

Buenas prácticas en el sistema de gestión tecnológica e innovación para procesos de exportación en empresas

Resumen

La gestión tecnológica e innovación son indispensables para que las empresas sobresalgan y se vuelvan competitivas. Para ello se tiene por objetivo en la investigación, establecer las buenas prácticas de gestión tecnológica e innovación para procesos de exportación en las empresas. Se empleó el método analítico – sintético haciendo uso de una investigación de carácter descriptiva, lo cual permitió analizar cifras de empresas que usan diferentes tipos de tecnología en el país. También se obtuvo información acerca de empresas nacionales y extranjeras sobre las innovaciones que han sido ejecutadas por las mismas y cómo estas aportan a mejorar su competitividad. Finalmente, se expone que en el país son escasas las empresas que han optado por implementar buenas prácticas de gestión tecnológica, en comparación a las empresas internacionales que cada vez mejoran sus procesos tecnológicos.

Palabras clave

Buenas prácticas, exportación, innovación, procesos tecnológicos.

Abstract

Technology management and innovation are indispensable for companies to stand out and become competitive. To this end, the aim is to establish good practices in technology management and innovation for export processes in companies. The analytical - synthetic method was used using descriptive research, which allowed to analyze figures of companies using different types of technology in the country. Information was also obtained about domestic and foreign companies on the innovations they have implemented and how they contribute to improving their competitiveness. Finally, it is stated that in the country there are few companies that have chosen to implement good practices in technology management, compared to international companies that are increasingly improving their technological processes.

Keywords

Good practices, export, innovation, technological processes.

Introducción

La innovación tecnológica ha presentado cambios en el transcurso de los años, por lo que varios expertos han realizado estudios sobre el comportamiento de la innovación tecnológica y cómo ha influido en la evolución de diversos procesos, sean estos políticos, económicos y por ende a lo relacionado con el comercio. La llamada innovación tecnológica, tuvo sus inicios en el siglo XVII y desde entonces su evolución ha contribuido en la mejora, competitividad y crecimiento de las empresas.

Desde la perspectiva de “Schumpeter analiza a la innovación de forma holística, y distingue tres puntos interconectados en su creación: invención, innovación y difusión” (Quevedo, 2019, p. 57). Partiendo de esta teoría, se entiende que la innovación va de la mano con cambios y estos son los que aportan a que la tecnología avance cada vez más. Sumado a esto, que hoy en día es utilizado y aplicado a nivel mundial, siendo así la fuente de grandes cambios en las empresas y demás ámbitos en donde se aplica la innovación tecnológica.

El motivo de la presente investigación parte de la incógnita planteada: ¿cómo establecer las buenas prácticas de gestión tecnológica e innovación para procesos de exportación en las empresas? Problemática que será analizada en el transcurso de la revisión bibliográfica y datos recopilados, a través de una investigación de carácter descriptiva. La cual permite obtener información actualizada y de relevancia con respecto al tema estudiado.

Es por ello que los avances relacionados a la tecnología se han ido modificando con el pasar de los años, aportando así a mejoras y transformaciones con la intención de cumplir las expectativas empresariales (González y Romero, 2018, p.3). Es allí donde radica la importancia de la presente investigación, que tiene como objetivo establecer las buenas prácticas de gestión tecnológica e innovación para procesos de exportación en las empresas.

Para dar solución al objetivo propuesto se aplica el método analítico-sintético, partiendo de una investigación de tipo descriptiva que permite discernir la revisión bibliográfica. En la sección de resultados se manifiesta el análisis obtenido de empresas, que aprovechan las buenas prácticas de la gestión tecnológica e innovación en sus procesos de exportación. Así mismo, se realiza una comparación entre empresas nacionales y extranjeras en cuanto a la forma en cómo establecen la tecnología en el comercio internacional.

El aporte generado es proveer a las empresas información para que sus procesos de exportación sean ágiles y simplificados gracias a la innovación tecnológica. Por consiguiente, la estructura del presente trabajo parte de la introducción en donde se manifiestan antecedentes e información actualizada sobre el tema, en la sección metodológica abarca el proceso de la investigación, seguido de los resultados y discusión que declara los hallazgos obtenidos y la comparación de los mismos. Para finalizar, en la parte de conclusiones se hace un análisis y propuestas, producto de la investigación.

