

**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
“LIC. MAURICIO ANTONIO BARRIENTOS MURCIA”**



**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA
DE EL SALVADOR**

SEMINARIO DE PRE ESPECIALIZACIÓN

**“LA IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN LAS
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”**

ASESOR:

DR. MAURICIO VLADIMIR UMAÑA

INTEGRANTES:

DELMY YESENIA RAMÍREZ MENJIVAR

GABRIELA JEANNETTE BARRIERE ROBLES

**MONOGRAFÍA PARA OPTAR PARA EL TÍTULO DE:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

San Salvador, mayo de 2022

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR

**Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
“Lic. Mauricio Antonio Barrientos Murcia”**



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**DRA. CRISTINA GLORIBEL JUÁREZ DE AMAYA
RECTORA**

**DRA. MIRNA MARIBEL GARCÍA DE GONZÁLEZ
VICERRECTORA ACADÉMICA**

**ING. SONIA CANDELARIA RODRÍGUEZ DE MARTÍNEZ
SECRETARIA GENERAL**

**MTRO. JOSÉ VICENTE PÉREZ CUBIAS
DECANO**

**MTRA. ANA INGRID CHÉVEZ RIVERA
COORDINADORA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

San Salvador, 27 de mayo de 2022

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo de graduación a Dios por brindarme la oportunidad de realizar una de mis grandes metas personales, la cual en algún momento de mi vida pensé que nunca la podría realizar, su guía me dio la fortaleza para continuar con mis estudios, fue una decisión muy importante, debido a que tuve que sacrificar el tiempo de mi familia y destinar recursos financieros de forma inteligente, para no afectar de ninguna manera mi entorno familiar y laboral. Dios estuvo conmigo en todo momento y en cada una de las fases que se dieron durante la carrera y puso a cada una de las personas idóneas en mi camino, para que aportaran sus conocimientos conmigo. También dedico este triunfo a mi bella familia, porque sin su apoyo incondicional, no lo hubiese logrado.

Delmy Yesenia Ramírez Menjivar

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo de graduación primeramente a Dios por guiarme desde el inicio de mi carrera hasta el día de hoy, sé que hubo momentos difíciles, pero a pesar de eso estoy muy agradecida por estar cerca de obtener mi título de Licenciatura en Administración de Empresas; estoy muy agradecida con mis padres quienes a lo largo de toda mi vida y en todas mis etapas siempre han estado apoyándome en todas mis decisiones, aconsejándome día a día y siempre dándome lo mejor para poder superarme y ser una profesional, agradezco a mis compañeros que estuvieron para mí cuando no entendía algún tema y se tomaban el tiempo en explicarme y enseñarme en que consistían y por último agradezco a todos los catedráticos que me impartieron cada una de las materias cursadas, gracias por la formación que me dieron y por todos los conocimientos que compartieron conmigo.

Gabriela Jeannette Barriere Robles

AGRADECIMIENTOS:

Agradezco a Dios agradezco de todo corazón por haber escogido el mejor momento de mi vida, para que retomara mis estudios y poder realizarme como profesional, por guiarme y ayudarme a organizar mi tiempo de trabajo y estudio, para poder cumplir con cada compromiso que se presentó durante toda la carrera universitaria. Gracias Dios.

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, ha sido pilar fundamental, entre todos me han ayudado en cada momento que los necesite, han celebrado cada acontecimiento importante que he vivido en la universidad y me han acompañado en cada uno de los retos que fue necesario unirnos como familia.

Agradezco a cada uno de los catedráticos que tuve la bendición de conocer, gracias por compartir sus conocimientos conmigo, llevo en mi mente gratos recuerdos de cada uno de los momentos que viví en sus clases y de todo lo que me apoyaron a través de sus exigencias para que aprendiera de la mejor forma posible su materia. Estoy muy satisfecha de todo el apoyo recibido de parte de la Universidad Evangélica en general, porque siempre estuvo pendiente de brindarme un servicio de calidad y por aportar todos los recursos necesarios para el desarrollo de mi carrera.

Agradezco a mis compañeros con los cuales tuve la oportunidad de trabajar juntos y apoyarnos mutuamente en cada materia que fue necesario unirnos para lograr nuestro objetivo. Muchas gracias a todos por el tiempo que dedicaron para ayudarme, cuando necesite que me explicaran algún tema.

A todos muchas gracias.

Delmy Yesenia Ramírez Menjívar

AGRADECIMIENTOS:

Le agradezco primeramente a Dios por darme la vida y el tiempo de poder llegar hasta acá, cerca de poder presentar mi trabajo final, a mis padres por el apoyo, el tiempo y la motivación que en toda mi carrera me brindaron, de todo corazón muchas gracias. Agradezco también a mis compañeros que a lo largo de estos años se hicieron mis amigos; muchas gracias por el apoyo y la paciencia que tenían al momento de ayudarme con un tema que no comprendía.

A mis catedráticos muchas gracias por todo el conocimiento, la formación y enseñanzas que a lo largo de todo este tiempo me brindaron.

También le agradezco mucho a mi asesor por ser un guía en la formación y estructuración de mi trabajo final, por solventar cada duda y dar posibles soluciones.

Muchas gracias de todo corazón, que Dios los bendiga siempre.

Gabriela Jeannette Barriere Robles

ÍNDICE.

RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	1
ALCANCES Y LIMITACIONES	2
Alcances	2
Limitaciones.....	2
OBJETIVOS.....	3
Objetivo General:.....	3
Objetivos Específicos:	3
DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Delimitación temática:.....	4
Delimitación geográfica:	4
Delimitación temporal:	4
JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPITULO I: CONCEPTUALIZACIÓN DEL TEMA	6
1.1 Situación actual.....	6
1.1.1 Gestión Documental	7
1.1.2 Administración Documental.....	7
1.1.3 Beneficios de la Gestión Documental	7
1.1.4 Procesos para la implementación de la tecnología	9
1.1.5 Beneficios obtenidos por la implementación de la tecnología	10
1.1.6 Ventajas de la implementación de la tecnología	11
1.1.7 Desventajas que enfrentan las pequeñas empresas sin tecnología ..	15
1.2 MARCO HISTÓRICO	15
1.2.1 Objetivo principal de la tecnología	16
1.2.2 Clasificación y características de la tecnología	16
1.3 MARCO CONCEPTUAL:	18
CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1 Método de investigación	20
2.1.1 Tipo de estudio.....	20
2.1.2 Tipo de monografía.....	20
CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	21

CONCLUSIONES	24
RECOMENDACIONES	25
BIBLIOGRAFÍA	26
ANEXOS	28

RESUMEN

La implementación de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador, ha facilitado la optimización de los recursos y la mejora de los procesos de producción, organización, despacho, ventas y cobranza; considera una necesidad para que las empresas comercialicen de mejor forma sus productos o servicios, permite que la competitividad en comparación con la competencia abra nuevas oportunidades de negocio. La tecnología brinda a los negocios una oportunidad de desarrollo, expansión y diversificación como respuesta al mercado en constante cambio. Por ello, resulta fundamental integrarla a los procesos para que las pequeñas empresas minimicen los riesgos y eleven sus posibilidades de éxito. Su aplicación ha generado nuevas y rápidas estrategias de venta, así como también una disminución en el costo de almacenaje y el manejo de las existencias necesarias, cuando las empresas invierten en tecnología ya sea en hardware y software se traduce en mejorar su rentabilidad. Se pueden encontrar ejemplos de tecnología empresarial en multitud de elementos presentes hoy en día en cualquier empresa.

- **Las computadoras y los teléfonos celulares** serían dos ejemplos claros del uso de la tecnología en las empresas.
- **Plataformas de gestión de pedidos**
- **Blockchain** Es un sistema descentralizado que elimina los intermediarios en las transacciones, permite aumentar la seguridad de las empresas a la hora de proteger sus datos en la nube, en lo que a tratamiento de información confidencial se refiere.
- **Códigos de identificación automática de las paqueterías.** Uno de los más conocidos de todos es el código de barras, que permite la identificación de los paquetes mediante un lector láser.

INTRODUCCIÓN

La implementación de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador, se ha convertido en uno de los elementos más importantes, porque está abarcando diferentes áreas como: la diversidad de formas de pago, almacenaje, distribución y entrega del producto o servicio; además de mejorar las relaciones comerciales con los clientes, proveedores, socios, instituciones financieras y en general.

Las formas de vender y comprar están cambiando; la tecnología se ha convertido en una de las herramientas vitales para el crecimiento de las pequeñas empresas; a través de la tecnología el acceso es inmediato a la información necesaria para la gestión del comercio, la automatización de trabajos, la disminución de errores, el incremento en la eficacia del trabajo, la estimulación y posibilidad de nuevos negocios y sobre todo favorece el acceso a nuevas fuentes de ingresos y mercados.

Uno de los grandes beneficios que ofrece la tecnología es que, a través de las compras realizadas por los clientes, las pequeñas empresas están obteniendo información sobre sus gustos y preferencias insumos que son aplicados para el diseño de estrategias de venta; además, la tecnología se ha convertido en ventaja competitiva y una mejor interacción y fidelización de clientes.

