

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
PROGRAMA ACADÉMICO DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

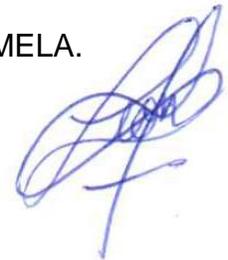
**“EVALUACION DE LA ADAPTACION DE LAS TECNOLOGIAS DE
INFORMACION Y COMUNICACION EN LAS PYMES EN EL
ENTORNO DEL COVID-19, DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA –
2022”**

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACION**

AUTORES: BACH. SOPLIN FLORES, MARIA CELESTE.

BACH. TAPAYURI YAICATE, DORCA PAMELA.

ASESOR: DR. LEON VARGAS, FRANK ROMEL.



SAN JUAN BAUTISTA – MAYNAS – LORETO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestros padres por su cariño, comprensión y confianza que dan día a día para seguir en el proceso de formación.

A las personas que apoyaron y nos dieron fuerzas de convicción para no caer y seguir adelante.

Los Autores.



AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida y expresamos nuestra gratitud a los profesores de la Universidad Científica del Perú, que compartieron sus conocimientos.

Los Autores.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CONSTANCIA DE ANTIPLAGIO



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

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:

El Trabajo de Suficiencia Profesional Titulado:

**“EVALUACION DE LA ADAPTACION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION
Y COMUNICACION EN LAS PYMES EN EL ENTORNO DEL COVID-19, DISTRITO
DE SAN JUAN BAUTISTA- 2022”**

De los alumnos: **SOPLIN FLORES MARIA CELESTE Y TAPAYURI YAICATE
DORCA PAMELA**, de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, pasó
satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje
de **7% de plagio**.

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

San Juan, 06 de Junio del 2022.



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

CJRA/ri-a
249-2022

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ACTA DE SUSTENTACION

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Con Resolución Decanal N°647-2022-UCP-FCEI del 30 de junio del 2022, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador de la sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

- | | |
|---|------------|
| • Ing. Carmen Patricia Cerdeña del Aguila, Dra. | Presidente |
| • Ing. Angel Alberto Marthans Ruiz, Mgr. | Miembro |
| • Ing. Gustavo Fernando Gamarra Ramirez, Mgr. | Miembro |

Como Asesor: al **Dr. Frank Romel Leon Vargas**.

En la ciudad de Iquitos, siendo las 10:00 am del día martes 12 de julio 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 del Trabajo de Suficiencia Profesional: “EVALUACION DE LA ADAPTACION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION EN LAS PYMES EN EL ENTORNO DEL COVID-19, DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA – 2022”.

Presentado por los sustentantes: **MARIA CELESTE SOPLIN FLORES Y DORCA PAMELA TAPAYURI YAICATE**
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 MAYORIA**

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



Presidente



Miembro



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 Compañón 933

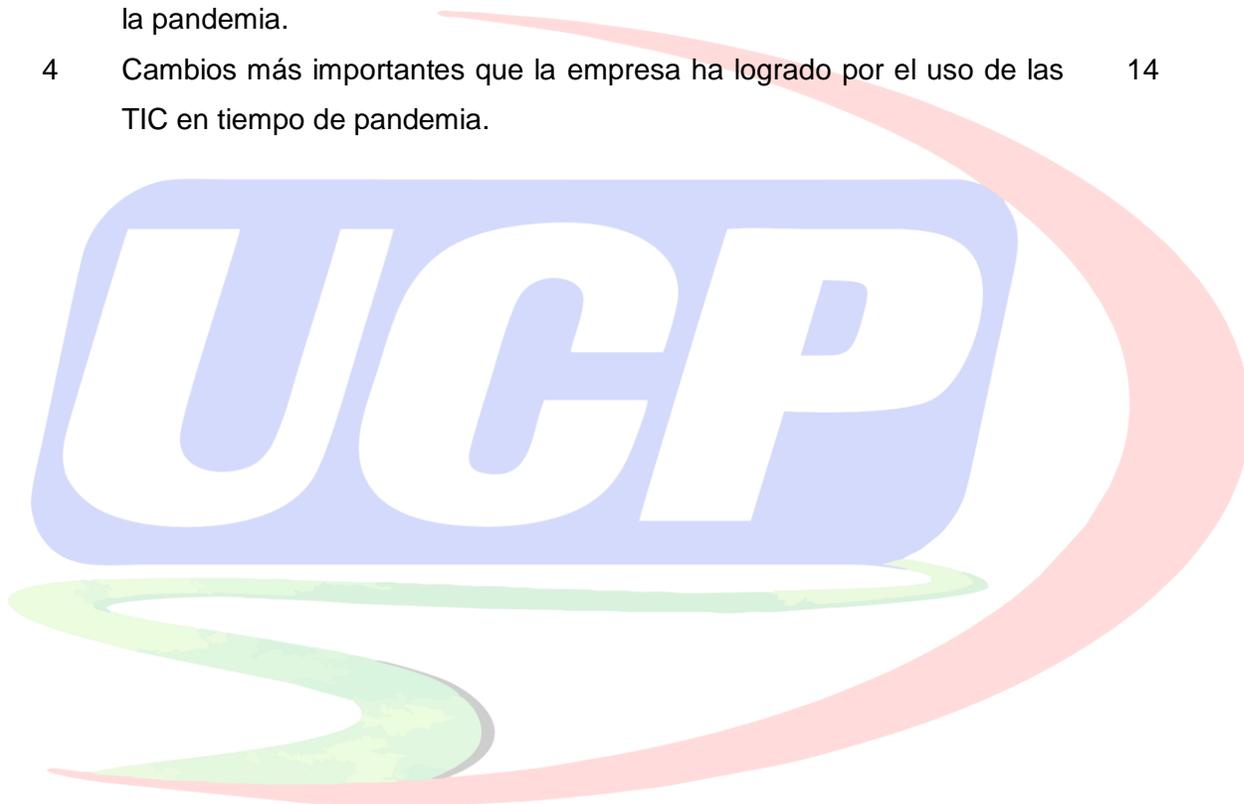
Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	II
Constancia de Antiplagio	III
Acta de Sustentación.....	IV
Índice de Tablas	VI
Índice de Figuras	VII
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
Capítulo I: Introducción	1
Capítulo II: Marco Referencial.....	4
Capítulo III: Materiales y Métodos.....	9
Capítulo IV: Resultados.....	11
Capítulo V: Discusión.....	17
Capítulo VI: Conclusiones.....	20
Capítulo VII: Recomendaciones.....	22
Referencias Bibliográficas	23
Anexos.....	25

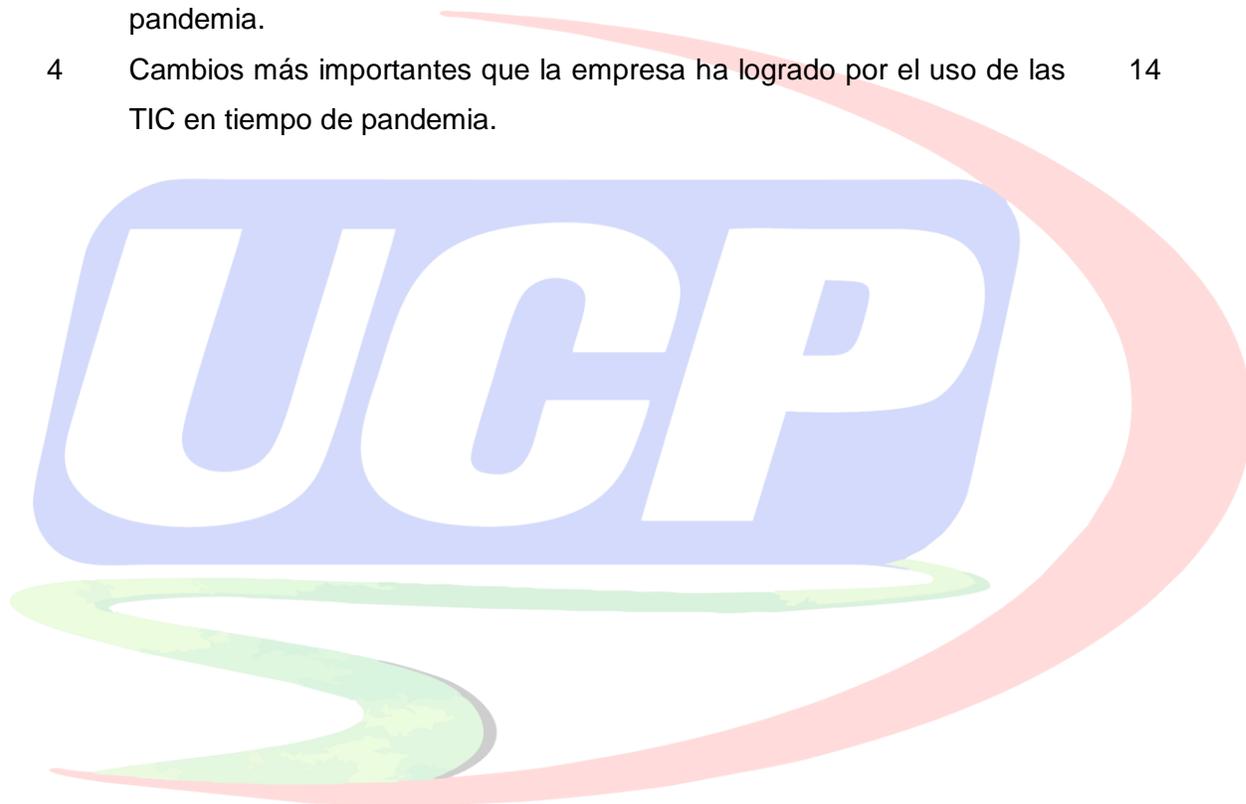
INDICE DE TABLAS

Tabla	Título	Página
1	Actividad económica a las que pertenecen las empresas.	11
2	Tipos de TIC con las que cuentan las empresas.	12
3	Las TIC han ayudado a mejorar la gestión de la empresa en tiempo de la pandemia.	13
4	Cambios más importantes que la empresa ha logrado por el uso de las TIC en tiempo de pandemia.	14



