



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS**

**DIAGNÓSTICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) BASADO  
EN BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA  
EMPRESA LA CURACAO SEDE TUMBES; 2020.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN  
INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**AUTOR**

**VALVERDE REYES, CARLOS DAVID**

**ORCID: 0000-0002-2230-5513**

**ASESOR**

**MORE REAÑO, RICARDO EDWIN**

**ORCID: 0000-0002-6223-4246**

**TUMBES – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Valverde Reyes, Carlos David

ORCID: 0000-0002-2230-5513

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Tumbes, Perú

### **ASESOR**

More Reaño, Ricardo Edwin

ORCID: 0000-0002-6223-4246

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ingeniería,  
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, Piura, Perú

### **JURADO**

Ocaña Velásquez, Jesús Daniel

ORCID: 0000-0002-1671-429X

Castro Curay, José Alberto

ORCID: 0000-0003-0794-2968

Sullón Chinga, Jennifer Denisse

ORCID: 0000-0003-4363-0590

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

DR. OCAÑA VELÁSQUEZ, JESÚS DANIEL  
**PRESIDENTE**

MGTR. CASTRO CURAY, JOSÉ ABELARDO  
**MIEMBRO**

MGTR. SULLÓN CHINGA, JENIFFER DENISSE  
**MIEMBRO**

MGTR. MORE REAÑO, RICARDO EDWIN  
**ASESOR**

## **DEDICATORIA**

A Dios por ayudarme a seguir adelante, porque ha estado conmigo en todo momento siendo mi mayor ayuda y soporte, se lo debo todo a Él.

A mi madre por ser un gran apoyo, por aconsejarme a salir adelante, a no rendirme, por los valores que me ha inculcado, y ya que gracias a ello pude culminar de manera satisfactoria esta investigación.

*Carlos David Valverde Reyes*

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor porque estuvo brindándome la ayuda, paciencia y apoyo necesario para realizar y culminar esta investigación satisfactoriamente.

A los trabajadores, administrativos y docentes de la Universidad ULADECH, por haberme brindado la oportunidad de pertenecer a su centro de estudios y a su vez, proporcionarme información necesaria a través de las bibliotecas virtuales para el desarrollo de la investigación.

Al gerente, trabajadores y personal administrativo de la empresa La Curacao de la Sede Tumbes, la cual me permitió llevar a cabo la investigación y brindarme los datos necesarios para la investigación, que se ejecutó de manera exitosa.

*Carlos David Valverde Reyes*

## RESUMEN

Esta investigación se realizó en la empresa La Curacao Sede Tumbes, corresponde a la línea de investigación Evaluación y propuestas para la implementación de normas o estándares. Esta empresa contaba con las TIC adecuadas y necesarias, pero tenía dificultades para gestionarlas y no todos recibieron las capacitaciones necesarias. El objetivo general planteado fue elaborar un diagnóstico de las TIC, basado en buenas prácticas para conocer la situación real de la empresa La Curacao sede Tumbes; 2020. Utilizando una metodología cuantitativa, con un nivel descriptivo y un diseño No Experimental. Aplicando los criterios de inclusión, hubo un universo de 18 trabajadores, con los que se trabajó en su totalidad. Se obtuvieron los siguientes resultados, en la dimensión 01: Nivel del estado actual de las TIC, en la Tabla Nro. 18 se observó que el 94.00% de los trabajadores afirman que Si están de acuerdo con el estado actual de las TIC. En la dimensión 02: Necesidad de mejora de las TIC, en la Tabla Nro. 19 se observó que el 94.00% de los trabajadores manifestaron que Si necesitan una mejora en sus TIC. Y en la dimensión 03: Necesidad de propuesta de mejora de las TIC, en la Tabla Nro. 20 se observó que el 100.00% de los trabajadores manifestaron que Si aceptarían una propuesta de mejora con respecto a las TIC. Con esto se acepta la hipótesis general que establece que el diagnóstico de las TIC basado en buenas prácticas permite conocer la situación real de la empresa.

**Palabras Clave:** Diagnóstico, Empresa, Tecnologías de Información y Comunicación.

## ABSTRACT

This research was carried out at the company La Curacao Sede Tumbes, it corresponds to the line of research Evaluation and proposals for the implementation of norms or standards. This company had the appropriate and necessary ICTs, but had difficulties managing them and not all received the necessary training. The general objective was to elaborate an ICT diagnosis, based on good practices to know the real situation of the company La Curacao, Tumbes headquarters; 2020. Using a quantitative methodology, with a descriptive level and a Non-Experimental design. Applying the inclusion criteria, there was a universe of 18 workers, with whom they worked in their entirety. The following results were obtained, in dimension 01: Level of the current state of ICT, in Table No. 18 it was observed that 94.00% of workers affirm that they agree with the current state of ICT. In dimension 02: Need to improve ICT, in Table No. 19 it was observed that 94.00% of workers stated that they do need an improvement in their ICT. And in dimension 03: Need for a proposal to improve ICT, in Table No. 20 it was observed that 100% of the workers stated that they would accept a proposal for improvement with respect to ICT. With this, the general hypothesis that establishes that the diagnosis of ICT based on good practices allows knowing the real situation of the company is accepted.

**Key Words:** Company, Diagnosis, Information and Communication Technologies.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	4
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional .....	5
2.1.3. Antecedentes a nivel regional .....	7
2.2. Bases Teóricas de la Investigación.....	9
2.2.1. Fundamentos de las TIC.....	9
2.2.2. TIC utilizadas en la empresa .....	9
2.2.3. Ventajas de las TIC .....	11
2.2.4. Riesgos de las TIC .....	11
2.2.5. Concepto de TIC .....	12
2.2.6. Importancia de las TIC en una empresa .....	13
2.2.7. Aportaciones de las TIC.....	14
2.2.8. Buenas Prácticas .....	14
2.2.9. Innovación – Buenas Prácticas.....	14
2.2.10. Diagnóstico .....	15
2.2.11. Empresa .....	15
2.2.11. La Curacao .....	15
2.2.12. Ubicación Geográfica.....	16
2.2.13. Organigrama a nivel del Grupo Efectiva.....	17
2.2.14. Organigrama de tiendas Curacao.....	17
2.2.15. Infraestructura Tecnológica.....	18
2.2.16. Diagnóstico de TIC .....	18

2.2.17. Software .....	18
2.2.18. Hardware.....	19
2.2.19. Gestión Tecnológica .....	20
III. HIPÓTESIS.....	21
IV. METODOLOGÍA .....	22
4.1. Tipo.....	22
4.2. Nivel .....	22
4.3. Diseño .....	22
4.4. Universo y Muestra.....	23
4.5. Definición y Operacionalización de variables .....	25
4.6. Técnicas de recolección de datos.....	27
4.7. Instrumento .....	27
4.8. Plan de análisis de datos .....	27
4.9. Matriz de Consistencia .....	29
4.10. Principios Éticos .....	31
V. RESULTADOS.....	32
5.1. Resultados.....	32
5.2. Análisis de Resultados.....	51
5.3. Plan de mejora .....	52
VI. CONCLUSIONES .....	63
RECOMENDACIONES .....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	68
ANEXOS .....	77
ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	78
ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO.....	79
ANEXO NRO. 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	81
ANEXO NRO. 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	83
ANEXO NRO. 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	86
ANEXO NRO. 6: SOLICITUD.....	87
ANEXO NRO. 7: CARTA DE RESPUESTA .....	88
ANEXO NRO. 8: ANÁLISIS DE FIABILIDAD .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Hardware de la empresa .....	18
Tabla Nro. 2: Sistemas Operativos .....	18
Tabla Nro. 3: Distribución Poblacional de los trabajadores .....	23
Tabla Nro. 4: Operacionalización de las variables .....	25
Tabla Nro. 5: Matriz de consistencia .....	29
Tabla Nro. 6: TIC apropiadas .....	32
Tabla Nro. 7: Capacitaciones a trabajadores sobre TIC .....	33
Tabla Nro. 8: Concepto de Páginas Web .....	34
Tabla Nro. 9: Tecnología de equipos informáticos .....	35
Tabla Nro. 10: Comunicación entre empresas .....	36
Tabla Nro. 11: Mejora en la gestión de TIC .....	37
Tabla Nro. 12: Acceso a TIC .....	38
Tabla Nro. 13: Mantenimiento de Páginas Web .....	39
Tabla Nro. 14: Actualización de TIC .....	40
Tabla Nro. 15: Crecimiento de la empresa .....	41
Tabla Nro. 16: Recibir charlas y capacitaciones .....	42
Tabla Nro. 17: Empresa preparada para mejora de TIC .....	43
Tabla Nro. 18: Nivel del estado de las Tic .....	44
Tabla Nro. 19: Necesidad de mejora de las TIC .....	46
Tabla Nro. 20: Necesidad de propuesta de mejora de las TIC .....	48
Tabla Nro. 21: Resumen general de dimensiones .....	49
Tabla Nro. 22: Actualización de Tic .....	53
Tabla Nro. 23: Capacitación del personal de trabajo .....	54
Tabla Nro. 24: Actualización Página Web .....	55
Tabla Nro. 25: Fortalezas y Debilidades Tic .....	57
Tabla Nro. 26: Matriz FODA .....	57

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: El Internet.....	10
Gráfico Nro. 2: Tic en una empresa.....	13
Gráfico Nro. 3: Ubicación de La Curacao Sede Tumbes .....	16
Gráfico Nro. 4: Organigrama a nivel del Grupo Efectiva.....	17
Gráfico Nro. 5: Organigrama Curacao .....	17
Gráfico Nro. 6: Tipos de Software.....	19
Gráfico Nro. 7: Componentes del Hardware .....	20
Gráfico Nro. 8: Resultado General de la dimensión 1 .....	45
Gráfico Nro. 9: Resultado General de la dimensión 2 .....	47
Gráfico Nro. 10: Resumen general de dimensiones .....	50
Gráfico Nro. 11: Proceso de tomas de decisiones .....	59
Gráfico Nro. 12: ISO 9001:2015 .....	61
Gráfico Nro. 13: Fases SGI.....	62
Gráfico Nro. 14: Estructura ISO 27001 .....	62

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día las TIC son parte fundamental en la sociedad, porque gracias a ellas se pueden acelerar los procesos que queremos realizar, esto ha hecho que existan muchos cambios en la manera de llevar a cabo ciertas operaciones en distintos ámbitos (1).

Sabemos que existen muchas empresas que cuentan con TIC al alcance de sus manos, aprovechándolas al máximo para dar un excelente servicio y atención al cliente. Muchas de ellas capacitan a sus trabajadores para que las utilicen de manera estratégica y responsable, pero, en otras empresas tienen problemas al momento de utilizarlas.

Es por eso que, en la presente investigación, se diagnosticará las TIC basándonos en buenas prácticas para conocer la situación real de la empresa La Curacao sede Tumbes. Y esta al ser una empresa venta de artículos para el hogar, productos tecnológicos, etc. Debe de contar con estas tecnologías para ayudar a los trabajadores con los procesos de ventas y también para que los clientes puedan acceder a cierta información de productos con los que cuenta la empresa, de una manera sencilla.

Frente a la problemática actual, se planteó una pregunta ¿El diagnóstico de las TIC basado en buenas prácticas permite conocer la situación real de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020?

Para dar respuesta a esta pregunta, la investigación cumplió con el objetivo principal: Elaborar un diagnóstico de las TIC, basado en buenas prácticas para conocer la situación real de la empresa La Curacao sede Tumbes; 2020.

El cual se llegó a cumplir gracias a los objetivos específicos:

- 1) Identificar las tecnologías de información y Comunicación (TIC) en la empresa LA CURACAO sede Tumbes.

- 2) Evaluar las tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la empresa LA CURACAO sede Tumbes.
- 3) Evaluar la gestión de las Tecnologías de información y Comunicación (TIC) en la empresa LA CURACAO sede Tumbes.
- 4) Elaborar el informe de diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la empresa LA CURACAO sede Tumbes.

La investigación tuvo como justificación que, al realizar el proyecto, las personas que trabajan en la empresa La Curacao deben de tener el concepto de lo que estas significan y al conseguirlo podremos plantear ideas y/o estrategias que ayuden a utilizarlas de manera correcta. Con esto la empresa podrá mejorar la competitividad de su personal, tener una mejor gestión de las TIC y más que todo agilizará la comunicación con su entorno.

Se analizaron los datos con el uso de técnicas estadísticas descriptivas, empleando una metodología de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y un diseño no experimental.

En la investigación se obtuvo como resultado que, Respecto a la Dimensión Nro. 1 Nivel del estado actual de las TIC, la tabla Nro. 21 nos muestra los resultados obtenidos, en el cual se puede visualizar que el 94.00% de los trabajadores encuestados expresan que SI están de acuerdo con el estado actual de las TIC., en lo que concierne a la Dimensión Nro. 2: Mejora del estado de las TIC, la tabla Nro. 21 nos muestra los resultados obtenidos, en el cual se puede observar que el 94.00% de los trabajadores encuestados expresan que SI está acuerdo con una mejora del estado de las TIC, por último en la Dimensión Nro. 3: Necesidad de propuesta de mejora de las TIC, la tabla Nro. 21 nos muestra los resultados obtenidos, en el cual se puede observar que el 100.00% de los trabajadores encuestados expresan que SI están de acuerdo con una propuesta de mejora de las TIC.