ALCANCES Y LIMITACIONES

Alcances

A través del siguiente trabajo se brindará información de interés, relacionada a la implementación de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de san salvador, y como su implementación ha permitido avanzar e innovar sus procesos internos, además de analizar la información referente a la conducta del consumidor, convirtiéndose en una ventaja competitiva.

- Motivar a más pequeñas empresas para que incorporen la tecnología en sus operaciones diarias, tomando en cuenta que la optimización de sus recursos permitirá ser una empresa más rentable y fidelizar a sus clientes.
- Al finalizar la investigación, dar a conocer las múltiples ventajas y los beneficios que ofrece la implementación de la tecnología en toda la línea comercial de las pequeñas empresas.

Limitaciones

- La principal limitación de la presente investigación es no tener acceso a las instalaciones de una pequeña empresa, para poder conocer más información actualizada, debido a la pandemia del covid-19
- Los constantes cambios tecnológicos que se producen debido al dinamismo del mercado y las necesidades de la empresa y que, si no son actualizados por la empresa, corren el riesgo de aplicar procesos obsoletos, en sus formas de comercializar sus productos o servicios.
- Limitada información bibliográfica que brinde información referente al sector estudiado.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Conocer la importancia de la implementación de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador y cuáles son los beneficios que está obteniendo el sector estudiado.

Objetivos Específicos:

- Analizar la importancia de la implementación de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador; convirtiéndose en una ventaja competitiva en la actualidad.
- Verificar las principales ventajas que han obtenido las pequeñas empresas del municipio de San salvador, como resultado de la implementación de la tecnología.
- Mencionar cuáles son las desventajas que enfrentan las pequeñas empresas que aún no implementan la tecnología.

DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitación temática:

La temática a realizar está centrada en la importancia que tiene la implementación de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de san salvador.

Delimitación geográfica:

La presente investigación de la importancia de la implementación de la tecnología, se llevará a cabo en la Universidad Evangélica de El Salvador facultad de ciencias empresariales y económicas, sin embargo, el estudio se hará en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador.

Delimitación temporal:

La investigación tendrá una duración de cuatro meses, iniciando en febrero y finalizando en mayo del 2022.

JUSTIFICACIÓN

La finalidad de la presente monografía de investigación, es conocer la importancia de la implementación de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador; la cual está basada de diferentes referencias bibliográficas existentes, considerando todos los aspectos y elementos fundamentales que se consideren relevantes para motivar a las pequeñas empresas, para que inviertan en herramientas tecnológicas, que aporten crecimiento económico y dinamicen sus ventas de productos o servicios, considerando la tecnología como una necesidad para que el desarrollo y crecimiento de su idea de negocio tenga éxito.

Además, nos permitirá conocer el panorama actual que enfrentan las pequeñas empresas en el municipio de san salvador, que cuentan con la tecnología y las empresas que aún no la implementan en sus negocios. Y también aportar recomendaciones que ofrezcan una idea de la importancia que tiene implementar la tecnología, como un recurso necesario para la sostenibilidad de la empresa.

CAPITULO I: CONCEPTUALIZACIÓN DEL TEMA

1.1 Situación actual

La implementación de la tecnología para mantener la continuidad del negocio y ofrecer mejores experiencias para todos, es lo que ha motivado a las pequeñas empresas del municipio de San Salvador a considerar la tecnología como parte de su plan estratégico de negocio. Las empresas que se concentran agresivamente en implementar este tipo de iniciativas, por lo general, perciben grandes beneficios de eficiencia, así como reducciones u optimizaciones considerables en sus costos a través de las mejores prácticas en la realización del trabajo, ya que abarca el personal y los procesos.

- **Personal:** Para poder lograr el mejor resultado posible, es importante aplicar mejoras prácticas, con el fin de lograr una mayor eficiencia en el uso del recurso humano, se hace necesario un adecuado entrenamiento de los usuarios y del personal, ya que con esto se logra que el personal pueda utilizar con eficiencia los procesos y tecnologías que contribuyen al desarrollo de sus labores diarias.
- **Procesos:** Automatización y agilización de tareas, abarcando desde la administración de los recursos de hardware hasta las actualizaciones de software y uso de sistemas de respaldo y restauración automatizados y tecnología, lo cual es la Implementación de las tecnologías de informática que le ayudan a optimizar las tareas que sus empleados deben llevar a cabo día a día, evitando al máximo la pérdida de productividad.

El 2020 será recordado como el año que cambió la trayectoria del comercio electrónico, porque fue un crecimiento acelerado de pagos digitales así como también de las aplicaciones comerciales móviles, un mayor número de plataformas encargadas de la entrega de las compras realizadas por los usuarios, convirtiéndose en una de las principales herramientas de trabajo digital; es por ello que las pequeñas empresas que ya aplican la tecnología están logrando una coordinación más efectiva del trabajo y de

la entrega de un servicio o producto más eficiente para garantizar la satisfacción del cliente.

La administración lleva consigo el control de recursos valiosos y costosos de la empresa, tales como; los enlaces privados de comunicaciones, los servidores de datos y de procesamiento de información y asimismo las licencias del software.

1.1.1 Gestión Documental

La incorporación de la tecnología en las pequeñas empresas ha modificado las formas de trabajo dentro de las mismas, este cambio se ha evidenciado en los procesos relacionados con la gestión de la información, donde el incremento de contenidos digitales, su diversidad de fuentes y formatos, así como la convivencia obligada con los soportes de papel, ha acelerado el desarrollo de nuevas políticas de gestión electrónica de documentos. La gestión documental se ha convertido en el principal proceso empresarial en iniciar la transformación digital, considerándose como la misión principal, transformar los documentos físicos a digital.

1.1.2 Administración Documental

En los últimos años, han surgido tecnologías que permiten el almacenamiento y la gestión de documentos. Se han desarrollado tanto dispositivos con una alta capacidad de almacenamiento de información como programas que permiten crear un registro de los contenidos, así como permitir el almacenamiento y la recuperación de manera eficiente.

1.1.3 Beneficios de la Gestión Documental

Los principales beneficios que aporta la implementación de la tecnología, a las pequeñas empresas a continuación las principales ventajas se encuentran:

➤ **Reducción de costos**

Un sistema de gestión documental digital reduce los costos de una empresa al reunir todos los archivos en una misma plataforma online. Esta herramienta permite evitar gastos innecesarios en papel, tinta, etc., y el pago de horas de trabajo a un colaborador encargado del almacenamiento de archivos.

➤ **Aumento de la productividad**

Los softwares de gestión documental, funcionan a la misma velocidad que la red, respecto al traslado y envío de archivos, aumentando la productividad y facilitando la toma de decisiones en la empresa.

➤ **Mayor accesibilidad**

La pandemia ha impulsado el teletrabajo, además de contar con un sistema de gestión documental que permita el acceso de los colaboradores desde cualquier lugar.

➤ **Fácil recuperación de archivos**

Una de las principales funciones de un sistema de gestión documental es facilitar la recuperación de archivos, tener acceso de forma rápida y sencilla.

➤ **Seguridad documental**

Los documentos almacenados forman parte del patrimonio de una organización. Un sistema de gestión documental digital facilita el resguardo de documentos comerciales, financieros y datos personales de los empleados. Además, controla el acceso, identificando aquellas personas que ingresan a las bases de datos y las acciones que realizan con los archivos.

1.1.4 Procesos para la implementación de la tecnología

Para un buen aprovechamiento de la tecnología, el proceso para su implementación indistintamente a la actividad que realice la empresa, ya sea que producen bienes u ofrecen servicios o al sector económico que pertenece, es importante que las empresas puedan poner en marcha diferentes estrategias para comprometer a sus empleados con el proceso de transformación digital; debido a que los empleados tienen que comprender y compartir la necesidad de avanzar hacia un modelo de negocio digital.

Esto significa que los managers deben hacer un esfuerzo adicional para poner en valor el interés de cuánto se está haciendo en este sentido. Algunas de las acciones que se pueden implementar son:

- **Fomentar la participación en el proceso:** aunque las líneas maestras del plan de transformación digital deben definirse desde la dirección de la empresa y de los departamentos
- **Facilitar la capacitación del personal:** algunos empleados se muestran reticentes a utilizar las nuevas tecnologías no porque infravaloren su potencial sino por el temor a no ser capaz de manejarlas. Conviene facilitar al máximo la formación específica a aquellos trabajadores que lo precisen.
- **Incentivar la adecuación al nuevo entorno de trabajo:** crear alicientes para los trabajadores es siempre una forma de hacer más atractiva la transformación digital. Por ejemplo, puede habilitarse la posibilidad de realizar parte de la jornada de manera remota, gracias a las nuevas tecnologías, para facilitar la conciliación laboral y familiar.

Es necesario que las empresas, especialmente las pequeñas empresas, sector determinante en la operatividad empresarial de un país, consideren, que deberán dar prioridad tanto a la tecnología como al factor humano.