INDICE DE FIGURAS

Figura	Título	Página
1	Actividad económica a las que pertenecen las empresas.	11
2	Tipos de TIC con las que cuentan las empresas.	12
3	Las TIC han ayudado a mejorar la gestión de la empresa en tiempo de pandemia.	13
4	Cambios más importantes que la empresa ha logrado por el uso de las TIC en tiempo de pandemia.	14



RESUMEN

El presente estudio se desarrolló en grupo de Pymes del distrito de San Juan Bautista, Provincia de Maynas, Región Loreto, la mayoría pertenecen a la actividad económica de restaurantes y hotelería, los que se adaptaron al uso de la tecnología de información y comunicación, por estar inmersos al control de SUNAT. Por lo que nos planteamos como objetivo evaluar la adaptación de las tecnologías de información y comunicación en las pymes en el entorno del Covid-19 del distrito de San Juan Bautista. La investigación es de diseño no experimental y de tipo cuantitativo. La población es de 248 Pymes con una muestra representativa del 20% del total de la población, es decir, 45 Pymes del rubro de hotelería, salud, restaurantes, supermercados y tiendas de equipos electrónicos. La técnica de muestreo es aleatoria simple y la técnica de recolección de datos es la encuesta, que fue sometida a criterio de validez de experto. Los resultados mostraron que las pymes se adaptaron al uso de la tecnología de información y comunicación en el tiempo de Covid-19, que actualmente cuentan con computadoras, laptops, internet, impresora, tiquetera, sistema de ventas, sistema de facturación y cámaras de vigilancia en las Pymes, y el 73.3% señalan que si han logrado cambios importantes con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las empresas en tiempo de la pandemia como asimilar y circular la información, mejorar las prácticas de comercialización y ventas, elevar la capacidad técnica y facilitar el aprendizaje del personal.

Palabras claves: Evaluación, adaptación, Tecnología de Información y Comunicación.

ABSTRACT

The present study was developed in a group of SMEs from the district of San Juan Bautista, Province of Maynas, Loreto Region, the majority belong to the economic activity of restaurants and hotels, which adapted to the use of information and communication technology, for be immersed in the control of SUNAT. Therefore, we set ourselves the objective of evaluating the adaptation of information and communication technologies in SMEs in the environment of Covid-19 in the district of San Juan Bautista. The research is non-experimental and quantitative in design. The population is 248 SMEs with a representative sample of 20% of the total population, that is, 45 SMEs in the hotel, health, restaurant, supermarket and electronic equipment stores. The sampling technique is simple random and the data collection technique is the survey, which was subjected to expert validity criteria. The results showed that SMEs adapted to the use of information and communication technology in the time of Covid-19, which currently have computers, laptops, internet, printer, ticket machine, sales system, billing system and surveillance cameras. in SMEs, and 73.3% indicate that if they have achieved important changes with the use of information and communication technology in companies in times of the pandemic, such as assimilating and circulating information, improving marketing and sales practices, raising the technical capacity and facilitate staff learning.

Keywords: Evaluation, adaptation, Information and Communication Technology.

CAPITULO I

Introducción

En la actualidad las pymes se han visto obligados a evolucionar la forma de gestionar sus empresas debido a la pandemia, por lo cual, están realizando cambios constantes para adaptarse y permanecer en el mercado. Las empresas que no se adaptan o cambian tendrán mayores dificultades para enfrentarse a los desafíos y quebrarán debido a la falta de conocimiento e innovación.

Por consiguiente, en el presente estudio se realizará una evaluación sobre la adaptación de las pymes en la ciudad de Iquitos en el distrito de San Juan Bautista, la cual dará a conocer las opciones tecnológicas por las que optaron para adaptarse a la situación en la que se encontraron debido a la pandemia del Covid-19. “La súbita irrupción de la pandemia Covid-19 ha propiciado profundos cambios sociales y económicos por ende las empresas se han visto obligadas a dar un giro inesperado a sus modelos de negocio para asegurar su continuidad” (García Madurga, Grilló Méndez, y Morte Nadal, 2021, pág. 55).

La compañía tecnológica Microsoft presentó un estudio sobre cómo impactó la pandemia del Covid-19 a las pequeñas y medianas empresas (pymes) en términos de su transformación digital. Como resultado del estudio -realizado a 300 pymes peruanas-, se encontró que el 48% de ellas optó por el trabajo remoto, un 40% se orientó por la reinversión del objetivo y estrategia del negocio, un 30% adoptó tecnologías, un 26% optó por estrategias de marketing digital, un 25% realizó cambios en los recursos humanos; en tanto solo un 12% de pymes no adoptaron ningún cambio. (Pérez, 2021, párr. 2)

“Las TIC no deben verse como una amenaza para las empresas en tiempos actuales, por el contrario, los tics representan una oportunidad de crecimiento, de desarrollo y potenciación tanto para su actividad como para sus rendimientos monetarios” (Bueñaño Pesántez, Zúñiga García, Tenesaca Mendiza, y Marques Molias, 2021, pág. 206).

Las empresas ven en la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) una oportunidad de estar a la vanguardia de los negocios, tener las herramientas necesarias para ser más eficientes, y ser más efectivos en su accionar en los procesos. (Agencia Peruana de Noticias [Andina], 2022, párr. 1), según Henríquez (2020) refiere:

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Que la clave en la actualidad es, seguir generando ingresos para permanecer en el mercado, por lo cual una vía para esto es la digitalización de los procesos. No obstante, para muchas pymes esto puede volverse imposible sin el acompañamiento y apoyo adecuados que hagan el camino menos complicado. (párr. 3)

El gerente regional de STG para el Perú, Ulrich Reiser, sostuvo que los primeros pasos para que una pyme pueda enfocarse en implementar tecnología radica principalmente en estandarizar y documentar sus procesos, establecer métricas y sistemas de mejoramiento continuo y, por último, tecnificar la fuerza laboral. (Lozano Alfaro, 2022, párr. 19)

Por lo cual, la evaluación a las Pymes dentro del presente estudio tendrá como público objetivo los rubros de negocio de: Hotelería, Salud, Restaurantes, Supermercado y Tiendas de Equipo Electrónicos. La herramienta para el estudio de recolección de datos es la encuesta.

Debido al cambio que ha provocado el Covid-19 en el Perú y el impacto que ha tenido en cada ciudad, se ve necesario conocer como la ciudad de Iquitos en el distrito de San Juan Bautista ha afrontado la situación, llevando a los dueños de los diferentes negocios a tomar medidas. Por lo tanto, se considera importante saber las opciones tecnológicas que tomaron dichos negocios durante la pandemia.

En el Capítulo I, se describe el planteamiento del tema a estudiar, antecedentes, importancia y razones que han motivado el estudio, y los objetivos.

En el Capítulo II, se muestra todos los antecedentes de la investigación, las definiciones teóricas, conceptuales relacionadas al tema del proyecto profesional.

En el Capítulo III, se especifican el diseño metodológico, los materiales y equipos que se utilizaron en el desarrollo del proyecto profesional, así como los procedimientos y criterios para seleccionar el ámbito y sujetos de estudio (procedimientos de muestreo).

En el Capítulo IV, contienen en forma concisa los datos obtenidos, incluyendo tablas, gráficos y fotografías, que contribuyen a dar respuesta a los problemas y objetivos del proyecto profesional.

En el Capítulo V, se analiza la discusión, comparan e interpretan los resultados.

En el Capítulo VI, se muestra las conclusiones de Evaluación de la Adaptación de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Pymes entorno al Covid-19, distrito de San Juan Bautista – Iquitos, y por último las referencias bibliográficas.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

El objetivo general:

- Evaluar la Adaptación de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Pymes en el entorno del Covid-19 del distrito de San Juan Bautista – 2022.

Objetivos específicos tenemos:

- Determinar la actividad económica a la que pertenecen las Pymes en tiempo de Covid-19 en el distrito de San Juan Bautista.
- Describir la adaptación de la tecnología de información y comunicación en las Pymes en el entorno de Covid-19 en el distrito de San Bautista.
- Identificar el impacto de la tecnología de información y comunicación que ha ayudado a mejorar la gestión de la empresa en tiempo de pandemia en las Pymes en el distrito de San Juan Bautista.