Al realizar la investigación se concluyó que, se realizó el diagnóstico de las TIC basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede

Tumbes; 2020. En lo cual, el 100.00% de ellos manifestaron que están de acuerdo con las TIC con las que cuenta la empresa. Y el 100.00% afirman que la Curacao también necesitan una mejora en el aspecto de gestión de TIC. Con estos resultados se concluye que se acepta la hipótesis general que afirma que el diagnóstico de las TIC basado en buenas prácticas permite conocer la situación actual de la empresa La Curacao Sede Tumbes.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

En el año 2017, Ayala y Montoya (2), en su tesis titulada “Análisis de factibilidad para la implementación de herramientas TIC, en la comunidad la Esperanza y El bosque, de la localidad de Usme, en Bogotá D.C.” presentada por la “Universidad Católica de Colombia” en Bogotá del país de Colombia, tiene como objetivo proponer herramientas que favorezcan el uso de las TIC. Se aplicaron 4 fases metodológicas: investigación cuantitativa, fase preparatoria, fase de trabajo de campo, fase analítica, fase informática, investigación acción participativa (IAP). Con esto, el autor sostuvo que ayudaran a resolver las dificultades que presenta la comunidad seleccionada.

En el año 2017, Herrera (3), en su tesis titulada “Soluciones TIC factibles de ser implementadas en la comunidad Paraíso-Mirador”, presentada en la “Universidad Católica de Colombia” del país de Colombia. Tuvo como objetivo permitir que la comunidad tenga un buen acceso a las TIC. Para identificar la problemática se aplicó la metodología de tipo cualitativa y cuantitativa, como son las entrevistas y encuestas. Se llegó a la conclusión que la comunidad cuenta con servicios tecnológicos, pero no hacen buen uso de estas por falta de capacitación.

En el año 2017, Céspedes y Belmar (4), en su tesis titulada “Diagnóstico de las Tecnologías de información para la gestión de RRHH en los servicios públicos” presentada en la Dirección Nacional del Servicio Civil del Gobierno de Chile, tuvo como objetivos el diseño conceptual de un Sistema de información para la gestión de RRHH y el diagnóstico del estado de situación en los servicios públicos. Se obtuvieron resultados que demostraron que los servicios

públicos se encuentran en un nivel intermedio con respecto a la gestión tecnológica. Con la investigación se concluyó que el nivel de desarrollo global de TIC para la gestión de RRHH diagnosticado es significativamente menor al idóneo definido además existió un alto esfuerzo requerido para la operación de subsistemas de RRHH apoyados por TIC, por parte de los usuarios de estas.

### **2.1.2. Antecedentes a nivel nacional**

En el año 2019 Rondan (5), en su tesis titulada “Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huarney en el año 2015” presentada en la “Universidad Los Ángeles de Chimbote” en la ciudad de Huarney, tuvo como objetivo determinar en qué nivel se encuentran respecto la organización y planificación de las Tecnologías de Información y Comunicación, se utilizó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Los resultados demostraron que en el instituto se encuentran en un nivel de madurez entre inexistente e inicial, mencionando que en: el Plan estratégico TIC, Arquitectura de Información TIC, Dirección Tecnológica TIC, Comunicación de la dirección y aspiraciones de la gerencia, Administración de Calidad y Administración de proyectos, un promedio de 93.73 % de los encuestados expresaron que estas variables están ubicado en el nivel Ad Hoc Inicial de la escala de madurez del modelo COBIT 4.1 (nivel de madurez: 1). Llegando a la conclusión que el enfoque general hacia la administración es desorganizada, inexistente en 4 procesos y 6 procesos son de nivel Ad-Hoc o nivel inicial.

En el año 2017 Gonzáles (6), en su tesis titulada “Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las tecnologías de información y comunicación en la empresa Covema SAC, ubicada en la provincia de Lima, en el año 2016” presentada en

la “Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote” en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo diagnosticar y presentar una propuesta de mejora a nivel de gestión de las TIC en la empresa COVEMA SAC. La metodología empleada fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo de diseño transversal y utiliza un diseño de investigación descriptivo, llegando a la conclusión que, en determinación de plan estratégico de TIC, los trabajadores se encuentran en un nivel 2, en definición de la arquitectura de la información se encuentran en un nivel 3, en la definición de procesos, organización y relaciones de TIC se encuentran en un nivel 2. El autor recomendó proporcionar soluciones tecnológicas consistentes, efectivas y seguras para toda la empresa.

En el año 2016 Gómez (7), en su tesis titulada “Perfil de nivel de gestión del dominio monitoreo y evaluación de Tecnologías de Información y comunicación de la empresa EPS GRAU S.A - Zonal Sullana - Perú Tumbes 2012” presentada en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico sobre el estado actual, en función al monitoreo, evaluación y uso de estas tecnologías. Se utilizó una metodología de investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental y de corte transversal. Empleando un diseño de investigación descriptiva de una sola casilla. Se llegó a la conclusión que el 40.00% de trabajadores consideran que el proceso de monitorear y evaluar las tecnologías se encuentra en nivel AdHoc. El 60.00% considera que el proceso de monitorear y examinar el control interno se encuentra en el nivel Ad-Hoc. El 60.00% considera que el proceso de garantizar el cumplimiento con requerimiento de tecnologías está en un nivel Ad-Hoc y el 95.00% de los encuestados considera que la madurez del proceso de proporcionar gobierno de tecnologías, se encuentra en un nivel Ad-Hoc.

### **2.1.3. Antecedentes a nivel regional**

En el año 2018, Villegas (8), en su tesis titulada “Diagnóstico y propuesta de mejora de nivel de gestión del proceso de adquisición e implementación de las tecnologías de la información y comunicación en la municipalidad distrital de Aguas Verdes provincia de Zarumilla departamento de Tumbes”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Tumbes, tuvo objetivo el realizar un diagnóstico del nivel actual del proceso de gestión de TIC, específicamente el dominio de adquisición e implementación y realizar una propuesta para lograr la mejora de los niveles encontrados, aplicando una metodología de tipo cuantitativa, descriptiva, con la investigación se llegó a la conclusión que el 60.00% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de madurez del proceso de adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica se encuentra en un proceso inexistente (nivel de madurez: 0) y el 70.00% consideran que el proceso de instalación y acreditación de soluciones y cambios, se encuentra en un proceso No existente (nivel de madurez: 0) según los niveles de madurez del COBIT.

En el año 2018, Barreto (9), en su tesis titulada “Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso de monitoreo y evaluación de las tecnologías de información y comunicación de la universidad peruana Cayetano Heredia - centro de investigación proyecto eliminación de Cisticercosis sede Tumbes en el año 2014.” Presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Tumbes, tuvo como objetivo determinar el diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión de proceso de monitoreo y evaluación de las Tecnologías de Información y comunicación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia – Centro de investigación Proyecto de Eliminación de Cisticercosis – Sede Tumbes en el año 2014. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativa, descriptivo no

experimental y de corte transversal. Los resultados mostraron que el 75.00% de los empleados encuestados consideró que el nivel de gestión del proceso monitorear y evaluar el desempeño de las TIC se encontró en un nivel 1 – Inicial. Asimismo, el 85.00% consideró que la gestión del proceso de monitorear y evaluar el control interno de las TIC se encontró en un nivel 1 – Inicial. Del mismo modo, el 75.00% de los encuestados consideró que el proceso garantizar el cumplimiento con requerimientos externos de las TIC se encontró en un nivel 1 – Inicial. Finalmente, el 75.00% de los empleados encuestados considero que el nivel de gestión del proceso proporcionar el gobierno de las TIC se encontró en un nivel 1 – Inicial, según los niveles de madurez del COBIT.

En el año 2017, Carrillo (10), en su tesis titulada “Diagnóstico y propuesta de mejora de nivel de gestión del dominio de adquisición e implementación de las tecnologías de la información y comunicación en la municipalidad distrital Canoas de Punta Sal región Tumbes en el año 2015”. Presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Tumbes, tuvo como objetivo determinar el diagnóstico y realizar una propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio Adquisición e implementación de las Tecnologías de la Información en la Municipalidad distrital de Canoas de Punta Sal Región Tumbes en el año 2015. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental y de corte transversal. Los resultados mostraron que el 70.00%, 70.00%, 70.00%, 80.00% y 70.00% de los trabajadores encuestados respectivamente, consideran que el nivel de madurez de los procesos de identificación de soluciones automatizadas, adquisición y mantenimiento del software aplicativo, facilitación de la operación y el uso de TIC, adquisición de recursos de TIC y administración de cambios, Se concluyó que se encuentra en un proceso inicial/Ad-Hoc (nivel de madurez: 1). Finalmente, el 60.00% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de madurez del proceso de adquisición y mantenimiento de la

infraestructura tecnológica se encuentra en un proceso inexistente (nivel de madurez: 0) y el 70.00% consideran que el proceso de instalación y acreditación de soluciones y cambios, se encuentra en un proceso No existente (nivel de madurez: 0) según los niveles de madurez del COBIT.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1. Fundamentos de las TIC**

El término TIC, se usa para describir toda tecnología para poder: crear, almacenar, intercambiar y procesar la información en muchas formas, que pueden ser, escritos, imágenes, GIF, presentaciones, entre otras. Su objetivo principal es darles una imagen moderna a los negocios, brindarle soporte a los procesos que se realicen en la empresa y poder mejorar la productividad y reducir tiempos (11).

### **2.2.2. TIC usadas en la empresa**

Con el pasar de los años ya nos hemos acostumbrado a tantos cambios de manera rápida de las TIC. Es muy común que las personas adopten los nuevos dispositivos, servicios o programas, y así con el tiempo será reemplazada por algo más actualizado volviéndose un ciclo infinito (12).

En la actualidad existen TIC que son implementadas y utilizadas por la empresa investigada, las cuales son:

#### **- Computadoras**

Es una de las Tecnologías de información y comunicación más utilizada y difundida, tiene la mayor expectativa. Esta recibe y procesa los datos convirtiéndolos en información útil para el usuario, está conformada por varios componentes y se le pueden conectar accesorios y extensiones pudiendo de esta manera ejecutar varias tareas (13).

- **Página Web**

Esto es elaborado por un diseñador que será el encargado de elaborar, administrar y actualizar, con las nuevas tecnologías se pueden llegar a muchos usuarios, siempre y cuando cuenten con internet para visualizar las páginas y todas las interfaces (14).

La empresa La Curacao Sede Tumbes cuenta con una página web donde muestra las promociones actuales, los productos que están disponibles en la tienda con sus respectivas categorías y las entregas disponibles (delivery o recojo en tienda).

- **Internet**

Al hablar de internet se puede simplificar en que es la red de redes. Pero, para dar una definición más amplia; “representa un sistema global de información que está relacionado lógicamente por un único espacio de direcciones globales basado en el protocolo de Internet (IP)”, se puede acceder de manera pública o privada, brinda servicios un nivel alto en capas de comunicaciones (15).

**Gráfico Nro. 1: El Internet**



Fuente: Holguín A. (16).

- **Correo Electrónico (E-mail)**

Es un de los servicios más sencillos, baratos y rápidos utilizados en internet, se podría decir que es el más conocido en la red. Este permite enviar mensajes de texto, imágenes y/o enlaces a cualquier parte del mundo, sin necesidad de esperar mucho tiempo para que este llegue. Es una forma moderna de enviar correos sin comprar sobres y tardan en llegar a su destino (17).

### **2.2.3. Ventajas de las TIC**

Sabemos que las TIC son mucha importancia en la actualidad sobre todo en las empresas, algunas ventajas son (18):

1. Ayuda a automatizar los diversos procesos que efectúan las diferentes áreas, otorga los datos necesarios para tomar mejores decisiones y así tener una mejor ventaja competitiva tanto en el entorno nacional como internacional.
2. Ayudan a lograr los objetivos planteados en la empresa gracias a que con las TIC se puede recolectar, procesar y analizar la información con la que cuenta la empresa. Además, se logran mayores capacidades y un mejor desarrollo organizacional dentro del mercado.
3. Mejora la competitividad y productividad de la empresa.
4. Ayuda a tener una mejor eficiencia al momento de realizar las actividades.

### **2.2.4. Riesgos de las TIC**

Así como brindan facilidades y beneficios, es importante estar el pendiente ante posibles consecuencias por el mal uso de las TIC, y plantear soluciones y estrategias ante posibles riesgos y amenazas.

Algunas de las amenazas son (19):

- **Aumento de las desigualdades**

El medio con mayor influencia para aumentar las desigualdades en distintos aspectos, es por eso que se sabe que las nuevas posibilidades y acceso solo se distribuyen entre los que puedan tener acceso a esta.

- **Abundancia descontrolada e inmovilización**

Las TIC aparte de mejorar y automatizar los procesos que realizan las personas, también pueden causar estrés, sobrecarga en sus trabajos, problemas visuales, y un cambio y una mala calidad de vida.

- **Aislamiento y fragmentación**

Muchas personas están dependiendo solo de las nuevas tecnologías de información y comunicación, solo una organización o ciudadanía informada podrá hacer frente a cualquier amenaza que puedan presentar las TIC.

### **2.2.5. Concepto de TIC**

Las tecnologías de Información y comunicación hoy en día son parte fundamental en cualquier organización, ya que estas ayudan a tener un mejor orden al momento de llevar a cabo procesos específicos, ayudan a resolver problemas concretos de una manera rápida y permiten una comunicación agilizada con el entorno (20).

Las TIC se deben usar para la mejora y desarrollo de la comunidad, no necesariamente en lo económico, sino que, puedan tener nuevas estrategias para que tengan un negocio próspero, sin dañar a otras personas que también quieran salir adelante (20).

### 2.2.6. Importancia de las TIC en una empresa

Gracias a estas tecnologías de información y comunicación ya no existe una sola forma de realizar operaciones y ayudarán a crear nuevos modelos de negocio. En años anteriores existían emprendedores que tenían proyectos en mente, pero no podían ponerlos en marcha porque no contaban con los recursos necesarios. Con la llegada de las TIC, estas personas podrán producir un negocio sin tener muchos recursos y así poder situarse entre las mejores compañías en pocos años (21).

