



Universidad Científica del Perú - UCP
Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA
INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS**

TESIS

**“DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SU RELACIÓN
CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE FERRETERÍA
SALDÍAS LA SOLUCIÓN E.I.R.L. - IQUITOS 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

AUTORES:

BACH. KETTY JOVANI DEL AGUILA GOMEZ

BACH. LARISA ANABEL CHÁVEZ INUMA

ASESOR: ING. ANGEL ALBERTO MARTHANS RUIZ, MG.

REGIÓN LORETO, PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios nuestro creador, por la salud brindada durante toda la carrera universitaria.

A mis padres Raúl Del aguila y Marieta Gómez y demás personas importantes en mi vida por su apoyo moral e incondicional.

Ketty Jovani

La presente tesis se lo dedico a mis padres, hermanos y personas más importantes de nuestras vidas que siempre estuvieron presentes brindándonos su apoyo moral y confianza en todo lo necesario para cumplir el objetivo con persona y estudiante.

A los maestro y asesor por apoyo, paciencia y colaboración para formarnos día a día profesionalmente y en este proyecto de tesis.

Larisa Anabel

Agradecimiento

Nos faltan palabras para agradecer a todas aquellas personas que formaron parte de este logro, sin embargo, queremos agradecer en primera instancia a todos nuestros docentes de la escuela de ingeniería, quienes nos acompañaron y guiaron durante este proceso de aprendizaje.

A nuestros padres, por confiar en nosotras e inculcarnos valores que nos hacen mejor como seres humanos, porque fueron, son y serán quienes nos inspiran a luchar por nuestros objetivos y metas trazadas.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

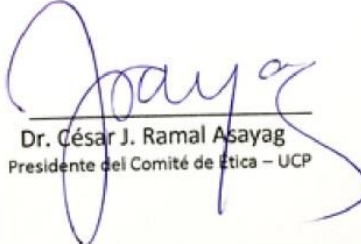
La Tesis titulada:

**“DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN
EMPRESARIAL DE FERRETERÍA SALDÍAS LA SOLUCIÓN E.I.R.L. - IQUITOS
2021”**

De los alumnos: **KETTY JOVANI DEL ÁGUILA GÓMEZ Y LARISA ANABEL
CHÁVEZ INUMA**, de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, pasó
satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje
de **6% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 23 de Febrero del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

Document Information

Analyzed document	UCP_INGENIERIA_2021_TESIS_KETTYDELAGUILA_LARISACHAVEZ_V1.pdf (D128670121)
Submitted	2022-02-23T15:34:00.0000000
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	6%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://www.sistemaimpuls.com/blog/que-es-el-departamento-de-ti-en-una-empresa/ Fetched: 2022-02-23T15:45:00.0000000	 3
SA	TESIS FINAL.docx Document TESIS FINAL.docx (D43753797)	 1
SA	Universidad Científica del Perú / UCP_INGENIERIA_2021_TESIS_EDUARDOVALERA_CRISTIANWONG_V1.pdf Document UCP_INGENIERIA_2021_TESIS_EDUARDOVALERA_CRISTIANWONG_V1.pdf (D124605203) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com	 5
SA	Perfil_FloresShirley_Completo.pdf Document Perfil_FloresShirley_Completo.pdf (D112956452)	 1
SA	EF_TallerDeTesis1_PichihuaVallejoCristianAlfredo.docx Document EF_TallerDeTesis1_PichihuaVallejoCristianAlfredo.docx (D110523198)	 1
SA	Universidad Científica del Perú / UCP_ING.SIST._2020_T_LESTERALVÁN_ERIKARAMOS_V1.pdf Document UCP_ING.SIST._2020_T_LESTERALVÁN_ERIKARAMOS_V1.pdf (D78125096) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com	 2

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



**FACULTAD DE
CIENCIAS E
INGENIERÍA**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Con Resolución Decanal N°880-2021-UCP-FCEI del 30 de noviembre del 2021, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador de la sustentación de tesis a los señores:

- | | |
|--------------------------------------------|------------|
| • Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mgr. | Presidente |
| • Lic. Carlos Enrique Marthans Ruiz, Mgr. | Miembro |
| • Ing. Tonny Eduardo Bardales Lozano, Mgr. | Miembro |

Como Asesor: al **Ing. Ángel Alberto Marthans Ruiz, Mgr.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 09:00 horas del día 03 de marzo del 2022, a través de la plataforma ZOOM supervisado en línea por el Secretario Académico del programa Académico de Ingeniería de Sistemas de Información de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Científica del Perú., se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis: **"DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE FERRETERÍA SALDÍAS LA SOLUCIÓN E.I.R.L. – IQUITOS 2021"**.

Presentado por las sustentantes: **KETTY JOVANI DEL AGUILA GOMEZ**

Y

LARISA ANABEL CHÁVEZ INUMA



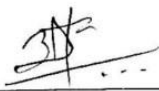
Como requisito para optar el título profesional de: **INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: **ABSUELTAS**

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La sustentación es: **APROBADA POR MAYORÍA**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

 Miembro	 Presidente	 Miembro
------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

Contáctanos:

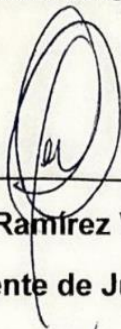
Iquitos – Perú
065 - 26 1088 / 065 - 26 2240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto – Perú
42 – 58 5638 / 42 – 58 5640
Leoncio Prado 1070 / Martines de Compagñon 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

APROBACIÓN

APROBACIÓN



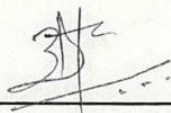
Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mgr.

Presidente de Jurado



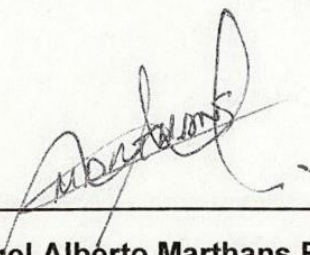
Lic. Carlos Enrique Marthans Ruiz, Mgr.

Miembro de Jurado



Ing. Tony Eduardo Bardales Lozano, Mgr.

Miembro de Jurado



Ing. Angel Alberto Marthans Ruiz, Mg.

Asesor de Tesis

Índice de contenido

Dedicatoria	02
Agradecimiento	03
Hoja de Antiplagio	04
Acta de Sustentación	06
Índice de Contenido	08
Índice de Cuadros o Tablas	10
Índice de Gráficos o Figuras	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14

Capítulo I. Marco teórico

1.1	Antecedentes del estudio	15
1.1.1	Internacionales	15
1.1.2	Nacionales	15
1.1.3	Locales	16
1.2	Bases teóricas	17
1.2.1	Departamento de TI	17
1.2.2	Gestión Empresarial	21
1.3	Definición de términos básicos	23

Capítulo II. Planteamiento del problema

2.1	Descripción del problema	29
2.2	Formulación del problema	30
2.2.1	Problema general	30
2.2.2	Problemas específicos	30
2.3	Objetivos	31
2.3.1	Objetivo general	31
2.3.2	Objetivos específicos	31
2.4	Justificación de la investigación	31
2.5	Hipótesis	32
2.5.1	Hipótesis General	32
2.5.2	Hipótesis específicas	32
2.6	Variables	33
2.6.1	Identificación de variables	33
2.6.2	Definición de las variables	33
2.6.3	Operacionalización de las variables	34

Capítulo III. Metodología

3.1	Tipo y diseño de investigación	35
3.1.1	Tipo de investigación	35
3.1.2	Diseño de investigación	35

3.2	Población y muestra	36
3.2.1	Población	36
3.2.2	Muestra	36
3.3	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	36
3.3.1	Técnicas de recolección de datos	36
3.3.2	Instrumentos de recolección de datos	37
3.3.3	Procedimientos de recolección de datos	37
3.4	Procesamiento y análisis de datos	38
3.4.1	Procesamiento de los datos	38
3.4.2	Análisis de los datos	38

Capítulo IV. Resultados

4.1	Resultados	39
4.1.1	Estadística Descriptiva	39
4.1.2	Análisis de los resultados de la variable independiente – Departamento de Informática	41
4.1.3	Análisis de los resultados de la variable dependiente – Gestión Empresarial	46

Capítulo V. Discusión, conclusiones y recomendaciones

5.1	Discusión	52
5.2	Conclusiones	54
5.3	Recomendaciones	55

Referencias bibliográficas

Anexos

	Anexo 01: Matriz de consistencia	59
	Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	60

Índice de cuadros o tablas

Tabla 01: Operacionalización de las variables	34
Tabla 02: Estadística descriptiva para el índice Muy Alto (5)	39
Tabla 03: Estadística descriptiva para el índice Alto (4)	39
Tabla 04: Estadística descriptiva para el índice Medio (3)	40
Tabla 05: Estadística descriptiva para el índice Bajo (2)	40
Tabla 06: Estadística descriptiva para el índice Muy Bajo (1)	41
Tabla 07: Gestión de TI - Nivel de adopción de las tecnologías de información.	41
Tabla 08: Gestión de TI - Nivel de implementación de las tecnologías de información.	42
Tabla 09: Nivel de acceso a los recursos tecnológicos	43
Tabla 10: Nivel de conocimiento y aplicación de los recursos tecnológicos	44
Tabla 11: Nivel de integración de la tecnología en la empresa	45
Tabla 12: Nivel de organización de los recursos empresariales	46
Tabla 13: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores	47
Tabla 14: Nivel de organización de las áreas funcionales	48
Tabla 15: Nivel de conocimiento de los procesos de negocio	49
Tabla 16: Nivel de planificación de actividades administrativas	50

Índice de gráficos o figuras

Gráfico 01: Gestión de TI - Nivel de adopción de las tecnologías de información.	39
Gráfico 02: Gestión de TI - Nivel de implementación de las tecnologías de información	40
Gráfico 03: Nivel de acceso a los recursos tecnológicos	41
Gráfico 04: Nivel de conocimiento y aplicación de los recursos tecnológicos	42
Gráfico 05: Nivel de integración de la tecnología en la empresa	43
Gráfico 06: Nivel de organización de los recursos empresariales	44
Gráfico 07: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores	45
Gráfico 08: Nivel de organización de las áreas funcionales	46
Gráfico 09: Nivel de conocimiento de los procesos de negocio	47
Gráfico 10: Nivel de planificación de actividades administrativas.	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE FERRETERÍA SALDÍAS LA SOLUCIÓN E.I.R.L. - IQUITOS 2021”, tuvo como objetivo general describir cuál es la relación del Departamento de Informática con la gestión empresarial de la Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. - Iquitos.