CAPITULO II

Marco Referencial

Antecedentes de Estudio

Las investigaciones sobre la adopción de Tecnologías de Información (TI) en grandes empresas o incluso en las empresas industriales es más abundante comparado con los estudios realizados en las Pequeñas y medianas Empresas (Pymes), una de las características de dichas empresas es que cuentan con recursos limitados, capacidades tecnológicas restringidas y en ocasiones con ideas al cambio poco flexibles. Se busca relacionar a las tecnologías de información y comunicación como eje de la competitividad en las pymes de Latinoamérica, para ello se aplicó una investigación documental, de tipo descriptivo y sistemática, de publicaciones científicas de Ecuador, Colombia, Chile y Perú, que exponen la importancia de las TIC como factor de la competitividad en las pymes de Latinoamérica. (Ronquillo, Lizano, Chávez, y Uset, 2021, párr. 2)

La pandemia del Covid-19 ha cambiado de forma radical e impredecible el entorno competitivo de las empresas, siendo España uno de los países de su entorno que se ha visto más afectado. En este nuevo contexto, para hacer frente a unas condiciones del entorno extremadamente dinámicas, complejas y difícilmente predecibles, las empresas para poder adaptarse necesitan estar en posesión o desarrollar una serie de capacidades específicas. Se pretende mostrar que el desarrollo de las TIC, la flexibilidad laboral y la capacidad de innovar son tres factores que favorecen la capacidad de las organizaciones para adaptarse a los nuevos y cambiantes entornos competitivos provocados por la emergencia sanitaria del COVID-19. (Perez Calle, García Casarejos, y García Bernal, 2021, párr. 1)

Es necesario una visión nueva, un cambio de enfoque o modelo empresarial que aproveche y genere oportunidades tomando ventaja de la actual crisis; para ello las empresas con espíritu competitivo se ven obligadas a reinventarse a través de tres formas o juicios de acción que emergen y que pueden brindar un soporte que proteja sus recursos, patrimonio en tiempos de pandemia. En ese sentido, recomienda el fomento de una comunicación clara que comprenda al íntegro de las personas, empresas involucradas, y tratar siempre de ser equilibradas en cualquier toma decisoria. (Granero Segovia, 2020, pág. 7)

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

La pandemia del COVID-19 ha puesto de manifiesto la importancia de los servicios digitales en la vida diaria de las personas y, por supuesto, también en el quehacer de las distintas entidades estatales. La necesidad del distanciamiento social y las reglas de inmovilización obligatoria, además, han llevado a algunas entidades públicas a implementar o expandir las herramientas digitales para el desarrollo de ambos tipos de actividades. (Calderon, 2021, pág. 10)

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) desde el año 2005 publica el Informe Técnico: Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Documento elaborado en base a los resultados trimestrales obtenidos de la Encuesta Nacional de Hogares - ENAHO. La elaboración de este Informe Técnico obedece a la creciente importancia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en todos los ámbitos de la sociedad. El rápido avance de las TIC fomentado por el creciente desarrollo de la tecnología digital, brinda oportunidades sin precedentes para alcanzar mejores niveles de vida. (INEI, Estadísticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares, 2021, pág.1)

En el Perú, según INEI (2020) en la encuesta económica anual indica que el uso de computadoras en todos los segmentos empresariales es alto con 98.9% en la gran empresa, 99.3% en la mediana empresa y 93.4% en la pequeña empresa al igual que el uso de internet; en la gran empresa es de 98.6%, mediana empresa con 97.7% y la pequeña empresa con 91.8%. Sin embargo, vemos que la presencia en un sitio web de las empresas estuvo con tendencia a la baja en años anteriores recién en el 2017 la gran y mediana empresa se recuperó con un porcentaje del 64.8% y 46.1% respectivamente; solo el sector de pequeñas empresas se mantiene con tendencia a la baja con 26.2%. Por ello se infiere que en la mayoría de las empresas peruanas tienen acceso a las tecnologías, mas no todas pueden aprovechar sus ventajas ya sea por falta de inversión o de capacitación, un ejemplo claro es el uso de intranet y extranet ya que su uso en las grandes empresas está por debajo del 50% y en las pequeñas empresas por debajo del 20%. (Garayar Salvatierra, 2021, pág. 15)

El diseño de investigación es exploratorio, con un tipo de análisis descriptivo y correlacional. Para validar el modelo, se elaboró un cuestionario que fue aplicado mediante entrevista dirigida a una muestra representativa de la población, integrada por

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

los dueños de las pymes. (Mazon Olivo, Jaramillo Paredes, y Romero Hidalgo, 2018, pág. 1)

La investigación es de diseño no experimental, porque a partir de los datos obtenidos se describen los resultados relacionados a la adaptación del uso de las TIC en las Pymes durante la pandemia, y es de tipo cuantitativo puesto que los resultados se procesan por un análisis estadístico que se representa en números y gráficos..

Definiciones Teóricas:

Tecnologías de Información y Comunicación: Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) es un término que contempla 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 formas, incluyendo aquellas aún no concebidas. Su objetivo principal es la mejora y el soporte a los procesos de operación y negocios para incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en el tratamiento de cualquier tipo de información. (Ayala Ñiquen y Gonzales Sanchez, 2015, pág. 27)

Según Garayar Salvatierra (2021): Las TIC, como herramienta, permiten realizar básicamente tres funciones:

- Obtener más información en menor tiempo, e incluso obtener información que no sería posible obtener de otra manera tradicional.
- Procesar esa información de una manera más creativa, completa, rápida y confiable.
- Comunicamos con mucha más persona más efectiva y de forma más eficiente, además de que puede ser en tiempo real.

Beneficios de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Pymes:

Las empresas ven en la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) una oportunidad de estar a la vanguardia de los negocios, tener las herramientas necesarias para ser más eficientes, y ser más efectivos en su accionar, los beneficios considerados por la revista Andina son: Mejora la comunicación, Simplifica procesos, Seguimiento y control, Identifica nuevas oportunidades de negocio. (Andina, 2022, parr. 5)

Evaluación Adaptación de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Pymes: Las tecnologías de información y comunicación se han consolidado como una herramienta de automatización de procesos, reducción de tiempos, menores costos para producir bienes o servicios dentro de las pymes, que se enfoca en la utilización estratégica de las tecnologías, para lograr que las organizaciones establezcan nuevos métodos de hacer negocios y ser más eficientes. En el entorno competitivo puede influir como ventaja la implementación de las TIC, debido a que el objetivo principal de la implementación de las herramientas tecnológicas es poder tener presencia en línea, que resulta ser ideal en la evolución del mercado y con un coste relativamente menor, lo cual innova a la empresa y el entorno en la estructura organizativa. En este sentido, las Pymes que actúan en entornos competitivos complejos presentan una mayor probabilidad de implantar las TIC en sus procesos empresariales. La adaptación de las TIC, tiene un efecto positivo sobre las actitudes hacia el medio, y respalda el efecto indirecto de la utilidad y la facilidad de uso. La asimilación de la estrategia de las TIC es visible, dado a los beneficios proporcionados por estas herramientas tecnológicas que aumenta la productividad y los procesos de acción de compra y venta. La evaluación de las TIC se realiza para conocer la adaptación de las mismas en las Pymes, observando las opciones tecnológicas, lo cual brinda una ventaja competitiva si es adoptada de la manera correcta.

Pymes: Se define como pequeña o mediana empresa que realiza sus actividades en el país, en alguno de estos sectores: comercial, servicios, comercio, industria o minería o agropecuario. Puede estar integrada por varias personas según la actividad y sus ventas totales anuales, no pueden superar los montos establecidos según su categoría.

Adaptación: Acción de adaptar o adaptarse. El término adaptar es acomodar o ajustar una cosa. La palabra adaptación es de origen latín “adaptare” que significa “ajustar una cosa u otra”, compuesto del verbo “ad” que expresa “hacia” y el verbo “aptare” que figura “ajustar o aplicar”.

Evaluar: Atribuir o determinar el valor de algo o de alguien, teniendo en cuenta diversos elementos o juicios.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.

Pandemia: Cuando la enfermedad afecta a dos o más continentes y hay transmisión comunitaria, es decir, se dan casos en personas que no han viajado a ningún sitio y se han contagiado en el lugar donde residen. Se trata de la opción más grave, peligrosa y su declaración oficial corresponde a la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Proceso: Es un conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno.

Optimizar: La optimización es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. La optimización, en general, implica lograr el mejor funcionamiento de algo, usando de la mejor forma los recursos.

CAPITULO III

Materiales y Métodos

Materiales

Los materiales que se utilizaron para la recolección de datos en el presente estudio son materiales de escritorio y equipos electrónicos:

- ✓ Papel bond para el formulario de encuestas.
- ✓ Fotocopias de las encuestas.
- ✓ Lapiceros color azul tinta seca para el apunte de datos.
- ✓ Una engrapadora y grapas.
- ✓ Dos laptops.

Métodos

En el presente estudio se usó el diseño metodológico no experimental debido a que es un estudio de evaluación sin la manipulación de los datos obtenidos; solo se analizó el impacto que ha generado las TIC en las Pymes durante la pandemia y es de tipo cuantitativo puesto que los resultados se procesan por un análisis estadístico que se representa en números y gráficos. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, observada en el Anexo 1.

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

- ✓ Se solicitó a los encargados de las Pymes la autorización para realizar el estudio en sus instalaciones.
- ✓ Se preparó los instrumentos de recolección de datos para su aplicación.
- ✓ Se aplicó los instrumentos en las diferentes instalaciones con una duración de 2 horas en 5 días.
- ✓ Se tabulo los datos recolectados.