Son una fuente inagotable que permiten tener mayor efectividad, precisión, velocidad y manipulación de datos; tiene gran capacidad de almacenamiento, reducción de tiempo y costos, permite transmitir cualquier dato o información a cualquier parte del mundo e intensifica la colaboración con proveedores y clientes. En general mejoran todos los procesos que se ejecutan a menudo (21).

Como menciona Ginga (21) las TIC han revolucionado a la sociedad y esto ha hecho que las empresas también hagan un cambio en sus funciones. Las TIC han facilitado muchos procesos gracias a las distintas herramientas que nos brinda y lo mejor de todo es que son fáciles de usar.

Gráfico Nro. 2: Tic en una empresa



Fuente: Puentes JP (22).

### **2.2.7. Aportaciones de las TIC**

#### **- A nivel de Información**

Ayuda a tener un mejor orden de los datos con los que cuenta la empresa, teniendo una buena protección de estos. Y también permite una mejor transmisión de documentos internamente o con otras organizaciones (23).

#### **- A nivel Comercial**

Mejora considerablemente la imagen que tiene la organización, dándole un toque moderno, ayuda a extenderse por el resto del mundo sin necesidad de tener sucursales en esos lugares, y permite interactuar con los clientes, entrar productos a domicilio y que estos estén satisfechos con la atención brindada (23).

#### **- A nivel de Recursos Humanos**

A ayuda a tener un buen trabajo en equipo a través de coordinaciones o actividades previamente planeadas y organizadas (24).

### **2.2.8. Buenas Prácticas**

En general el concepto de “buenas prácticas” se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha mostrado buenos resultados, mostrando su virtud y su utilidad en escenarios concretos (25).

### **2.2.9. Innovación – Buenas Prácticas**

Las buenas prácticas no se definen por sí misma como “buenas”, sino que funcionan de manera correcta y produce resultados favorables, es

por eso que se puede usar como modelo, pudiendo ser copiada y enviada a otras situaciones adaptándose estas. Cada situación puede determinar una adaptación específica y concreta, sin embargo, se debe conservar (26).

#### **2.2.10. Diagnóstico**

Es una investigación antepuesta a un proyecto y que lleva a cabo la recolección de información, el orden, su interpretación y la obtención de hipótesis y conclusiones. Su finalidad es el análisis de ciertos sistemas o procesos para poder comprender como es que funcionan, para así dar propuestas de cambios que den buenos resultados (27).

#### **2.2.11. Empresa**

Es una entidad que presta servicios o vende productos para satisfacer los deseos y necesidades de las personas, con el fin de tener una ganancia. En lo general, es controlado por las personas que trabajan ahí, implican acciones que se realizan diariamente, se necesita del esfuerzo de todo el personal para dar un buen trato a los clientes y se deben plantear estrategias para lograr las metas planteadas como organización (28).

#### **2.2.11. La Curacao**

Es una organización dedicada a la venta de productos de tecnologías, artículos para el hogar, electrodomésticos entre otros más. Con más de 30 de experiencia y 80 tiendas en todo el Perú esta organización se posiciona entre las mejores del mercado. Actuando con integridad, trabajando con responsabilidad y tratando de la mejor manera a sus clientes (29).

- **Misión**

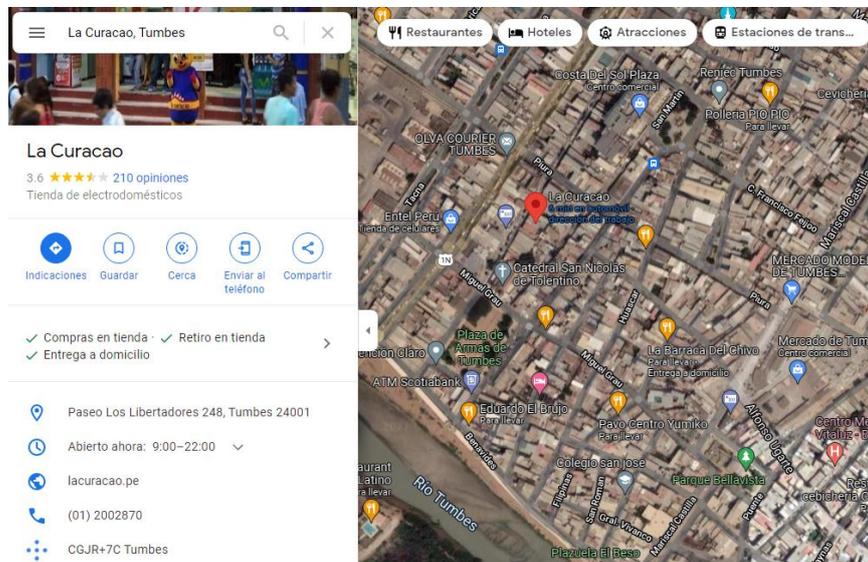
“Modelar el mercado para mejorar la vida de nuestros consumidores facilitando su accesibilidad y promoviendo su bienestar en cada lugar del Perú” (29).

- **Visión**

“Mejorar la calidad de vida de las familias peruanas brindándoles productos y servicios de calidad y financiamiento accesible” (29).

**2.2.12. Ubicación Geográfica**

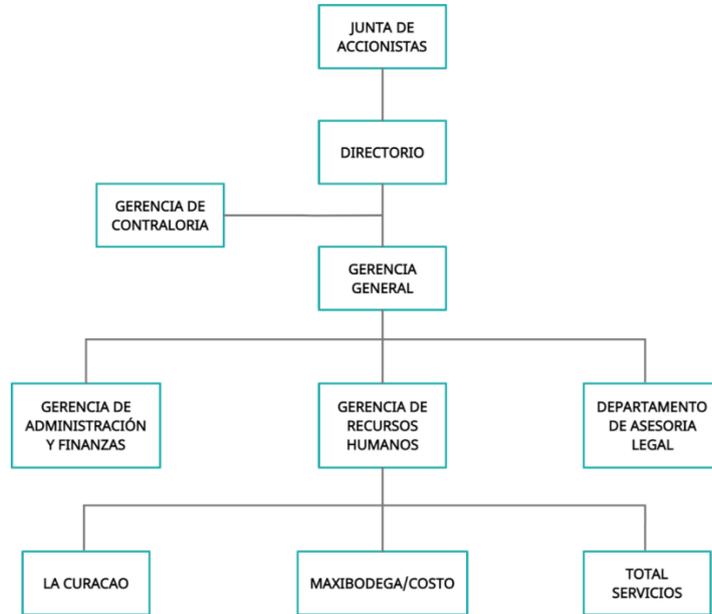
**Gráfico Nro. 3: Ubicación de La Curacao Sede Tumbes**



Fuente: Google Maps (30).

### 2.2.13. Organigrama a nivel del Grupo Efectiva

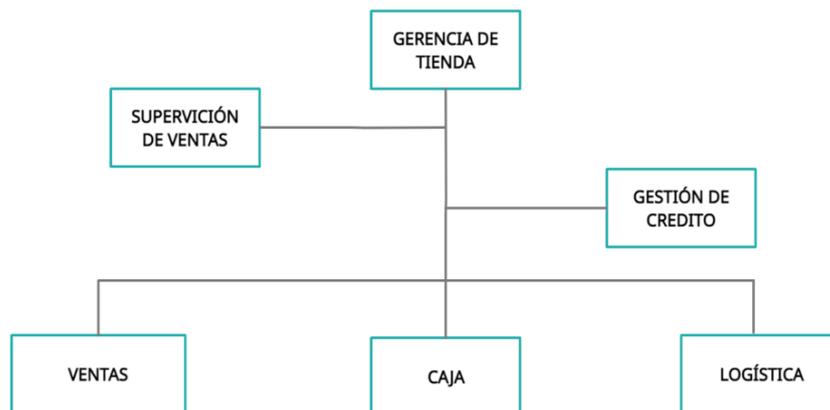
**Gráfico Nro. 4: Organigrama a nivel del Grupo Efectiva**



Fuente: Elaboración Propia

### 2.2.14. Organigrama de tiendas Curacao

**Gráfico Nro. 5: Organigrama Curacao**



Fuente: Elaboración Propia

### 2.2.15. Infraestructura Tecnológica

**Tabla Nro. 1: Hardware de la empresa**

Equipo	Marca	Cantidad
PC	Lenovo/IONIC	7
Monitor	Lenovo	7
Impresora	Canon	4

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla Nro. 2: Sistemas Operativos**

Sistema Operativo	Licencia	Cantidad
Windows 10	Fábrica	2
Windows 8	Fábrica	2
Windows 7	Fábrica	3

Fuente: Elaboración Propia

### 2.2.16. Diagnóstico de TIC

Se llevan a cabo una secuencia de observaciones en las áreas que utilizan las tecnologías de información y comunicación, se comprueba que están siendo utilizadas, y se identifican las deficiencias que tienen, para así, aplicar una mejora que ayude a la eficiencia en el área de trabajo (31).

### 2.2.17. Software

Al hablar de software, decimos que es algún sistema operativo o también aplicaciones que son utilizadas por los usuarios. Hay

importancia dentro de estos, como los ficheros que sirven para organizar y codificar datos que generan las aplicaciones o programas, además los protocolos de comunicación (32).

**Gráfico Nro. 6: Tipos de Software**



Fuente: Guardado G. (33).

### **2.2.18. Hardware**

El Hardware son todos aquellos dispositivos tangibles, que pueden ser tocados. Es el grupo de dispositivos que se relacionan unos con otros para conformar un ordenador (34).

Por mucho tiempo el hardware ha sufrido una serie de cambios, aplicando mejoras en todos los equipos informáticos, ya que en la primera generación las computadoras no se parecían en nada a las de hoy en día, eran más grandes, más caras y utilizaban tubos de vacío y unas tarjetas perforadas que servían para ejecutar sus labores (35).

**Gráfico Nro. 7: Componentes del Hardware**



Fuente: Espinoza G. (36).

### **2.2.19. Gestión Tecnológica**

Es el resultado de la capacidad de saber escoger, utilizar y manipular con eficiencia los recursos tecnológicos con los que se cuenta, a través de esto se podrá lograr la competitividad y tener éxito, tanto en recursos humanos, como en lo comercial y productivo (5).

La gestión tecnológica abarca, la planeación, dirección, control y desarrollo de técnicas para poder afrontar y resolver diversos problemas tecnológicos, tales como (37):

- La Predicción
- Información Científica y Tecnológica
- Estructuras Organizacionales correctas
- Planeación y control de proyectos

### **III. HIPÓTESIS**

#### **- Hipótesis General:**

El diagnóstico de las TIC basado en buenas prácticas permitirá conocer la situación real de la empresa la Curacao sede Tumbes; 2020.

#### **- Hipótesis específicas:**

- 1) La identificación de las tecnologías de información y Comunicación (TIC) permitirá conocer la infraestructura actual de la empresa.
- 2) La evaluación de las tecnologías de Información y Comunicación (TIC) permitirá reconocer su estado de funcionamiento.
- 3) La evaluación de la gestión de las Tecnologías de información y Comunicación (TIC) permitirá reconocer sus falencias.
- 4) La elaboración del informe de diagnóstico permitirá realizar la valoración de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la empresa La Curacao sede Tumbes; 2020.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo**

La investigación denominada “Diagnóstico de las tecnologías de información y comunicación (TIC) basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao sede Tumbes; 2020” aplicará un tipo de investigación cuantitativa, en donde los datos recolectados serán determinados a través del análisis estadístico, para luego revelar los datos a través de gráficos.

Según Candía (38), el nivel de una investigación cuantitativa nos permite obtener los datos para así poder probar nuestra hipótesis, con base a una medición numérica y también el análisis estadístico, para así poder instaurar estándares de comportamientos y finalmente probar teorías, mediante la aplicación de lógica deductiva.

### **4.2. Nivel**

En el presente trabajo de investigación se aplicará un nivel descriptivo, ya que ayudara a saber cuáles son los elementos tecnológicos con los que cuenta la organización, saber cuántos de los trabajadores tienen el conocimiento de la importancia de estas, estos datos serán tomados a través de un instrumento de evaluación y de este modo poder ser presentados.

Según Fidias (39), el tipo de investigación es descriptiva cuando la investigación esa basa en observar y explicar los datos obtenidos de una forma detallada, es decir, permitirá identificar características con respecto a qué nivel de conocimientos tienen. Este tipo de investigación se utiliza para describir la parte estadística.

### **4.3. Diseño**

La investigación tendrá un diseño no experimental de corte transversal debido a que intenta analizar el problema en un tiempo determinado, tal como se muestra en la siguiente gráfica.



Donde:

M = Muestra de empleados de la empresa La Curacao Sede Tumbes

O = Observación

#### 4.4. Universo y Muestra

##### - Universo

Como menciona Morone (40), el universo o la población estadística es la agrupación de datos que se desea conocer en una investigación, de los elementos de análisis, en reciprocidad de la característica, propiedad o atributo. Precizando una población se refiere a una agrupación de cualquier tipo, de los cuales se investiga y se conoce las características.

La empresa La Curacao sede Tumbes, tiene una población de 18 trabajadores que se distribuyen de manera siguiente: 1 Gerente, 3 encargados del almacén, 1 supervisor, 9 asesores de ventas, 2 funcionarios y 2 cajeras. En el presente trabajo de investigación se considerará solamente a los empleados que utilizan las TIC.

Tabla Nro. 3: Distribución Poblacional de los trabajadores

Áreas	Total
Gerente	1
Almacén	3
Supervisor	1

Asesores de venta	9
Funcionarios	2
Cajera	2
Total	18

Fuente: Elaboración propia

### **- Muestra**

Es una parte de las unidades representativas de una población o universo, se selecciona de manera aleatoria y es puesta en observación y evaluada para así obtener resultados que sean válidos para la población investigada, existen margen de error y posibilidades de que se puedan establecer en cada asunto (41).

