC'S	MUCHO	POCO	NADA
Teléfono	277	4	0
Fax	66	33	182
Radio	22	36	223
Televisión	11	31	239

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 6.**  
**¿QUÉ MEDIO DE COMUNICACION Y EN QUE CANTIDAD UTILIZA LA EMPRESA EN LA CUAL LABORA?**



ELABORADO: AUTOR

Los medios de telecomunicación empleados son aquellos que su tecnología lleva años sin alteración y cuyo costo no es significativo para el sector, sin embargo la radio, la televisión, revistas y otros medios no están siendo empleados por el alto costo que implica las campañas en medio para las empresas familiares, lo que se ha logrado por parte de las MIPYMES son reportajes o notas en periódicos y televisión, de ahí que muchos de los empleados consideran que la tecnología actual del internet por medio de las redes pueden masificar la publicidad que hasta ahora no han podido explotar.

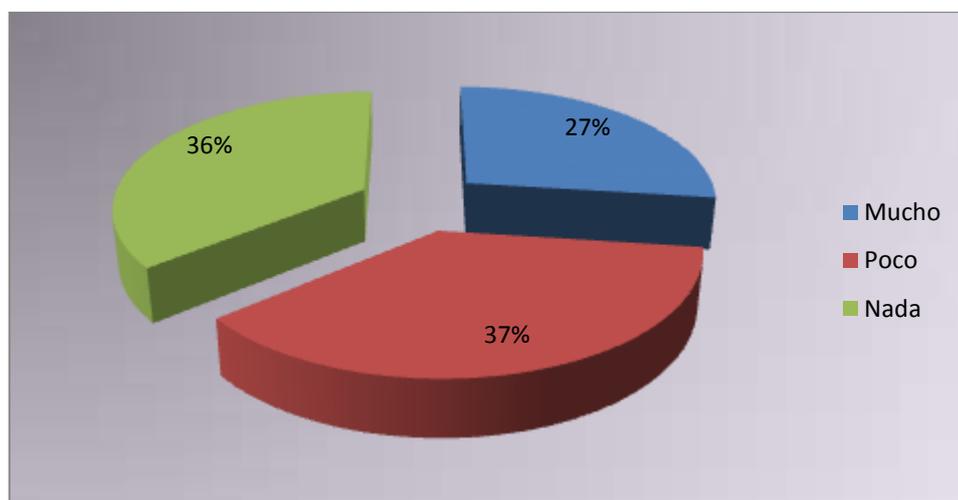
6.- ¿Cuánto invierten los jefes o propietarios de la empresa para la cual labora, en adquisiciones de TIC'S?

**CUADRO 6.**  
**¿CUÁNTO INVIERTEN LOS JEFES O PROPIETARIOS DE LA EMPRESA PARA LA CUAL LABORA, EN ADQUISICIONES DE TIC'S?**

Mucho	76
Poco	104
Nada	101
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 7.**  
**¿CUANTO INVIERTEN LOS JEFES O PROPIETARIOS DE LA EMPRESA PARA LA CUAL LABORA, EN ADQUISICIONES DE TIC'S?**



ELABORADO: AUTOR

La adquisición de TIC's por parte de la MIPYMES del sector de la tagua se aprecia baja en relación a otros sectores, lo cual genera limitaciones en el desarrollo del sector, pero sobre todo no permite mejorar la comunicación de las empresas con el mercado potencial de las mismas, añadiéndose que la limitaciones de inversiones también no permiten elevar la productividad, eficiencia y eficacia de las personas que laboran y por ende de las propias empresas.

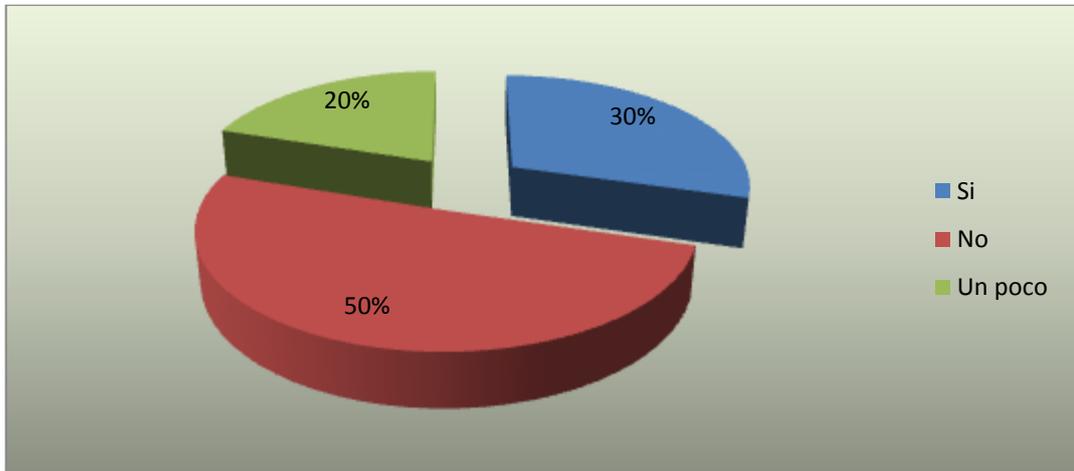
7.- Como empleado de una empresa ¿se han adaptado al uso de las TIC'S que ésta tiene?

**CUADRO 7.**  
**¿COMO EMPLEADO DE UNA EMPRESA SE HAN ADAPTADO EL USO DE LAS TIC'S QUE ESTA TIENE?**

Si	83
No	142
Un poco	56
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 8.**  
**¿COMO EMPLEADO DE UNA EMPRESA SE HAN ADAPTADO EL USO DE LAS TIC'S QUE ESTA TIENE?**



ELABORADO: AUTOR

Esta pregunta permite ratificar que los empleados confirman que las empresas del sector no están preparadas para el uso de la tecnología, lo cual perjudica la calidad del servicio del sector y limita su desarrollo en el tiempo; no existiendo centros de formación que hayan ejecutado acciones puntuales para mejorar el conocimiento del sector en el uso de las TIC's. Siendo vital para estas empresas que en el corto plazo se hagan capacitaciones que permitan conocer y explotar la tecnología existentes por parte de las mismas.

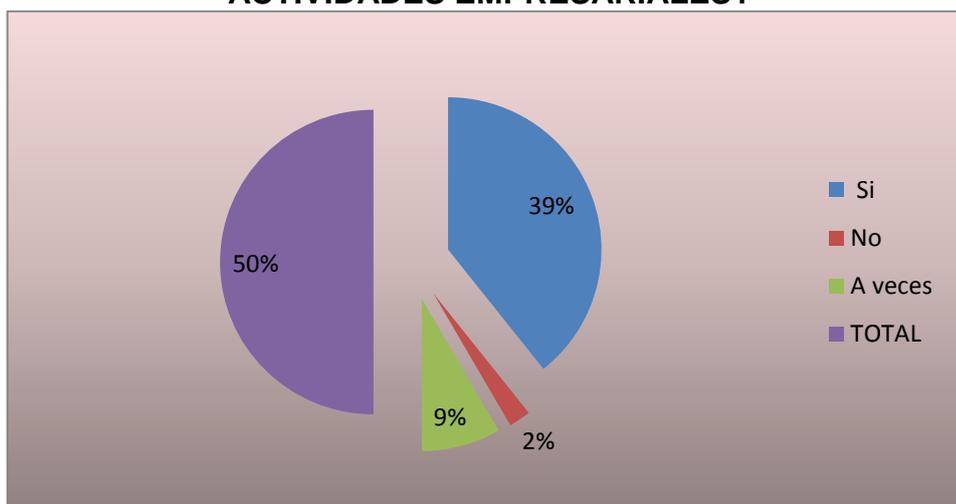
8.- ¿Cree Ud. que el uso de las TIC'S tiene alta incidencia en referencia al crecimiento y mejora de las actividades empresariales?