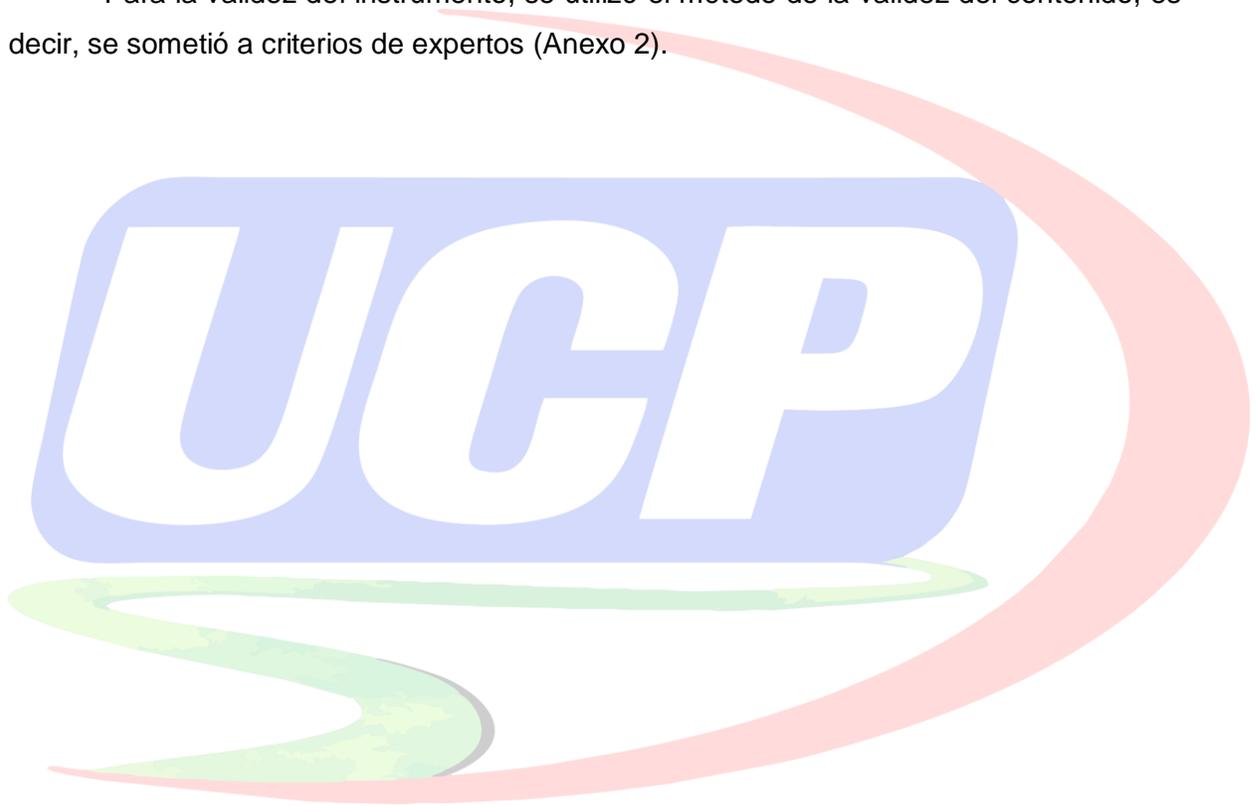
El procesamiento de la información se realizó a través de la estadística descriptiva, aplicando: tablas de frecuencia, porcentajes y figuras, y se tabuló mediante el paquete estadístico SPSS versión 25 para Windows 10.

La población objeto de estudio estuvo conformado por 248 Pymes del distrito de San Juan Bautista.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

La técnica de muestro que se seleccionó para nuestro estudio fue el muestreo probabilístico aleatorio simple, para lo cual se tomó el 20% del total de la población, los mismos que suman 50 Pymes, aplicando la fórmula de cálculo el tamaño de la muestra, con el 5% de margen de error y 95% de nivel de confianza, se tuvo como muestra 45 Pymes.

Para la validez del instrumento, se utilizó el método de la validez del contenido, es decir, se sometió a criterios de expertos (Anexo 2).



CAPITULO IV

Resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados del estudio, obtenidos a través de la aplicación de la encuesta.

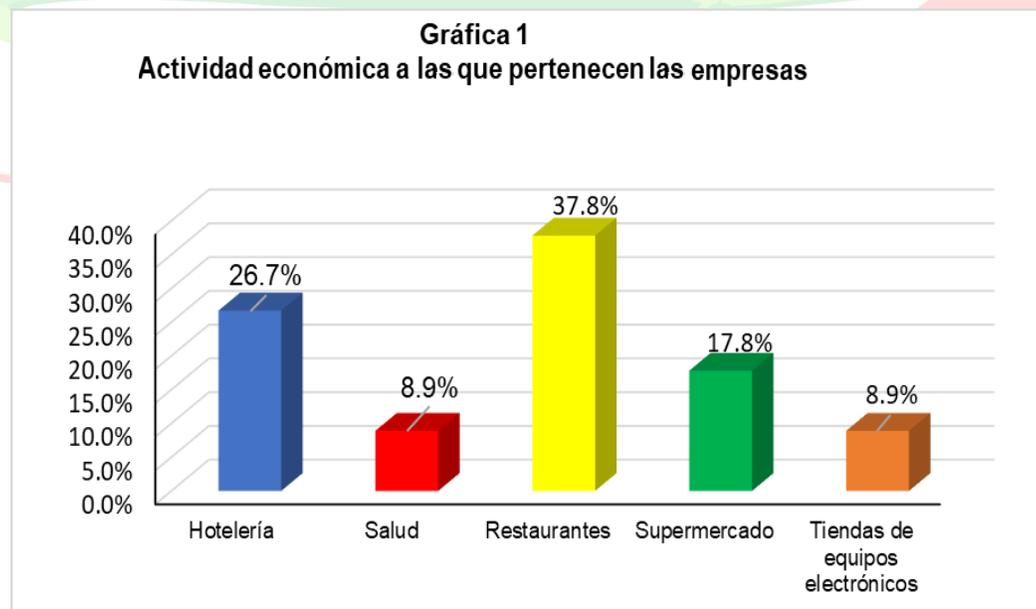
Análisis e interpretación de resultados

Tabla 1

Actividad económica a las que pertenecen las empresas.

	Actividad económica	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Hotelería	12	26.7	26.7
	Salud	4	8.9	35.6
	Restaurantes	17	37.8	73.3
	Supermercado	8	17.8	91.1
	Tiendas de equipos electrónicos	4	8.9	100.0
	Total	45	100.0	

Fuente: Encuesta aplicado a los empresarios de la Pymes en el mes de mayo del 2022.



Fuente: Tabla 1

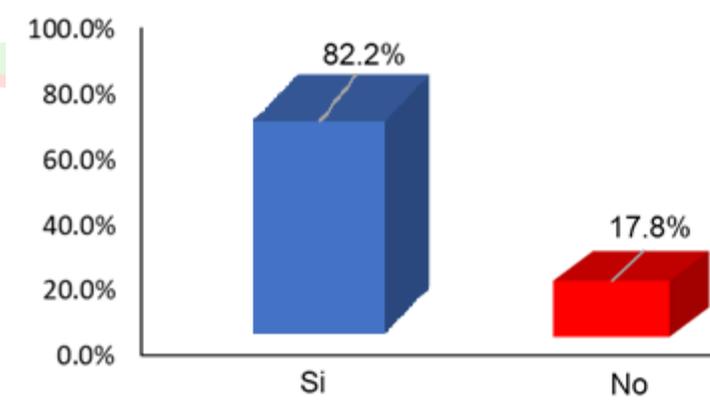
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

En la tabla 1 se puede apreciar que el 26.7% menciona pertenecen a la actividad económica de hotelería; el 8.9% pertenecen a la actividad económica del sector salud; el 37.8% de los propietarios de las pymes indican que pertenecen a la actividad económica de restaurantes; el 17.8% dicen que pertenecen a la actividad económica de supermercado y el 8.9% pertenecen son tiendas de equipos comerciales.

Acceso y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC)
Tabla 2
Tipos de TIC con las que cuentan las empresas (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si	41	82.2	82.2
	No	8	17.8	100.0
	Total	50	100.0	

Fuente: Encuesta aplicado a los empresarios de la Pymes en el mes de mayo del 2022

**Gráfica 2:
Tipos de TIC con las que cuentan las empresas
(Agrupada)**


Fuente: Tabla 2

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Como se aprecia en la tabla 2, del 100% de los propietarios encuestados de las pymes de la comunidad de San Juan Bautista, el 82.2% señalan que sus empresas cuentan con computadoras, laptops, internet, red local, tiquetera, impresora, sistema de venta, sistema de facturación, página web y cámara de vigilancia; y el 17.8% indican que no cuentan con ciertos equipos de TIC en sus empresas.