Esta investigación utilizó un enfoque descriptivo, realizándose un análisis estadístico a través de la recolección de datos, para comprobar la hipótesis y proponer una solución. El tipo de investigación fue correlacional, pues se determinó la relación entre las variables *Departamento de Informática y Gestión Empresarial*. El diseño de la investigación fue no experimental transversal de tipo correlacional, pues se aplicaron encuestas en un único momento del desarrollo de la investigación. La población fue de 20 trabajadores de la Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. de la ciudad de Iquitos y la muestra del estudio, correspondió a la totalidad de la población. Se aplicó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento a un cuestionario de 20 preguntas, para cuyo análisis e interpretación se utilizó la escala de Likert.

La investigación y análisis de los datos, concluyen que la implementación de un Departamento de Informática genera un impacto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores y potencia la eficiencia de la gestión empresarial de la Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. - Iquitos, optimizando el uso de sus recursos, haciéndola competitiva en el mercado interno.

PALABRAS CLAVE: Gestión empresarial, Departamento de Informática, Tecnología de la Información, Pequeña empresa, Eficiencia, Competitividad.

ABSTRACT

The present research work, entitled "IT DEPARTMENT AND ITS RELATIONSHIP WITH THE BUSINESS MANAGEMENT OF FERRETERÍA SALDÍAS LA SOLUCIÓN E.I.R.L. - IQUITOS 2021", had as general objective to describe what is the relationship of the IT Department with the business management of Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. - Iquitos.

This research used a descriptive approach, performing a statistical analysis through data collection, to test the hypothesis and propose a solution. The type of research was correlational, since the relationship between the variables *Computer Department* and *Business Management* was determined. The research design was non-experimental, cross-sectional and correlational, since surveys were applied at a single time during the development of the research. The population was 20 workers of the 'Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L.' in the city of Iquitos and the study sample corresponded to the entire population. The survey technique was applied, using a 20-question questionnaire as an instrument, for the analysis and interpretation of which the Likert scale was used.

The research and analysis of the data conclude that the implementation of an IT Department generates a positive impact on the work performance of workers and enhances the efficiency in the business management of the 'Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. – Iquitos', optimizing the use of its resources, making it competitive in the domestic market.

KEY WORDS: Business management, Computer Department, Information Technology, Small Business, Efficiency, Competitiveness.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, la humanidad ha experimentado transformaciones que han permitido su evolución en muchos aspectos. Una de estas transformaciones, llegó gracias a la Revolución Industrial, ocurrida en Gran Bretaña durante la segunda mitad del siglo XVIII, que introdujo cambio económicos, políticos, sociales y tecnológicos, principalmente.

En lo que nos concierne, los cambios tecnológicos han marcado todas las revoluciones industriales de la historia. Durante la primera revolución, se pasó del trabajo manual al uso de herramientas y maquinarias que facilitaban la producción. Luego, llegaría la segunda revolución, con el impacto, principalmente, de la energía eléctrica y combustibles fósiles, entre 1850 y 1900; y la tercera revolución, dominada por el uso de tecnología informática, durante la segunda mitad del siglo XX.

A partir de esta última transformación, el mundo empresarial experimenta un cambio sin precedentes. Se masifica el uso de herramientas tecnológicas como computadoras portátiles, teléfonos móviles y tablets, entre otros; así como de programas informáticos de automatización de diferentes tareas humanas. Esto conlleva al inicio de lo que actualmente vivimos, la Cuarta Revolución Industrial, dominada por la digitalización y la interconexión de sistemas y dispositivos digitales.

Esta Cuarta Revolución, obliga a toda la humanidad, a readaptarse a los cambios y a los previsibles escenarios sociales y económicos. Las empresas de todas las escalas, vienen incorporando las nuevas tecnologías, para optimizar el uso de sus recursos, hacer eficiente su administración y potenciar el servicio y atención al cliente.

Este gran avance informático, no sólo debe repercutir en el funcionamiento de grandes empresas, sino también de pequeños negocios y comercios minoristas, que buscan mejorar su gestión empresarial, en un mundo comercial cada vez más innovador y competitivo.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1.1 Antecedentes Internacionales

(LINO SANCHEZ, y otros, 2019), en su investigación titulada “LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) Y SU INFLUENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL ECUADOR”, concluye que las pequeñas empresas necesitan incorporar las tecnologías, como estrategia para su expansión y para mantenerse eficientes en un mercado cada vez más competitivo.

(SANDULLI, 2017), en su investigación titulada “IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL MINORISTA”, concluye que las TIC fomentan la descentralización de decisiones y reducen la necesidad de conocimiento de los empleados en los niveles más bajos del organigrama, ya que el conocimiento organizacional es detallado a través de las TIC, haciendo menos complejas las labores cotidianas. Desde el punto de vista empresarial, el trabajo aporta valiosas lecciones a las empresas de comercio minorista, que deberán empezar a plantear estrategias en las que consideren la sustitución entre conocimiento organizativo y conocimiento individual, definiendo políticas de reclutamiento y de remuneración, acordes a este proceso de sustitución.

1.1.2 Antecedentes nacionales

(CELIS ESCUDERO, 2018), en su investigación titulada “INFLUENCIA DE LA UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL

DESARROLLO DE LA GESTIÓN COMERCIAL DE ELECTRO ORIENTE S.A. SAN MARTÍN”, concluye que, la utilización de las tecnologías de información y comunicación mejoran sustancialmente el desarrollo de la gestión comercial en Electro Oriente S.A. El sistema utilizado elabora la facturación y emisión de recibos, que son entregados posteriormente a los usuarios. Esto produjo un aumento significativo en la recaudación de la empresa y en la comunicación con los usuarios, mejorando el desempeño laboral de sus trabajadores.

1.1.3 Antecedentes locales

(ALVÁN GOMEZ, y otros, 2019), en su investigación titulada “GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JOAO MOTOPARTES SRL – IQUITOS”, concluye que, la Gerencia de las Tecnologías de Información influye positivamente en la gestión administrativa de la Empresa Joao Motopartes de Iquitos – 2019. El enfoque de investigación está tipificado como investigación cuantitativa, nivel de investigación correlacional y diseño no experimental, transeccional correlacional. Se aplicó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, los mismos que fueron validados por tres expertos. Los datos se tabularon a través del software SPSS versión 22. Se realizó el análisis estadístico no paramétrico para datos categorizados a través de la prueba Chi cuadrada, los resultados muestran que la gerencia de tecnología de información influye en la gestión administrativa, se tuvo como valor de significancia $p = 0,003$ que es menor a 0.05.

1.2 BASES TEÓRICAS

1.2.1. Departamento de TI

De modo resumido, la función del Departamento de TI consiste en organizar, gestionar y disponer del conocimiento necesario, para conseguir que la infraestructura informática, aplicaciones e información, se utilicen de modo apropiado para lograr que los negocios puedan llevar a cabo sus procesos, con el objeto de satisfacer sus necesidades. El Departamento de Tecnología e Información (TI), es la división de una empresa encargada de la administración de sus recursos tecnológicos.

Dentro de las organizaciones, el Departamento de TI juega, pues, el papel de transformar los recursos en forma de resultados deseables por los clientes o usuarios. Los recursos suelen agruparse en los siguientes conceptos: capital financiero, infraestructura, aplicaciones, información y personas (dedicación en horas). Mientras que las capacidades suelen definirse como: gestión, procesos, conocimiento, organización y personas (capacidades decisionales). (El departamento de SI/TI, 2014)

Si tomamos cada uno de los recursos por separado, podemos apreciar más detalladamente el conjunto de funciones que realiza el Departamento de TI:

- El capital financiero: requerido para adquirir y gestionar los recursos y capacidades. Implica una función de administración económica, que se puede concretar en tres conceptos: generación y seguimiento de presupuestos, elaboración de un modelo de contabilidad y la repercusión de los costos.
- La infraestructura, aplicaciones e información: implica una función tecnológica. Habitualmente, esta función tecnológica acaba repartida en dos grandes conceptos:

gestión de sistemas informáticos (hardware y redes) y gestión de aplicaciones (software).

- Personas: implica la gestión de los recursos humanos o la gestión de contratación, para contar con dichos recursos.

Uno de los principales motores del éxito de una compañía, radica en realizar de manera automatizada y eficiente, sus tareas de rutina. Esta automatización es posible, gracias a la labor del Departamento de TI. (SISTEMA IMPULSA, 2018)

Entre las funciones más destacadas tenemos:

Infraestructura: Instalación y mantenimiento de los componentes de hardware, circuitos, red y todos aquellos elementos necesarios, para el funcionamiento informático de la empresa.

Funcionalidad: Desarrolla y da mantenimiento a aplicaciones y software necesarios, para el funcionamiento operativo de la empresa. De igual manera, se encarga de asegurar y dar almacenamiento a los datos de la organización.

Gobernanza: Implementa normas que garanticen el correcto uso de la tecnología por parte de cada uno de los usuarios y departamentos que laboran en la compañía. Es responsabilidad del Departamento de TI, la aplicación de buenas prácticas con las herramientas tecnológicas.

Innovación: Da seguimiento a las innovaciones tecnológicas que pudiesen, posteriormente, ser aplicadas para mejorar la eficiencia de la empresa.

Una buena gestión del Departamento de TI en una empresa, obtiene los siguientes beneficios:

Costos reducidos: Es cierto que, para cualquier negocio, tener los equipos y la tecnología necesaria para su funcionamiento, amerita un desembolso de dinero, a veces, considerable. Sin embargo, esto puede verse como una inversión que, a largo plazo, ahorra tiempo y dinero que puede ser reinvertido. Por ejemplo, supongamos que una empresa decide invertir en un software de control administrativo y así dejar a un lado la hoja de Excel. Esta inversión, ahorrará tiempo y arrojará informes exactos, evitando o minimizando la fuga innecesaria de dinero.

Mejor relación con los clientes: Un Departamento de TI eficaz, buscará que los canales de atención a sus clientes, sean integrales. Por ejemplo, si un cliente se pone en contacto con una empresa a través de su página web, para efectuar un reclamo sobre un producto y, luego, decide ponerse en contacto a través de llamada telefónica, con un sistema integral y eficiente, el cliente no tendría que exponer todo su caso nuevamente.

Identificar nuevas oportunidades de negocio: Los clientes no serán los únicos beneficiados en tener un sistema integral de datos. Cuando la información está centralizada y disponible para todos los departamentos claves, será más sencillo identificar la tendencia en compra o solicitud de servicios de los usuarios. Esto creará nuevas oportunidades de ensanchamiento en el negocio.