Revisión de la literatura

Resulta esencial, dar a conocer que en este apartado se va a mencionar y a detallar, las principales teorías en relación al tema y palabras claves encontradas en el transcurso de la investigación que se pretende analizar. En donde se hará uso de las diferentes plataformas académicas, para obtener información verídica, además, es necesario que el lector comprenda y analice los diferentes conceptos planteados que se irán desarrollando a continuación.

Con el inicio de las exportaciones hace varios años, se dio paso al intercambio de bienes y servicios entre países. Cuando se habla de exportaciones, se hace mención a acciones que abarca la compra y venta de mercancías, servicios y en algunos casos el intercambio de conocimientos entre pueblos o zonas de inversión (Quevedo et al., 2020, p. 1010). Es aquí donde se hace hincapié, que el comercio aportó favorablemente a los diferentes sectores económicos y junto con ello el desplazamiento de la tecnología.

Toda organización, debe acoplarse o estudiar los procesos existentes para mejorar sus negociaciones tanto nacionales como internacionales, en especial se recomienda implementar procesos de exportación que sintetizen las fases comprendidas en el comercio. Estos procesos, ayudan de manera óptima a dar solución a un plan de negocios, por ende, se debe relacionar directamente con proyectos recientes, de esta manera se determina si los resultados obtenidos son positivos al incursionar en un mercado global (Velásquez et al., 2020, p. 68).

Es por ello que (de Pablos et al., 2010) exteriorizan que las buenas prácticas guardan relación con el área de las empresas, usada para poner una calificación a las actividades que demuestran resultados valiosos, de este modo las buenas prácticas son de gran relevancia en las organizaciones y en los procesos que éstas implementan al momento de cumplir sus funciones o actividades que realicen. Son de mucha utilidad en las organizaciones puesto que ayudan a que un conjunto de actividades por ejemplo de exportación, sean llevadas a cabo sin problema alguno, de ello depende también la gestión tecnológica empleada.

Con respecto al término innovación es la oportunidad para que las empresas puedan demostrar las particularidades que la diferencia de las otras, que proporciona de esta forma a que se genere ventaja competitiva (Acosta et al., 2020, p. 2). Estas ventajas, engloban también a la parte tecnológica y como la misma aporta a que los procesos sean estos de exportación u otros, sean más eficientes, de forma simplificada y proporcionen una leve o máxima ventaja con la competencia, sumando así a que las organizaciones tengan mayor reconocimiento.

Implementar la tecnología en las empresas, es un factor importante debido a que, permite realizar muchos cambios dentro de la organización, así como también la mejora en los procesos evolutivos y por ende del grupo seleccionado para el trabajo, siendo más eficaz y organizado (Suárez et al., 2022,

p. 86). Permitiendo así, llegar a satisfacer las exigencias del cliente, la tecnología hoy en día es una necesidad que por coherencia debe ser estudiada e involucrada en el ámbito empresarial.

Ferrer (2018), afirma lo siguiente: una empresa que tenga una capacidad tecnológica influyente, será capaz de aumentar su eficiencia, optando por mejorar la innovación, de esta manera se logrará efectuar los cambios necesarios dentro de las organizaciones (p.175). Dicho esto, se puede deducir que los autores tienen un pensamiento muy similar, debido a que ambos llegan a la conclusión de que, mediante la implementación de la tecnología, se puede lograr un avance positivo dentro de la entidad.

Hoy en día, el primer factor para que una empresa sea competitiva es la tecnología, sin embargo, cabe mencionar que, así como brinda privilegios también, tiene sus aspectos negativos. Pérez y Moreno (2018), mencionan que, las compañías que priorizan un fragmento de su capital en procesos relacionados a innovaciones tecnológicas saben que atraviesan una gran amenaza, debido a que puede afectar de manera proporcional al coste de inversión (p. 369). Sin embargo, al aplicar procesos tecnológicos, están sembrando el éxito empresarial.