En la presente investigación se empleará una muestra censal, ya que se trabajará con la misma cantidad que la población; estos son 18 trabajadores.

#### 4.5. Definición y Operacionalización de variables

Tabla Nro. 4: Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Definición Operacional
Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación	Cobo (42), menciona que, las tecnologías de información y comunicación se han vuelto indispensables para la sociedad en los últimos años, ya que ayuda a acelerar los procesos que normalmente tomaba más tiempo realizarlos y sobre todo podrá	Nivel del estado de las TIC	Conocimiento TIC Capacitación sobre uso de TIC Página Web	Nominal	Es el proceso mediante el cual se identifican como funcionan las TIC en la empresa La Curacao para mejorar el control de información. Se elaboró un cuestionario con 3 dimensiones, el cual fue resuelto por los
		Necesidad de mejora de las TIC	Mejora de la gestión de TIC Facilidad hacia el uso de las TIC Mejora de Página Web		

	recolectar información y no tener tanto riesgo de perderlas. Es por eso que han tenido un gran éxito.	Necesidad de propuesta de mejora de las TIC			18 trabajadores de la empresa La Curacao Sede Tumbes, este cuestionario tuvo 2 opciones donde 1 significaba Si y 2 significaba No.
--	---	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

#### **4.6. Técnicas de recolección de datos**

##### **- La Encuesta**

Para esta investigación la técnica será la elaboración de encuestas. Como mencionan Casas y otros (43) estas se utilizan como procedimiento para obtener datos que se requieren para una investigación, gracias a estas se podrá encontrar el objetivo de manera rápida y eficaz.

#### **4.7. Instrumento**

##### **- El cuestionario**

Este consiste en una sucesión de interrogantes y otras opciones con la finalidad de conseguir datos de las personas que las realizarán. La mayoría de veces son hechas para hacer estudios estadísticos.

Como menciona Gómez (44) es de gran utilidad al momento de hacer una investigación, porque es una buena técnica de observación, logrando que el investigador se dé cuenta de las condiciones, aspectos y elementos más relevantes del fenómeno que en cuestión.

#### **4.8. Plan de análisis de datos**

Para poder efectuar la recolección de datos, se empezará identificando la información con la que cuenta dicha organización, haciendo uso de técnicas estadísticas descriptivas que permitan caracterizar la variable en estudio a través de indicadores. Después de haber realizado las preguntas correspondientes del cuestionario tomando en cuenta las 3 dimensiones, fue validado por 3 ingenieros, los que revisaron cada pregunta y dieron sugerencias para mejorar. Luego utilizamos el estadístico Kr 20 para determinar la confiabilidad del instrumento y de esta manera ejecutar las encuestas.

La encuesta se aplicó de manera online a través de Google Forms, en el cual se obtuvieron datos acerca de cuanto es que conocen los trabajadores acerca

de la importancia de las tecnologías de información y comunicación. Con esto, se podrá tener el conocimiento necesario acerca de la problemática y a su vez plantear posibles soluciones. Los datos recogidos serán ingresados en el software Microsoft Excel versión 2016. Haciendo uso del software SPSS sistematizaremos los datos obteniendo como resultados las tablas y gráficos correspondientes para ser usados en los resultados de la investigación.

#### 4.9. Matriz de Consistencia

Tabla Nro. 5: Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿El diagnóstico de las TIC basado en buenas prácticas permite conocer la situación real de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020?	Objetivo General	Hipótesis General	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p>
	Elaborar un diagnóstico de las TIC, basado en buenas prácticas para conocer la situación real de la empresa La Curacao sede Tumbes; 2020.	El diagnóstico de las TIC basado en buenas prácticas permitirá conocer la situación real de la empresa la Curacao sede Tumbes; 2020.	
	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la empresa La Curacao sede Tumbes.</li> <li>2. Evaluar las tecnologías de</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La identificación de las tecnologías de información y Comunicación (TIC) permitirá conocer la infraestructura actual de la empresa.</li> </ol>	

	<p>información y comunicación (TIC) en la empresa La Curacao sede Tumbes.</p> <p>3. Evaluar la gestión de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la empresa La Curacao sede Tumbes.</p> <p>4. Elaborar el informe de diagnóstico de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la empresa La Curacao sede Tumbes.</p>	<p>2. La evaluación de las tecnologías de Información y Comunicación (TIC) permitirá reconocer su estado de funcionamiento.</p> <p>3. La evaluación de la gestión de las Tecnologías de información y Comunicación (TIC) permitirá reconocer sus falencias.</p> <p>4. La elaboración del informe de diagnóstico permitirá realizar la valoración de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la empresa La Curacao sede Tumbes; 2020.</p>	<p>Diseño: No experimental</p>
--	---	---	------------------------------------

Fuente: Elaboración Propia

#### **4.10. Principios Éticos**

La empresa La Curacao de la sede Tumbes, nos facilitó la información requerida para llevar a cabo la presente investigación, es por eso que se les dará a conocer a cada miembro cuáles son los fines y objetivos de la investigación; como menciona la universidad ULADECH en su Código de ética para la investigación versión 004 (45):

En esta investigación se ha protegido a los trabajadores que participaron teniendo en cuenta su bienestar, seguridad, integridad, identidad, confidencialidad, creencia y su dignidad. Si en algún momento dicha información brindada es vulnerable, se protegerán sus derechos.

Los trabajadores que participaron en la investigación tendrán la información necesaria como el propósito y el porqué de la investigación que se realizará. Su participación será de manera voluntaria, libre e inequívoca, con estos puntos ellos van a consentir el uso y manipulación de los datos brindados y así poder cumplir con los objetivos presentados en el proyecto de investigación.

La investigación no presentará ningún tipo de engaño, es por eso que se les mencionara a cada uno de los participantes cuáles son los riesgos, daños y beneficios que deberán tener en cuenta. Se garantizará que todos los datos presentados son veraces, desde la formulación, el desarrollo, el análisis y la presentación de resultados.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Resultados de la dimensión 1: Nivel del estado de las TIC

**Tabla Nro. 6: TIC apropiadas**

Distribución de frecuencia acerca de si las TIC son apropiadas con respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	18	100.00
No	-	-
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes, para responder a la siguiente interrogante ¿Consideras que las TIC con las que cuenta la empresa son apropiadas y funcionan correctamente?

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 6, el 100.00% de los trabajadores encuestados sostienen que, las TIC con las que cuenta la empresa La Curacao sede Tumbes Si son apropiados y funcionan correctamente.

**Tabla Nro. 7: Capacitaciones a trabajadores sobre TIC**

Distribución de frecuencia acerca de si los trabajadores han recibido capacitaciones sobre Tic con respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	15	83.00
No	3	17.00
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicados a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes, para responder a la siguiente interrogante ¿Ha recibido capacitaciones acerca de las tecnologías de información y comunicación?

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 7, el 83% de los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes sostienen que, Si han recibido capacitaciones acerca de las tecnologías de información y comunicación, mientras que el 17.00% manifiesta que No ha recibido dichas charlas.

**Tabla Nro. 8: Concepto de Páginas Web**

Distribución de frecuencias acerca de si tienen un concepto de Páginas web con respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	18	100.00
No	-	-
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicados a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes, para responder a la siguiente interrogante ¿Tienes conocimiento acerca del concepto de Páginas Web?

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 8, el 100.00% de los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes que fueron encuestados, sostienen que Si tienen conocimiento del concepto de Páginas Web.

### Tabla Nro. 9: Tecnología de equipos informáticos

Distribución de frecuencias acerca de la Tecnología de equipos informáticos con respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	16	89.00
No	2	11.00
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes, para responder a la siguiente interrogante ¿Estás satisfecho con las tecnologías de los equipos informáticos con los que cuenta la empresa?

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 9, el 89.00% de los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes que fueron encuestados, Si están satisfechos con las tecnologías de los equipos informáticos con los que cuenta la empresa, mientras que el 11.00% sostiene que No.

### 5.1.2. Resultados de la dimensión 2: Necesidad de mejora de las TIC

**Tabla Nro. 10: Comunicación entre empresas**

Distribución de frecuencias acerca de la Comunicación entre empresas con respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	18	100.00
No	-	-
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes, para responder a la siguiente interrogante ¿Cree que la herramienta basada en tecnologías de información y comunicación mejora la comunicación entre empresas?

Aplicada por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 10, el 100.00% de los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes que fueron encuestados, sostienen que, la herramienta basada en Tic Si mejora la comunicación entre distintas empresas.

**Tabla Nro. 11: Mejora en la gestión de TIC**

Distribución de frecuencias acerca de la mejora en la gestión de TIC con respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	15	83.00
No	3	17.00
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes, para responder a la siguiente interrogante ¿Cree usted que las tecnologías de información y comunicación necesitan una mejora en el aspecto de gestión?

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 11, el 83.00% de los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes que fueron encuestados, sostienen que, las tecnologías de información y comunicación Si necesitan una mejora en el aspecto de gestión. Mientras que el 17.00% manifiesta que No es necesario.

**Tabla Nro. 12: Acceso a TIC**

Distribución de frecuencias acerca del acceso a TIC con respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	18	100.00
No	-	-
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes, para responder a la siguiente interrogante ¿Se brinda a los trabajadores de la empresa las facilidades necesarias de acceso para el manejo de las TIC?

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 12, el 100.00% de los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes que fueron encuestados, sostienen que, Si se les brinda las facilidades necesarias para el acceso al manejo de las TIC.

**Tabla Nro. 13: Mantenimiento de Páginas Web**

Distribución de frecuencias acerca del mantenimiento de Páginas Web con respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	18	100.00
No	-	-
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes, para responder a la siguiente interrogante ¿Considera usted que la página web con la que cuentan necesita un mantenimiento continuo?

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 13, el 100.00% de los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes que fueron encuestados, sostienen que, la página web con la que cuentan Si necesita un mantenimiento continuo.

### 5.1.3. Resultados de la dimensión 3: Necesidad de propuesta de mejora de las TIC

**Tabla Nro. 14: Actualización de TIC**

Distribución de frecuencias acerca de la actualización de TIC con respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	18	100.00
No	-	-
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes, para responder a la siguiente interrogante ¿Está de acuerdo que las tecnologías de información y comunicación con los que cuenta la empresa sean actualizadas?

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 14, el 100.00% de los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes que fueron encuestados, sostienen que, Si están de acuerdo que las tecnologías de información y comunicación con las que cuentan sean actualizadas.

**Tabla Nro. 15: Crecimiento de la empresa**

Distribución de frecuencias acerca del crecimiento de la empresa con respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	18	100.00
No	-	-
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes, para responder a la siguiente interrogante ¿Las herramientas de Tecnologías de información y comunicación que se utilizan laboralmente son de gran provecho para el crecimiento de la empresa?

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 15, el 100.00% de los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes que fueron encuestados, sostiene que, las herramientas de tecnologías de información y comunicación que se utilizan laboralmente Si son de gran provecho para el crecimiento de la empresa.

**Tabla Nro. 16: Recibir charlas y capacitaciones**

Distribución de frecuencias acerca recibir charlas y capacitaciones con respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	18	100.00
No	-	-
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes, para responder a la siguiente interrogante ¿Estaría dispuesto a recibir charlas o capacitaciones acerca de las Tecnologías de información y comunicación?

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 16, el 100.00% de los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes que fueron encuestados, sostiene que, Si estaría dispuesto a recibir charlas acerca de las tecnologías de información y comunicación.

**Tabla Nro. 17: Empresa preparada para mejora de TIC**

Distribución de frecuencias acerca si la empresa está preparada para mejorar sus TIC con respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	18	100.00
No	-	-
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes, para responder a la siguiente interrogante ¿Cree usted que la empresa está preparada para mejorar sus TIC?

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 17, el 100.00% de los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes que fueron encuestados, sostiene que, Si están preparados para mejorar las tecnologías de información y comunicación.

#### 5.1.4. Resultados por dimensión

##### 5.1.4.1. Resultado general de la dimensión 1

**Tabla Nro. 18: Nivel del estado de las TIC**

Nivel del estado de las TIC, respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	17	94.00
No	1	6.00
Total	18	100.00

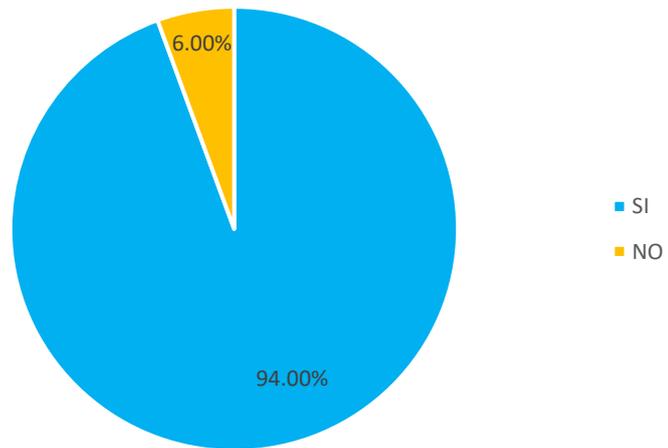
Fuente: Instrumento de recolección de datos para medir la dimensión 1: Nivel del estado de las TIC, basado en 4 preguntas, aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes.

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 18, se observa que el 94.00% de los trabajadores encuestados manifestaron que, Si están satisfechos con el nivel actual de las TIC, mientras que, el 6.00% manifestó que No están satisfechos con las TIC utilizadas.

### Gráfico Nro. 8: Resultado General de la dimensión 1

Nivel del estado de las TIC, respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao sede Tumbes; 2020.