1.1.5 Beneficios obtenidos por la implementación de la tecnología

El beneficio más importante es el aumento de la productividad, lo cual se traduce en una estructura de costes más baja, hay algunas otras ventajas que también pueden ayudar a lo general, permite a la empresa diferenciarse positivamente de su entorno general. La velocidad mejorada, la facilidad de compartir y almacenar información, y una disminución en el error humano a través de la automatización se suman a una reducción de los costes y un aumento de los ingresos. Los principales beneficios obtenidos en la implementación son los siguientes:

➤ Velocidad y tiempo

Las pequeñas empresas compiten con las grandes empresas por ser más rápidas y ágiles. Además, una pequeña empresa puede responder a los cambios más rápido que una gran empresa. Hace cien años, el correo electrónico no existía, y la única manera de comunicarse con alguien más en otra ubicación geográfica era a través del servicio postal; cuanto más lejos de tu cliente o proveedor, mayor será la comunicación. Hoy, con el advenimiento de la tecnología de la información, la información es compartida a una velocidad asombrosa. Esto ahorra tiempo, ofreciendo la capacidad de tomar decisiones con mayor rapidez.

➤ Mejora del intercambio de información

La tecnología permite que la información, ya sea escrita o transmitida, sea compartida con más rapidez y con menos recursos. La mercadotecnia puede llevarse a cabo mediante la colocación de anuncios que llegan a millones de compradores dispuestos en Internet o a través de sitios de redes sociales. El aprendizaje electrónico y otras formas de capacitación en línea han reconfigurado la preparación de la fuerza laboral de la pequeña empresa, como los empleados que escuchan clases y comparten ideas

con sus compañeros desde la comodidad de su hogar u oficina. Esto elimina la necesidad de que las pequeñas empresas contraten personal de entrenamiento.

➤ **Fácil almacenamiento**

Ahora, los contratos y la información del cliente se pueden guardar virtualmente y se accede en pocos minutos, lo que reduce la necesidad de comprar o alquilar espacio de almacenamiento.

➤ **Automatización**

La tecnología permite a las pequeñas empresas automatizar ciertas funciones que históricamente han requerido la necesidad de contratar a un empleado. Por ejemplo, las funciones de contabilidad ahora pueden ser manejadas por aplicaciones de software como Quicken y Quickbooks. La función de ventas es automatizada a través de sitios de gestión de contactos como Salesforce. Esto le da al propietario de la pequeña empresa la capacidad de concentrarse en la estrategia y reducir los gastos de mano de obra.

1.1.6 Ventajas de la implementación de la tecnología

Las pequeñas empresas que han implementado la tecnología para el desarrollo de su actividad económica, están garantizando optimizar sus recursos y ofrecer un valor agregado en la experiencia de sus clientes. Algunas de las principales ventajas a continuación:

➤ **La tecnología favorece el crecimiento de la productividad y la competitividad.**

El ser competitivo es hoy día una necesidad y es que los negocios se manejan en el mundo empresarial en base a estas variables, a su vez para poder serlo es vital ser productivos, de lo contrario nuestro negocio tenderá hacia el fracaso y es que no

tendremos la capacidad para jugar con los demás negocios que se hallan en el mercado.

➤ **Reducción de costes**

Si bien aplicar nueva tecnología significa inversión y esta denota una salida de recursos que en algunos casos puede llegar a ser de gran magnitud, es importante considerar que con el tiempo la adquisición de ella nos permitirá reducir costes y es que su función principal es la de optimizar la producción o labor que desempeña; si comparamos este nuevo modelo tecnológico con el tradicional podremos ver como la diferencia de costes es sustancial.

➤ **Favorece la movilidad en las empresas**

La tecnología nos ofrece mayor nivel de flexibilidad en cuanto al cumplimiento de nuestras funciones y es que tanto los Smartphone como las Tablet nos permiten desde cualquier cual lugar y con cierta comodidad desempeñar nuestras labores, es así como el comunicarnos a distancia es cada vez más sencillo, el dictar una conferencia o una presentación si me encuentro en otra región del mundo es mucho más fácil ahora; de hecho la tecnología nos brinda la oportunidad de trabajar a larga distancia sólo con el uso del internet.

➤ **Mejora la marca de la empresa**

Sin duda el marketing digital representa un gran beneficio en la actualidad, en este sentido, las redes sociales fungen como un mecanismo de distribución masiva de información, a través de ellas podemos entonces promocionar nuestra imagen y ofrecer nuestros servicios, estas nos permiten llenar a un sinfín de personas lo que claro está potencia las ventas y nos acerca a los consumidores.

➤ **Incrementa la seguridad**

Los servicios informáticos nos proveen la capacidad de resguardar tanto los activos como la información que yace en los ordenadores de nuestro negocio siendo este

entonces uno de los grandes beneficios que obtenemos al implementar nueva tecnología, además, hoy día al momento de adquirir un bien no se requiere conocer al vendedor ya que con un solo clic podemos comprar aquello que deseamos y no sentirnos preocupados ante la posibilidad de una estafa.

➤ **Gestiona la información**

Existen empresas que manejan gran cantidad de información estas suelen aplicar sistemas de gestión de datos en los que ubican tanto a proveedores como competidores, clientes y entidades bancarias vinculadas al negocio, esto facilita el intercambio de información, su control y almacenamiento, de esta manera no requeriremos mucho tiempo para conseguir aquella que deseamos.

➤ **Potencia la innovación**

La implementación de nueva tecnología tiende a innovar tu negocio, suele darle otra imagen mucho más moderna y agradable para los clientes, al hacerlo incrementamos nuestra capacidad de captación en cuanto a nuevos clientes se refiere, a su vez la tecnología nos ofrece nuevas herramientas de investigación y nos brinda la posibilidad de mejorar nuestros servicios y productos haciendo de ellos elementos únicos.

➤ **Crea barreras de entrada**

Entendemos que esta herramienta nos ayuda a producir de manera más rápida y eficiente; sin embargo, este elemento que si bien es ideal no debe ser concebido como aquel que es más beneficioso si no nos permite la entrada al mercado, es así como al momento de adquirir nueva tecnología debemos preguntarnos ¿de qué manera su aplicación nos permitirá ingresar al mercado? Este es el gran beneficio que nos brinda al hacerlo.

➤ **Revoluciona las operaciones**

Así como mencionamos la tecnología nos admite cambiar la manera en la que producimos o brindamos nuestros servicios, además nos brinda la posibilidad de que

con un único bien podemos llegar a cumplir distintas labores abaratando costos y facilitando la ejecución de las operaciones.

➤ **Mejora nuestra relación con el cliente**

En relación a esta noción podemos ver cómo implementar un sistema de servicio al cliente vía online o telefónica no sólo nos ayuda a solucionar ciertos problemas, sino que además nos conduce a satisfacer las necesidades del cliente que van más allá de las regulares de entre ellas un trato personalizado es quizás lo más importante.

➤ **Facilita los pagos**

Tanto para el cliente quien ya no se verá limitado como para nosotros, empresarios y es que contamos con distintas opciones al momento de efectuar un pago a nuestros proveedores lo que nos ahorra tiempo y esfuerzo.

➤ **Podemos lograr que los clientes sean embajadores de nuestro negocio**

Por medio de las redes sociales los clientes pueden tanto re twittear las distintas ofertas y servicios o postear acerca de nuestro negocios, paquetes y promociones esto amplía nuestro abanico de clientes y nos permite llegar a cada vez más personas lo que sin duda potenciará las ventajas y beneficios a la empresa.

➤ **Fácil almacenamiento**

La tecnología nos brinda la posibilidad de almacenar más fácilmente los papeles asociados a la empresa, esto reduce la necesidad de adquirir espacios de almacenamiento y además evita los riesgos de extravío y deterioro, ya que en el caso de los primeros los sistemas computarizados suelen crear copias de seguridad que resguardan la información.

1.1.7 Desventajas que enfrentan las pequeñas empresas sin tecnología

Una de las principales razones por las cuales las pequeñas empresas que aún no han implementado la tecnología se debe a que el costo de TIC no sólo está compuesto de los elementos tangibles, tales como el hardware, software y aplicaciones, entre otros, sino también incluye costos intangibles que se originan del personal, los procesos y la propia tecnología. Es común, hoy en día las grandes inversiones en TIC que no siempre resultan exitosas, debido a factores como falta de planificación, deficiente gestión en el área de tecnología, y muchas veces no existen reglas claras en la definición de los proveedores, equipo a comprar, software, soporte y mantenimientos.

Algunos de los factores que les impide la implementación de la tecnología son: acceso a la red, tiempos de almacenamiento, pago de comisiones excesivas por el uso de plataformas, etc.

De acuerdo con un estudio del Instituto de Investigaciones en Tecno economía (Techno Economy Research – TRI), las empresas que no utilizan las Tecnologías de la Información (TI) como herramientas competitivas en sus negocios ven limitado su crecimiento y pueden perder hasta un 30% de sus ingresos por falta de controles en la gestión.