Según, Nogueira et al., (2017) mencionan que, al aplicar la gestión por procesos en una entidad va a permitir:

Comprender el manejo de los procesos en el negocio, sus fortalezas y debilidades, estudiar los aspectos que deben ser mejorados, determinar prioridades, iniciar y mantener planes de optimización, los cuales permitirán alcanzar los objetivos establecidos, es decir se va a establecer un rendimiento adecuado en las empresas. (p. 37)

Al usar la gestión por procesos, se podrá conocer los aspectos negativos y positivos por los que atraviesa la empresa, permitiendo de esta manera dar mayor interés a lo que no beneficia a la organización, y proceder a implementar planes de mejora, para obtener los beneficios respectivos que toda entidad necesita para ser competitiva.

Dentro de este tema, se hace énfasis a la automatización robótica, la cual se encarga de gestionar los procesos tecnológicos existentes. Restrepo et al., (2020) mencionan que: es una tecnología que actúa de manera inmediata, encargada de dar solución a varios problemas de rendimiento, rentabilidad y eficiencia en las entidades, al ser capaz de automatizar las tareas asignadas (p. 144). Es un tema que va de la mano con el método mencionado, debido a que ambos se encargan de mejorar el rendimiento empresarial.

Las empresas en general utilizan diversos procesos, entre ellos los relacionados con la tecnología. Por tal motivo en la tabla 1 se sintetiza las investigaciones realizadas por los autores en donde se define a cada tecnología utilizada.

Tabla 1. Principales tecnologías utilizadas por las empresas

Autor	Tecnología	Definición
Pablo, Reyes y Saura	Cloud	Permite acceder a datos directamente de otro ordenador, facilitando los procesos y la información.
Ocaña, Valenzuela y Garro	Inteligencia Artificial	Suplanta la inteligencia humana, direcciona a implementar algoritmos que reemplace al humano.
Alcaraz, Quemada, Ruiz y Rodríguez	Impresión 3D	Este proceso, permite acceder a las múltiples formas y dibujos mediante los 2 tipos de tecnologías.
Sánchez, García y Ortiz	Sistema de planificación de recursos empresariales	Se encarga de efectuar diferentes operaciones internas de las empresas, partiendo desde el punto de inicio, hasta la producción final.
Salah, Hassan y Abd Ellatif	CRM	Gestiona la relación de la empresa con los clientes, buscando y orientado a satisfacer las necesidades de los mismos.

Elaborado por: Autores

Las tecnologías más usadas por las empresas, se los define de la siguiente manera: Cloud, refuerza los servicios computacionales, debido a que mejora los procesos administrativos de las empresas, por medio del uso de ordenadores (Palos et al., 2019., p. 4). La Inteligencia artificial, se encarga del diseño de sistemas avanzados, esto se basa en sistemas que cuentan con características que se asocian a la inteligencia del hombre (Ocaña et al., 2019, p. 540). La Impresora 3D, es una máquina,

la cual cumple el fin principal de imprimir objetos, siempre y cuando se cuente con un modelo o diseño elaborado en un ordenador, para dar inicio a la impresión en cualquier superficie (Alcaraz et al., 2017, p. 443). Cada uno de los procesos, cumplen un rol importante dentro de las empresas, permitiendo mejorar la competitividad y rentabilidad empresarial.

Al igual que las otras tecnologías mencionadas, un sistema de planificación de recursos empresariales, según (Sánchez et al., 2017) trae múltiples beneficios a la empresa, debido a que se encarga de gestionar todos los procesos existentes y sobre todo mejorar la eficacia de la organización. Por otra parte, en las empresas han optado por implementar un sistema de CRM que permite tener un mayor aproximamiento con los clientes. Se busca con este tipo de sistema tecnológico, aumentar la complacencia y confianza por parte de los consumidores (Salah et al., 2018).

Materiales y métodos

Para dar solución a la problemática y al objetivo expuesto anteriormente, se utilizará investigación de carácter descriptivo con una perspectiva cualitativa. De este modo, se implementó el método analítico - sintético el cual aportó en la recabación y selección de artículos y autores para el desarrollo de la investigación.

Durante la búsqueda de información se filtró diversas fuentes bibliográficas de diferentes bases de datos que comprende los años 2017-2022, también se emplearon palabras claves que contribuyeron a la obtención de información precisa y relevante. Además, se depuró aquellos artículos que no guardan relación con el tema, ni las palabras claves en mención.