Fuente: Tabla Nro. 18

#### 5.1.4.2. Resultado general de la dimensión 2

**Tabla Nro. 19: Necesidad de mejora de las TIC**

Necesidad de mejora de las TIC, respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	17	94.00
No	1	6.00
Total	18	100.00

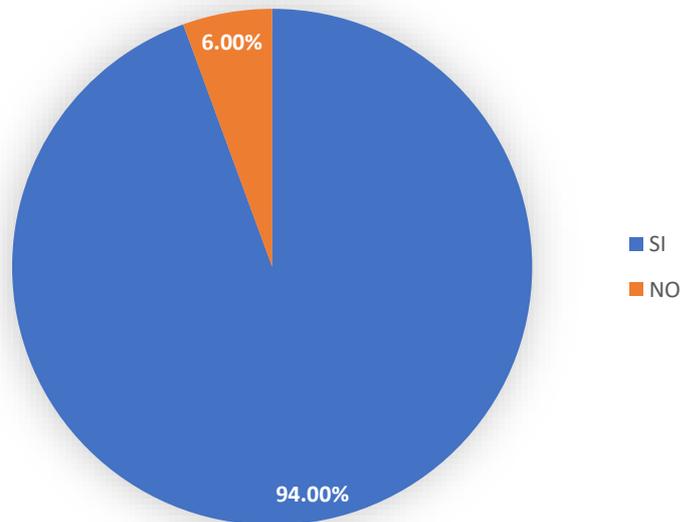
Fuente: Instrumento de recolección de datos para medir la dimensión 2: Necesidad de mejora de las TIC, basado en 4 preguntas, aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes.

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 19, se observa que el 94.00% de los trabajadores encuestados manifestaron que, Si necesitan una mejora de las TIC, mientras que, el 6.00% manifestó que No necesitan una mejora con respecto a las TIC de la empresa.

### Gráfico Nro. 9: Resultado General de la dimensión 2

Necesidad de mejora de las TIC, respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao sede Tumbes; 2020.



Fuente: Tabla Nro. 19

### 5.1.4.3. Resultado general de la dimensión 3

**Tabla Nro. 20: Necesidad de propuesta de mejora de las TIC**

Necesidad de propuesta de mejora de las TIC, respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

Alternativas	n	%
Si	18	100.00
No	-	-
Total	18	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos para medir la dimensión 3: Necesidad de propuesta de mejora de las TIC, basado en 4 preguntas, aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes.

Aplicado por: Valverde C; 2020.

En la Tabla Nro. 20, se observa que el 100.00% de los trabajadores encuestados manifestaron que, Si aceptarían una propuesta de mejora con respecto a las tecnologías de información y comunicación en la empresa.

### 5.1.5. Resumen General de dimensiones

**Tabla Nro. 21: Resumen general de dimensiones**

Resumen general de dimensiones, respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

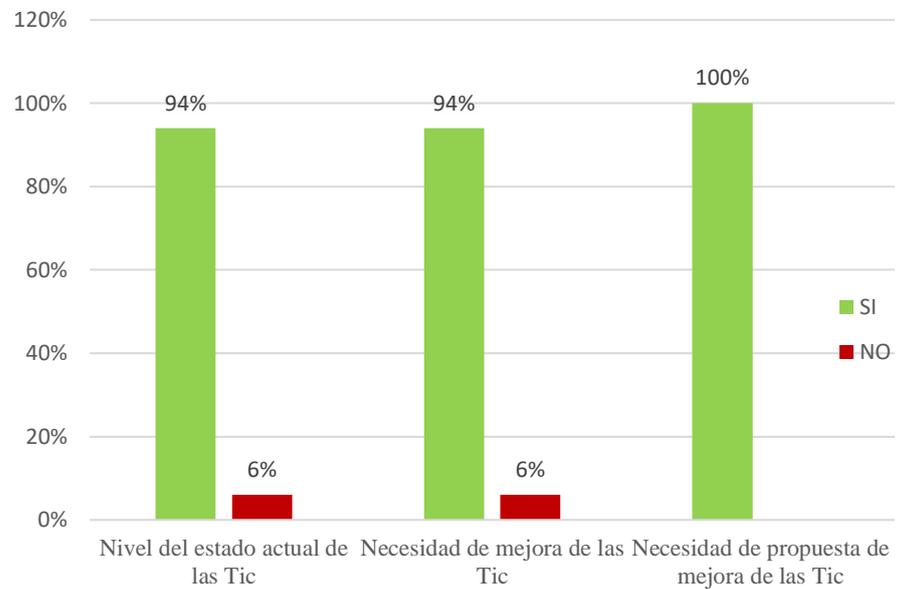
Dimensiones	Si %	No %	Total
Nivel del estado actual de las TIC	94.00	6.00	100.00
Necesidad de mejora de las TIC	94.00	6.00	100.00
Necesidad de propuesta de mejora de las TIC	100.00	-	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa La Curacao sede Tumbes.

Aplicado por: Valverde C; 2020.

### Gráfico Nro. 10: Resumen general de dimensiones

Resumen general de dimensiones, respecto al Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao sede Tumbes; 2020.



Fuente: Tabla Nro. 21

## 5.2. Análisis de Resultados

Respecto a la Dimensión Nro. 1 Nivel del estado actual de las TIC, la tabla Nro. 21 nos muestra los resultados obtenidos, en el cual se puede visualizar que el 94.00% de los trabajadores encuestados expresan que SI están de acuerdo con el estado actual de las TIC. Este resultado se puede analizar y así mismo comparar con el resultado de la tesis de Herrera (3) titulada “Soluciones TIC factibles de ser implementadas en la comunidad Paraiso-Mirador”, en el año 2017, en el cual sostiene que tuvo como objetivo permitir que la comunidad tenga un buen acceso y uso de las TIC. Llegando a la conclusión que dicha comunidad cuenta con servicios tecnológicos, pero no hacen buen uso de estas por falta de capacitación.

En lo que concierne a la Dimensión Nro. 2: Mejora del estado de las TIC, la tabla Nro. 21 nos muestra los resultados obtenidos, en el cual se puede observar que el 94.00% de los trabajadores encuestados expresan que SI está de acuerdo con una mejora del estado de las TIC. Este resultado se puede analizar y así mismo comparar con el resultado de la tesis de Ayala y Montoya (2), titulada “Análisis de factibilidad para la implementación de herramientas TIC, en la comunidad la Esperanza y El bosque, de la localidad de Usme, en Bogotá D.C.”, el cual tiene como objetivo proponer herramientas que favorezcan el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Respecto a la Dimensión Nro. 3: Necesidad de propuesta de mejora de las TIC, la tabla Nro. 21 nos muestra los resultados obtenidos, en el cual se puede observar que el 100.00% de los trabajadores encuestados expresan que SI están de acuerdo con una propuesta de mejora de las TIC. Este resultado se puede analizar y así mismo comparar con el resultado de la tesis de Gonzales (6), titulada “Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las tecnologías de información y comunicación en la empresa Covema SAC, ubicada en la provincia de Lima, en el año 2016”, el cual tuvo como objetivo diagnosticar y presentar una propuesta de mejora al nivel de gestión de las TIC de dicha empresa.

### 5.3. Plan de mejora

Se describe la propuesta de mejora que se elaboró dentro de la investigación “Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020”.

Después de haber obtenido los datos necesarios aplicando la encuesta a los trabajadores de la empresa seleccionada en la presente investigación: Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020, se analizaron y se podrán plantear propuestas de mejora, de acuerdo a la norma “ITIL V3, la cual consiste en dar una marco de procesos para una buena gestión y servicios de TI; esta a su vez brinda un conjunto de buenas prácticas. Sus objetivos principales son: el incremento de la calidad de servicio y el control eficaz de costes” (46).

Con el fin de hallar solución a ciertas deficiencias y necesidades de la empresa, esto ayudará a que esta tenga una buena imagen, brinde atención de calidad y rapidez apoyándose en las Tecnologías de Información y Comunicación y a su vez basándose en buenas prácticas.

ITIL presenta las siguientes 5 etapas (47):

- **Estrategia del servicio:** Estas estrategias TI deben estar alineadas con las expectativas de la empresa.
- **Diseño del servicio:** Los costos, funcionalidades y servicios TI se deben diseñar para poder cumplir con los objetivos de la empresa.
- **Transición del servicio:** Asegurarse que los servicios TI cumplan con las necesidades de la organización.
- **Operación del servicio:** Asegurarse que los servicios TI sean manejados de la forma correcta.
- **Mejora continua del servicio:** Esta se basa en mejorar la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios TI.

**- Actualización de TIC**

**Tabla Nro. 22: Actualización de Tic**

Área	TIC	Cantidad
Ventas	PC	3
	Pantalla Inteligente	3
	Impresora	3
Gerencia	PC	1
	Pantalla Inteligente	1
	Impresora	1
Caja	PC	1
	Pantalla Inteligente	1
	Impresora	1
Almacén	PC	1
	Pantalla Inteligente	1
	Impresora	1
Crédito	PC	2
	Pantalla Inteligente	2
	Impresora	2

Fuente: Elaboración propia

**- Temas de capacitaciones al personal de trabajo**

Se consideran los siguientes temas para capacitar a los trabajadores de las distintas áreas de la empresa con el fin de hacer un buen uso, manejo, administración y gestión de las tecnologías de información y comunicación.

**Tabla Nro. 23: Capacitación del personal de trabajo**

Temas	Duración
Conceptos de Herramientas TIC	02:00 h
Uso y Manejo de las TIC, basado en las buenas prácticas	02:00 h
Impacto de las TIC para las empresas en el proceso de ventas	02:00 h
Manejo de software establecidos por la empresa	02:00 h
Gestión de sistemas informáticos	02:00 h
Conocimiento de la ley cibernética ley 30171	02:00 h
Gestión y Administración de Páginas Web	02:00 h
Trabajo en equipo	02:00 h

Fuente: Elaboración Propia

**- Actualización de Página Web**

**Tabla Nro. 24: Actualización Página Web**

Herramientas para la Página Web	Actualización de precios
	Actualización de stock por ciudad
	Actualización de métodos de pago
	Implementación de ítems
	Aceptar pagos de cuotas mensuales

Fuente: Elaboración propia

**5.3.1. Informe de diagnóstico**

Esta investigación considera las tecnologías basadas en buenas prácticas y se inicia con el diagnóstico de empresa La Curacao con respecto a las Tecnologías de Información y Comunicación existentes y como son aprovechadas, con esto se sabe el inventario de tecnologías y a su vez el conocimiento del talento humano de la Organización, este conocimiento se sobreentiende y permite un alineamiento entre la misión y visión empresarial, pero que, al mismo tiempo se incluye la experiencia de los trabajadores que participaron en la investigación.

Con esto, se caracterizan los procesos organizativos que se apoyen en las tecnologías de información y comunicación (TIC), así como, algunas formas de gestión de Tic, con el fin de proponer una mejora que sea sencilla de aplicar en la empresa La Curacao Sede Tumbes.

## **1. Descripción del diagnóstico**

- Se empezó realizando una encuesta autorizada por la gerencia de la empresa La Curacao Sede Tumbes.
- Con los datos obtenidos se inició el diagnóstico con el cual se identificaron los puntos fuertes y débiles de la empresa, problemas, causas y posibles soluciones.
- Se hizo una tabulación de los datos obtenidos donde se visualizaron las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, y como podrías convertirlas en oportunidades.
- Tomando como base una oportunidad de la empresa, se implementó una propuesta para la mejora de la empresa.
- Para realizar la propuesta de mejora se tomó en cuenta el plan TIC, el cual ayudara con el manejo de la documentación, gestión, promoviendo el desarrollo de la propuesta.

## **2. Fortaleza TIC de trabajadores**

- Manejo de software para la búsqueda de evaluación crediticia al cliente.
- Conocimiento de uso de internet.
- Manejo de software gestionar pagos de productos de los clientes.
- Uso y manejo de correo electrónico.

## **3. Debilidades TIC de trabajadores**

- No tienen conocimiento de gestión de TIC.
- Falta de conocimiento de productos y precios publicados en la página web.
- Falta de capacitación (trabajadores nuevos).
- Poca experiencia en manejo de Tic.
- Falta de conocimiento lógico de hardware.

#### 4. Repaso de Fortalezas y Debilidades TIC

**Tabla Nro. 25: Fortalezas y Debilidades TIC**

Tecnologías de Información y Comunicación		
Fortalezas		Debilidades
Accesibilidad	inmediata	de
información		
Gran	Capacidad	de
Almacenamiento		
Soporte Interactivo de información		
Comunicación Inmediata		
Innovación Tecnológica		
Ahorrar, facilitar y optimización de procesos		
		Reemplazo de personal
		Pueden ocurrir deficiencias
		Uso inadecuado
		Instrumento para hacer el esfuerzo menor posible
		Sacrificar la calidad
		Dificultad para calificar o medir el trabajo real de los trabajadores

Fuente: Elaboración propia

#### 5. Matriz FODA

**Tabla Nro. 26: Matriz FODA**

Fortaleza	Oportunidad
Experiencia (Más de 30 años).	El mercado ha crecido
Conocimiento de Negocio y Mercado.	Creación de experiencias innovadoras
Maneja sucursales a Nivel Nacional e Internacional.	Conocer productos y servicios actualizados para

Equipo Estratégico.	tener mejor competitividad  Crecimiento: Adquirir nuevos productos y clientes.
Debilidad	Amenaza
Falta de Capacitación.  Cuestionamiento sobre precios altos.	Ingreso de nuevos competidores sobre todo extranjeros.  Nuevas normas y exigencias de sistemas de seguridad y salud que cambien drásticamente los protocolos de la organización.