Roles en el Departamento de TI

Podemos apreciar, fundamentalmente, tres roles del Departamento de TI: *Gestor de infraestructuras*, *Gestor de servicios* y *Gobierno de servicios*. Estos tres roles, tienen una correlación directa con el grado de madurez de los departamentos y suelen ir adoptándose de manera ordenada en el tiempo.

El rol de gestor de infraestructuras (al cual podríamos añadir el de gestor de aplicaciones, para hacerlo más completo), es el primero que adoptan la mayoría de departamentos y consiste en la puesta en marcha, instalación y configuración de los recursos informáticos necesarios y suficientes, para que los procesos de negocio puedan verse automatizados. En esta etapa, el departamento suele tener una relación de gestión reactiva con el negocio; es decir, se van atendiendo las necesidades conforme aparecen. Desde el punto de vista del negocio, no se aprecia el valor estratégico de TI y se considera como un suministrador de recursos.

A partir de principios de siglo XXI, la dependencia de los procesos de negocio respecto de los recursos informáticos, adquiere unas proporciones muy significativas y empieza a aparecer la necesidad de que los Departamentos de TI aseguren la calidad de la entrega de servicios. Los recursos pasan a ser una caja negra, que tiene que asegurar una entrega de calidad y, para ello, los Departamentos de TI tienen que empezar a pensar no en términos de recursos particulares, sino en términos de servicios entregados.

Aparece, por lo tanto, la necesidad de gestionar servicios. Los procesos de negocio son clientes que definen qué nivel de calidad quieren recibir y los Departamentos de TI, se encargan de asegurar que los recursos y capacidades se diseñan de modo que puedan ser entregados, según lo acordado. No es tan importante definir qué herramienta se utilizará, sino qué necesidad se tiene que cubrir.

El tercer rol mencionado, el de gobierno de servicios, es el que desempeña el departamento cuando la organización considera a TI como un elemento estratégico fundamental y un gran aliado en el cumplimiento de los objetivos del negocio. De allí su gran importancia como apoyo a los procesos de negocio y como pieza clave en la planificación estratégica y administración de las empresas, sea cual fuere su tamaño y rubro.

1.2.2. Gestión empresarial

Según (Pérez-Carballo Veiga, 2008), la gestión empresarial hace referencia a la aplicación secuencial del proceso administrativo; es decir, planear, organizar, dirigir y controlar en cada una de las áreas funcionales de una empresa que son mercadeo, producción y logística, financiera y contable y de gestión humana.

El éxito de una organización radica en la capacidad de gestión gerencial, esta debe permitir tomar decisiones de manera rápida, eficaz y acertada, aprovechando las ventajas competitivas creadas a partir de un buen direccionamiento estratégico.

La gestión considera como base al género humano, como parte del proceso de toma de decisiones vital para la supervivencia de un negocio, sobre todo de unidades de emprendimiento familiar, en población vulnerable quienes tienen unas condiciones y una situación especial por su propia condición de vulnerabilidad. (Santana Ormeño, 2011)

La organización de las empresas es trascendental, ya que permite estructurar el trabajo, simplificarlo y maximizar los recursos. Si el objetivo está bien definido y se cumplen cualidades como el orden, la planificación y el liderazgo, el éxito de la administración empresarial está asegurado.

Dentro del mundo empresarial, la gestión presume una herramienta esencial para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también desarrollo para el sector de actividad o el país. (Consideraciones actuales sobre gestión empresarial, 2016).

El origen de la gestión empresarial, no se puede asegurar con exactitud, pero muchos estudiosos de la historia aseveran que la gestión y administración de los recursos en una organización

como una disciplina moderna, tiene sus comienzos a finales del siglo XIX e inicios del XX. (Hernández y Rodríguez, y otros, 2011) hacen referencia a la gestión empresarial, a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente. La misma tiene en cuenta un sinfín de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. Una de las principales virtudes de un hombre de negocios, es la aplicación de la gestión empresarial, pues abarca a las distintas competencias que se deben tener, para cubrir distintos flancos de una determinada actividad comercial, en el contexto de una economía de mercado.

Consiguientemente, la gestión empresarial ya no es un argumento de carácter local, ni tampoco nacional, ahora se debe considerar como un asunto de índole global, para el desarrollo de nuevas estrategias y la permanencia en el mercado, logrando las satisfacciones de los clientes en cualquier parte del mundo. (Hernández y Rodríguez, y otros, 2011)

Se precisa que el diseño de una empresa, debe incluir una serie de conocimientos en numerosas áreas, que puedan avalar que las condiciones de existencia de la misma, se podrán desarrollar en el tiempo. Lo esencial es decretar si la actividad llevada a cabo, podrá ser rentable en distintos contextos propios de la economía.

Significa, entonces, que la gestión empresarial se enfocará en una estrategia de desarrollo que viabilice un crecimiento, en función de los resultados alcanzados.

Una organización logra un correcto funcionamiento, cuando hay una sincronización de todos los elementos y áreas de la empresa. No puede fallar ninguno, pues se verían perjudicadas las demás áreas, afectando el funcionamiento eficiente de la organización. Además, los trabajadores también juegan un papel

primordial en el cumplimiento de dichas funciones. (Martín, 2019)

Las teorías de Fayol¹, hasta el día de hoy, siguen teniendo vigencia e importancia, ya que es un esquema que siguen gran parte de las organizaciones, para conseguir buenos resultados a todos los niveles. Su aplicación ha hecho que muchas empresas funcionen de forma sistemática durante mucho tiempo, consiguiendo así una buena coordinación en todos los ámbitos.

Fayol fue el impulsor y el que desarrolló los conocidos como 14 principios fundamentales de gestión, entrando en profundidad en el papel de los mandos intermedios y la dirección, para tratar cómo deben organizarse, tomar decisiones e, incluso, interactuar con los demás trabajadores de la organización. Esta teoría, trata métodos de dirección innovadores y ha trascendido al tiempo.

1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Técnicas de gestión empresarial:** Las técnicas de gestión empresarial, son el resultado de la convergencia de muchas tendencias, entre las que se encuentran el modelado de procesos comerciales, gestión de calidad, gestión de cambios, informática distribuida, gestión del flujo de trabajo y reingeniería de negocios. Las técnicas de gestión empresarial (TGE), constituyen una disciplina de gestión, que requiere que los departamentos comerciales participen, por ejemplo, definiendo y cambiando las reglas comerciales.

Es necesario alinear los procesos comerciales con el objetivo de la organización, pues esto facilita la consecución de sus

¹ Jules Henri Fayol Le Maire, fue un ingeniero de minas francés, ejecutivo de minas, autor y director de minas que desarrolló la teoría clásica de la administración a veces referida como fayolismo. Él y sus colegas desarrollaron esta teoría independientemente de la gestión científica, pero más o menos de forma contemporánea. Como su contemporáneo, es ampliamente reconocido como fundador del método moderno de gestión. https://es.wikipedia.org/wiki/Henri_Fayol - Consultado el 12/11/2021.

objetivos. (Compilation of bibliography and study material carried out by members of the Business Management Chair, 2018).

- **La cadena de valor:** Se define a la cadena de valor, como un conjunto de actividades que se desarrollan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar a sus productos. Constituye una herramienta básica para analizar, identificar y potenciar las actividades estratégicamente relevantes en una empresa.

Ahora bien, la cadena de valor de cada empresa, constituye sólo una parte del total de la cadena de actividades creadoras de valor para el consumidor. Esto es, la cadena de valor de la empresa es sólo un eslabón dentro del conjunto de cadenas de valor que, secuencialmente, existen en un sector industrial. Por lo tanto, las actividades de la organización, están enmarcadas en un conjunto más amplio de actividades denominado sistema de valor. Estas incluyen, desde el proceso de suministro de materiales utilizados por los proveedores de la organización, hasta la entrega de los bienes al consumidor final (Técnicas de gestión empresarial en la globalización, 2015).

En esta secuencia de cadenas, el último eslabón lo conforma la cadena de valor de los clientes y, considerando que en cada una de éstas se va incorporando un valor que es, posteriormente, transmitido a la siguiente, si la empresa desea obtener y mantener una ventaja competitiva, deberá ubicar correctamente la cadena de valor de la organización en el sistema de valor. De ahí la importancia de explotar los vínculos internos y externos de la mencionada cadena. La perspectiva interna de la cadena de valor permite segmentar la empresa en sus actividades relevantes, ofreciendo la oportunidad de comprender mejor los costes y las áreas potenciales de diferenciación.

El reconocimiento de estos vínculos, implica conceder la posibilidad de poder obtener una reducción en el coste total con

el aumento deliberado del coste de alguna de las actividades de valor, ya sea dentro de la unidad de negocio como a través de ellas.

- **Indicadores de gestión:** El dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado, en el marco de una organización, se conoce como indicador de gestión. La idea es que estos indicadores, sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro. Es importante que las gestiones reflejen datos veraces y fiables, para que el análisis de la situación, sea correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada. Lo que permite un indicador de gestión, es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder de la organización es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera frecuente para evaluar desempeño y resultados. (Norton, 1998).
- **Gobierno de TI:** El concepto de gobierno de TI, se define, habitualmente, como la responsabilidad de la dirección de la empresa, que asegura que las tecnologías de la información dan soporte y posibilitan la consecución de los objetivos y estrategias de la organización. La aparición de este concepto, es posterior en el tiempo a la definición del gobierno de empresa y al gobierno corporativo y de negocio. Según (CIMA, 2020), el gobierno de empresa se define como “el conjunto de responsabilidades y prácticas ejercidas por la dirección, con el propósito de proporcionar una dirección estratégica, asegurando que los objetivos se cumplen, que los riesgos son gestionados adecuadamente y verificando que los recursos de la empresa se utilizan de manera responsable”. Nuevamente según (CIMA, 2020), existen dos dimensiones del gobierno de empresa: la conformidad o grado de cumplimiento y el rendimiento o

desempeño. La conformidad tiene un enfoque retrospectivo (ex ante), mientras que el desempeño lo tiene prospectivo (ex post). El gobierno corporativo está relacionado con la conformidad, mientras que el gobierno de negocio lo está con el desempeño.

Según (ISACA, 2020), el gobierno de TI se define como la estructura de relaciones y procesos necesarios para dirigir y controlar la empresa, de manera que se consigan los objetivos de esta, asegurando que se añada valor, al mismo tiempo que los riesgos están correctamente gestionados.

- **Gestión de TI:** El enfoque de la gestión es, en principio, de carácter más táctico y operacional. Está enfocada hacia cómo utilizar adecuadamente los recursos y capacidades de manera eficaz (ayudan a conseguir el propósito) y eficiente (se utilizan óptimamente), para poder conseguir los objetivos que hayan sido trazados.