**CUADRO 8.**  
**¿CREE USTED QUE EL USO DE LA TIC'S TIENE ALTA INCIDENCIA EN REFERENCIA AL CRECIMIENTO Y MEJORA DE LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES?**

Si	221
No	13
A veces	47
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 9.**  
**¿CREE USTED QUE EL USO DE LA TIC'S TIENE ALTA INCIDENCIA EN REFERENCIA AL CRECIMIENTO Y MEJORA DE LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES?**



ELABORADO: AUTOR

Los empleados de las empresas que laboran con artículos de tagua manifiestan que el uso de la tecnología de la información y comunicación tiene y podría tener una alta incidencia en el desarrollo de las empresas del sector; no empleados puede afectar el desarrollo y sostenibilidad del sector en el tiempo, de ahí la importancia de hacer que la tecnología sea amigable para las empresas como medida que permita el mejoramiento del sector de la tagua y de las demás empresas artesanales del país.

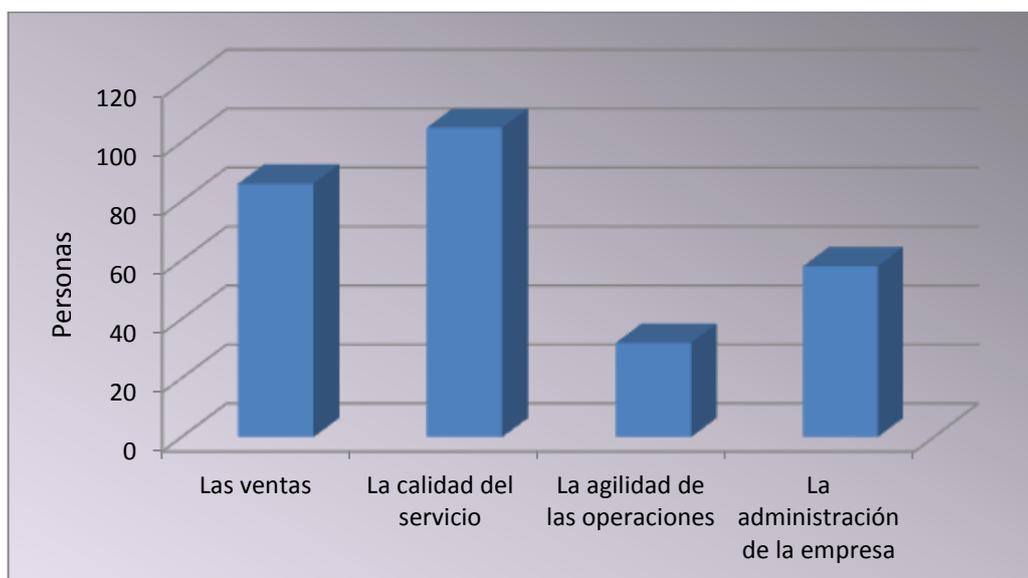
9.- ¿Qué aspectos considera usted se han mejorado en la empresa que labora, con el uso de las TIC'S?

**CUADRO 9.**  
**¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA USTED SE HAN MEJORADO EN LA EMPRESA QUE LABORA, CON EL USO DE LAS TIC'S?**

Las ventas	86
La calidad del servicio	105
La agilidad de las operaciones	32
La administración de la empresa	58
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 10.**  
**¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA USTED SE HAN MEJORADO EN LA EMPRESA QUE LABORA, CON EL USO DE LAS TIC'S?**



ELABORADO: AUTOR

Las respuestas muestran e indican que las ventas y la calidad de servicio son percibidos por los empleados del sector como las variables que se benefician por el uso de la tecnología, variables que son estratégicas y vitales para el desarrollo y crecimiento del sector: Siendo importante mencionar que por falta de conocimiento los empleados no aprecian otras áreas o ventajas que puede dar las TIC's a las empresas.

#### 4.3. ENCUESTA A CLIENTES DE MIPYMES QUE ELABORAN OBJETOS DE TAGUA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

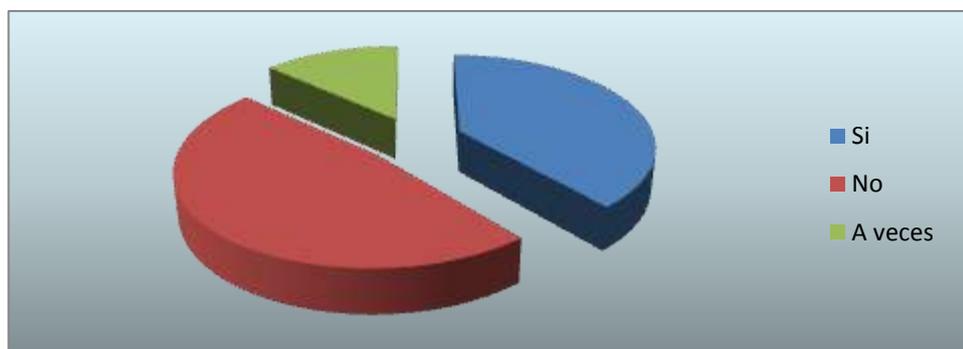
1.- Las pequeñas empresas que elaboran objetos de tagua de la ciudad de Portoviejo de las cuales es cliente, ¿hacen uso de las TIC'S en sus actividades?

**CUADRO 10.**  
**LAS PEQUEÑAS EMPRESAS QUE ELABORAN OBJETOS DE TAGUA DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO DE LAS CUALES ES CLIENTE, ¿HACEN USO DE LAS TIC'S?**

Si	38
No	47
A veces	13
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 11.**  
**LAS PEQUEÑAS EMPRESAS QUE ELABORAN OBJETOS DE TAGUA DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO DE LAS CUALES SUS CLIENTE, ¿HACEN USO DE LAS TIC'S?**



ELABORADO: AUTOR

Se observa que es limitado el número de empresas que son percibidas como generadoras o que usan TIC's, en muchos de los casos se estiman que por el uso del celular y acceso de internet hay un uso o aparente uso de las TIC's. Sin embargo es muy bajo el uso efectivo, lo cual confirma el limitado uso como herramienta por parte de las pequeñas empresas.