En la sección de resultados se manifiesta el análisis obtenido de empresas, que aprovechan las buenas prácticas de la gestión tecnológica e innovación en sus procesos de exportación. Así mismo, se realiza una comparación entre empresas nacionales y extranjeras en cuanto a la forma en cómo establecen la tecnología en el comercio internacional.

Análisis y resultados

En el país, la aplicación de gestión tecnológica e innovación avanza a un ritmo pausado, debido a que no se cuenta con el conocimiento y personal capacitado para la implementación de nuevas tecnologías, sumado a ello está el factor económico que no permite que empresas puedan tener acceso e involucrar nuevas tecnologías dependiendo del sector al que representen. A su vez, esta falta de conocimiento solo aporta a que se produzca un retroceso y que las empresas no se encuentren a la vanguardia.

Según el (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2015) en su última encuesta industrial anual en lo referente a empresas y TICs, analiza diferentes sectores empresariales; en donde indica el uso de diferentes tipos de software y tecnologías por parte de las empresas de acuerdo a su actividad

económica, tales como: explotación de minas y canteras, industrias de obraje, comercio, actividades de hospedajes y alimentación, comunicación e información y acciones mobiliarias.

Además, se recopiló y se sintetizó en un gráfico de barras las principales actividades económicas y tipos de software como son los procedimientos operativos, plataformas de internet, incorporaciones para los procesos de información de tipo ERP o CRM y otras. En base a lo investigado, se deduce que en las actividades económicas como son las industrias manufactureras y el comercio hacen uso mayoritario de estos tipos de software, por otra parte, el sector de actividades de alojamiento e información implementan medianamente estas tecnologías, los sectores restantes lo aplican de manera escasa. (Ver gráfico 1)

Gráfico 1 Empresas de diferentes sectores económicos que hacen uso de diferentes tipos de software



Elaborado por: Los Autores

Fuente: INEN (2015)

En términos generales y haciendo hincapié en los datos obtenidos, se refleja la realidad del país y de las empresas sean o no exportadoras, en cuanto a la brecha digital que persiste. Una muestra de ello es la última investigación y recopilación de información que data del año 2015, lo que demuestra que no existe mayor interés por impulsar la gestión tecnológica y de innovación en las empresas independientemente al sector que representen, o bien se aplican en pocas entidades.

Encaminados a dar solución al objetivo, se han analizado cinco exportadoras nacionales de diferentes sectores, referente a ello, en la tabla 2 se ha sintetizado y conceptualizado los tipos de tecnologías e innovación que estas empresas implementan y que sirven para mejorar sus procesos de exportación, así como también incrementar sus ingresos económicos y su competitividad. Mediante esta información se pretende exponer, los avances en tecnología e innovación que tienen algunas empresas.

Tabla 2 Empresas nacionales

Empresa	Tecnología	Definición
NIIRSA	SAP 4 Hana	Permite simplificar procesos, también realizar diversas operaciones de forma convencional en una sola plataforma.
ARCA CONTINENTAL	Trade promotion organization	El TPO contribuye a reducir los gastos y aprovechar de mejor forma la promoción planteada por la empresa.
EL CAFÉ C.A	Liofilización	Proceso por el cual el producto se encuentra en estado de congelación, para preservar así sus propiedades.
El Ordeño	Tecnología blockchain	Registro, conservación y protección de información de forma digital, para trazabilidad, contabilidad y lo relacionado a cadenas de suministro.
EDESA	Rimless Power Clean	Eficacia en la limpieza de inodoros, aporta mayormente al ahorro de agua.

Elaborado por: Autores

Algunas empresas nacionales han optado por implementar tecnologías e innovar algunas características de sus empresas, lo que aporta que se distingan de las demás y por ende sean más atractivas para el mercado internacional, un ejemplo de ello es la aplicación de SAP 4 HANA que permite que se lleve a cabo el estudio de datos a través de una sola aplicación (Pattanayak, 2017, pág. 1). Otra tecnología que es aplicada en el comercio internacional es lo relacionado al blockchain que se utiliza generalmente en cadenas de suministro y que posibilita que las compañías puedan

intercambiar información (Bavassano et al., 2020). De esta forma la gestión tecnológica, es el mejor aliado para las empresas sean estas locales o extranjeras, con el propósito de aprovechar de mejor manera sus recursos.