Los marcos de trabajo de reconocimiento internacional, han llegado mediante aproximaciones distintas a lugares comunes. En particular, dos de los estándares que serán comentados en apartados posteriores, COBIT² e ITIL³, han tenido evoluciones que se corresponden, en cierto modo, a los dos enfoques que se están tratando en este apartado. COBIT®, inicialmente pensado como un marco de referencia para la auditoría de los sistemas de información, ha evolucionado de manera natural en las últimas versiones, hacia un marco de trabajo claramente centrado en el

² COBIT – Control Objectives for Information related Technology. Objetivos de Control para las Tecnologías de la Información y Relacionadas, es una guía de mejores prácticas presentada como marco de trabajo, dirigida al control y supervisión de tecnología de la información (TI). https://es.wikipedia.org/wiki/Objetivos_de_control_para_la_informaci%C3%B3n_y_tecnolog%C3%ADas_relacionadas – Consulta realizada el 15/11/2021.

³ ITIL – Information Technology Infrastructure Library, La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, es un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. https://es.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library - Consulta realizada el 15/11/2021.

concepto de gobierno de TI. Por su parte, ITIL, inicialmente pensado como un conjunto de buenas prácticas orientadas a gestionar los servicios con altos niveles de calidad, ha acabado incorporando los conceptos de gobierno de TI a su corpus de conocimiento, pero de una manera menos nuclear y más referencial.

- **Tecnologías de la Información:** Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, son un término que explora toda forma de tecnología usada para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras. Las TIC se enlazan a cuatro medios básicos: la informática, la microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones; siendo lo más importante, que giran de forma interactiva y conectada, permitiendo alcanzar nuevas realidades comunicativas y potenciar las que pueden tener de forma aislada. (Las tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México, 2007).
- **Innovación Tecnológica:** La innovación tecnológica debe ser definida como la primera aplicación de la ciencia y la tecnología en una nueva dirección, seguida de un éxito comercial. La definición pone el acento sobre los productos y los procedimientos de producción que, simultáneamente, incorporan un cierto grado de novedad y reciben una sanción positiva del mercado. (OCDE, 1971).
- **Brecha Digital:** La brecha digital se ha definido como “la brecha entre individuos, hogares, negocios y áreas geográficas en diferentes niveles socioeconómicos, con respecto a sus

oportunidades de acceso a TIC y su uso para una amplia variedad de actividades” (OECD, 2001).

- **Transformación Digital:** La transformación digital es el “proceso constante y permanente en el tiempo, que permite cambiar radicalmente el valor para el cliente, en base a cambios en el modelo de negocios”. Este proceso, conlleva un uso intensivo de innovación, cambio de la cultura actual a una cultura digital e implementación de nuevas tecnologías, siendo este un proceso permanente en el tiempo sin retorno alguno. (Heredia Jerez, 2018)

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Departamento de TI, que antes era visto como un soporte para soluciones tecnológicas, ahora es un área importante, cuya opinión tiene un valor importante al momento de cambios y soluciones innovadoras.

Con la creciente de nuevas tecnologías en el mundo, es necesario que las empresas estén ocupadas y actualizadas en esas tecnologías emergentes, para que le ofrezcan las mejores opciones a sus colaboradores y clientes, promoviendo, de esta forma, la innovación tecnológica dentro de la empresa.

Hoy en día, la tecnología es un asunto global y no sólo de los especialistas del área. Los *smartphones* han logrado que las personas de todas las edades y clases sociales, interactúen cada vez más con la tecnología y, con eso, la demanda de nuevas tecnologías e innovaciones no viene sólo de las grandes empresas que usan esos tipos de servicios, sino de todos aquellos que usen un teléfono celular o tableta conectada al internet.

La tecnología es, pues, cada vez más indispensable en los negocios. Está tan insertada en ese contexto, que es imposible imaginar un futuro próximo sin que la TI sea la pieza fundamental (si es que no lo es desde ya). No existe más la idea de ver el área de TI, sólo como un área de soporte. Las empresas que aún no se percatan de este detalle, pierden espacio en el mercado y necesitan actuar rápidamente para que sobrevivan.

En nuestra realidad local, las empresas (pequeñas, medianas e, inclusive, los emprendimientos), tienen la necesidad de usar activamente la tecnología, ya sea para la promoción de sus productos y

servicios, como también para temas tributarios, como, por ejemplo, la facturación electrónica y las declaraciones que demanda la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT. Todo esto conlleva a la necesidad de invertir en la adopción e implementación de tecnología informática dentro de las empresas, sin importar su tamaño o rubro.

Esta adopción tecnológica, sin embargo, debe ir de la mano con los objetivos organizacionales, ya que sirve como plataforma para el sustento de las actividades empresariales y para una mejora sustancial en la gestión empresarial.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación del departamento de Informática con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. – Iquitos?

2.2.2 Problemas Específicos

- ¿De qué manera la creación de un Departamento de Informática, se relaciona con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L.?
- ¿De qué manera la adopción e implementación de tecnologías de la información, se relacionan con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L.?
- ¿De qué manera la gestión de tecnologías de la información, se relaciona con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L.?

2.3. OBJETIVOS

2.3.1. Objetivo general

Describir cuál es la relación del Departamento de Informática con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. - Iquitos.

2.3.2. Objetivos específicos

- Describir la manera en que la creación del Departamento de Informática, se relaciona con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. - Iquitos.
- Describir la manera en que la adopción e implementación de tecnologías de la información, se relaciona con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. - Iquitos.
- Describir la manera en que la gestión de tecnologías de la información, se relaciona con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. - Iquitos.

2.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Relacionado con el aspecto de la productividad de las tecnologías de la información, existen numerosos estudios de diferentes consultoras internacionales que aseguran que es un mito relacionar inversión en TI con aumento de productividad en una empresa. Por el contrario, lo que realmente confiere un mayor grado de productividad a las organizaciones, es la información que manejan sus directivos, una tarea en la que, por supuesto, el papel de las TI es crítico.

En lo técnico, la creación de un Departamento de Informática permite mejorar el soporte a los procesos de negocio de la empresa, el proceso

de soporte a usuarios, resolución y recuperación de incidentes, que puedan interrumpir las actividades cotidianas.

En lo estratégico, la creación de un Departamento de Informática permite mejorar la estructura organizacional de las áreas funcionales, centrándose en los objetivos de la organización. Permite un mejor control, se estandarizan procedimientos y fomenta la adopción de una cultura de TI orientada al servicio.

En lo práctico, este proyecto se realizó por la necesidad de la empresa Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. de contar con un Departamento de Informática dentro de la misma, la cual propone una base para su eficiente administración.

En lo académico, este proyecto ayudó a profundizar el conocimiento e investigación acerca de la gestión de servicios de TI y su relación y aplicación práctica real en las organizaciones. Con la realización de este proyecto, se brinda un aporte y guía para futuros trabajos de investigación relacionados al tema, además de nuevas oportunidades en el ámbito laboral de esta área.

Permite hacer uso de los conocimientos adquiridos, durante el transcurso de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas.

2.5 HIPÓTESIS

2.5.1 Hipótesis General

La existencia del Departamento de Informática, tiene relación con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. – Iquitos,2021.

2.5.2. Hipótesis específicas

- La creación del Departamento de Informática tiene relación con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. – Iquitos,2021.

- La adopción e implementación de tecnologías de la información, tiene relación con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. – Iquitos,2021.
- La gestión de tecnologías de la información, tiene relación con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. – Iquitos,2021.

2.6. VARIABLES

2.6.1. Identificación de las variables

- ✓ **Independiente (X):** Departamento de Informática.
- ✓ **Dependiente (Y):** Gestión empresarial.

2.6.2. Definición de las variables

La variable independiente (X): Departamento de Informática, se define como el área responsable de atender las necesidades de cómputo, tales como la asesoría en el manejo de software, configuración de equipo para impresión o conexión a Internet, mantenimiento del equipo de cómputo instalado y de telecomunicaciones, apoyo en la digitalización de materiales, publicación o alimentación de bases de datos, y soporte técnico para la organización y realización de diferentes eventos.

La variable dependiente (Y): Gestión empresarial, se define como un estudio complejo y extenso que buscan mejorar la relación entre productividad, calidad, costos, administración, distribución y logística, así como tiempo de producción, relación de trabajadores operarios y de confianza para mejorar de manera continua y eficiente la competitividad de una empresa o de un negocio. Su finalidad es lograr metas determinadas en plazos de tiempo óptimo.

2.6.3. Operacionalización de las variables

Tabla 01: Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Índices	Escala de medición
Independiente (X): Departamento de Informática	Gestión de TI	Nivel de adopción de las tecnologías de información	Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy bajo.	Ordinal
		Nivel de implementación de las tecnologías de información		
		Nivel de acceso a los recursos tecnológicos		
		Nivel de conocimiento y aplicación de los recursos tecnológicos		
		Nivel de integración de la tecnología en la empresa		
Dependiente (Y): Gestión empresarial	Gestión empresarial	Nivel de organización de los recursos empresariales	Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy bajo.	Ordinal
		Nivel de desempeño laboral de los trabajadores		
		Nivel de organización de las áreas funcionales		
		Nivel de conocimiento de los procesos de negocio		
		Nivel de planificación de actividades administrativas		

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

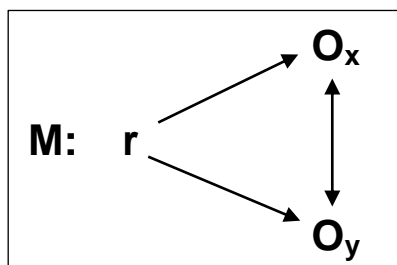
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

En el presente proyecto se utilizó el tipo de investigación descriptiva, debido a que describió la realidad particular de la situación en análisis, tal como se ha descrito en la problemática.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental transversal de tipo correlacional, donde se observaron las variables en un momento dado de la investigación, para determinar una posible asociación entre las mismas.



Donde:

M: Muestra

O_x: Observación a la variable independiente: Departamento de Informática.

O_y: Observación a la variable dependiente: Gestión empresarial.

r: Posible asociación entre las variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población participante de esta investigación, estuvo conformada por todas las personas que laboran en la empresa Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. - Iquitos, que en total son 20 individuos.