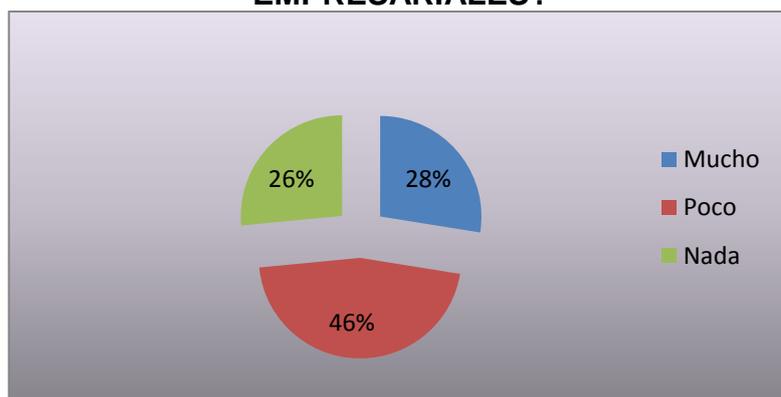
2.- Según su criterio, ¿qué tanto las pequeñas empresas se están adaptando al uso de las TIC's en sus actividades empresariales?

**CUADRO 11.**  
**SEGÚN SU CRITERIO ¿QUÉ TANTO LAS PEQUEÑAS EMPRESAS SE ESTAN ADAPTANDO AL USO DE LAS TIC'S EN SUS ACTIVIDADES EMPRESARIALES?**

Mucho	27
Poco	45
Nada	26
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 12.**  
**SEGÚN SU CRITERIO ¿QUÉ TANTO LAS PEQUEÑAS EMPRESAS SE ESTAN ADAPTANDO AL USO DE LAS TIC'S EN SUS ACTIVIDADES EMPRESARIALES?**



ELABORADO: AUTOR

De acuerdo a lo señalado por los clientes de las MIPYMES conformado por empresas que elaboran objetos de tagua, es en promedio bajo el uso de las TIC's por parte de las mismas, en donde no observan que se estén adaptando a las mismas en sus actividades cotidianas. Siendo esto un limitante o debilidad del sector que se acentúa en la presente investigación.

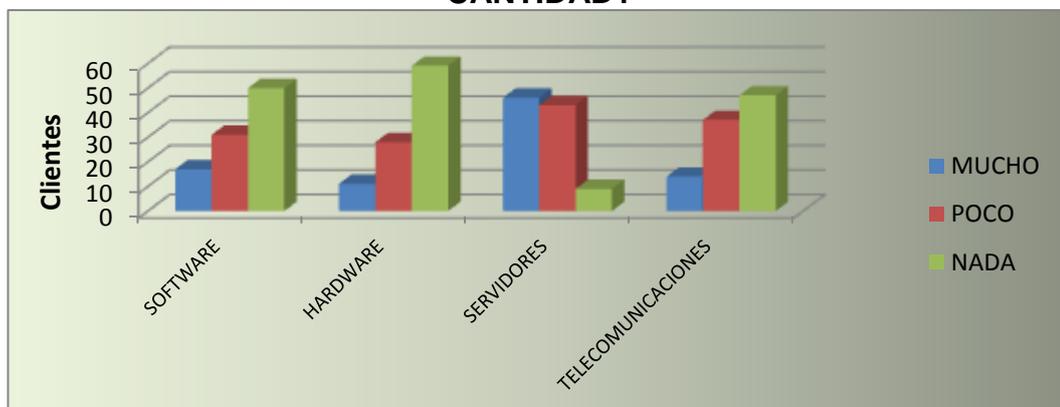
3.- Según su opinión ¿cuáles son las TIC'S que más usan las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo y en qué cantidad?

**CUADRO 12.**  
**SEGÚN SU OPINION ¿CUÁLES SON LAS TIC'S QUE MAS USAN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO Y EN QUE CANTIDAD?**

TIC'S	MUCHO	POCO	NADA
SOFTWARE (programas)	17	31	50
HARDWARE (pc, laptop, agendas electrónicas)	11	28	59
SERVIDORES (internet, celular, correo electrónico)	46	43	9
TELECOMUNICACIONES (teléfono, fax, radio, tv.)	14	37	47

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 13.**  
**SEGÚN SU OPINION ¿CUALES SON LAS TIC'S QUE MAS USAN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO Y EN QUE CANTIDAD?**



ELABORADO: AUTOR

Los clientes confirman que en software y hardware es mínima la inversión por parte de las pequeñas empresas que elaboran objetos de tagua, lo cual se hace notorio por parte de los usuarios, no así el uso de celular o mensajes de textos de las diferentes redes, las mismas que sin embargo no son bien empleadas o explotadas por la MIPYMES, de ahí el limitante en el uso y desarrollo tecnológico del sector.

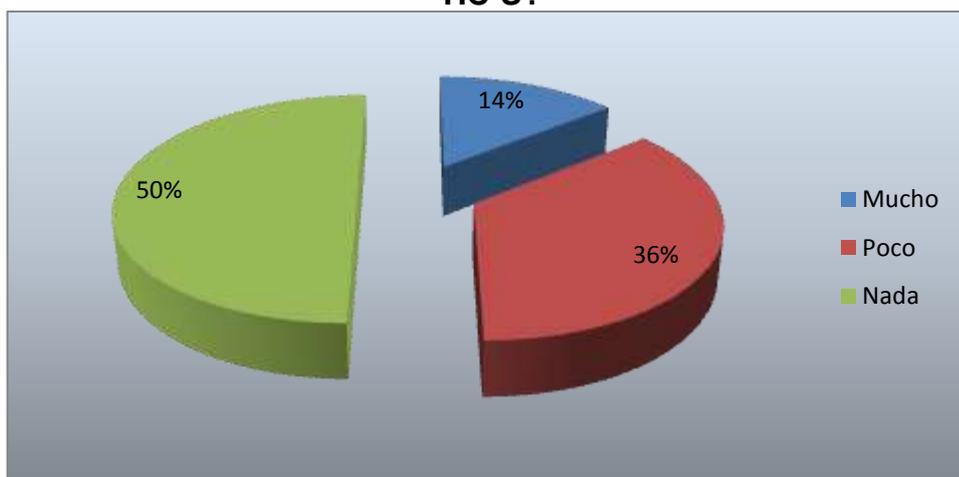
4.- ¿En qué cantidad cree usted que los jefes o propietarios de la empresa hacen adquisiciones de TIC'S?

**CUADRO 13.**  
**¿EN QUÉ CANTIDAD CREE USTED QUE LOS JEFES O PROPIETARIOS DE LAS EMPRESAS HACEN ADQUISICIONES DE TIC'S?**

Mucho	14
Poco	35
Nada	49
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 14.**  
**¿EN QUÉ CANTIDAD CREE USTED QUE LOS JEFES O PROPIETARIOS DE LAS EMPRESAS HACEN ADQUISICIONES DE TIC'S?**



ELABORADO: AUTOR

De igual manera los clientes o usuarios del sector estiman que en gran porcentaje es mínima la inversión de los propietarios en tecnología de la información, limitando esto el proceso de comunicación de dicho sector con los consumidores, generando ventas por debajo al verdadero potencial que pueden alcanzar este grupos de MIPYMES, así como el poco mejoramiento continuo en las operaciones y decisiones administrativas oportunas para el desarrollo sustentable de las mismas.