Para dar continuidad a los resultados expuestos, se analizó también a cinco empresas internacionales que implementan en sus procesos de exportación tecnología de punta. Estos resultados reflejan, la innovación que cada empresa ha incorporado en sus instalaciones, aportando de este modo a la promoción de buenas prácticas en sus procesos, reducción de riesgos, resultados más eficaces e incremento tanto de ventas como de satisfacción al cliente. (Ver tabla 3)

Tabla 3 Empresas exportadoras

Empresa	Tecnología	Definición
Barry Callebaut	Robot de Impresión de Chocolate	Robot, capaz de reemplazar al ser humano, cumple todas las especificaciones mediante un software.
Nestlé	Nanoshield	Lámina creada como un antiviral, para ofrecer protección a sus consumidores.
Unilever	CreaSolv Process	Recicla y selecciona plásticos, para ser reutilizados.
ZARA	RFID	Identificación por radiofrecuencia, por lo general se encarga del control de inventario de varios comerciales de ropa.
Calvin Klein	Tecnología 3D	Es una máquina capaz de dar alusión a varias formas,

Elaborado por: Autores

Las empresas exportadoras hacen uso de distintas tecnologías, tales como NanoshieldTM, la cual es una lámina, que ayuda a controlar y proteger pantallas de virus (Nestlé, 2021). El proceso CreaSolv, se encarga de separar material plástico de desechos contaminantes, para ser nuevamente utilizado, siempre y cuando pase por los controles adecuados (Schlummer, 2022). La identificación por radiofrecuencia, se la usa en la adhesión de etiquetas de forma electrónica a ciertos objetos para su rápido control (Fuentes et al., 2020, p. 2). La tecnología 3D son máquinas que, a partir de carpetas digitales, permiten generar objetos mediante la añadidura de diferentes materiales (Bonet et al., 2017, p. 94). Como ya se ha hecho mención anteriormente, sobre los aspectos positivos de la aplicación de los procesos tecnológicos, se recomienda, antes de implementarlos, estudiarlos de manera correcta, para lograr la satisfacción del consumidor.

Analizando las dos tablas expuestas anteriormente, se evidencian dos escenarios similares, ya que las empresas objeto de estudio corresponden a diferentes sectores económicos. Por ende, cada una de ellas ha empleado la tecnología que más se adapte a sus necesidades y actividades. Lo que denota, que la gestión tecnológica ha avanzado considerablemente y que para cada sector se puede innovar haciendo uso de buenas prácticas que no comprometan la integridad tanto de los empleados como del medio que nos rodea. Sumado a ello, estos cambios tecnológicos por los que han apostado estas empresas conducen a que sus procesos de exportación sean también más sencillos y de carácter diferenciador.

Discusión y conclusiones

Conforme a los hallazgos discernidos, se ha podido concretar que la gestión tecnológica e innovación, cumplen un rol fundamental en el desarrollo de las empresas, especialmente en aquellas dedicadas a la exportación y/o transformación de productos. Que requieren de mayor énfasis en la actualización de tecnología, para poder suplir la demanda del mercado y mantenerse competitivos.

Desde la perspectiva de (Muñoz et al., 2017) enfatiza que, las naciones para sobresalir a nivel internacional, necesitan mantener un estatus eficaz y preciso a la hora de manejar sus operaciones y por ende sus recursos. Estas acciones son necesarias para mejorar su competitividad en el mercado, lo que aportará a tener un mayor reconocimiento a nivel local e internacional.

Es imprescindible para un estado la innovación, ya que de ello depende la efectividad en el ámbito internacional, va más allá de solo generar ingresos económicos, sino más bien de volverse competitivos y eficaces tanto dentro como fuera del país. Se destacan aspectos positivos y la sugerencia de manejar con eficiencia los recursos que posea ya sea el país o la empresa.

De esta forma “la innovación tecnológica, se consideran una de las más importantes dado los cambios económicos que implica. Esta comprende cambios en los productos y en los procesos” (Tejada et al., 2019). Lo que ha permitido confirmar los resultados propuestos, generando un grado de confianza con respecto a las empresas analizadas y como los cambios tecnológicos influyen en sus procesos.