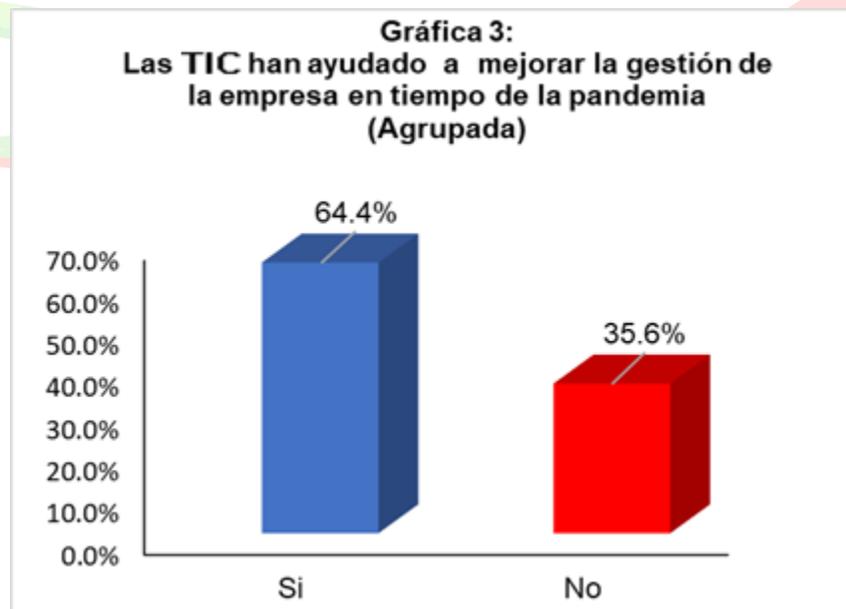
Impacto de las TIC en las Pymes en el entorno del Covid-19

Tabla 3

Las TIC han ayudado a mejorar la gestión de la empresa en tiempo de la pandemia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si	29	64.4	64.4
	No	16	35.6	100.0
	Total	45	100.0	

Fuente: Encuesta aplicado a los empresarios de la Pymes en el mes de mayo del 2022.



Fuente: Tabla 3

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Como se observa en la tabla 3, del 100% de los propietarios de Pymes encuestados de la comunidad de San Juan Bautista; el 64.4% mencionan que sí, las TIC han ayudado a mejorar la gestión de la empresa en el tiempo de pandemia porque les permitió adaptarse más rápido a los protocolos de bioseguridad sanitaria, también seguían atendiendo por medio del delivery; y el 35.6% manifiestan que no, han ayudado a mejorar la gestión en tiempo de pandemia porque cerraron sus actividades y dejaron de atender.

Cambios más importantes que la empresa ha logrado con el uso de las TIC en la pandemia

Tabla 4

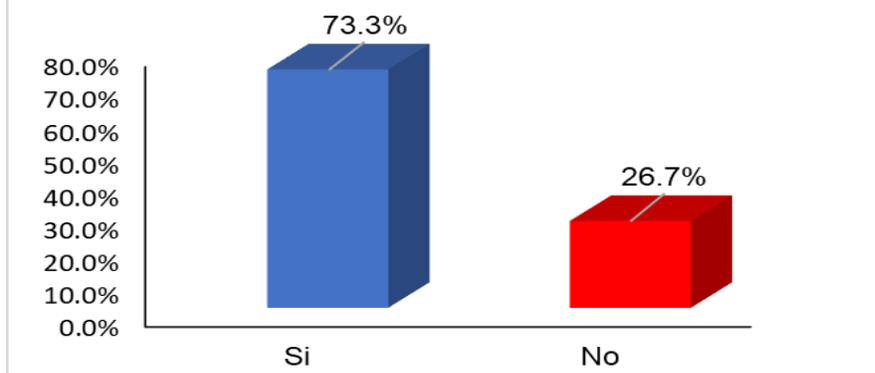
Cambios más importantes que la empresa ha logrado por el uso de las TIC en tiempo de pandemia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Mas importante	33	73.3	73.3
	Menos importantes	12	26.7	100.0
	Total	45	100.0	

Fuente: Encuesta aplicado a los empresarios de la Pymes en el mes de mayo del 2022

Gráfica 4

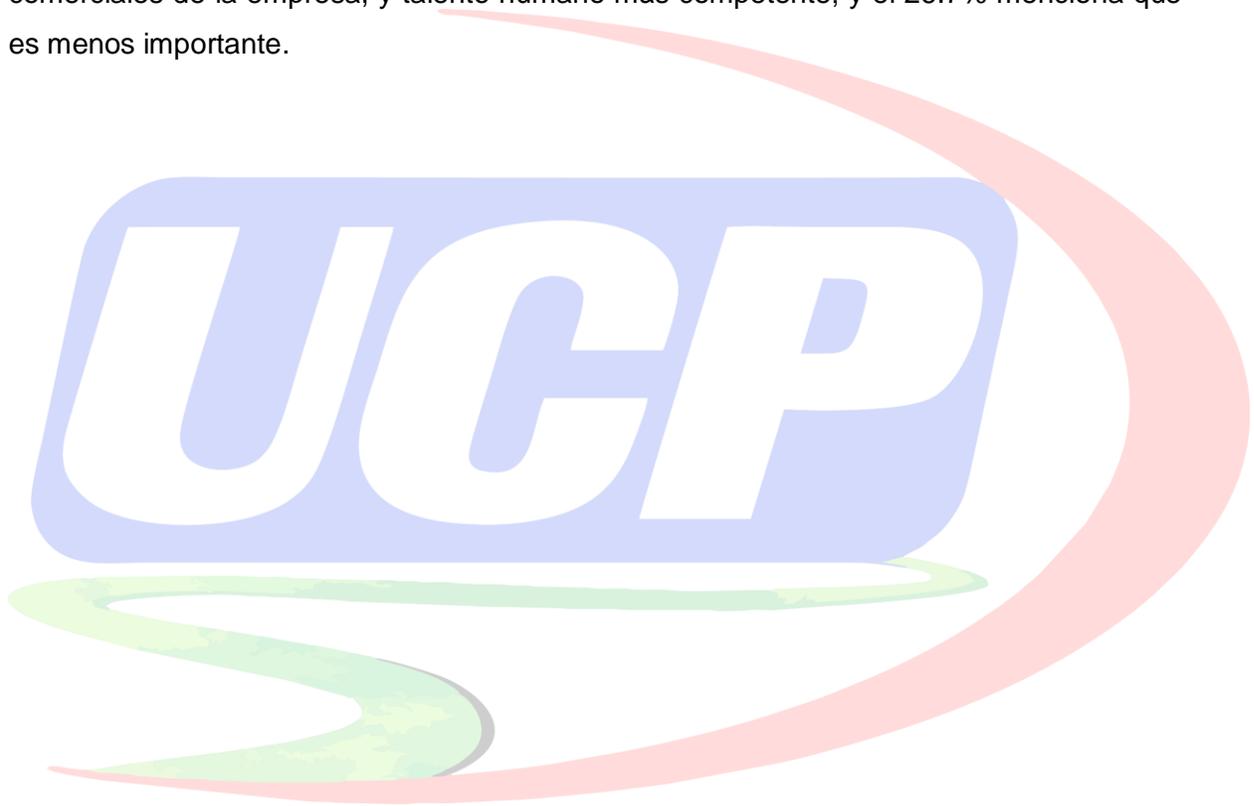
Cambios más importantes que la empresa ha logrado por el uso de las TIC en tiempo de pandemia (Agrupada)



Fuente: Tabla 4

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

En la tabla 4, podemos observar que del 100% de los propietarios de la Pymes encuestados del distrito de San Juan Bautista, el 73.3% indican que los cambios más importantes que las empresas han logrado durante la pandemia son asimilar y circular la información más rápidamente, mejorar las prácticas de comercialización y venta, elevar la capacidad técnica y facilitar el aprendizaje del personal, orientar las estrategias comerciales de la empresa, y talento humano más competente; y el 26.7% menciona que es menos importante.



CAPITULO V

Discusión

El presente estudio se basa en el análisis del impacto de la Evaluación de la Adaptación de la Tecnología de Información y Comunicación en las Pymes en el entorno del Covid-19, distrito de San Juan Bautista - 2022, que detallamos a continuación:

Respecto a la actividad económica a la que pertenece la empresa, el 37.8% pertenece a restaurantes; el 26.7% menciona pertenecen a la actividad económica de hotelería; 17.8% dicen que pertenecen a la actividad económica de supermercado; el 8.9% pertenecen a la actividad económica del sector salud y el 8.9% pertenecen son tiendas de equipos comerciales.

En cuanto al tipo de TIC que cuentan las empresas del distrito de San Juan bautista, el 82.2% si cuenta con computadoras, laptops, internet, red local, tiquetera, impresora, sistema de venta, sistema de facturación, página web y cámara de vigilancia; y el 17.8% indican que no cuentan con ciertos equipos TIC en sus empresas.

Respecto al impacto de las TIC, el 64.4% dice que, si han ayudado a mejorar la gestión de la empresa en el tiempo de pandemia porque les permitió adaptarse más rápido a los protocolos de bioseguridad sanitaria, también la continuidad de la atención por delivery; y el 35.6% manifiestan que no han ayudado a mejorar la gestión en tiempo de pandemia.