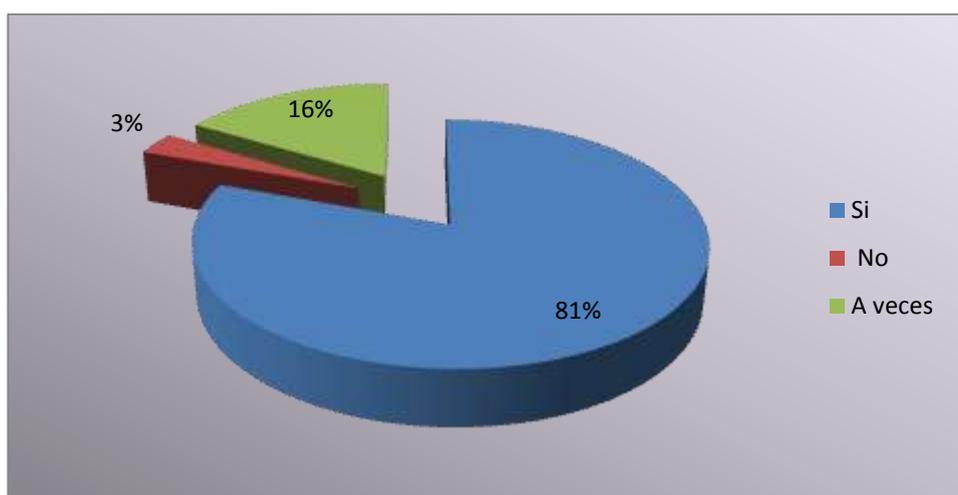
5.- ¿Cree Ud. que el uso de las TIC'S tiene alta incidencia en el crecimiento y mejora de las actividades empresariales?

**CUADRO 14.**  
**¿CREE USTED QUE EL USO DE LAS TIC'S TIENE ALTA INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO Y MEJORA DE LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES?**

Si	79
No	3
A veces	16
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 15.**  
**¿CREE USTED QUE EL USO DE LAS TIC'S TIENE ALTA INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO Y MEJORA DE LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES?**



ELABORADO: AUTOR

Los clientes del sector manifiestan que el uso de las TIC's es un factor clave de éxito para el desarrollo y crecimiento de las MIPYMES, de ahí la importancia estratégica para el sector de adaptarse a este ritmo de innovación tecnológica, como herramienta que permita adaptarse a las empresas a los cambios acelerados en la cultura de sus clientes. Siendo el desconocimiento un gran limitante, lo cual puede en el tiempo generar pérdidas o reducciones de dichas empresas, y en muchos de los casos la absorción de las mismas por empresas grandes.

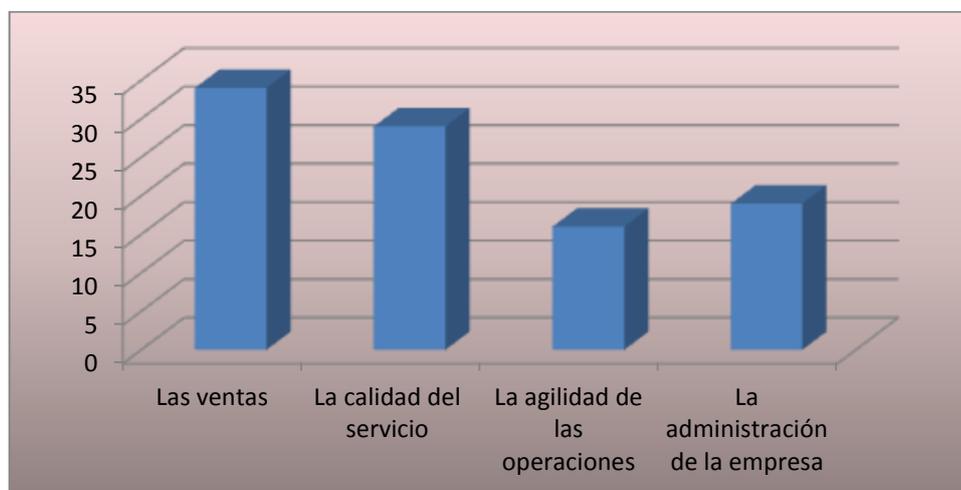
6.- ¿Qué aspectos considera usted que se ha mejorado en las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo, con el uso de las TIC'S?

**CUADRO 15.**  
**¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA USTED QUE SE HA MEJORADO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, CON EL USO DE LAS TIC'S?**

Las ventas	34
La calidad del servicio	29
La agilidad de las operaciones	16
La administración de la empresa	19
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 16.**  
**¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA USTED QUE SE HA MEJORADO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, CON EL USO DE LAS TIC'S?**



ELABORADO: AUTOR

Lo señalado por los clientes confirma que muchos de ellos han realizado adquisiciones en los pequeños negocios familiares de tagua por la información obtenida en diferentes medios, sin embargo estiman que hay muchos clientes que no conocen el potencial de los productos y la variedad de los mismos: De igual manera se observa que la calidad del servicio y la administración ha mejorado por el acceso a información por parte de las mismas, sin embargo el ritmo de cambio del sector no es acorde al cambio acelerado que se observa en la cultura de compra de los consumidores de cualquier tipo de producto.

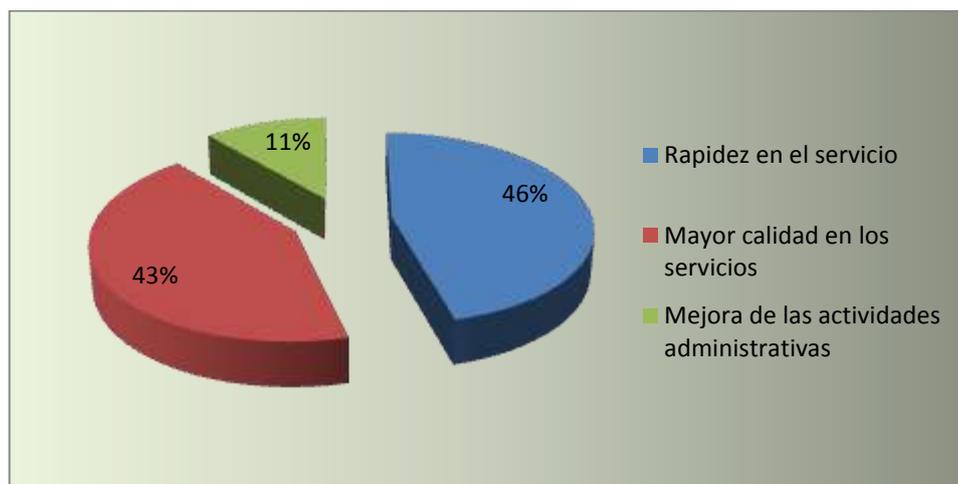
7.- Como cliente de las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo, ¿Qué ventajas a recibido con la implantación y uso de las TIC'S en las empresas?