3.2.2. Muestra

La muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia, conformada por 20 individuos, basados en la fórmula a

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

continuación descrita:

Donde:

Tamaño de la muestra (**n**): 20

Nivel de confianza deseado (**z**): 95%

Proporción de la población con la característica deseada (**p**): 20

Proporción de la población sin la característica deseada (**q**): 20

Margen de error (**e**): 5%

Población (**N**): 20

3.3. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas de recolección de datos

- **Encuesta:** es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas;

esto proporciona información sobre las opiniones, actitudes y comportamiento de las personas participantes. Se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis o descubrir una solución a un problema.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento a utilizar fue el cuestionario y estuvo dirigido a todos los sujetos de muestra. Las preguntas contenidas, se elaboraron de acuerdo a las dimensiones vinculadas a las variables, guardando coherencia con el problema, hipótesis y objetivos.

Para el cuestionario de la presente investigación, se utilizó la escala de Likert, la cual es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración o afirmación. Es ideal para medir reacciones, actitudes, comportamientos y opiniones de una persona. (Hernandez Sampieri, y otros, 1997).

Para cada pregunta del cuestionario, existieron 5 alternativas de respuesta, que son: Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy bajo. Los puntajes asignados para cada alternativa, fueron:

- Muy alto = 5
- Alto = 4
- Medio = 3
- Bajo = 2
- Muy bajo = 1
-

3.3.3. Procedimientos de recolección de datos

El procedimiento para la recolección de datos fue de la siguiente manera:

- Elaborar el instrumento de recolección de datos.

- Realizar pruebas de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
- Aplicar la encuesta a la muestra seleccionada.
- Realizar el procesamiento y análisis de los datos obtenidos.
- Interpretar los datos.
- Elaborar la discusión e informe final.
- Sustentar los resultados del informe final.

3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.4.1. Procesamiento de los datos

El procesamiento de los datos, se realizó a través de la estadística descriptiva, aplicando tablas, cuadros, gráficos y figuras. Los datos se analizaron utilizando un software estadístico especializado.

3.4.2. Análisis de los datos

Para la realización de la inferencia estadística, se usó estadística descriptiva con tablas y gráficos para su interpretación y posterior discusión.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Estadística descriptiva

Tabla 02: Estadística descriptiva para el índice Muy Alto (5)

<i>Muy Alto (5)</i>	
Media	5.8
Error típico	0.186378223
Mediana	6
Moda	5
Desviación estándar	0.833508753
Varianza de la muestra	0.694736842
Curtosis	-1.43426241
Coefficiente de asimetría	0.412034477
Rango	2
Mínimo	5
Máximo	7
Suma	116
Cuenta	20
Nivel de confianza (95.0%)	0.390094104

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 03: Estadística descriptiva para el índice Alto (4)

<i>Alto (4)</i>	
Media	5.85
Error típico	0.208692673
Mediana	6
Moda	5
Desviación estándar	0.933302004
Varianza de la muestra	0.871052632
Curtosis	-0.391111693
Coefficiente de asimetría	0.75639138
Rango	3
Mínimo	5
Máximo	8
Suma	117
Cuenta	20
Nivel de confianza (95.0%)	0.436798784

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 04: Estadística descriptiva para el índice Medio (3)

Medio (3)	
Media	4.55
Error típico	0.256237965
Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.145931017
Varianza de la muestra	1.313157895
Curtosis	3.296641615
Coefficiente de asimetría	1.496392745
Rango	5
Mínimo	3
Máximo	8
Suma	91
Cuenta	20
Nivel de confianza (95.0%)	0.536312225

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 05: Estadística descriptiva para el índice Bajo (2)

Bajo (2)	
Media	2.45
Error típico	0.223312384
Mediana	2
Moda	2
Desviación estándar	0.998683344
Varianza de la muestra	0.997368421
Curtosis	0.983964516
Coefficiente de asimetría	0.6807556
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	49
Cuenta	20
Nivel de confianza (95.0%)	0.467398192

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 06: Estadística descriptiva para el índice Muy Bajo (1)

Muy Bajo (1)	
Media	1.35
Error típico	0.131289155
Mediana	1
Moda	1
Desviación estándar	0.587142949
Varianza de la muestra	0.344736842
Curtosis	1.636428244
Coefficiente de asimetría	1.521145358
Rango	2
Mínimo	1
Máximo	3
Suma	27
Cuenta	20
Nivel de confianza (95.0%)	0.274791359

Fuente: Elaboración propia

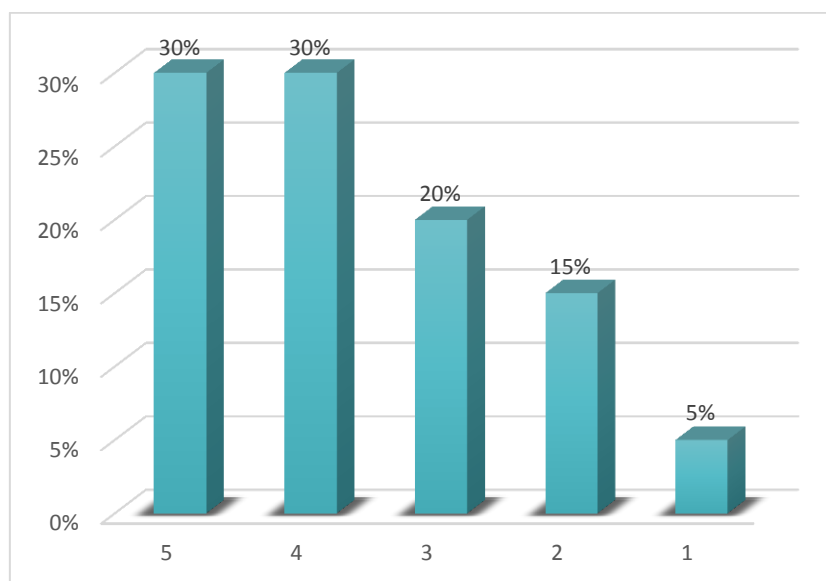
4.1.2. Análisis de los resultados de la variable independiente – Departamento de Informática

Tabla 07: Gestión de TI - Nivel de adopción de las tecnologías de información

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	6	30%	30%
Alto	6	30%	60%
Medio	4	20%	80%
Bajo	3	15%	95%
Muy Bajo	1	5%	100.0%
Total	20	100%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 01: Gestión de TI - Nivel de adopción de las tecnologías de información



Fuente: Elaboración propia.

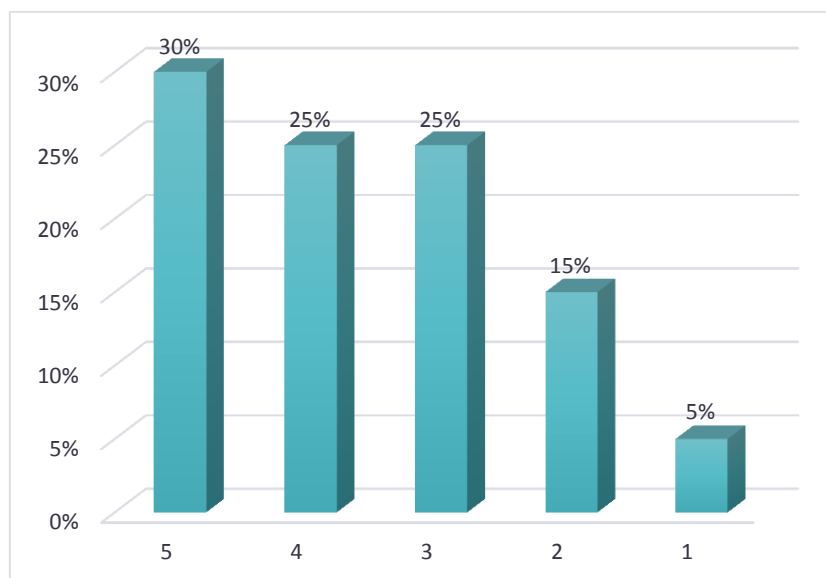
Según los resultados de la Tabla 07 y Gráfico 01, observamos un alto nivel de adopción de tecnologías de la información, en la empresa analizada, representando un 60% de los encuestados (sumando Nivel Muy alto y Alto). Un 20% de los encuestados, indican un nivel Medio, mientras que un 15%, se encuentran en nivel Bajo. Finalmente, un 5% de los encuestados, manifestaron un nivel Muy Bajo.

Tabla 08: Gestión de TI - Nivel de implementación de las tecnologías de información.

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	6	30%	30%
Alto	5	25%	55%
Medio	5	25%	80%
Bajo	3	15%	95%
Muy Bajo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 02: Gestión de TI - Nivel de implementación de las tecnologías de información.



Fuente: Elaboración propia.

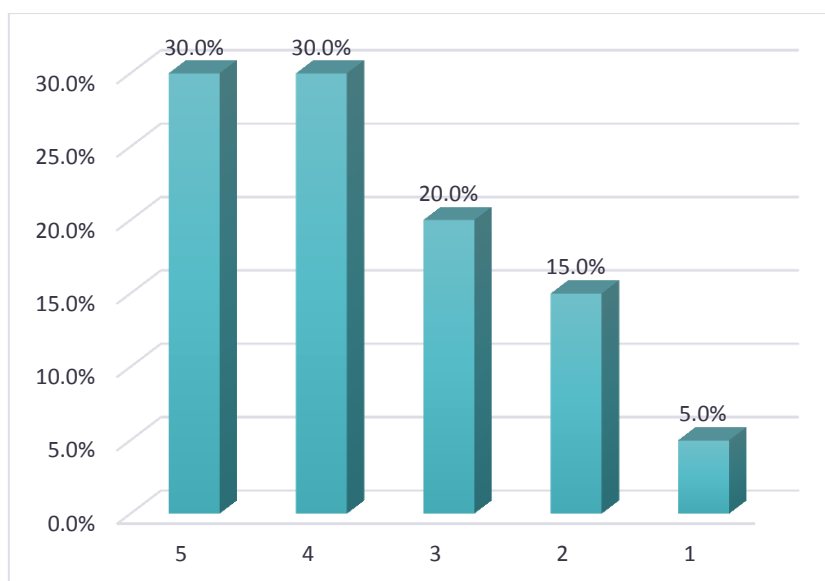
En cuanto al nivel de implementación de las tecnologías de información y su influencia en la gestión empresarial, expresados en la Tabla 08 y Gráfico 02, se registra un 30% de respuestas en el nivel Muy Alto, un 25% en el nivel Alto y un 25% en el nivel Medio. Mientras que los niveles Bajo y Muy Bajo, registran un 15% y 5%, respectivamente.

Tabla 09: Nivel de acceso a los recursos tecnológicos

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	6	30%	30%
Alto	6	30%	60%
Medio	4	20%	80%
Bajo	3	15%	95%
Muy Bajo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 03: Nivel de acceso a los recursos tecnológicos



Fuente: Elaboración propia.