Referente a los cambios más importantes que a logrado la empresa con el uso de las TIC, el 73.3% de los propietarios de las Pymes indican que los cambios más importantes que las empresas han logrado con el uso de las TIC durante la pandemia como asimilar y circular la información más rápidamente, mejorar las prácticas de comercialización y venta, elevar la capacidad técnica y facilitar el aprendizaje del personal, orientar las estrategias comerciales de la empresa; y el 26.7% menciona que han logrado cambios menos importantes con el uso de las TIC.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Según los resultados obtenidos del instrumento de investigación de la Evaluación de Adaptación de las TIC en las Pymes del distrito de San Juan Bautista, podemos contrastar con los resultados obtenidos por Ronquillo, Lizano, Chávez, y Uset, 2021, en su investigación sobre la adopción de Tecnologías de Información (TI) en grandes empresas o incluso en las empresas industriales es más abundante comparado con los estudios realizados en las pequeñas y medianas empresas (Pymes), una de las características de dichas empresas es que cuentan con recursos limitados, capacidades tecnológicas restringidas y en ocasiones con ideas al cambio poco flexibles. Se busca relacionar a las tecnologías de información y comunicación como eje de la competitividad en las pymes de Latinoamérica, para ello se aplicó una investigación documental, de tipo descriptivo y sistemática, de publicaciones científicas de Ecuador, Colombia, Chile y Perú, que exponen la importancia de las TIC como factor de la competitividad en las pymes de Latinoamérica.

Asimismo, Perez Calle, García Casarejos, y García Bernal, 2021, muestra que el desarrollo de las TIC durante la pandemia de la Covid-19 ha cambiado de forma radical e impredecible el entorno competitivo de las empresas, siendo España uno de los países de su entorno que se ha visto más afectado. En este nuevo contexto, para hacer frente a unas condiciones del entorno extremadamente dinámicas, complejas y difícilmente predecibles, las empresas para poder adaptarse necesitan estar en posesión o desarrollar una serie de capacidades específicas. El presente estudio pretende mostrar que el desarrollo de las TIC, la flexibilidad laboral y la capacidad de innovar son tres factores que favorecen la capacidad de las organizaciones para adaptarse a los nuevos y cambiantes entornos competitivos provocados por la emergencia sanitaria de la Covid-19.

Del mismo modo, Granero Segovia, 2020, concluye que es necesario una visión nueva, un cambio de enfoque o modelo empresarial que aproveche y genere oportunidades tomando ventaja de la actual crisis; para ello las empresas con espíritu competitivo se ven obligadas a reinventarse a través de tres formas o juicios de acción que emergen y que pueden brindar un soporte que proteja sus recursos, patrimonio en tiempos de pandemia.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

De igual manera Calderon, 2021, en su trabajo de investigación refiere que la pandemia del Covid-19 ha puesto de manifiesto la importancia de los servicios digitales en la vida diaria de las personas y, por supuesto, también en el quehacer de las distintas entidades estatales. La necesidad del distanciamiento social y las reglas de inmovilización obligatoria, además, han llevado a algunas entidades públicas a implementar o expandir las herramientas digitales para el desarrollo de ambos tipos de actividades.



CAPITULO VI

Conclusiones

Al término del presente estudio hemos elaborado de acuerdo a los objetivos las siguientes conclusiones:

Se ha determinado la actividad económica a la que pertenecen las Pymes en tiempo de Covid-19 en el distrito de San Juan Bautista – 2022, el 37.8% pertenecen a la actividad económica de restaurantes, el 26.7% a la actividad económica de hotelería; 17.8% a la actividad económica de supermercado; el 8.9% pertenecen a la actividad económica del sector salud y el 8.9% pertenecen son tiendas de equipos electrónicos.

Se describe la adaptación de la Tecnología de Información y Comunicación en las Pymes en el entorno de Covid-19, en el distrito de San Juan Bautista – 2022, lo que confirma que el 82.2% de los propietarios señalan que sus empresas cuentan con computadoras, laptops, internet, red local, tiquetera, impresora, sistema de venta, sistema de facturación, página web y cámara de vigilancia; y el 17.8% indican que no cuentan con ciertos equipos TIC en sus empresas.

Se ha identificado el impacto de la Tecnología de Información y Comunicación que han ayudado a mejorar la gestión de la empresa en tiempo de pandemia en las Pymes en el distrito de San Juan Bautista – 2022, lo que confirma que el 64.4% menciona que si porque les permitió adaptarse más rápido a los protocolos de bioseguridad sanitaria, también seguían atendiendo por medio del delivery; y el 35.6% manifiestan que no han ayudado a mejorar la gestión en tiempo de pandemia porque cerraron sus actividades y dejaron de atender.

Se ha evaluado la adaptación de las tecnologías de información y comunicación en las pymes en el entorno del Covid-19 del distrito de San Juan Bautista – 2022, lo que se confirma con los resultados obtenidos en nuestro análisis estadístico que el 82.2% tiene acceso y uso de tecnología de información y comunicación, con los que se han adaptado a los protocolos de bioseguridad sanitaria y continuaron atendiendo por medio delivery a los usuarios.

CAPITULO VII

Recomendaciones

Se recomienda a las Pymes del distrito de San Juan Bautista adaptar las TIC de acuerdo a las necesidades, integrando todos los procesos de la empresa con la finalidad automatizar todas las actividades del negocio centralizando la información de las áreas que disponen (Producción, compras, finanzas y atención al cliente).

Se sugiere incorporar dentro de los objetivos de las empresas del distrito de San Juan Bautista, la adaptación de las TIC con el propósito de mejorar la integración funcional de las empresas en las diferentes áreas que la conforman.

Efectuar evaluaciones de las empresas del distrito de San Juan Bautista con la finalidad de conocer el impacto de la gestión de la empresa y los cambios más importantes que deriva las TIC para capacitar a los trabajadores de acuerdo a las necesidades.

Se recomienda evaluar los logros económicos obtenidos por las empresas del distrito de San Juan Bautista a fin conocer si es rentable o no la actividad que desarrollan, con la finalidad de replantear el financiamiento para prestar una mejor atención a los clientes.

Referencias Bibliográficas

- Andina. (22 de Agosto de 2022). *Conozca los beneficios de las TIC para las empresas*. Obtenido de Andina agencia peruana de noticias: <https://www.andina.pe/agencia/noticia-conozca-los-beneficios-las-tic-para-las-empresas-764228.aspx>
- Ayala Ñiquen, E. E., & Gonzales Sanchez, S. R. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Lima: Universidad Inca Garsilazo de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%200%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bueñaño Pesántez, C. V., Zúñiga García, X. J., Tenesaca Mendiza, C. A., & Marques Molias, L. (2021). Inversión de las empresas ecuatorianas en las TICS durante el siglo XXI y ante la pandemia Covid-19. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 203-223. doi:10.23857/pc.v6i9.3021
- Calderon, A. (2021). *AmCham Camara de Comercio Americana del Perú: Perú Digital. El camino hacia la transformación*. Obtenido de AmCham Camara de Comercio Americana del Perú: <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Garayar Salvatierra, A. L. (2021). *Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Ventaja Competitiva en las Mypes del C.C. Megacentro, Puente Piedra – 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]*. Repositorio Institucional - Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1470/Garayar%20Salvatierra%20C%20Annie%20Lucy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García Madurga, M. Á., Grilló Méndez, A. J., & Morte Nadal, T. (01 de Abril de 2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 16. Obtenido de La adaptación de las empresas a la realidad COVID:: <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/21.2021.04>
- Granero Segovia, J. (2020). *Innovación empresarial de PYMES en tiempo de pandemia. [Trabajo de Investigación para bachiller, Universidad Peruana de la Unión]*. Repositorio Institucional-Universidad Peruana de la Unión, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3975>

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

- Henriquez, P. (29 de Abril de 2020). *COVID-19: ¿Una oportunidad para la transformación digital de las pymes?* Obtenido de Puntos sobre la Innovación: https://blogs.iadb.org/innovacion/es/covid-19-oportunidad-transformacion-digital-pymes/?fbclid=IwAR2bX-V_3U7N6ojSJVkJSajVvZziR59SFm9UknQxuX7mXLlb-CfowMLXE2k
- INEI. (2021). *Estadísticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares*. Lima: INEI. Obtenido de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tics.pdf
- INEI. (2021). *Se incrementó población que utiliza internet a diario*. Lima: INEI. Obtenido de <https://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/se-incremento-poblacion-que-utiliza-internet-a-diario-12806/#:~:text=En%20el%20trimestre%20octubre%2D%20noviembre,cada%20dos%20meses%20o%20m%C3%A1s.>
- Lozano Alfaro, V. (17 de Marzo de 2022). *Las TIC en las pymes: herramientas para la internacionalización*. Obtenido de El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia/120896-las-tic-en-las-pymes-herramientas-para-la-internacionalizacion>
- Mazon Olivo, B., Jaramillo Paredes, M., & Romero Hidalgo, O. (22 de febrero de 2018). *Modelo de Preparación de las TIC y Adopción del E-commerce en el Sector Comercio (PTACE)*. *Espacios*, 39(24), 15. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/18392415.html>
- Perez Calle, R. D., García Casarejos, N., & García Bernal, J. (2021). *La empresa española ante la COVID-19: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 5-24. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.01>
- Peréz, S. (18 de Marzo de 2021). *Los 7 cambios tecnológicos que adoptaron las pymes durante la pandemia, según Microsoft*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/empresas/los-7-cambios-tecnologicos-que-adoptaron-las-pymes-durante-la-pandemia-segun-microsoft-noticia/>
- Ronquillo, C., Lizano, C., Chávez, E., & Uset, F. (05 de Diciembre de 2021). *Tecnologías de información y comunicación como eje de la competitividad en las pymes de Latinoamérica*. *Mundo Recursivo*, 4(2), 143-165. Obtenido de <https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/107/157>



Anexo 1
Encuesta aplicada a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del Distrito de San Juan Bautista-2022

Nota: La encuesta tiene únicamente fines académicos, no pretende mostrar resultados específicos de su empresa, sino un análisis general del sector.