**CUADRO 16.**  
**COMO CLIENTE DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, ¿QUÉ VENTAJAS A RECIBIDO CON LA IMPLATACION Y USO DE LAS TIC'S EN LAS EMPRESAS?**

Rapidez en el servicio	45
Mayor calidad en los servicios	42
Mejora de las actividades administrativas	11
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 17.**  
**COMO CLIENTE DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, ¿QUÉ VENTAJAS A RECIBIDO CON LA IMPLATACION Y USO DE LAS TIC'S EN LAS EMPRESAS?**



ELABORADO: AUTOR

Las TIC's empleadas por las MYPIMES han permitido que las empresa que laboran objetos de tagua hayan generado en sus clientes rapidez en el servicio y mejora de la calidad de los procesos operativos, lo cual permite cubrir parcialmente las expectativas de los clientes y a la vez coadyuva a la satisfacción de las necesidades de os mismos.

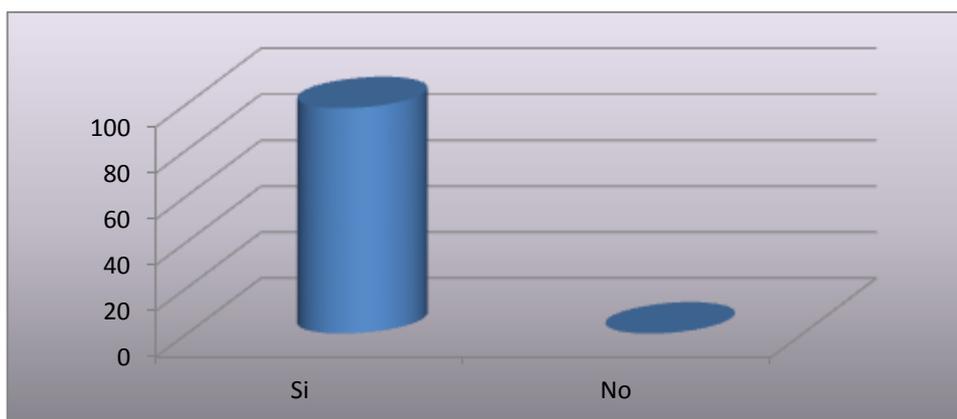
8.- ¿Considera usted que las pequeñas empresas deben capacitar a sus empleados para que hagan uso constante y adecuado de las TIC'S en sus actividades comerciales y/o empresariales?

**CUADRO 17.**  
**¿CONSIDERA USTED QUE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEBEN CAPACITAR A SUS EMPLEADOS PARA QUE HAGAN USO CONSTANTE Y ADECUADO DE LAS TIC'S EN SUS ACTIVIDADES COMERCIALES Y/O EMPRESARIALES?**

Si	98
No	0
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

ELABORADO: AUTOR

**GRÁFICO 18.**  
**¿CONSIDERA USTED QUE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEBEN CAPACITAR A SUS EMPLEADOS PARA QUE HAGAN USO CONSTANTE Y ADECUADO DE LAS TIC'S EN SUS ACTIVIDADES COMERCIALES Y/O EMPRESARIALES?**



ELABORADO: AUTOR

Esta pregunta es consistente con el proceso de investigación durante el presente estudio, en donde los clientes confirman la tendencia mostrada en las encuestas y entrevistas, sobre la necesidad de capacitar a todos las MIPYMES del sector que labora artesanalmente objetos de tagua en la ciudad de Portoviejo, debido al limitado conocimiento sobre la tecnologías actuales y sobre todo por lo altamente competitivo que es el sector empresarial en estos tiempos

## CAPÍTULO V

### 5.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

Se debe determinar las necesidades del sector de empresas familiares de la tagua, por medio de la visita a los negocios, estableciendo el uso real y efectivo de la tecnología por parte de los mismos. Analizándose por medio de entrevistas y encuestas el verdadero conocimiento sobre la TIC's y sociabilizando el potencial que tienen las empresas de la tagua si emplean correctamente la tecnología existente.

Es importante para dicho sector y por la experiencia dadas en otros proyectos, explicar el alcance de la presente propuesta, comprometiéndolo a propietarios, administradores y empleados a asistir a las capacitaciones que se darán, debido al beneficio a nivel de negocio y personal que tendrían todos si logran receptar la transferencia de tecnología que se busca, siendo necesario luego de la culminación de las capacitación las visitas para analizar el real uso y aplicación de las herramientas enseñadas.

Parte del requerimiento esta en establecer los centros de capacitación y formación que tengan las competencias y cobertura para brindar las capacitaciones a dicho sector, así como la obtención de los recursos para dar la formación al sector de las microempresas familiares. Para lo cual en lo que respecta a los fondos, una opción puede ser el empleo de los fondos provenientes de la SETEC, lo que implicaría la participación activa de las juntas parroquiales y del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo, para la elaboración y presentación del proyecto al SETEC y a la vez para garantizar la contra parte de recursos requeridos en este tipo de proyectos.

Siendo un factor favorable para los fondos del SETEC que existe fundaciones y centros acreditados en la ciudad y la provincia que tienen experiencia en el manejo de proyectos con el SETEC, y que a la vez puede en convenio con el Municipio ser los centros de formación para la ejecución de los distintos eventos que se programen de acuerdo a la normativa y requerimiento que el SETEC exige en los programas que participa.

Así mismo, existe la posibilidad que las Universidades existentes en la provincia de Manabí deseen dentro de sus proyecto de vinculación con la comunidad, desarrollar programas de capacitación en estas líneas, dando seguimiento y asistencia técnica a las empresas familiares del sector y a la vez cumpliendo con los indicadores de evaluación que el SENESCYT y el CEAACES exigen a los centros de educación superior.

En la ciudad de Portoviejo existe dos universidades una pública y la otra privada, que ofertan dentro sus programas las carreras de informática y sistemas, lo cual garantiza la existencia del elemento humano técnico necesario y calificado para brindar las asistencia técnica y la capacitación al sector de la empresas familiares que elaboran tagua. Es necesario mencionar que dichos centros de educación superior en la actualidad mantienen programas de asistencia técnica a diferentes sectores de la ciudad y la provincia, en donde brindan asisten técnica y capacitación en herramientas y tecnologías requeridas por dichos grupos de interés.

Se puede determinar por lo expuesto que hay centros de formación capacitados para brindar la formación al sector de la tagua en lo referente al uso de TIC's, existiendo la posibilidad que el costo de la inversión pueda ser asumido por el SETEC y el GAD de Portoviejo, o por los centros de educación superior como proyectos de vinculación con la comunidad.

El programa de capacitación consiste en dar tres cursos de TIC's a las microempresas familiares de elaboración de objetos de tagua, formándose cinco grupos de capacitación, es decir un total de quince eventos tres para cada grupo; en donde se enseñara como primer tema "La introducción a la tecnología y usos del internet para el comercio", como segundo tema "Cómo las nuevas tecnologías optimizan los procesos de comercialización de productos y servicios a nivel mundial" y como tercer y último tema "El empleo de otras tecnologías de comunicación"; permitiendo estos tres eventos elevar las competencias de sus participantes. Cada evento se programa para un tiempo de ocho horas, es decir que en total cada grupo recibirá 24 horas de capacitación más 4 horas de evaluación, con el fin de comprobar que los conocimientos impartidos hayan sido asimilados correctamente por los asistentes.