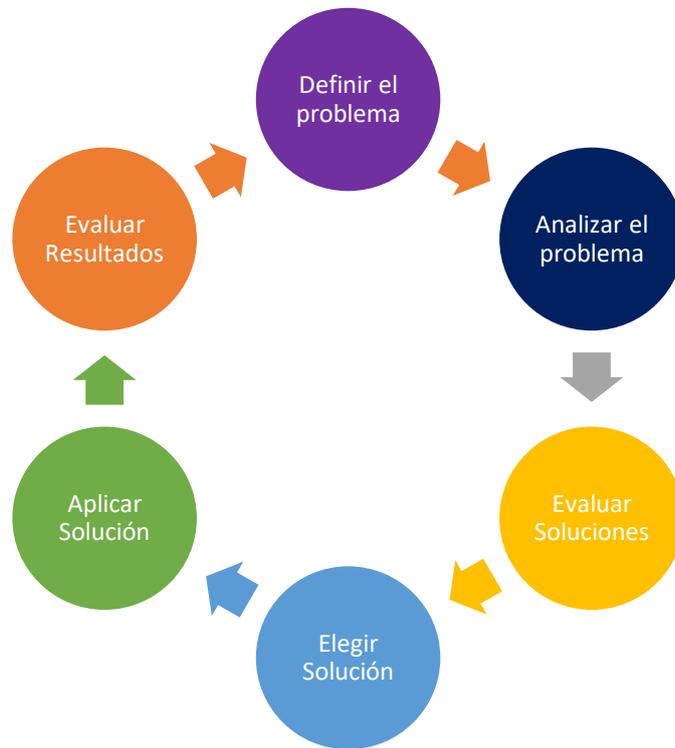
Fuente: Elaboración Propia

## 6. Sistemas y Estrategias para potenciar la toma de decisiones

- Sistemas para un mejor manejo de gestión de tic, control de información, y toma de decisiones.
- Software que permita tener una correcta información, en el momento correcto y visualización de datos requeridos.
- Estrategias comerciales sólidas.
- Certificación con respecto a un estándar internacional.
- Al tener conocimiento de la matriz FODA, plantear medidas estratégicas y correctas para así crear planes de contingencia.

## 7. Proceso para la toma de decisiones

**Gráfico Nro. 11: Proceso de tomas de decisiones**



Fuente: Elaboración Propia

## 8. Pilares para la mejora de gestión de TIC

### 8.1. Planeación Estratégica

Como base de la gestión TIC. Comprendiendo así todos los procesos requeridos para gestionar los recursos y el entorno en donde son utilizadas.

### 8.2. Alineación TIC con la empresa

Tomando en cuenta procesos iterativos que se pueden llevar a cabo junto con los requisitos y capacidad de negocio con los que cuenta la empresa.

### **8.3. Identificación y Mapeo de TIC**

Para identificar las TIC necesarias para realizar los procesos en la empresa. Definir y plantear ciertas actividades ligadas entre sí para tener resultados favorables en el proceso del cual forman parte.

### **8.4. Definición de procesos**

Para definir los procesos que se llevarán a cabo, teniendo una descripción detallada de las actividades, funciones, organizaciones, entradas y salidas. Para de esta manera, después definir una de las herramientas principales para una buena gestión que es el portafolio de Servicios.

### **8.5. Recursos y Responsabilidades TIC**

Con esto se podrá conocer los recursos con los que se contarán. Las responsabilidades que tendrá cada trabajador y como es que la utilizarán haciendo uso de las buenas prácticas; esto hará que se cumplan con los objetivos definidos en la empresa.

### **8.6. Riesgos y Controles**

Tomando en cuenta la Seguridad de información se podrán prevenir varios puntos como: integridad, confidencialidad y disponibilidad. Esto gracias a que inicialmente se identifica el ciclo de vida y los puntos primordiales para una buena gestión de TIC.

### **8.7. Mejora continua**

Eso se debe aplicar en todos los procesos que involucran las TIC, tomando en cuenta las necesidades y expectativas futuras. Se continuará monitoreando, teniendo un seguimiento del manejo y gestión de TIC basado en buenas prácticas.

## 9. Estrategias para el mejoramiento continuo

### 9.1. Gestión de calidad para la empresa

Se presenta a la empresa los principios del sistema de gestión de calidad, norma ISO 9001 versión 2015, para que lo tomen en cuenta como un apoyo.

Gráfico Nro. 12: ISO 9001:2015

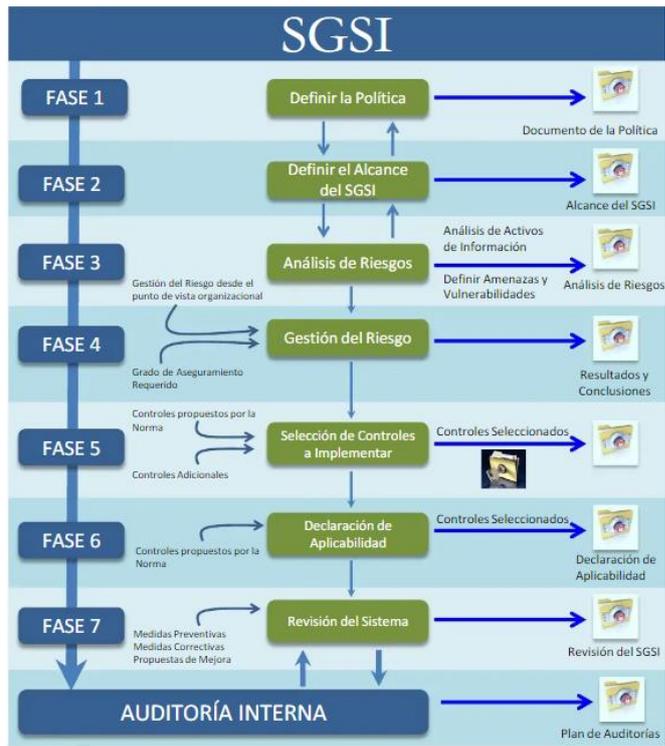


Fuente: Ministerio de Salud (48).

### 9.2. Gestión de seguridad de información

Adicionalmente de la Norma ITIL v3, Se presenta a la empresa las fases y estructura de la Norma ISO 27001 que protege la confidencialidad y asegura de realizar una correcta gestión de información y buenas prácticas.

**Gráfico Nro. 13: Fases SGI**



Fuente: Barrera MO. (49).

**Gráfico Nro. 14: Estructura ISO 27001**



Fuente: Advisera (50).

## VI. CONCLUSIONES

En este trabajo se elaboró un diagnóstico de las TIC, basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao sede Tumbes; 2020. Lo más importante de la elaboración del diagnóstico de TIC en dicha empresa fue que se logró cumplir con el objetivo, el 100.00% de los trabajadores afirmo que cuentan con herramientas TIC que ayudan al crecimiento de la empresa y que hacen que el cliente tenga una buena atención, permitió que se sepa que estas TIC, necesitan una mejora en el aspecto de gestión y manejo de información, si bien en cierto como se mencionó anteriormente se cuentan con las herramientas Tic necesarias, y en ocasiones los trabajadores reciben capacitaciones, muchos de ellos aún no tienen el control total de estas herramientas y no existen ciertos apartados en su página web como son los pagos de cuotas mensuales de forma online.

Lo que más ayudo a elaborar este diagnóstico fue la observación y las encuestas realizadas a los 18 trabajadores de las distintas áreas, el gerente brindo las facilidades y les dio el tiempo para que ellos puedan expresar si estaban de acuerdo con las TIC con las que cuenta, y si es que funcionan de manera correcta. Lo más difícil en la elaboración del diagnóstico fue la discusión de los datos obtenidos con el instrumento, porque se tuvo que analizar las respuestas de los participantes y reconocer cuál era el problema con relación a los objetivos específicos. Con este diagnóstico, la empresa podrá tener un mejor manejo de sus herramientas TIC basándose en buenas prácticas, podrán elaborar nuevos planes estratégicos para utilizar de mejor manera las herramientas tecnológicas con las que cuentan.

1. Las TIC con las que cuenta la empresa La Curacao sede Tumbes, son eficientes para el crecimiento de la empresa, ayudan a atender de una mejor manera y rápida a los clientes. Se logró evaluar dichas herramientas TIC con la información que los trabajadores brindaron, el 100.00% de ellos manifestaron que están de acuerdo con las TIC con las que cuenta la empresa. Con esto se supo que la empresa La Curacao cuenta con buenas Tecnologías de Información y comunicación.

2. Las TIC fueron evaluadas, se determinó que estas son óptimas para seguir siendo utilizadas durante muchos años más, pero, de ser el caso, el 100.00% de los trabajadores afirmo que estarían de acuerdo que las Tecnologías de información y comunicación sean actualizadas.
3. La empresa La Curacao sede Tumbes, necesita una mejora en el aspecto de gestión de TIC, ya que el 83.00% de los trabajadores lo afirmo y mencionaron que estarían de acuerdo con una propuesta para una mejor gestión. Los recursos, roles, responsabilidades y sobre todo la seguridad de la información son esenciales para su uso correcto. Con respecto a su página web la empresa necesita un mejor manejo de esta, tomar en cuenta las necesidades de los clientes en ciertos aspectos para automatizar también las actividades de ellos.
4. Se elaboró el informe de diagnóstico de TIC, basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao sede Tumbes; 2020. Lo más importante fue que se pudo cumplir con este objetivo, se brindaron propuestas de mejora para el buen estado y manejo de las Tecnologías de información y comunicación (TIC), esto es importante porque se demuestra que la investigación fue satisfactoria. Lo que ayudo a la elaboración del informe fue que se contaban con objetivos claros y concisos. Las encuestas fueron fundamentales para obtener los datos necesarios. Aunque se tuvieron dificultades al realizar este informe porque se debieron plantear propuestas de mejoras puntuales, gracias a ello la empresa logrará tener un mejor buen manejo de sus TIC.

El aporte como investigador se encuadra en elaborar un informe de Buenas Prácticas para el uso de las TIC permitiendo de esta manera que la empresa reoriente su gestión en TIC en los siguientes años, motivando a sus colaboradores en el uso del mismo y el éxito en la gestión comercial. Así mismo dicha investigación servirá como antecedente para futuros estudios.

El valor agregado de la investigación fue que gracias al diagnóstico de las TIC la empresa mejorará su gestión. utilizándolo adecuadamente dejando de lado los tiempos muertos en la jornada laboral y de esta manera mejorará la eficiencia y eficacia en sus ventas repercutiendo en la productividad del mismo.

## RECOMENDACIONES

1. Al gerente de la empresa La Curacao sede Tumbes se le recomienda seguir contando con TIC que sean de gran provecho, durante todos los años estas se irán actualizando y es recomendable que la empresa se vaya adaptando a ellas y así seguir teniendo una buena automatización en sus labores y atención al cliente.
2. La empresa debe de capacitar al 100.00% de los trabajadores con los que cuentan sin importar el tiempo que tengan en sus labores, esto hará que tengan mayor conocimiento de las herramientas Tic y las utilicen de una manera adecuada.
3. Al gerente de la empresa La Curacao sede Tumbes que mejoren la gestión de las TIC con las que cuentan adoptando buenas prácticas que se usan ampliamente como son Los estándares como ISO 9000, ISO 20000, ISO 27001, que no es más que un criterio que ayudaran a validar las prácticas y sobre todo tener en cuenta los años de experiencia que tienen utilizando estas tecnologías. Esto ayudará a superar las faltas de agilidad y la adaptación a los cambios.
4. Deben de tener una buena administración de su página web, como se presentó en la problemática; los clientes muchas veces no pueden realizar sus pagos de manera mensual porque tienen que ir directamente a la empresa o en alguno de los bancos con los que esta trabaja, esto genera molestia en los clientes. Se recomienda añadir un apartado dentro de la página web con un método de pago que permita realizar los pagos a crédito (cuotas mensuales) para que las personas desde la comodidad de su hogar puedan pagar con su tarjeta de crédito o débito.
5. Considero que la empresa debe contar con un buen equipo de trabajo, capacitado de la mejor manera en el tema de TIC, gestionar estas tecnologías y tener un control mensual de ellas. Tener en cuentas las necesidades de los clientes, ya que muchos de ellos no viven cerca de las

tiendas en las que han adquirido los productos a crédito, esto ayudará a seguir haciendo la empresa crecer y que los clientes tengan una atención de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Novick M, Rotondo S. Uso y difusión de las TIC en el tejido empresarial argentino: resultados de una encuesta en los sectores de la industria, el comercio y los servicios [Internet]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2011 [Citado el 25 de abril del 2020]. Desde: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3016/S2013168\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3016/S2013168_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Ayala MD, Montoya MS. Análisis de factibilidad para la implementación de herramientas TIC, en las comunidades La Esperanza y El Bosque, de la localidad Usme, en Bogotá D.C [Internet]. Universidad Católica de Colombia; [Citado el 11 de mayo del 2020]. Desde: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/14514>
3. Herrera AP. Repositorio Institucional Universidad Católica de Colombia - RIUCaC: Soluciones TIC factibles de ser implementadas en la comunidad Paraíso-Mirador [Citado el 11 de mayo del 2020]. Desde: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/1355>
4. Céspedes P, Belmar F. Diagnóstico de las Tecnologías de información para la gestión de RRHH en los servicios públicos. [En Línea]. 2017 [consultado 19 junio 2021]. Disponible en: <https://documentos.serviciocivil.cl/actas/dnsc/documentService/downloadWs?uuid=d8d227ae-e872-4ad8-ab0e-349e44b355e8>
5. Rondan RF. Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huarney en el año 2015 [Internet]. [Citado el 9 de mayo del 2020]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2017. Desde: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11296>