A causa de lo mencionado, otros autores también indican que, “la innovación es la herramienta y el área de trabajo que puede y debe permitir a las empresas evolucionar con el entorno empresarial, para avanzarse y adaptarse a los cambios sociales, económicos, culturales y políticos” (Guerola et al., 2020, p. 77). Por ende, esta premisa concuerda con las anteriores y tiene relación con la aplicación de buenas prácticas en la gestión tecnológica en las empresas, ya que esto causa un impacto en el aspecto económico, social y ambiental.

De acuerdo a la investigación realizada, las buenas prácticas en la gestión tecnológica e innovación, se deduce que es un tema poco explorado, sin embargo, los autores referenciados coinciden en el aporte que tiene la tecnología para las empresas y cómo estas pueden tener grandes resultados si apuestan por los cambios. Sumado a ello, mencionan que el factor tecnológico es predominante para aumentar así la competitividad, eficacia y eficiencia de las organizaciones.

En términos generales, los resultados arrojan el poco interés en el tema, ya que existe limitada información de algo trascendental como es la gestión tecnológica en las empresas, por lo que se recomienda partir del principio de reproducibilidad con el fin de ampliar información, especialmente a nivel de país. Por lo que se sugiere investigar, el uso de las buenas prácticas y su importancia para la conservación del medio ambiente, también estudiar cuáles han sido los cambios en los procesos de exportación gracias a la tecnología.

Como demuestra la investigación y dando respuesta al objetivo propuesto, se ha evidenciado que son pocas las empresas nacionales que han apostado por las buenas prácticas de gestión tecnológica e innovación, sin embargo, se espera que más empresas se sumen a invertir en procesos tecnológicos que mejoren y aumenten sus porcentajes de exportaciones. Otro panorama expuesto gracias a la investigación, es el desarrollo tecnológico que tienen empresas internacionales y que cada vez mejoran o promueven el uso de las mismas. Lo que demuestra, que, si por parte de las empresas buscan mejorar su rentabilidad, la opción es invertir en tecnología y optar por tener en sus filas a personas capacitadas que analicen el sector y que aporten con nuevas propuestas para lograr resultados óptimos.

En la actualidad, en Ecuador aún se refleja el poco interés en la aplicación de gestión de tecnología e innovación por parte del gobierno, empresas y comunidad en general, situación que genera retrocesos y que impide de cierta forma que puedan llegar más productos industrializados al exterior, ocasionando déficit en la competitividad empresarial ecuatoriana. Se debería implementar leyes que favorezcan a los diferentes sectores económicos, para que de este modo puedan acceder sin trabas a los diferentes modos de financiamiento que otorga la banca ecuatoriana.

Referencias

- Acosta, V., Vega, B., González, M., & Carmenate, L. (2020). Tipos de Innovación como Estrategias de Adaptación al Dinamismo de los Mercados. *INNOVA Research Journal*, 1-21. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1288>
- Alcaraz, L., Quemada, M., Ruíz, G., & Rdríguez, R. (2017). Revisión del estado del arte de la fabricación de multimateriales por medio de impresión 3D. *Pistas Educativas*, 39(125), 441-451. Obtenido de <http://www.itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/pistas/article/view/885>
- Bavassano, G., Ferrari, C., & Tei, A. (2020). Blockchain: How shipping industry is dealing with the ultimate technological leap. *Research in Transportation Business & Management*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2020.100428>
- Bonet, A., Meier, C., Saorín, L., Carbonell, C., & De La Torre, J. (2017). Tecnologías de diseño y fabricación digital de bajo coste para el fomento de la. *Arte, Individuo y Sociedad*, 29(1), 89-104. doi:<https://doi.org/10.5209/ARIS.51886>
- de Pablos, J., Colás, P., & Villaciervos, P. (2010). Políticas educativas, buenas prácticas con TIC en la comunidad autónoma de Andalucía. *Education in the Knowledge Society*, 180-202. doi:<https://doi.org/10.14201/eks.5842>
- Ferrer, R. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 169-178. Obtenido de <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/100>
- Fuentes , O., Romero, M., & Oyola, A. (2020). Algoritmo basado entecnología de identificación por radiofrecuencia RFID para rastreodelSARS-CoV-2. *Memorias*, 1-6. Obtenido de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/memorias/article/view/4207>
- Guerola, V., Oltra, R., & Gil, H. (2020). Análisis de la relación entre el grado de introducción de CRM y los beneficios de la empresas a través del desempeño organizacional y la innovación empresarial. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 67/87. doi: <http://doi.org/10.17993/3cemp.2020.090141.67-87>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2015). *INEC*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-empresas/>
- Muñoz, M., Durán , F., & González, M. (2017). Análisis del sector camaronero ecuatoriano y sus ventajas competitivas y comparativas para encarar un mercado internacional competitivo. *Conference Proceedings UTMACH*. Obtenido de <https://investigacion.utmachala.edu.ec/proceedings/index.php/utmach/article/view/221/192>
- Nestle. (9 de Noviembre de 2021). *Nestlé Professional implementa innovadora tecnología de protección antiviral en máquinas de NESCAFÉ*. Obtenido de <https://www.nestle-centroamerica.com/media/news/nestle-professional-implementa-tecnologia-de-proteccion>