Para una mejor comprensión se detalla el siguiente cuadro explicativo:

<b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE TIC'S POR CADA GRUPO</b>					
<b>ITEM</b>	<b>TEMARIO</b>	<b>CUPOS</b>	<b>HORAS DIARIAS</b>	<b>DÍAS DE CAPACITACIÓN</b>	<b>TOTAL HORAS</b>
1	La introducción a la tecnología y usos del internet para el comercio.	20	8	1	8
2	Cómo las nuevas tecnologías optimizan los procesos de comercialización de productos y servicios a nivel mundial.	20	8	1	8
3	El empleo de otras tecnologías de comunicación.	20	8	1	8
4	Evaluación	20	4	1	4
<b>TOTAL</b>					<b>28</b>

Cada grupo se organizará de 20 personas, por tanto al realizar la misma programación por tres ocasiones con grupos distintos, se estará capacitando a 60 personas del sector productor de tagua.

En lo que respecta a la ejecución de la capacitación es necesario determinar que de acuerdo al centro de formación que den el servicio, el lugar donde se haría las capacitaciones puede ser en las instalaciones del centro de formación o en la casa comunal de las juntas parroquiales donde estén asentadas las empresas familiares que elaboran objetos de tagua, lo cual permite minimizar los costos de inversión del proyecto.

## **5.2. METAS DEL PROYECTO.**

Las metas del proyecto son las siguientes:

- Incrementar la eficiencia y eficacia de las empresas familiares del sector de la tagua.
- Dar nuevas herramientas de administración, control y de operatividad a propietarios, administradores y personal de las empresas familiares que elaboran objetos de tagua.
- Elevar el potencial de mercado que tienen dichas empresas para que generen nuevas oportunidades de negocio a nivel nacional e internacional.

## **5.3. FINALIDAD DE LA PROPUESTA**

Hacer del sector de empresas familiares un grupo de interés que emplee y de buen uso de las TIC's como herramienta de gestión para la elaboración y comercialización de objetos de tagua en la ciudad de Portoviejo.

Así mismo, potencializar las destrezas y habilidades de todas las personas que laboran dentro de las empresas familiares dedicadas a la elaboración de objetos de tagua, mejorando de ésta manera sus competencias para desarrollarse profesionalmente y aumentado sus niveles de competitividad, permitiendo elevar la calidad de vida de los mismos.

Como complemento a la presente propuesta se establecerá una inversión que deberán cubrir directamente los participantes de las capacitaciones, en este caso los artesanos para que adquieran las herramientas necesarias y el programa surta el efecto esperado en cada uno de ellos.

De acuerdo a lo estimado se detalla el siguiente cuadro:

<b>PLAN DE INVERSIÓN</b>		
<b>TIC's</b>	<b>APLICACIÓN</b>	<b>MONTO</b>
Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La introducción a la tecnología y usos del internet para el comercio.</li> <li>-Cómo las nuevas tecnologías optimizan los procesos de comercialización de productos y servicios a nivel mundial.</li> <li>-El empleo de otras tecnologías de comunicación.</li> </ul>	<p style="text-align: right;">\$0,00</p> <p>(Este rubro lo cubrirá el SETEC)</p>
Internet	Plan de Internet, creación y mantenimiento de página web para la respectiva comercialización del producto en línea.	\$250,00
Software	Implementación de un programa contable, específicamente el programa MONICA para control de inventarios, facturación, clientes y proveedores y poder cumplir con los tiempos establecidos para cada negociación.	\$180,00
Ordenador	Dispositivo que será utilizado para el software y el almacenamiento de toda la información referente a la actividad de la empresa.	\$370,00
<b>Total</b>		<b>\$800,00</b>

## CONCLUSIONES

- 1) Las MIPYMES familiares reciben esta denominación por el hecho de que su directorio está conformado por una sola familia o grupos familiares, además de que el gobierno corporativo lo integran los mismos integrantes de la familia, además en la ciudad de Portoviejo, están se encuentran agrupadas en gremios tales como: FEDETAGUA, Fundación Ecuador Tagua, Consorcio Ecuatoriano Tagua, Artesanías Ecológicas de Ecuador, entre otras.
- 2) Los principales problemas de las MIPYMES en el sector fueron:
  - Desconfianza a la Tecnología Emergente, Analfabetismo informático, falta de capacitación, limitación financiera, entre otras.
  - En los últimos años los niveles de ventas han bajado, principalmente por el hecho de no existir un política reguladora de precios lo que ha dado lugar a una competencia desleal y con esto se ha obligado a varias empresas a cerrar sus puertas por no poder cubrir los costos y gastos.
- 3) Los trabajos de elaboración de los objetos en tagua, son llevados a cabo principalmente por artesanos, para lo cual se elaboró una propuesta, sobre la capacitación con tecnología amigable, evaluación y futuro seguimiento de la misma.

## **RECOMENDACIONES**

- 1) Los grupos productores de tagua en la ciudad de Portoviejo deberían recurrir a la Asociatividad para optimizar sus recursos y alcanzar nuevos mercados.
  
- 2) Las MIPYMES deberían tener una actitud de apertura a las nuevas tendencias e informarse de nuevos financiamientos para MIPYMES para que el proceso de elaboración artesanal pueda ser llevado a un nivel mas industrializado.
  
- 3) Implementar la propuesta.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Publica de Noticias de Ecuador y Suramerica. (2011). *Déficit de vivienda en el Ecuador*. ANDES.
- Aguilar, J. (2009). ¿Capacitar en computación o cómputo para educar? *RED No. 53*, 23-25.
- Alvares, M. (2011). *Condiciones de vida y bienestar*. Honduras : NORTE.
- Álvarez Torres, M. G. (2006). *Manual de planeación estratégica*. México: Panorama Editorial.
- American, I. T. (2011). *ITAA*. Estados Unidos.
- Andrade, S. (2009). *Diccionario de Economía*. Honduras: Editorial Andrade.
- Arencibia, M. (2011). *Libro mundo de unos y ceros en la Gerencia Empresarial*. México: Campos Primera Edición.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitucion Política del Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional Constituyente . (2008). *Constitucion Política* . Quito.
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Quito.
- Asociación Americana de las tecnologías de la información. (2011).
- Atelin, P., & Dordoigne, J. (2006). *Redes informáticas: conceptos fundamentales*. Barcelona.
- Berdichewsky, B. (2008). *Antropología Social*. Chile: LOM EDICIONES.
- Burns, N. (2012). *Investigaciones en Enfermería*. Mexico: Aguilar.
- Capel, H. (1997). Los Inmigrantes en la ciudad . *Revista Electronica de Geografía y Ciencias Sociales* , 102.
- Carlock, R. S., & Ward, J. L. (2002). *La planificación estartégica de la familia empresarial*. Barcelona - España: Romanya Valls S.A.
- Carnoy, M. (2005). *"TIC en la educación: posibilidades y desafíos"*. Catalunya: Universidad Oberta de Catalunya.
- Castillo Osorio, B. (2012). *Las TIC Crecimiento, desarrollo empresarial, empleo*. Bogotá - Colombia.
- Castillo Serna, C. (2005). *Estrategias de Gestión Comercial*. Artes Gráficas Cuesta S.A.
- Ceballos, F. J. (2008). *Interfaces gráficas y aplicaciones para internet*. RA-MA S.A.
- Cervera Fantoni, A. L. (2008). *Comunicación Total*. España: ESIC Editorial.
- Conde, F. (2009). *La implementación de las TIC's en el proceso logístico: estrategia competitiva de la empresa internacional*. Barcelona: 2da. Edición.
- Consejo Nacional de Planificacion . (2009). *Plan Nacional del Buen Vivir* . Quito: SENPLADES.
- Córdoba Largo, A. (2004). *El reto de la gestión empresarial: como añadir valor a la empresa*. Barcelona - España: Ediciones Deusto.