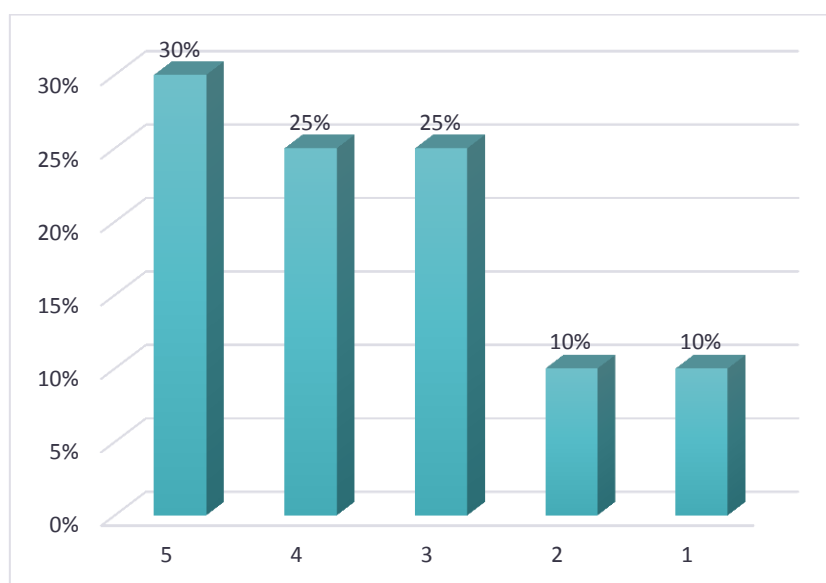
En el análisis del nivel de acceso a los recursos tecnológicos y su influencia en la administración, la Tabla 09 y Gráfico 03, nos muestra que un 30% de los encuestados, indicó un nivel Muy Alto y un 30%, un nivel Alto. En similar proporción, un 20% y 15% de los encuestados, indicaron un nivel Medio y Bajo, respectivamente. Finalmente, el 5% de la población encuestada, indicó un nivel Muy Bajo.

Tabla 10: Nivel de conocimiento y aplicación de los recursos tecnológicos.

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	6	30%	30%
Alto	5	25%	55%
Medio	5	25%	80%
Bajo	2	10%	90%
Muy Bajo	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 04: Nivel de conocimiento y aplicación de los recursos tecnológicos.



Fuente: Elaboración propia.

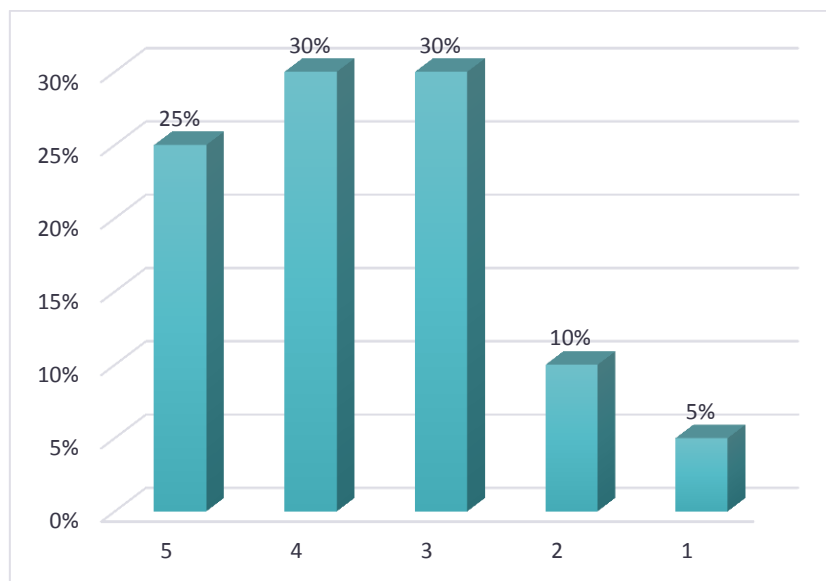
En la Tabla 10 y Gráfico 04, observamos un 30% de resultado en el nivel Muy Alto, un resultado similar del 25%, en cada uno de los niveles Alto y Medio, cuando analizamos el nivel de conocimiento y aplicación de los recursos tecnológicos y su influencia en la gestión empresarial. En este mismo análisis, un 10% de la muestra, indicó un nivel Bajo, mientras que otro 10%, se ubicó en el nivel Muy Bajo.

Tabla 11: Nivel de integración de la tecnología en la empresa

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	5	25%	25%
Alto	6	30%	55%
Medio	6	30%	85%
Bajo	2	10%	95%
Muy Bajo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 05: Nivel de integración de la tecnología en la empresa



Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 11 y Gráfico 05, correspondiente al nivel de integración de la tecnología en la empresa y su repercusión en la gestión empresarial, un 25% de los encuestados, se ubicaron en el nivel Muy Alto. El nivel Alto y nivel Medio, obtuvo, cada uno, un 30% de preferencias. Mientras que los niveles Bajo y Muy Bajo, obtuvieron un 10% y 5%, respectivamente.

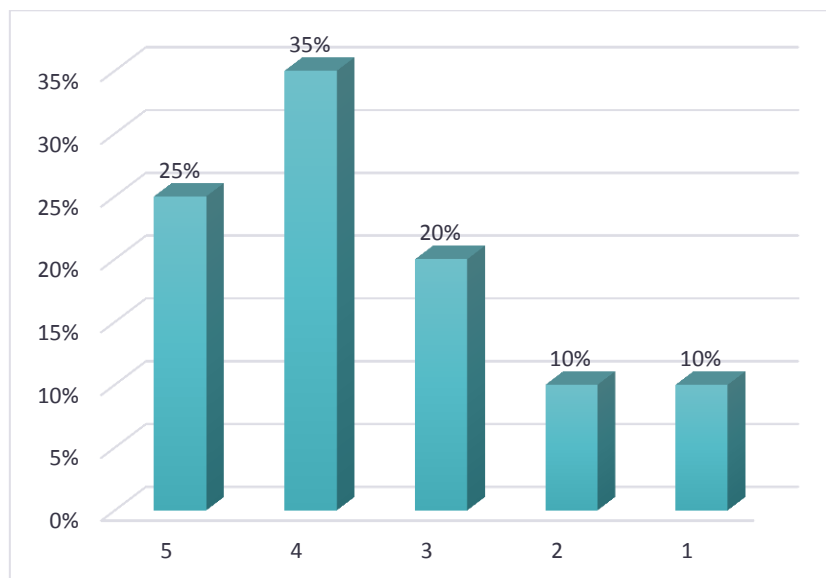
4.1.3 Análisis de los resultados de la variable dependiente – Gestión Empresarial

Tabla 12: Nivel de organización de los recursos empresariales

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	5	25%	25%
Alto	7	35%	60%
Medio	4	20%	80%
Bajo	2	10%	90%
Muy Bajo	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 06: Nivel de organización de los recursos empresariales



Fuente: Elaboración propia.

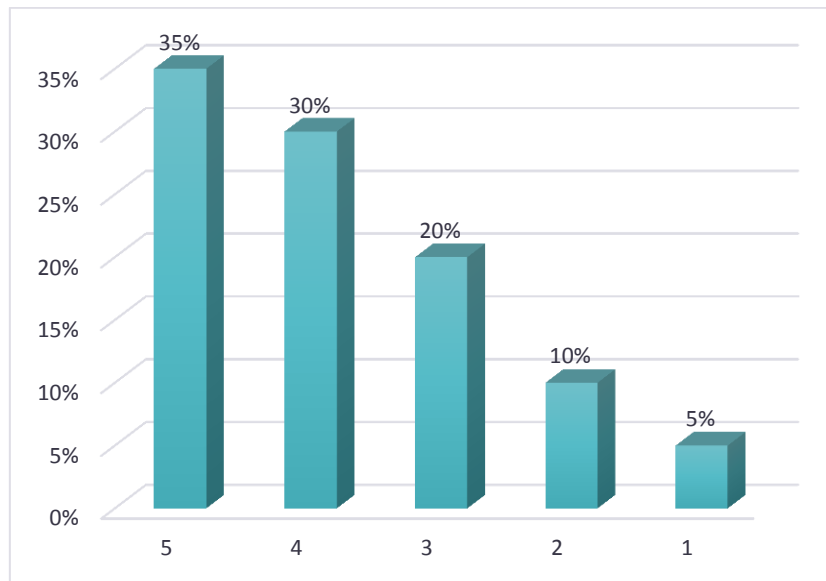
En cuanto al nivel de organización de los recursos empresariales y su apoyo en las tecnologías de la información, plasmados en la Tabla 12 y Gráfico 06, el 25% de la población encuestada (perteneciente a la Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L -Iquitos), indicó un nivel Muy Alto. El nivel Alto, obtuvo un 35%, mientras que el nivel Medio, representó un 20%. Concluye esta parte del estudio, con un 10% en el nivel Bajo y un 10% en el nivel Muy Bajo.

Tabla 13: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	7	35%	35%
Alto	6	30%	65%
Medio	4	20%	85%
Bajo	2	10%	95%
Muy Bajo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 07: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia.

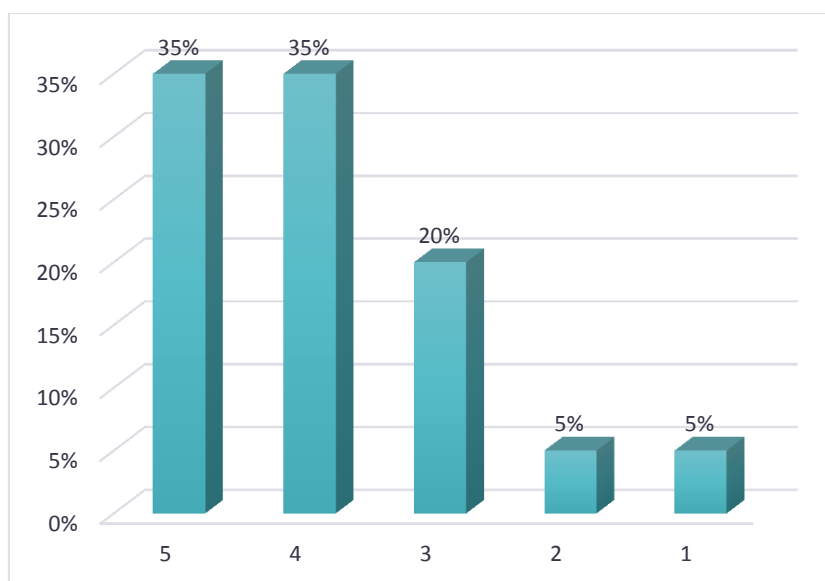
En la Tabla 13 y Gráfico 07, se observa que el 35% de los encuestados, indicaron un nivel Muy Alto, cuando se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores y el uso de tecnologías de la información, en la Ferretería Saldías – La Solución E.I.R.L - Iquitos. Del mismo modo, un 30% indicó un nivel Alto y un 20% indicó un nivel Medio. En los dos últimos índices, nivel Bajo y Muy Bajo, se obtuvo un resultado de 10% y 5%, respectivamente.