1.2 MARCO HISTÓRICO

Por historia de la tecnología se entiende el recuento histórico del desarrollo de herramientas y técnicas por parte del ser humano, es consecuencia de la aplicación de su capacidad intelectual y de sus habilidades creativas, que le han permitido atender propósitos prácticos y mejorar bienes o servicios disponibles para facilitar la adaptación de la especie al medio ambiente y la satisfacción de sus deseos o necesidades físicas, sociales y culturales.

El surgimiento de las computadoras abrió paso a la globalización, La Revolución Digital (1985-2000). Consecuencia del cambio que la aparición de las computadoras y las

redes informáticas ejercieron sobre las dinámicas sociales, de trabajo y de economía del mundo, abriendo el camino a la globalización, la carrera tecnológica, a partir del siglo XX, alcanzó niveles insospechados y avanzó a un paso mucho más veloz que en el conjunto del resto de la historia de la especie. Eso ocasionó un consumo tecnológico voraz en las sociedades, consecuencia de una presencia más y más grande de la tecnología en el día a día.

Las computadoras están cambiando las relaciones entre las labores y la organización, enfrentando la tradicional jerarquía de administración, cambiándola de una forma piramidal a una estructura más plana. La tecnología nació junto con la primera computadora de bulbos, luego surgió la tecnología de semiconductores y con ella los transistores. Gracias a la tecnología disponible se pudieron lograr los circuitos integrados, tal vez el invento más importante del siglo XX.

1.2.1 Objetivo principal de la tecnología

La principal finalidad de las tecnologías es transformar el entorno humano natural y social, para adaptarlo mejor a las necesidades y deseos humanos. En ese proceso se usan recursos naturales, como: terreno, aire, agua, materiales, fuentes de energía, etc. La tecnología aporta grandes beneficios a la humanidad, su papel principal es crear mejores herramientas útiles para simplificar el ahorro de tiempo y esfuerzo de trabajo y las personas que proveen la información, mano de obra y mercado para las actividades tecnológicas.

1.2.2 Clasificación y características de la tecnología

➤ La tecnología Flexible

La flexibilidad de la tecnología infiere a la amplitud con que las máquinas, el conocimiento técnico y las materias primas pueden ser utilizados en otros productos o servicios. Dicha de otra manera es aquella que tiene varias y diferentes formalidades, por ejemplo: la industria alimenticia, la automotriz, los medicamentos, etc.

➤ **La tecnología fija**

Es aquella que no puede utilizarse en otros productos o servicios. También puede decirse que es aquella que no está cambiando continuamente, por ejemplo: Las refinerías de petróleo, la siderúrgica, cemento y petroquímica.

➤ **Impacto de la tecnología**

La influencia de la tecnología sobre la organización y sus participantes es muy significativa, en resumen, podríamos señalar que: La tecnología tiene la propiedad de determinar la naturaleza de la estructura organizacional y el comportamiento organizacional de las empresas.

La tecnología, se volvió sinónimo de eficiencia. La eficiencia se volvió al criterio normativo por el cual los administradores y las organizaciones se acostumbran a ser evaluados. Existe un fuerte impacto de la tecnología sobre la vida, naturaleza y funcionamiento de las organizaciones.

La tecnología, en nombre del progreso, crea incentivos en todos los tipos de empresas, para llevar a los administradores a mejorar cada vez más su eficacia, pero siempre dentro de los límites del criterio normativo de producir eficiencia.

La tecnología informática está alterando la naturaleza y el curso futuro de la economía, incrementando el flujo de productos y servicios, creando nuevos y alterando la forma en que una compañía responde a una demanda y lanzando una supercarretera de información que nos lleva a la globalización de productos y mercados financieros.

1.2.3 Alcance de la tecnología

A través del tiempo la tecnología ha reducido las barreras para realizar negocios, incrementar ingresos, mejorar procesos e implementar nuevas herramientas dentro de

las compañías. Sin embargo, hoy por hoy, la implementación de la misma ya no es un lujo, o una inversión sino una necesidad fundamental que permite a las grandes y pequeñas empresas estar a la vanguardia de los nuevos tiempos, con procesos competitivos tanto en el mercado nacional como internacional. El valor agregado de estas nuevas tecnologías que están incorporando actualmente las multinacionales y que las hace diferente a las demás es que cuenta con una gran cantidad de recursos, productos, soluciones y servicios que están enfocados a las Pymes y que se han ido mejorando e implementando después de varios años de estar trabajando de la mano con muchas empresas de este mercado y con muchos socios de negocios que trabajan también en el sector.

1.2 MARCO CONCEPTUAL

Advenimiento: Es la llegada, venida o arribo de alguien o algo a un lugar, cargo o posición.

Alicientes: Es un incentivo para tomar una decisión o para realizar alguna acción.

Automatización: Es el conjunto de elementos o procesos informáticos, mecánicos y electromecánicos que operan con mínima o nula intervención del ser humano. Estos normalmente se utilizan para optimizar y mejorar el funcionamiento de una planta industrial, pero igualmente puede utilizarse la automatización en un estadio, una granja o hasta en la propia infraestructura de las ciudades.

Infravaloración: Se refiere a atribuirle a algo o alguien un valor menor al que en realidad posee.

Pequeña empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores.

Tecnología: Es el conjunto organizado de conocimientos aplicados para alcanzar un objetivo específico, generalmente el de producir y distribuir un bien o servicio.

Es un conjunto ordenado de instrumentos, conocimientos, procedimientos y métodos aplicados en las distintas ramas industriales. Es una actividad socialmente organizada, planificada que persigue objetivos conscientemente elegidos y de características esencialmente prácticas.

Tecnología Blockchain: Blockchain significa cadena de bloques, en su traducción. Esto supone un sistema totalmente revolucionario frente a los bancos y la manera en que se venían haciendo las transacciones tradicionalmente. Blockchain es un sistema descentralizado que elimina los intermediarios en las transacciones. Es decir, en el intercambio de dinero de A hacia B ya no tendrá que pasar a través de un banco, sino que queda registrado en la cadena de bloques, un sistema inmutable e intocable. El control del proceso es de los usuarios, no de los bancos.

Transformación digital: Es la aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos para mejorar la eficiencia, mejorar el valor para el cliente, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos.

Reticentes: Que demuestra reticencia o desconfianza hacia una persona o cosa.

CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Método de investigación

El método de investigación es cualitativo, no usamos datos numéricos, por ser un tema de innovación en El Salvador, que trae consigo muchas características y peculiaridades con las que se puede profundizar en el tema.

2.1.1 Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo descriptivo relacionado a la importancia de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador; considerándose de gran relevancia y de suma importancia incluso para el crecimiento económico.

2.1.2 Tipo de monografía

La tipología de la monografía es documental, recopilaremos información de las fuentes de diferentes autores para poder analizar sobre la importancia del uso de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador y obtener de esa forma nuestras propias conclusiones y asimismo realizar un análisis de dicha situación.

CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

ANALISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

Durante el desarrollo de la pandemia COVID-19, en El Salvador, al igual que en muchos países, se han vivido momentos de incertidumbre, provocando afectaciones en varios sectores; motivo por el cual se emitieron normativas que limitaban la actividad económica ya que no estaba permitido que la mayoría de los rubros económicos continuaran prestando servicios; Sin embargo, reactivar la economía es un reto que se puede lograr a través de cambios estructurales en la forma en la que algunas empresas tendrán que reinventarse, crear nuevos modelos de negocio, necesarios para continuar con la economía del país.

La tecnología se volvió la mejor aliada para poder continuar trabajando a distancia, permitiendo la automatización de servicios a largo plazo y más rentables para la empresa. Para las pequeñas empresas ubicadas en el municipio de San Salvador que ya cuentan con la tecnología como parte de sus estrategias de negocio, fue un poco más fácil enfrentar la pandemia del COVID-19; es decir para todas aquellas empresas que su actividad económica se los permite, debido a que su rubro les accede a considerar la opción del teletrabajo para darle continuidad al desarrollo de sus funciones.

Jaime García, investigador y director de Proyectos del Índice de Progreso Social del Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLACDS) del INCAE Business School, explicó que el mundo no estaba preparado para una crisis como la que generó el covid-19 y recalcó que en los últimos años en encuestas como las que realiza el Foro Económico Mundial (FEM) ni siquiera contemplaban a las pandemias como una gran amenaza para las economías. Añadió que los sondeos hechos por el FEM a un grupo de unos 200 expertos, entre 2007 y 2020, anticipaban como amenazas globales principalmente a los temas económicos, ambientales y tecnológicos. “Nadie veía venir un riesgo biológico, es algo que llegó de pronto que

nadie seguramente puso en sus análisis de FODA, pero no es algo nuevo en el siglo XXI”, puntualizó.