Instrucciones:

- La encuesta debe ser llenada preferentemente por el propietario o administrador del negocio.
- Marque con una “X” en los espacios asignados a cada respuesta o completar la información.
- Se puede marcar más de una opción en las preguntas de opción múltiple.

Nombre de la empresa:

Persona natural:

Persona Jurídica:

Domicilio Social:

Nombre y Apellido del Encuestador:

Número N°

INFORMACION DE LAS PYMES:
1. Actividad económica a la que pertenece su empresa (Marque con una X).

Ítem	Clasificación	Registro de Actividad Principal
A.	Hotelería	
B.	Salud	
C.	Restaurantes	
D.	Minimarket	
E.	Tiendas de equipos electrónicos	

ACCESO Y USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION (TIC).
2. Por favor marque con una X el tipo de Tics con el que cuenta su empresa.

Ítem	Tecnologías de Información y Comunicación	Si	No
A.	Computadora		
B.	Laptop		
C.	Internet		

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

D.	Red local		
E.	Tiquetera		
F.	Impresora		
G.	Sistema de Venta		
H.	Sistema de Facturación		
I.	Página Web		
J.	Cámara de Vigilancia		

IMPACTO DE LAS TIC EN LAS PYMES EN EL ENTORNO DEL COVID-19

3. ¿Cree que las Tics han ayudado a mejorar la gestión de la empresa en el tiempo de la pandemia?

Si () ¿Por qué?.....

No () ¿Por qué?.....

4. Señale los cambios más importantes que la empresa ha logrado por el uso de las Tics en la pandemia (Anote 1, y 2; siendo el 1 el más importante y 2 el menos importante).

A.	Asimilar y circular la información más rápidamente.	
B.	Mejorar las prácticas de comercialización/ventas.	
C.	Reducir costos de producción, transacciones, etc.	
D.	Mejora en el diseño y desarrollo de productos o servicios.	
E.	Elevar la capacidad técnica y facilitar el aprendizaje del personal.	
F.	Ampliar la cartera de productos o servicios.	
G.	Orientar las estrategias comerciales de la empresa	
H.	Abrir nuevos mercados para los productos o servicios de la empresa	
I.	Talento humano más competente	

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Anexo 2

DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: *Ramirez Villacorta Jimmy Max*
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: *Docente*
- 1.3 Nombre del Instrumento, motivo de Evaluación: Encuesta aplicada a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del Distrito de San Juan Bautista-2022

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIZADO	Adecuado al avance de la ciencia.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respetando a la conservación del medio.			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del dialogo.			X		

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento es apto para su utilización

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41

Lugar y fecha:

Iquitos 09 de Mayo del 2022

Firma del Experto Informante

DNI: *41256622*

Celular: *921876659*

Anexo 3

BASE DE DATOS DE EVALUACIÓN DE LA ADAPTACIÓN DE LAS TICS EN LAS PYMES																								
AC	P2 : TICS CON LA CUENTA LA EMPRESA										TICS		P4 : CAMBIOS MÁS IMPORTANTES									RESULTADO ECONÓMICO		
P1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	P3		A	B	C	D	E	F	G	H	I	P5	Tipo Tics	Tics que cuenta
1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	13.00	2
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13.00	2
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	13.00	2
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13.00	2
4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	14.00	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11.00	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10.00	1
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2		1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	14.00	2
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	14.00	2
3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1		1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	13.00	2
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	14.00	2
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1		1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	14.00	2
1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13.00	2
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1		1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	13.00	2
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	13.00	2
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13.00	2
4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1		1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	14.00	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11.00	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10.00	1
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14.00	2
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1		1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	14.00	2
3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1		1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	13.00	2
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1		1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	14.00	2

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”
**FACULTAD DE
CIENCIAS E
INGENIERÍA**

3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	14.00	2	
1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13.00	2
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13.00	2
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13.00	2
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13.00	2
4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	14.00	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	11.00	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10.00	1
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	14.00	2
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	14.00	2
3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	13.00	2
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	14.00	2
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	14.00	2
1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13.00	2
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13.00	2
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13.00	2
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13.00	2
4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	14.00	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	11.00	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10.00	1
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14.00	2
3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	14.00	2

Anexo 4
FORMULA PARA CALCULAR MUESTRA

Para seleccionar la muestra se ha empleado la técnica de muestreo probabilística denominada muestreo aleatorio simple, cuyas unidades representan el 95% de la población y se ha calculado mediante la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 p.q (N)}{E^2 (N-1) + Z^2 p.q}$$

Muestra Inicial

El tamaño de la muestra Inicial se determinará usando la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 (P)(Q)}{E^2}$$

Dónde:

- n = ?
- N = Población (248 Estudiantes)
- $Z^2 = 1.96$ (Tabla de distribución normal para el 95%) nivel de confianza
- P = 0.5 proporción del evento de estudio
- Q = 0.5 complemento de P.
- E = 0.05 (5%) error absoluto

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.0025}$$

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

– **Muestra Ajustada**

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Reemplazando: (Nº Estudiantes)

$$n = \frac{384}{1 + \frac{384-1}{50}}$$

$$n = \frac{383}{7.66}$$

$$n = \frac{384}{1 + 7.66}$$

$$n = \frac{384}{8.66} = 44.3418$$

$$n = 45$$

Al reemplazar los datos en la fórmula se obtuvo 45 propietarios de Pymes que representará al tamaño de la muestra.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Anexo 5

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,647	23

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”
Anexo 6
Algunas encuestas llenadas.

Encuesta aplicada a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del Distrito de San Juan Bautista-2022

Nota: la encuesta tiene únicamente fines académicos, no pretende mostrar resultados específicos de su empresa, sino un análisis general del sector.

Instrucciones:

- La encuesta debe ser llenada preferentemente por el propietario o administrador del negocio.
- Marque con una "X" en los espacios asignados a cada respuesta o completar la información.
- Se puede marcar más de una opción en las preguntas de opción múltiple.

Nombre de la empresa: Las Amagones Inn II

Persona natural: Persona Jurídica:

Domicilio Social: Avenida Abelardo Quiñones Km 4.5

Nombre y Apellidos del Encuestador: Dorca P. Tapaywari Y. Número N° 10

INFORMACIÓN DE LAS PYMES:

1. Actividad económica a la que pertenece su empresa (Marque con una X).

Ítem	Clasificación	Registro de Actividad Principal
A.	Hotelería	X
B.	Salud	
C.	Restaurantes	
D.	Supermercado	
E.	Tiendas de equipos electrónicos	

ACCESO Y USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).

2. Por favor marque con una X el tipo de Tics con el que cuenta su empresa.

Ítem	Tecnologías de Información y Comunicación	Si	No
A.	Computadora	X	
B.	Laptop	X	
C.	Internet	X	
D.	Red local	X	
E.	Tiquetera	X	
F.	Impresora		X
G.	Sistema de Venta		X
H.	Sistema de Facturación	X	
I.	Página Web		X
J.	Cámara de Vigilancia	X	

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

IMPACTO DE LAS TIC EN LAS PYMES EN EL ENTORNO DEL COVID-19

3. ¿Cree que las Tics han ayudado a mejorar la gestión de la empresa en el tiempo de la pandemia?

Si () ¿Por qué?.....

No (X) ¿Por qué? *No tuvimos actividad en ese tiempo*

4. Señale los usos cambios más importantes que la empresa ha logrado por el uso de las Tics en la pandemia (Anote 1, y 2; siendo el 1 el más importante y 2 el menos importante).

A.	Asimilar y circular la información más rápidamente.	2
B.	Mejorar las prácticas de comercialización/ventas.	2
C.	Reducir costos de producción o servicios, transacciones, etc.	2
D.	Mejora en el diseño y desarrollo de productos o servicios.	2
E.	Elevar la capacidad técnica y facilitar el aprendizaje del personal.	2
F.	Ampliar la cartera de productos o servicios.	2
G.	Orientar las estrategias comerciales de la empresa.	2
H.	Abrir nuevos mercados para los productos o servicios de la empresa	2
I.	Talento humano más competente.	2

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Encuesta aplicada a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del Distrito de San Juan Bautista-2022

Nota: la encuesta tiene únicamente fines académicos, no pretende mostrar resultados específicos de su empresa, sino un análisis general del sector.

Instrucciones:

- La encuesta debe ser llenada preferentemente por el propietario o administrador del negocio.
- Marque con una “X” en los espacios asignados a cada respuesta o completar la información.
- Se puede marcar más de una opción en las preguntas de opción múltiple.

Nombre de la empresa: Clinica Especializada Emarwel

Persona natural: Persona Jurídica:

Domicilio Social: Calle Las Azucenas 203

Nombre y Apellidos del Encuestador: Marcó E. Sepúlveda Flores Número N° 11

INFORMACIÓN DE LAS PYMES:

1. Actividad económica a la que pertenece su empresa (Marque con una X).

Ítem	Clasificación	Registro de Actividad Principal
A.	Hotelería	
B.	Salud	X
C.	Restaurantes	
D.	Supermercado	
E.	Tiendas de equipos electrónicos	

ACCESO Y USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).