6. Gonzáles MA. Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las tecnologías de información y comunicación en la empresa Covema SAC, ubicada en la provincia de Lima, en el año 2016. instacron: ULADECH [Internet]. 2018 Apr 27 [Citado el 30 de abril del 2020]; Desde: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2706>
7. Gómez JAA. Perfil del nivel de gestión del dominio monitoreo y evaluación de tecnologías de información y comunicación de la empresa EPS Grau S.A - zonal Sullana – Perú año 2012. Repositorio Institucional - ULADECH. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2017 Apr [Internet] [Citado el 9 de mayo del 2020]. Desde: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/796>
8. Villegas CE. Diagnóstico y propuesta de mejora de nivel de gestión del proceso de adquisición e implementación de las tecnologías de la información y comunicación en la municipalidad distrital de Aguas Verdes provincia de Zarumilla departamento de Tumbes [Internet]. Vol. 01, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. 2018. [consultado el 10 mayo 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5814>
9. Barreto FL. Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso de monitoreo y evaluación de las tecnologías de información y comunicación de la universidad peruana Cayetano Heredia - centro de investigación proyecto eliminación de Cisticercosis sede Tumbes en el año 2014. Tesis. [Citado el 01 de junio de 2021] Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Facultad de ingeniería de sistemas. Tumbes-Perú; 2018. Desde: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5825>
10. Carrillo JW. Diagnóstico y propuesta de mejora de nivel de gestión del dominio de adquisición e implementación de las tecnologías de la información y comunicación en la municipalidad distrital Canoas de Punta Sal región Tumbes en el año 2015. Tesis. [Citado el 05 de junio del 2021]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Facultad de Ingeniería de

Sistemas. Tumbes-Perú; 2017. Desde:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/882>

11. Ayala EE, Gonzales SR. Tecnologías de la información y la comunicación. [Citado el 29 de mayo del 2021] Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Ingeniería de Sistemas, Cómputo y Telecomunicaciones. Lima-Perú; 2015. Desde:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Pacheco L. Tecnologías de la información y la comunicación [En Línea]. México D.F: Pearson Educación, 2016 [consultado 05 Jun 2021]. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/38062?page=8>
13. Holguín A. Quimbay B, Ochoa J. y otros. Qué es un computador. [En Línea]. [consultado 05 Jun 2021]. Disponible en: <https://edu.gcfglobal.org/es/informatica-basica/que-es-un-computador/1/>
14. Barba JP. Diseño y Desarrollo Web. Análisis de casos. [internet]. [Citado el 10 de junio del 2021] Universitat Politècnica de Valencia. Facultad de Bellas Artes. Desde:  
[https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/49757/MEMORIA\\_Barba%20Soler%2C%20Juan%20Pedro.pdf?sequence=1](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/49757/MEMORIA_Barba%20Soler%2C%20Juan%20Pedro.pdf?sequence=1)
15. Fresno C. ¿Cómo funciona Internet? [En Línea]. Córdoba: Editorial Ciudad Educativa, 2018 [consultado 11 Jun 2021]. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/36728?page=6>
16. Holguín A. Quimbay B, Ochoa J. y otros. ¿Qué hacer en internet? [En Línea]. [consultado 25 de Octubre del 2021]. Disponible en: <https://edu.gcfglobal.org/es/creacion-de-sitios-web/que-hacer-en-internet/1/>

17. Cruz AM. Internet y correo electrónico [En Línea]. Madrid: Editorial CEP, S.L. 2013 [consultado 20 Jun 2021]. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/50718?page=61>
  
18. Rocha JT y Echevarría S. Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial. [internet] 2017 [Citado el 13 de junio del 2021]. Universidad de la Salle Ciencia Unisalle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Desde: [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2482&context=administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2482&context=administracion_de_empresas)
  
19. Sánchez E. Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social. [internet] 2008 [Citado el 19 de mayo del 2021] vol. XII, pp. 155-162. Universidad Nacional. Heredia-Costa Rica. Desde: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>
  
20. García E, Rialp A. Rialp. J. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC). (June 2014). [internet][Citado el 05 de octubre del 2021] Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Rialp-Josep/publication/28202134\\_Tecnologias\\_de\\_la\\_informacion\\_y\\_comunicacion\\_TIC\\_y\\_crecimiento\\_de\\_la\\_empresa/links/0fcfd50a4ac830eab0000000/Tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-TIC-y-crecimiento-de-la-empresa.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rialp-Josep/publication/28202134_Tecnologias_de_la_informacion_y_comunicacion_TIC_y_crecimiento_de_la_empresa/links/0fcfd50a4ac830eab0000000/Tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-TIC-y-crecimiento-de-la-empresa.pdf)
  
21. Ginga F. La importancia de las TIC para la empresa y su entorno [Internet]. Universidad de Almería; 2015 [Citado el 23 de abril del 2020]. Desde: [http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3651/2252\\_TrabajofindeGrado - LA IMPORTANCIA DE LAS TIC PARA LA EMPRESA Y SU ENTORNO - Ginga Andrei Florin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3651/2252_TrabajofindeGrado-LA%20IMPORTANCIA%20DE%20LAS%20TIC%20PARA%20LA%20EMPRESA%20Y%20SU%20ENTORNO-Ginga%20Andrei%20Florin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
22. Puentes JP. Las TIC y las empresas. La Nación. Página Web. [En línea]. [Citado el 25 de Octubre del 2020]. Desde: <https://www.lanacion.com.co/las-tic-y-las-empresas/>

23. Núñez D de V. Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista. Univ Complut Madrid [Internet] [Citado el 05 de octubre del 2021]. 2017;1–178. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/40852/>
24. Erazo S, Aguilera A. Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. Cuad Adm. [Internet] [Citado el 05 de octubre del 2021] 2011;27(46):141–54. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v27n46/v27n46a11.pdf>
25. Instituto Proinapsa. Eusko Jaurlaritza Gobierno Vasco. Organización Mundial de la salud. Organización Panamericana de la Salud. Concepto de Buenas Prácticas en Promoción de la Salud en el Ámbito Escolar y la Estrategia Escuelas Promotoras de la Salud. [internet] [Citado el 8 de mayo del 2020]; Desde: [http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/08/MS\\_RB\\_08\\_Concepto\\_Buenas\\_Practicas.pdf](http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/08/MS_RB_08_Concepto_Buenas_Practicas.pdf)
26. Cortés A. Prácticas innovadoras de integración educativa de TIC que posibilitan el desarrollo profesional docente. Un estudio en instituciones de nivel básica y media de la ciudad de Bogotá (Col). Tesis. [Citado el 29 de mayo del 2021]. Universitat Autònoma de Barcelona. Departamento de Pedagogía Aplicada. Barcelona-España; 2016. Desde: <http://hdl.handle.net/10803/400225>
27. Rodriguez J. Guía de elaboración de diagnóstico. [En Línea]. [consultado el 29 de octubre del 2021]. Disponible en: <http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%EDa-de-diagn%F3stico.pdf>
28. Antón JJ. Empresa y administración [En Línea]. Madrid: Macmillan Iberia, S.A. 2011 [consultado el 05 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/52804?page=10>

29. La Curacao. ¿Quiénes somos? | [Internet]. [Citado el 05 de octubre del 2021]. Desde: <https://www.lacuracao.pe/curacao/quienes-somos>
30. Google mapas. La Curacao. Perú; 2020. [Internet]. [consultado 25 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://goo.gl/maps/Dg7WuRTskC9YfY4n9>
31. García R. Modelo de integración de las TIC en instituciones educativas con características rurales. Revista espacios. Página web. México; 2018 [consultado 25 octubre del 2021]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n50/a17v38n50p26.pdf>
32. Adell J. Bernabé I. Software libre en educación. Revista. Depto. De Educación Universitat Jaume I Castellón v2. España. [consultado 25 octubre del 2021]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Adell/publication/216393192\\_Software\\_libre\\_en\\_educacion/links/0912f51366175dd62d000000/Software-libre-en-educacion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Adell/publication/216393192_Software_libre_en_educacion/links/0912f51366175dd62d000000/Software-libre-en-educacion.pdf)
33. Guardado G. Qué es exactamente el software. Página Web SOEFE. 2021. [consultado 25 octubre del 2021]. Disponible en: <https://www.soefe.com/blog/software-significado-y-ejemplos-de-software.php>
34. Cottino D. Hardware desde cero. 1ª edición. Banfield – Lomas de Zamora. Gradi; 2009. [consultado 25 octubre del 2021]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=euYd0BVMrTQC&oi=fnd&pg=PA28&dq=concepto+de+hardware&ots=thUS19cUUZ&sig=-mtP\\_\\_FNgkRu-qLgx373NUQ215I#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=euYd0BVMrTQC&oi=fnd&pg=PA28&dq=concepto+de+hardware&ots=thUS19cUUZ&sig=-mtP__FNgkRu-qLgx373NUQ215I#v=onepage&q&f=false)
35. Cardador AL. Dimensionar, Instalar y optimizar el hardware (UF1891). Málaga: IC Editorial; 2016. [consultado 25 octubre del 2021]. Disponible en: Cardador Cabello A.L. Dimensionar, instalar y optimizar el hardware (UF1891) [En Línea]. Malaga: IC Editorial, 2016 [consultado 25 Oct 2021]. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/44521?page=12>

36. Espinoza G. Componentes del Hardware y sus Funciones. Intelecto Universal. Página Web. [consultado 25 octubre del 2021]. Disponible en: <https://intelectouniversal.com/informatica/componentes-del-hardware/>
37. Odremán JG. Gestión Tecnológica: Estrategias de Innovación y Transferencia de Tecnologías de la Industria. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” – UNEXPO, Ciudad de Guayana. Venezuela; 2014. [consultado 25 octubre del 2021]. Disponible en: <http://ve.scielo.org/pdf/uct/v18n73/art04.pdf>
38. Candia O. Niveles de aplicación de metodología científica en las tesis de pregrado realizadas en la Facultad de Odontología de la Universidad de Chile durante los trienios 2002-2003-2004 y 2007-2008-2009 [Internet]. [Citado el 12 de mayo del 2020]. Desde: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117640>
39. Fideas G. El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta Edición. Google Libros [Internet]. [Citado el 12 de mayo del 2020]. Desde: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg>
40. Morone G. Métodos y técnicas de la investigación científica [Internet]. [Citado el 13 de mayo del 2020]. Desde: [https://colegioebenezer.net/wp-content/uploads/2015/04/metodologias\\_investigacion.pdf](https://colegioebenezer.net/wp-content/uploads/2015/04/metodologias_investigacion.pdf)
41. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [internet]. [Citado el 01 de junio del 2021]. Departament de Sociologia. Universitat Autònoma de Barcelona. Barcelona-España; 2015. Desde: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
42. Cobo JC. El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento [Internet]. [Citado el 13 de mayo del 2020]. Desde:

[http://beta.fa.uach.mx/investigacion\\_y\\_posgrado/2018/08/16/Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento.pdf](http://beta.fa.uach.mx/investigacion_y_posgrado/2018/08/16/Benchmarking_sobre_las_definiciones_de_las_TIC_en_la_sociedad_del_conocimiento.pdf)

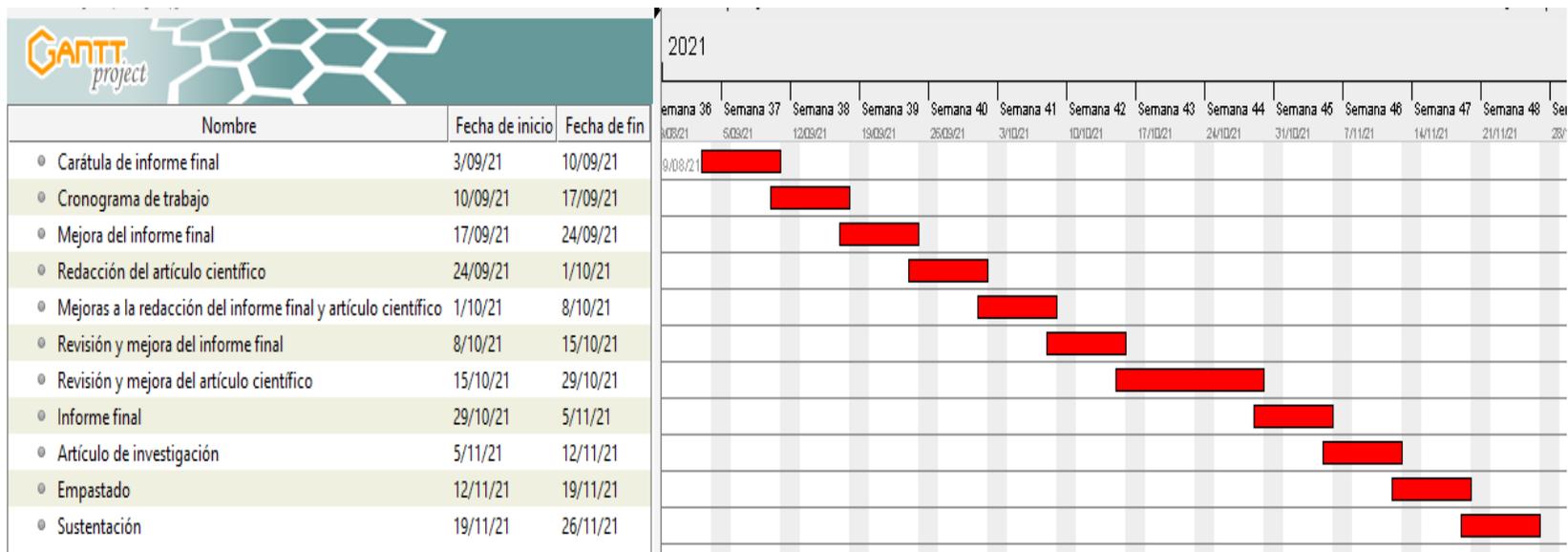
43. Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. [Citado el 13 de mayo del 2020]. Desde: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
44. Gomez S. Metodología de la investigación [Internet]. [Citado el 13 de mayo del 2020]. Desde: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
45. Uladech. Código de ética para la investigación [Internet]. [Citado el 29 de mayo del 2021]. Desde: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
46. Del Pilar P. Itil Ve3: El Manual De Las Buenas Prácticas De Ti. 2010; Disponible en: [https://www.academia.edu/16301886/ITIL\\_VE3\\_EL\\_MANUAL\\_DE\\_LAS\\_BUENAS\\_PRÁCTICAS\\_DE\\_TI\\_AUDITORIA\\_DE\\_SISTEMAS\\_II\\_MARIA\\_DEL\\_PILAR\\_PATIÑO\\_906541\\_UNIVERSIDAD\\_NACIONAL\\_DE\\_COLOMBIA\\_SEDE\\_MANIZALES\\_24\\_DE\\_MARZO\\_DE\\_2010?email\\_work\\_card=title](https://www.academia.edu/16301886/ITIL_VE3_EL_MANUAL_DE_LAS_BUENAS_PRÁCTICAS_DE_TI_AUDITORIA_DE_SISTEMAS_II_MARIA_DEL_PILAR_PATIÑO_906541_UNIVERSIDAD_NACIONAL_DE_COLOMBIA_SEDE_MANIZALES_24_DE_MARZO_DE_2010?email_work_card=title)
47. Molina A. Principio clave en la gestión de servicios de ITIL. [internet] [Citado el 02 de diciembre del 2021] Universidad ESAN. Lima-Perú; 2019. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/08/principios-clave-en-la-gestion-de-servicios-de-itol/>
48. Ministerio de Salud. Introducción, principios y requisitos generales de la Norma ISO 9001:2015. [internet] [Citado el 07 de noviembre del 2021]. Disponible en:

[http://www.digesa.minsa.gob.pe/institucional1/SGI/Capacitacion\\_ISO%209001.2015.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/institucional1/SGI/Capacitacion_ISO%209001.2015.pdf)

49. Barrera MO. Fases Sgsi. [internet] [Citado el 07 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://es.scribd.com/presentation/123023610/FASES-SGSI>
50. Segovia AJ. Kosutic D. Leal R. Qué es norma ISO 27001. Página Web. [Citado el 07 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://advisera.com/27001academy/es/que-es-iso-27001/>

# **ANEXOS**

## ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

**TITULO:** Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic)  
Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes;  
2020.

**AUTOR:** Valverde Reyes, Carlos David

**FINANCIAMIENTO:** Recursos propios

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/)</b>
<b>Suministros</b>			
➤ Impresiones	0.20	10	2.00
➤ Fotocopias	0.10	10	2.00
➤ Empastado	30.00	3	90
➤ Papel bond A4 (500 hojas)	12.50	1	12.50
➤ Lapiceros	1.00	1	1.00
<b>Servicios</b>			
➤ Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
➤ Internet	40.00	2	80.00
➤ Electricidad	30.00	2	60.00
<b>Sub Total</b>			347.50
<b>Gastos de viaje</b>			
➤ Pasajes para recolectar información	3.00	5	15.00
<b>Sub Total</b>			15.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			362.5
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			

<b>Categoría</b>			
<b>Servicios</b>			
➤ Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
➤ Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
➤ Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160.00
➤ Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
<b>Sub Total</b>			400.00
<b>Recurso Humano</b>			
➤ Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub Total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/)</b>			1059.50

Fuente: Elaboración propia

### ANEXO NRO. 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**TITULO:** Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) Basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020.

#### PRESENTACIÓN:

El instrumento presentado forma parte de la investigación; se solicita la colaboración y participación de los trabajadores de la empresa La Curacao de la ciudad de Tumbes respondiendo de manera objetiva y verídica. Todos los datos obtenidos a través de este instrumento serán confidenciales y se utilizarán de únicamente para fines académicos y de investigación.

#### INTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una lista de preguntas, agrupadas por dimensión, se solicita que responda con sinceridad, marcando una sola alternativa con aspa (“X”) en el recuadro correspondiente (SI O NO).

Dimensión 1: Nivel del estado de las TIC			
Nro.	Pregunta	Si	No
1	¿Consideras que las TIC con las que cuenta la empresa son apropiado y funcionan correctamente?		
2	¿Ha recibido capacitaciones acerca de las tecnologías de información y comunicación?		
3	¿Tienes conocimiento acerca del concepto de Páginas Web?		
4	¿Estás satisfecho con las tecnologías de los equipos informáticos con los que cuenta la empresa?		

Dimensión 2: Necesidad de mejora de las TIC			
Nro.	Pregunta	Si	No
1	¿Cree que la herramienta basada en tecnologías de información y comunicación mejora la comunicación entre empresas?		
2	¿Cree usted que las tecnologías de información y comunicación necesitan una mejora en el aspecto de gestión?		
3	¿Se brinda a los trabajadores de la empresa las facilidades necesarias de acceso para el manejo de las Tic?		
4	¿Considera usted que la página web con la que cuentan necesita un mantenimiento continuo?		

Dimensión 3: Necesidad de propuesta de mejora de las TIC			
Nro.	Pregunta	Si	No
1	¿Está de acuerdo que las tecnologías de información y comunicación con los que cuenta la empresa sean actualizadas?		
2	¿Las herramientas de Tecnologías de información y comunicación que se utilizan laboralmente son de gran provecho para el crecimiento de la empresa?		
3	¿Estaría dispuesto a recibir charlas o capacitaciones acerca de las Tecnologías de información y comunicación?		
4	¿Cree usted que la empresa está preparada para mejorar sus Tic?		

## ANEXO NRO. 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Nombres y apellidos del validador : Jonathan Merino Farias  
 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente Tutor de Ulapdech, Filial Tumbes  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario  
 1.4 Autor del instrumento : Carlos David Valverde Reyes

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).  
 2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).  
 3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).



Criterios	Aspectos de validación del instrumento Indicadores	1	2	3	Observaciones Sugerencias
		D	R	B	
- PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- COGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre si y con el concepto que mide.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos técnicos de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)					
		C	B	A	Total

Coefficiente de validez

$$\frac{A + B + C}{30}$$

=

0.97

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,40	- Validez nula
0,50 – 0,59	- Validez muy baja
0,60 – 0,69	- Validez baja
0,70 – 0,79	- Validez aceptable
0,80 – 0,89	- Validez buena
0,90 – 1,00	- Validez muy buena

#### III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escribe sobre el espacio el resultado.

Muy buena

Jonathan Merino Farias  
 ING. DE SISTEMAS  
 REG. N° 124367

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombres y apellidos del validador : Walter Hebert Castañeda Flores  
 1.2 Cargo e institución donde labora : Gerente de empresa DOCTOR PC TUMBES  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Instrumento de Recolección Datos  
 1.4 Autor del instrumento : Carlos David Valverde Reyes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Criterios	Aspectos de validación del instrumento Indicadores	1 2 3			Observaciones Sugerencias
		D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)			10	15	25
		C	B	A	Total

Coefficiente de validez :

$$\frac{A + B + C}{30} = 0.83$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez Buena

Intervalos	Resultado
0.00 – 0.49	• Validez nula
0.50 – 0.59	• Validez muy baja
0.60 – 0.69	• Validez baja
0.70 – 0.79	• Validez aceptable
0.80 – 0.89	• Validez buena
0.90 – 1.00	• Validez muy buena

**DOCTOR PC TUMBES**  
  
 Walter M. Castañeda Flores  
 Gerente

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : Miguel Sandoval Acosta  
 1.2 Cargo e institución donde labore : Especialista en Capacitación y Certificación TIC – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : ENCUESTA  
 1.4 Autor del instrumento : CARLOS DAVID VALVERDE REYES

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un **aspa** dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).  
 2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).  
 3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
- PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- OBSERVABILIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez :  $\frac{A + B + C}{30} = \frac{30}{30}$

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escribe sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,40	- Validez nula
0,50 – 0,50	- Validez muy baja
0,60 – 0,60	- Validez baja
0,70 – 0,70	- Validez aceptable
0,80 – 0,80	- Validez buena
0,90 – 1,00	- Validez muy buena



## ANEXO NRO. 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### DIAGNÓSTICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) BASADO EN BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA EMPRESA LA CURACAO SEDE TUMBES; 2020

TALLER DE INVESTIGACIÓN II

Se registrarán la foto y el nombre asociados con tu Cuenta de Google cuando subas archivos y envíes este formulario

¿No eres [davidvaldereyes21@gmail.com](mailto:davidvaldereyes21@gmail.com)? [Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación se titula DIAGNÓSTICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) BASADO EN BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA EMPRESA LA CURACAO SEDE TUMBES; 2020 y es dirigido por Valverde Reyes Carlos David, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Realizar un diagnóstico de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la empresa La Curacao Sede Tumbes. Para la mejora de la empresa.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo [davidvaldereyes21@gmail.com](mailto:davidvaldereyes21@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

## ANEXO NRO. 6: SOLICITUD



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FILIAL TUMBES**

**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"**

Tumbes 19 de octubre del 2020

**Oficio N° 089 -2020-COORD-EPI3-ULADECH-CATÓLICA-FILIAL-TUMBES-JME**

Sr.  
Miguel Alberto Mendoza Guerrero  
Gerente de la empresa La Curacao Sede Tumbes

**ASUNTO : Solicitud Brindar Facilidades**

Tengo el honor de dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades al alumno **VALVERDE REYES CARLOS DAVID**, de la Facultad de Ingeniería de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas del VI ciclo de nuestra Universidad Católica Los Angeles de Chimbote de la Filial Tumbes; para que realice su investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, la cual consta de aplicar un instrumento de forma remota basado en una variable (Diagnostico de las TIC) y tres dimensiones (Nivel del estado actual de las TIC, Mejora del estado de las TIC y Propuesta de mejora de TIC). Esta actividad forma parte de la Evaluación de la Asignatura de Taller de Investigación II **Titulada: "Diagnostico de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020"**.

Concedor de su alto espíritu de colaboración en beneficio de la formación y superación de la juventud de nuestra región, le expreso las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


Av. Tumbes 104 - Ford  
Teléfono: (075) 854088  
Celular: 978860979 RPM. #299098 384488  
Web Site: www.uladech.edu.pe

## ANEXO NRO. 7: CARTA DE RESPUESTA

### "AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Tumbes, 19 OCTUBRE 2020

Sr.  
Carlos David Valverde Reyes  
Estudiante de la Universidad ULADECH  
Presente

**ASUNTO:** Autorización para la aplicación de los instrumentos de Investigación (Cuestionarios) del Estudiante. Valverde Reyes Carlos David

Por especial encargo del señor Miguel Alberto Mendoza Gerente de la empresa La Curacao Sede Tumbes, es grato dirigirme a Usted para saludarle y a la vez hacer de su conocimiento que la empresa LA CURACAO SEDE TUMBES, ha estimado pertinente autorizar al estudiante: Valverde Reyes Carlos David, la aplicación de los instrumentos de evaluación (cuestionario) de la tesis titulada "Diagnóstico de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa La Curacao Sede Tumbes; 2020", lo que hago de su conocimiento para los fines del caso.

Aprovecho la oportunidad para expresarte los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima personal.]

Atentamente:

---

Miguel Alberto Mendoza Guerrero  
Gerente de LA CURACAO SEDE TUMBES

---

## ANEXO NRO. 8: ANÁLISIS DE FIABILIDAD

\*Preguntas Taller III.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

21 : P5

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
6	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
7	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
10	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2
14	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
15	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
16	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
17	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2
19												

\*Preguntas Taller III.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	¿Consideras que las TIC con las que cuentan son apropiadas y funcionan correctamente?	(1, si)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	¿Ha recibido capacitaciones acerca de las tecnologías de información y comunicación?	(1, si)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	¿Tienes conocimiento acerca de lo que son las Páginas Web?	(1, si)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	¿Está satisfecho con la tecnología de los equipos informáticos que cuenta la empresa?	(1, si)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	¿Cree que la herramienta basada en tecnologías de información y comunicación mejora la comunicación entr...	(1, si)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	¿Cree usted que las Tecnologías de Información y comunicación necesitan una mejora en el aspecto de gesti...	(1, si)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	¿Se brinda a la empresa La Curacao las facilidades necesarias de acceso para el manejo de las TIC?	(1, si)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	¿Considera usted que la página web necesita un mantenimiento continuo?	(1, si)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	Si se diera el caso, ¿Está de acuerdo que las Tecnologías de Información y Comunicación con los que cuent...	(1, si)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	¿Las herramientas de Tecnologías de Información y Comunicación que se utilizan laboralmente son de gran p...	(1, si)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	¿Estaría dispuesto a recibir charlas o capacitaciones acerca de las Tecnologías de Información y Comuniaci...	(1, si)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	¿Cree usted que la empresa La Curacao está preparada para mejorar sus TIC?	(1, si)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
13											

¿La página web necesita un mantenimiento continuo?

Etiquetas de valor

Etiquetas de valor

Valor:

Etiqueta:

Ortografía...

1 = "si"  
2 = "no"

Añadir  
Cambiar  
Eliminar

Aceptar Cancelar Ayuda

\*Resultado50 [Documento50] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Log  
 Análisis de fiabilidad  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Escala: TODAS LAS V...  
 Título  
 Resumen de...  
 Estadísticos

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

→ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos] C:\Users\unano\Documents\Nueva carpeta\TALLER DE INVESTIGACIÓN\TALLER III\Preguntas Taller III.sav

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	18	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	18	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,719	12

# 10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

## Fuentes principales

- 0%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.