Para las pequeñas empresas que ya cuentan con la tecnología, podría decirse que uno de los grandes retos a los que se enfrentan, es el manejo adecuado de la data de la empresa, porque es necesario que existan protocolos que garanticen la protección de la información que se maneja de los clientes, que lo confidencial se quede dentro de ello y que no existan filtros de información que más adelante puedan afectar directa o indirectamente a la empresa. Para nuestro país, el tema del “teletrabajo” fue prácticamente nuevo, tanto así, que antes de la cuarentena aun no contábamos con una ley que desarrollara esta modalidad sino hasta el 20 de marzo de 2020 que fue aprobado el decreto no. 600 de la ley de regulación del teletrabajo.

La tecnología es indispensable para cualquier empresa que quiera seguir innovando e ir creciendo en el ambiente digital; es clave realizar un mapeo digital, el cual permita saber desde un principio cuáles son los puntos fuertes de la empresa y cuáles son los puntos que se busca mejorar en base al uso de las herramientas digitales, para obtener resultados satisfactorios internamente y externamente, con el propósito de ser una empresa competitiva.

Invertir de manera inteligente en estos recursos tecnológicos le permite a la empresa replantear e integrar sus procesos, reducir costos, mejorar la comunicación entre clientes y la empresa, además de aprovechar nuevas oportunidades en el presente y procurar anticiparse a cambios futuros.

Las empresas que no aplican las nuevas tecnologías para sus negocios no solo están sacrificando su productividad, sino que están arriesgando su bienestar. En ese sentido, es imprescindible que las pequeñas empresas se mantengan al día con las últimas tendencias en la tecnología, aunque prefieran no hacerlo.

Si se sigue haciendo lo mismo, los resultados serán siempre iguales y no habrá cambios. Los competidores en los negocios están utilizando las tecnologías, aplicaciones, herramientas de la web y productos virtuales de gestión de relaciones con clientes y están cada vez mejorando y trabajando de una manera inteligente y eficiente. Se trata de adoptar una actitud abierta a la maximización de la eficiencia y la búsqueda de la mejora continua.

CONCLUSIONES

En la actualidad la tecnología es considerada como una inversión que permite a las empresas progresar en términos de innovación, eficiencia, relación con el cliente y que las colocará a la vanguardia, lo que siempre representará un valor agregado frente a la competencia. Es importante entender que el sistema de información no sustituye a la correcta organización del proceso. La gerencia del presente, debe pensar en el tradicional pensamiento administrativo, no supeditarse al liderazgo autocrático, debe ser más participativo, considerar que, aunque la realidad de los actuales escenarios se debe ser más estratégica, dinámico, estar atento ante el cumplimiento de sus responsabilidades, innovar, comunicar y preocuparse por lograr un buen equipo de trabajo. Hoy se necesita de una gerencia, que debe dar paso a la relevancia del desarrollo tecnológico, así, como contar con la tecnología adecuada para competir en mercados, en donde cada vez se presentan nuevos productos, fabricados con una nueva tecnología que garantiza productividad y calidad.

La digitalización, que antes parecía un “extra” para aumentar la productividad y las ganancias, hoy se ha vuelto un requisito para que las empresas, que comienzan a transitar por la ruta de la transformación digital necesitan dotarse muy rápidamente de una serie de elementos.

RECOMENDACIONES

- Las pequeñas empresas deben estar seguras de que la tecnología que van a implementar sea relevante, lo que quiere decir que debe ser una tecnología que sea muy innovadora y de suma importancia para implementarla en las empresas por lo que debe de ser algo que sea necesario para las organizaciones y que le permita optimizar todos los procesos.
- Es importante escoger una tecnología que sea estable y ya probada con mucho éxito, lo que garantiza que la implementación pueda tener buenos puntos de referencia frente a otros proyectos y que haya experiencias que se puedan aplicar a otros proyectos.
- La tecnología a implementar debe tener el respaldo necesario que le permita a la empresa estar tranquila de que todo va a funcionar. Esto significa contar con uno o más niveles de soporte y que la garantía no sea complicada.
- Si no es posible generar un retorno de inversión (ROI) o garantizar ahorros en la operación de la empresa, será muy difícil convencer al equipo directivo de que será una buena opción. Por tanto, el aliado en implementación debe ayudar a definir esos beneficios y que sean tangibles para el negocio.

BIBLIOGRAFÍA

- Transformación digital en la gestión documental: ¿por qué debes aplicarla en tu empresa? (s/f). Edu.pe. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/transformacion-digital-en-la-gestion-documental-por-que-debes-aplicarla-en-tu-empresa>
- webmaster. (2021, abril 21). Tecnología y Gestión documental, qué relación hay entre ellas. Ats Gestión Documental. <https://atsgestion.net/tecnologia-gestion-documental-que-relacion-hay-entre-ellas/>
- Las 13 Ventajas de Implementar las Nuevas Tecnologías en tu Negocio. (2017, octubre 13). BizMujer. Una Plataforma Para Emprendedoras. <https://bizmujer.com/las-13-ventajas-de-implementar-las-nuevas-tecnologias-en-tu-negocio/>
- Beneficios de la tecnología en los negocios. (2013, febrero 11). Pequeña y mediana empresa - La Voz Texas. <https://pyme.lavotx.com/beneficios-de-la-tecnologia-en-los-negocios-4254.html>
- admincitytroops. (s/f). ¿Cómo implementar tecnología y software en su empresa? Guía y 10 consejos clave - CityTroops Blog. CityTroops Blog - Field workforce Managment and information processing. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <https://blog.citytroops.com/es/como-implementar-tecnologia-en-su-empresa-10-consejos-clave/>
- Vargas Ortega, J. F. (s/f). Aciamericas.coop. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <https://www.aciamericas.coop/IMG/costotic.pdf>
- ABC Color. (s/f). El objetivo de la tecnología es satisfacer las necesidades humanas. ABC Color. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <https://www.abc.com.py/articulos/el-objetivo-de-la-tecnologia-es-satisfacer-las-necesidades-humanas-716548.html>
- QUIENES SOMOS. (2012, febrero 29). Techno Economy Research Institute. <https://tecnoeconomy.wordpress.com/about/>
- Casa Editorial El Tiempo. (2004, abril 26). LA IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA EN LAS EMPRESAS. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1532000>

- Luzardo, I. (2020, enero 3). 5 recomendaciones para implementar tecnología en una empresa. FOLOU. <https://folou.co/emprendimiento/5-recomendaciones-tecnologia-en-empresa/>
- BLP 2021. Fernando Farrar – Associate, Andrea Melara – Paralegal. Aplicación de la tecnología en la relación laboral de el salvador. <https://www.blplegal.com/es/aplicacion-de-la-tecnologia-en-la-relacion-laboral-perspectivas-de-el-salvador/>
- 24 AGOSTO, 2020 Innovación será clave para sobrevivir a la crisis del covid-19 <https://industriaelsalvador.com/2020/08/24/innovacion-sera-clave-para-sobrevivir-a-la-crisis-del-covid-19/>
- El papel de la tecnología en las empresas <https://idaesoluciones.com/blog/nuestro-blog-1/post/el-papel-de-la-tecnologia-en-las-empresas-18>

ANEXOS

DECRETO No. 600

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 37 de la Constitución dispone, que el trabajo es una función social, que goza de la protección del Estado y no se considera artículo de comercio. Asimismo, regula que el Estado empleará todos los recursos que estén a su alcance para proporcionar ocupación al trabajador manual o intelectual, y para asegurar a él y a su familia las condiciones económicas de una existencia digna.
- II. Que de acuerdo al Foro de Diálogo Mundial sobre las dificultades y oportunidades del Teletrabajo para los Trabajadores y Empleadores en los Sectores de Servicios de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y Financiero, organizado por la Organización Internacional del Trabajo, representantes de gobiernos, trabajadores y empleadores coincidieron en que el teletrabajo aporta numerosos beneficios sociales y laborales, promueve el trabajo decente, beneficia a trabajadores con responsabilidades familiares, accede a una fuerza de trabajo más amplia y diversa, así como también, es una estrategia para hacer frente a los problemas medioambientales y de congestión urbana.
- III. Que es necesario aprobar una ley para reconocer, regular y fomentar el teletrabajo, como una nueva modalidad en las relaciones laborales que vinculan a trabajadores y empleadores públicos y privados, que garantice los derechos laborales vigentes en la constitución y resto de legislación, lo cual vendrá a dinamizar el mercado laboral y fortalecer la economía del país.
- IV. Que esta nueva legislación también servirá para implementar el teletrabajo en el sector público y municipalidades, y con ello aprovechar las tecnologías de la información y las comunicaciones, para prestar mejores servicios a la población, eficiencia en el uso de fondos públicos, disminución del gasto y mejora en los tiempos de respuesta.