2. Por favor marque con una X el tipo de Tics con el que cuenta su empresa.

Ítem	Tecnologías de Información y Comunicación	Si	No
A.	Computadora	X	
B.	Laptop	X	
C.	Internet	X	
D.	Red local	X	
E.	Tiquetera	X	
F.	Impresora		X
G.	Sistema de Venta		
H.	Sistema de Facturación	X	
I.	Página Web		X
J.	Cámara de Vigilancia	X	

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

IMPACTO DE LAS TIC EN LAS PYMES EN EL ENTORNO DEL COVID-19

3. ¿Cree que las Tics han ayudado a mejorar la gestión de la empresa en el tiempo de la pandemia?

Si (X) ¿Por qué? *Adaptarnos más rápido a los protocolos de bioseguridad*

No () ¿Por qué?.....

4. Señale los cambios más importantes que la empresa ha logrado por el uso de las Tics en la pandemia (Anote 1, y 2; siendo el 1 el más importante y 2 el menos importante).

A.	Asimilar y circular la información más rápidamente.	1
B.	Mejorar las prácticas de comercialización/ventas.	1
C.	Reducir costos de producción o servicios, transacciones, etc.	1
D.	Mejora en el diseño y desarrollo de productos o servicios.	1
E.	Elevar la capacidad técnica y facilitar el aprendizaje del personal.	2
F.	Ampliar la cartera de productos o servicios.	1
G.	Orientar las estrategias comerciales de la empresa.	1
H.	Abrir nuevos mercados para los productos o servicios de la empresa	1
I.	Talento humano más competente.	1

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Encuesta aplicada a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del Distrito de San Juan Bautista-2022

Nota: la encuesta tiene únicamente fines académicos, no pretende mostrar resultados específicos de su empresa, sino un análisis general del sector.

Instrucciones:

- La encuesta debe ser llenada preferentemente por el propietario o administrador del negocio.
- Marque con una “X” en los espacios asignados a cada respuesta o completar la información.
- Se puede marcar más de una opción en las preguntas de opción múltiple.

Nombre de la empresa: Don Bigote Pellos y Parrilladas

Persona natural: Persona Jurídica:

Domicilio Social: Calle Los Rosales N.º 102

Nombre y Apellidos del Encuestador: Dora P. Tapayuri Juicate Número N.º 04

INFORMACIÓN DE LAS PYMES:

1. Actividad económica a la que pertenece su empresa (Marque con una X).

Ítem	Clasificación	Registro de Actividad Principal
A.	Hotelería	
B.	Salud	
C.	Restaurantes	X
D.	Supermercado	
E.	Tiendas de equipos electrónicos	

ACCESO Y USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).

2. Por favor marque con una X el tipo de Tics con el que cuenta su empresa.

Ítem	Tecnologías de Información y Comunicación	Si	No
A.	Computadora	X	
B.	Laptop		X
C.	Internet	X	
D.	Red local		X
E.	Tiquetera	X	
F.	Impresora		X
G.	Sistema de Venta	X	
H.	Sistema de Facturación	X	
I.	Página Web		X
J.	Cámara de Vigilancia	X	

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

IMPACTO DE LAS TIC EN LAS PYMES EN EL ENTORNO DEL COVID-19

3. ¿Cree que las Tics han ayudado a mejorar la gestión de la empresa en el tiempo de la pandemia?

Si (X) ¿Por qué? *mejoró nuestra atención*.....

No () ¿Por qué?.....

4. Señale los cambios más importantes que la empresa ha logrado por el uso de las Tics en la pandemia (Anote 1, y 2; siendo el 1 el más importante y 2 el menos importante).

A.	Asimilar y circular la información más rápidamente.	1
B.	Mejorar las prácticas de comercialización/ventas.	1
C.	Reducir costos de producción o servicios, transacciones, etc.	1
D.	Mejora en el diseño y desarrollo de productos o servicios.	2
E.	Elevar la capacidad técnica y facilitar el aprendizaje del personal.	2
F.	Ampliar la cartera de productos o servicios.	1
G.	Orientar las estrategias comerciales de la empresa.	2
H.	Abrir nuevos mercados para los productos o servicios de la empresa	2
I.	Talento humano más competente.	1

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Encuesta aplicada a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del Distrito de San Juan Bautista-2022

Nota: la encuesta tiene únicamente fines académicos, no pretende mostrar resultados específicos de su empresa, sino un análisis general del sector.

Instrucciones:

- La encuesta debe ser llenada preferentemente por el propietario o administrador del negocio.
- Marque con una "X" en los espacios asignados a cada respuesta o completar la información.
- Se puede marcar más de una opción en las preguntas de opción múltiple.

Nombre de la empresa: TIENDAS EFE

Persona natural: Persona Jurídica:

Domicilio Social: AV. ABELARDO QUIÑÓNEZ S/N KH. 4.5

Nombre y Apellidos del Encuestador: Doreca P. Tapayuri Lalcate Número N° 06

INFORMACIÓN DE LAS PYMES:

1. Actividad económica a la que pertenece su empresa (Marque con una X).

Ítem	Clasificación	Registro de Actividad Principal
A.	Hotelería	
B.	Salud	
C.	Restaurantes	
D.	Supermercado	
E.	Tiendas de equipos electrónicos	X

ACCESO Y USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).

2. Por favor marque con una X el tipo de Tics con el que cuenta su empresa.

Ítem	Tecnologías de Información y Comunicación	Si	No
A.	Computadora	X	
B.	Laptop	X	
C.	Internet	X	
D.	Red local	X	
E.	Tiquetera	X	
F.	Impresora	X	
G.	Sistema de Venta	X	
H.	Sistema de Facturación	X	
I.	Página Web	X	
J.	Cámara de Vigilancia	X	

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

IMPACTO DE LAS TIC EN LAS PYMES EN EL ENTORNO DEL COVID-19

3. ¿Cree que las Tics han ayudado a mejorar la gestión de la empresa en el tiempo de la pandemia?

Si (X) ¿Por qué? LAS COMPRAS AUMENTARON EN LINEA

No () ¿Por qué?.....

4. Señale los cambios más importantes que la empresa ha logrado por el uso de las Tics en la pandemia (Anotar 1, y 2; siendo el 1 el más importante y 2 el menos importante).

A.	Asimilar y circular la información más rápidamente.	1
B.	Mejorar las prácticas de comercialización/ventas.	1
C.	Reducir costos de producción o servicios, transacciones, etc.	1
D.	Mejora en el diseño y desarrollo de productos o servicios.	1
E.	Elevar la capacidad técnica y facilitar el aprendizaje del personal.	1
F.	Ampliar la cartera de productos o servicios.	1
G.	Orientar las estrategias comerciales de la empresa.	1
H.	Abrir nuevos mercados para los productos o servicios de la empresa	1
I.	Talento humano más competente.	1

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Encuesta aplicada a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del Distrito de San Juan Bautista-2022

Nota: la encuesta tiene únicamente fines académicos, no pretende mostrar resultados específicos de su empresa, sino un análisis general del sector.

Instrucciones:

- La encuesta debe ser llenada preferentemente por el propietario o administrador del negocio.
- Marque con una “X” en los espacios asignados a cada respuesta o completar la información.
- Se puede marcar más de una opción en las preguntas de opción múltiple.

Nombre de la empresa: Hope Market

Persona natural: Persona Jurídica:

Domicilio Social: N. Quiñones

Nombre y Apellidos del Encuestador: Dora Tapayuni Jaicate Número N° 13

INFORMACIÓN DE LAS PYMES:

1. Actividad económica a la que pertenece su empresa (Marque con una X).

Ítem	Clasificación	Registro de Actividad Principal
A.	Hotelería	
B.	Salud	
C.	Restaurantes	
D.	Supermercado	X
E.	Tiendas de equipos electrónicos	

ACCESO Y USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).

2. Por favor marque con una X el tipo de Tics con el que cuenta su empresa.

Ítem	Tecnologías de Información y Comunicación	Si	No
A.	Computadora	X	
B.	Laptop		X
C.	Internet	X	
D.	Red local		X
E.	Tiquetera	X	
F.	Impresora	X	
G.	Sistema de Venta	X	
H.	Sistema de Facturación	X	
I.	Página Web	X	
J.	Cámara de Vigilancia	X	

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”
IMPACTO DE LAS TIC EN LAS PYMES EN EL ENTORNO DEL COVID-19

3. ¿Cree que las Tics han ayudado a mejorar la gestión de la empresa en el tiempo de la pandemia?

Si () ¿Por qué? Beneficia a las familias

No () ¿Por qué?.....

4. Señale los cambios más importantes que la empresa ha logrado por el uso de las Tics en la pandemia (Anote 1, y 2; siendo el 1 el más importante y 2 el menos importante).

A.	Asimilar y circular la información más rápidamente.	1
B.	Mejorar las prácticas de comercialización/ventas.	1
C.	Reducir costos de producción o servicios, transacciones, etc.	2
D.	Mejora en el diseño y desarrollo de productos o servicios.	2
E.	Elevar la capacidad técnica y facilitar el aprendizaje del personal.	1
F.	Ampliar la cartera de productos o servicios.	1
G.	Orientar las estrategias comerciales de la empresa.	1
H.	Abrir nuevos mercados para los productos o servicios de la empresa	1
I.	Talento humano más competente.	1

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Anexo 7

Fotos de los que respondieron las encuestas.