Tabla 14: Nivel de organización de las áreas funcionales

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	7	35%	35%
Alto	7	35%	70%
Medio	4	20%	90%
Bajo	1	5%	95%
Muy Bajo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 08: Nivel de organización de las áreas funcionales



Fuente: Elaboración propia.

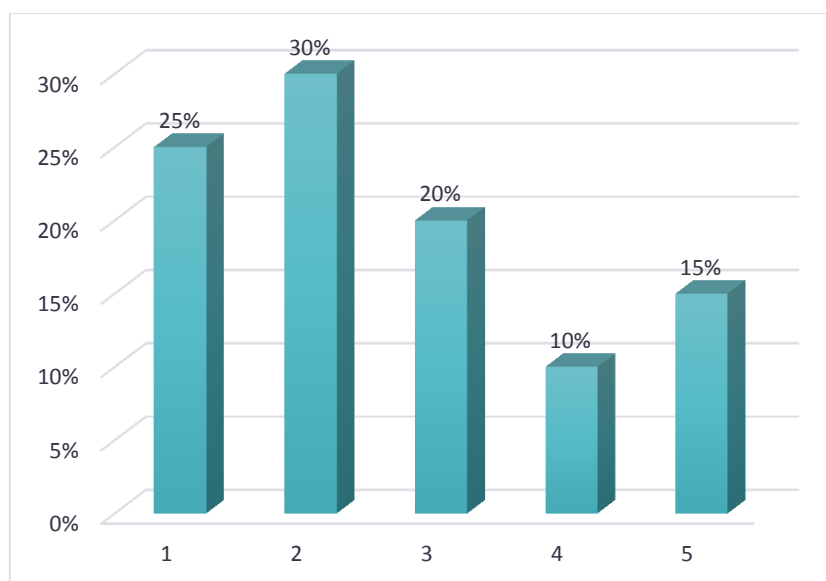
De la revisión de la Tabla 14 y Gráfico 08, se desprende que un 35% de los encuestados, indican que el nivel de organización de las áreas funcionales de la Ferretería Saldías – La Solución E.I.R.L - Iquitos, es Muy Alto. Este mismo resultado (35%), se obtiene en el nivel Alto; mientras que un 20%, lo ubica en el nivel Medio. Por último, se registra un 5% para el nivel Bajo y un 5%, para el nivel Muy Bajo.

Tabla 15: Nivel de conocimiento de los procesos de negocio.

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	5	25%	25%
Alto	6	30%	55%
Medio	4	20%	75%
Bajo	2	10%	85%
Muy Bajo	3	15%	100.0%
Total	20	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 09: Nivel de conocimiento de los procesos de negocio



Fuente: Elaboración propia.

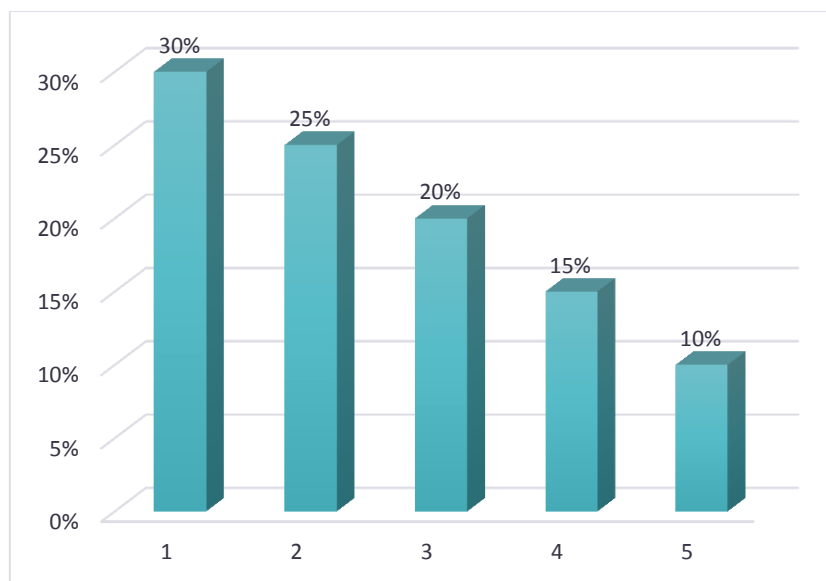
En la Tabla 15 y Gráfico 09, observamos que el 25% de los encuestados, indican que el Nivel de conocimiento de los procesos de negocio en la Ferretería Saldías – La Solución E.I.R.L – Iquitos, se encuentra en el rango de Muy Alto. En el mismo análisis, un 30% de los encuestados, indican un nivel Alto y un 20%, un nivel Medio. Para finalizar este punto, un 10% se inclinan por un nivel Bajo y un 15% de los encuestados, por el nivel Muy Bajo.

Tabla 16: Nivel de planificación de actividades administrativas.

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	6	30%	30%
Alto	5	25%	55%
Medio	4	20%	75%
Bajo	3	15%	90%
Muy Bajo	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 10: Nivel de planificación de actividades administrativas



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 16 y Gráfico 10, que mide el nivel de planificación de las actividades administrativas y su apoyo en las tecnologías de la información, un 30% de los encuestados indican un nivel Muy Alto y un 25%, se inclina por el nivel Alto. Del mismo modo, un 20% indica un nivel Medio y un 15%, un nivel Bajo. Cierra esta parte de la investigación, con un 10%, en el nivel Muy Bajo.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 DISCUSIÓN

A lo largo de los sucesivos cambios y transformaciones, experimentados por la Humanidad, nuestras sociedades han tenido que adaptarse a nuevos escenarios y formas de trabajo. En el campo empresarial moderno, las nuevas tecnologías están obligando a las empresas de toda escala, a adoptar mecanismos que garanticen una administración eficiente, que les proporcione rentabilidad y sostenibilidad, en un mundo vorazmente competitivo.

Estos mecanismos no deben ser sólo exclusivos de grandes y multimillonarias empresas. También los pequeños negocios, comercios minoristas y hasta emprendedores post pandemia, deben procurarse estrategias, que aseguren su buena administración y la entrega de servicios/productos de calidad a sus usuarios/clientes.

Estas estrategias se traducen en medios, herramientas y recursos tecnológicos, acordes a la realidad situacional de la empresa o negocio. Un Departamento de Informática, puede proporcionar estos medios a la empresa, para su eficiente administración.

La población tomada en cuenta para este trabajo de investigación, representó al 100% de los trabajadores del negocio en cuestión (20 personas). Esto facilitó la obtención de resultados confiables, puesto que ellos conocen la realidad de la empresa.

En relación con la investigación de (LINO SANCHEZ, y otros, 2019), en su investigación titulada “LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) Y SU INFLUENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL ECUADOR”, que concluye que las pequeñas empresas **necesitan incorporar las tecnologías**, como

estrategia para su expansión y para mantenerse eficientes en un mercado altamente competitivo, y observando los resultados de la Tabla 07 y Gráfico 01 y, también, de la Tabla 08 y Gráfico 02, notamos que la Ferretería Saldías La Solución – E.I. R. L – Iquitos, viene adoptando e implementando, gradualmente, tecnologías de la información.

En la investigación de (SANDULLI, 2017), titulada “IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL MINORISTA”, se concluye que el acceso a las TIC, aumentan la facilidad de acceso a la información, fomentan la descentralización de decisiones y reducen la necesidad de conocimiento de los empleados en los niveles más bajos del organigrama.

En este sentido, y según el estudio estadístico reflejado en la Tabla 09 y Gráfico 03, notamos que la Ferretería Saldías La Solución – E.I. R. L – Iquitos, tiene un considerable acceso a recursos tecnológicos, lo que le permite tener un nivel aceptable de gestión administrativa.

En concordancia con la investigación de (CELIS ESCUDERO, 2018), en su trabajo titulado “INFLUENCIA DE LA UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN COMERCIAL DE ELECTRO ORIENTE S.A. SAN MARTÍN”, concluye que la utilización de las tecnologías de información y comunicación, mejoran sustancialmente el desarrollo de la gestión comercial en Electro Oriente S.A. Es decir, se ha logrado eficiencia en el desempeño laboral general de la institución. Esto guarda relación, con la Tabla 13 y Gráfico 07, donde un 62.5% de los trabajadores de la Ferretería Saldías La Solución – E.I. R. L – Iquitos, indican una gran influencia de la utilización de tecnologías de la información, en su desempeño laboral.

Del mismo modo, la investigación de (ALVÁN GOMEZ, y otros, 2019), en su trabajo titulado “GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JOAO MOTOPARTES SRL – IQUITOS”, concluye que la Gerencia de las Tecnologías de Información, influye positivamente en la gestión administrativa de la Empresa Joao Motopartes de Iquitos – 2019. Esta conclusión, se relaciona con el análisis obtenido de la Tabla 14 y Gráfico 08, donde un 65% de los encuestados, indicaron un alto nivel de organización de las áreas del negocio, influenciado por la adopción de TI y su Departamento de Informática.

5.2 CONCLUSIONES

Las nuevas tecnologías y últimos avances científicos, están obligando a nuestras sociedades, a adoptar mecanismos de convivencia y comunicación cada vez más automatizados y eficientes. En el campo de los negocios, estos mecanismos, están ayudando a agilizar procesos productivos y a mejorar la atención a los usuarios/clientes.

El desarrollo de esta investigación, ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

- a. Existe una relación directamente proporcional entre el eficiente funcionamiento del Departamento de Informática y la gestión empresarial de la Ferretería Saldías – La Solución E.I.R.L - Iquitos.
- b. Se comprobó que la creación del Departamento de Informática, influye de manera positiva y permanente en la administración general de la Ferretería Saldías – La Solución E.I.R.L - Iquitos. Esta gestión empresarial, se potencia con la existencia de un área rectora de la innovación tecnológica dentro de la empresa.
- c. La adopción e implementación de tecnologías de la información, generan un impacto determinante en la gestión de los diferentes procesos de negocio de la empresa. El estudio permitió demostrar

este beneficio y su influencia en la eficiente administración de la Ferretería Saldías – La Solución E.I.R.L – Iquitos, tanto en acciones comprobables, como en la percepción de sus trabajadores.