MODALIDADES DEL TELETRABAJO

Art. 5.- El teletrabajo puede realizarse de las siguientes formas:

- I. **De acuerdo al lugar donde desempeñan las labores:**
 - a) **TELETRABAJO EN DOMICILIO:** se refiere al ejecutado en el propio hogar del trabajador.
 - b) **TELETRABAJO EN CENTROS DE TRABAJO O TELECENTROS:** se refiere al ejecutado en un centro específicamente diseñado para el desarrollo del trabajo, que cuenta con recursos compartidos y con las instalaciones informáticas y de telecomunicaciones necesarias para llevar a cabo el desarrollo de determinada actividad.
 - c) **TELETRABAJO MÓVIL O ITINERANTE:** cuando el puesto de trabajo no está situado en un lugar determinado, sino que el teletrabajador, con una movilidad permanente, dispone de un equipo telemático portátil que le permite desempeñar su actividad en cualquier lugar.
 - d) **TELETRABAJO ALTERNADO:** en el que los trabajadores sólo trabajan en su hogar o en un telecentro, ciertos días de la semana y el resto de la jornada laboral lo hacen presencialmente.

“La importancia de la implementación de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador”.

Autoras:
Gabriela Jeannette Barriere Robles
Delmy Yesenia Ramírez Menjivar.

RESUMEN

La implementación de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador, ha facilitado la optimización de los recursos y la mejora de los procesos de producción, organización, despacho, ventas y cobranza; considera una necesidad para que las empresas comercialicen de mejor forma sus productos o servicios, permite que la competitividad en comparación con la competencia abra nuevas oportunidades de negocio. La tecnología brinda a los negocios una oportunidad de desarrollo, expansión y diversificación como respuesta al mercado en constante cambio. Por ello, resulta fundamental integrarla a los procesos para que las pequeñas empresas minimicen los riesgos y eleven sus posibilidades de éxito.

Palabras Claves: Tecnología- Optimización- Competitividad- Éxito- Organización- Oportunidad- Diversificación.

Presentado: 27 de mayo de 2022.

Acerca de Autoras*

Gabriela Jeannette Barriere Robles

Licenciatura en Admón. de Empresas. (2022)
Universidad Evangélica de El Salvador.

Email: jeannettebarriere@outlook.com

Delmy Yesenia Ramírez Menjivar

Licenciatura en Admón. de Empresas. (2022)
Universidad Evangélica de El Salvador.

Email: delmy.yramirez@outlook.es

ABSTRACT

The implementation of technology in small businesses in the municipality of San Salvador has facilitated the optimization of resources and the improvement of production, organization, dispatch, sales and collection processes; considers it a necessity for companies to market their products or services in a better way, allowing competitiveness compared to the competition to open up new business opportunities. Technology provides businesses with an opportunity to develop, expand and diversify in response to the ever-changing market. Therefore, it is essential to integrate it into the processes for small businesses to minimize risks and increase their chances of success.

Keywords: Technology- Optimization- Competitiveness- Success- Organization- Opportunity- Diversification.



I. INTRODUCCIÓN.

La implementación de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador, se ha convertido en uno de los elementos más importantes, porque está abarcando diferentes áreas como: la diversidad de formas de pago, almacenaje, distribución y entrega del producto o servicio; además de mejorar las relaciones comerciales con los clientes, proveedores, socios, instituciones financieras y en general.

Las formas de vender y comprar están cambiando; la tecnología se ha convertido en una de las herramientas vitales para el crecimiento de las pequeñas empresas; a través de la tecnología el acceso es inmediato a la información necesaria para la gestión del comercio, la automatización de trabajos, la disminución de errores, el incremento en la eficacia del trabajo, la estimulación y posibilidad de nuevos negocios y sobre todo favorece el acceso a nuevas fuentes de ingresos y mercados.

Uno de los grandes beneficios que ofrece la tecnología es que, a través de las compras realizadas por los clientes, las pequeñas empresas están obteniendo información sobre sus gustos y preferencias insumos que son aplicados para el diseño de estrategias de venta; además, la tecnología se ha convertido en ventaja competitiva y una mejor interacción y fidelización de clientes.



II. SITUACION ACTUAL

La implementación de la tecnología para mantener la continuidad del negocio y ofrecer mejores experiencias para todos, es lo que ha motivado a las pequeñas empresas del municipio de San Salvador a considerar la tecnología como parte de su plan estratégico de negocio. Las empresas que se concentran agresivamente en implementar este tipo de iniciativas, por lo general, perciben grandes beneficios de eficiencia, así como reducciones u optimizaciones considerables en sus costos a través de las mejores prácticas en la realización del trabajo, ya que abarca el personal y los procesos.

- **Personal:** Para poder lograr el mejor resultado posible, es importante aplicar mejoras prácticas, con el fin de lograr una mayor eficiencia en el uso del recurso humano, se hace necesario un adecuado entrenamiento de los usuarios y del personal, ya que con esto se logra que el personal pueda utilizar con eficiencia los procesos y tecnologías que contribuyen al desarrollo de sus labores diarias.

- **Procesos:** Automatización y agilización de tareas, abarcando desde la administración de los recursos de hardware hasta las actualizaciones de software y uso de sistemas de respaldo y restauración automatizados y tecnología, lo cual es la Implementación de las tecnologías de informática que le ayudan a optimizar las tareas que sus empleados deben llevar a cabo día a día, evitando al máximo la pérdida de productividad. El 2020 será recordado como el año que cambió la trayectoria del comercio electrónico, porque fue un crecimiento acelerado de pagos digitales así como también de las aplicaciones comerciales móviles, un mayor número de plataformas

*Universidad Evangélica de El Salvador.
Licenciatura en Administración de Empresas.*

encargadas de la entrega de las compras realizadas por los usuarios, convirtiéndose en una de las principales herramientas de trabajo digital; es por ello que las pequeñas empresas que ya aplican la tecnología están logrando una coordinación más efectiva del trabajo y de la entrega de un servicio o producto más eficiente para garantizar la satisfacción del cliente.

La administración lleva consigo el control de recursos valiosos y costosos de la empresa, tales como; los enlaces privados de comunicaciones, los servidores de datos y de procesamiento de información y asimismo las licencias del software.

III GESTIÓN DOCUMENTAL

La incorporación de la tecnología en las pequeñas empresas ha modificado las formas de trabajo dentro de las mismas, este cambio se ha evidenciado en los procesos relacionados con la gestión de la información, donde el incremento de contenidos digitales, su diversidad de fuentes y formatos, así como la convivencia obligada con los soportes de papel, ha acelerado el desarrollo de nuevas políticas de gestión electrónica de documentos. La gestión documental se ha convertido en el principal proceso empresarial en iniciar la transformación digital, considerándose como la misión principal, transformar los documentos físicos a digital.

IV. BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Los principales beneficios que aporta la implementación de la tecnología, a las pequeñas empresas a continuación las principales ventajas se encuentran:

➤ Reducción de costos

Un sistema de gestión documental digital reduce los costos de una empresa al reunir todos los archivos en una misma plataforma online. Esta herramienta permite evitar gastos innecesarios en papel, tinta, etc., y el pago de horas de trabajo a un colaborador encargado del almacenamiento de archivos.

➤ Aumento de la productividad

Los softwares de gestión documental, funcionan a la misma velocidad que la red, respecto al traslado y envío de archivos, aumentando la productividad y facilitando la toma de decisiones en la empresa.

➤ Mayor accesibilidad

La pandemia ha impulsado el teletrabajo, además de contar con un sistema de gestión documental que permita el acceso de los colaboradores desde cualquier lugar.

➤ Fácil recuperación de archivos

Una de las principales funciones de un sistema de gestión documental es facilitar la recuperación de archivos, tener acceso de forma rápida y sencilla.

➤ Seguridad documental

Los documentos almacenados forman parte del patrimonio de una organización. Un sistema de gestión documental digital facilita el resguardo de documentos comerciales, financieros y datos personales de los empleados. Además, controla el acceso, identificando aquellas personas que ingresan a las bases de datos y las acciones que realizan con los archivos.



Universidad Evangélica de El Salvador.
Licenciatura en Administración de Empresas.

V. PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Para un buen aprovechamiento de la tecnología, el proceso para su implementación indistintamente a la actividad que realice la empresa, ya sea que producen bienes u ofrecen servicios o al sector económico que pertenece, es importante que las empresas puedan poner en marcha diferentes estrategias para comprometer a sus empleados con el proceso de transformación digital; debido a que los empleados tienen que comprender y compartir la necesidad de avanzar hacia un modelo de negocio digital.

Esto significa que los managers deben hacer un esfuerzo adicional para poner en valor el interés de cuánto se está haciendo en este sentido. Algunas de las acciones que se pueden implementar son:

- **Fomentar la participación en el proceso:** aunque las líneas maestras del plan de transformación digital deben definirse desde la dirección de la empresa y de los departamentos
- **Facilitar la capacitación del personal:** algunos empleados se muestran reticentes a utilizar las nuevas tecnologías no porque infravaloren su potencial sino por el temor a no ser capaz de manejarlas. Conviene facilitar al máximo la formación específica a aquellos trabajadores que lo precisen.
- **Incentivar la adecuación al nuevo entorno de trabajo:** crear alicientes para los trabajadores es siempre una forma de hacer más atractiva la transformación digital. Por ejemplo, puede habilitarse la posibilidad de realizar parte de la

jornada de manera remota, gracias a las nuevas tecnologías, para facilitar la conciliación laboral y familiar.