- Córdoba Padilla, M. (2006). *Formulación y evaluación de proyectos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Crespo, P. (2010). *Administración eficiente de recursos para la gestión*. Bogotá.
- Cruz Molina, A. (2008). *Presidente Fundación CAATEC*. Costa Rica.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2007). *Desarrollo Organizacional y Cambio*. México: Thomson Editores S.A.
- Definición . de. (16 de 07 de 2008). *Definición . de*. Recuperado el 31 de 07 de 2013, de Definición . de: <http://definicion.de/programa/>
- Definición abc. (6 de Septiembre de 2008). *Definición abc*. Recuperado el 9 de Agosto de 2013, de Definición abc: <http://www.definicionabc.com/?s=Comunal>
- Definicion.de. (24 de 08 de 2008). *Definicion.de*. Recuperado el 09 de 08 de 2013, de Definicion.de: <http://definicion.de/artesano/>
- Delgado, R. C. (28 de 12 de 2010). Decreto Ejecutivo 607. Quito , Pichincha, Ecuador.
- Dirección de Inteligencia Comercial e Inversiones. (2011). *Análisis del Sector Artesanías*. Quito: Instituto de promoción de exportaciones e inversiones .
- Estrella, M. M. (2008). *Biodiversidad y recursos genéticos*. Ecuador: EDICIONES ABYA YALA.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y Control de Calidad*. México: Cengage Learning S.A.
- Fainholc, B. (2010). *Nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación en la enseñanza*. Argentina: Aique Grupo Editor S.A.
- Falcones, J. (2010). *Marketing Social*. Asunción : VIALATINA.
- Fernández - Valmayor, A., Fernández, C., & Vaquero, A. (2011). *Revista Española de Pedagogía. Panorama de la Informática*. Barcelona.
- Fernández Romero, A. (2004). *Dirección y planificación estratégica de las empresas y organizaciones*. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Ferrer, G. G. (2012). *Investigación Comercial*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Fundación Telefónica. (2012). *Las TIC y el sector financiero del futuro*. Ecuador: Ariel.
- Galindo Ruiz, C. J. (2006). *Manual para la creación de empresas: guía de planes de negocios*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- García Canal, E., Rialp Criado, A., & Rialp Criado, J. (2007). *Inversiones en TIC y estrategias de crecimiento empresarial*. Centro de economía industrial.
- García, J. L. (2011). *Situación actual del sector artesanías en México*. Puebla: NWLINE.
- Gasteiz, V. (15 de Mayo de 2013). *Informe de Recomendaciones para la adaptación TIC en las PYMES*. Obtenido de <http://www.vitoria-gasteiz.org/cetic/http/docs/informerectic.pdf>

- Gestión. (2008). *Revista Gestión*, 15.
- Gido, J., & Clements, J. P. (2007). *Administración exitosa de proyectos*. México: Edamsa Impresiones S.A.
- Gobierno Nacional. (2010). *Ley de Política Habitacional*. Mexico.
- Gómez, C. (1992). *El desafío de los nuevos medios de comunicación en México*. México.
- Gómez, M., & Moran, S. (2010). *Inversión en las TIC's y su impacto en los gastos corrientes de las Instituciones Públicas Seccionales del cantón portoviejo*. Portoviejo: Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- González García, N., & Febles Rodríguez, J. P. (2008). *Análisis crítico de la disciplina informática Médica*. La Habana.
- Hernández Orozco, C. (2008). *Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos EUNED*. Costa Rica.
- Hull, G. (2010). *Guía para la Pequeña Empresa*. México: Ediciones Genika.
- INEC. (2010). *Censo Poblacional 2010*. ECUADOR: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS.
- Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas. (2009). *Comercialización Agrícola*. Santiago : HCA.
- Jimenez, D. P. (2011). *Manual de recursos humanos*. Madrid: Gráficas Dehon.
- Junki, R. (2005). *Organización empresarial de pequeños productores y productoras*. Litografía e imprenta Lil S.A.
- Keeks, R. (2010). *Implementing and managing e-Government: An international text*. Reino Unido: Editorial Sage Publication Ld.
- Kepler, T. (2012). *Metodología de la Investigación*. Honduras : BUENAVISTA.
- Labañino Rizzo, C., & Del Toro Rodríguez, M. (2010). *Multimedia para las empresas e instituciones Educativas*. Editorial Pueblo y Educación.
- Lamilla, M., Villavicencio, T., & Hernández, L. (2008). *Aplicaciones de las TIC's en el sector Salud*. México.
- Macía Pérez, F., & Jorquera, D. M. (2008). *Administración de servicios de internet: De la teoría a la práctica*. Murcia: Universidad de Alicante.
- Martínez, J., & Beltrán, E. (2007). *Desafíos y Oportunidades de las PYMES salvadoreñas: Construyendo una Agenda de Desarrollo*. El Salvador: Fundes Internacional.
- Michelli, F., & Fernández, M. (2010). *Fundamentos de las TIC's en la empresa*. Buenos Aires: El Ateo.
- Ministerio de Finanzas. (2013). *Análisis de las Canastas Básicas en el Ecuador*. Quito.
- Monge, R., & Hewitt, J. (2008). *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) y el futuro desarrollo de Costa Rica: el desafío de la exclusión*. Costa Rica: Fundación CAATEC.

- Monge, R., Gonzáles, C., & Monge Francisco. (2011). *Impacto del CAFTA sobre las ventajas comparativas de Centroamérica*. Costa Rica: Mimeo.
- Nactiva. (27 de Abril de 2008). *Nactiva el portal para las empresas de Navarra*. Obtenido de <http://www.navactiva.com/web/es/atic/doc/articulos/2008/04/27301.jsp>
- Navarrete, L. G. (2007). *Vivienda y solución al déficit habitacional*. Quito: IAEN.
- Nieto, M. (1999). *Metodología de la Evaluación de proyectos de Vivienda Sociales*. Santiago : CEPAL.
- Porter, M. (1980). *Las ventajas competitivas de las Naciones*. Capítulo II. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2009). *Informe sobre desarrollo humano 2010: La libertad cultural en el mundo divers*. New York: Ediciones Mundi Prensa.
- Requena Santos, F. (2003). *Análisis de redes sociales: orígenes, teorías y aplicaciones*. Madrid - España: EFCA S.A.
- Richard, F. (2009).
- Rodríguez Valencia, J. (2002). *¿Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Thomson Editores S.A.
- Rodríguez Valencia, J. (2002). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México: Thomson Editores S.A.
- Rodríguez Valencia, J. (2002). *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos*. México: Thomson Editores S.A.
- Rodríguez Valencia, J. (2002). *Organización contable y administrativa de las empresas*. México: Thomson Editores S.A.
- Rodríguez, F., & Rodrik, D. (2009). *Trade Policy and Economic Growth: A Skeptic's Guide to the Cross-National Evidence*. Reino Unido: Documento de trabajo no publicado.
- Romero, R. (2010). *Marketing*. Mexico : PALMIR E.I.R.L.
- Sacristán, R. F. (2003). *En busca de la eficacia del sistema de producción*. España: Fundación Confemetal.
- Sánchez, P. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Editex.
- Siliceo Aguilar, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa Noriega Editores.
- Silva Salinas, S. (2005). *Internet y Correo electrónico*. España.
- Sleight, S. (2002). *Las tecnologías de la información*. Reino Unido: Editorial Grijilbo.
- Sleight, S. (2009). *Las tecnologías de la información*. Reino Unido: Editorial Grijilbo.
- Sleight, S. (2010). *Las tecnologías de la información*. Reino Unido: Editorial Grijalbo.