Nogueira, D., Medina, A., & Salas, W. (2017). *Gestión y mejora de procesos de empresas turísticas*. Quito: Editorial Jurídica del Ecuador. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Wilson-Salas-5/publication/348909498_Gestion_y_mejora_de_procesos_de_empresas_turisticas/links/6015a2cb45851517ef2a886b/Gestion-y-mejora-de-procesos-de-empresas-turisticas.pdf

Ocaña, Y., Valenzuela, L., & Garro, L. (2019). Inteligencia artificial y sus implicaciones en la educación superior. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 536-568. Obtenido de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/274>

Palos, P., Reyes, A., & Saura, J. (2019). Modelos de Adopción de Tecnologías de la Información y Cloud Computing en las Organizaciones. *Información Tecnológica*, 30(3), 3-12. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000300003&script=sci_arttext

Pattanayak, A. (2017). SAP S/4HANA Embedded Analytics: An Overview. *Journal of Computer and Communications*, 1-7. doi:10.4236/jcc.2017.59001

Pérez, S., & Moreno, F. (2018). La innovación tecnológica y la investigación de mercado en el Sistema Empresarial Cubano. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 367-373. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100367&script=sci_arttext&lng=en

Quevedo, M., Vásquez, L., Quevedo, J., & Pinzon, L. (2020). COVID-19 y sus efectos en el comercio internacional. Caso Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1006-1015. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1330>

Restrepo, D., Navarro, I., & Obando, C. (2020). Lineamientos para la Automatización de Robótica de. *Revista CIES*, 11(1), 143-158. Obtenido de https://www.academia.edu/42194620/Lineamientos_para_la_Automatizaci%C3%B3n_de_Rob%C3%B3tica_de_Procesos?auto=citations&from=cover_page

Salah, M., Hassan, A., & Abd Ellatif, M. (2018). A systematic review for the determination and classification of the CRM critical success factors supporting with their metrics. *Future Computing and Informatics Journal*, 398-416. doi:<https://doi.org/10.1016/j.fcij.2018.11.003>

Sánchez, P., García, J., & Ortiz, L. (2017). Metodología para la comparación de sistemas de planificación. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(3), 547-560. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000300547&script=sci_arttext&lng=en

Schlummer, M. (2022). *Fraunhofer Institute for Process Engineering and Packaging IVV*. Obtenido de <https://www.ivv.fraunhofer.de/en/recycling-environment/recycling-plastics-creasolv.html>

Suárez, F., Piñero, R., Prieto, A., Cordoví, A., Carbó, J., & Llanes, O. (2022). Metodología para la automatización de procesos tecnológicos en la industria farmacéutica cubana. *Ingeniería Industrial*, 1, 82-95. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362022000100082

Tejada, G., Cruz, J., Uribe, Y., & Rios, J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. *Revista venezolana de gerencia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864011>

Velásquez, B., Carrascal, Y., Velásquez, D., & Santiago, G. (2020). La falta de conocimiento de los emprendedores ocañeros. *Revista Convicciones*, 7(3), 60-72. Obtenido de <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/610>