Es necesario que las empresas, especialmente las pequeñas empresas, sector determinante en la operatividad empresarial de un país, consideren, que deberán dar prioridad tanto a la tecnología como al factor humano.



VI BENEFICIOS OBTENIDOS POR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

El beneficio más importante es el aumento de la productividad, lo cual se traduce en una estructura de costes más baja, hay algunas otras ventajas que también pueden ayudar a lo general, permite a la empresa diferenciarse positivamente de su entorno general. La velocidad mejorada, la facilidad de compartir y almacenar información, y una disminución en el error humano a través de la automatización se suman a una reducción de los costes y un aumento de los ingresos. Los principales beneficios obtenidos en la implementación son los siguientes:

➤ **Velocidad y tiempo**

Las pequeñas empresas compiten con las grandes empresas por ser más rápidas y ágiles. Además, una pequeña empresa puede responder a los cambios más rápido que una gran empresa. Hace cien años, el correo electrónico no existía, y la única manera de comunicarse con alguien más en

*Universidad Evangélica de El Salvador.
Licenciatura en Administración de Empresas.*

otra ubicación geográfica era a través del servicio postal; cuanto más lejos de tu cliente o proveedor, mayor será la comunicación. Hoy, con el advenimiento de la tecnología de la información, la información es compartida a una velocidad asombrosa. Esto ahorra tiempo, ofreciendo la capacidad de tomar decisiones con mayor rapidez.

➤ **Mejora del intercambio de información**

La tecnología permite que la información, ya sea escrita o transmitida, sea compartida con más rapidez y con menos recursos. La mercadotecnia puede llevarse a cabo mediante la colocación de anuncios que llegan a millones de compradores dispuestos en Internet o a través de sitios de redes sociales. El aprendizaje electrónico y otras formas de capacitación en línea han reconfigurado la preparación de la fuerza laboral de la pequeña empresa, como los empleados que escuchan clases y comparten ideas con sus compañeros desde la comodidad de su hogar u oficina. Esto elimina la necesidad de que las pequeñas empresas contraten personal de entrenamiento.

➤ **Fácil almacenamiento**

Ahora, los contratos y la información del cliente se pueden guardar virtualmente y se accede en pocos minutos, lo que reduce la necesidad de comprar o alquilar espacio de almacenamiento.

➤ **Automatización**

La tecnología permite a las pequeñas empresas automatizar ciertas funciones que históricamente han requerido la necesidad de contratar a un empleado. Por ejemplo, las funciones de contabilidad ahora pueden ser manejadas por aplicaciones de software como Quicken y Quickbooks. La función de ventas es automatizada

a través de sitios de gestión de contactos como Salesforce. Esto le da al propietario de la pequeña empresa la capacidad de concentrarse en la estrategia y reducir los gastos de mano de obra.

VII. VENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Las pequeñas empresas que han implementado la tecnología para el desarrollo de su actividad económica, están garantizando optimizar sus recursos y ofrecer un valor agregado en la experiencia de sus clientes. Algunas de las principales ventajas a continuación:

➤ **La tecnología favorece el crecimiento de la productividad y la competitividad.**

El ser competitivo es hoy día una necesidad y es que los negocios se manejan en el mundo empresarial en base a estas variables, a su vez para poder serlo es vital ser productivos, de lo contrario nuestro negocio tenderá hacia el fracaso y es que no tendremos la capacidad para jugar con los demás negocios que se hallan en el mercado.

➤ **Reducción de costes**

Si bien aplicar nueva tecnología significa inversión y esta denota una salida de recursos que en algunos casos puede llegar a ser de gran magnitud, es importante considerar que con el tiempo la adquisición de ella nos permitirá reducir costes y es que su función principal es la de optimizar la producción o labor que desempeña; si comparamos este nuevo modelo tecnológico con el tradicional podremos ver como la diferencia de costes es sustancial.

➤ **Favorece la movilidad en las empresas**

*Universidad Evangélica de El Salvador.
Licenciatura en Administración de Empresas.*

La tecnología nos ofrece mayor nivel de flexibilidad en cuanto al cumplimiento de nuestras funciones y es que tanto los Smartphone como las Tablet nos permiten desde cualquier lugar y con cierta comodidad desempeñar nuestras labores, es así como el comunicarnos a distancia es cada vez más sencillo, el dictar una conferencia o una presentación si me encuentro en otra región del mundo es mucho más fácil ahora; de hecho la tecnología nos brinda la oportunidad de trabajar a larga distancia sólo con el uso del internet.

➤ **Mejora la marca de la empresa**

Sin duda el marketing digital representa un gran beneficio en la actualidad, en este sentido, las redes sociales funcionan como un mecanismo de distribución masiva de información, a través de ellas podemos entonces promocionar nuestra imagen y ofrecer nuestros servicios, estas nos permiten llenar a un sinnúmero de personas lo que claro está potencia las ventas y nos acerca a los consumidores.

➤ **Incrementa la seguridad**

Los servicios informáticos nos proveen la capacidad de resguardar tanto los activos como la información que yace en los ordenadores de nuestro negocio siendo este entonces uno de los grandes beneficios que obtenemos al implementar nueva tecnología, además, hoy día al momento de adquirir un bien no se requiere conocer al vendedor ya que con un solo clic podemos comprar aquello que deseamos y no sentirnos preocupados ante la posibilidad de una estafa.

➤ **Gestiona la información**

Existen empresas que manejan gran cantidad de

información estas suelen aplicar sistemas de gestión de datos en los que ubican tanto a proveedores como competidores, clientes y entidades bancarias vinculadas al negocio, esto facilita el intercambio de información, su control y almacenamiento, de esta manera no requeriremos mucho tiempo para conseguir aquella que deseamos.

➤ **Potencia la innovación**

La implementación de nueva tecnología tiende a innovar tu negocio, suele darle otra imagen mucho más moderna y agradable para los clientes, al hacerlo incrementamos nuestra capacidad de captación en cuanto a nuevos clientes se refiere, a su vez la tecnología nos ofrece nuevas herramientas de investigación y nos brinda la posibilidad de mejorar nuestros servicios y productos haciendo de ellos elementos únicos.

➤ **Crea barreras de entrada**

Entendemos que esta herramienta nos ayuda a producir de manera más rápida y eficiente; sin embargo, este elemento que si bien es ideal no debe ser concebido como aquel que es más beneficioso si no nos permite la entrada al mercado, es así como al momento de adquirir nueva tecnología debemos preguntarnos ¿de qué manera su aplicación nos permitirá ingresar al mercado? Este es el gran beneficio que nos brinda al hacerlo.

➤ **Revoluciona las operaciones**

Así como mencionamos la tecnología nos admite cambiar la manera en la que producimos o brindamos nuestros servicios, además nos brinda

*Universidad Evangélica de El Salvador,
Licenciatura en Administración de Empresas.*

la posibilidad de que con un único bien podamos llegar a cumplir distintas labores abaratando costos y facilitando la ejecución de las operaciones.

➤ **Mejora nuestra relación con el cliente**

En relación a esta noción podemos ver cómo implementar un sistema de servicio al cliente vía online o telefónica no sólo nos ayuda a solucionar ciertos problemas, sino que además nos conduce a satisfacer las necesidades del cliente que van más allá de las regulares de entre ellas un trato personalizado es quizás lo más importante.

➤ **Facilita los pagos**

Tanto para el cliente quien ya no se verá limitado como para nosotros, empresarios y es que contamos con distintas opciones al momento de efectuar un pago a nuestros proveedores lo que nos ahorra tiempo y esfuerzo.

➤ **Podemos lograr que los clientes sean embajadores de nuestro negocio**

Por medio de las redes sociales los clientes pueden tanto re twitear las distintas ofertas y servicios o postear acerca de nuestro negocios, paquetes y promociones esto amplía nuestro abanico de clientes y nos permite llegar a cada vez más personas lo que sin duda potenciará las ventajas y beneficios a la empresa.

➤ **Fácil almacenamiento**

La tecnología nos brinda la posibilidad de almacenar más fácilmente los papeles asociados a la empresa, esto reduce la necesidad de adquirir espacios de almacenamiento y además evita los riesgos de extravío y deterioro, ya que en el caso de los

primeros los sistemas computarizados suelen crear copias de seguridad que resguardan la información.

VIII. DESVENTAJAS QUE ENFRENTAN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS SIN TECNOLOGÍA

Una de las principales razones por las cuales las pequeñas empresas que aún no han implementado la tecnología se debe a que el costo de TIC no sólo está compuesto de los elementos tangibles, tales como el hardware, software y aplicaciones, entre otros, sino también incluye costos intangibles que se originan del personal, los procesos y la propia tecnología. Es común, hoy en día las grandes inversiones en TIC que no siempre resultan exitosas, debido a factores como falta de planificación, deficiente gestión en el área de tecnología, y muchas veces no existen reglas claras en la definición de los proveedores, equipo a comprar, software, soporte y mantenimientos.