- d. La adopción de nuevas tecnologías, requiere una supervisión permanente que garantice su eficiencia y la creación de soluciones a la medida del negocio. La investigación realizada, comprobó que esta gestión de tecnologías de la información, permite un mejor control, fomentando mejoras continuas y permanentes, orientadas a la eficiencia de la gestión interna y al servicio al cliente.

5.3 RECOMENDACIONES

- Se recomienda la revisión y mejora continua de los flujos de operación en el negocio, que permitan agilizar la atención a los clientes y facilitar la toma de decisiones a nivel interno.
- Se recomienda la capacitación constante en el uso y propósito de las nuevas tecnologías, en todas las áreas funcionales de la Ferretería Saldías – La Solución E.I.R.L – Iquitos, que garanticen su influencia eficiente en la gestión empresarial del negocio.
- Se recomienda planear la presencia del negocio en Internet, implementando y administrando las principales plataformas de comunicación de redes sociales. Esta presencia, debe ir acorde a los objetivos comerciales del negocio.
- Se recomienda el giro gradual de la Ferretería Saldías – La Solución E.I.R.L – Iquitos, hacia el comercio electrónico y marketing digital, que logre un acercamiento mayor hacia el cliente y ayude al cumplimiento de los objetivos comerciales del negocio.
- Se recomienda dotar al Departamento de Informática, de capacidad presupuestal y de proposición y producción de tecnología propia, acordes a la complejidad del negocio y a los objetivos institucionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVÁN GOMEZ, LESTER BRAYAN y RAMOS FERNANDEZ, ERIKA VANESA. 2019. *GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JOAO MOTOPARTES S.R.L. - IQUITOS.* IQUITOS, PERÚ: UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, 2019.

CELIS ESCUDERO, JOSÉ ENRIQUE. 2018. *INFLUENCIA DE LA UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN COMERCIAL DE ELECTRO ORIENTE S.A. SAN MARTÍN.* TARAPOTO, PERÚ: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN, 2018.

CIMA. 2020. CIMA Global. *Chartered Institute of Management Accounts.* [En línea] 2020. [Citado el: 15 de 11 de 2021.] <https://www.cimaglobal.com/>.

Compilation of bibliography and study material carried out by members of the Business Management Chair. Tejerina, Alberto, y otros. 2018. Salta, Argentina : Universidad Nacional de Salta, 2018.

Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. Mora Pisco, Lilia, Duran Vasco, Marco y Zambrano Loor, Jesús. 2016. 4, Rioja, España : Universidad de la Rioja, 2016, Vol. 2.

El departamento de SI/TI. LÓPEZ, DÍDAC y MARTÍ, FERRAN. 2014. Cataluña, España : Universitat Oberta de Catalunya, 2014.

Heredia Jerez, Ramon. 2018. *Ecosistemas Digitales.* Buenos Aires, Argentina : Errepar, 2018.

Hernandez Sampieri, Roberto, Fernandez Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. 1997. *Metodología de la Investigación.* México : Mc Graw-Hill, 1997.

Hernández y Rodriguez, Sergio y Pulido Martinez, Alejandro. 2011. *Fundamentos de gestión empresarial.* México D.F., México : McGraw-Hill, 2011.

ISACA. 2020. ISACA. [En línea] 2020. [Citado el: 13 de 11 de 2021.] <https://www.isaca.org/>.

Las tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México. Tello, Edgar. 2007. 2, México D.F., México : Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, 2007, Vol. 4.

LINO SANCHEZ, LUIS ALFREDO y QUIMI RAMÍREZ, LORAINÉ ELIZABETH. 2019. *LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) Y SU INFLUENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS*

PEQUEÑAS EMPRESAS DEL ECUADOR 2017-2018. GUAYAQUIL, ECUADOR : UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, 2019.

Martín, Juan. 2019. CEREM International Business School. [En línea] 29 de 10 de 2019. [Citado el: 7 de 11 de 2021.] <https://www.cerem.pe/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>.

Norton, David. 1998. *El cuadro de mando integral.* Madrid, España : s.n., 1998.

OCDE. 1971. [En línea] 1971. [Citado el: 5 de 11 de 2021.] <https://www.congreso.gob.pe/comisiones2018/OCDE/QueEsOCDE/>.

OECD. 2001. [En línea] 2001. [Citado el: 12 de 11 de 2021.] <https://www.oecd.org/>.

Pérez-Carballo Veiga, Juan F. 2008. *Control de la gestión empresarial.* Madrid, España : ESIC, 2008.

SANDULLI, FRANCESCO D. 2017. *IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL MINORISTA.* MADRID, ESPAÑA : UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, 2017.

Santana Ormeño, Martín. 2011. Conexión ESAN. [En línea] 14 de 10 de 2011. [Citado el: 14 de 11 de 2021.] <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/10/14/que-tan-importante-resulta-la-ti-en-las-empresas/>.

SISTEMA IMPULSA. 2018. IMPULSA. [En línea] 2018. [Citado el: 8 de 11 de 2021.] <https://www.sistemaimpulsa.com/blog/que-es-el-departamento-de-ti-en-una-empresa/>.

Técnicas de gestión empresarial en la globalización. **Muñoz Dueñas, María del Pilar, y otros. 2015.** Maracaibo, Venezuela : RCS - Revista de Ciencias Sociales, 2015.

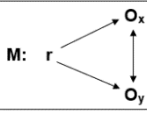
ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos.

Anexo 01: Matriz de consistencia

“DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE FERRETERÍA SALDÍAS LA SOLUCIÓN E.I.R.L. - IQUITOS 2021”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones e Indicadores	Indices	Metodología
<p>Problema general:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación del Departamento de Informática con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. – Iquitos? <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la creación de un departamento de Informática se relaciona con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L.? ¿De qué manera el uso y gestión de las tecnologías de información se relacionan con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L.? ¿De qué manera la gestión de tecnologías de la información se relaciona con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L.? 	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir cuál es la relación del Departamento de Informática con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. - Iquitos. <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la manera en que la creación del departamento de Informática se relaciona con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. - Iquitos. Describir la manera en que la adopción e implementación de tecnologías de la información se relaciona con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. - Iquitos. Describir la manera en que la gestión de tecnologías de la información se relaciona con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. - Iquitos. 	<p>Hipótesis general:</p> <ul style="list-style-type: none"> La existencia del Departamento de Informática tiene relación con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. – Iquitos,2021. <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La creación del Departamento de Informática tiene relación con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. – Iquitos,2021. La adopción e implementación de tecnologías de la información tiene relación con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. – Iquitos,2021. La gestión de tecnologías de la información tiene relación con la gestión empresarial de Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L. – Iquitos,2021. 	<p>Independiente (X): Departamento de Informática</p>	<p>Gestión de TI</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de adopción de las tecnologías de información Nivel de implementación de las tecnologías de información Nivel de acceso a los recursos tecnológicos Nivel de conocimiento y aplicación de los recursos tecnológicos Nivel de integración de la tecnología en la empresa 	<p>Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy bajo.</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental transversal de tipo correlacional</p> 
			<p>Dependiente (Y): Gestión empresarial</p>	<p>Gestión empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de organización de los recursos empresariales Nivel de desempeño laboral de los trabajadores Nivel de organización de las áreas funcionales Nivel de conocimiento de los procesos de negocio Nivel de planificación de actividades administrativas 	<p>Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy bajo.</p>	<p>Población: todas las personas que laboran en la empresa Ferretería Saldías La Solución E.I.R.L., Iquitos, que en total son 20 individuos</p> <p>Muestra: de tipo aleatoria no probabilística por conveniencia, y estará conformada por 20 individuos.</p>

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

I. PRESENTACIÓN

El presente cuestionario forma parte del proyecto de investigación titulado: “DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE FERRETERÍA SALDÍAS LA SOLUCIÓN E.I.R.L. - IQUITOS 2021”.

II. INSTRUCCIONES

Antes de proceder a responder las preguntas del cuestionario debe leer las siguientes instrucciones:

- ✓ Lea cada una de las preguntas y responda de acuerdo a lo que considere pertinente.
- ✓ Debe responder a todas las preguntas del cuestionario.
- ✓ Podrá solicitar aclaración cuando encuentre alguna dificultad en las preguntas.
- ✓ La información proporcionada será de carácter confidencial.
- ✓ No existen preguntas correctas ni incorrectas.
- ✓ Marque con un aspa (X) solamente una de las alternativas para cada pregunta.
- ✓ La duración aproximada para el llenado del cuestionario será de 20 minutos.

DIMENSIÓN: GESTIÓN DE TI

Pregunta 01: ¿Cuál considera usted que es el nivel de adopción de las tecnologías de información en la empresa?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 02: ¿En qué nivel considera usted que la adopción de las tecnologías de información influye en la gestión empresarial?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 03: ¿Cuál considera usted que es el nivel de implementación de las tecnologías de información en la empresa?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 04: ¿En qué nivel considera usted que la implementación de las tecnologías de información influye en la gestión empresarial?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 05: ¿Cuál considera usted que es el nivel de acceso a los recursos tecnológicos en la empresa?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 06: ¿En qué nivel considera usted que el acceso a los recursos tecnológicos influye en la gestión empresarial?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 07: ¿Cuál considera usted que es el nivel de conocimiento y aplicación de los recursos tecnológicos en la empresa?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 08: ¿En qué nivel considera usted que el conocimiento y aplicación de los recursos tecnológicos influye en la gestión empresarial?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 09: ¿Cuál considera usted que es el nivel de integración de la tecnología en la empresa?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 10: ¿En qué nivel considera usted que la integración de la tecnología influye en la gestión empresarial?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

DIMENSIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL

Pregunta 11: ¿Cuál considera usted que es el nivel de organización de los recursos empresariales en la empresa?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 12: ¿En qué nivel considera usted que la organización de los recursos empresariales se apoya en las tecnologías de la información?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 13: ¿Cuál considera usted que es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la empresa?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 14: ¿En qué nivel considera usted que el desempeño laboral de los trabajadores se apoya en las tecnologías de la información?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 15: ¿Cuál considera usted que es el nivel de organización de las áreas funcionales en la empresa?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 16: ¿En qué nivel considera usted que las áreas funcionales de la empresa se apoyan en las tecnologías de la información?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 17: ¿Cuál considera usted que es el nivel de conocimiento de los procesos de negocio en la empresa?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 18: ¿En qué nivel considera usted que los procesos de negocio se apoyan en las tecnologías de la información?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 19: ¿Cuál considera usted que es el nivel de planificación de actividades administrativas en la empresa?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**

Pregunta 20: ¿En qué nivel considera usted que las actividades administrativas se apoyan en las tecnologías de la información?

Muy alto **Alto** **Medio** **Bajo** **Muy bajo**