- Soret los Santos, L. (2004). *Logística Comercial y Empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de Investigacion Cientifica*. Mexico D.F. : LIMUSA.
- Torres, R. S. (2009). *Habitabilidad Basica*. Santiago: EDISGI.
- Varela Villegas, R. (2001). *Innovación empresarial: arte y ciencia en la creación de empresas*. Bogotá: Quebecor World Bogotá S.A.
- Varios. (2008). *Nuevas tecnologías nuevos mercados de trabajo*. España: Mundi Prensa y Fundación Sepi.
- Velásquez Gaztelu, C. (2011). Madrid.
- Vértice. (2010). *Animación y presentación del producto en el punto de venta*. España: Editorial Vértice.
- Vidal Arizabaleta, E. (2004). *Diagnóstico Organizacional: evaluación sistemática del desempeño empresarial en la era digital*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Yepez, E. (2009). *Calidad vs produccion*. Buenos Aires: ALDAS.

# **ANEXOS**

**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO  
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**ENTREVISTA A JEFES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO**

OBJETIVO: Determinar como el uso de las TIC's incide en el desarrollo administrativo de las MIPYMES que elaboran objetos de Tagua de la ciudad de Portoviejo.

1. Con que TIC's y en qué cantidad cuenta la empresa que dirige.

---

2. Que tipos de software utiliza en su empresa y en qué cantidad lo utilizan

---

3. Qué tipo de hardware y en qué cantidad utilizan en su empresa

---

4. Que servidores y redes y en qué cantidad utilizan en su empresa

---

5. Que medios de telecomunicación y en qué cantidad utilizan su empresa

---

6. Como jefe de una empresa se ha adaptado al uso de las TIC'S en sus actividades. Y en qué cantidad

---

7. Cree usted que los empleados de la empresa de la cual es jefe se han adaptado al uso de las TIC'S. Y en qué cantidad

---

8. Cree Ud. que el uso de las TIC'S en la empresa de la cual es jefe tiene una alta incidencia en referencia a su crecimiento y/o mejora de sus servicios.

---

**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO  
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL**

**ENCUESTA AL PERSONAL QUE LABORA EN MIPYMES QUE  
ELABORAN OBJETOS DE TAGUA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO**

**1.- Con que TIC'S y en qué cantidad cuenta la empresa en la cual labora**

TIC'S            MUCHO            POCONADA  
SOFTWARE (programas)  
HARDWARE (pc, laptop, agendas electrónicas)  
SERVIDORES (internet, celular, correo electrónico)  
TELECOMUNICACIONES (teléfono, fax, radio, tv.)

**2.- Que tipos de software utiliza la empresa en la cual labora**

TIC'S MUCHO            POCONADA  
Microsoft office (Word, Excel, Power Point)  
Ingresos de datos (Project, Access)  
Programas de Diseño (Diseño Gráfico, Photoshop)  
Programas Contables  
Otros (cuales) \_\_\_\_\_

**3.- Qué tipo de hardware y en qué cantidad utilizan la empresa en la cual labora**

TIC'S MUCHO            POCONADA  
Pc  
Laptop  
Agendas electrónicas  
Memorias externas  
Impresoras laser  
Unidades de almacenamiento (flash)

**4.- Que servidores y redes y en qué cantidad utilizan la empresa en la cual labora**

TIC'S MUCHO            POCONADA  
Correo electrónico (Hotmail, yahoo, gmail)  
Correo empresarial  
Facebook – Twitter  
Internet  
Telefonía móvil celular  
Telefonía móvil BlackBerry (PING)

**5.- Que medio de telecomunicación y en qué cantidad utiliza la empresa en la cual labora**

TIC'S            MUCHO            POCO            NADA  
Teléfono  
Fax  
Radio

Televisión

**6.- Cuanto invierten los jefes o propietarios de la empresa para la cual labora, en adquisiciones de TIC'S**

- Mucho
- Poco
- Nada

**7.- Como empleado de una empresa se han adaptado al uso de las TIC'S que ésta tiene.**

- Si
- No
- Un poco

**8.- Cree Ud. que el uso de las TIC'S tiene alta incidencia en referencia al crecimiento y mejora de las actividades empresariales**

- Si
- No
- A veces

**9.- Que aspectos considera usted que se han mejorado en la empresa que labora, con el uso de las TIC'S**

- Las ventas
- La calidad del servicio
- La agilidad de las operaciones
- La administración de la empresa
- Otros Cuales:\_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO  
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CLIENTES DE MIPYMES QUE ELABORAN OBJETOS DE TAGUA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO**

**1. Las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo de las cuales es cliente, hacen uso de las TIC'S en sus actividades**

- Si  
 No  
 A veces

**2. Según su criterio, que tanto las pequeñas empresas se están adaptando al uso de las TIC's en sus actividades empresariales**

- Mucho  
 Poco  
 Nada

**3. Según su opinión cuales son las TIC'S que más usan las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo y en qué cantidad**

- TIC'S      MUCHO      POCONADA  
SOFTWARE (programas)  
HARDWARE (pc, laptop, agendas electrónicas)  
SERVIDORES (internet, celular, correo electrónico)  
TELECOMUNICACIONES (teléfono, fax, radio, tv.)

**4. En qué cantidad cree usted que los jefes o propietarios de la empresa hacen adquisiciones de TIC'S**

- Mucho  
 Poco  
 Nada

**5. Cree Ud. que el uso de las TIC'S tiene alta incidencia en el crecimiento y mejora de las actividades empresariales**

- Si  
 No  
 A veces

**6. Que aspectos considera usted que se ha mejorado en las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo, con el uso de las TIC'S**

- Las ventas  
 La calidad del servicio  
 La agilidad de las operaciones  
 La administración de la empresa

Otros  
Cuales: \_\_\_\_\_

**7. Como cliente de las pequeñas empresas de la ciudad de Portoviejo, que ventajas a recibido con la implantación y uso de las TIC'S en las empresas.**

Rapidez en el servicio

Mayor calidad en los servicios

Mejora de las actividades administrativas

Otros Cuales: \_\_\_\_\_

**8. Considera usted que las pequeñas empresas deben capacitar a sus empleados para que hagan uso constante y adecuado de las TIC'S en sus actividades comerciales y/o empresariales.**

Si

No