Algunos de los factores que les impide la implementación de la tecnología son: acceso a la red, tiempos de almacenamiento, pago de comisiones excesivas por el uso de plataformas, etc.

De acuerdo con un estudio del Instituto de Investigaciones en Tecnología y Economía (Techno Economy Research – TRI), las empresas que no utilizan las Tecnologías de la Información (TI) como herramientas competitivas en sus negocios ven limitado su crecimiento y pueden perder hasta un 30% de sus ingresos por falta de controles en la gestión.



IX. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Método de investigación

El método de investigación es cualitativo, no usamos datos numéricos, por ser un tema de innovación en El Salvador, que trae consigo muchas características y peculiaridades con las que se puede profundizar en el tema.

1.2 Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo descriptivo relacionado a la importancia de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador; considerándose de gran relevancia y de suma importancia incluso para el crecimiento económico.

1.3 Tipo de monografía

La tipología de la monografía es documental, recopilaremos información de las fuentes de diferentes autores para poder analizar sobre la importancia del uso de la tecnología en las pequeñas empresas del municipio de San Salvador y obtener de esa forma nuestras propias conclusiones.

X. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el desarrollo de la pandemia COVID-19, en El Salvador, al igual que en muchos países, se han vivido momentos de incertidumbre, provocando afectaciones en varios sectores; motivo por el cual se emitieron normativas que limitaban la actividad económica ya que no estaba permitido que la mayoría de los rubros económicos continuaran prestando servicios; Sin embargo, reactivar la economía es un reto que se puede lograr a través de cambios estructurales en la forma en la que algunas

empresas tendrán que reinventarse, crear nuevos modelos de negocio, necesarios para continuar con la economía del país.

La tecnología se volvió la mejor aliada para poder continuar trabajando a distancia, permitiendo la automatización de servicios a largo plazo y más rentables para la empresa. Para las pequeñas empresas ubicadas en el municipio de San Salvador que ya cuentan con la tecnología como parte de sus estrategias de negocio, fue un poco más fácil enfrentar la pandemia del COVID-19; es decir para todas aquellas empresas que su actividad económica se les permite, debido a que su rubro les accede a considerar la opción del teletrabajo para darle continuidad al desarrollo de sus funciones.

Jaime García, investigador y director de Proyectos del Índice de Progreso Social del Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLACDS) del INCAE Business School, explicó que el mundo no estaba preparado para una crisis como la que generó el covid-19 y recalcó que en los últimos años en encuestas como las que realiza el Foro Económico Mundial (FEM) ni siquiera contemplaban a las pandemias como una gran amenaza para las economías. Añadió que los sondeos hechos por el FEM a un grupo de unos 200 expertos, entre 2007 y 2020, anticipaban como amenazas globales principalmente a los temas económicos, ambientales y tecnológicos. "Nadie veía venir un riesgo biológico, es algo que llegó de pronto que nadie seguramente puso en sus análisis de FODA, pero no es algo nuevo en el siglo XXI", puntualizó.

Para las pequeñas empresas que ya cuentan con la tecnología, podría decirse que uno de los grandes

*Universidad Evangélica de El Salvador.
Licenciatura en Administración de Empresas.*

retos a los que se enfrentan, es el manejo adecuado de la data de la empresa, porque es necesario que existan protocolos que garanticen la protección de la información que se maneja de los clientes, que lo confidencial se quede dentro de ello y que no existan filtros de información que más adelante puedan afectar directa o indirectamente a la empresa. Para nuestro país, el tema del “teletrabajo” fue prácticamente nuevo, tanto así, que antes de la cuarentena aun no contábamos con una ley que desarrollara esta modalidad sino hasta el 20 de marzo de 2020 que fue aprobado el decreto no. 600 de la ley de regulación del teletrabajo.

CONCLUSIONES

La tecnología es considerada como una inversión que permite a las empresas progresar en términos de innovación, eficiencia, relación con el cliente y que las colocará a la vanguardia, lo que siempre representará un valor agregado frente a la competencia. Es importante entender que el sistema de información no sustituye a la correcta organización del proceso.

La gerencia del presente, debe pensar en el tradicional pensamiento administrativo, no supeditarse al liderazgo autocrático, debe ser más participativo, considerar que, aunque la realidad de los actuales escenarios se debe ser más estratégica, dinámico, estar atento ante el cumplimiento de sus responsabilidades, innovar, comunicar y preocuparse por lograr un buen equipo de trabajo. Hoy se necesita de una gerencia, que debe dar paso a la relevancia del desarrollo tecnológico, así, como contar con la tecnología adecuada para competir en

garantiza productividad y calidad.

RECOMENDACIONES

- Las pequeñas empresas deben estar seguras de que la tecnología que van a implementar sea relevante, lo que quiere decir que debe ser una tecnología que sea muy innovadora y de suma importancia para implementarla en las empresas por lo que debe de ser algo que sea necesario para las organizaciones y que le permita optimizar todos los procesos.
- Es importante escoger una tecnología que sea estable y ya probada con mucho éxito, lo que garantiza que la implementación pueda tener buenos puntos de referencia frente a otros proyectos y que haya experiencias que se puedan aplicar a otros proyectos.
- La tecnología a implementar debe tener el respaldo necesario que le permita a la empresa estar tranquila de que todo va a funcionar. Esto significa contar con uno o más niveles de soporte y que la garantía no sea complicada.
- Si no es posible generar un retorno de inversión (ROI) o garantizar ahorros en la operación de la empresa, será muy difícil convencer al equipo directivo de que será una buena opción. Por tanto, el aliado en implementación debe ayudar a definir esos beneficios y que sean tangibles para el negocio.

BIBLIOGRAFÍA

- Transformación digital en la gestión documental: ¿por qué debes aplicarla en tu empresa? (s/f). Edu.pe. Recuperado el 26 de abril de 2022, de

Universidad Evangélica de El Salvador.
Licenciatura en Administración de Empresas.

- <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/transformacion-digital-en-la-gestion-documental-por-que-debes-aplicarla-en-tu-empresa>
- webmaster. (2021, abril 21). Tecnología y Gestión documental, qué relación hay entre ellas. *Ats Gestión Documental*. <https://atsgestion.net/tecnologia-gestion-documental-que-relacion-hay-entre-ellas/>
 - Las 13 Ventajas de Implementar las Nuevas Tecnologías en tu Negocio. (2017, octubre 13). BizMujer. Una Plataforma Para Emprendedoras. <https://bizmujer.com/las-13-ventajas-de-implementar-las-nuevas-tecnologias-en-tu-negocio/>
 - Beneficios de la tecnología en los negocios. (2013, febrero 11). Pequeña y mediana empresa - La Voz Texas. <https://pyme.lavoztx.com/beneficios-de-la-tecnologia-en-los-negocios-4254.html>
 - admincitytroops. (s/f). ¿Cómo implementar tecnología y software en su empresa? Guía y 10 consejos clave - CityTroops Blog. CityTroops Blog - Field workforce Management and information processing. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <https://blog.citytroops.com/es/como-implementar-tecnologia-en-su-empresa-10-consejos-clave/>
 - Vargas Ortega, J. F. (s/f). *Aciamericas.coop*. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <https://www.aciamericas.coop/IMG/costotic.pdf>
 - ABC Color. (s/f). El objetivo de la tecnología es satisfacer las necesidades humanas. ABC Color. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <https://www.abc.com.py/articulos/el-objetivo-de-la-tecnologia-es-satisfacer-las-necesidades-humanas-716548.html>
 - QUIENES SOMOS. (2012, febrero 29). *Techno Economy Research Institute*. <https://teconoeconomy.wordpress.com/about/>
 - Casa Editorial El Tiempo. (2004, abril 26). LA IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA EN LAS EMPRESAS. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1532000>
 - Luzardo, I. (2020, enero 3). 5 recomendaciones para implementar tecnología en una empresa. *FOLOU*. <https://folou.co/emprendimiento/5-recomendaciones-tecnologia-en-empresa/>
 - BLP 2021. Fernando Farrar – Associate, Andrea Melara – Paralegal. Aplicación de la tecnología en la relación laboral de el salvador. <https://www.blplegal.com/es/aplicacion-de-la-tecnologia-en-la-relacion-laboral-perspectivas-de-el-salvador>

ACERCA DE AUTORES



Gabriela Barriere, es una joven estudiante, próxima a graduarse como licenciada en Administración de Empresas de la Universidad Evangélica de El Salvador; es una joven dedicada a todos sus proyectos, deseando cumplir todas su metas y sueños, actualmente solo se dedica a finalizar su carrera. Nació el 29 el enero de 1998.



Delmy Ramírez, es una mujer emprendedora muy comprometida con todo lo que hace, enfocada en sacar adelante sus objetivos y en seguir aprendiendo a administrar su tiempo y recursos, para llegar a ser una gran empresaria. Próxima a graduarse como Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad Evangélica de El Salvador.